

2024年4月12日

討論文件

## 立法會衛生事務委員會

### 醫院管理局重啟醫院認證計劃的工作進展

#### 目的

本文件向委員匯報醫院管理局（醫管局）在公立醫院重啟醫院認證計劃的工作進展。

#### 背景

2. 隨着醫療科技進步，以及人口變化帶來的醫療需要增加，醫院服務越趨複雜，良好的風險及質素管理系統，可為改善醫療服務質素提供重要的基礎。醫院認證是全球普遍採用的工具，透過外來獨立醫院認證專業機構的協助，客觀地評估醫院的管理、設施和運作等範疇表現是否達到所期望的水平，並由獨立評審員提出建議作持續改善，藉此提升醫院服務質素和保障病人安全。

3. 醫管局於 2009 年開始與澳洲醫療服務標準委員會（Australian Council on Healthcare Standards）合作推行醫院認證計劃，至 2017 年為醫院認證計劃作檢討。經過多間醫院採用該機構的認證程序，醫管局已累積充分經驗，認為繼續推行該澳洲標準認證計劃的邊際效益已逐漸減少，並不符合整體成本效益。因此，醫管局於 2019 年正式終止與該機構的合作計劃。

4. 此後，醫管局一直力圖物色一套更加適合本地公營醫療體系使用並符合國際標準要求的認證系統，至近期確認《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021 版）高分取得國際醫療保健品質協會（International Society for Quality in Health

Care, ISQua)的標準認證。該標準由香港及內地醫院評審專家聯手合作，以國家醫院三甲評審標準為基礎，依據國際認證組織 ISQua 要求，並借鑒國際經驗而訂立，是國家首個通過國際認證的醫院評審標準。

5. 《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021版）的內容涵蓋醫院的功能定位、內部管治、醫療質量、患者安全、風險管理、人文關懷及運營管理等。於認證期間，評審員將就以上範圍核實醫院的制度、流程、實施紀錄、自查紀錄及糾正措施等，從而判斷醫院是否達標並提出改善建議。在醫院根據有關標準進行認證過程中，醫院整體能夠在多方面作出優化，例如：

- (a) 提升醫管局對持續質素改善的文化，從而提升病人安全質素；
- (b) 從患者滿意度調查結果，以不斷提高醫院服務質量為目標，計劃更多質素改善工作；
- (c) 發展更多臨床路徑，標準化治療程序，提升醫療質量；
- (d) 改善高風險手術的流程，如加強術前討論及資歷認證等，保障病人手術安全；及
- (e) 完善醫院應急預案及演練，以確保醫院為突發事件作好準備。

6. 根據行政長官於 2022 及 2023 年《施政報告》中提到推出關於醫院認證的政策措施，醫管局已於 2023 至 24 年度在東區尤德夫人那打素醫院及威爾斯親王醫院以《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021版）重啟醫院認證計劃，從而確保醫院的管理及服務水平和醫療質量達到國際標準，並藉此共同提升粵港澳大灣區醫院認證及醫療質量安全同質化，推動中國標準與國際接軌。

### **醫管局推行醫院認證計劃的最新工作進展**

7. 醫管局在充分顧及前線工作量和優先處理臨床工作的原則下，審慎計劃推行醫院認證計劃的時間表，並計劃於 2024 年第四季在東區尤德夫人那打素醫院及威爾斯親王醫院進行現場評審。為評估兩家醫院是否已為認證評審作好準備，醫管局亦於 2024 年 3 月邀請了訂立《國際醫院評審認

證標準（中國）》（2021版）的深圳市衛健醫院評審評價研究中心（研究中心）的專家分別到兩間醫院舉行為期三天的現場輔導。第二次的現場輔導將於2024年6月舉行，專家將與醫院分享更多建議並提供輔導。

8. 在第一次現場輔導中，專家跟醫院管理層及員工進行詳細的交流，了解香港公立醫院現時的做法，找出醫院的強項和需予改善之處，讓員工更掌握如何準備認證。輔導後，醫管局及研究中心的專家已在商討及落實香港區域備註作指引。在第一次現場輔導期間，研究中心注意到香港醫院已有的多項亮點，包括：

- (a) 積極開展社區外展服務，為居家及院舍院友提供診治、護理轉介服務，為社區病人提供居家醫療服務，增強病人對慢性疾病的自我管理；
- (b) 重視感染控制，投入落實感染控制措施，降低病人及醫護人員感染風險；
- (c) 醫管局全面實現醫療信息互聯互通，交互數據真實可靠；
- (d) 保障病人權利，尊重病人私隱；及
- (e) 良好的病人投訴機制及公開披露制度等。

隨著認證計劃推展，參與的公立醫院將可發揮其強項，並針對需予改善的領域提高水平。

### **醫管局推行醫院認證計劃的準備工作**

9. 醫管局高度重視醫院認證計劃工作，在過去一年已密鑼緊鼓地做了大量準備工作，包括員工培訓、加強支援、員工溝通等。醫管局已成立工作組指導公營醫院以《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021版），並按照下列重點方向推行醫院認證計劃：

- （一）着重持續改善——並非成績考核；
- （二）減省重複工序——融入日常工作；及
- （三）加強中央協調——投入改善資源。

## *(一) 着重持續改善——並非成績考核*

10. 讓員工明白醫院認證的目的是確保不斷提高醫院質素，從患者滿意度調查結果做更多質素改善工作，以不斷提高醫院服務質量，尤為重要。為此，醫管局積極向員工講解醫院認證的目的和好處，並與醫院員工保持良好的溝通，確保醫院認證計劃不影響日常臨床工作。醫院管理層亦已到訪各部門了解準備情況，解答前線同事問題，鼓勵員工及提供適切支援。醫管局已開展一系列相關的員工溝通工作，包括到各職系的協商委員會及員工大會講解重啟醫院認證計劃的工作及收集意見。另外，員工可透過醫院內聯網的認證網頁了解更多醫院認證計劃的詳情，並在網頁上反饋意見。醫管局亦會針對員工的意見和疑問，適時向研究中心了解情況，並及時反饋予員工。醫管局會繼續根據員工的意見，支援員工更好地參與醫院認證計劃。

11. 另外，香港公私營醫療機構的醫護人員也積極參與醫院認證評審員培訓，了解評審流程、標準和準則，協助醫院持續改善和提升醫療質素及安全。首批評審員培訓已於 2023 年 1 月舉行，14 名來自香港的評審員中，包括八名醫管局員工參與。而第二批的評審員培訓已於 2023 年 7 月舉行，香港的七名評審學員及 18 名觀摩員中，有三名評審員及 10 名觀摩員為醫管局員工。

## *(二) 減省重複工序——融入日常工作*

12. 參考過往認證計劃累積的經驗，醫管局已加強中央協調及善用資訊科技，使前線員工在執行認證相關的工作時得到充分支援，而不會影響日常臨床及護理工作。例如，為避免重複性的文書工作，醫管局總部及聯網的認證辦公室會於認證前提供相關的工作流程及文件供評審員，醫管局總部認證辦公室亦於內聯網建立了認證電子資料庫，提供認證條款的相關資料及醫管局的指引，方便同事查找相關文件。前線同事現場評審時只需維持日常臨床工作，並配合評審工作，提供相關工作指引及紀錄給評審員查閱。

### （三）加強中央協調——投入改善資源

13. 醫管局總辦事處積極加強中央協調，支援醫院更好地推行醫院認證工作。醫管局總辦事處於 2023 年 10 月調派額外人手到兩間醫院協助執行醫院認證準備工作，包括支援前線員工準備認證文件及協助安排員工培訓。醫管局會持續支援醫院在認證期間的各項準備工作，例如舉辦專題工作坊及安排專家到醫院進行輔導。

14. 由於不同地區的醫院均有其運作的獨特性，為使標準能適用於香港，在評審時能反映香港醫院的實際運作表現，研究中心聯同醫管局總辦事處就香港的情況對醫院認證標準的條款和內容進行適當修改。醫管局於 2023 年多次參與研究中心舉行的交流會議及認證操作指引共識會，與內地專家商討標準內的條款及內容如何在香港應用及作出區域備註。研究中心計劃於 2024 年第二季完成有關作指引。

#### 醫管局推行醫院認證計劃的預期成效

15. 評審員在全面地衡量醫院的表現後提出的改進建議，可以協助醫院持續提升服務質素。醫管局在過往推行其他的醫院認證計劃期間也曾就評審員的建議在不同範疇和服務作出持續的質素改善，例如：加強手術室消毒設施和改善運作、提升藥物安全、發展電子手術知情同意書、制訂資歷認證及確定臨床實務範圍的制度，及改善善終照顧及服務等。醫管局會在兩間醫院進行《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021 版）現場評審後，積極跟進評審員提出的改善建議，優化有關範圍的相關安排，持續提升醫院服務質素，保障醫療安全及降低醫療風險。就此，醫院也需要在現場評審後的指定時間內就評審員提供的改善建議作出改善及提交報告。

#### 未來計劃

16. 特區政府會推動醫管局轄下的更多公立醫院參與《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021 版）認證，以確保醫院的管理及服務水平和醫療質量達到國際標準，同時以香港作為窗口向國際示範推薦，助力國家醫院認證標準走向國際。醫管局預計東區尤德夫人那打素醫院及威爾斯親王醫院的認

證工作可於 2024 年底大致完成，醫管局會因應轄下醫院的情況，制訂來年在其他公立醫院推行醫院認證計劃的時間表，初步計劃將在另外兩至三間公立醫院推行醫院認證計劃。

### 徵詢意見

17. 請各委員備悉上述報告並就公立醫院推行醫院認證的最新進展提供意見。

醫務衛生局  
醫院管理局  
2024 年 4 月