

公立醫院急症室輪候調查

2019 年 1 月 6 日

新聞查詢：經民聯社區幹事 李思敏 (阿思) [Tel: 9889 7798]

一．前言

公立醫院急症室是為需要緊急服務的病人提供診症及治療，急症室現時已實施病人分流制度，病人登記求診時，分流護士會根據病人的情況按危殆、危急、緊急、次緊急及非緊急治療而予以分類。對於分流為危殆類別的病人，他們毋須等候，會即時獲得醫護人員的治理。至於一些非緊急的病人則需要等候較長時間。

急症室服務收費在 2017 年開始由港幣 100 元調整至 180 元，旨在透過價格上漲，防止市民濫用急症室服務。惟近年來每逢流感高峰期，仍出現公立醫院急症室的淪陷情況，伊利沙伯醫院剛爆出老婦流感要等 22 小時才看醫生¹。在剛過去的聖誕新年期間，多間傳媒廣泛報導市民抱病等候急症室之苦況。公立醫院人手緊絀，一眾醫護人員亦苦不堪言，要求政府檢視醫護人員人手短缺、增加各項醫療撥款的聲音不絕於耳²。

同時，公眾對智能電話手機應用程式的使用度大增，醫管局在網頁及手機流動應用程式啟用「急症室等候時間顯示平台」，讓打算往急症室求診的市民了解輪候時間，以解決「抱病於輪候室呆等」之情況，可是現實上可見此舉並未能令輪候情況有所舒緩。

有見及此，經民聯油尖旺辦事處於 2018 年 12 月 1 日至 31 日以問卷調查方式進行街頭訪問，就現時急症室輪候及取藥時候詢問市民意見，了解市民對現時急症室輪候的看法，整理結果後向政府提出改善建議。

二．調查簡介

調查目的：了解公立醫院急症室輪候情況

調查日期：1/12/2018 至 31/12/2018

問題數目：11 條

調查方式：以問卷調查方式在街頭訪問

訪問對象：曾在香港使用公立醫院急症室的市民

有效被訪對象：365 人

¹ https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20181225/bkn-20181225153716630-1225_00822_001.html

東方日報 急症室爆滿 老婦伊院睇感冒等逾 22 小時

² <https://www.hk01.com/社會新聞/278506/流感高峰-病房爆棚回流急症室-前線醫生壓力增-顧前顧唔到後>
【流感高峰】病房爆棚回流急症室 前線醫生壓力增：顧前顧唔到後

公立醫院急症室輪候調查

三．調查撮要

經民聯油尖旺辦事處於 2018 年 12 月 1 日至 31 日以問卷調查方式進行街頭訪問，成功訪問了 365 名市民，了解他們對公立醫院急症室輪候情況的意見。調查結果顯示，大部分受訪者對輪候時間過長情況的不滿度日漸增加，同時大部分的受訪者均不知其實醫管局已透過網頁或已推出手機應用程式讓市民得悉急症及取藥輪候情況。

因此，我們建議政府應認真檢視現時醫療系統不勝負荷、人手短缺的問題，同時加強向市民宣傳可從手機應用程式得悉急症及取藥輪候情況，優化手機應用程式，便利市民更快獲得所需之實務資訊。

四．調查結果及分析

1. 在受訪的 365 名市民當中，對急症室輪候表示不滿意及極之不滿意之比例 (34.2%)，遠超於表示滿意及十分滿意之比例 (23.3%)，另外有 42.5% 受訪人士對急症室輪候服務表示一般。
2. 超過一半以上的受訪者需用 2 小時或更長時間輪候急症服務。為了解各院急症室輪候情況，我們在 2018 年 12 月 28 日至 2019 年 1 月 5 日記錄了公立醫院在網上實時公布的輪候時間，發現有部分醫院的輪候時間長達 8 小時（請參考附件二）。
3. 有 65.8% 的受訪者，在看完急症後，用了 30 分鐘或更長時間在藥房輪候取藥。更有超過 2 成的受訪者表示，需用上 2 小時或更長時間在藥房輪候取藥。
4. 對於急症輪候時間以及在藥房輪候取藥的時間，只有 23.3% 的受訪者表示滿意及十分滿意。
5. 在受訪的 365 名市民中，大部分受訪者均正在使用智能手機。
6. 大部分受訪者均支持醫管局發展手機應用程式，方便市民隨時隨地得悉急症及取藥輪候情況，惟大部分的受訪者均不知其實醫管局已透過網頁或已推出手機應用程式讓市民得悉急症及取藥輪候情況。

五．建議

一、認真檢視現時醫療系統不勝負荷問題，多管齊下改善公院急症室情況

公立醫院人手流失情況嚴重，醫管局未能留住醫護人才；醫生壓力過大、工資偏低；急症室資源緊絀等等一系列問題，都需要認真解決，這些根本問題未能檢視處理，將令公營醫療系統繼續不勝負荷，我們在此呼籲政府盡快提出氣魄解決。

公立醫院急症室輪候調查

二、加強向市民宣傳醫管局網頁及手機流動程式「HA Touch」的應用，讓市民可透過電腦或手機程式，在前往急症室前得悉輪候時間

醫管局雖在 2016 年底增設手機流動應用程式，讓市民及早查閱各公立醫院急症室的次緊急和非緊急病人輪候時間。惟在是次調查中，有受訪者在接受街頭訪問時表示不知醫管局已有手機流動應用程式，亦有受訪者表示不知道醫管局網頁可看到急症室輪候時間，仍沿用以往方法，在抵達急症室後才得知輪候時間。

我們曾就不同程序下載平台了解此手機流動應用程式的下載人數（請參考附件三），均顯示不是太多人下載使用，未能有效發揮此手機流動應用程式便利市民的功效。若能讓次緊急的病人知道其他醫院的輪候時間，相信更能有效分流。例如需 8 小時輪候的病人，可改往輪候較短時間的醫院求診。在訪問期間，更有多名受訪者表示，此程式之內容，一般顯示「超過 X 小時」，未能真實讓市民了解需要等候之實際時間，以供病者作出考慮，似有「門面功夫」之嫌。

儘管資訊科技總監辦公室剛公佈會於本年三月份會在「資料一線通」網站開放新數據集，讓公眾免費瀏覽及使用，醫管局會優化報告各醫院急症室等候時間。唯資料是否屬「實時更新」抑或繼續以小時為單位報上「超過 X 小時」，依然是未知之數。

經民聯建議政府應加強宣傳，讓多些市民可及早因應情況選擇是否續往急症室或改到私營醫療機構求診，同時亦建議醫管局使用實時時間更新，實時公佈實際等候時間，真正利用創科便利市民。

三、加強向市民宣傳醫管局手機流動程式「e 藥通」的應用，讓市民可隨時隨地透過手機得悉輪候取藥情況

醫管局雖在 2014 年中增設手機流動應用程式，讓市民隨時隨地透過手機得悉輪候取藥情況。惟在是次調查中，有受訪者在接受街頭訪問時表示不知醫管局已有手機流動應用程式，仍沿用以往方法，留在藥房輪候區等待取藥。

我們亦參考程序下載平台了解此程式的下載情況（請參考附件四），下載情況與「HA Touch」相約。然而對程式看到的評語也有欠理想，我們認為此程式甚有改善的空間。

經民聯建議政府加強向市民宣傳手機流動程式，並派職員於藥房作出推廣，教導市民如何下載。

公立醫院急症室輪候調查

四、優化手機應用程式，盡快將醫管局轄下的 Apps 整合為一個手機應用程式

醫管局推出手機應用程式便利市民，能利用現今的資訊科技去提升服務質素實屬美事。但現時要市民下載超過一個程式去尋找資訊，是極為不方便（請參考附件五）。

儘管醫管局近日在醫管局大會上表示正在研發流動應用程式「HA GO」供全港病人使用，唯獨上述程式似乎集中於病人用藥資訊及支付方式功能，對於 HA GO 是否能統合其他 13 個程式依然是未知之數。

經民聯建議醫管局考慮優化手機應用程式，盡快將醫管局轄下的 Apps 整合為一個手機應用程式，讓市民只需下載一個程式，便可掌握急症及取藥的輪候時間，以達至一站式服務。

五、優化手機應用程式，讓市民輸入急症輪候籌或輪候取藥籌號碼，之後由程式系統將近輪到時發出鬧鐘提示

經民聯建議醫管局優化手機應用程式時應參考一些餐飲手機應用程式，在差不多輪候到自己籌的號碼時，會發出響鬧提示。這樣在輪候的市民不需一定留在細小的輪候區，而是將能把次緊急及非緊急之病人分流至其他地方如醫院的小公園或大堂作息輪候，到差不多輪到自己時才回到急症輪候區，減低病者等候期間之踢促感，亦不致病菌高度集中，減低交叉感染機會。

六、透過公共屋邨大堂的電視及港台電視31台，列出實時急症室輪候情況

由於有部分長者未有使用智能手機及電腦，為方便這些市民，經民聯建議醫管局應充分利用其他途徑實時公布急症室輪候情況，例如可考慮透過公共屋邨大堂的電視及港台電視 31 台，讓多些市民容易得悉公立醫院急症室輪候情況。

七、每逢長假期，加強宣傳政府門診以及私家診所的開放時間和名單

經民聯建議醫管局每逢長假期，例如即將來臨的農曆新年長假期，加強宣傳政府門診以及私家診所的開放時間和名單，讓公眾得悉，以便病者在假日時分流就診。

附件：

- 一、公立醫院急症室輪候調查結果
- 二、急症室輪候時間（2018 年 12 月 28 日-2019 年 1 月 5 日）
- 三、「HA Touch」下載次數及評語
- 四、「e 藥通」下載次數及評語
- 五、醫管局轄下的手機應用程式一覽

公立醫院急症室輪候調查

調查結果

1. 你最近一次使用急症室服務？

1 個月內 (9.6%)	1-3 個月 (9.6%)	3-6 個月 (53.4%)
1 年 (13.7%)	1 年或以上 (13.7%)	

2. 該次使用急症室服務，被評為哪個等級的分流？

危急 (5.5%)	緊急 (26.0%)	次緊急 (41.1%)	非緊急 (27.4%)
-----------	------------	-------------	-------------

3. 該次使用急症室服務並完成分流後，輪候時間大約為多少？

15 分鐘內 (6.8%)	15-30 分鐘 (2.7%)	30 分鐘-2 小時 (35.6%)	
2-4 小時 (26.1%)	4-6 小時 (23.3%)	8 小時或上 (5.5%)	

4. 你是否滿意現時急症室輪候服務？

十分滿意 (5.5%)	滿意 (17.8%)	一般 (42.5%)	
不滿意 (26.0%)	十分不滿 (8.2%)		

5. 該次使用醫院服務，取藥輪候時間大約為多少？

15 分鐘內 (4.1%)	15-30 分鐘 (30.1%)	30 分鐘-2 小時 (43.8%)	
2-4 小時 (15.2%)	4-6 小時 (6.8%)		

6. 你是否滿意現時藥房輪候服務？

十分滿意 (4.1%)	滿意 (19.2%)	一般 (49.3%)	
不滿意 (17.8%)	十分不滿 (9.6%)		

7. 如急症室及藥房推出「輪候時間通知程式(Apps)」，讓你掌握應診時間，你是否支持？

支持 (86.3%)	不支持 (2.7%)	無意見 (11.0%)
------------	------------	-------------

8. 醫管局已在2016年設有Apps實時公布急症室輪候時間，你知否這個服務嗎？

知道 (9.6%)	不知道 (90.4%)
-----------	-------------

9. 醫管局網頁亦有實時公布急症室輪候時間，你知否這個服務嗎？

知道 (9.6%)	不知道 (90.4%)
-----------	-------------

10. 醫管局已在2014年中設有Apps實時公布醫院藥房取藥情況，你知否這個服務嗎？

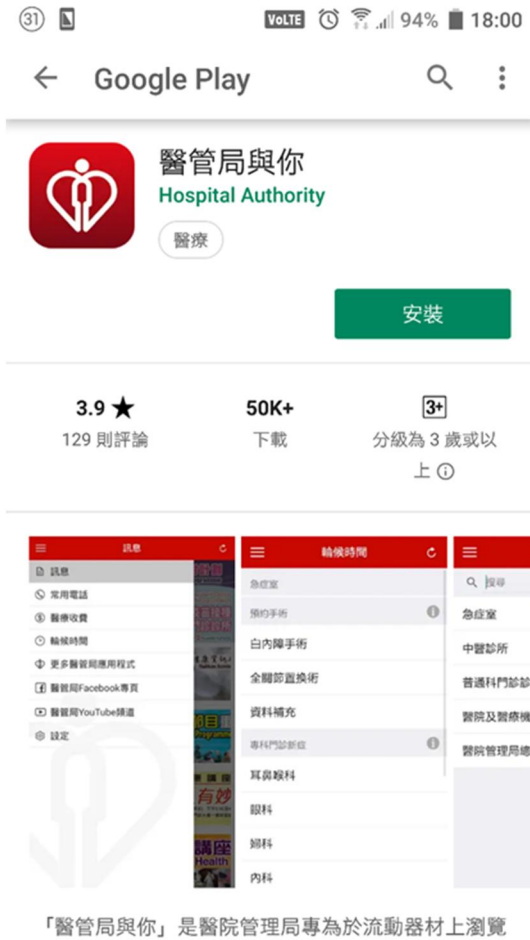
知道 (11.0%)	不知道 (89.0%)
------------	-------------

11. 你有沒有使用智能手機？

有 (98.6%)	沒有 (1.4%)
-----------	-----------

公立醫院急症室輪候調查

「HA Touch」下載次數及評語



圖一



圖二

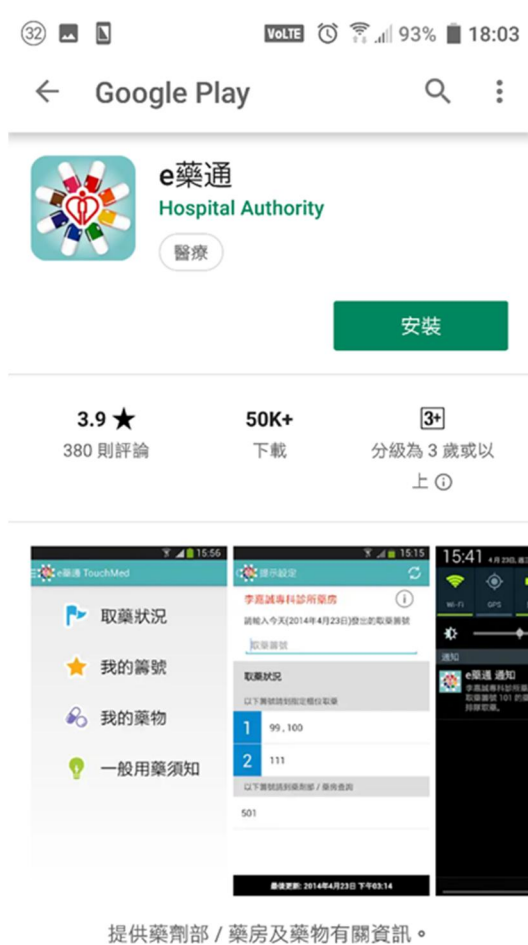
從圖一可看到，醫管局的手機應用程式 HA Touch 的下載次數只有約 5 萬次。

即使有下載使用的市民，也給予不滿意的評語（圖二），認為不方便。由此可見，下載並使用此程式的人數並不多，且反應並不理想，建議醫管局加強宣傳，並優化程式，讓程式有效地揮發作用，便利市民。

同時，打開急症室等候時間頁面，就只見部份醫院等候時間為「超過 X 小時」，但病者表示實際等候時間，遠比顯示時間為長，建議醫管局公佈真正實際等候時間數字。

公立醫院急症室輪候調查

「e 藥通」下載次數及評語



圖三



圖四

從圖三可看到，醫管局的手機應用程式 e 藥通的下載次數約有 5 萬次。可是有下載使用的市民，給予不滿意的評語（圖四），認為不方便。由此可見，下載並使用此程式的人數也不算多，建議醫管局加強宣傳並優化程式，讓程式有效地揮發作用，便利市民。

公立醫院急症室輪候調查

醫管局轄下的手機應用程式一覽

更多醫管局應用程式		更多醫管局應用程式		更多醫管局應用程式	
 <p>腕健通 下載</p>	<p>「腕健通」提供腕關節骨折護理的相關資訊，包括「認識腕關節骨折」、「照顧技巧」、「復康運動」和「同行者」。物理治療師亦...</p>	 <p>糖訊通 下載</p>	<p>應用程式「DM Care 糖訊通」提供糖尿病護理資訊、影片及血糖紀錄功能。用戶可輸入個人血糖度數、食物或資訊和照片，程式設有圖...</p>	 <p>喜程 下載</p>	<p>醫院管理局流動應用程式「喜程」為準媽媽送上實用懷孕資訊，妳亦可以透過此程式，紀錄個人身體健康狀況，輕鬆快樂迎接新生命。</p>
 <p>九龍醫院一鍵通 下載</p>	<p>「九龍醫院一鍵通」手機應用程式協助使用者找尋九龍醫院各座大樓及服務設施。程式設有四項主要功能：（一）「你在此」：掃瞄二...</p>	 <p>i-Easy 依時 下載</p>	<p>醫院管理局流動應用程式i-Easy 依時 可為明愛醫院九龍西聯網眼科中心接受眼科治療及手術的病人發出提示，已登記的眼科病人可收...</p>	 <p>預約通 下載</p>	<p>醫院管理局流動應用程式「預約通」提供快捷的流動平台，方便市民遞交專科門診新症預約的申請。此外，本應用程式亦載有專科門診...</p>
 <p>HK Blood 下載</p>	<p>香港紅十字會輸血服務中心流動應用程式「HK Blood」讓你更快更容易獲得捐血資訊，助你更方便參與捐血。你可以透過「HK...</p>	 <p>造口護理通 下載</p>	<p>造口護理通手機應用程式提供造口護理的相關資訊，包括「認識造口」、「造口護理」、「日常生活」和「同行者」，用戶也可輸入...</p>	 <p>威院一路通 下載</p>	<p>「威院一路通」手機應用程式協助病人及訪客找尋前往威爾斯親王醫院各部門及設施的路線。各大樓入口當眼處已貼上印有二維碼 (...</p>
更多醫管局應用程式					
 <p>威院急症先Phone 下載</p>	<p>此應用程式提供威爾斯親王醫院急症室服務及分流制度簡介、現時輪候情況，及附近現正開診的診所聯絡方法，供市民參考以選擇合適...</p>				
 <p>e藥通 下載</p>	<p>「e藥通」可顯示多個醫院管理局（醫管局）藥劑部 / 藥房的取藥狀況，讓你隨時隨地查詢你的藥物是否配妥（註：只限當天籌號）。...</p>				
 <p>病人組織一覽 下載</p>	<p>透過「病人組織一覽」應用程式，病人及家屬可在任何時間及地方找到有關疾病的病友互助組織，讓他們與同路人分享經歷和心得，不...</p>				
 <p>家居防跌錦囊</p>					

由 HA Touch Apps 內的更多醫管局應用程式可看到，除 HA Touch Apps 外，另有多達 13 個手機應用程式。要市民下載多個程式使用，是極為不方便。