

電郵文件

葵青區議會秘書  
胡思慧女士（傳真號碼：2425 4299）

二零零七年一月十一日  
葵青區議會第四十五次會議

動議：葵青區議會強烈要求 醫院管理局盡快改善轄下門診服務的電話預約服務

就 貴會於二零零六年十二月二十日傳真函件通知上述會議將處理該項動議，由於本聯網剛於十二月十二日出席葵青區議會社區事務委員會，聽取了議員就普通科門診電話預約服務反映的意見及提議，有見兩次會期甚接近，大多數區議員亦同是社區事務委員會成員，再者醫管局亦已知悉議員的動議，所以現提交文件及數據代替出席是次會議。

普通科門診電話預約服務是爲了方便偶發疾病的病人，毋須長時間在診所排隊輪籌；另一方面，亦爲了減低病人交叉感染的風險，以及盡量善用普通科門診籌額。該電話預約系統二十四小時運作，市民可以留在家中撥電話取籌，減省以往身體抱恙仍要親身到診所輪候數小時的不便。再者，電腦系統能於某診所額滿時，會自動轉駁至就近的診所，搜索餘下的預約時間，避免病人到診所白走一趟，務求盡量善用普通科門診的資源。

在推行前，本聯網已爲需要定期覆診的長期慢性病患的長者安排覆診預約，所以無需用電話進行。同時，爲顧及年長病人及殘疾人士的需要，每間普通科門診診所均設立輔助處，備有特大鍵盤及附有擴音器的電話，並有診所職員作即場講解及指導，協助有需要人士使用電話預約服務。

普通科門診電話預約服務自十月十七日在葵青區推出，秩序及流程大致暢順，偶發性患病並使用電話預約的市民近達八成。

年齡組別	該年齡組別使用電話預約服務者	
	佔所有使用電話預約服務者比率	佔同年齡組別偶發性病人人人次比率
45 歲以下	41%	86%
45 歲至 60 歲	27%	83%
60 歲以上	32%	78%
總計	100%	82%

據統計，透過電話預約服務而獲得診症籌放棄到診的病人，約佔整體使用電話預約服務的病人數目 7%。

根據數字顯示，65 歲或以上的年長病人於門診電話預約實行前及實行後佔總就診人次的百分比並無明顯差別。

		45 歲以下	45 歲至 60 歲	60 歲以上
下葵涌普通科門診診所	實行前	17.7%	25.3%	57%
	實行後	17.6%	24.3%	58.1%
北葵涌普通科門診診所	實行前	22.0%	22.0%	56.0%
	實行後	26.6%	21.5%	51.9%
南葵涌賽馬會普通科門診診所	實行前	50.3%	30.4%	19.3%
	實行後	51.4%	28.6%	20.0%
青衣長康普通科門診診所	實行前	19.0%	31.3%	49.7%
	實行後	17.6%	29.3%	53.1%
青衣市區普通科門診診所	實行前	25.0%	34.4%	40.6%
	實行後	26.8%	33.8%	39.4%

葵青區內五間普通科門診診所視乎診所大小設有 4 至 8 條電話線不等。電話預約系統在每天下午 3 時剛開始電話預約的時段，無可避免會較為繁忙，根據使用者反映的意見和運作經驗，每日約在黃昏時段前後，預約電話已較易撥通。當然，病人愈早透過電話預約，便愈有機會取得屬意的就診診所及時間。

自從電話預約服務在全港推行以來，醫管局收到不少有關電話預約服務的意見，其中大部分均肯定實施電話預約對解決以往排隊輪候門診情況具積極作用，亦對電話預約系統整體上或個別方面予以正面評價。與此同時，亦提出不少意見關於如何進一步改善預約服務的電話系統及支援措施。醫管局現正詳細考慮各項意見，務求對預約系統作出改善，其中包括：

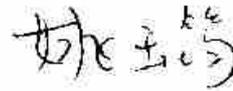
- (i) 加緊宣傳和教導病人如何有效地使用電話預約服務，包括登記及預

約程序、較容易預約的時間等；

- (ii) 加裝電話線路，以紓緩線路繁忙的情況，並會繼續密切留意市民特別是長者，使用該服務的模式和需要，加以改善；
- (iii) 加強前線醫護人員為病人作分流，使需要較緊急援助的病人能獲得及時的服務；
- (iv) 改善電話預約流程，減少所需步驟，容許長者彈性地輸入出生日期（可選擇只輸入年份），令病人更容易適應使用電話預約；
- (v) 放緩電話預約錄音速度及重覆預約資料，令病人更容易記下診症時間及地點；
- (vi) 電話預約系統正進行改善，包括重新用真人聲線製作電話預約系統之互動錄音，改善錄音內容和聲調，務求令系統更容易使用；
- (vii) 宣傳和教導病人現有系統的查詢、取消預約功能，及病人預約後放棄到診的安排，讓他們更有效地使用該預約服務；
- (viii) 為個別殘障病人，包括弱聽人士，直接安排診症而無須經電話預約；及
- (ix) 聯繫各區區議會和「長者安居服務協會」等社區組織，希望透過其他社區資源，協助有需要人士使用電話預約服務。

由於電話預約服務剛在全港推行，各方面均需一段時間適應新服務的安排。醫管局會繼續密切監察普通科門診電話預約服務在各區的運作，留意市民使用電話預約服務的情況，和積極參考社區人士的意見。醫管局會視乎系統運作及病人實際需要，定期檢討電話預約系統的運作模式，作出相應可以改進的措施，務求在現有的資源下，盡量改善服務質素。

如有查詢，請與本部院務主任梁小姐聯絡(電話：2354 2419)。



九龍西聯網  
家庭醫學及基層醫療部部門主管  
姚玉筠醫生

二零零七年一月三日

