



九龍西聯網
家庭醫學及基層醫療部
Department of Family Medicine & Primary Health Care
Kowloon West Cluster



本部檔號：MR070305_DC_TW(27.03.07)

荃灣區議會秘書處
經辦人：廖美芳女士

二零零七年三月二十七日

荃灣區議會第二十一一次會議

議程：改善普通科門診電話預約、預留部份即日派籌

承蒙 貴會於二零零七年三月十三日電郵通知舉行之會議及附上趙葭甫議員的函件，我將出席會議，及提供荃灣區普通科門診電話預約服務的數據及資料，以資參考。

普通科門診電話預約服務自去年十月十七日在荃灣區推出，秩序及流程大致暢順，偶發性患病並使用電話預約的市民持續維持約八成。我們十分感謝所有區議員等社會各界人士積極協助市民使用此服務。

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次比率
45 歲以下	36%	84%
45 歲至 60 歲	32%	84%
60 歲以上	32%	74%
總計	100%	81%

電話預約服務的目的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，本聯網已為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預約。同時，為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。

根據數字顯示，60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
戴麟趾夫人普通科門診診所	實行前	25.3%	29.6%	45.1%
	實行後	26.9%	29.9%	43.2%
伍若瑜夫人普通科門診診所	實行前	27.1%	26.2%	46.7%
	實行後	28.9%	25.8%	45.3%
仁濟醫院全科診所	實行前	15.2%	28.6%	56.2%
	實行後	16.7%	27.9%	55.4%

荃灣區內三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三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。另一方面，透過電話預約服務獲得診症籌而放棄到診的病人，約佔整體使用電話預約服務的病人數目8.3%。

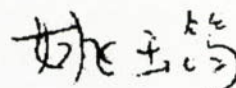
電話預約服務推行數月以來，醫院管理局積極聽取社會人士的意見。由二月中旬起，已經簡化電話預約的輸入資料步驟。使用電話預約的病人，接通後只需輸入身份證號碼首6個數字和出生年份4個數字便可，毋須輸入出生月份和日期等資料。

為使長者更清晰地聽取預約系統的資料及指示，醫管局亦邀請專業的言語治療師義務為預約系統重新錄音，以真人聲線製作電話預約系統，改善錄音內容和聲調；並放緩電話預約錄音速度，由原來的十多秒延長至半分鐘。此外系統還加設重播鍵(Ⓢ鍵)、改錯鍵(*鍵)，方便市民更正錯誤輸入資料並可重聽預約資料的功能，以便病人更容易記下診症時間及地點。

為避免輪候人龍重新出現及減低病人交叉感染的風險，醫管局現階段需要集中資源推行和改進電話預約服務，市民亦需一段時間適應新服務的安排，而數字顯示電話亦是絕大部分公立門診服務對象最容易用到的通訊設備，因此醫管局暫時不會考慮其他預約方式，包括網上預約和重新提供排隊預約。

我們會密切監察門診電話預約服務的使用情況，繼續收集市民、特別是長者的意見，務求善用既有的資源，盡量改善服務質素，方便病人和長者。

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

二零零七年三月二十三日