



通過醫院認證計劃周年 東區醫院營造溫暖就醫環境



東區尤德夫人那打素醫院（東區醫院）於2024年12月成為醫院管理局（醫管局）轄下首間通過《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021版）評審認證的醫院，並在一周年的今天，不斷自我改進，提升醫護人員質素、營造溫暖就醫環境。

公立醫院參與醫院認證計劃是在《行政長官施政報告》提出的方向，成功通過認證證明東區醫院在持續提升醫院整體質素、安全與服務水平的努力，並使服務達到國際標準，同時與國家體系接軌。 撰文：蘇潔瑩醫生

醫院管理局港島東醫院聯網總監



醫院認證的核心精神是「自查自糾」，如同人在成長過程中不斷追求自我改進。

回顧過去，東區醫院早在2010年首次參與醫管局醫院認證先導計劃，成為當時香港首間獲得評審認證的公立醫院，這次再度在全新的認證系統下，率先獲得《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021版）的肯定，充分展現大家團結一致、迎難而上的力量。新的認證標準涵蓋醫院服務各個層面的多個範疇，對管理系統及服務模式皆提出極高要求。

在籌備及評審認證過程中，內地認證機構專家組多次到訪，為東區醫院團隊提供現場指導，並就兩地在醫療管理上的差異作交流與學習。東區醫院團隊以創新及堅毅精神迎接挑戰，從初期摸索到最終成功通過評審認證，這些寶貴經驗不僅確立醫院認證的重要性，更成為醫院嗣後持續改進的基石。

順利通過認證後，不僅對東區醫院穩健管理制度的肯定，更建立起一套能持續提升質素與安全的管理體系。過去一年多，醫院全面貫徹實施院級與科級的兩級責任制，通過清晰界定各層級的職能範疇，確保院級政策能高效落實至各部門。此舉有效促進了醫院內部的協調與溝通，顯著提升整體病人安全水平與服務質素。

在臨床交接方面，醫院團隊全面優化交接制度，重點統一及制定交接流程的規範，通過審查和改進相關紀錄，醫院團隊進一步提升流程的監管效能和運作安全，更有效保障病人安全。良好的臨床交接制度有助確保病人的治療方案及醫療服務質素的持續性，為病人提供高效且可靠的醫療體驗。

此外，為推動現代化的醫院管理系統，東區醫院積極推行電子化管理培訓檔案。電子化系統有利於長久保存培訓資料，方便日後檢索與查閱，完善醫院在培訓醫療專業人才的安排，為醫護人員的專業成長提供了更穩健的平台。

實施便民措施

除了在系統及服務流程上的改進，東區醫院同樣關注病人的日常需要，積極推出多項措施，方便病人和訪客使用，當中包括為有特殊需要的病人設立專屬座位及服務櫃位，確保他們在就診過程中獲得更快捷和貼心服務。同時，醫院在公共地方增設自動販賣機，為員工與訪客提供更多便利。這些貼心安排，有助進一步提升病人的就診體驗，更展現了醫院對員工、病人和訪客的關懷，營造溫暖而包容的就醫環境，大大提升東區醫院的服務形象及對社會的責任感。

醫院認證的核心精神是「自查自糾」，如同人在成長過程中不斷追求自我改進。過程中難免遇到不同挫折與挑戰，但經歷之後必能收穫豐碩成果。這一系列成果是東區醫院上下一心、共同努力的見證。展望未來，東區醫院將繼續尋求多元化發展方向，包括引入並發掘更多先進的醫療科技、加強多學科合作，以及進一步提升醫護人員的各項專業培訓，實現為病人提供更安全、更高效的優質醫療服務。



東區醫院於2024年12月8日正式獲得認證授牌，成為香港首間獲得《國際醫院評審認證標準（中國）》（2021版）的公立醫院。（醫管局圖片）