



醫管局重啟醫院認證計劃問卷調查結果

香港護士協會(護協)甚為關注醫管局重啟醫院認證計劃，鑑於醫管局已經確定首階段將於東區醫院、威爾斯親王醫院及另外兩間私家醫院推行，為了解前綫同業對相關計劃的意見，護協於本年 10 月 20 日至 11 月 3 日期間進行「醫管局重啟醫院認證計劃問卷調查」。是次調查共收回 3024 份問卷，有關問卷調查詳細結果如下：

1) 回應者基本資料

是次調查收集了護士所屬的職級和病房資料，詳情如下：

(表一) 受訪者所屬的職級

職系	百分比
登記護士/註冊護士	51.4%
護士長/資深護師/病房經理	45.8%
高級護士長/部門運作經理/顧問護師/護理總經理	1.4%
其他(如文職)	1.4%

(表二) 受訪者的類別

內科/老人科	外科	兒科	骨科/創傷科	急症科	精神科	其他
36.1%	15.3%	1.4%	1.4%	1.4%	9.7%	34.7%
*其他包括 深切治療部、手術室等						

2) 病房病床佔用率

調查結果顯示，超過一半的回應指出所屬病房的病床佔用率超過 90%或以上，由於收集問卷調查期間正值夏季流感高峰期的尾聲，到醫院求診的人數持續增加，導致整體病床床位數量緊張，反映護士現時的工作量龐大，當中有受訪者表示其所屬病房的病床佔用率更高達 129%。

(表三) 病床佔用率

病房病床的佔用率	百分比
超過 100%	25.0%
90-100%	34.7%
80-90%	9.7%
80% 以下	2.8%
無提供	27.8%



3) 對兩種醫院認證制度的了解

因為醫管局將重啟醫院認證計劃，護協認為有必要調查同業對新舊的醫院認證計劃，包括在 2009 年至 2018 年間使用的澳洲醫療標準委員會(ACHS)認證制度，以及對即將推行的國際醫院評審認證標準(中國)的了解，希望得知同業是否了解兩種認證制度之間的異同等等。

(表四) 受訪者自評對澳洲醫療標準委員會(ACHS)認證制度的了解

	百分比
十分不了解	13.9%
不了解	9.7%
無意見	37.5%
了解	25.0%
十分了解	13.9%

(表五) 受訪者自評對國際醫院評審認證標準(中國)的了解

	百分比
十分不了解	62.5%
不了解	20.8%
無意見	13.9%
了解	0%
十分了解	2.8%

(表六) 受訪者是否曾經參與過醫院認證計劃

	百分比
有	73.6%
沒有	26.4%

從表四可見，即使經過將近十年的醫院認證計劃，仍然有將近兩成的受訪者表示不了解 ACHS 認證制度，反映醫管局在過往對有關制度的宣傳和教育並不足夠，以致部分同業需要在不了解制度的情況下工作。至於新認證方面，表五顯示超過八成的回覆均自評不了解有關制度的詳情，包括對新認證制度的說明、評價項目、考核流程等等，這反映醫管局的事前準備工作、溝通和訓練都有不少改善的空間。根據舊認證的經驗，同業反映在人手不足的情況下需要應付大量額外的文書工作，另一個問題是缺乏指引和訓練不足，增加同業面對考核時的壓力，反而導致臨床護理質素下降。護協認為醫管局必須為新認證計劃提供清晰指引，確保員工之間有雙向溝通及問責制度，才能使同業對新認證有信心和充分了解，以應付新認證計劃實施時面對的困難。



醫管局自 2009 年起推行醫院認證先導計劃後，各醫院都曾參與最少一次認證計劃，而這亦反映在是次問卷調查的結果當中，高達七成的受訪者表示曾經參與過舊認證(表六)。護協認為各同業對舊認證的經驗和看法對於新認證有重大的參考價值，所以問卷亦會調查受訪者對於舊認證各方面的意見，以及對新認證的展望和建議，以完善醫院認證計劃，既確保醫院達到國際醫院評審標準、保障病人安全之餘又能減輕同業的工作量。

4) 對舊認證計劃的意見

以下資料為曾經參與醫院認證計劃的受訪者對舊認證計劃的看法和建議。

(表七) 曾參與醫院認證的受訪者自評對 ACHS 認證制度的了解

	百分比
十分不了解	9.4%
不了解	9.4%
無意見	34.0%
了解	37.7%
十分了解	9.4%

(表八) 受訪者當時所屬的醫院有沒有提供足夠的支援、訓練及說明

	百分比
十分不足夠	20.8%
不足夠	32.1%
無意見	24.5%
足夠	18.9%
十分足夠	3.8%

調查結果顯示經過近十年的醫院認證計劃，曾參與計劃的受訪者普遍了解 ACHS 認證制度的詳情，但仍然有將近兩成的受訪者表示自己對舊認證制度不了解。護協認為這是值得關注的問題，代表當局對於同業的培訓並不足夠，表八亦呼應這看法，接近一半的受訪者表示當時所屬的醫院沒有提供充分的支援、訓練、說明等等。護協認為當局有必要確保前線同業接受新認證計劃的培訓，以協助理解計劃的詳情和準備相關工作。



(表九)受訪者自評醫院認證計劃是否有助提高工作效率

	百分比
十分不同意	69.8%
不同意	13.2%
無意見	15.1%
同意	0.0%
十分同意	1.9%

(表十)受訪者當時的日常工作包含多少文書工作

	百分比
少於 20%	5.7%
20% 至 40%	24.5%
40% 至 60%	28.3%
60% 至 80%	24.5%
超過 80%	17.0%

(表十一)受訪者自評醫院認證計劃是否加重了工作量

	百分比
十分不同意	0.0%
不同意	0.0%
無意見	3.8%
同意	17.0%
十分同意	79.2%

(表十二)受訪者有沒有在工作時間以外處理醫院認證相關的工作

	百分比
有	83.0%
沒有	17.0%

表九至表十二都直接反映了同業對舊認證計劃的評價傾向負面，主要因為醫院認證計劃為各同業增加了額外的工作量，包括文書工作，近四成的受訪者表示當時超過六成的工作是文書相關，更有八成受訪者指出曾經需要在非上班時間處理認證計劃相關的工作，這無可避免地減少同業在臨床護理的時間。本港醫護人手本來已經長期短缺，舊認證計劃所帶來的額外工作量反而導致同業無法處理本務，造成整體服務質素下降，有違醫院認證計劃的宗旨。



以下為部分受訪者對舊認證計劃的意見節錄：

- 人手不足下，醫院認證還有甚麼意義
- 浪費時間，浪費人力，浪費金錢，增加員工壓力，極度增加工作量
- 大大加重前線醫療負擔，嚴重危害公眾安全
- 勞民傷財，表面功夫，有增加護士人手，加重病房工作量
- 國際的標準跟香港醫院實際情況和環境差別太大
- 在人手不足的情況下還要增加工作量，去滿足所謂的醫院認證。
- 加重很多不必要的非護理工作

5) 曾參與舊認證計劃的受訪者對新認證計劃的意見

以下資料為曾經參與醫院認證計劃的受訪者對重啟醫院認證計劃的看法和建議。

(表十三) 受訪者現時所屬的醫院對重啟認證計劃有沒有充足的說明、支援和訓練

	百分比
十分不足夠	50.0%
不足夠	16.7%
無意見	25.0%
足夠	4.2%
十分足夠	4.2%

(表十四) 醫管局增聘文職將有助減輕前線同業的負擔

	百分比
十分不同意	34.0%
不同意	20.8%
無意見	17.0%
同意	13.2%
十分同意	15.1%

重啟醫院認證計劃勢在必行，但是調查結果卻反映當局的準備工作有不少改善空間，高達六成的受訪者表示其所屬的醫院沒有提供足夠的相關說明、支援和訓練。考慮到新認證計劃採用新的標準，本會認為當局需要投放更多資源在培訓，和向同業說明跟舊認證計劃的差別，以加快員工的適應。是次問卷調查亦有查詢如果醫管局增聘文職以應付醫院認證相關的文書工作，會否減輕前線同業的負擔，但仍然有過半數的受訪者不同意這個說法。



問卷最後要求受訪者就新認證計劃提出任何建議或意見，以下為部分節錄：

- 現在人手嚴重短缺，不宜現在推行，會令同事反感
- 澳洲認證計劃，與香港醫療制度不符，照顧病人人手比率不符。希望簡化多方面的醫護程序，增加工作流暢。
- 在人手嚴重不足的情況下，推行所謂的醫院認證，增加員工的工作量。在沒有人手情況下，根本沒有足夠人力去處理認證所要求的質素。為了醫院認證，醫院將大量前線員工安放到處理認證所需要的工作上，其實只會減低前線員工照顧病人的時間。勞民傷財，表面功夫，冇增加護士人手，加重病房工作量
- 希望局方能先解決人手短缺問題後才重新推行。
- 增添文書工作職位，加強各職級對認證計劃的認識。
- 不如用做認證的錢，做返好自己嘅實際工作，例如：採購時用返一啲質量和信譽比較好的公司仲實際。唔好成日淨係買一啲平貨，無論係儀器，醫院維修工程，甚至乎廁紙等等質量越嚟越差，其實啲儀器成日壞成日要維修，甚至乎要報銷。
- 實事唔做，要認證黎做乜，唔通你 HA 醫院無認證市民會唔黎睇醫生咩？

以上節錄相信能夠說明表十四的結果，即使眾多受訪者表示醫院認證計劃會增加額外的文書工作量，但當問到如果當局增加文職人手以應付新認證計劃的相關工作時，仍然有過半數的受訪者不同意能減輕前線同業的負擔。因為前線同業所關注的重點不只是新認證計劃帶來的文書工作量，而是護士整體人手不足的問題。增聘文職只是針對認證計劃的臨時措施，並無助解決前線護士短缺、流失率高這個問題的根源。長遠而言，當局需要投放更多資源，增加醫護人手才能確保有效推行醫院認證計劃，否則只會徒增前線同業的工作量和壓力，反而因為認證計劃而影響臨床護理的本務。

6) 第一次參與醫院認證計劃的受訪者的意見

是次調查結果同時收集了將第一次參與醫院認證計劃的同業的意見，希望從中得知對新認證計劃的認識、準備工作和展望等等。

(表十五) 受訪者自評對國際醫院評審認證標準(中國)的了解

	百分比
十分不了解	68.4%
不了解	21.1%
無意見	10.5%
了解	0.0%
十分了解	0.0%



(表十六)受訪者現時所屬的醫院對重啟認證計劃有沒有充足的說明、支援和訓練

	百分比
十分不足夠	55.6%
不足夠	22.2%
無意見	22.2%
足夠	0.0%
十分足夠	0.0%

表十五和表十六顯示受訪者當中絕大多數對新認證計劃缺乏了解，以及沒有接受足夠的訓練和支援，這反映當局對新認證計劃的準備工作嚴重不足。事實上，相對於曾參與舊認證計劃的同業，從未處理過醫院認證計劃相關工作的同業是最需要說明和支援的一群，適應期會較長。當局有必要向前線同業，特別是沒有相關經驗的，提供更多的說明和培訓，這樣才能確保員工有充足的準備應對認證計劃。

(表十七)受訪者認為醫院認證計劃會否加重工作量

	百分比
十分不同意	0.0%
不同意	0.0%
無意見	0.0%
同意	10.5%
十分同意	89.5%

(表十八) 受訪者現在的日常工作包含多少文書工作

	百分比
少於 20%	10.5%
20% 至 40%	21.1%
40% 至 60%	26.3%
60% 至 80%	31.6%
超過 80%	10.5%



(表十九) 醫管局增聘文職將有助減輕前線同業的負擔

	百分比
十分不同意	52.6%
不同意	10.5%
無意見	0.0%
同意	5.3%
十分同意	31.6%

當問到需要評估重啟醫院認證計劃後的工作量時，全部受訪者都同意將會加重現有的工作量。問卷同時亦有調查受訪者現在的工作量，超過四成的受訪者表示文書佔日常工作六成或以上，反映現時不少前線同業已經因為要填寫繁多的表格而減少臨床護理的時間，可見在重啟醫院認證計劃時，差距分析、現場評審等考核將會為前線護士增加更多工作和壓力，造成沉重的負擔。正如第五部分當中，曾經參與舊認證計劃的受訪者不認同醫管局增聘文職會有助減輕前線同業的負擔，表十九亦出現了類似的情況。

對於即將重啟的醫院認證計劃，沒有醫院認證相關經驗的受訪者對計劃的意見如下：

- 醫管局的服務質素毋需由各種認證去證明，以吸引/附合病人及家屬期望。內部已有各種機制去保持質素，保障病人安全。
- 讓前線同事有足夠資訊及瞭解，在有足裕人手下進行
- 市民求醫，根本沒有理會醫院是否已得到認證，對他們是沒有意義的。有足夠的前線人手做護理服務才是最需要及實際的。
- 不太同意，因前線員工極度欠缺
- 不如增聘人手

7) 總結

是次問卷調查在於了解前線同業對以往醫院認證計劃的意見，以及對將來重啟醫院認證計劃的展望。本會認同醫院認證乃國際趨勢，目標是透過客觀而有系統地評估醫院的服務水平，以提升服務質素及保障病人安全。但要讓機制更有效和順利運作，需要汲取過往的經驗並針對其問題作出改善，才能確切提高護理水準，為病人提供優質的服務。



香港護士協會

ASSOCIATION OF HONG KONG NURSING STAFF

九龍佐敦白加士街 25-27 號慶雲商業大廈三樓
總機電話及二十四小時傳真熱線： 2314 6900

3/F., Hing Wan Commercial Building, 25-27 Parkes Street, Jordan, Kowloon.

Website : <http://www.nurse.org.hk>

E-mail : info@nurse.org.hk

親子天地

福利部

電器部

保險部

教育部

會籍部

勞資及公共關係部

電話：2314-6925/6945

2314-6910/6961

2314-6924/6941

2314-6912/6944

2314-6911/6977

2314-6927/6915

2314-6962

傳真：3521-0321

3521-0434

3521-0434

3521-1540

3521-1540

3521-1540

2314-1997

調查結果發現受訪者對國際醫院評審認證標準(中國)的認識普遍不足，反映當局對於認證計劃的宣傳、教育和說明都有改善的空間。考慮到大部分受訪者都是參與過醫院認證計劃，相信說明新認證標準與 ACHS 認證標準之間的差別，並提供更多的訓練和準備，會對同業是大有裨益。至於沒有任何醫院認證經驗的護士則更需要當局的支援，對於工作量的問題，受訪者的反應轉趨負面，因為以往醫院認證為同業帶來額外的工作量，包括龐大的文書工作，不少護士更需要加班處理認證相關的工作，減少在臨床護理的時間。是次調查已經能發現如今重啟醫院認證，但卻沒有得到任何保證指能增加人手同時處理臨床護理和醫院認證的工作，所以大部分受訪者都對新認證計劃持不樂觀的態度。

鑑於過往推行醫院認證的經驗，同業一直在人手不足的情況下應付大量額外的工作，如今當局重啟醫院認證，但香港醫護人手短缺的問題不只沒有改善，反而持續惡化。根據政府提供的數字，二零二二至二三年度醫管局流失將近二千八百名護士，而每年會有大約相約的學額提供剛畢業的護士。這數字看似代表能紓緩醫護人手流失，但實際上填補離職的資深護士的正是上述的畢業護士。長遠下來，便會出現青黃不接和缺乏資深護士督導。這導致多年來護士人手及督導不足、病床佔用率過高和沒有替補人手等問題都沒有得到解決。即使當局有打算增聘文職以應付認證相關的文書工作，但這只屬於治標不治本的方法，實在無助紓緩長久以來護士人手短缺的問題。護協歡迎上述措施作為短期方案應付醫院認證的文書工作，但當局要推行醫院認證就必須先正視護士不足的問題，長遠增加資源並投放在招聘和挽留資深護士，同時檢視人力資源政策，例如參照國際標準立法規定護士與病人比例、提升臨床督導比例、改善薪酬待遇等等，以減輕護士的工作壓力以及提高員工士氣。

如對上述調查報告有任何意見或查詢，歡迎致電 2314 6962 與本會職員聯絡。

香港護士協會

二零二四年四月