

对医院管理局的投诉

长洲医院的配药安排

调查报告

投诉

本署接获一名市民(「投诉人」)对医院管理局(「医管局」)辖下的长洲医院的投诉。

2. 投诉人称,她于 2019 年 3 月 10 日到长洲医院急症室求诊。医生为她处方的药物包括 7 天疗程的抗生素。在她候药期间,该院护士表示当日只能给她两剂抗生素的服用量,余下的需于翌日再取。投诉人表明她翌日需出差不能到该院取药,该护士的上司指长洲医院并非大医院,不能给她那么多药,她可于翌日到取或自行到市区的医院取药。在投诉人再三请求后,该院最终也只给她两天的抗生素药量。由于长洲没有注册药房,投诉人最终只能经朋友从市区的注册药房购得处方的抗生素。

3. 就上述,投诉人质疑长洲医院何以在流感高峰期没有备存足够的抗生素,以致需要病人翌日再到医院取药或自行到市区的医院取药,做法没有为病人着想。

4. 本署于评审后决定就这宗个案进行全面调查。

本署调查所得

长洲医院药房的服务时间及药物备存安排

5. 长洲医院是一所专为长洲居民提供基层医疗、紧急和小区医疗服务的医院,设有 24 小时急症服务。该院药房的服务时间为星期一至五上午 9 时至下午 1 时、下午 2 时至下午 5 时;星期六上午 9 时至下午 12 时 30 分;星期六下午、星期日及公众假期休息。

6. 长洲医院的药物备存量是根据该院的日常使用量作为基数,并因应季节性需要(如流感高峰期)增加备存量。急症室备存的药物由药房负责按急症室的需求每星期补充。

长洲医院的相关指引

7. 根据长洲医院护理工作指引，在药房服务时间以外，急症室病人会由当值护士配发药物，而药量需足够病人服用至药房办公时段（例如：病人于星期日或平日晚上到诊，会获派发一天的药物；病人于星期六下午或公众假期前一天到诊，则会获派两天的药物）。若医生处方的药量超过护士当天配发的份量，病人可携同药单到医管局辖下的其他药房领取余下药物，或于该院药房服务时间领取余下的药物。

主要事件经过

8. 投诉人于 2019 年 3 月 10 日（星期日）下午到长洲医院急症室求诊，获医生处方药物（包括 7 天的抗生素）。急症室护士按指引（上文第 7 段）给投诉人发配一天药量。投诉人表示她翌日需离港不能到医院取药，因此要求护士给予医生处方的全部药量。两位护士分别向投诉人解释：由于该院药房的服务时间已过，他们只能给她一天药量，并着她于翌日早上药房的办公时间领取余下药物，或即到市区其他医院的药房取药。

9. 投诉人不接受上述安排，护士主管遂向投诉人解释：长洲医院是一所地区性医院，未能提供 24 小时药房服务，而急症室只备存少量药物供急症室及出院病人使用。经考虑投诉人的情况后，护士主管酌情给投诉人发配共两天药量，并建议投诉人可亲自或请亲友代为前往其他有提供 24 小时药房服务的急症医院（例如：港岛区的东区尤德夫人那打素医院及玛丽医院）取药。

医管局的评论

10. 一般而言，公立医院在配发药物时，会由药剂部职员覆检医生的处方，核实配发药物的种类和剂量，并在有需要时给予病人药物治疗意见（如正确服用方法）。

11. 长洲医院属地区性的小型医院，在有限资源下，该院未能提供 24 小时药房服务。医管局已采取相关措施尽量兼顾医院运作与病人需要，首先医院安排急症室护士负责配发一定份量的药物供病人暂时服用，同时亦善用各医院联网的服务资源，让病人或其亲属可到该局辖下的药房领取余下药物。当病人到药房拿取余

下药物时，药剂部职员便会覆检医生处方及配发药物，并在有需要时给予病人有关服用药物的专业意见。

12. 长洲医院药房从未因药物备存不足而未能向病人配发医生处方的药物剂量，急症室亦从未因为药物备存不足而无法提供指引（上文**第 7 段**）所规定的药量。该院于 2019 年 3 月 10 日的药物备存充足，未能为投诉人提供医生处方的全部药量是由于当天为星期日，护士按工作指引应给投诉人配发一天药量，但考虑到她翌日未能到取后，已酌情给她两天药量。

13. 经覆检个案，医管局认为长洲医院急症室护士已按工作指引配发药物给投诉人，并在得悉其情况后，给予建议及酌情处理。长洲医院的派药安排一直行之有效，该局相信这个案属个别事件。该局理解，投诉人当日身体不适，若要舟车劳顿往市区医院取药，实非理想的安排。因应这个案，长洲医院现正积极探讨各种可行方案，期望能为长洲的病人提供更便捷的取药方法，亦同时能妥善运用有限的公共医疗资源。

本署的评论

14. 医管局已澄清，长洲医院从未有药物备存不足的情况（上文**第 12 段**）。该院急症室的护士乃是按既定指引处理投诉人的个案，并已因应投诉人的情况酌情多发一天药量（上文**第 7 至 9 段**）。

15. 然而，本署认为，该院现行在药房服务时间以外的配药安排（上文**第 7 段**），对病人而言实在不理想，亦令人难以理解。首先，若覆检医生的处方及核实配发药物的种类和剂量是配发药物予病人前必须进行的程序，而该等程序又应由药剂部职员执行（上文**第 10 段**），则现行由护士代为配发药物之做法便不妥当；若该等程序可交由护士执行，则本署看不到有何理由长洲医院只容许护士配发足够给病人在药房重新办公之前服用的药量，而不让护士配发医生处方的全部药量。再者，如本案中，若病人遇到特殊情况，该院是容许护士酌情多发指引所订以外之药量。既然护士获赋予此酌情权，那容许护士多发一天跟配发全数药量予病人之分别何在？

16. 据本署理解，现时医管局辖下共有三间医院没有设立 24 小时药房（包括长洲医院、北大屿山医院及天水围医院），三间医院在药房运作时间以外的配药安排相若。然而，医管局已有计划在北大屿山医院及天水围医院提供 24 小时药房服务。

17. 本署明白，长洲医院属地区性小型医院，资源有限，因此院方需要周详考虑如何兼顾医院运作及病人需要(上文第11段)。然而，病人正因为不适才到医院求诊，若要求他们在病患中隔日再重返医院领取余下的药量，又或舟车劳顿从长洲到市区医院取药，难免会令病人感到院方未有为他们着想。

18. 总结以上的分析，本署认为，投诉人对医管局的投诉**成立**。

建议

19. 本署建议医管局检讨长洲医院现行在药房服务时间以外的配发药物安排，并积极探讨将药房改为24小时服务之可行性，让病人在诊症后可实时获配医生处方的全部药量。

医管局就本署建议的响应

20. 就本署的建议，医管局经检讨后认为长洲医院属地区性小型医院，开设24小时药房服务会对该院医疗人手构成进一步压力。考虑到公共资源的运用需符合成本效益，医管局现阶段没有计划为长洲医院开设24小时药房服务。为改善服务，长洲医院及所属的港岛东联网正积极计划扩展配发药物服务，务求于药房服务时间以外，为病人提供更便捷的取药方法。

21. 改善计划是利用信息及电子药柜的配套，让长洲医院急症室的医生于药房服务时间以外所开出的药物处方，可经由信息系统传送到其他港岛东联网有24小时服务的药房，以便驻院药剂师覆检及核实。处方一经核实，长洲医院急症室的当值护士可从电子药柜取得全部的处方药物，而有关药物的正确服用方法等信息亦会清晰显示于药物包装上。病人如有任何疑问，可与急症室职员联络，职员会提供適切协助。根据现时的规划，长洲医院暂定于2020年下半年度试行该改善计划。

总结

22. 本署欣悉长洲医院将会试行上述改善计划，以在该院药房服务时间以外，为病人提供医生处方的全部药量。在此之前，本署促请长洲医院按情况酌情处理未能亲自或由亲友于药房重新办公后领取剩余日数药物或到其他医院取药的病人的配发药物安排。

申诉专员公署
2019年10月