

對醫院管理局的投訴

長洲醫院的配藥安排

調查報告

投訴

本署接獲一名市民（「投訴人」）對醫院管理局（「醫管局」）轄下的長洲醫院的投訴。

2. 投訴人稱，她於 2019 年 3 月 10 日到長洲醫院急症室求診。醫生為她處方的藥物包括 7 天療程的抗生素。在她候藥期間，該院護士表示當日只能給她兩劑抗生素的服用量，餘下的需於翌日再取。投訴人表明她翌日需出差不能到該院取藥，該護士的上司指長洲醫院並非大醫院，不能給她那麼多藥，她可於翌日到取或自行到市區的醫院取藥。在投訴人再三請求後，該院最終也只給她兩天的抗生素藥量。由於長洲沒有註冊藥房，投訴人最終只能經朋友從市區的註冊藥房購得處方的抗生素。

3. 就上述，投訴人質疑長洲醫院何以在流感高峰期沒有備存足夠的抗生素，以致需要病人翌日再到醫院取藥或自行到市區的醫院取藥，做法沒有為病人着想。

4. 本署於評審後決定就這宗個案進行全面調查。

本署調查所得

長洲醫院藥房的服務時間及藥物備存安排

5. 長洲醫院是一所專為長洲居民提供基層醫療、緊急和社區醫療服務的醫院，設有 24 小時急症服務。該院藥房的服務時間為星期一至五上午 9 時至下午 1 時、下午 2 時至下午 5 時；星期六上午 9 時至下午 12 時 30 分；星期六下午、星期日及公眾假期休息。

6. 長洲醫院的藥物備存量是根據該院的日常使用量作為基數，並因應季節性需要（如流感高峰期）增加備存量。急症室備存的藥物由藥房負責按急症室的需求每星期補充。

長洲醫院的相關指引

7. 根據長洲醫院護理部的工作指引，在藥房服務時間以外，急症室病人會由當值護士配發藥物，而藥量需足夠病人服用至藥房辦公時段（例如：病人於星期日或平日晚上到診，會獲派發一天的藥物；病人於星期六下午或公眾假期前一天到診，則會獲派兩天的藥物）。若醫生處方的藥量超過護士當天配發的份量，病人可攜同藥單到醫管局轄下的其他藥房領取餘下藥物，或於該院藥房服務時間領取餘下的藥物。

主要事件經過

8. 投訴人於 2019 年 3 月 10 日（星期日）下午到長洲醫院急症室求診，獲醫生處方藥物（包括 7 天的抗生素）。急症室護士按指引（上文**第 7 段**）給投訴人發配一天藥量。投訴人表示她翌日需離港不能到醫院取藥，因此要求護士給予醫生處方的全部藥量。兩位護士分別向投訴人解釋：由於該院藥房的服務時間已過，他們只能給她一天藥量，並著她於翌日早上藥房的辦公時間領取餘下藥物，或即日到市區其他醫院的藥房取藥。

9. 投訴人不接受上述安排，護士主管遂向投訴人解釋：長洲醫院是一所地區性醫院，未能提供 24 小時藥房服務，而急症室只備存少量藥物供急症室及出院病人使用。經考慮投訴人的情況後，護士主管酌情給投訴人發配共兩天藥量，並建議投訴人可親自或請親友代為前往其他有提供 24 小時藥房服務的急症醫院（例如：港島區的東區尤德夫人那打素醫院及瑪麗醫院）取藥。

醫管局的評論

10. 一般而言，公立醫院在配發藥物時，會由藥劑部職員覆檢醫生的處方，核實配發藥物的種類和劑量，並在有需要時給予病人藥物治療意見（如正確服用方法）。

11. 長洲醫院屬地區性的小型醫院，在有限資源下，該院未能提供 24 小時藥房服務。醫管局已採取相關措施盡量兼顧醫院運作與病人需要，首先醫院安排急症室護士負責配發一定份量的藥物供病人暫時服用，同時亦善用各醫院聯網的服務資源，讓病人或其親屬可到該局轄下的藥房領取餘下藥物。當病人到藥房拿取餘下藥物時，藥劑部職員便會覆檢醫生處方及配發藥物，並在有需要時給予病人有關服用藥物的專業意見。

12. 長洲醫院藥房從未因藥物備存不足而未能向病人配發醫生處方的藥物劑量，急症室亦從未因為藥物備存不足而無法提供指引（上文**第 7 段**）所規定的藥量。該院於 2019 年 3 月 10 日的藥物備存充足，未能為投訴人提供醫生處方的全部藥量是由於當天為星期日，護士按工作指引應給投訴人配發一天藥量，但考慮到她翌日未能到取後，已酌情給她兩天藥量。

13. 經覆檢個案，醫管局認為長洲醫院急症室護士已按工作指引配發藥物給投訴人，並在得悉其情況後，給予建議及酌情處理。長洲醫院的派藥安排一直行之有效，該局相信這個案屬個別事件。該局理解，投訴人當日身體不適，若要舟車勞頓往市區醫院取藥，實非理想的安排。因應這個案，長洲醫院現正積極探討各種可行方案，期望能為長洲的病人提供更便捷的取藥方法，亦同時能妥善運用有限的公共醫療資源。

本署的評論

14. 醫管局已澄清，長洲醫院從未有藥物備存不足的情況（上文**第 12 段**）。該院急症室的護士乃是按既定指引處理投訴人的個案，並已因應投訴人的情況酌情多發一天藥量（上文**第 7 至 9 段**）。

15. 然而，本署認為，該院現行在藥房服務時間以外的配藥安排（上文**第 7 段**），對病人而言實在不理想，亦令人難以理解。首先，若覆檢醫生的處方及核實配發藥物的種類和劑量是配發藥物予病人前必須進行的程序，而該等程序又應由藥劑部職員執行（上文**第 10 段**），則現行由護士代為配發藥物之做法便不妥當；若該等程序可交由護士執行，則本署看不到有何理由長洲醫院只容許護士配發足夠給病人在藥房重新辦公之前服用的藥量，而不讓護士配發醫生處方的全部藥量。再者，如本案中，若病人遇到特別情況，該院是容許護士酌情多發指引所訂以外之藥量。既然護士獲賦予此酌情權，那容許護士多發一天跟配發全數藥量予病人之分別何在？

16. 據本署理解，現時醫管局轄下共有三間醫院沒有設立 24 小時藥房（包括長洲醫院、北大嶼山醫院及天水圍醫院），三間醫院在藥房運作時間以外的配藥安排相若。然而，醫管局已有計劃在北大嶼山醫院及天水圍醫院提供 24 小時藥房服務。

17. 本署明白，長洲醫院屬地區性小型醫院，資源有限，因此院方需要周詳考慮如何兼顧醫院運作及病人需要(上文**第 11 段**)。然而，病人正因為不適才到醫院求診，若要求他們在病患中隔日再重返醫院領取餘下的藥量，又或舟車勞頓從長洲到市區醫院取藥，難免會令病人感到院方未有為他們着想。

18. 總結以上的分析，本署認為，投訴人對醫管局的投訴**成立**。

建議

19. 本署建議醫管局檢討長洲醫院現行在藥房服務時間以外的配發藥物安排，並積極探討將藥房改為 24 小時服務之可行性，讓病人在診症後可即時獲配醫生處方的全部藥量。

醫管局就本署建議的回應

20. 就本署的建議，醫管局經檢討後認為長洲醫院屬地區性小型醫院，開設 24 小時藥房服務會對該院醫療人手構成進一步壓力。考慮到公共資源的運用需符合成本效益，醫管局現階段沒有計劃為長洲醫院開設 24 小時藥房服務。為改善服務，長洲醫院及所屬的港島東聯網正積極計劃擴展配發藥物服務，務求於藥房服務時間以外，為病人提供更便捷的取藥方法。

21. 改善計劃是利用資訊科技及電子藥櫃的配套，讓長洲醫院急症室的醫生於藥房服務時間以外所開出的藥物處方，可經由資訊系統傳送到其他港島東聯網有 24 小時服務的藥房，以便駐院藥劑師覆檢及核實。處方一經核實，長洲醫院急症室的當值護士可從電子藥櫃取得全部的處方藥物，而有關藥物的正確服用方法等資訊亦會清晰顯示於藥物包裝上。病人如有任何疑問，可與急症室職員聯絡，職員會提供適切協助。根據現時的規劃，長洲醫院暫定於 2020 年下半年度試行該改善計劃。

總結

22. 本署欣悉長洲醫院將會試行上述改善計劃，以在該院藥房服務時間以外，為病人提供醫生處方的全部藥量。在此之前，本署促請長洲醫院按情況酌情處理未能親自或由親友於藥房重新辦公後領取剩餘日數藥物或到其他醫院取藥的病人的配發藥物安排。

申訴專員公署
2019年10月