

書面質詢

施家倫議員

就本澳急診醫療服務提出質詢

根據統計暨普查局資料顯示，2022年急診服務求診人次雖按年減少4.2%至37.3萬，然而年齡在15歲以下（96,507人次）和65歲及以上（71,932人次）的分別增加3.0%和2.6%，且近三年維持超過35萬人次水平，均反映持續完善本澳醫療急診服務有其必要性。

為逐步優化改善急診服務，以仁伯爵綜合醫院為例採取四級分流制度，並於2023年建立電子監測預警系統，實時監測仁伯爵綜合醫院急診就診人數、平均候診時間及急診留觀人數，若急診輪候時間超過120分鐘時或急診病床使用率達至警戒線，衛生局局長、副局長和仁伯爵綜合醫院院長等的手機就會收到通知，以便即時調配人手或內部病床，減少居民輪候時間。而據局方所指，急診方面平日的候診人數約700人，緊急病例的平均等候時間少於30分鐘，非緊急約60至90分鐘。在流感高峰期間，急診每日求診數高達1,300人，非急病例的平均輪候時間維持2小時內，相關工作值得肯定。

然而，在急診分級診療體系實際操作中，由於提供夜診服務的普通科門診診所一般在晚上十時停止服務，如非緊急病例市民在深夜需要求診時，除少數在深夜或通宵營業的私營醫療機構外，便只能前往公立醫院急症室，加上夜間急診醫護人員減少以致急症室輪候時間長，患者分流機制不完善，都會影響真正急重症患者的及時救治。為此，有業界期望當局可考慮加大與私營機構合作，以購買服務形式提供通宵診療服務，當在確保患者為非緊急病例時，可引導其前往鄰近適宜的合作服務醫療機構，從而分擔公營醫院夜間急診壓力；同時研究利用“一戶通”開發線上預約急診掛號系統、自動排隊叫號服務等，提升患者就醫體驗。

另一方面，面對快速回應和高效處理的急診服務，醫護人員往往涉及工作量大、時間壓力、任務緊迫等因素，容易導致疲勞、精神緊張等

問題。參考內地不少醫院均與義工團體合作，針對醫院門診量較大，掛號、繳費、諮詢的患者較多的特點，安排適當的義工在醫院提供就醫指引、秩序維護、解答諮詢、意見搜集等服務，為醫院服務開展和發展發揮了重要的作用。

為此，本人提出以下質詢：

一、目前本澳在急診輪候時間方面雖較以往有所改善，然而市民在深夜需要求診時，都只能前往公立醫院急症室，以及少數提供通宵服務的私營醫療機構，變相為急診服務帶來壓力。對此，請問當局有否掌握本澳私營醫療機構夜診服務人次和項目如何，會否考慮加大與私營機構合作，以購買服務形式提供通宵診療服務，當在確保非緊急病例，可將患者引導、分流至鄰近適宜的服務醫療機構，減輕醫院急診室壓力？

二、為節省患者現場等候時間和醫護人員工作負擔，請問當局會否研究利用“一戶通”開發線上預約急診掛號系統、自動排隊叫號服務，以進一步推進本澳急診醫療服務信息化？

三、面對醫護人員工作壓力，有意見指出可參考內地在醫院增加義工培訓，研究與本地義工機構給開展相關培訓課程，為患者掛號、陪診、諮詢等協助服務，以進一步提高醫療機構診療服務，請問當局對此取態如何？