

選擇哪一間醫院？

如果在外面想找一間餐廳吃飯，我想大部分人都會打開 OpenRice。同樣的，如果我們要選醫院，會不會先到網上看下某間醫院的評價如何？於 5 月 18 日正式啟動的「醫智網」(HospitalAdvisor)，就像個醫院版的 OpenRice，使病人或家屬可以為全香港 50 多間公、私立醫院進行評分。

瑪麗醫院的「病人滿意度」行動 (Patient Satisfactory Drive)

筆者在 1991 年成為瑪麗醫院的行政總監時，試圖去把這一精英教學醫院的「家長式文化」改變為「以病人為中心」，推使醫院進行「病人滿意度」行動。

瑪麗醫院的標誌是由三個字母「E」組成的一朵花，分別代表「Empathy, Expertise, Excellence」(體恤照顧、專才診治、卓越醫療)，其中「Empathy」來自前線醫生、護士和專職醫療人員的思維碰撞會，它強調了在臨床治療中，當我們考慮我們關懷的整體結果時，同理心比專業知識和卓越醫療更加重要。我們為不同專業和工作類型度身制訂不同的「客戶服務」培訓。在培訓前及後進行「病人滿意度」調查，結果顯示，在所有領域均有明顯的改善。這一經驗被推廣到醫院管理局下的大型醫院，也獲得了相同的效果。同時，這一項目也在 1995 年獲得香港管理專業協會授予的「最佳管理培訓獎」。

瑪麗醫院管治委員會第一任主席王匡源先生要求在飲食服務進行全面的審查和改善，這也導致了醫管局內在飲食服務運營方式上的重大改變。當時，我新上任，醫院管理，臨床、員工、儀器、設施等問題比比皆是，當然要優先處理，雖然不知道醫院膳食對病人康復之重要性，也認真改善「色、香、味」，餐飲時間表及病人選擇等，但現今明白主席有先見之明。

轉瞬間 20 余年過去了，醫管局已定期公布了不同醫療服務的病人滿意度調查結果。對於醫療質量方面，各大醫院的風險調整後的手術死亡率也從 2008 年開始公布 (Surgical Outcomes Monitoring & Improvement Program, SOMIP)。

醫院評分：為改善管理還是病人選擇？

香港的公立或私立醫院的管理層已採用醫療審計 (Medical audit) 和效果指標 (Performance indicators) 作為工具，去改進醫院運行的相關措施，但是相關的資料並未公布給公眾去查詢。這與國際慣例並不相符。在英國，有政府運營的醫療評分網站 NHS Choices，而美國有由聯邦政府公布在 HospitalCompare.gov 網站上的醫院報告卡 (Hospital Report Cards)。

英國在 2012 年的研究表明，獲越多病人推薦的醫院，其病人死亡率和再入院率越低，若醫院在「清潔度」方面評分越高，則其病人感染 MRSA（Methicillin-resistant Staphylococcus aureus）（抗耐甲氧西林金黃色葡萄球菌）的機率越低。因此，病人基於從網站獲得的信息，就有了一個選擇的機會。

若在香港，發展類似的服務，病人或家屬只可用來選擇私家醫院，因醫管局下的公營醫院選擇餘地不多。雖然上述醫管局已發佈的信息並不是為了病人的選擇，而是為了改善醫院服務，但從這角度看，病人也應該察覺全線醫院改善的風氣而感覺心安。

病人體驗質素=臨床醫療質量

我很高興出席於上月在香港醫學專科學院舉辦的「醫智網」（HospitalAdvisor）啟動禮研討會。「醫智網」是由香港非牟利智庫小彬基金會（The Zubin Mahtani Gidumal Foundation）創辦的社會企業，與哈佛大學全球健康研究所（Harvard's Global Health Institute）共同合作。

此次研討會的主題是「病人體驗對醫護質量的重要性」。作為主題演講嘉賓，哈佛大學全球健康研究所主任 Ashish Jha 教授報導研究結果，病人在醫院的體驗好與壞與治療療效有非常高的相關性。這意味著不再依靠基於死亡率、再入院率等的硬數據，只用患者體驗評分將會是有用的指標。因此，「醫智網」基於病人體驗質素給每間醫院進行評分並據此排名。

今年 4 月，Health Affairs 期刊報導美國醫院滿意度調查（Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, HCAHPS）和點評網站 Yelp 的醫院評語進行分析。而在 HCAHPS 用戶焦點小組討論發現用戶認為「同理心和善意」（Compassion and kindness）對「病人滿意度」評價是重要的。而在 25 年前，我們已在瑪麗醫院開始了這一行動。

如果你有興趣去評估你的醫院，那麼你需要去留意你在就診時等待的時間（過程中的每一步驟），友好度，溝通（傾聽、解釋和理解），環境和食物。如果機構管理者關心你的胃口好壞或是否覺得冷氣太凍，很明顯的，他們必定關心醫護人員的臨床表現和設備的安全性與有效性。當然，你選擇醫院的主要理由還是醫生的專業經驗及設備的先進性、完善化等等，也不妨參考上述研究結果，搜尋網上特設的資料，分析後再做決定。

黃譚智媛 醫生
香港大學醫學院榮譽教授

參考資料：

1. Greaves F, Pape UJ, King D, Darzi A, Majeed A, Wachter RM, Millett C. Associations between Web-based patient ratings and objective measures of hospital quality. Arch Intern Med. 2012 Mar 12;172(5):435-6.
2. Ranard BL, Werner RM, Antanavicius T, Schwartz HA, Smith RJ, Meisel ZF, Asch DA, Ungar LH, Merchant RM. Yelp Reviews Of Hospital Care Can Supplement And Inform Traditional Surveys Of The Patient Experience Of Care. Health Affairs. 2016 Apr 1;35(4):697-705.