

醫院管理局
港島東醫院聯網

春磡角慈氏護養院院友
蔡雲峰先生申訴
調查報告摘要

獨立調查委員會

2008年5月23日

摘要

1. 背景

蔡雲峰先生是春磡角慈氏護養院舊院的院友，聲稱曾在春磡角慈氏護養院(下稱「護養院」)受到不同方式的虐待。2008年4月8日，蔡先生首次在商業電台「左右大局」的節目中公開申訴。就此事件，港島東醫院聯網行政總監委任了獨立調查委員會(下稱「委員會」)徹查事件，並提出所需改善建議。委員會由香港醫院管理局(下稱「醫管局」)轄下港島東醫院聯網質素及風險總監鄧宗毅醫生出任主席，成員包括春坎角慈氏護養院管治委員會成員王春波醫生、醫管局公眾投訴委員會成員暨病人組織代表周敏玉女士及港島東醫院聯網護理總經理梁瑞琪女士。

春磡角慈氏護養院由兩座大樓組成：春磡角慈氏護養院大樓(即舊院，共90張病床)及賽馬會慈氏護養院大樓(即新院，共150張病床)。春磡角慈氏護養院由香港慈氏安養院基金會創立，舊院於1961年成立，並於1977年遷到現址。基金會的宗旨，是為傷殘人士提供家庭式住院環境及延續護理，提供以院友為本的服務，並與社區攜手合作，讓院友得到全人關懷照顧。新院則於1998年成立，致力為需要延續護理的公立醫院長期病患者提供護養服務。春磡角慈氏護養院於1991年起由醫管局管理，於2001年納入港島東醫院聯網。

委員會已取得蔡先生同意，在調查報告內透露有關他的個人資料及病歷。蔡先生現年55歲，患有結核性腦膜炎，自小亦患有乾癱性關節病變，並併發皮膚病，令他過度脫皮及患有皮膚瘡。1993年，蔡先生因頸部受傷導致中樞神經病症，以致四肢長期癱瘓，後來更併發四肢關節變形。蔡先生於1999年起遷入春磡角慈氏護養院舊院接受長期護理。

在住院九年期間，蔡先生曾向醫院管理層作出十六次投訴，其中六次關於遺失個人衣物、三次關於電視機架不足、五次關於身體施壓點 Duoderm 敷藥不足、一次關於室內

暖爐供應不足、一次關於護養院的投訴機制。各項投訴分別透過護養院內外不同渠道提出，包括醫院管理局、平等機會委員會、申訴專員公署、立法會議員及報章（蘋果日報及東方日報）。

從 2006 年 10 月開始，蔡先生表示渴望離院重返社區生活，護養院護理隊伍包括醫務社工與蔡先生詳細商討後，於 2006 年 12 月向他建議體恤安置計劃及各項出院安排。2007 年 2 月至 7 月期間，蔡先生共三次拒絕社會福利署提供的公共房屋單位。最後，蔡先生於 2007 年 7 月接受了一個位於柴灣的單位，並根據蔡先生的傷殘情況作出改動，於 2007 年 11 月完成改善工程。蔡先生亦希望日後能更進一步融入社區生活，於 2007 年 2 月再向社會福利署申請所需器材，包括電動輪椅、醫療床、電天花起吊裝置及室內便器椅子。截至 2008 年 4 月 8 日，有關醫療床及室內便器椅子的申請已獲批核。

2. 調查結果及建議

委員會經過四週的調查，審視了護養院及有關蔡先生的紀錄、實地考察、會見共三十二名人士[包括蔡先生、八名院友、十二名員工(包括管理層、被投訴者及其護理隊伍員工)，及十一名經調查委員會透過公開呼籲而自願協助調查之院友、已出院院友及院友家屬]。

調查期間，委員會將蔡先生的申訴及有關事項歸納如下：

2.1 設施

蔡先生於 2000 年 8 月至 2006 年 10 月期間投訴電視機架和室內暖爐供應不足，以及洗衣後遺失個人衣物，另於 2008 年 4 月 8 日在電台節目中首次投訴熱水供應不足。

委員會調查所得：有關電視機架的事件，委員會得悉蔡先生於較早前曾要求護養院

為他的個人電視提供一具活動電視機架，由於行政及病房空間的考慮(一間房有五位院友同住)，院方不可能批准院友自資較大型的物件(如電視機架、櫃等)。委員會認為此項投訴可能因為蔡先生未能完全理解病房當時的實際困難。委員會認同收看電視乃院友一項重要的娛樂節目，而院方亦應盡量配合。

鑑於 2007 年尾至 2008 年初的冬季持續嚴寒，加上舊院的設備因過時以致熱水供應出現不穩定，委員會理解院友淋浴時難免感到寒冷。委員會建議舊院在浴室加置暖爐，並考慮改善熱水設備，維持穩定供應，以應付日增的需求。

委員會得悉護養院管理層已就蔡先生洗衣後遺失個人衣物的投訴作出調查，並確認投訴屬實，已與有關洗衣房溝通及推行改善措施。

2.2 員工態度

蔡先生曾於 2004 年 3 月申訴健康服務助理清理尿壺時將尿液濺到他臉上，他亦於 2008 年 4 月 8 日電台節目中聲稱數年前一些健康服務助理的護理服務惡劣，包括使用粗俗語言辱罵院友、要求他飲用自己的尿液，以及有健康服務助理拒絕抹去地上的水漬。此外，蔡先生指出一些院友曾遭一名健康服務助理虐待及責罵。

委員會調查所得：根據受訪院友及院友家屬的証供，委員會得悉工作人員的服務態度普遍良好，並悉心關懷院友。然而確有一名健康服務助理在日常閒談中不時使用粗俗語言，但沒有証據顯示職員惡意辱罵及虐待院友或要求蔡先生飲用自己的尿液、拒絕抹去水漬等等的指稱。據委員會所知，管理層已告誡該名健康服務助理留意日常言行。委員會並建議醫院管理層不時提醒工作人員時刻保持良好的服務態度及充分考慮和照顧院友的感受。

2.3 護理程序

自 1999 年起，蔡先生屢次投訴遭限制使用 Duoderm 敷藥。他亦透過電台申訴健康服務助理故意在協助他上病床時過程粗暴、替他換衣服時令他感到痛楚，以及在他疲累時亦拒絕協助上床休息。蔡先生亦聲稱他的輪椅及衣物經常都是骯髒的。

委員會調查所得：醫護人員曾處方 Duoderm 敷藥以治理蔡先生的皮膚瘡，而他要求每天更換新敷藥，但這並不符合 Duoderm 敷藥的建議用法。當蔡先生的皮膚瘡痊癒後，他仍要求處方 Duoderm 敷藥以舒緩痛楚及預防皮膚瘡，但醫護人員認為沒有臨床需要。以往的調查報告指出，Duoderm 敷藥應按臨床需要而處方使用，亦無需每天更換，而護養院並沒有設下使用 Duoderm 敷藥的限額。委員會認同此調查報告的結論，認為有關指稱很可能源於蔡先生對藥物使用的誤解。

經考慮蔡先生的陳述及其他院友的証供及客觀証據，委員會認為有關員工並無故意令蔡先生於過床或更換衣服時不適或粗暴對待他。經檢視員工的訓練紀錄，委員會得悉健康服務助理曾接受病人扶抱及轉移的訓練及更新課程。至於指稱員工拒絕協助他上床休息，事實上護理人員與院友已有共識，對於每日作息及活動時間有既定的安排，而有關的措施旨在確保院友不會因長時間臥床而引致壓瘡及其他併發症，以致影響健康。委員會認為可能因健康服務助理照顧院友工作繁忙，偶有情況未能即時回應蔡先生需協助上床休息的要求而引起他的不快或誤會。此外，亦有客觀証據顯示護養院有定期為院友提供輪椅及衣物清洗服務。委員會認為持續改善可提升服務質素，並建議護養院繼續提供嚴重傷殘護理之訓練及加強服務監察。

2.4 投訴機制

蔡先生申訴護養院的病人聯絡主任以不公正手法處理其投訴，以致他透過不同渠道作出的投訴均不成立。即使蔡先生曾投訴病人聯絡主任，但該員工至今未有被替換。

委員會調查所得：委員會確悉護養院訂有一套恰當的投訴機制，而整套機制與醫管局的政策一致。蔡先生的投訴個案正好反映投訴機制有效。事實上，他的投訴已循既定政策及程序逐步上達至醫院管理層及醫院管治委員會作出所需的調查，並作出適當的回應和跟進工作；及適時向外界有關部門，包括報章、平等機會委員會、申訴專員公署及立法會議員提供資料，以協助調查工作。

對於現時由病房經理同時兼任病人聯絡主任的安排，可能會被認為引致角色混淆及利益衝突，委員會建議醫院管理層可考慮作出檢討及改善安排。

3. 結論

委員會認為護養院在蔡雲峰先生住院期間所提供的護理服務水平屬合理和恰當。整體而言，護養院工作人員服務態度普遍良好，而大部分院友均視護養院為自己的家。蔡先生於 2008 年 4 月 8 日在電台中形容春磡角慈氏護養院為「人間地獄」，此項指控並不成立。

委員會認為護養院的投訴管理機制與醫院管理局的標準相若。蔡先生的投訴已循既定政策及程序逐步上達至醫院管理層及醫院管治委員會作出所需的調查。

委員會認為醫院管理層十分重視護養院的設施和服務，而院內的服務及設施亦有進一步改善的空間，例如加強熱水供應和加置浴室暖爐等等。此外，院方亦應繼續與院友保持良好溝通，注意他們的主觀感受和需要，共建一個更和諧和理想的院舍環境。

委員會讚賞護養院前線人員盡責投入的服務態度，為院友提供高質素的護理服務，亦讚揚香港慈氏安養院基金會主動與院友對話交流，以及作出捐款提升院友的膳食質素。