

立法會十九題 附表一

在二〇〇七至二〇一一年各項對醫院管理局（醫管局）醫院意見的分類

意見類別	2007		2008		2009		2010		2011	
	數目	百份比 (約數)	數目	百份比 (約數)	數目	百份比 (約數)	數目	百份比 (約數)	數目	百份比 (約數)
投訴	2,165	6%	1,862	5%	2,044	4%	2,141	4%	2,290	5%
意見	10,928	29%	12,129	30%	14,695	30%	13,457	27%	10,992	23%
讚賞	24,284	65%	26,212	65%	31,547	65%	33,963	69%	35,565	73%
總數	37,377	100%	40,203	100%	48,286	100%	49,561	100%	48,847	100%

立法會十九題 附表二

醫管局轄下各醫院負責處理市民投訴或查詢的病人聯絡主任數目

	雅麗氏何妙齡那打素醫院	白普理寧養中心	香港佛教醫院	香港紅十字會輸血服務中心	春磡角慈氏護養院	明愛醫院	青山醫院	大口環根德公爵夫人兒童醫院	東華三院馮堯敬醫院	葛量洪醫院	靈實醫院	香港眼科醫院	葵涌醫院
主任數目	1	0.2	0.1	0.1	0.25	3.3	0.8	0.1	0.1	0.4	0.5	0.5	1
輔助人員數目	1	0.25	0.1	0.1	0	2	0.8	0.1	0.1	0.1	0.5	1	0
	九龍醫院	廣華醫院	麥理浩復康院	北區醫院	聖母醫院	瑪嘉烈醫院	博愛醫院	威爾斯親王醫院	東區尤德夫人那打素醫院	伊利沙伯醫院	瑪麗醫院	復康專科及資源中心	律敦治及鄧肇堅醫院
主任數目	1.4	2	0.1	2	0.3	4	1	3	4.2	5	4	0.05	1.5
輔助人員數目	0.4	2	0.1	1	0.3	2	1	2	3	2	1	0	1
	沙田慈氏護養院	沙田醫院	長洲醫院	小欖醫院	將軍澳醫院	屯門醫院	大埔醫院	東華東院	東華醫院	贊育醫院	基督教聯合醫院	黃竹坑醫院	東華三院黃大仙醫院
主任數目	0.55	0.55	0.2	0.2	1.5	4	1	0.4	0.5	0.1	3	0.5	0.9
輔助人員數目	0.75	0.75	0	0.2	1	3	1	0.3	0.2	0	2	0	0.5
	仁濟醫院												
主任數目	2												
輔助人員數目	1												

註：由於不同醫院的規模、服務性質、病人求診人次不同，所以負責處理市民投訴或查詢的病人聯絡主任數目亦有所不同。而該數目為相當於全職的數字，因此部分醫院的數字帶小數。

2007 至 2011 年醫管局各醫院接獲的投訴個案數目和類型

2007	雅麗氏何妙齡那打素醫院	白普理寧養中心	香港佛教醫院	香港紅十字會輸血服務中心	春磡角慈氏護養院	明愛醫院	青山醫院	大口環根德公爵夫人兒童醫院	東華三院馮堯敬醫院	葛量洪醫院	靈實醫院	香港眼科醫院	葵涌醫院	九龍醫院	廣華醫院	麥理浩復康院	北區醫院	聖母醫院	瑪嘉烈醫院	博愛醫院	威爾斯親王醫院	東區尤德夫人那打素醫院	伊利沙伯醫院	瑪麗醫院	復康專科及資源中心	律敦治及鄧肇堅醫院	沙田慈氏護養院	沙田醫院	長洲醫院	小欖醫院	將軍澳醫院	屯門醫院	大埔醫院	東華東院	東華醫院	贊育醫院	基督教聯合醫院	黃竹坑醫院	東華三院黃大仙醫院	仁濟醫院	總數
職員態度	0	0	7	20	4	46	4	7	0	4	3	5	22	46	129	1	47	0	5	0	63	20	27	19	0	25	1	7	4	0	13	2	0	4	10	1	43	1	11	10	611
醫療服務	4	0	6	9	0	58	1	8	1	7	5	28	32	25	219	5	58	4	33	0	157	48	48	35	0	30	0	1	2	0	28	9	1	4	11	1	68	0	19	60	1025
行政事宜	0	0	4	5	0	23	1	1	0	4	0	1	11	16	42	1	21	0	2	0	0	7	5	23	0	7	1	0	2	0	4	6	0	0	4	2	0	0	6	0	199
其他	2	0	5	8	0	9	0	2	1	0	1	1	6	4	22	0	1	2	1	0	105	33	50	35	0	0	2	4	2	0	2	1	5	1	2	0	18	4	0	1	330
總數	6	0	22	42	4	136	6	18	2	15	9	35	71	91	412	7	127	6	41	0	325	108	130	112	0	62	4	12	10	0	47	18	6	9	27	4	129	5	36	71	2165

2008	雅麗氏何妙齡那打素醫院	白普理寧養中心	香港佛教醫院	香港紅十字會輸血服務中心	春磡角慈氏護養院	明愛醫院	青山醫院	大口環根德公爵夫人兒童醫院	東華三院馮堯敬醫院	葛量洪醫院	靈實醫院	香港眼科醫院	葵涌醫院	九龍醫院	廣華醫院	麥理浩復康院	北區醫院	聖母醫院	瑪嘉烈醫院	博愛醫院	威爾斯親王醫院	東區尤德夫人那打素醫院	伊利沙伯醫院	瑪麗醫院	復康專科及資源中心	律敦治及鄧肇堅醫院	沙田慈氏護養院	沙田醫院	長洲醫院	小欖醫院	將軍澳醫院	屯門醫院	大埔醫院	東華東院	東華醫院	贊育醫院	基督教聯合醫院	黃竹坑醫院	東華三院黃大仙醫院	仁濟醫院	總數
職員態度	1	1	6	4	2	18	0	4	0	11	1	6	19	24	101	1	20	0	4	0	49	14	73	19	0	12	0	6	1	5	3	1	1	8	7	1	42	0	8	2	475

醫療服務	3	0	12	5	1	51	4	3	0	4	4	17	21	27	174	0	38	0	23	0	161	47	118	20	0	15	2	0	1	5	16	4	0	10	10	0	70	1	9	37	913
行政事宜	0	0	0	0	1	12	0	0	3	4	0	4	5	5	69	0	28	0	1	0	43	1	18	12	0	1	1	0	0	1	1	0	2	2	2	2	37	0	2	0	255
其他	3	0	2	3	0	4	0	8	0	2	0	1	2	4	13	2	3	1	0	0	23	25	77	22	0	1	0	2	1	1	8	0	1	1	2	0	6	0	1	0	219
總數	7	1	20	12	4	85	4	15	3	21	5	28	47	60	357	3	89	1	28	0	276	87	286	73	0	29	3	8	3	11	28	6	2	21	21	3	155	1	20	39	1862

2009	雅麗氏何妙齡那打素醫院	白普理寧養中心	香港佛教醫院	香港紅十字會輸血服務中心	春勵角慈氏護養院	明愛醫院	青山醫院	大口環根德公爵夫人兒童醫院	東華三院馮堯敬醫院	葛量洪醫院	靈實醫院	香港眼科醫院	葵涌醫院	九龍醫院	廣華醫院	麥理浩復康院	北區醫院	聖母醫院	瑪嘉烈醫院	博愛醫院	威爾斯親王醫院	東區尤德夫人那打素醫院	伊利沙伯醫院	瑪麗醫院	復康專科及資源中心	律敦治及鄧肇堅醫院	沙田慈氏護養院	沙田醫院	長洲醫院	小欖醫院	將軍澳醫院	屯門醫院	大埔醫院	東華東院	東華醫院	贊育醫院	基督教聯合醫院	黃竹坑醫院	東華三院黃大仙醫院	仁濟醫院	總數
職員態度	1	0	6	7	0	17	4	3	1	8	6	4	14	9	109	2	9	1	3	0	53	12	58	18	0	4	0	1	5	0	3	3	0	5	5	1	91	0	10	2	475
醫療服務	6	0	12	11	2	31	3	1	2	5	4	14	25	16	175	1	30	3	25	1	119	42	131	15	0	9	0	0	2	0	18	10	0	7	5	2	144	0	11	40	922
行政事宜	0	0	0	5	0	12	0	2	0	3	0	1	3	10	89	2	2	0	9	1	68	3	13	5	0	1	0	0	3	0	4	2	0	1	3	2	74	0	1	1	320
其他	1	0	6	9	0	5	1	0	0	0	1	2	2	1	8	0	2	0	0	0	94	18	77	34	0	1	0	0	0	0	9	0	0	3	3	0	49	0	1	0	327
總數	8	0	24	32	2	65	8	6	3	16	11	21	44	36	381	5	43	4	37	2	334	75	279	72	0	15	0	1	10	0	34	15	0	16	16	5	358	0	23	43	2044

2010	雅麗氏何妙齡那打素醫院	白普理寧養中心	香港佛教醫院	香港紅十字會輸血服務中心	春勵角慈氏護養院	明愛醫院	青山醫院	大口環根德公爵夫人兒童醫院	東華三院馮堯敬醫院	葛量洪醫院	靈實醫院	香港眼科醫院	葵涌醫院	九龍醫院	廣華醫院	麥理浩復康院	北區醫院	聖母醫院	瑪嘉烈醫院	博愛醫院	威爾斯親王醫院	東區尤德夫人那打素醫院	伊利沙伯醫院	瑪麗醫院	復康專科及資源中心	律敦治及鄧肇堅醫院	沙田慈氏護養院	沙田醫院	長洲醫院	小欖醫院	將軍澳醫院	屯門醫院	大埔醫院	東華東院	東華醫院	贊育醫院	基督教聯合醫院	黃竹坑醫院	東華三院黃大仙醫院	仁濟醫院	總數
職員態度	0	0	9	11	0	18	2	0	1	5	4	5	22	11	114	0	8	0	26	3	38	11	61	30	0	0	0	0	2	0	11	2	3	3	12	2	31	1	15	3	464

醫療服務	4	0	3	6	1	40	2	0	3	5	0	8	24	23	196	1	20	0	123	3	68	47	148	33	0	2	0	3	1	0	46	12	8	8	9	1	86	0	30	44	1008
行政事宜	0	0	2	3	0	6	1	0	0	4	1	4	4	6	94	0	4	0	21	5	78	13	26	12	0	0	0	0	0	4	6	1	0	7	0	47	0	4	1	354	
其他	0	0	4	5	0	6	6	0	0	0	3	4	2	2	10	0	5	2	4	0	38	9	33	15	1	0	0	0	1	0	6	2	0	2	2	4	15	0	7	0	188
總數	4	0	18	25	1	70	11	0	4	14	8	21	52	42	414	1	37	2	174	11	222	80	268	90	1	2	0	3	4	0	67	22	12	13	30	7	179	1	56	48	2014*

2011	雅麗氏何妙齡那打素醫院	白普理寧養中心	香港佛教醫院	香港紅十字會輸血服務中心	春勵角慈氏護養院	明愛醫院	青山醫院	大口環根德公爵夫人兒童醫院	東華三院馮堯敬醫院	葛量洪醫院	靈實醫院	香港眼科醫院	葵涌醫院	九龍醫院	廣華醫院	麥理浩復康院	北區醫院	聖母醫院	瑪嘉烈醫院	博愛醫院	威爾斯親王醫院	東區尤德夫人那打素醫院	伊利沙伯醫院	瑪麗醫院	復康專科及資源中心	律敦治及鄧肇堅醫院	沙田慈氏護養院	沙田醫院	長洲醫院	小欖醫院	將軍澳醫院	屯門醫院	大埔醫院	東華東院	東華醫院	贊育醫院	基督教聯合醫院	黃竹坑醫院	東華三院黃大仙醫院	仁濟醫院	總數	
	職員態度	1	0	15	4	0	16	9	1	1	5	3	4	23	4	87	2	1	0	79	4	24	7	45	18	0	3	0	0	1	0	12	23	1	0	7	1	82	0	11	0	494
	醫療服務	1	0	3	2	2	46	23	1	1	4	5	14	27	21	140	1	6	5	170	34	40	48	102	31	1	4	1	1	2	0	31	115	1	15	7	0	215	0	15	35	1170
	行政事宜	0	0	0	1	0	9	6	0	0	1	0	5	3	2	58	1	0	1	50	6	23	5	14	18	0	1	0	0	1	0	10	23	0	6	0	0	57	0	1	1	303
	其他	0	0	2	3	0	5	0	0	5	1	2	1	2	3	19	2	0	0	28	4	13	5	34	7	0	1	0	0	1	0	3	8	0	1	0	0	13	0	2	1	166
總數	2	0	20	10	2	76	38	2	7	11	10	24	55	30	304	6	7	6	327	48	100	65	195	74	1	9	1	1	5	0	56	169	2	22	14	1	367	0	29	37	2133*	

註：屬「其他」的投訴類型例子包括對收費、政策、衛生情況不滿等等。

* 刊載於「公眾投訴委員會及醫管局總辦事處病人關係處年報」有關2010年及2011年的投訴總數，亦包括總辦事處所搜集對醫院管理局整體服務及總辦事處服務的投訴。

立法會十九題 附表四

2007-2011 年間醫管局醫院未能於目標回覆時間內完成的投訴個案數目

	雅麗氏何妙齡那打素醫院	白普理寧養中心	香港佛教醫院	香港紅十字會輸血服務中心	春磡角慈氏護養院	明愛醫院	青山醫院	大口環根德公爵夫人兒童醫院	東華三院馮堯敬醫院	葛量洪醫院	靈實醫院	香港眼科醫院	葵涌醫院	九龍醫院	廣華醫院
2007	0	0	0	0	0	0	0	#	#	#	0	0	0	4	0
2008	0	0	0	0	0	0	0	#	#	#	0	0	0	0	0
2009	0	0	0	0	0	0	0	#	#	#	1	0	0	0	0
2010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

	麥理浩復康院	北區醫院	聖母醫院	瑪嘉烈醫院	博愛醫院	威爾斯親王醫院	東區尤德夫人那打素醫院	伊利沙伯醫院	瑪麗醫院	復康專科及資源中心	律敦治及鄧肇堅醫院	沙田慈氏護養院	沙田醫院	長洲醫院	小欖醫院
2007	#	3	0	5	0	19	12	9	#	#	12	0	0	0	0
2008	#	1	0	2	0	13	11	29	#	#	5	0	0	0	0
2009	#	6	0	12	0	27	21	28	#	#	3	0	0	0	0
2010	0	3	0	16	0	17	7	22	2	0	0	0	0	0	0
2011	0	2	0	26	0	10	8	13	5	0	1	0	0	0	0

	將軍澳醫院	屯門醫院	大埔醫院	東華東院	東華醫院	贊育醫院	基督教聯合醫院	黃竹坑醫院	東華三院黃大仙醫院	仁濟醫院
2007	0	0	0	1	#	0	0	0	0	0
2008	1	1	0	1	#	0	0	0	0	0
2009	4	0	0	0	#	0	0	0	0	0
2010	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0
2011	2	9	0	5	0	0	0	0	0	0

由於大部分投訴個案源於市民對醫院運作和醫療程序的不了解或涉及溝通問題，醫院在處理個案時，著重向投訴人提供協助以解決問題、解釋有關情況或運用調解技巧化解投訴。因此，部分醫院早年未有具體記錄未能於目標回覆時間內完成處理的個案數據。

立法會十九題 附表五

二〇〇七至二〇一一年間公眾投訴委員會處理的上訴個案及當中成立或部分成立的數目

	2007	2008	2009	2010	2011
上訴個案 數目	218	219	273	255	260
成立或部分 成立的個案 數目	12	17	12	10	19

二〇〇七至二〇一一年間有關醫療索償的個案、當中曾作出調解的數目及所涉的賠償額

個案匯報的年份 ¹	2007	2008	2009	2010	2011
索償個案數目 (曾作出調解的索償個案數目) ²	134 (2)	118 (2)	157 (8)	153 (1)	121 (0)
已解決/和解的索償個案數目 ³	42	32	38	33	17
已解決/和解的索償個案所支付的賠償總額 (數額為約數及以百萬元為單位)	18.8	11.8	11.6	10.6	4.5

¹ 表中所指某匯報年份的賠償，是指截至 2012 年 12 月底屬於該匯報年份的索償個案的賠償。例如，截至 2012 年 12 月底，屬於 2007 年匯報年份的個案中，共有 134 宗索償個案，當中已解決/和解的個案有 42 宗，一共涉及 1,880 萬元賠償。

² 已計算於已解決/和解的索償個案數目內。

³ 包括於法律程序展開後才和解的索償個案。