

附件一

立法會十四題

公立醫院處理的投訴

二〇一一／一二年度

	港島東 聯網	港島西 聯網	九龍中 聯網	九龍東 聯網	九龍西 聯網	新界東 聯網	新界西 聯網	總數
醫療服務	52	47	123	246	469	75	222	1,234
職員態度	11	33	65	87	212	36	43	487
行政事宜	13	22	28	64	127	31	40	325
整體表現	3	8	12	9	53	22	15	122
其他	7	5	23	8	2	0	3	48
總數	86	115	251	414	863	164	323	2,216

二〇一二／一三年度

	港島東 聯網	港島西 聯網	九龍中 聯網	九龍東 聯網	九龍西 聯網	新界東 聯網	新界西 聯網	總數
醫療服務	52	102	147	280	465	145	191	1,382
職員態度	13	64	62	89	166	74	69	537
行政事宜	2	32	40	101	120	64	43	402
整體表現	2	18	7	22	50	56	17	172
其他	4	2	7	21	1	0	0	35
總數	73	218	263	513	802	339	320	2,528

二〇一三／一四年度

	港島東 聯網	港島西 聯網	九龍中 聯網	九龍東 聯網	九龍西 聯網	新界東 聯網	新界西 聯網	總數
醫療服務	60	74	166	278	554	173	214	1,519
職員態度	9	51	73	86	195	67	68	549
行政事宜	2	29	49	90	121	67	35	393
整體表現	2	21	8	20	37	62	15	165
其他	1	1	8	7	1	0	0	18
總數	74	176	304	481	908	369	332	2,644

二〇一四／一五年度

	港島東 聯網	港島西 聯網	九龍中 聯網	九龍東 聯網	九龍西 聯網	新界東 聯網	新界西 聯網	總數
醫療服務	36	112	200	248	486	183	146	1,411
職員態度	3	59	67	55	179	71	27	461
行政事宜	1	45	51	49	131	48	28	353
整體表現	1	17	14	10	53	33	12	140
其他	1	1	20	2	5	0	0	29
總數	42	234	352	364	854	335	213	2,394

二〇一五／一六年度

	港島東 聯網	港島西 聯網	九龍中 聯網	九龍東 聯網	九龍西 聯網	新界東 聯網	新界西 聯網	總數
醫療服務	49	102	239	247	483	281	160	1561
職員態度	17	74	89	81	202	103	69	635
行政事宜	12	36	48	60	106	99	28	389
整體表現	3	20	19	32	41	67	8	190
其他	3	6	11	1	0	1	10	32
總數	84	238	406	421	832	551	275	2,807