

二零一五年三月十六日
葵青區議會
社區健康服務工作小組
第一次會議(二零一五年)

視光/眼睛檢查服務跟進事宜

目的

本文件旨在向各委員報告視光/眼睛檢查服務的申請、預約及服務情況(截至 2015 年 2 月 28 日為止)、第一階段的跟進工作以及第二階段的申請事宜，並諮詢委員意見。

背景

2. 葵青安全社區及健康城市協會(「協會」)已按計劃伙拍香港理工大學(「理大」)於 2015 年 1 月 2 日開始在荔景的社區結合保健中心提供視光/眼睛檢查及驗配矯視眼鏡服務。

申請概況

3. 本處於 2014 年 10 月 3 日至 2015 年 2 月 28 日期間，共收到 6,139 份申請，統計數字如下：

	葵涌區	青衣區	總數
合資格申請者	3,344	2,380	5,724
資料不全申請者	249	148	397
不合資格申請者	11	7	18

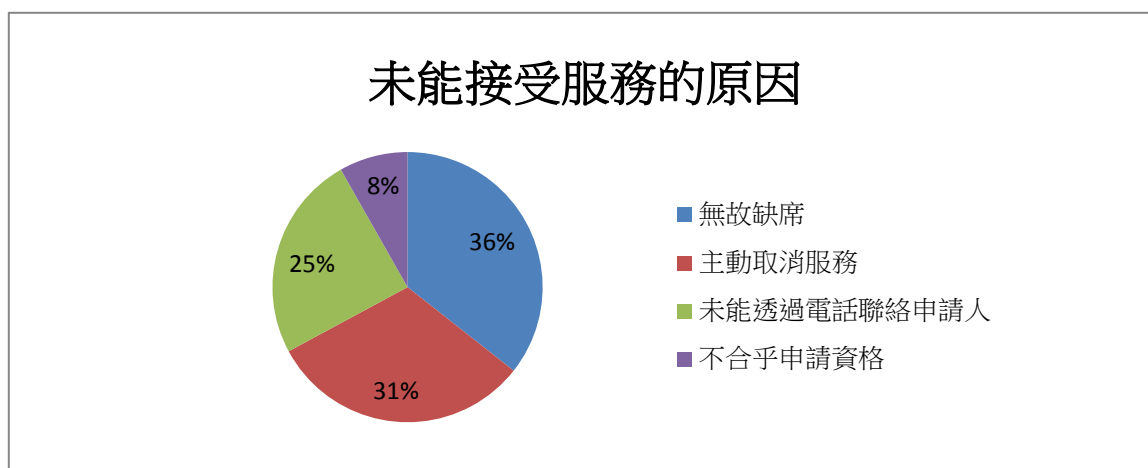
4. 第一階段的申請於 2014 年 10 月 31 日結束後，新增申請約有 589 份，當中資料不全的申請有 44 份。本處按申請人要求，已發出共 3337 張〈認收通知書〉，約有 300 名申請人補交資料，並已被撥入抽籤名單內。

5. 第二階段的申請截止日期為 2015 年 4 月 30 日，抽籤預計於 2015 年 5 月中旬進行，以分配 2015 年 7 月至 12 月的服務配額，並於 5 月 28 日公佈抽籤結果。上述服務全年均接受申請，第三階段將緊接第二階段展開，所有於 2015 年 5 月 1 日或之後收到的合資格申請將自動撥入下一輪的抽籤。

預約安排

6. 第一階段的申請結果公布後，協會或理大已於三個月內 (即 2015 年 2 月 28 日或之前)致電所有中籤者，通知他們有關預約安排。在應診日一個月前，成功進行電話預約[即成功與職員確實應診時間]的中籤者均會以郵寄方式收到預約確認信以及應診時須簽署的聲明及同意書。成功預約者將於應診日一星期前收到預約確認信。中籤者於應診日須簽署有關同意書，以表示同意服務由實習視光師在其臨床導師(註冊視光師)的督導下提供、其臨床資料可被用作教導該實習視光師以及其檢查結果可綜合作統計用途。如中籤者不同意上述安排，將不准使用有關服務。

7. 惟 2015 年 1 月 2 日至 2 月 28 日的服務配額當中，共有 73 位中籤者未能接受服務，原因請見圖一¹。



¹ 未能透過電話聯絡申請人的情況包括「已致電 3 次但均無人接聽」及「電話號碼錯誤/無此人」；不合乎資格人士則包含「公務員醫療及牙科福利的受惠人」、「綜援受助者」等。

8. 如在聯絡所有中籤者後仍有服務餘額，有關餘額將由候補人名單上的申請人補上。第一階段中未能成功聯絡的中籤者、未被聯絡的候補人、合資格但未中籤的申請人，均會自動撥入第二階段的抽籤名單中，無需再進行申請。而缺席者將永久被取消抽籤資格，任何特殊個案將由民政處個別考慮。

服務概況及其跟進工作

9. 截至 2015 年 2 月 28 日為止，成功預約者的出席率達 94%，人數為 511，其中共有 224 人獲驗配矯視眼鏡，16 人獲轉介約見眼科醫生。

10. 就服務監察方面，本處已根據服務協議的規定，要求協會提交工作報告（包括服務人數的統計數字）以確保服務水平達到服務協議訂定的目標。此外，本處已制定服務使用者意見問卷調查以監察服務質素。就服務監察的最新情況，請參閱社區健康服務文件第 3/2015 號。

11. 最後，自葵青社區重點項目於 2014 年 9 月 28 日開展以來，本處共收到兩宗投訴。其一是關於投訴人因逾期補交資料而未獲本處納入第一階段的抽籤名單內；其二是服務使用者就服務提供者的安排（即有關「視光/眼睛檢查服務由實習視光師在其臨床導師(註冊視光師)的監督下提供」)表示不滿。本處經已就上述兩宗個案，書面答覆兩位投訴人，並與協會跟進有關個案。另外，與協會及理大協商後，我們將實行以下兩項措施：(1) 檢閱及更新《申請須知》、《服務申請常見問題》及《預約確認信》清楚列明上述安排；(2) 訂定指引以助確保診所職員清晰地向應診者講解服務使用細則。

社區健康服務工作小組秘書處

二零一五年三月