

二零一六年一月二十八日  
葵青區議會  
社區重點項目督導委員會  
第一次會議(二零一六)

服務監察最新情況

目的

本文件旨在向各委員報告葵青社區重點項目下的社區健康服務監察最新情況。

背景

2. 自葵青民政事務處(「民政處」)與兩間合作機構(仁濟醫院(下稱「仁濟」)及葵青安全社區及健康城市協會(下稱「協會」))簽訂服務協議起，項目下的各社區健康服務陸續按計劃開展。根據服務協議制定的服務監察機制，民政處會就收集服務使用者之意見、監督合作機構等方面全面監察服務進度及質素。最新情況如下：

(i) 牙科護理服務

仁濟一直就兩所流動牙科車的設計、設備安裝及牌照申請及購置牙科醫療器材等籌備工作監察承辦商的進度，並定期向民政處報告。民政處與仁濟會安排各委員於 2015 年 2 月進行實地視察。

牙科護理服務推出前，民政處將就第一階段的申請人資格作抽樣檢查，50 位申請人的姓名及身份證號碼會交予社會福利處，以核實他們是否綜合社會保障援助(下稱「綜援」)的受惠人。綜援受惠人不符牙科護理服務及/或視光/眼睛檢查服務的申請資格。

(ii) 眼睛健康護理服務

協會夥拍香港理工大學眼科視光學院所提供的**視光/眼睛檢查及驗配矯視眼鏡服務**於 2015 年 1 月順利開展。民政處於各申請階段交予協會的中籤名單當中內含民政處的人員，作為「神秘顧客」以監察預約的安排。過去一年的預約安排，均按工作小組通過的程序進行，包括於結果公布三個月內分批聯絡所有中籤者預約應診時間並講解應診安排及以郵寄方式發出《預約確認信》。協會亦有嘗試多次(三次或以上)聯絡未接電話的中籤者，作預約安排。民政處的人員亦曾數次到服務地點實地視察，了解其日常運作，包括登記程序以及輪候檢查的安排。2015 年 7 月起，民政處已開始就視光/眼睛檢查服務進行問卷調查。問卷調查的形式包括到服務地點進行面談及電話訪問。

就申請人的資格方面，民政處於 2015 年 8 月抽出 50 位服務使用者作申請資格核實。結果顯示，50 名樣本中有 1 位為綜援的現有受惠人，該名申請人已被記錄在案，協會及仁濟會取消其享用項目下所有服務的資格。

(iii) 社區健康資源中心

自服務開展以來，民政處的人員曾多次到訪項目下的**四間社區健康資源中心**進行實地視察，了解其日常運作，並監察各中心內提供的各項服務及活動的情況，包括護士診所、中醫診所、痛症管理中心、病人小組、照顧者培訓、音樂治療班及戶外運動班。所有服務及活動安排大致良好。

(iv) 外展服務

民政處曾數次透過參與由協會的人員安排的家訪，監察到訪人員的**外展服務**實際情況。受訪對象主要為獨居老人或體弱長者，所

提供的服務包括簡單的健康檢查及用藥諮詢。探訪反應良好，惟不少個案尚有待跟進(包括需要家居清潔及小型維修的家庭)，民政處已敦促協會留意服務進度。此外，民政處亦有參與**義工培訓**，義工整體表現積極良好。

(v) 預防流感疫苗注射服務

協會提供的**預防流感疫苗注射**服務已於 2015 年 10 月推出。首三階段舉辦的 24 場中，本處人員到場實地視察共 5 場。除疫苗供應商的護士外，協會均會安排職員及義工於每場負責登記、收費以及協助即場登記的居民填寫表格及核對資料。服務安排及秩序良好，合資格的居民均能順利接受注射。

(vi) 健康教育

由協會及仁濟統籌的**健康教育講座**亦分別於 2015 年 2 月及 3 月順利開展。直至 2016 年 3 月底，民政處共巡察其中 20 場。講座每場平均參與人數約為 100 人，參加者反應亦熱烈。惟部分日子的參與人次因天雨關係略為遜色。另外，為方便參加者理解各講座內容，兩所機構均有製作簡報於現場投影。民政處亦正就健康教育教材、慢性疾病講座、心肺復甦法及去顫法訓練課程及健康大使繼續進行監察。

投訴個案

3. 自葵青社區重點項目開展以來，民政處共接獲 3 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。與協會及理大協商後，我們已實行以下兩項措施：(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。上述兩宗個案的調查及跟進工作經已完結，本處亦已書面答覆兩位投訴人。本處亦會繼續監察上述新措施的安排。

4. 最後，有服務使用者於 2015 年 12 月投訴早前在光愛中心耆菁天地接受物理治療後出現不適現象，並透過協會要求領取其醫療報告/紀錄，及已表示考慮向相關專業團體提出投訴。協會已向物理治療師了解事件的經過。據了解，物理治療師已根據專業守則提供有關服務。協會亦根據其內部指引向投訴人解釋申請領取其醫療報告/紀錄的有關程序。直至 2016 年 1 月 15 日投訴人仍未提交領取醫療報告/紀錄的申請表。民政處亦已書面答覆投訴人，並敦促協會加緊留意服務情況以及投訴人的最新情況。

5. 就上文所述服務監察的最新情況，請各委員備悉。