

二零一六年四月八日
葵青區議會
社區重點項目督導委員會
第二次會議(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. 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」)簽訂服務協議至今，已經順利開展項目下的所有社區健康服務。根據服務協議制定的服務監察機制，民政處會全面監察服務進度及質素。

服務監察最新情況

3. 牙科護理服務

仁濟於本年 2 月上旬完成兩所流動牙科診所的設備安裝、牌照申請及購置牙科醫療器材等籌備工作，往後亦有適時向民政處報告車輛的保養及安置情況。另外，民政處在仁濟的配合下，已於本年 2 月 5 日安排實地視察，為到場的委員簡介流動牙科診所的設備及服務。

就抽樣檢查申請資格方面，民政處於本年 1 月隨機抽出 50 位第一階段的申請人，並將其姓名及身份證號碼交予社會福利署以核實其申請資格。結果顯示，50 名樣本中有兩位為綜合社會保障援助(下稱「綜援」)的現有受惠人，該兩名申請人已被記錄在案，仁濟及協會會取消其享用牙科護理及視光/眼睛檢查服務的資格。

預約服務方面，民政處在轉交仁濟的中籤名單當中，已包含民政處的人員，作為「神秘顧客」以監察實際預約情況。仁濟現正按照工作小組通過的程序，嘗試在申請結果公布後三個月內(即 4 月底前)以電話分批通知所有中籤者有關預約安排，及以郵寄方式發出《預約確認信》。但由於中籤者人數眾多(共 1 500 人)，而仁濟需時核實每位中籤者的服務地點，第一及第二組的中籤者所需的聯絡時限將延長約三星期，務求讓長者到鄰近的地點接受服務。民政處會就此密切留意電話通知及預約情況。

兩所流動牙科診所已在本年 3 月 14 日分別於荔景及長青邨投入服務，民政處亦有派員到場視察。當天早上共有 11 名中籤者接受牙科護理服務，他們普遍對服務感到滿意，部分已獲安排覆診。民政處職員會定期到診所視察，積極監察服務情況，並向仁濟反映觀察所得及相關意見，以進一步提升服務質素。

4. 眼睛健康護理服務

協會自 2015 年 1 月起夥拍香港理工大學眼科視光學院，為合資格的本區居民提供視光/眼睛檢查及驗配矯視眼鏡服務。民政處於本年 2 月起將有效居住地址證明文件的發出限期放寬至最近三個月內發出。民政處職員已就上述更改以電話通知受影響的申請人。另外，民政處新增傳真及電郵的途徑，方便市民補交居住地址證明文件。

預約安排方面，民政處於各申請階段交予協會的中籤及候補名單中皆含有民政處的人員，以監察預約安排。協會已於第三階段申請結果公布後三個月內(即 2016 年 2 月底前)，分批聯絡所有中籤者，但有不少中籤者未能成功預約(包括多次(三次或以上)未接電話的中

籤者)，因此協會已從 3 月開始按照中籤次序聯絡候補名單上共 1 000 名的申請人。為確保 4 至 6 月共 750 個服務配額均能得以善用，民政處已抽出接續上述候補名單的額外 600 名合資格申請人作為候補名單(二)。協會亦會就預約安排情況適時向民政處報告。

5. 社區健康資源中心

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。

6. 外展服務

協會透過其地區網絡，與各慈善團體、醫療機構及長者鄰舍中心合作，定期安排家訪。民政處的人員亦曾數次參與，以監察到訪人員的**外展服務**。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、眼睛檢查、家居安全評估及用藥諮詢。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。

7. 預防流感疫苗注射服務

協會於本年 2 月至 3 月舉辦共六節**預防流感疫苗注射服務**(其中一節因報名人數不足而取消)，民政處人員到場實地視察其中兩場。除疫苗供應商的護士外，協會亦有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。

8. 健康教育

直至 2016 年 3 月底，民政處共巡察協會及仁濟統籌的**健康教育講**

座的其中 20 場。講座每場平均參與人數約為 100 人，參加者反應良好。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。在民政處的監察之下，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均順利按計劃開展。

投訴個案

9. 自葵青社區重點項目開展以來，民政處共接獲 3 宗投訴。其一及其二分別對視光/眼睛檢查服務的申請及服務安排感到不滿。民政處已將投訴內容記錄在案，並就投訴人的意見與合作機構檢討，從而作出相應的改善措施。

10. 其三的投訴個案中，投訴人曾於 2015 年 12 月在光愛中心耆耆天地接受物理治療，事後表示出現不適現象，表示欲索取其醫療報告/紀錄及考慮向相關專業團體提出投訴。負責安排有關服務的協會報稱截至本年 1 月 15 日，仍未收到有投訴人領取醫療報告/紀錄的申請，但在 2 月 4 日，協會通知民政處指投訴人其實已於 2015 年 12 月底去信協會要求領取其醫療報告，而協會未有及時發現及通知本處。協會已按照《個人資料(私隱)條例》於本年 2 月 11 日寄出有關醫療報告。投訴人其後向協會表示欲申請索取其詳細醫療報告/紀錄，但至今仍未有遞交申請及繳交相關費用。民政處已敦促協會改善投訴處理，並會繼續密切留意該個案。

11. 就上文所述服務監察的最新情況，請各委員備悉。

社區重點項目督導委員會秘書處
二零一六年四月