

二零一八年三月二十日

葵青區議會

社區重點及其他社區健康項目督導委員會
第一次會議(二零一八)

服務進度匯報及監察最新情況

目的

本文件旨在向各委員報告葵青社區重點項目(下稱「項目」)下兩間伙伴機構(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」))及葵青社區參與計劃(下稱「計劃」)下的服務提供機構(仁愛堂及博愛醫院(下稱「博愛」))的服務進度及相關的服務質素監察。

背景

2. 仁濟及協會一直根據服務協議第 7.2 項的要求，每兩個月提交工作進度報告及定期匯報工作計劃；仁愛堂及博愛亦將根據於計劃下簽訂的服務協議第 2.2 項的要求提交相關工作進度報告。而民政處亦一直全面監察服務質素及進度。有關社區健康服務的最新情況載於下文第 3 至 10 段。

服務進度匯報及監察最新情況

3. 牙科護理服務

(i) 服務進度

兩所流動牙科診所已於首 24 個月的服務期為合共 3 125 名(10 951 人次)長者提供牙科護理服務。牙科護理服務的第五階段已於 2018 年 1 月 27 日公布，而第六階段的公布日期為本年 7 月，至 2017 年 12 月 31 日¹合資格申請共約 6 200 宗。民政處會將

¹ 根據早前於社區健康服務工作小組會議通過的抽籤安排，牙科護理服務已於 2018 年 1 月 1 日停止接受新申請，直至該日之前收到的所有合資格申請已獲安排服務。

社區重點及其他社區健康項目文件第 2/R/2018 號

從合資格申請中抽出 1 300 名中籤者及其中籤次序以分配 2018 年 9 月至 2019 年 2 月的服務配額。抽籤結果將於 7 月底於項目網頁及民政處各社區中心/會堂及民政諮詢中心的告示板公布。

另外，仁濟新聘任的全職牙醫已於 2017 年 12 月履職，目前兩所流動牙科診所均已回復全面服務。部份服務地點亦有所更新，服務地點及時間如下：

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
藍色車						
上午	華荔邨 賞荔樓	青逸軒	荔景 社區會堂	葵涌邨	葵涌邨 曉葵樓	葵盛西 游泳池
下午						不適用
橙色車						
上午	長青邨 青槐樓	長青邨 青槐樓	長青邨 青槐樓	石籬(二) 邨石福樓	葵聯邨 聯欣樓	葵盛東邨 盛安樓
下午						不適用

另外，計劃下加強牙科護理服務的服務提供機構(仁愛堂及博愛)已於 2017 年 9 月起為合資格居民提供服務。首階段的服務期為本年 9 月至 2018 年 2 月。截至本年 1 月 31 日，仁愛堂及博愛已為合共近 476 名長者提供牙科護理服務。

三間服務提供機構所提供的治療項目及每項服務收費皆相同，惟機構就口腔檢查的收費安排有所不同。計劃下仁愛堂及博愛的口腔檢查為一次性的服務收費，診所只會於服務使用者第一次應診時收取 10 元檢查費。而項目下仁濟會於服務使用者每次應診時均收取 10 元的檢查費。仁濟解釋此乃仁濟轄下診所

的慣常做法，而安排是自服務投入初期已應用。

(ii) 服務監察

民政處於本年 1 月轉交仁濟、仁愛堂及博愛的中籤者名單中，包含 9 位民政處職員作為「神秘顧客」以監察實際預約情況。自 1 月底，仁濟職員已陸續按中籤次序致電中籤者，截至 2 月 28 日，仁濟已為大部份第一組的中籤者成功預約，而仁濟亦會按規定的通知期致電第二及三組²的中籤者進行預約。民政處會繼續監察致電中籤者的預約進度。

就服務提供方面，民政處亦有定期派員到服務地點視察。服務使用者普遍對服務感到滿意，有需要的長者亦已獲安排覆診或轉介至相關醫院。

另外，本處職員會繼續按香港大學牙醫學院教授的指導進行服務紀錄審核。第一及第二階段的審核報告(包括審核的結果及相關的建議)已分別於去年中及下旬轉交仁濟³。由於轉交予仁濟的第一階段審核報告與第二階段的審核工作時間相若，因此，於第一階段審核報告中顯示的文件記錄不足及遺漏等問題於第二階段的審核報告中仍未見改善。民政處正就第三階段的審核治療記錄文件撰寫審核報告，初步顯示於部份情況已有明顯改善，本處將於稍後就審核結果向各委員報告，並會繼續與仁濟跟進，確保服務質素。

在服務熱線方面，就委員較早前對機構聯絡中籤者的電話號碼

² 根據服務規定，仁濟須於結果公佈後三個月內致電中籤者進行預約(第五階段中籤者名單中第一至第三組的通知期分別為 2018 年 2 月 28 日、3 月 31 日及 4 月 30 日之前)。

³ 如有需要，委員可向秘書處索取審核報告全文(只有英文版)。

之建議，民政處已跟三間服務機構確認現時並沒有以「3」字開首之號碼致電中籤者。仁濟已為增設留言信箱。惟診所接待工作及電話線路繁忙，市民致電診所查詢時仍需耐心等待。民政處正積極與仁濟商討有關改善服務熱線的方法。

就診所設施的維修保養方面，兩所牙科車於每年 10 月均會進行約兩星期的年度檢測，全面檢查車輛機件及提升供電系統。另外，若於應診當天發現牙科車機件固障，仁濟亦立即聯絡有關車廠進行緊急維修。根據記錄，診所於以上情況下均能於一天內恢復服務，而職員亦立即聯絡受影響的長者並為安排其他應診時段。民政處會繼續敦促仁濟密切監察牙科車各項器材及設施的維修保養。

另外，根據葵青區議會文件第 40/D/2017 號《優化社區參與計劃活動評估制度的建議》，撥款額超過 40,000 元的區議會撥款活動必須由區議會或其轄下工作小組主席及一位民政處職員進行評估。因此，民政處已於去年 11 月 30 日及 12 月 21 日分別與社區健康服務工作小組主席及個別委員到博愛及仁愛堂的診所進行上述服務監察。整體評估結果為滿意。

當中在仁愛堂進行評估時，有一位長者經牙醫診斷後為其制定治療計劃，包括需要脫牙共 12 顆、補牙共 10 顆及配製活動牙托。整個治療計劃的收費預計將超出區議會的 10,000 元的資助額。由於該長者的醫療券將於 2017 年 12 月底到期，因此當日為服務評估的委員建議仁愛堂於限期前先以醫療券方式為該長者收取服務費用，期後於 2018 年的治療才從區議會資助餘額扣取，以盡量減少該長者的負擔，請各委員備悉。

4. 眼睛健康護理服務

(i) 服務進度

眼睛健康護理服務下的視光/眼睛檢查、驗配矯視眼鏡、眼科醫生診症及白內障手術資助計劃繼續順利進行。第八申請階段⁴的截止日期為本年 4 月 30 日。截至本年 2 月 28 日，尚未接受服務的合資格申請人約有 1 800 名。歡迎委員繼續代收區內居民的申請，並轉交民政處跟進。

眼科醫生診症及白內障手術資助計劃方面，獲視光師轉介的視光/眼睛檢查服務使用者於延續服務期開始前仍可繼續以 40 元⁵的價錢進行一節由計劃下的眼科醫生提供的眼科診症，經眼科醫生證明最佳視力等於或差於 0.2 的服務使用者更可申請上限為 5,000 元的資助進行白內障手術。計劃推出後，服務使用者數量亦有上升趨勢。

(ii) 服務監察

協會於視光/眼睛檢查第七申請階段結束後，繼續分批聯絡所有中籤者。中籤的 1 500 名長者於結果公布後 3 個月內(即本年 2 月底前)收到電話通知有關預約安排。而民政處交予協會的中籤及候補名單中，已包含民政處職員作為「神秘顧客」以監察實際預約情況。預約安排至今維持暢順。

5. 社區健康資源中心

(i) 服務進度

項目下的四間社區健康資源中心繼續為本區居民提供服務，包括護士諮詢站、中醫診所、痛症管理中心、健康講座及自助健

⁴ 由第八階段開始的中籤名額改為 500 人。

⁵ 協會建議將視光/眼睛檢查服務、驗配矯視眼鏡服務及專科醫生診症延的延續服務期訂於本年 11 月 1 號開始，如得委員會通過，各項收費亦隨之將於本年 11 月進行調整。

康評估服務等。以上服務皆符合目標服務水平。而原定於流動健康站提供的健康評估、健康輔導、簡單眼睛檢查及藥物諮詢服務⁶皆已順利開展。除了於資源中心為市民進行以上四項健康檢查外，協會亦正積極與非牟利機構合作，於區內的社區會堂/中心提供外展健康檢查服務。

至於第五間社區健康資源中心，協會擬伙拍南葵涌社會服務處設於葵涌東北分區內⁷，將於本年 4 月 3 日開始投入服務。

(ii) 服務監察

民政處亦有定期到社區健康資源中心進行實地視察，了解其服務實際情況及細節，並監察各中心服務的質素，包括痛症管理中心、復康班、義工訓練、健康檢查及健康教育。所有服務及活動安排大致良好。

6. 外展服務

(i) 服務進度

協會透過其地區網絡，與各慈善團體、醫療或教育機構及長者鄰舍中心合作，定期安排家訪。探訪對象主要為獨居老人、兩老家庭及體弱長者等，提供服務包括基本健康評估、家居安全意識指導，而其他跟進服務如購置家居安全用品、家居清潔服務及小型維修工程則會按需要提供予受訪長者。

(ii) 服務監察

民政處曾派員參與家訪，以監察到訪人員的外展服務，未有發現有欠妥的地方。民政處職員亦曾參與跟進服務如家居清潔服

⁶ 詳見社區健康服務文件第 5/2015 號。

⁷ 第五間社區健康資源中心地址：葵涌石籬(二)邨石歡樓低層地下 9 號。

務及小型維修工程，受惠家庭對服務非常滿意。

7. 健康教育

(i) 服務進度

協會及仁濟以長者常見病患、牙科護理等健康資訊作為講座主題，邀請相關的專業醫護人員進行分享及在部份講座提供中醫義診服務，並派發日用禮品（如健康食品、雨傘及毛巾等）予參加者，歡迎委員呼籲區內居民踴躍參加。除此之外，協會持續於資源中心舉辦慢性疾病講座及工作坊，並安排「其他學習經歷」予區內學生。健康教育教材亦已按計劃全部推出，歡迎委員向協會索閱。

(ii) 服務監察

直至本年 1 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 53 場。講座每場平均參與人數約為 80 人，參加者一般反應良好。另健康教育教材、慢性疾病講座、心肺復甦法及去顫法訓練課程及健康大使的推展情況亦大致良好。

仁濟及協會於項下所有健康教育講座均已順利舉行。兩間機構於服務期內合共舉辦 121⁸健康教育座，講座的場次及總服務人次均達到服務協議中列明的服務目標。

8. 預防流感疫苗注射

協會於去年 10 月至本年 2 月期間舉行共 32 場預防流感疫苗注射服務，為超過 5 000 名居民接種疫苗，比去年同期的接種人數有有接近三成的增幅。

⁸ 121 健康教育座當中，仁濟及協會分別佔 61 及 60 場。

有關上述各項服務之統計數字，詳見附件一。

9. 查詢/投訴個案

自去年 10 月至本年 2 月底，民政處接獲四宗有關牙科護理服務的查詢/投訴。詳情如下：

	接獲月份	查詢/投訴內容	跟進情況	負責機構
1	2017 年 11 月	提供的服務是否合適	已處理	博愛
2	2017 年 11 月	牙醫轉介其至外間牙科醫院的原因	已處理	博愛
3	2017 年 11 月	服務安排及提供的服務是否合適	處理中	仁濟
4	2017 年 12 月	服務質素	已處理	仁濟
5	2017 年 2 月	服務質素	處理中	仁濟

10. 就上述第三項的查詢/投訴，本處接獲投訴人表示於牙科車上曾先後接受兩位牙醫的治療，當中首位(已離職)牙醫於應診初期在未確定能否為其配製活動牙托前已為他脫了共 7 顆牙齒。其後第二位牙醫(即現職牙醫)診斷後認為投訴人的口腔情況複雜(包括牙齒傾斜、牙骨薄弱及有較嚴重的牙周病)，需要轉介至菲臘牙科醫院(下稱「牙科醫院」)接受複雜脫牙。於牙科醫院完成脫牙後，投訴人再到牙科車求診，牙醫再次轉介投訴人至牙科醫院製作活動牙托。直至本年二月底，投訴人未能成功於牙科醫院接受製作活動牙托的服務。

11. 就上文所述服務進度及監察的最新情況，請各委員備悉。

社區重點及其他社區健康項目督導委員會秘書處

二零一八年三月

附件一

2015 年 1 月至 2018 年 1 月
服務水平統計報告 (摘要)⁹

項目	服務水平
牙科護理服務	10 591 人次
眼睛健康護理服務	
視光/眼睛檢查	9 027 [804 個個案獲建議轉介至眼科醫生]
驗配矯視眼鏡服務	4 863 宗
專科醫生診症	467 節診症
白內障手術資助計劃	69 宗申請
社區健康資源中心	
健康評估	238 924 人次
健康教育小組	523 堂(共 12 158 人次)
護士諮詢站	808 節(共 6 321 人次)
中醫診所	527 節(共 5 490 人次)
痛症管理中心	1 353 節(共 6 861 次)
復康班	406 堂(共 2 981 人次)
病人小組	407 堂(共 3 768 人次)
音樂治療班 (已停辦)	32 堂(共 291 人次)
照顧者培訓	116 堂(共 2 177 人次)
義工培訓	233 次(共 2 126 人次)
簡單眼睛檢查	28 107 人次
健康輔導	23 481 人次
藥物諮詢	14 290 人次
外展服務	
家訪	2 835 戶
義工培訓	32 次(共 686 位)
戶外運動班 (已停辦)	24 班(共 511 人次)
健康教育	
健康教育講座	121 堂(共 9 246 人次)
健康教育教材	15 套
慢性疾病講座	30 堂(共 590 人次)
‘其他學習經歷’活動 (例如心肺復甦法及去顫法訓練課程)	32 堂(共 2 600 人次)
健康大使	510 位
疾病預防	
預防流感疫苗注射	11 612 針

⁹ 數據由伙伴機構提供。