

二零一六年六月三十日
葵青區議會
社區健康服務工作小組
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就葵青社區重點項目下的社區健康服務進行的監察的最新情況。

背景

2. 葵青民政事務處(「民政處」)與仁濟醫院(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，兩間機構已經順利開展項目下的服務。根據服務協議制定的服務監察機制，民政處一直有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

仁濟的兩所牙科診所自本年 3 月中旬投入服務，於區內各個地點停泊，為第一階段的中籤者提供牙科護理服務。民政處在 2 月轉交仁濟的 1500 名中籤者名單中，已包含民政處職員作為「神秘顧客」以監察實際預約情況。由於中籤者人數眾多，截至五月底，尚未進行電話預約的中籤者約有 90 位。民政處會繼續敦促仁濟盡快通知所有中籤者有關預約安排，及於應診前一星期前寄出《預約確認信》。

而診所的日常運作方面，有關車輛的定期檢查、器材及設施的維修保養、轉介個案、服務地點的申請及配套等事宜，仁濟均需適時向民政處匯報，並於有需要時與民政處或其他有關部門/團體協商，以作出相應的跟進工作。民政處已就上述事宜記錄在案，並定期派員到服務地點視察。

視察日期	服務地點	時段及應診人數
3 月 16 日(星期三)	荔景社區會堂	上午；6 位長者
3 月 16 日(星期三)	長青邨	上午；5 位長者
3 月 24 日(星期四)	石籬(二)邨	上午；7 位長者
4 月 1 日(星期五)	葵聯邨	下午；6 位長者
4 月 2 日(星期六)	葵盛東邨	上午；7 位長者
4 月 15 日(星期五)	荔景社區會堂	上午；7 位長者
4 月 28 日(星期四)	石籬(二)邨	下午；6 位長者
5 月 18 日(星期三)	長青邨	上午；6 位長者
5 月 21 日(星期六)	荔景社區會堂	上午；6 位長者

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。民政處職員會繼續積極監察服務情況，並向仁濟反映觀察所得及意見，以進一步提升服務質素。例如，經民政處向診所職員反映後，未有攜帶《預約確認信》的應診長者只需出示身份證即可接受服務。

此外，在監察牙科護理服務熱線方面，民政處亦分別於辦公及非辦公時間致電熱線以測試接聽情況。接線職員態度良好，大致能立即回應市民的查詢；惟礙於診所接待工作及電話線路繁忙，診所職員部份時間未必能及時接聽來電。有見及此，仁濟已就熱線設置留言信箱，而民政處亦已敦促仁濟加派人手接聽查詢。

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。第四階段申請結果於本年 5 月 28 日公布後，協會已按既定程序開始分批聯絡所有中籤者。1500 名中籤者將於結果公布後三個月內(即本年 8 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，以監察預約安排。電話通知及預約進度至今大致良好。

5. 社區健康資源中心

民政處職員曾多次到訪項目下已投入服務的四間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，包括護士諮詢站、中醫診所、痛症管理中心、復康班、病人小組、義工訓練、照顧者培訓、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

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。民政處數次派員參與，以監察到訪人員的**外展服務**。到訪人員主要為受訓義工，表現親切得宜，民政處職員亦曾參與**義工訓練**，內容涵蓋與長者的溝通技巧、基本護理知識和探訪注意事項等，清晰實用，義工大致能學以致用。受訪對象則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、藥物諮詢、家居安全評估、購置家庭電器及家居清潔。探訪反應良好，惟小型維修服務尚待跟進，民政處已敦促協會留意服務進度。

7. 健康教育

直至本年五月底，民政處共巡察協會及仁濟統籌的**健康教育講座**的其中 21 場。講座每場平均參與人數約為 100 人，參加者反應良好。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。

投訴個案

8. 自 3 月至 5 月底，民政處未有接獲任何有關葵青社區重點項目的投訴。

9. 最後，除了請各委員備悉上文所述服務監察的最新情況外，民政處亦歡迎委員參與上述服務監察的工作，到服務地點視察及提供意見，以進一步提升服務質素。秘書處將稍後發出邀請信，聯絡有意參與的委員。

社區健康服務工作小組秘書處
二零一六年六月