

二零一六年十二月一日
葵青區議會
社區健康服務工作小組
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，於區內不同地點停泊，為中籤者提供牙科護理服務。民政處在 8 月轉交仁濟的第二階段中籤者名單中，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 11 月 8 日，尚未進行電話預約的中籤者約有 180 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》。

就服務提供方面，民政處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。民政處職員會繼續監察服務情況。另外，民政處早前已去信邀請委員進行服務視察，視察活動亦已於 10 月 12 日進行，委員透過視察了解診所日常運作，包括登記程序及輪候檢查的安排，並就觀察所得向民政處提出意見。

就診所設施的維修保養方面，服務開展自今，民政處收到 5 次牙科車機件故障的記錄。當中包括 2 次流動車腳架未能收起及 3 次電力供應出現問題。仁濟已適時通知承辦商進行檢查及維修，以減低對診所日常運作的影響。另外，兩輛牙科車已於 10 月進行約兩星期的年度檢測，全面檢查診所設施及提升供電系統。本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，並就任何故障提交詳細的調查報告。

在服務熱線方面，由於診所接待工作及電話線路繁忙，診所職員或未能及時接聽來電，但在聘得足夠人手後，情況已有所改善。另外，除了為熱線設置留言信箱，仁濟亦為其轄下健康教育講座設置新的查詢熱線。民政處亦會繼續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。第五階段申請已於本年 10 月 31 日截止，協會稍後會按既定程序開始分批聯絡所有中籤者。1 500 名中籤者將於結果公布後 3 個月內(即 2017 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，以監察預約安排。

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 4 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，未有發現不當的事項。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，義工大致能學以致用。外展服務反應良好，跟進服務包括購置家庭電器、家居清潔及小型維修的進度漸見改善。

7. 預防流感疫苗注射

截至本年 10 月底，協會已舉辦共 13 場預防流感疫苗注射服務，民政處人員亦到場實地視察其中 3 場。除服務承辦商的護士外，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。服務安排及秩序大致良好。惟有個別場次所預備的疫苗數量不足，部分已預約服務的合資格居民未能於當日接受疫苗注射。協會已即時為受影響居民預約另一場次，並承諾改善安排。

8. 健康教育

直至本年 10 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 28 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。

查詢/投訴個案

9. 自本年 3 月至 10 月底，民政處接獲 9 宗有關葵青社區重點項目下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
1	四月	牙醫未有向其提供脫牙服務	已處理
2	六月	服務收費及補牙數量	已處理
3	六月	服務收費及服務質素	已處理
4	七月	活動牙托退款事宜	已處理
5	七月	診所拒絕再次提供補牙服務及活動牙托退款事宜	已處理
6	八月	由牙醫轉介其至外間牙科醫院後的跟進工作	已處理
7	九月	提供的服務是否合適及其後的跟進工作	本處向仁濟了解中
8	十月	由牙醫轉介其至外間牙科醫院後的輪候時間	已處理
9	十月	牙醫轉介其至外間牙科醫院的原因及轉介後重新接受項目下診所服務的安排	本處向仁濟了解中

10. 另外，根據仁濟報告，牙科護理服務下其中一所診所於本年 6 月起分別 5 次錯誤地為 1 位未有中籤的申請人提供服務。根據仁濟提供的資料，診所職員於電話預約、應診登記及覆診均未有核對個人資料如身份證號碼，導致混淆了兩位姓名相同的申請人。本處對此極度關注，已正式去信仁濟，敦促其檢視現行安排，並要求仁濟提出改善方案防止同類事件再次發生。

11. 就上文所述服務監察的最新情況，請各委員備悉。

社區健康服務工作小組秘書處
二零一六年十一月