

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)

仁濟醫院改善服務計劃

目的

本文件旨在向各委員簡介仁濟醫院（下稱「仁濟」）改善服務計劃，並諮詢委員意見。

背景

2. 仁濟為葵青社區重點項目的伙伴機構之一，主要負責提供牙科護理服務及社區健康教育服務。自牙科服務於本年三月中推出以來，一直廣受區內市民歡迎。為進一步提升服務質素，本處及仁濟建議採取下列措施，使服務力臻完善。

改善服務計劃

3. 本處建議採取措施如下：

(i) 審核治療記錄文件

為加強監察服務質素，秘書處將每年定期隨機抽出若干個案，並在香港大學的牙科教授指導下，由民政處職員負責審核該些個案的治療記錄文件，包括查核由牙醫填寫的病歷及診治記錄等文件。若有需要，本處將就個別個案與仁濟進一步跟進，以確保服務質素。

(ii) 設定服務次數上限

兩所流動牙科診所預計每年合共服務 5 400 人次。由於服務廣受歡迎及基於長者醫療需要，個別服務使用者所得的覆診次數較多，或對整體服務人數有所影響。

為平衡每位服務使用者的醫療需要及其他使用者對牙科服務的需求，現建議為每位服務使用者設立 **8 次**(由第 1 次到診起計算)到診的上限¹。如個別使用者有確切醫療需要，經牙醫評估及書面核實後，可到診**最多 12 次**，並記錄在案。若在第 12 次到診後仍需後續服務，牙醫必須轉介該患者至外間牙科醫院或使用者為有關服務支付全費²，以確保其他使用者享用服務的機會。

現建議此措施適用於第三階段起的中籤者(即於 2017 年 3 月起所有新的到診人士)。現有服務使用者將不受影響。本處將更新《申請須知》及預先公告有關改動。

(iii) 豁免或退回牙科服務收費

仁濟自三月中推行牙科服務以來，服務使用者在接受服務前所簽署的《牙科手術同意書》及收據均已清晰列明，患者不能以配戴新造活動牙托或牙橋感覺不適作為理由，要求退回部分或全部診金。

經詳細考慮服務使用者的需求及平衡項目成本支出後，仁濟現建議，若個別服務使用者因產品或服務質素問題而要求豁免或退回相關收費，經牙醫評估及書面核實後，患者可向診所申請，仁濟將調查及處理個案，並於一星期內回應。服務成本將由項目撥款支付，而該撥款額將相應地由服務使用者的資助額(上限為每人一萬元)內扣除³。仁濟內部已訂立申請及審批豁免及退回收費的機制，確保此安排不會被濫用。

¹ 據仁濟統計，截至本年 11 月中，於項目下流動牙科診所的服務使用者之中，平均需到診 3.13 次。需要 8 次以上及 12 次以上到診的服務使用者分別不足 60 人及不足 10 人，佔整體人數分別不足 4%及不足 1%。

² 第 13 次或以上的到診及提供的服務皆不會計算在服務協議中的目標服務水平內，有關收入會全數撥入重點項目。

³ 於項目下，由於每名服務使用者只能獲資助配製一副活動牙托(包括上、下排)，如服務使用者成功申請豁免或退回該副活動假托的收費，則不能再獲得資助配製另一副活動牙托。

此措施將建議適用於所有自服務推出以來曾到診的人士。仁濟將依上述建議安排相關豁免或退回牙科服務收費事宜。

諮詢意見

4. 歡迎各委員就上文所述的改善服務計劃提出意見。

社區健康服務工作小組秘書處

二零一六年十一月