

二零一七年三月十三日
葵青區議會
社區健康服務工作小組
第一次會議(二零一七)

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」))的服務進度及相關的服務監察。

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；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 8 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 11 個月的服務期為合共 1 886 名(6 360 人次)長者提供牙科護理服務。牙科護理服務的第三申請階段結果已於本年 1 月 25 日公布，而第四申請階段的截止日期為 2017 年 6 月 30 日。截至本年 2 月 28 日，合資格申請共超過 5 300 宗。民政處會從合資格申請中抽出 1 000 名中籤者及其中籤次序以分配 2017 年 9 月至 2018 年 2 月的服務配額。抽籤結果將於 2017 年 7 月 25 日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。

兩所流動牙科診所已於本年 1 月起增加停泊地點至 9 個，分別為：

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
橙色車	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
藍色車	華荔邨 賞荔樓	長宏邨 宏毅樓	荔景 社區會堂	葵涌邨 曉葵樓	葵涌邨 曉葵樓	葵盛 游泳池

仁濟會定期就停泊地點進行檢討，任何更改將在落實前於仁濟醫院及項目網頁公布。

(ii) 服務監察

民政處於本年 1 月轉交仁濟的第三階段中籤者名單中，已包含民政處職員作為「神秘顧客」以監察實際預約情況。自 1 月底起，仁濟職員已陸續按中籤次序致電中籤者。民政處會繼續監察致電中籤者的預約進度及《預約確認信》的郵寄狀況。

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。民政處亦已隨機抽出 20 個個案，在香港大學的牙科教授指導下審核治療記錄文件，包括由牙醫填寫的病歷及診治記錄等。本處正草擬審核報告，並將與仁濟跟進，確保服務質素。

就診所設施的維修保養方面，兩所牙科車已於 2016 年 10 月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。民政處自年度檢測至今亦未有收到仁濟就牙科車機件故障的報告。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，並就任何故障提交調查報告。

在服務熱線方面，仁濟已為健康教育講座設置新的查詢熱線，並增

設留言信箱，診所電話的接聽情況已有所改善。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。

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。視光/眼睛檢查的第五申請階段結果已於去年 11 月 25 日公布，第六申請階段的截止日期為本年 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 1 200 名。歡迎議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可繼續以 40 元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/眼睛檢查第五申請階段結束後，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。預約安排至今進度良好。

5. 社區健康資源中心

(i) 服務進度

項目下的 4 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²皆於去年 1 月順利開展。除了於資源中心為市民進行以上 4 項健康檢查外，協會亦正積極與非牟利機構合作，於區內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，但由於有關單位的租賃事宜和裝修工程需時處理，該中心計劃延後至 2017-2018 年度投入服務。民政處會繼續敦促協會盡早落實第五間資源中心。

(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。

² 詳見社區健康服務文件第 5/2015 號。

(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，未有發現不當的事項。民政處職員亦曾參與跟進服務如家居清潔服務及小型維修工程，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，並派發日用禮品（如：健康食品、雨傘、毛巾等）予參加者，歡迎議員呼籲區內居民踴躍參加。除此之外，協會將於 3 月在區內學校舉行健康教育講座、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。健康教育教材亦按計劃陸續推出，歡迎委員向協會索閱。

(ii) 服務監察

直至本年 2 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 35 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。

8. **預防流感疫苗注射**

(i) 服務進度

協會於去年 10 月至 12 月共舉辦 36 個預防流感疫苗注射服務場次，為近 5 000 名居民接種疫苗，反應較上年度有顯著改進。協會於本年 2 月至 3 月安排共 24 個預防流感疫苗注射服務場次，並會繼續

在人手充足的場次加設由醫護人員及已受訓的義工主理的健康檢查及諮詢服務。

(ii) 服務監察

民政處職員曾到場視察預防流感疫苗注射服務場次。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。

有關上述各項服務之統計數字，詳見附件一。

查詢/投訴個案

9. 自去年 12 月至本年 1 月底，民政處接獲 7 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
2016 年			
1	十二月	提供的服務是否合適及診所職員回覆查詢/投訴的時間	處理中
2017 年			
2	一月	服務產品(活動牙托)的質素	處理中
3	一月	維修私人牙科產品的可能性	已處理
4	一月	提供的服務是否合適	已處理
5	一月	牙醫轉介其至外間牙科醫院的原因	已處理
6	一月	服務質素	已處理
7	一月	提供項目未有涵蓋的牙科服務的可能性	已處理

10. 為進一步了解項目的服務質素是否令服務使用者滿意，民政處

已於本年 1 月 25 日致函全體葵青區區議員，並夾附服務意見調查書及投訴記錄表，收集議員就居民對項目下的社區健康服務質素的投訴/意見。民政處現正處理收集所得的服務意見調查書，截至本年 2 月底，在本處接獲的議員回覆中，大部分議員接觸的使用者對項目下的服務（包括牙科護理服務、眼睛護理服務及其他服務）及整體項目均感到滿意，但初步調查結果顯示個別的服務細節安排存在較大改善空間，現詳列如下：

服務項目	意見
牙科護理服務	電話通知抽籤結果的安排令部分長者感到不便
	預約確認信的寄發安排有待改善
	查詢熱線服務有待改善
	個別牙科服務的質素可更嚴謹
	中籤名額不足，可考慮增加服務名額，令更多長者受惠
眼睛健康護理服務	電話通知抽籤結果的安排令部分長者感到不便
	預約確認信的寄發安排有待改善

11. 本處將繼續跟進調查結果。

12. 另外，協會的中央行政辦公室已於去年 12 月遷往新界葵涌梨木道 79 號亞洲貿易中心 21 樓 16 室，請委員留意。

13. 就上文所述服務進度及監察的最新情況，請各委員備悉。

社區健康服務工作小組秘書處

二零一七年三月

附件一

2015 年 1 月至 2017 年 1 月
服務水平統計報告 (摘要)³

項目	服務水平
牙科護理服務	6 360 人次
眼睛健康護理服務	
視光/眼睛檢查	6 152 [518 個個案獲建議轉介至眼科醫生]
驗配矯視眼鏡服務	3 255 宗
專科醫生診症	287 節診症
白內障手術資助計劃	38 宗申請
社區健康資源中心	
健康評估	142 701 人次
健康教育小組	369 堂(共 8 331 人次)
護士諮詢站	396 節(共 3 542 人次)
中醫診所	324 節(共 3 525 人次)
痛症管理中心	496 節(共 3 723 人次)
復康班	269 堂(共 1 818 人次)
病人小組	260 堂(共 2 128 人次)
音樂治療班 (已停辦)	32 堂(共 291 人次)
照顧者培訓	74 堂(共 1 335 人次)
義工培訓	136 次(共 1 461 人次)
簡單眼睛檢查	12 483 人次
健康輔導	6 920 人次
藥物諮詢	4 801 人次
外展服務	
家訪	1 613 戶
義工培訓	10 次(共 332 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	75 堂(共 5 924 人次)
健康教育教材	9 套
慢性疾病講座	22 堂(共 455 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)	24 堂(共 1 885 人次)
健康大使	320 位
疾病預防	
預防流感疫苗注射	5 669 針

³ 數據由伙伴機構提供。