

二零一七年七月十二日  
葵青區議會  
社區健康服務工作小組  
第二次會議(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 16 個月的服務期為合共 2 304 名(8 171 人次)長者提供牙科護理服務。牙科護理服務的第四申請階段已於本年 6 月 30 日截止申請。截至本年 6 月 30 日，合資格申請共超過 6 000 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。

另外，仁濟於本年 2 月收到項目的一位牙醫(藍色車)的請辭，由於

仁濟至今仍未能成功聘任合適的全職牙醫，因此，仁濟已聘請一位半職牙醫以減低對服務的影響。該名半職牙醫已於 7 月初起提供服務。為有效提供服務，兩所流動牙科診所於 7 月起<sup>1</sup>的服務安排如下：

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
<b>藍色車</b>						
上午	華荔邨 賞荔樓	沒有服務	荔景 社區會堂	沒有服務	沒有服務	沒有服務
下午					葵涌邨 曉葵樓	不適用
<b>橙色車</b>						
上午	沒有服務	長青邨 青槐樓	沒有服務	石籬(二) 邨石福樓	葵聯邨 聯欣樓	葵盛東邨 盛安樓
下午	長青邨 青槐樓		長青邨 青槐樓			不適用

仁濟會定期就停泊地點及服務安排進行檢討，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，仁濟職員已陸續按中籤次序致電中籤者。由於中籤者人數眾多，及受牙醫離職影響，部分服務預約及提供亦有所延遲。截至 6 月 30 日，尚未進行電話預約的中籤者約有 250 位。仁濟正致電受影響的中籤者有關安排。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

<sup>1</sup> 服務安排暫定於 7 月至 8 月，仁濟會定期就停泊地點及服務安排進行檢討。

關醫院。

另外，民政處已於本年 4 月完成第一階段的審核治療記錄文件，有關審核報告(包括審核的結果及相關的建議)已轉交仁濟<sup>2</sup>。報告顯示，不少個案的記錄文件未有妥善存檔，當中治療計劃及個別服務所需記錄的資料亦有遺漏。詳情如下：

		資料齊全	資料不全	沒有記錄
病歷記錄	個人資料及病歷	✓		
	接受服務前的口腔情況			✓
治療記錄	治療計劃(各項治療同意書)		✓	
	臨床治療記錄表		✓	✓
服務使用者聲明			✓	

民政處已提醒仁濟跟進及改善上述情況。下一階段審核文件將於 7 月進行，民政處已隨機抽出 25 個個案(當中包括 20 個有提供製作活動牙托服務)並將名單轉交仁濟。民政處將與繼續與仁濟跟進，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

<sup>2</sup> 如有需要，委員可向秘書處索取審核報告全文(只有英文版)。

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，希望情況有所改善。

#### 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。由本年度起，上述服務(包括視光/眼睛檢查的第六申請階段)的合資格申請組別已擴至 50 歲或以上。視光/眼睛檢查的第六申請階段結果已於本年 5 月 25 日公布，第七申請階段的截止日期為本年 10 月 31 日。截至本年 6 月 30 日，尚未接受服務的合資格申請人約有 1 900 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/眼睛檢查第六申請階段結束後，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 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<sup>3</sup>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，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 年底至 2018 年初投入服務。民政處會繼續敦促協會儘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，

---

<sup>3</sup> 詳見社區健康服務文件第 5/2015 號。

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，歡迎議員呼籲區內居民踴躍參加。除此之外，協會亦已於 3 月在區內學校舉行共 9 場健康教育講座，及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 6 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 46 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

協會於本年 2 月至 3 月舉行共 24 場預防流感疫苗注射服務，為超

過 600 名居民接種疫苗，比去年同期的接種人數有所上升。協會會按需求調整秋冬及春季的服務場次，並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。

協會將於本年 10 月至 12 月及 2018 年 2 月至 3 月於區內各個社區中心/會堂/社區健康資源中心/合辦機構的服務單位舉辦 43 節預防流感疫苗注射服務，估計受惠人數為 7 000 人。協會計劃於七月開始陸續邀請區內非政府組織、屋苑業主立案法團及房屋署合辦服務，並積極向協作團體，如各區議員辦事處，宣傳服務及邀請轉介至協會報名，以及於街頭、各屋苑及健康教育講座等宣傳，並提升疾病預防的意識。落實服務的詳情(包括日期、時間及地點)將於葵青社區重點項目及協會的網頁公布，亦會印製海報及單張作廣泛宣傳。

#### (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. 自本年 2 月至 6 月底，民政處接獲 5 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	三月	整項服務療程所需時間及服務產品(活動牙托)的質素	已處理
2	四月	服務產品(活動牙托)的質素及診所職員回覆查詢的時間	已處理
3	四月	服務產品(活動牙托)的質素	已處理
4	四月	牙醫的服務態度	已處理
5	六月	熱線電話未有職員接聽	已跟進

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。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。民政處亦已聯絡個別議員就服務意見調查書及投訴記錄表中所提供的意見(如希望加快致電預約的進度)及建議作跟進工作，並向有關機構反映。

11. 就上文所述服務進度及監察的最新情況，請各委員備悉。

社區健康服務工作小組秘書處  
二零一七年七月



**2015 年 1 月至 2017 年 5 月  
服務水平統計報告（摘要）<sup>4</sup>**

項目	服務水平
牙科護理服務	7 872 人次
<b>眼睛健康護理服務</b>	
視光/眼睛檢查	7 150 [605 個個案獲建議轉介至眼科醫生]
驗配矯視眼鏡服務	3 768 宗
專科醫生診症	358 節診症
白內障手術資助計劃	50 宗申請
<b>社區健康資源中心</b>	
健康評估	172 200 人次
健康教育小組	428 堂(共 9 706 人次)
護士諮詢站	526 節(共 4 408 人次)
中醫診所	384 節(共 4 209 人次)
痛症管理中心	638 節(共 4 710 人次)
復康班	324 堂(共 2 285 人次)
病人小組	318 堂(共 2 784 人次)
音樂治療班（已停辦）	32 堂(共 291 人次)
照顧者培訓	90 堂(共 1 622 人次)
義工培訓	180 次(共 1 743 人次)
簡單眼睛檢查	15 254 人次
健康輔導	8 144 人次
藥物諮詢	5 922 人次
<b>外展服務</b>	
家訪	2 045 戶
義工培訓	11 次(共 357 位)
戶外運動班（已停辦）	24 班(共 511 人次)
<b>健康教育</b>	
健康教育講座	92 堂(共 7 361 人次)
健康教育教材	15 套
慢性疾病講座	23 堂(共 475 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	357 位
<b>疾病預防</b>	
預防流感疫苗注射	6 278 針

<sup>4</sup> 數據由伙伴機構提供。