

長者對公營預防及保健服務的意見

由中西區內五間長者中心會員代表所組成的「中西區社區關注組」於 2011 年 11 月進行了一次問卷調查，以了解區內長者對公營預防及保健服務的意見。

是次調查共訪問了 985 名長者，內容針對長者對健康檢查需要及他們對由衛生署所提供的長者健康檢查計劃的意見。調查的資料分析及意見已詳列於夾附的研究報告。

受訪長者亦就現時的公營預防及保健服務提出了多項建議。有見及此，敬請部門就報告所列的建議作出跟進，並提交回覆及派員出席文化康樂及社會事務委員會於四月十四日舉行的會議，以協助討論。

夾附「長者友善社區 2010 - 長者預防及保健服務研究報告」

文件提交人

文化康樂及社會事務委員會轄下
長者服務工作小組主席
文志華議員

二〇一一年三月二十二日

中西區社區關注組
長者友善社區 2010 - 長者預防及保健服務研究報告

I. 前言

於 2010 年 11 月，由中西區內五間長者中心的會員代表所組成的中西區社區關注組，於各中心內進行了一份問卷調查，與近千名長者進行討論，以了解他們對公營預防及保健服務的意見，問卷結果已整理，詳列如下，敬請中西區區議會察閱及討論，從而使有關服務得以改善，惠及長者。

II. 研究結果

關注組一共訪問了 985 名長者，內容針對長者對健康檢查需要及他們對由衛生署所提供的長者健康檢查計劃的意見。

題目	比例
1 你認為長者有否需要每年進行一次健康檢查？	有 88%
	沒有 12%
2 你認為長者應該何時開始接受全面的健康檢查服務？	60 62%
	65 26.4%
	70 10.4%
	其他 1.2%
3 你有沒有聽聞衛生署長者健康檢查服務？ (如答沒有，完成問卷)	有 48%
	沒有 52%
4 如有，你如何得知此服務？	衛生署 22%
	朋友/家人 28%
	長者中心 49%
	其他 1%
5 你有沒有參與衛生署長者健康檢查計劃？ (#如答沒有，完成問卷，並提出原因)	有 63%
	沒有 37%
6 你有沒有訂定來年檢查的日期？ (*如答沒有，提出原因)	有 36%
	沒有 64%
7 請圈出你對此服務的滿意程度。 (※如選擇 1 或 2，提出原因)	非常不滿意 1 20%
	2 18%
	一般 3 16%
	4 22%
	非常滿意 5 23%

#原因：

- i. 身體健康
- ii. 沒有需要
- iii. 政府覆診
- iv. 檢查地點遠
- v. 不知報名方法

*原因：

- i. 因不記得打電話預約
- ii. 自己無事就無約期
- iii. 尚未預約，要 2011 年內致電預約

森原因：

- i. 年齡限制
- ii. 輪候時間太長
- iii. 需要打電話預約
- iv. 不滿意宣傳

III. 資料分析及長者意見

1. 從第一及第二條問題得知，長者非常重視他們的健康，並認同愈早接受全面的健康檢查是需要的。超過六成的長者支持 60 歲人士已可以接受此服務，這亦反映不少長者於退休後，在沒有穩定的收入支持下，較難得到高質素及較廉宜的保健服務。現時，60 歲是普遍為社會人士接受的退休年齡。當長者 60 歲便可加入長者中心成為會員，長者會員分為兩批：60 至 64 歲不合資格，65 歲以上就合資格，令到中心在宣傳服務上有分化的情況。
2. 調查中只有不足一半的長者知悉以此服務，但當中只有約兩成二的受訪者是從衛生署得知。相反，長者中心成為一個重要的媒介讓長者得知此服務。可見，衛生署在這些年間缺乏宣傳。而長者中心對此服務的得知，亦只是在 2001 年時衛生署巡迴在各中心宣傳時獲此資訊。
3. 得知服務但沒有參加計劃的接近四成。除了自身的健康而認為不需要服務外，有受訪者表示不知報名方法。這亦反映出，在缺乏宣傳的情況下，長者對計劃內容理解模糊。
4. 另外，檢查地點遠而令長者卻步。的確有不少的例子表示，自住

區域的檢查中心名額爆滿；該中心建議長者跨區到另一中心進行登記。例如：在中西區登記，職員建議他到香港仔，並表示輪候會較快。事實上，現時不少中心的登記已經滿額，部份長者需輪候 1 至 2 年才完成新証檢查。這可反映，現時服務名額不足以應付實際需要。

5. 如有參加計劃並查詢他們來年的檢查期時，有六成半受訪者表示沒有這個日期。皆因這個計劃的預約程序對長者來說非常不友善。在完成檢查後，中心要求長者自行於某日期後，再致電預約下一次檢查日期；明顯是這制度大大複雜整個程序，並挑戰長者的記憶力。
6. 在整體評分時，其實好壞參半。有四成半的受訪者滿意此服務，當中有 23% 選擇 5 分為「非常滿意」。這反映長者對計劃的理念、實用性及內容都有很好的評價。但不可忽略的是，有三成八的表示「不滿意」，有 20% 選擇 1 分為「非常不滿意」。

讚賞：

1. 長者健康服務中心計劃的理念及實用性非常好。長者的身體每年都在衰退中，若能及早發現任何隱疾，就可以盡早得到適當的治療。
2. 長者每年只需要付出\$110（領取綜援者可獲免費）便可以得到這檢查服務，對沒有收入的退休人士來說是一項優惠的服務。
3. 衛生署長者健康服務每月均在各長者中心安排健康講座，題材很廣泛，能夠掌握長者的需要，令長者更加留意自己的健康情況，做到防患於未然，減低對醫療系統的負擔。
4. 衛生署派出的講員都有豐富經驗，簡潔而生動地講解健康主題，參加者能夠容易明白，對講員普遍表示讚賞。
5. 衛生署一直與各長者中心及地區團體保持緊密的聯繫，主動配合地區人士的需要，亦定期參與社區活動，而且積極訓練義工，在健康促進及預防工作方面付出了很大的力量去推動。
6. 另外，長者對衛生署在流感針的宣傳及注射工作表示讚賞，認為消息能廣泛傳播，很多長者均能受惠。

7. 長者們反映部份參加者對衛生署長者健康中心的服務都感到滿意，特別欣賞醫護人員，認為其有質素及有禮貌。
8. 使用者讚賞服務有充足的支援，衛生署對於已登記的長者健康中心會員，若遇上身體不適，中心不單提供檢查，更即時提供普通科的支援，不用長者長時間“排街症”輪候。

建議：

1. 增加長者健康中心服務供應額。
縱使全港 18 區均有設置此服務，資料顯示：接近八成的中心的服務名額已然爆滿。如能增加每間中心的服務供應額及醫護人員數量，可以令到更多長者每年接受一次檢查。
2. 縮短輪候期。
建議衛生署增加資源，令第一次輪候的時間縮短至半年。
3. 取消電話預約制度。
這個制度明顯不適合長者使用，只會阻礙長者接受定期的檢查。建議中心應參考專科門診的覆診制度，當長者檢查完畢後，應立即給予下一個接受服務日期，以方便長者使用。
4. 放寬年齡限制。
60 歲為現時為社會普遍接受的退休年齡，故這項建設性的保健服務應擴闊到 60-65 歲人士。
5. 加強宣傳。
自從 2001 年衛生署大規模為這計劃進行宣傳後，便再沒有正式及有規模地再進行宣傳，的確令不少長者，特別剛剛踏入 65 歲的長者群未能得悉此項服務。建議衛生署應繼續進行普及和持續性的宣傳。
6. 增加檢查項目。
這項服務會替長者進行眼科檢查，但牙科服務卻一直被受忽視。關注組明白牙科保健費用非常高昂，但對長者的生活質素而言，這是非常重要的及不可缺少的一環。建議加上基本牙科服務，如檢查、洗牙及脫牙，以及作適當的轉介。

參與中心

香港聖公會西環長者綜合服務中心

聖雅各福群會中西區長者地區中心

香港聖公會聖馬太長者鄰舍中心

香港婦女基金會何郭佩珍耆康中心

鄰舍輔導會雅研社鄰裡康齡中心

2.2011

長者對公營預防及保健服務的意見

衛生署的回覆:

就「長者友善社區 2010 - 長者預防及保健服務研究報告」的建議，本署現謹回覆如下：

建議一

衛生署在全港18區每區各設有一間長者健康中心，為年滿65歲的人士提供綜合基層健康護理服務，包括健康評估、身體檢查和治療，服務重點是為有健康風險如易跌、超重、體能活動不足或飲食習慣不良的長者提供個別輔導及健康教育。由於費用低廉（會員年費為110元），資助成份甚高，因此出現龐大需求。隨著人口老化，長者基層健康服務的需求只會有增無減，由長者健康中心為全港長者提供獲大幅資助的基層健康護理服務，並非最符合成本效益和可持續的做法，單靠長者健康中心亦不可能滿足所有長者的健康護理需要。鑑於公共資源有限，政府目前沒有計劃增加資源以擴展長者健康中心的服務。再者，長者健康中心成立的主要目的是促進健康，現時長者健康中心均定期舉辦健康講座，歡迎長者家人及社區內其他長者免費參加。

除長者健康中心外，醫院管理局轄下普通科門診診所、私家醫生，以及一些非政府機構營運的健康中心，亦有為長者提供基層健康服務，現時每間長者健康中心亦有存放由非政府機構提供，收費較廉宜的健康評估服務的宣傳資料，為長者提供多一個選擇。自2009年起，年滿70歲的長者可利用醫療券，以資助使用由私營醫療服務提供者或非政府機構提供的基層健康服務。

身體檢查雖或有助及早發現潛藏的疾病，但預防疾病最有效的方法，是認識疾病的成因及預防方法、了解染上疾病的風險、維持健康的生活習慣，如不吸煙、均衡飲食、經常運動、發展正常的社交生活、保持心境開朗，及在懷疑身體出現毛病時盡早求醫。以上預防疾病的方法，比健康檢查更為重要，並更具成本效益。事實上，並非所有疾病都可以通過一般的身體檢查及早發現並及時提供有效治療，而任何身體檢查亦沒有可能全面。因此，衛生署長者健康服務的另一方向，是提供正確長者健康資訊，包括印製單張、光碟以至書籍等。

建議二

目前全港18間長者健康中心每年共可提供約38500個會員名額。由於大部份舊會員均繼續申請成為會員，會員流轉量不高，故此每年可提供給新會員的名額實在有限。截至2010年12月底，全港約有11000名長者輪候登記成為新會員，而在香港島、九龍、新界東

及新界西登記成爲中心新會員的平均輪候時間則分別約爲15、28、15及17個月，各長者健康中心的輪候時間會因多種因素而有所不同，如區內長者人口的數目、長者的個人選擇（例如個別長者或會與非本區的友人申請成爲同一間長者健康中心的會員）、社區內是否有其他身體檢查的服務，以及長者申請續會的情況等。爲了縮短長者輪候成爲會員的時間，長者健康中心已精簡進行健康評估時所採用的問卷，以及簡化爲舊會員進行健康評估的項目及程序，務求撥出更多人手及資源，滿足輪候長者的需要。爲縮窄各區中心輪候時間的差距，每間中心均提供輪候時間較短的中心資料，長者可選擇前往該些中心申請成爲會員。

建議三

在長者提出申請成爲會員時，長者健康中心的職員會將長者的姓名及其他個人資料加入輪候冊內，並根據登記的先後次序發給長者一封附有申請編號的確認信，以作日後聯絡之用。確認信亦附有健康教育單張，提供預防疾病及健康生活模式的資訊，並提醒長者注意身體變化，一旦發現有任何病徵或不適時應及早求醫，以免延誤病情。當長者即將輪至時，中心職員會在安排健康評估日期的6個月前以電話及書面通知輪候長者，亦會在接近評估日期時再次用電話提醒長者。所有長者健康中心的預約電話皆由人手接聽。

建議四

有關長者健康中心的會員年齡資格屬政策範疇。

建議五

長者可從單張、互聯網網頁 (www.elderly.gov.hk)、24 小時電話資訊熱線 (21218080)，及地區長者服務機構查取長者健康中心服務的資料。

建議六

政府的口腔健康政策，主要是透過宣傳和教育，提高市民對口腔衛生及健康的認識，從而養成良好的口腔衛生習慣，適當使用口腔護理服務。

衛生署現於轄下 11 間指定政府牙科診所附設爲市民提供免費緊急牙科服務「牙科街症」，服務範圍包括處理急性牙患、處方藥物止痛、治理口腔膿腫及脫牙，牙科醫生亦會爲顧客提供專業意見。中西區的居民可使用堅尼地城社區綜合大樓牙科診所的「牙科街症」服務(地址：堅尼地城石山街 12 號堅尼地城社區綜合大樓 10 樓)，服務時間爲逢星期一、五上午，每次派發 84 籌。有需要的市民可到診所輪候取籌，已取籌的市民可於取籌當日同一時段內(即上午)獲得診治。有關「牙科街症」診所的資料列載於附件一

及附件二，以供參考。市民亦可在衛生署網頁 http://www.dh.gov.hk/tc_chi/tele/tele_chc/tele_chc_dcgps.html 或透過 24 小時口腔健康資訊熱線 2713-6344 獲得有關資料。一般牙科治療服務，主要由私營界別及非政府機構提供。在中西區，香港明愛機構於堅道 2 號明愛大廈地下 32 室設有牙科診所為市民提供服務。

為顧及有經濟困難人士的需要，在綜合社會保障援助計劃(綜援)下，高齡或經醫生證明為殘疾或健康欠佳的受助人可獲發牙科治療費用津貼，以支付私家牙科服務的費用。牙科治療項目包括洗牙、補牙、脫牙、假牙、牙冠、牙橋及根管治療。

政府會由 2011 年 4 月起開展一項為期三年的先導計劃，與非政府機構合作，為居於安老院舍或接受日間護理中心服務的長者，提供免費外展基礎牙科服務，包括基本檢查、洗牙、止痛及其他應急治療。所有已獲社署發牌的安老院舍(包括受資助/合約、自負盈虧及私營的安老院舍)及獲社署資助的長者日間護理中心(包括位於中西區的安老院舍及長者日間護理中心)，可透過與在先導計劃下提供服務的非政府機構合作而參加計劃。

此外，政府亦自 2009 年 1 月開始試行為期三年的長者醫療券試驗計劃，向 70 歲或以上長者提供每人每年總值 250 元的醫療券，資助他們使用私營基層醫療服務。而有關醫療券亦適用於牙科服務。政府已完成中期檢討，建議延長試驗計劃三年，並將醫療券金額倍增至每人每年 500 元。財政司司長亦已承諾撥出 10 億元實施上述建議。

衛生署

二零一一年四月

(二零一一年四月七日收到)

中西區區議會秘書處

二零一一年四月