

第二屆觀塘區議會屬下
社會服務委員會
第二十次會議記錄

日期：2007年2月13日(星期二)

時間：下午2時30分

地點：觀塘民政事務處3樓會議室

出席者：

主席

葉興國先生, MH

副主席

鄧志豪先生

委員

陳華裕先生

陳汶堅先生

張順華先生

周耀明先生

范偉光先生

馮美雲女士

何偉途先生

高寶齡女士, MH

黎永年先生

林家強先生

劉定安先生

羅俊毅先生

梁芙詠女士, MH

柯創盛先生

潘進源先生

蘇家豪先生

蘇冠聰先生

蘇坤漢先生

蘇麗珍女士

徐永銓先生

胡國祥先生, MH

余秀珍女士

增選委員

陳德明先生

謝淑珍女士

梁雁群先生

秘書

廖志強先生

觀塘民政事務處行政主任(區議會)1

列席者：

李賢斌先生	觀塘民政事務處高級行政主任(區議會)
趙林秀麗女士	社會福利署觀塘區助理福利專員
葛嘉明女士	廉政公署社區關係處東九龍及西貢辦事處 高級廉政教育主任
陳建嫻女士	教育統籌局高級學校發展主任
陸志聰醫生	基督教聯合醫院醫院行政總監及 九龍東醫院聯網行政總監
梁黃婉玲女士	九龍東醫院聯網行政事務總經理
張玉清女士	基督教聯合醫院行政經理

缺席者：

陳昌先生	呂東孩先生
陳振彬先生, BBS, JP	麥富寧先生
蔡澤鴻先生	潘任惠珍女士, MH

開會辭

主席歡迎所有與會人士出席會議。

I. 通過上次會議記錄

2. 上次會議記錄無須修訂，獲得通過。

II. 醫院管理局普通科門診電話預約服務匯報

3. 基督教聯合醫院醫院行政總監及九龍東醫院聯網行政總監陸志聰醫生簡介上述服務如下：

3.1 透過議員辦事處、長者服務單位及非政府機構的協助，九龍東醫院聯網就普通科門診電話預約服務向區內居民宣傳及推介有關服務。

- 3.2 安排於區內的醫院及門診發放宣傳資料以推廣電話預約熱線。
 - 3.3 改善及簡化電話預約服務的系統，如減少輸入的步驟、放緩輸入的時間、增加電話線路等。
 - 3.4 建議於非繁忙時間使用上述系統。
 - 3.5 建議以行政方式，透過門診職員的安排，以處理家庭中不同成員的預約情況。
 - 3.6 繼續收集區內居民的意見及需求。
4. 有 10 位委員提出以下意見及查詢：
- 4.1 有委員查詢門診會否為沒有使用電話預約服務而有需要的病人，提供直接的診症。
 - 4.2 有委員查詢如有病人到達沒有預約的診所時，診所職員會否以簡單的即時登記取代繁複的電話預約，以便安排病人盡快應診。
 - 4.3 有委員查詢當局如何界定病人是否需要即時應診。
 - 4.4 有委員建議電話預約系統內應加設可供選擇的分區診所，以便使用者自行選擇最方便的地點應診。應為使用者讓詢問政府如何推廣長者出院後的護理服務，以及有多少地方團體參與護理服務。
 - 4.5 有委員表示現時電話預約服務系統較為繁複，不適合長者使用。建議應盡量簡化有關系統，減少不必要的輸入以方便長者使用。
 - 4.6 有委員表示現時觀塘賽馬會健康院普通科門診診所的電話預約服務最為繁忙，建議當局應盡快改善有關情況。
 - 4.7 現時的電話預約服務只安排於下午 3 時後才可預約當晚或明日的門診服務，有委員查詢可否將有關時間提早以便使用者更有效使用該系統服務。另外，有委員查詢可否將預約時間

推廣至 3 日之內，以便使用者有更多的時間選擇。

- 4.8 有委員表示現時電話預約服務的語音速度太慢，影響整個服務的效率。
- 4.9 有委員建議當局應設立網上預約服務。
- 4.10 有委員建議應該讓病人自行選擇所看診的醫生，因為該醫生較熟悉病人的病歷，有助診斷病症。
- 4.11 有委員建議門診服務應於每日設立一個時段，或以派籌形式，以便病人即時應診。
- 4.12 有委員表示當局於推廣有關服務的時候，應考慮有特殊需要的群體的情況，如聽力有問題的人士。
- 4.13 有委員建議應設立有服務員的專線，以協助一些未能使用電話預約服務的人士。
- 4.14 有委員建議當局應增加資源，以便能夠應付更多的門診需要，縮短預約的輪候時間。

5. 就委員提出的意見及查詢，陸志聰醫生回應如下：

- 5.1 當局有足夠的技術以應付不同形式的預約服務，例如排隊派籌、電話預約及網上預約等，但由於使用者有不同的需求，建議應先詳細探討及選擇能夠達致共識的主流方案。
- 5.2 陸醫生建議應以用家的角度去改善有關係統的服務，於不同的階段配合不同的措施推行；如就電話預約服務的語音速度太慢事宜，由於使用者於起初階段對有關係統的運作並不熟悉，因此系統的語音速度會調得較慢以便使用。及至使用者熟悉系統運作後，系統則會再作調整。
- 5.3 除系統的改善外，當局亦會透過行政的形式以配合門診服務；如透過增加醫護人員的數目、醫護人員的班次的調動，以應付實際需要。
- 5.4 就門診會否為有需要的病人提供即時的應診，或如何界定病人是否需要即時應診事宜，陸醫生表示當值的醫護人員會界

定病人是否需要即時的應診，如有需要會提供即時的協助。

- 5.5 就建議派籌與即時應診的病人，陸醫生表示可以其中一間診所作為試點推行，但擔心實行有關措施時會引致排隊輪候的擠迫情況再度出現，因此建議委員就此提供意見。

- 6 委員備悉有關匯報。

III. 觀塘區建築工程進展報告

(觀塘區議會社會服務委員會文件第 2/2007 號)

7. 主席介紹有關文件。

8. 有委員就報告中觀塘曉光街小學的工程發表意見，要求有關部門應密切監管有關工程進展，以免因工程延誤而對該校的開課構成不便。

9. 有委員就報告中油塘邨社區會堂的工程發表意見，表示由於油塘邨的人口增加，區內社區設施未能滿足居民需求，希望有關工程能夠如期進行及完工，避免再有工程延誤的情況發生。

10. 主席建議秘書處致函有關部門，以反映委員會對工程進展的關注。

IV. 社會服務委員會 2006/2007 年度財政報告

(觀塘區議會社會服務委員會文件第 3/2007 號)

11. 主席介紹有關文件。

12. 委員備悉有關文件。

V. 其他事項

13. 會上並無其他事項。

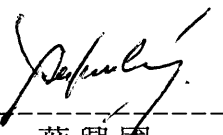
VI. 下次會議日期

14. 下次會議定於 2007 年 4 月 17 日(星期二)下午 2 時 30 分舉行。

15. 會議於下午 3 時 30 分結束。

本會議記錄於 2007 年 4 月 17 日獲得通過。

簽署: 
秘書: 廖志強

簽署: 
主席: 葉興國

觀塘區議會秘書處

2007 年 2 月