

二零一八年七月十七日
葵青區議會
社區重點及其他社區健康項目督導委員會
第二次會議(二零一八)

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葵青社區重點項目(下稱「項目」)下兩間伙伴機構(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」))及葵青社區參與計劃(下稱「計劃」)下的服務提供機構(仁愛堂及博愛醫院(下稱「博愛」))的服務進度及相關的服務質素監察。

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；仁愛堂及博愛亦將根據於計劃下簽訂的服務協議第 2.2 項的要求提交相關工作進度報告。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 10 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 27 個月的服務期為合共 3 501 名 (12 321 人次)長者提供牙科護理服務。牙科護理服務的第五階段已於 2018 年 1 月 27 日公布，而第六階段的公布日期為本年 7 月底。至 2017 年 12 月 31 日¹合資格申請共約 5 400 宗。民政處會將從合資格申請中抽出 1 300 名中籤者及其中籤次序以分配

¹ 根據早前於社區健康服務工作小組會議通過的抽籤安排，牙科護理服務已於 2018 年 1 月 1 日停止接受新申請，直至該日之前收到的所有合資格申請已獲安排服務。

社區重點及其他社區健康項目文件第 8/R/2018 號
(修訂)

2018 年 9 月至 2019 年 2 月的服務配額。抽籤結果將於 7 月底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。

兩所流動牙科診所的服務地點及時間如下：

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
藍色車						
上午	華荔邨 賞荔樓	青逸軒	荔景 社區會堂	葵涌邨	葵涌邨 曉葵樓	葵盛西 游泳池
下午						不適用
橙色車						
上午	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
下午						不適用

另外，計劃下加強牙科護理服務的服務提供機構(仁愛堂及博愛)已於 2017 年 9 月起為合資格居民提供服務。首階段的服務期已順利完成。第二階段服務已於本年 3 月展開，截至本年 4 月底，仁愛堂及博愛已為合共近 653 名長者提供牙科護理服務。

(ii) 服務監察

民政處於本年 1 月轉交仁濟、仁愛堂及博愛的中籤者名單中，包含 9 位民政處職員作為「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，截至 6 月 30 日，仁濟已為第一至三組的中籤者成功預約，民政處會繼續監察致電中籤者的預約進度。

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。

另外，本處職員會繼續按香港大學牙醫學院教授的指導進行服務紀錄審核。第一、第二及第三階段的審核報告(包括審核的結果及相關的建議)已分別於 2017 年中、2017 下旬及今年 5 月轉交仁濟²。第三階段的審核報告顯示文件記錄不足及遺漏等問題已有明顯改善，本處並會繼續與仁濟跟進，確保服務質素。

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。第九申請階段³的截止日期為本年 10 月 31 日。截至本年 6 月底，尚未接受服務的合資格申請人約有 1 000 名。歡迎委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於延續服務期開始前仍可繼續以 40 元⁴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/眼睛檢查第八申請階段結束後，繼續分批聯絡所有中籤者。中籤的 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

² 如有需要，委員可向秘書處索取審核報告全文(只有英文版)。

³ 由第八階段開始的中籤名額改為 500 人。

⁴ 各項收費亦隨之將於本年 10 月進行調整。

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。預約安排至今維持暢順。

5. 社區健康資源中心

(i) 服務進度

項目下的三間社區健康資源中心⁵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⁶皆已順利達標。除了於資源中心為市民進行以上四項健康檢查外，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。

(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

⁵ 青衣(西南)社區健康中心(青葵中心)、葵聯邨的葵涌(西)社區健康中心(葵聯中心)和石籬的葵涌(東北)社區健康中心(石籬中心)。

⁶ 詳見社區健康服務文件第 5/2015 號。

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，未有發現有欠妥的地方。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，歡迎委員呼籲區內居民踴躍參加。除此之外，協會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

仁濟及協會於項下所有健康教育講座均已順利舉行。兩間機構於服務期內合共舉辦 184⁷ 場健康教育講座，講座的場次及總服務人次均達到服務協議中列明的服務目標。

8. **預防流感疫苗注射**

協會於今年 4 月至 6 月期間沒有舉行預防流感疫苗注射服務。

9. **網頁及 Facebook 專頁【攜青】最新情況**

⁷ 121 健康教育座當中，仁濟及協會分別佔 61 及 123 場。

(i) 網頁現況

網頁由2014年11月開始運作至今，內容主要包括項目及與健康有關的資訊，如眼科及牙科護理服務的申請安排、健康教育講座的詳情等。於2017年8月17日起，網頁亦正式發布「醫家行動－認知障礙症社區支援服務」（下稱「e+行動」）的資訊，包括流動健康檢測站（下稱「檢測站」）時間表、醫療及家居支援服務安排、服務常見問題等。

訪客數字方面，截至本年5月，每月平均瀏覽人次⁸為10 385，可見網頁有助市民進一步了解項目及e+行動的服務詳情和活動，以及各項推廣健康生活的資訊。

(ii) 專頁現況

專頁在2015年8月3日面世，至今運作了接近三年。專頁內容與項目或健康生活相關，例如眼睛及牙齒健康護理、攜建共融故事及健康小貼士等。過去數月，專頁亦有發布有關項目下的健康教育講座、檢測站時間表、生活小知識等資訊，藉此呼籲居民從生活細節做起，建立健康生活好習慣，從而達到「攜建共融 健康社區」。

截至本年5月，有關專頁的數據如下：

專頁讚好人數 (Page Likes)	30 424
平均帖子觸及人數 ⁹ (Reach)	15 143
平均帖子瀏覽次數 ¹¹ (Impression)	24 714
平均互動人數 ¹¹ (Engagement)	556

⁸ 以2017年6月至2018年5月的數據而計算的平均數。

⁹ 以2017年6月至2018年5月的數據而計算的平均數。

10. 查詢/投訴個案

自本年 4 月至 6 月底，民政處接獲兩宗有關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	負責機構
1	2017 年 11 月	服務安排及提供的服務是否合適	處理中	仁濟
2	2018 年 4 月	服務價格	已處理	博愛
3	2018 年 5 月	服務質素	已處理	仁濟
4	2018 年 5 月	服務質素	處理中	仁濟

11. 就於 2017 年 11 月接獲的一宗服務安排及提供的服務是否合適的查詢/投訴，本處已於本年 3 月 23 日去信香港牙醫管理委員會就牙醫於個案的處理方法尋求意見及建議，以及提供一般治療嚴重牙周病的參考資料，包括提供服務的機構、療程次數和時間，及大約所需的費用等。牙醫學會於 4 月 9 日回覆指不會就個別牙醫的專業診斷或治療方法、治療過程等提供專業意見及評議，並且沒有法定權力處理因疏忽引致的民事責任和賠償。民政處亦已於 6 月與投訴人會面，積極尋求處理方法。

12. 就上文所述服務進度及監察的最新情況，請各委員備悉。

社區重點及其他社區健康項目督導委員會秘書處
二零一八年七月

附件一

2015 年 1 月至 2018 年 5 月
服務水平統計報告 (摘要)¹⁰

項目	服務目標 ¹¹	服務水平
牙科護理服務	30 050	11 473 人次
眼睛健康護理服務		
視光/眼睛檢查	12 000	9 907 [894 個個案獲建議轉介至眼科醫生]
驗配矯視眼鏡服務	7 000	5 308 宗
專科醫生診症	2 513	516 節診症
白內障手術資助計劃	250	74 宗申請
社區健康資源中心		
健康評估	112 500	154 469 人次
健康教育小組	16 470	534 堂(共 12 771 人次)
護士診所	8 970	853 節(共 7 024 人次)
中醫診所	7 500	558 節(共 5 953 人次)
痛症管理中心	8 625	1 389 節(共 7 700 次)
復康班	5 160	424 堂(共 3 218 人次)
音樂治療班	1 800 人次	已取消 ¹²
病人互助小組	4 450	420 堂(共 4 014 人次)
照顧者培訓	2 150	118 堂(共 2 341 人次)
義工培訓	2 150	263 次(共 2 358 人次)
代替 流動健 康站的 服務 ¹³	健康評估	70 000
	簡單眼睛檢查	30 000
	健康輔導	20 000
	藥物諮詢	15 000
外展服務		
家訪	3 700	3 083 戶
健康教育		
健康教育 ¹⁴	180 節	184 節
健康教育教材	15 套	15 套
健康大使	540 位	566 位
疾病預防		
預防流感疫苗注射	27 000	12 354 針

¹⁰ 數據由伙伴機構提供。

¹¹ 已包括延續服務的目標。

¹² 由於與鄰近長者中心服務重疊，音樂治療班已於 2016 年 4 月取消。

¹³ 基於營運及成本效益等方面的考慮，協會已於 2015 年 7 月擱置取消購置流動車輛的計劃。

¹⁴ 健康教育包括健康教育講座、慢性疾病講座及「其他學習經歷」活動(例如心肺復甦法及去顫法訓練課程)。