

敬啟者：立法會 ~ 福利事務委員會主席/各位相關人士

本人余鑑忠是一位殘疾人士，以下是 2018 年 3 月 19 日的會議，『檢討綜合社會保障援助計劃』的意見書。

因為眼鏡店服務質素的問題及其它有好大影響我哋殘疾人士生活上的困難，希望睇完封信內容，協助我哋解決問題或有其它解決方案，請回覆！我就算俾醫管局、食物及衛生局、社會福利署及行政長官林鄭月娥等都係玩我哋，拋來拋去，無一個解決方法！希望你哋想多想、諗多諗，盡力協助我哋殘疾人士的問題，例：俾各工會，或叫傳媒協助及其它等等。可搵有關工會，例如假設：眼鏡服務業工會、眼鏡製造業工會、眼鏡廠商業工會或各各工會，叫各工會勸喻及協助殘疾人士同其他弱勢社群可以『免費報價』及其它協助。

殘疾人士的眼鏡津貼申請困難及為難 ~ 『眼係靈魂之窗』在差不多三年前，我眼科覆診時，我都有同醫生講過，我細過經歷男性暴力性侵犯而對男性有身體接觸及見到有身體外露會病發，情緒唔穩定會哭的病情需要，希望以下內容提供俾醫生寫給保障部信中，可以更加順利批核兩副眼鏡包括非球面鏡片及變色鏡片用來保護我雙眼：~

『病人余鑑忠視力比以前差，無論望遠或望近都會差到看唔到細節，需要帶
1)大眼鏡片及框 2)用非球面鏡片，眼珠碌過去會望到側邊，比較其它鏡片清楚雖然不是百分百，而且價錢都比較廉價，會令到我有安全感，無咁恐懼、害怕。其它普通鏡片(單球面鏡片)睇側面會物件比較蕪湖及變彎，因我細過經歷男性暴力性侵犯，會對陌生人及環境會害怕、恐懼無安全感，會引發狂躁症脾氣差，會有自殺傾向，有時呼吸急促感覺。令到我頸部四圍轉會好辛苦頸痛。3)變色鏡片(因為我開始年紀大，好擔心會有白內障等病，眼科醫生應該清楚知道，如果去到某個年紀(40 歲以上)太多陽光及紫外光射入眼睛內，又唔好好保護，會好容易有白內障出現。所以好多醫生希望我眼鏡有防紫外光有變色效果，好似太陽眼鏡，是變色鏡片。)]

最初其實保障部職員[]收到醫生細紙仔文件是寫批到 2 副眼鏡，保障部職員話醫生只不過寫得不詳細，要求醫生再寫詳細些要什麼鏡片及其它。可能醫生覺得麻煩，後來改了只批得一副。但眼科醫院醫務社工部門職員[]同我哋爭拗話一向只可以寫 1 副眼鏡。後來，保障部[]直接同佢哋傾。我哋覺得眼科醫院好混亂，令我哋好辛苦，唯有投訴才有醫務社工回覆及協助解決，原來當時因醫生放大假，搵了好長一段時間(大約半年)才搵到當日覆診醫生，之後我哋不斷追醫務社工協助，早期社工[]跟進，調職後由另一位[]跟進，直至現在仍不斷同醫務社工跟進，最後眼科醫生只寫報告話可配 2 副眼鏡，但只寫普通鏡片，因今次特殊情况 2 副，保障部要醫生要寫明需要什麼鏡片的字眼，保障部才可以批到錢俾我買。後來保障部[]再發信

要求醫生寫到我的需要，因為我拿拐杖上落樓梯及坐輪椅時，因為漸進鏡是上面望遠嘢，下面望近嘢，如果只帶一副眼鏡(漸進鏡)是睇唔到前面及地下下面，輪椅退後時睇唔到後面，睇嘢會好辛苦及令到我及其他人好危險，會產生預計唔到的意外。但眼科醫生唔理解病人的需要，只持住自己是醫生及做醫生的方便，認為病人只需要普通鏡片。眼科醫院醫務社工又將責任推來推去，社工想問精神科醫生可唔可以寫證明信我需要特別鏡片，其實最快最直接就是由眼科醫生寫的文件呢！太太唯有再次要求醫務社工跟進協助同醫生再溝通寫清楚我的情況及鏡片需要，咁不斷拖又差不多一年以上有多，到現在仍未有真正幫到我的結果。

佢哋醫務人員自私自利，只顧保住自己的生活及工作、福利同佢哋自己的家庭，及唔理其他病人的安全，政府請佢哋返來是提供服務俾市民，幫市民解決問題，唔係增加市民的問題。10幾年來，我睇到電視、電台及聽到好多教授講，都話醫生、護士、醫務人員等，要向病人角度去看，要關懷病人，但我完全沒有感覺到！只係在電影、電視講，醫務人員幾好幾好，但我真實情況就唔覺得呢！完全沒有關顧到我特別需要的病人！

一個好醫生同唔好醫生的分別是，如果遇到一個唔好醫生，他說當時我被男性暴力性侵犯他不在現場，唔會寫任何文件，但遇到一個好醫生，唔會對我問長問短，只會盡力協助解決問題，就會寫醫生信證明(例: 我需要睇女醫生)。

如果遇到一個唔好醫生時，有些失明及坐輪椅的殘疾人士，或是病人精神上令到經濟陷入困境，就算領取傷殘金及持有殘疾人士登記證的殘疾人士，都沒有醫生可以簽發到高額傷殘金及長期照顧金額俾他。相反地，如果一個好醫生，她會了解到病人的真正需要，不單只跟進病情，甚至乎生活實際需要跟進的，都會盡力協助爭取。除了醫務上需要，亦都有環境上需要。遇到一個好醫生時，一個眼睛有問題的殘疾人士，其實只需醫生替他選擇配帶合適眼鏡就可以改善病情，或是一個嚴重傷殘的病人，如果醫生批核到高額傷殘金給他，亦都幫他可以得到更好的醫療設備及生活上經濟改善需要。就好似最近電視都有提到，點算是一個好醫生呢？醫到病人就係一個好醫生。但我卻遇到一個唔好醫生。

另一個問題又出現，因為社署需要我搵最少2間店鋪的報價單，交上部門去審批，才可以發津貼俾我哋配眼鏡。以往多年來，我都要四處搵店鋪做報價，今年發覺比以前更加困難，包括旺角、九龍、觀塘、新蒲崗區及其它所有都搵過眼鏡店鋪或舊屋邨(啟業邨)等，香港及九龍所有都搵過晒都話唔報價。

問過了好多間眼鏡店舖都話唔出報價單，對殘疾人士更加唔會做報價單，有啲話出報價單要收錢幾百元，就算教會認識的人店舖又話要先俾訂金，稍後回舖頭配眼鏡就可以扣回金錢。但長者就有任何優惠，及可以有免費報價單，對於我哋疾病及意外無得選擇的殘疾人士就唔公平對待呢！就算旺角及黃大仙區店舖有報價單，但 1 副鏡框及連鏡片都要是 \$ 2,000 幾元，2 副更要是 \$4,000-\$5,000 幾元，我都無可能接受到，更何況政府及統計署一定會詐型！順天邨有間眼鏡舖叫『XXXXXXXXXX』老闆唔會同我哋做報價，都覺得我哋殘疾人士連累佢哋，亦都係覺得我哋係『廢柴之中廢柴』！但疾病及意外無人會知、無人想發生呢！

在外國好多外國醫生都有講過，鏡片愈大係愈清楚，只不過普通鏡片的單球面鏡焦點在中間，而非球面鏡是焦點係全副鏡片都有包括看到側面，令到我睇嘢更清楚、更有安全感。好多店舖為了慳成本，唔想將鏡片做大啲，亦都作個故仔出來話無貨《大鏡框》，其實係無打算入新鏡框的貨，令到我好困難因為我的病去搵到合適的眼鏡！直到這刻，我都好擔心要好難再搵到另一間有報價單，唔通全香港、九龍真係無啲有良心的店舖老闆嗎？我亦都多年去眼鏡展，有嘗試去搵資料，發覺全世界潮流都愈來愈多用大眼鏡框，愈大眼鏡框愈多人鍾意。因為現在眼鏡框愈來愈好輕、鏡片愈來愈好薄，或者同以前唔同。

10 幾 20 年來我哋投訴關於醫生及醫務人員，每次都係要我哋及玩我哋，無體諒病人的特別情況下需要。人始終係人，現在醫生的觀點角度不同，或者帶有歧視成份。政府診所醫生有時唔想浪費資源及帶有歧視同唔好心態，或者搵好多藉口，例：每次只俾啲簡單藥或 5 粒止鼻水藥就叫睇完叫我哋走，每一種病因有唔同連帶性病徵，先決定係邊種類型的病。但醫生只係俾一種藥去醫一種病徵係唔合理的！醫生叫我第二日再重新排隊返去再睇過，或者直情唔俾藥我。但觀塘區人口幾十萬，係全香港唔係排第一就係排第二，好難預約睇醫生，有時一個月或三個月都約唔到睇醫生，變成了浪費我哋時間及資源！普通科醫生無俾專科藥，例：我之前生蛇，上網睇過醫學文獻或網上資料，生蛇係唔可以等，有時嚴重到會死人或者會盲眼。醫生仍然俾 5 粒黃色止鼻水藥就叫我走。因為醫生話只會 72 小時內才有效可以食生蛇特效藥，但我問過非牟利機構診所醫生話唔係，咁樣判斷會死得人。亦都好似 2003 年沙士年代，電視有醫生講過，話病菌在 4 個星期後自動受控制，叫我哋唔使咁驚，但係仍不斷想辦法用專門藥，唔會叫新症及舊症病人唔好食藥，返去自己會好。但其他病患者都有醫生寫配方俾佢哋，我覺得不合理呢！

我曾經有神經線痛，但每一次睇普通科醫生，佢話無藥醫治神經痛，普通科醫生話政府診所係呢方面的藥，亦都無想過寫轉介我去痛症科及其它專科做新症或盡快覆診。及其它專科，我有其它病因，但醫生只係叫我等一個月或二個月到其它專科覆診先至攞藥，有時甚至會半年，例子亦好多。醫生會覺得我哋係傷殘人士或綜援人士，所以資源有限，每次我哋只可以睇一種病徵，但相關及相連藥

物唔會俾，或其它病就唔會睇。佢哋行為思想及說話都叫我哋去睇私家醫生，叫我唔好抱大希望，唔會幫我想其它問題，只會字搬字就算，佢哋唔會用咁大心機去搵問題及解決問題！亦都唔會寫紙俾我去睇專科醫生及排快期，令到我哋病人無法得到最快及完美的醫治。我都之前有在聖母醫院內科覆診，但自從約 3 年前開始轉了一班醫務人員都玩我及歧視我，以前可以用殘疾人士登記證同職員講等到女醫生才入去睇病，但當時有心為難我及講難聽說話。令我在 2016 年 1 月自殺，自殺後佢哋醫務人員覺得我特別麻煩，驚我會傷害醫務人員，所以報警，但警察及傍觀者鬧佢哋點安排病人真正需要呢！好彩當時太太阻止我無受傷。另一個例子，再 10 多年前，我肚痛入聯合醫院，但 3 位男醫生都無體諒我的病，細過經歷男性暴力性侵犯而挑戰我，有 3 個男醫生一齊同我檢查，忽然間無同我講拉低我條褲按肚就按到我下體，醫生鬧我又凶我，最後我都情緒唔好要自簽離開出院。我之後都有同精神科女醫生 [REDACTED] 講，就算佢同病人聽背脊都要拉床邊的廉，佢都亦都要同病人講做檢查及做咩檢查，所以 [REDACTED] 都支持我做投訴，但係無結果呢！

不單只還有多次醫生及醫務人員不公平的待遇，我哋每次都希望佢哋改善，但都係聽完就算！其它例子，我哋睇精神科醫生問題，只用幾分鐘時間去睇，又唔會詳細睇文件，有時我哋需要調遷需要醫生寫信會好啲，因為調遷到 500 以上單位會對我病情有改善，有足夠空間去活動，要有足夠空間放置 1 至 2 部電動輪椅及 1 部手動輪椅及 1 張士的椅及其它復康用品，但精神科醫生、骨科醫生及其他醫生完全唔想明白、無想過幫我哋及唔想理解我哋問題！叫我哋自己諗辦法！令到我好無助！

我太太朋友中有在醫院工作，聽聞佢會送禮物俾醫生，其實醫生及醫務人員不應該收市民的禮物，以我所見有好多病人送禮物給醫生及醫務人員之後，在治療方式、使用儀器、約見日期及其它等等有特別優待，比其他市民更好。他們往往送生果籃、朱古力及其它禮物給醫生，希望日後得到好及快的醫治方式。有時我見到醫醫相畏，我哋排隊時無論清潔阿嬲、其他醫務人員及佢哋親朋戚友等，佢哋可以唔洗排隊就可以入去睇醫生。有啲藥物佢哋點樣擺就擺，就算做手術及檢查或其它都會優先。相反地我哋殘疾人士去睇普通科診所或其它，醫生話我哋擺緊社會福利只會俾幾粒藥丸就要我哋離開，第日再去睇，睇唔起我哋。醫生亦都唔會同我哋做任何詳細檢查，連帶手襪做基本檢查都無，佢哋覺我哋連累到社會。其實對於弱勢社群是沒有能力、金錢買任何禮物，但希望不會影響醫生對弱勢社群的待遇，亦都希望醫務人員有改善空間。

其實我哋殘疾人士、綜援人士或者擺社會福利的人士，都在社會福利署制度下幫我哋俾錢睇醫生，我哋如果係傷殘及綜援人士，每次睇政府醫生，用醫療豁免紙登記，社署係會俾番錢醫管局。就算唔係，據我記憶中，港英政府年代，經常在電視有外藉政府官員說過，其實每一個人都有納稅，叫做『間接稅』，來源

每一個人有消費俾商人，由佢哋集齊之後俾香港政府，就是『利得稅』所以經濟及商業學講過，每一個人都有納稅！但殘疾人士就沒有被太多人關注，我哋都是納稅人呢！

因為我細過經歷過被男性暴力性侵犯，形成大過對男性有身體接觸或見到男性身體外露會情緒唔穩定，晚上睡唔到及容易哭，發脾氣及有自殺傾向，所以由細到大都可以安排到女醫生睇病。但回歸後有啲人思想令到我難受，有啲好醫生或者好的女醫生，入電腦做記錄，或者寫封信俾我叫我保存，第日睇醫生時使用。但後來每次覆診唔知幾時開始，邊一個成日在電腦幫我刪除了記錄，我每一次覆診我俾信佢哋都唔俾番信件我，再次覆診時在我面前撕爛了信件，又話點解我會有咁好的待遇，又講埋好難聽的說話及藉口，令到我每次睇醫生時都好辛苦，要重新解釋及要求需要女醫生安排。醫務人員永遠都係只顧佢哋的方便，亦都有歧視成份，無關心到病人的特別情況及真正需要協助的方法！

我遇著一個唔好的眼科醫生唔體諒病人的病情需要去協助。多年前統計處出了報告，曾經有人利用社會福利署，幾個月就配一副眼鏡，又要係名牌子好貴。後來社署限制了只可以配 \$500 金額上限，亦都要 2 年後才可以再配。我及其他朋友都會有恐懼，後來我同社署解釋，我打電話俾社署傾過，由尖沙咀傾到返屋企成 1 粒鐘，直至手機無電為止。我都有解釋我的病特別情況，如果配 \$500 的鏡片會好易花，花到睇唔到，鏡框亦都好易爛、好易斷、無咁耐用，變了成日要配，其實浪費金錢及時間，亦都唔環保。醫生亦都歧視我哋殘疾人士及綜援人士，亦都未必肯簽任何文件！往往一小撮人犯錯唔守規矩，就要多年來守規矩的一大班人幫佢承擔所有責任！唔通佢哋殺了人，就要我哋去幫佢哋坐監嗎？咁是否公平呢！社署聽完亦都明白我哋難處及同情我哋，如果多過\$500 只要寫信解釋清楚交俾社署，佢哋區域經理會再決定是否審批。我亦都好乖，除了寫信外亦都會影相及帶舊眼鏡俾佢哋睇點樣爛、邊度爛！好多職員及朋友都話眼科醫生唔會簽到 2 副眼鏡及特別鏡片，但我太天真本來想自己做個案例子，希望將來其他人都唔會太辛苦配到眼鏡，但無想過咁難做到一個案例子。但現在更煩惱就係，本來想同保障部講先配一副近視眼鏡，稍後再副老花。保障部職員話一副眼鏡都要醫生紙寫特別鏡片需要，因為社署已有紀錄唔可以當無事發生，唔可以返轉頭自己寫信交上去審批；而且要爛了第一副才配到第二副。我同佢講時佢話我可以試下及支持我，叫我同眼科醫生講做一個案例子，但職員當初無同我講後果會咁多問題及咁嚴重。我亦都有同佢講，我未試過咁做唔知後果會點！就算以前上幾手職員話我眼鏡花了或度數唔同咗都可以審批到配過新眼鏡，但現在唔知點解咁多為難我呢！又要眼科醫生簽，因為覆診都要一年半載呢！我現在眼鏡已經超過 3 年了！

因為我年紀開始大，視力差了，眼鏡咁多年物價高漲，由幾百元增加到千幾元。但有些人歧視，係全香港眼鏡舖講只係可以申請到\$500 金額，但我哋傷殘

金條基本再基本金額，我哋俾唔到差額。見工及人際關係是『先敬羅衣後敬人』，眼鏡都係表達我哋表情，如果唔適合眼鏡及樣貌差會難於在社會生存！我哋年紀過了 40 歲後，睇嘢會差咗，但眼科醫生唔會體諒我哋病人實際的情況，令到我哋好辛苦！其實我已經寫信俾勞工及福利局局長 ~ 羅致光博士, GBS, JP, 但都無回覆給我，令到我好無助呢！其實我只是希望醫生可以寫到報告內有特別需要：1)大眼鏡片及框 2)用非球面鏡片 3)變色鏡片(遇到陽光會變太陽眼鏡，防止白內障)。請注意：我及太太都係殘疾人士，年紀愈來愈大，身體會愈來愈差，如果你哋處處為難，又要寫信，我哋會好辛苦，好難搵朋友或義工寫信，恐怕有日做唔到呢！

我覆診見醫生都要一年半載後，快都要幾個月才見到醫生及醫務人員，我都要瞓查查睇唔清楚出街搭車去醫院約期，令到我都很困難！醫生及醫務人員只顧及佢哋自己方便及利益，無想過我哋病人實際需要！我一向做開文職工作，現在連睇文件細字都很差，我都好難搵到工作，點會有老闆請我這位殘疾人士呢！

好多時申請『基金』可有可無，唔知幾時再有！之前醫務社工 [REDACTED] 跟進時，我曾問過他申請了基金去買眼鏡，如果我中途意外爛了其中一副，如何做呢？當時 [REDACTED] 話，唔緊要將來可以再考慮其它方法或者再嘗試申請。點知 [REDACTED] 調職後由 [REDACTED] 跟進，初時都話將來都會繼續跟個案，無講過申請完基金會個案擱置做記錄。2018 年 3 月 2 日我終於搵到 2 間眼鏡舖的報價，由太太親自交上去九龍眼科醫院~ [REDACTED] 手上，她說會跟進申請基金，今日 3 月 12 日通知太太已成功，另一方面，她又通知我太太，我的個案亦都被擱置，太太好突然之前無講過。[REDACTED] 只話叫我搵綜合家庭服務社工或覆診最密的眼科診所社工協助，太太重覆講綜合家庭服務中心唔會幫我哋殘疾人士，亦都無其它地方覆診眼科，但她無理會只講佢的說話。九龍眼科醫院的社工一時一樣，曾經講過都無信用！令到病人無所適從，生活更多問題出現！

其實打開門做生意要贏口碑，所以要令到客人開心，同令到客人有賓至如歸的感覺。香港歷史以來傳統服務質素是『以客為先，客人永遠是對的，盡力幫客人解決問題，何況現在回歸了要講優質服務質素呢！』董建華先生及香港政府都講過『咁嘅服務質素係唔夠嘅！』現在香港已經回歸了，擺社會福利、社會保障及社會資源都諸多要求及諸多條件，更何況要賺我哋的血汗錢呢！

用經濟及商業角度理論去看，有三種類型叫三級生產，第一類：初級生產 [定義是從大自然獲取天然資源的活動。例子：農業、畜牧業、漁業等。第二類：次級生產 [定義是把初級產品加工成製成品或半製成品的活動。第三類：三級生產，例子：個人服務 [如理髮服務、商業服務、社會服務、教育服務、醫務工作、專業人員、消費者委員會及銷售商舖等等。所以眼鏡店舖都係服務業，都要講服務質素。

因我家族是一夫多妻制，我媽媽在世時爸爸已有一個二奶及其他，直至 2010 年媽媽離世後，爸爸已經同二奶同住，好多時我買嘢送俾爸爸，二奶都唔俾我爸爸或有時掉咗，二奶唔俾我同爸爸傾計，令到我好難接觸爸爸。這幾年他身體比較差，行動不方便，前幾月爸爸證實患了『腦退化~認知障礙症』。今次是二奶帶爸爸上國內探親，爸爸在屋企跌倒後未有完善醫療設備，要即時運送返香港，最近去上水北區醫院。由 3 月 3 日最初由清醒只不過半邊身不能動中風，之後幾日就要吸氧氣，身體愈來愈差，令到最後都要靠『強心針』。有一次我見爸爸有痰，想較起張床，二奶唔俾，但姑娘都認同較高床，點知二奶轉頭較番低，爸爸現在狀態痰會塞住氣管缺氧，我又放個鐘在床邊，但二奶發脾氣掉走。

3 月 13 日早上收到電話，話爸爸就快唔得，叫我及所有家人立即飛的士入去上水，陪住爸爸，不斷支持佢。細妹說爸爸血壓低及血含氣低，我大妹在醫院見到爸爸會好辛苦，曾經同爸爸講見佢好辛苦，她想拔走氧氣喉，但我制止。大妹話我唔係醫生，但我講我以前有急救牌，救過好多人，以生命救生命，亦都屈蛇在 HKU 有 2 年，我都玩過離心機、培養細菌、移液器等，我都話過有啲植物人都會有機會起番身。但大妹發脾氣叫我出去病房唔俾舒發情緒，要我妹夫都捉我出去，後來太太陪住唔俾佢哋捉我出去，話我係舒發緊情緒，陪住我身邊。等了一段時間，醫生來到叫我哋家人出病房傾，叫我哋家人要有心理準備，醫生話會盡力去救人。下午爸爸血壓及血含氣又回升返正常，晚上因為我傷殘情度要返屋企休息，大妹叫我同太太返屋企先，有咩會立即打電話俾我哋。點知 3 月 14 日早上又有反覆，大妹話爸爸要再打強心針。最後早上 6:30 收到大妹電話，我立即同太太飛的士入上水，我見到佢已無反應，直至醫生宣佈心臟停止，但我覺得醫生無盡力救爸爸。2018 年 3 月 14 日早上 7:30 左右，我爸爸在上水北區醫院因中風危殆離世。因我的病容易休克，現在都有平安鐘在身上，我唔可以發脾氣影響到身體，所以好多時都會被人蝦及被人欺凌！

我覺得現在是孤兒仔，親生媽媽於 8 年前去世，契媽於 3 個月前去世，現在連最後幫我的家人機會都無！有誰可以幫到我呢！有誰可以關心到我呢！如果有困難有誰會即時會想到幫我呢！這世界上就係咁現實、咁殘酷！希望你哋體諒我這位殘疾人士的困難及苦處，盡力協助我解決困難及問題呢！

如有不便之處，敬請原諒！

余鑑忠/黎錦蓮

2018.3.15.