



中華人民共和國香港特別行政區政府總部食物及衛生局
Food and Health Bureau, Government Secretariat
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region
The People's Republic of China

本函檔號 Our Ref : FHB/H/16/123
來函檔號 Your Ref : CB4/PL/HS

電話號碼 Tel : 3509 8954
傳真號碼 Fax : 2840 0467

香港中區
立法會道一號立法會綜合大樓
立法會秘書處議會事務部
小組委員會秘書
徐偉誠先生

徐先生：

立法會衛生事務委員會
林素蔚議員的信件

謝謝你於 2022 年 5 月 18 日致食物及衛生局局長的信件。就林素蔚議員查詢有關「疫苗到戶接種服務」事宜，經諮詢公務員事務局和衛生署，我們綜合回覆如下：

政府推出「疫苗到戶接種服務」，為未曾接種新冠疫苗的 70 歲或以上長者，或因病患或殘疾而行動不便人士提供上門免費接種科興疫苗服務。「疫苗到戶接種服務」自 4 月 19 日起接受網上和電話登記以來，我們共收到 2 萬 4 千個登記，當中主要求第一針及第二針的接種服務，但亦有少量因特殊原因，要求接種第三針及第四針。

由 4 月 26 日至 5 月 23 日的第一個為期四週的循環裡，我們共派出 653 隊的外展隊，前往全港 18 區，接種了 11 367 針，當中逾八成是第一針，以年齡計有八成三是七十歲或以上長者，另外有逾千人是因殘疾而不便外出打針的。雖然針針皆辛苦，但整體而言，是達到我們推出這服務的目的，深入社區，讓有需要的長者和市民不會因為行動不便或不懂去社區疫苗接種中心而錯過打針。

由5月24日起，「疫苗到戶接種服務」已進入第二個循環，除了會跟進為在第一循環內已打第一針人士打第二針外，亦會處理香港社會服務聯會(社聯)轉交政府約6 900個個案，主要亦是第二針的接種。截至5月23日，收到的2萬4千個登記中(當中包括部分社聯重覆的登記個案)，已有逾1萬7千多個獲安排打針(包括已預約至六月初打針的人士)，再扣除3千位因不同原因放棄服務的登記人士，我們尚有4千多個待處理的登記，我們有信心在七月中前完成這些已登記的個案。

「疫苗到戶接種服務」推行至今，收到二十多個投訴，投訴內容大致可分為三類，第一類是社聯服務使用者投訴個案被轉介政府後沒有跟進，第二類是有關外展隊的服務質素，最後一類是計劃的行政安排。我們一直密切跟進這些個案，並同時研究如何能優化服務。

由於社聯的個案是由四月中下旬開始分批交予政府，部分於四月初接種了第一針疫苗但在五月初仍未收到我們熱線中心聯絡的市民對安排不滿而投訴。我們理解市民的焦慮，已在五月加快處理社聯轉介的資料(包括篩查重覆登記個案、按接種時間表整理個案、輸入資料等)，並在5月22日，即收到社聯轉交最後一批個案後4日，完成所有社聯個案的預約。我們亦留意到部份社聯轉介個案人士如居住區域被編至第二循環的後半部份時段或錯過了原來的編排時段，或需要等較長時間才可以打第二針。為改善情況，我們特別在每區第一和第二循環中間加插一天安排拾遺隊到該區提供服務，以期縮短他們的等候時間。

「疫苗到戶接種服務」的外展隊由來自約30間不同醫療機構的醫護人員，地區義工和有疫苗接種中心行政運作經驗的員工組成。在服務開展前，我們已安排了視像會議向相關代表人士介紹運作流程和服務要求。在收到有關外展隊服務質素的投訴，例如隊員的禮貌問題，我們除作出調查跟進外，亦有向個別隊伍作出提點，並整合了一份外展隊的注意事項，於第二循環開展前發放至所有醫療機構，以期改善服務質素。

至於有關行政安排的投訴，主要環繞登記後沒有收到預約安排，或不滿沒有醫生到戶諮詢服務。熱線中心於5月23日已完成致電所有登記個案、社聯轉介個案和社會福利署轉介目標群組，合共打出逾19萬個電話。儘管熱線中心已安排在不同時段重覆致

電，仍有約45 000個個案是不能成功聯絡。我們相信那些沒有收到預約安排的投訴可能和登記人士沒有接聽電話有關，並會逐一跟進。

至於醫生到戶諮詢服務方面，為更有效運用資源，外展隊的醫護人員以護士為主，由醫生遙距提供監督和諮詢服務，如有需要，醫生會透過電話問診，結合護士在場匯報，判斷登記人士是否適合接種疫苗。由於每個人的健康狀況各有不同並可能時有變化，因此，接種疫苗當天，醫護團隊會就預約人士的健康狀況作出評估，解答預約人士(或他們的照顧者)的查詢，並確定是否適合接種疫苗。如有需要，醫護團隊亦會在接種疫苗日期之前聯絡預約人士(或他們的照顧者)，預先了解預約人士的情況以作準備。如上門期間發現預約人士因健康原因暫時不適合接種疫苗，醫護團隊會作出適切的建議，包括為有關人士預約另一時段再作健康諮詢和接種疫苗。有關流程安排是參考了一年多以來接種新冠疫苗的經驗，並已諮詢衛生署，平衡了安全和效益各方面的考慮。事實上，截至5月23日，外展隊造訪了13 485個服務登記人士，當中只有大概5% (近700人) 被評為身體狀況不宜接種疫苗，另外有1 600位人士因其他原因例如已感染或臨時改變主意沒有接種疫苗，整體而言，外展隊的成功接種率約84%。

政府推展「疫苗到戶接種服務」需動員和協調各方人員，從醫護團隊至各地區義工，還有協助熱線中心運作的醫護學系學生等。雖然過程中難免有不足之處，但我們一直不斷優化安排，希望能在有限資源下儘量為有需要人士願打盡打。但從人力資源的運用來說，市民如果可以到住處附近的私家診所、疫苗接種中心或前往複診時在醫院疫苗接種站接種疫苗，是較為有效率的方法，亦可以把資源留給真正有需要的人士。長遠而言，我們正籌劃在八月下旬推出新一輪優化計劃，主力為有特別需要人士安排上門打第三針及第四針，詳情有待公布。

食物及衛生局局長

(謝雅立)

代行)

2022年5月30日

副本送：

食物及衛生局局長辦公室

(經辦人：錢卓康先生)

公務員事務局

(經辦人：鄭守崗先生)

衛生署

(經辦人：馬美華女士)

(經辦人：奚安妮醫生)