

如何吸引居民使用地區康健中心

智經研究中心

本港新冠病毒疫情迎來第四波，威脅市民健康，也令人反思本港基層醫療服務的不足。葵青地區康健中心近日公布開放首年的數據，會員人數及服務量均遜於預期。在疫情下，市民無疑減少跨區接受醫療服務，作為地區性抗疫防疫支援和維持健康服務的地區健康中心，亦難免受到影響。撇除這個因素，康健中心該如何改善，吸引更多市民使用？

首年服務3萬人次遠未達標

特區政府於2017年的《施政報告》，提出要加強以地區為本的基層醫療健康服務，於葵青區建立首間地區康健中心（下稱中心）。中心於去年9月25日正式投入服務，為該區居民提供健康推廣、健康檢查、慢性疾病管理及社區復康等服務，當局預計每年可服務5.5萬人次。

中心不經不覺已運行一年多，但截至今年9月30日，會員人數仍只有7214，佔葵青區人口（約50.2萬）約1.4%，服務人次（30637）也僅佔啟用初期目標的56%。負責營運中心的葵青安全社區及健康城市協會主席周奕希接受傳媒訪問時解釋，受疫情及開業初期的社會運動影響，中心曾暫停開放，導致成績未如理想。

宣傳不足六成居民不認識

的確，在疫情之下，市民減少外出，中心較難接觸居民，會員人數自然不及預期。不過，作為在區內提供健康服務的其中一環，中心理應可透過協助居民抗疫，招攬更多會員。但現實卻是，不少區內居民對中心的認識有限。「關注葵青康健中心民間連線」於今年2至3月疫情期間，以問卷訪問217名葵青區居民，發現超過六成受訪者不認識地區康健中心，近四成認為中心在疫情期間未能提供足夠支援，更有逾八成受訪者不知道中心設立了抗疫支援熱線。

出現上述現象，某程度上可以理解，畢竟政府在疫情期間曾數度宣布公務員在家工作，中心亦由2月6日暫停面對面服務，至3月16日恢復提供有限度服務，其間改為設立熱線。據報道，中心暫停開放期間，熱線共接獲300多個一般查詢，由社工接聽的情緒支援熱線有28個來電，另有172次藥物諮詢及349次慢性疾病及痛症管理諮詢。對於當時已有逾2000名會員的中心而言，熱線的使用次數並不算多。

中心同時透過Facebook發布防疫或健康資訊、製作健康教育視像短片及進行視像教學，截至3月25日，於網上接觸超過14.6萬人次。這個成績看

似不俗，但中心的Facebook專頁實際上只有1800多人讚好，2至3月有關疫情的帖文平均讚好的數目亦不足100人。有區議員向傳媒表示，中心多數的使用者為長者，未必懂看Facebook，亦有不少區內長者反映，不知道中心已開幕。

政府希望藉康健中心加強公眾對疾病預防的意識、提升他們對個人健康管理的能力，以及為慢性病患者提供支援。在疫情最嚴重的時候，中心沒法把握機會，主動接觸居民，或屬無可奈何。但有傳媒引述區議員指出，中心開幕多時，一直未見大規模宣傳，不少街坊根本不了解中心的作用，甚至有人以為「基層醫療」只針對基層人士，反映宣傳及教育工作不足。

拓外展服務主動接觸居民

新冠病毒疫情一波接一波，中心必須探討在疫情持續的新常態下，如何增加接觸民眾的機會，例如加強外展服務。中心在4至6月曾在區內設立防疫資訊街站，向參與居民派發防疫物資及單張，亦有提供基本的身體評估，共接觸逾1600人，並向360位居民提供即時諮詢服務，以全區約50萬人口而言，反應談不上熱烈。

中心早前接受傳媒訪問時表示，將在未來一年展開大規模的外展活動，包括針對屋邨及家庭，透過街站、宣傳車、地區團體等，為當區居民提供健康評估、血糖篩查、痛症管理等服務，同時針對院舍、商戶和學校，提供健康評估及講座等，期望有10300人

有關計劃的概念，與智經《治未病之病：發展香港基層醫療健康服務》研究報告中提出的「流動檢康車」概念相似。該報告建議，中心可透過「流動檢康車」推廣健康生活訊息、提供基本健康評估（例如量度血壓）、護士或中醫諮詢等服務。檢康車亦可以巡迴到區內不同屋苑、社區中心或學校，向居民和學生提供基本健康諮詢與評估。此舉除了可以讓不良於行的市民更容易接觸預防護理的訊息，在疫情下，長期病患者、長者避免出遠門，「流動檢康車」可直達屋邨，透過人流控制等措施，既可提供服務，同時達到防疫效果。

事實上，現時衛生署亦有提供健康直通車服務，但服務內容較單一，服務時間只限平日，亦未有公布服務地點，宣傳成效惹人質疑。近日疫情嚴重，固然不宜吸引人群聚集，但當局應考慮在疫情受控時，利用「流動檢康車」接觸居民，服務時間亦可涵蓋假日，並於網上定時公布車輛的停駐地點和時間。為了方便不懂上網的街坊，當局可與區議員、屋邨辦事處和屋苑立案法團合作，在屋苑內張貼宣傳

海報，方便市民獲取資訊。中心日後若派宣傳車落區，或可考慮有關做法。

服務重疊市民缺參與誘因

除了宣傳不足，中心提供的健康服務部分與其他團體提供的服務重疊，也是其難以吸納會員的原因。現時中心主要提供四大服務，包括體重管理、健康飲食、運動課程、防跌課程/訓練、戒煙輔導等健康推廣服務；健康風險評估、糖尿病/高血壓篩查；慢性疾病如糖尿病、高血壓、肌肉骨骼問題的管理，以及為髌骨折、急性心肌梗塞後期、中風患者提供社區復康服務。最近亦有提供免費流感疫苗接種。而中心提供的康復及適健區，更是透過創新科技提供具效益的社區復康服務，是中心的特色之一。

但上述服務中，大部分都頗為基本，其他區內團體亦有提供，例如扎根葵青區的非政府組織「醫護行者」，便是中心的「競爭者」之一。該組織設有一站式健康管理中心，為在職低收入人士或其家庭成員提供預防疾病、慢性病管理、體重管理，或教授合適的運動以改善痛症等服務，功能與康健中心相似。中心若要吸引市民使用其服務，須推出有別於其他團體的服務，同時提供誘因。

推免費檢查助建健康意識

其中一個方向，是從健康檢查入手。慢性病患者屬於感染新冠病毒的高危群組，在疫情期間，市民在家時間增長，若疏於運動、飲食不節制，很容易患上糖尿、高血壓等慢性疾病，加上本港市民的健康意識較為薄弱，多數市民均無定期接受身體檢查的習慣。

此外，坊間的預防護理服務亦較為零散，市民較難在社區內獲得一站式基層醫療護理，而葵青區有近半人口為中年和年長人士，對於健康檢查有一定需要。若中心能提供此類服務，相信對市民有一定吸引力。

就此，智經建議政府資助45歲及以上市民，透過中心接受免費及個人化的健康檢查服務，當中包括血壓、血糖、血脂（三高）和大腸癌、子宮頸癌（兩癌）的相關檢驗，同時提供流感疫苗接種服務（一疫苗），服務涵蓋健康檢查，以及由私家醫生提供的檢查結果解讀與分析服務。市民可先到康健中心進行基本健康評估，評估工作由中心內的護理統籌主任負責，包括量度血壓、體重、身高等基本體格指標，並了解市民的生活習慣及其家族病史，再按需要安排市民會見私家醫生。若有需要，醫生會建議市民採取癌症篩查及/或疫苗接種。

至於45歲以下人士，政府亦可考慮提供配對資助，透過提供財政誘因，加強計劃的覆蓋面及可及性。此舉既可協助市民建立接受健康評估的意識，亦有利吸引市民使用中心的服務，提高服務量。

話說回來，目前政府已委託香港中文大學進行《葵青地區康健中心監察及評估研究》，日後當局可按研究結果，調整所有地區康健中心的營運模式和對營運商的要求。而葵青地區康健中心作為地區康健中心的試點，首期合約為期三年，如今只運作一年多，仍然需要時間實踐行動目標，外界亦不宜單靠服務量來衡量中心的價值。當然，在研究出爐前，中心亦應適時作出檢討，找出與疫情共存的方法，積極宣傳，同時提供合適的誘因，吸引市民使用，從社區層面推動基層醫療。