

## 牙科街症事件簿：須明白長者實際苦處

筆者作為立法會議員，本人和屯門團隊包括巫成鋒、鍾健峰等屯門區議員，早於 2022 年疫情期間，我們就跑到最前線，在凌晨 1 時左右往屯門仁愛牙科診所，探望輪候牙科街症派籌的長者。當時長者需通宵輪候，就是為了等候極度短缺的牙科街症名額。我們亦得悉，很多時排在隊末的長者甚至因爭奪最後的名額而大打出手，出現肢體衝突情況。

這種情況固然極不理想，通宵輪候亦令長者苦不堪言。後來我們向政府反映問題，經多番磋商，當局接納我們意見。及後政府調整各區牙科街症派籌（初步登記）時間，逐步在去年 6 月調整為服務前一天的晚上 8 時，這樣就可免除長者通宵輪候的苦況。

當局其後公布於去年 12 月 30 日開始，輪候方式改為網上登記，以抽籤形式分配牙科街症名額。本人在立法會委員會提出，不少長者始終不太熟悉使用網上登記，必須有足夠宣傳及人手配備，以助長者操作網上登記。

新年伊始，1 月 2 日早上，我和元朗區議員團隊在元朗政府合署牙科診所前，協助打算輪候牙科街症的長者經網上登記。當天早上 8 時多，已有長者在診所門外輪候，他們在網上登記操作上面對不少困難，有的是由於自己不懂操作，有的

是因為手機功能有所限制。

### 跨區求診 長者確有猶豫

筆者當時在現場向他們提供即時支援，並協助其完成網上登記手續。回想當日早上 8 時半左右，衛生署亦有駐場人員向長者提供一些協助。我在協助長者登記及與他們溝通的過程中，發現以下情況。

長者對於在網上登記選擇第二或第三志願的安排，的確有些猶豫。他們表示，萬一抽中第二或第三志願的牙科診所，因並非他們熟悉的區域，屬跨區選擇，此時他們可能寧願放棄。事實上當局在通知他們抽中名額的過程裏，原來的安排是以短訊發出。很多長者對於收短訊有時也有些迷惘，反而用傳統電話方式，他們最容易受落。我就曾表示，對抽中的長者來說，政府最好也同時用電話與他們「溝通確認」，這可清楚解釋及指引他們如何到達抽中的第二或第三志願診所。

我們在措施落地過程中也非常清楚長者心態：有些長者因年紀大，自己行動也不太方便，對於要接受跨區牙科街症名額，若有充足協助及指示，他們也會樂意求診，但條件是其必須清楚知道如何前往。

當局在實踐過程中也聽取了我們意見，亦迅速回應，包括早前公布優化整個牙科街症輪候安排，以及安排打電話與中籤的長者溝通。

我非常歡迎政府回應我們的要求，特別是加強在短訊之外，以電話主動聯繫中籤長者，並向他們解說及提醒出席應診，這樣盼有助解決「中籤卻缺席」情況。

### 對懲罰機制有保留

惟有一點筆者必須在此表達：對於當局一度提出，可能考慮使用機制懲罰中籤但缺席的長者，我對這種懲罰機制確實有保留，畢竟根據我們的實地認知及對社情的理解，故意濫用網上登記的情況實屬少之又少。然而缺席率高，更多是因為長者自己本身不懂跨區求診安排，又或遺漏了短訊通知而已。

日前政府改善了安排，加入候補機制。透過候補機制中籤的長者，需在收到電話通知後兩小時內抵達牙科診所。筆者認為若能夠給予多一點時間彈性，這樣對長者來說可能較穩妥及人性化。

然而從宏觀角度看，始終長者對牙科街症需求甚殷，目前全港 11 個牙科街症診所，一周只一或兩天開放予公眾，每次名額可能就僅 20 多個（如屯門，每周開放一次，每次名額 20 多個），對於有大量長者輪候爭奪牙科街症名額，始終未能根治問題。

由於篇幅所限，對於促請政府適度增加牙科街症名額一事，本文未能仔細談及，日後有機會再論述。