

# Connect

## Wydanie 3, zima 2008

Biuletyn wydawany przez Scottish Health Council (Szkocki Urząd ds. Zdrowia) w celu promowania zasad koncentrowania się na potrzebach pacjenta oraz zaangażowania społecznego w Szkocji.

### Konsultacje dotyczące praw pacjenta

Pacjenci, opiekunowie medyczni oraz pracownicy służby zdrowia mieli możliwość wyrażania swoich opinii na temat ustawy o prawach pacjenta od momentu jej przekazania do publicznych konsultacji we wrześniu 2008.

Wielu z nich miało możliwość bardziej szczegółowego zapoznania się z założeniami nowej ustawy na konsultacjach przeprowadzanych w listopadzie w Edynburgu oraz w grudniu w Inverness.

W spotkaniach mogli uczestniczyć wszyscy zainteresowani, w tym pacjenci i organizacje działające na ich rzecz, a dotyczyły one następujących zagadnień:

- proponowane prawa pacjenta uwzględnione w konsultacjach,
- obowiązki wynikające z wprowadzenia proponowanych praw pacjenta,
- zmiany wymagane w celu wdrożenia praw postulowanych w ustawie.

Główne założenia ustawy przedstawione w dokumencie konsultacyjnym to:

- gwarantowany czas oczekiwania na operację nie dłuższy niż 12 tygodni, liczony od momentu skierowania do szpitala do czasu przeprowadzenia zabiegu chirurgicznego;
- wprowadzenie niezależnych rzeczników praw pacjenta w każdej regionalnej Radzie ds. Zdrowia NHS;
- przejrzyste zasady działania systemów gromadzenia opinii pacjentów i wypłacania odszkodowań;
- obowiązki pacjentów, m.in. dotyczące przestrzegania terminów wizyt lekarskich i przekazywania informacji zwrotnej na temat usług medycznych.

Mówiąc o rozpoczęciu konsultacji, Nicola Sturgeon, Sekretarz ds. Zdrowia, stwierdziła: „Karta Praw Pacjenta to bardzo ważna ustawa dotycząca służby zdrowia, która jest w stanie zmienić nasz sposób korzystania z usług NHS”.

Dokument konsultacyjny jest dostępny w rządowej witrynie internetowej, pod adresem [www.scotland.gov.uk/consultations](http://www.scotland.gov.uk/consultations)

Ostateczny termin dostarczania opinii upływa 16 stycznia 2009 r.

Opinie przesłane w ramach konsultacji społecznych będą brane pod uwagę przez szkocki rząd na dalszych etapach prac legislacyjnych dotyczących proponowanej Karty Praw Pacjenta.

Szkocka Rada ds. Zdrowia, która wydaje niniejszy biuletyn, została utworzona w 2005 r. Jej celem jest dopilnowanie, aby opinie obywateli były wysłuchiwane i brane pod uwagę przez szkocką służbę zdrowia NHS.

Sprawdzamy, jak rady NHS zajmują się swoimi lokalnymi społecznościami i współpracują z nimi w celu stworzenia nowych sposobów angażowania obywateli w projektowanie i świadczenie usług. Pomagamy również pacjentom, opiekunom i społeczeństwu w przedstawianiu opinii na temat usług świadczonych przez szkocką służbę zdrowia NHS.

Nasza siedziba mieści się w Glasgow. Mamy 14 biur lokalnych, z których każde współpracuje z zespołem ochotniczych Lokalnych Rad Doradczych pomagającym nam ocenić, jak miejscowe rady NHS współpracują z lokalną ludnością.

Szczegółowe dane kontaktowe każdego biura można znaleźć na ostatniej stronie biuletynu.

## **Dostępność lekarzy pierwszego kontaktu**

Szkocka NHS zorganizowała wśród pacjentów ogólnokrajową ankietę umożliwiającą sprawdzenie poziomu dostępności lekarzy i pielęgniarek w lokalnych przychodniach rodzinnych.

2-stronicowa ankieta GP Access Survey została wysłana do 543 000 losowo wybranych osób, które zarejestrowały się w przychodniach rodzinnych na terenie Szkocji.

Celem ankiet jest sprawdzenie, w jakim stopniu pacjenci mają możliwość spotkania się lub skonsultowania z lekarzem pierwszego kontaktu lub pielęgniarką w przeciągu dwóch dni w przypadkach wymagających szybkiej konsultacji medycznej, a także sprawdzenie możliwości zarejestrowania się na wizytę lekarską z ponad dwudniowym wyprzedzeniem.

Nicola Sturgeon, Sekretarz ds. Zdrowia, stwierdziła: „Dostęp do opieki medycznej i możliwość konsultacji lekarskiej, gdy zachodzi taka potrzeba, stanowi podstawową zasadę działania Narodowej Służby Zdrowia”.

„Na terenie całej Szkocji przychodnie rodzinne i indywidualne praktyki lekarskie dokładają wszelkich starań, aby spełniać wymagania w zakresie opieki lekarskiej i usług medycznych, zapewniając lepszy dostęp do placówek rodzinnych, przychodni lekarskich i personelu medycznego. Dotyczy to także zapewniania szybkiej konsultacji lekarskiej oraz takiego planowania terminów wizyt, aby nie kolidowały one z codziennymi zadaniami i zobowiązaniami pacjentów”.

„Ważne jest również to, aby przychodnie rodzinne oraz lekarze otrzymywali informacje zwrotne od pacjentów na temat dostępności usług medycznych, co umożliwi wprowadzenie koniecznych usprawnień. Ta ogólnokrajowa, ujednolicona ankieta da nam szansę na uzyskanie po pierwszy pełnego obrazu podstawowej służby zdrowia”.

„Wierzę, że będzie ona niezwykle przydatnym narzędziem, dzięki któremu pacjenci i ich opinie staną się znów podstawą planowania, opracowywania i świadczenia usług medycznych w Szkocji. Z góry dziękuję wszystkim pacjentom, którzy poświęcą swój czas i wezmą udział w ankiecie”.

W reakcji na informacje o ankiecie dr Dean Marshall, przewodniczący Komitetu Lekarzy Pierwszego Kontakt (Scottish General Practitioners Committee) Brytyjskiego Towarzystwa Medycznego (BMA), stwierdził:

„Ankieta umożliwi pacjentom wyrażenie opinii o poziomie dostępności usług pierwszego kontaktu na terenie Szkocji. Umożliwi także sprawdzenie, w jakim stopniu gabinety lekarskie radzą sobie z wymaganiami dotyczącymi szybkiego dostępu do usług i rejestracji pacjentów”.

„Wiemy, jak ważna jest praca lekarzy pierwszego kontaktu NHS, i mam nadzieję, że ta ankieta wykaże, jak wielki wysiłek wkładają oni w zapewnienie dobrej opieki medycznej swoim pacjentom”.

Wyniki ogólnokrajowej ankiety zostaną opublikowane przez szkocki rząd latem przyszłego roku, a informacje dotyczące poszczególnych placówek medycznych pierwszego kontaktu zostaną udostępnione jesienią 2009 r.

## **Kolejna kadencja przewodniczącego Szkockiej Rady ds. Zdrowia**

Sekretarz ds. Zdrowia Nicola Sturgeon ogłosiła, że Brian Beacom został ponownie wybrany na stanowisko

przewodniczącego Szkockiej Rady ds. Zdrowia.

Nicola Sturgeon oświadczyła: „Cieszę się, że mogę poinformować Państwa o ponownej nominacji. Pan Beacom jest gorącym zwolennikiem skoncentrowania działań szkockiej NHS na pacjentach i społeczeństwie. Cieszę się, że będziemy mogli nadal współpracować przy realizacji tego ważnego celu”.

Brian Beacom ma ponad 35-letnie doświadczenie w pracy dla społeczeństwa i bezpośrednich kontaktach z obywatelami. Od 1993 do 2001 roku był członkiem rady ds. zdrowia Greater Glasgow Health Council, a w latach 1996–1999 sprawował urząd przewodniczącego jej posiedzeń. Jest on ochotniczym członkiem wielu organizacji, m.in. przewodniczącym organizacji Priesthill Barratt Community Development Trust, North Glasgow Healthy Living Community oraz stowarzyszenia North Area Transport Association.

Piastując stanowisko prezesa organizacji Hillwood Community Development Trust, pełni on także funkcję wice przewodniczącego rady Lavern Community Council w Glasgow. W przeszłości zajmował także stanowisko dyrektora niewykonawczego Szkockiej Krajowej Rady ds. Szpitali i był kierownikiem projektu North Glasgow Community Health Project.

Brian, który w 1999 roku został uhonorowany Orderem Imperium Brytyjskiego za zasługi dla społeczności i służby zdrowia aglomeracji Glasgow, powiedział czytelnikom Connect: „Bardzo się cieszę, że zostałem ponownie wybrany na stanowisko przewodniczącego Rady ds. Zdrowia, ponieważ umożliwi mi to kontynuowanie starań na rzecz zapewnienia pacjentom, opiekunom i społeczeństwu głosu w kwestiach związanych ze służbą zdrowia”.

„Od czasu rozpoczęcia swojej działalności w 2005 roku Szkocka Rada ds. Zdrowia podejmowała wiele różnorodnych działań mających na celu promowanie i dalsze udoskonalanie programu Patient Focus w Szkocji. Co roku ukazywały się raporty dotyczące poziomu zaangażowania rad NHS we współpracę z pacjentami i lokalnymi społecznościami, a także przeprowadzanych przez nie konsultacji odnośnie propozycji zasadniczych zmian w zakresie usług medycznych, mających na celu wskazanie obszarów wymagających poprawy”.

„Zorganizowaliśmy wiele imprez o zasięgu ogólnokrajowym i lokalnym, których zadaniem było uzyskanie informacji o sposobach jeszcze skuteczniejszej współpracy pomiędzy pacjentami, wolontariuszami i wykwalifikowanym personelem medycznym. Zlecaliśmy także badania opinii publicznej dotyczące szerokiego zakresu tematów, m.in. działalności forów partnerstwa społecznego, procedur składania zażaleń w NHS i sposobów zwiększania udziału społeczeństwa w zmianach dotyczących usług medycznych”.

„Dzięki współpracy z innymi organizacjami uzyskaliśmy także cenne informacje dotyczące pracy służby zdrowia w społecznościach, a w szczególności jej działania na rzecz rzadko dochodzących do głosu grup społecznych, takich jak ludzie młodzi, imigranci z Polski czy osoby bezdomne”.

„Nasza witryna internetowa Evolving Practice umożliwiła pracownikom branży medycznej dzielenie się doświadczeniami w zakresie angażowania pacjentów i społeczeństwa w system opieki medycznej. Zapewniona została także obsługa sekretarska Niezależnych Komisji Nadzoru (Independent Scrutiny Panel, INP)”.

Kadencja przewodniczącego trwa cztery lata i zakończy się w 2012 r.

## **Pilotażowy program telemedyczny dla pacjentów cierpiących na epilepsję**

Regionalna placówka NHS Highland, we współpracy z organizacją charytatywną Quarriers i centrum leczenia epilepsji Scottish Epilepsy Centre, rozpoczęły pilotażowy program telemedyczny dla pacjentów cierpiących na epilepsję.

Ten sześciomiesięczny program zapewnia specjalistyczną opiekę medyczną dla pacjentów z epilepsją i

mających trudności w uczeniu się, a także usługi poradnictwa dla personelu medycznego, który nie ma na co dzień dostępu do tego rodzaju usług.

Program pilotażowy nie tylko ułatwia dostęp do wspomnianych rodzajów usług na obszarach wiejskich i oddalonych od większych aglomeracji, ale może także pomóc w rozwiązywaniu problemów błędnej diagnozy u pacjentów ze skomplikowanymi schorzeniami związanymi z trudnościami w uczeniu się.

Pierwsza konferencja wideo, w której wzięły udział szpital New Craigs Hospital Inverness i centrum Scottish Epilepsy Centre w Quarriers Village, odbyła się październiku br.

Dr Rod Duncan, neurolog-konsultant w centrum Scottish Epilepsy Centre – jedynej tego rodzaju placówce medycznej w Szkocji – stwierdził: „Obszary o małej gęstości zaludnienia zazwyczaj nie mają pełnego dostępu do wszystkich rodzajów specjalistycznej wiedzy medycznej. Ten program pilotażowy pozwoli nam na znalezienie nowego sposobu zapewniania specjalistycznej opieki medycznej tym grupom pacjentów cierpiących na epilepsję, do których dostęp jest utrudniony”.

W pierwszej konferencji z pacjentami i opiekunami w Inverness uczestniczyli dr Iain White, pełniący funkcję konsultanta (etat na zastępstwo) z zakresu psychiatrii zaburzeń uczenia się, oraz dr Bethany Jones, neurolog-konsultant NHS Highland.

Dr White stwierdził: „Pacjenci, opiekunowie i osoby z personelu medycznego będą mieć teraz dostęp do specjalistycznej wiedzy medycznej z zakresu leczenia epilepsji, bez konieczności udawania się do oddalonego o 563 km Bridge of Weir. Taka opieka medyczna nie tylko pozwoli na ograniczenie konieczności podróżowania, ale umożliwi nam przyjmowanie większej liczby pacjentów”.

David Williams, dyrektor działu ds. usług medycznych w Quarriers, w którym działa centrum Scottish Epilepsy Centre, powiedział: „Organizacja Quarriers, z siedzibą w Quarriers Village, od 100 lat zapewnia nowatorskie sposoby leczenia i pomocy osobom chorującym na epilepsję i jest jedyną tego rodzaju placówką medyczną w Szkocji. Każdego roku w naszym centrum diagnozowanych jest ponad 150 osób ze złożonymi schorzeniami powiązаныmi z epilepsją. Cieszymy się, że możemy korzystać z nowoczesnej technologii konferencji wideo i mamy nadzieję, że pozwoli nam to dotrzeć do szerszego grona pacjentów”.

## **Spotkanie „Let them shine” organizowane przez NHS Ayrshire i Arran**

Projekt „Oral Health Action Project” placówek NHS w regionie Ayrshire i Arran promujący dbanie o higienę jamy ustnej jest realizowany w North West Kilmarnock i ma za zadanie opracowanie nowych sposobów poprawy zdrowia jamy ustnej.

Celem tego projektu było wspieranie lokalnej społeczności i zachęcanie jej do dbania o stan i poprawę zdrowia jamy ustnej.

Spotkanie pod nazwą „Let them shine”, które odbyło się w hotelu Park Hotel w Kilmarnock, zostało zorganizowane, aby uczcić trzylecie projektu, a uświetniły je występy uczniów biorących udział w projekcie. Na spotkaniu dzielono się także opiniami na temat wyników badań i rozmawiano o rozwoju przyszłych inicjatyw dotyczących dbania o higienę jamy ustnej.

Uczniowie miejscowych szkół podstawowych Hillhead, Mount Carmel i Onthank zaśpiewali piosenkę „White tooth rap”, a lokalne organizacje przygotowały stoiska informacyjne. Wśród nich znalazła się grupa rodziców uczniów ze szkoły podstawowej Hillhead, którzy ukończyli ostatnio kurs higieny żywności i prowadzą obecnie stoisko z koktajlami owocowymi w szkolnej stołówce.

W wydarzeniu uczestniczyło ponad 170 delegatów, m. in. Margie Taylor, pełniąca funkcję Naczelnego Lekarza Dentysty w Szkocji.

Mandy Yule, dyrektor ds. ochrony zdrowia w NHS Ayrshire i Arran, powiedziała: „To wspaniałe, że tak wiele osób uczestniczyło w spotkaniu, na którym chcieliśmy uhonorować ich ciężką pracę przez ostatnie kilka lat. Program pilotażowy okazał się dużym sukcesem i zostanie wprowadzony w przeciągu kilku następnych miesięcy w całym hrabstwie Ayrshire”.

## **Broszura oferująca wsparcie dla chorych na raka**

Broszura opracowana przez pacjentów i opiekunów z Hebrydów Zewnętrznych dla osób, u których niedawno zdiagnozowano nowotwór, oferuje wsparcie dla pacjentów na terenie całej Szkocji.

Broszura „So now I know I have cancer” została opracowana przez grupę wsparcia dla chorych na raka z Hebrydów Zewnętrznych w reakcji na głosy, że nie ma wystarczających (lub jest niekiedy zbyt wiele) informacji dla osób, u których zdiagnozowano chorobę nowotworową.

Przed zatwierdzeniem przez placówkę NHS Western Isles zawartość broszury była szczegółowo omawiana przez grupę pacjentów chorych na raka i Gill Chadwick, pełniącą funkcję starszej pielęgniarki w ośrodku Macmillan ze specjalizacją w zakresie opieki paliatywnej.

Fundusze na wydrukowanie broszur zostały zebrane przez lokalne społeczności miast Lewis i Harris. Broszury przekazano do gabinetów lekarskich, lokalnych aptek, oddziałów szpitalnych i recepcji; można je także znaleźć w miejscowej bibliotece w Stornoway.

Zawierają one ogólne porady dotyczące postępowania po zdiagnozowaniu choroby nowotworowej, słowa otuchy dla pacjentów i dane kontaktowe do lokalnych i krajowych ośrodków wsparcia.

Gill Chadwick stwierdziła: „To był wspólny wysiłek pacjentów, opiekunów i wykwalifikowanego personelu medycznego, który pokazał nam, że możemy mieć wpływ na sytuację osób chorujących na raka”.

„Od kobiet cierpiących na raka piersi dowiedzieliśmy się na przykład, że nasza broszura okazała się pomocna w znalezieniu usług doradztwa medycznego i wsparcia”.

Broszura odniosła duży sukces i korzysta z niej obecnie, po dostosowaniu do własnych potrzeb, wiele grup wsparcia dla pacjentów zmagających się z chorobą nowotworową na terenie całej Szkocji.

Została ona także uznana za przykład dobrej praktyki w raporcie specjalnej rady ds. zdrowia, NHS Education for Scotland, zatytułowanym „Working with Individuals with Cancer, their Families and Carers” (Wsparcie dla pacjentów chorych na raka, ich rodzin i opiekunów).

Obecnie autorzy broszury koncentrują się na tworzeniu poradnika dla lekarzy dotyczącego sposobów przekazywania pacjentom informacji o zdiagnozowaniu u nich choroby nowotworowej.

Więcej informacji o opracowanej na Hebrydach Zewnętrznych broszurze dla pacjentów chorych na raka można znaleźć w dziale studiów przypadku w witrynie internetowej [www.evolvingpractice.org](http://www.evolvingpractice.org).

## **Doraźna opieka podologiczna stawia bezdomnych na nogi**

Osoby bezdomne w Stirling odzyskują sprawność fizyczną dzięki punktom doraźnej opieki podologicznej zorganizowanym przez Armię Zbawienia we współpracy z NHS Forth Valley.

U osób bezdomnych występuje wiele schorzeń stóp spowodowanych trudnymi warunkami noclegowymi, nieodpowiednim obuwiem i odżywianiem się, problemami zdrowia psychicznego, a także efektami nadużywania środków uzależniających i alkoholu.

Wiele z takich osób nie zasięga porady u lekarza pierwszego kontaktu lub ma trudności z umówieniem się na wizytę lekarską. Dla jeszcze innych problemem jest dostosowanie stylu życia do systemu umawiania wizyt w

przychodni.

Dotychczas z leczenia skorzystało już 300 osób w Stirling. Pięć miesięcy temu James (na zdjęciu z Fioną Redding, starszym podiatrą w NHS Forth Valley) przeszedł operację wszczępienia protezy stawu biodrowego, z powodu której nie może dotrzeć do swoich stóp i zadbać o ich odpowiednią pielęgnację. „To naprawdę wspaniałe. Czasami musiałem nocować na zewnątrz i było to bardzo trudne z powodu bolących stóp, szczególnie że nie miałem nawet wówczas dostępu do ciepłej wody, która mogłaby złagodzić ból. Przedtem kulałem i odczuwałem dotkliwy ból stóp, ale teraz chodzenie jest już dużo łatwiejsze”.

Ośrodek Armii Zbawienia w Stirling zapewnia obecnie od 50 do 70 posiłków na dobę i obserwuje wzrost liczby osób bezdomnych korzystających z tej pomocy z powodu trwającego kryzysu kredytowego. Aby sprostać wymaganiom norm zdrowotnych i standardów bezpieczeństwa, przygotowano już fundusze na wymianę podłogi w punkcie opieki podologicznej i zakup specjalistycznego wózka inwalidzkiego. Przedstawiciel Armii Zbawienia, Billy McMurray, przyznał, że korzystający z usług początkowo niechętnie poddawali się zabiegom, prawdopodobnie z powodu problemów z higieną stóp. Niemniej jednak w krótkim czasie zabiegi podiatryczne stały się niezmiernie popularne.

„Większość osób korzystających z zabiegów nosi obuwie sportowe, które nie zapobiega zamoczeniu się stóp podczas deszczu. Osoby, które nocują pod gołym niebem, noszą buty i skarpetki przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, co nie jest najzdrowsze dla ich stóp. Niektórzy bezdomni otrzymali skierowanie do szpitala lub lekarza, ale program cieszy się tak dużą popularnością, że w jednej sesji uczestniczy nawet dziesięć osób”.

Fiona Redding, pełniąca funkcję starszego podiatry w NHS Forth Valley, twierdzi, że niezmiernie ważne jest także uświadamianie ludzi co do przyczyn schorzeń stóp.

„Jeśli potrafimy uporać się z danym problemem, przynosi nam to dużą satysfakcję. Osoby korzystające z naszej opieki doceniają to, co dla nich robimy”.

Fiona poszukuje obecnie sposobów pozyskiwania funduszy na uruchomienie punktów doraźnej opieki podologicznej w hrabstwach Falkirk i Clackmannanshire.

## **Młodzi opiekunowie przybywają na festiwal**

Młodzi opiekunowie mogli uczestniczyć we wspólnej zabawie, dzielić się doświadczeniami i rozmawiać o swoich priorytetach z decydentami w zakresie polityki ochrony zdrowia na organizowanym po raz pierwszy w Szkocji festiwalu Young Carers Festival.

Ponad 350 młodych opiekunów zgromadziło się w West Linton koło Edynburga, aby odpocząć od codziennych obowiązków w pracy i móc wypowiedzieć się w kwestiach, które mają ogromne znaczenie w ich życiu zawodowym.

Weekendowy festiwal oferował mnóstwo różnorodnych atrakcji, takich jak warsztaty teatralne i tańca, treningi gry w piłkę nożną, gra na perkusji czy karaoke. Stwarzał także okazję do bezpośredniej rozmowy z czołowymi twórcami i decydentami w zakresie polityki ochrony zdrowia podczas sesji krótkich, indywidualnych rozmów na zasadzie „szybkiej wymiany opinii”.

Biorąca udział w festiwalu Minister Zdrowia, Shona Robison, powiedziała: „Jednym z naszych celów jest współpraca z młodymi opiekunami, aby możliwe było zapewnienie tym osobom i ich rodzinom lepszych usług medycznych w miejscu ich zamieszkania”.

Festiwal rozpoczął występ aktora Sanjeeva Koli, znanego jako „Navid” ze szkockiego serialu komediowego „Still Game”, który wywołał aplauz publiczności, przybierając swoją filmową pozę i zwracając się do niej głosem zrzędliviego sklepikarza.

Po występie aktor następująco wypowiadał się o festiwalu: „Ci niesamowici młodzi ludzie często wykonują pracę

dwóch lub trzech osób, w zamian nie otrzymując zazwyczaj żadnego wsparcia czy choćby wdzięczności. Należy zaoferować im pomoc, która pozwoli na takie życie, jakie my mieliśmy w ich wieku, gdy nie musieliśmy zmagać się z problemami obecnymi w ich codzienności. Przede wszystkim trzeba wysłuchać tego, co mają nam do powiedzenia. Dla mnie stanowią oni przykład godny naśladowania dla całego pokolenia młodzieży”.

W Szkocji jest około 100 000 młodych opiekunów, a programy specjalistycznej pomocy stowarzyszenia Princess Royal Trust for Carers zapewniają wsparcie dla ponad 3000 takich osób.

W rozmowach podczas sesji konsultacyjnej festiwalu często pojawiała się kwestia potrzeby jeszcze większego wsparcia i zrozumienia problemów, z którymi borykają się młodzi opiekunowie, ze strony nauczycieli oraz personelu opieki medycznej i socjalnej. Te kwestie zostaną uwzględnione podczas przygotowywania nowej strategii wsparcia dla młodych opiekunów, która zostanie opracowana przez szkocki rząd w 2009 roku.

Stowarzyszenie Princess Royal Trust for Carers oferuje wsparcie dla opiekunów we wszystkich grupach wiekowych na terenie Szkocji. Aby uzyskać informacje na temat placówek w danym miejscu zamieszkania, należy zadzwonić pod numer 0141 221 5066 lub odwiedzić witrynę internetową [www.carers.org](http://www.carers.org). Więcej informacji dla młodych opiekunów można znaleźć w witrynie [www.youngcarers.net](http://www.youngcarers.net)

## Moim zdaniem

Szkocka Rada ds. Zdrowia zachęca osoby i organizacje do wyrażania swojej opinii na temat zaangażowania pacjentów, opiekunów i społeczeństwa w usługi zdrowotne. W tym wydaniu zapoznamy się z opinią Susan Douglas-Scott, pełniącą funkcję dyrektora generalnego Epilepsy Scotland i dyrektora niewykonawczego szkockiego stowarzyszenia na rzecz osób z chorobami przewlekłymi Long Term Conditions Alliance for Scotland. Z końcem grudnia Susan kończy pracę w Epilepsy Scotland, aby objąć stanowisko dyrektora generalnego stowarzyszenia Long Term Conditions Alliance for Scotland. Opinie wyrażone w tym artykule są poglądami autora i nie ze wszystkimi Szkocka Rada ds. Zdrowia się identyfikuje.

„Ludzie angażują się w działania na rzecz ochrony zdrowia w różnoraki sposób. Niekiedy są to doświadczenia pozytywne, ale niestety nie brakuje także tych negatywnych. Do moich zadań należy zachęcanie osób cierpiących na przewlekłe schorzenia do samodzielnego określania ich własnych potrzeb dotyczących opieki zdrowotnej i socjalnej. Moim marzeniem, które mam nadzieję się spełni, jest to, aby pacjenci cierpiący z powodu przewlekłych schorzeń mieli dostęp do odpowiedniej opieki medycznej i mogli żyć godnie.

Jak można to osiągnąć? Należy przede wszystkim zapewnić im taki rodzaj wsparcia, jakiego potrzebują. Trzeba ich słuchać i z uwagą podchodzić do tego, co mówią. Pracownicy służby zdrowia muszą ich szanować i pomagać im zrozumieć ich chorobę. Wydaje się to proste, ale wymaga zmiany sposobu, w jaki postrzegamy opiekę medyczną i korzystamy z niej. Dotyczy to tej części społeczeństwa, która teraz rzadko korzysta z usług medycznych, ale może ich potrzebować w przyszłości, pacjentów regularnie korzystających z opieki, których należy nauczyć korzystać z przysługujących im praw, a także personelu medycznego, który powinien nauczyć się współdziałać z pacjentami.

Istnieje wiele powodów, dla których to wszystko może wydawać się przerażająco trudnym zadaniem. Jako członkowie personelu medycznego posiadacie wiedzę i doświadczenie w określonej dziedzinie medycyny. Spędziliście wiele godzin na studiowaniu i uczeniu się tego, w jaki sposób bezpiecznie leczyć ludzi. Jednak dopiero niedawno zaczęto mówić o tym, że kluczową umiejętnością w Waszej pracy jest komunikacja z innymi osobami w sposób, który oni rozumieją i zaakceptują.

Krokiem naprzód w służbie zdrowia jest informowanie o swoich potrzebach i zyskanie poczucie, że jest się słuchanym. Osoby korzystające z opieki medycznej zaczynają zauważać tę gruntowną zmianę. W dawnych, gorszych czasach musieliśmy robić to, co nam kazano, a przynajmniej udawać, że wykonujemy polecenia

innych osób. Nie przejmowano się ani nie rozumiano, w jakim stopniu inne sfery życia mają wpływ na psychikę człowieka i jakie jest jego podejście do własnej choroby. Typową odpowiedzią w rozmowie z moim fizjoterapeutą w 1976 roku byłoby na przykład stwierdzenie „Tak, wykonywałam zalecone ćwiczenia setki razy – wprawdzie bez wnikania w powód ich przepisania, ale za to zgodnie z poleceniem”. Fizjoterapeuci opiekujący się mną niedawno mówili natomiast o problemach związanych z moimi schorzeniami, informując o wielu różnych sposobach dbania o zdrowie w odniesieniu do mojego stylu i warunków życia. Owszem, zalecili także wykonywanie kilku ćwiczeń, ale zrobili to tak sprytnie, że nie mogłam już odpowiadać tak wymijająco jak w roku 1976!

U osób borykających się z przewlekłymi schorzeniami odpowiedni poziom zrozumienia i wsparcia z zewnątrz jest niezwykle ważny. Może on im pomóc poznać zarówno samą chorobę, jak i sposoby radzenia sobie z nią w współczesnym świecie. To z kolei jest wyjątkowo istotne w procesie akceptowania swojego stanu zdrowia i kontrolowania go.

Dla mnie osobiście kluczem do większego zaangażowania pacjentów jest właściwa komunikacja. Właściwa komunikacja jest także podstawą prawidłowych relacji. Mówienie o potrzebach tak, aby inne osoby je zrozumiały i odpowiednio na nie zareagowały, jest sposobem na to, aby zaangażować się w proces określania własnych potrzeb w zakresie opieki medycznej. Odnosi to pozytywne skutki, gdy społeczeństwo angażuje się w kształtowanie polityki zdrowotnej poprzez wpływanie na procesy planowania lub dbanie o zaspokojenie własnych potrzeb odnośnie opieki medycznej.

Mam szczerą nadzieję, że będziemy nadal skutecznie budować wzajemne relacje — bez względu na to, do której grupy się zaliczamy: do społeczeństwa, odbiorców usług medycznych czy pracowników służby zdrowia”.

## **Biura rady Scottish Health Council**

Biuro ogólnokrajowe: Delta House, 50 West Nile Street, Glasgow G1 2NP. 0141 241 6308

Region wschodni  
Scottish Health Council Borders, 71 High Street,  
Galashiels TD1 1RZ  
Tel.: 01896 661 420

Scottish Health Council Fife, Hayfield Clinic,  
Hayfield Road, Kirkcaldy,  
Fife KY2 5AD  
Tel.: 01592 200 555

Scottish Health Council  
Forth Valley,  
46 Barnton Street,  
Stirling FK8 1NA  
Tel.: 01786 471 550

Scottish Health Council Lothian, Stevenson House,  
First Floor,  
555 Gorgie Road,  
Edinburgh EH11 3LG  
Tel.: 0131 537 8545

Scottish Health Council Tayside, Ashludie Hospital,  
Victoria Street, Monifeith  
Angus DD5 4HQ  
Tel.: 01382 527 966

#### Region północny

Scottish Health Council Grampian, Westburn House, Foresterhill, Westburn Road,  
Aberdeen AB25 2XG  
Tel.: 01224 559 444

Scottish Health Council Highland, Larch House,  
Stoneyfield Business Park,  
Inverness IV2 7PA  
Tel.: 01463 723 930

Scottish Health Council Orkney, Unit 2,  
Stromness Business Centre,  
Back Road, Stromness,  
Orkney KW16 3AW  
Tel.: 01856 852 957

Scottish Health Council Shetland, Administration Offices,  
Montfield Hospital,  
Burgh Road,  
Lerwick ZE1 0LA  
Tel.: 01595 741 260

Scottish Health Council Western Isles, 4 Harbour View,  
Cromwell Street Quay, Stornoway,  
Isle of Lewis HS1 2DF  
Tel.: 01851 703 292

#### Region zachodni

Scottish Health Council  
Ayrshire and Arran,  
42 Lister Street  
Crosshouse Hospital,  
Crosshouse,  
Kilmarnock  
KA2 0BB  
Tel.: 01563 825 801

Scottish Health Council  
Dumfries and Galloway,  
11 Buccleuch Street,

Dumfries DG1 2AT  
Tel.: 01387 261 222

Scottish Health Council  
Greater Glasgow and Clyde,  
44 Florence Street,  
Glasgow G5 0YZ  
Tel.: 0141 429 7545

Scottish Health Council Lanarkshire,  
Airbles Road,  
Motherwell ML1 3FE  
Tel.: 01698 250 131

Niniejszą biuletyn i inne informacje na temat Scottish Health Council można znaleźć w naszej witrynie internetowej [www.scottishhealthcouncil.org](http://www.scottishhealthcouncil.org) (i je stamtąd pobrać). Podane informacje możemy również dostarczyć w postaci:

- wiadomości e-mail,
- wydrukowanej (duża czcionka),
- dźwiękowej (na kasecie lub płycie CD),
- zapisu w języku Braille'a lub w językach danych społeczności.

Uwagi i opinie na temat tego biuletynu można przekazywać Robowi MacPhailowi, pod numerem telefonu 0141 225 6992 lub na adres e-mail [editor@scottishhealthcouncil.org](mailto:editor@scottishhealthcouncil.org)