

聯繫

2008 年冬季第 3 期

本通訊由蘇格蘭健康委員會 (Scottish Health Council) 製作，旨在與在蘇格蘭推廣“以病患者為中心及公眾參與”計劃。

病患者權益立法進行中

自九月份向公眾諮詢《病患者權益議案》(Patients' Rights Bill) 至今，一直有病人、看護者和醫護人員提供意見和建議。

我們於十一月和十二月分別在愛丁堡 (Edinburgh) 和延文尼斯 (Inverness) 舉行了諮詢活動，很多公眾也藉此機會前來進一步了解該議案。

這些活動面對所有公眾（包括病人和代表病人的組織），讓人們有機會就以下方面交流意見和看法：

- 諮詢文件中所提議的權益；
- 享有這些權益的同時應承擔的義務，以及；
- 落實這些權益需要進行的改變。

諮詢文件中的重要提議包括：

- 為所有輪後做手術的患病者提供十二週法定輪後時間保障——病人被轉介到醫院做手術至進行手術這一段時間；
- 為每個 NHS 健康委員會地區委派獨立的病患者權益專員；
- 建立清晰完善的意見回饋制度和事件糾正制度；
- 患者的義務——例如，參加既定預約和為公共醫療服務提供意見和建議。

衛生及福利內閣秘書長 Nicola Sturgeon 在九月份的諮詢活動的午宴上說：“病患者權益議案將會是醫療立法的一個里程碑，將會改變我們所有人與 NHS 之間的互動關係，讓 NHS 為人們帶來更多益處。”

諮詢文件可以到蘇格蘭政府的網站下載：www.scotland.gov.uk/consultations

本次議案的公眾諮詢期限為 2009 年 1 月 16 日星期五。

在制定進一步的病患者權益立法計劃時，蘇格蘭政府會參考諮詢期內收到的意見和建議。

製作本通訊的蘇格蘭健康委員會成立於 2005 年，旨在確保蘇格蘭 NHS 傾聽公眾的聲音，並重視他們的意見和建議。

我們負責監督 NHS 委員會在公眾參與方面的工作情況，並會與委員會一起找出更多方法讓公眾可以參與到醫療服務的設計和提供。我們還會幫助病患者、看護者和公眾向蘇格蘭 NHS 反映他們的意見。

我們在格拉斯哥 (Glasgow) 設有一個全國辦事處，另外有 14 個地區辦事處，他們均與地方諮詢委員會 (Local Advisory Council) 的志願團體一起工作，地方諮詢委員會團體幫我們評估他們的 NHS 委員會在公眾參與方面的工作情況。

您可以在本通訊的末頁找到各辦事處的詳細聯繫資料。

獲取家庭醫生診所服務的情況

蘇格蘭 NHS 現正進行一項調查了解家庭醫生 (GP) 的病人在他們的家庭醫生診所獲取服務的容易程度。

我們把調查問卷 (GP Access Survey) 寄給了 543,000 名登記為家庭醫生診所服務使用者的公眾，請他們完成共兩頁的調查問卷。

該調查旨在評估病人在向醫生或護士尋求意見時，能否在兩天內儘快接觸到醫生或護士，以及提前至少兩天進行預約的容易程度。

衛生及福利內閣秘書長 Nicola Sturgeon 說：“當病人有需要時可以獲得醫療服務和建議是 NHS 的核心原則。”

“英格蘭各地的家庭醫生診所和家庭醫生正努力滿足病人在醫療護理和服務的首要需求，讓他們更容易獲得家庭醫生、診所和醫護人員的服務。這包括確保患者在有需要時可以很快地獲得醫療意見，以及可以提前預約家庭醫生以便協調生活上的其他事項。”

“家庭醫生和診所可以獲得病人對醫療服務體驗的回饋，這一點是非常重要的，這樣有助於在有需要的領域作出改善。該次全國統一調查將可讓我們首次對全國各地的情況有一個總體的了解。”

“該次調查的實質價值可以說無法衡量。該調查再一次使病患者和他們的回饋成為蘇格蘭醫療服務在設計、發展和提供上的重心。在此，我首先要感謝所有花時間完成調查問卷的病人。”

英國醫學會 (British Medical Association) 旗下的蘇格蘭家庭醫生委員會 (Scottish General Practitioners Committee) 主席 Dean Marshall 醫生也非常歡迎此次的調查，他說道：“該次調查將可以讓英格蘭的患者有機會就獲取家庭醫生服務的容易程度表達意見。該次調查也將可以讓我們了解到診所在平衡快速服務和提前預約這兩個矛盾要求的表現。”

“我們知道 NHS 的家庭醫生診所對病人非常重要，我也希望該調查可以讓我們了解到家庭醫生在為病人提供服務時付出了多少。”

蘇格蘭政府會於來年夏季公佈整個蘇格蘭範圍的調查結果，而有關各個具體家庭醫生診所的調查結果會於 2009 年秋季公佈。

蘇格蘭健康委員會主席連任

衛生及福利內閣秘書長 Nicola Sturgeon 正式宣佈繼續委任 Brian Beacom 擔任蘇格蘭健康委員會主席。

Nicola Sturgeon 說道：“我很高興宣佈這一委任。Beacom 先生非常致力把病患者和公眾置於蘇格蘭 NHS 的中心任務。我期待繼續與他合作為這一重要使命繼續努力。”

Brian Beacom 擁有超過三十五年為社區和深入社區工作的經歷。於 1993 年至 2001 年期間他曾是大格拉斯哥健康委員會 (Greater Glasgow Health Council) 的成員，並曾在 1996 至 1999 年期間擔任該委員會的會議召集人。他現時還志願擔任多個組織的主席職位，包括 Priesthill Barratt 社區發展信託基金 (Priesthill Barratt Community Development Trust)、北格拉斯哥健康生活社區 (North Glasgow Healthy Living Community) 以及北部地方運輸協會 (North Area Transport Association)。

除擔任 Hillwood 社區發展信託基金 (Hillwood Community Development Trust) 的董事外，他也是格拉斯哥的 Lavern 社區議事會 (Lavern Community Council) 的副主席。此外，他曾擔任蘇格蘭國有醫院董事會 (State Hospitals Board for Scotland) 的非執行董事，北格拉斯哥社區健康計劃 (North Glasgow Community Health Project) 經理。

鑒於其對大格拉斯哥地區的醫療服務和社區作出的貢獻，Brian 於 1999 年獲頒 MBE 勳章。在接受本通訊採訪時他說：“對於可以繼續連任蘇格蘭健康委員會主席我感到非常高興，因為該委員會致力確保病患者、看護者和公眾有機會表達對醫療服務的意見。”

“自蘇格蘭健康委員會於 2005 年成立以來，其開展了大量的工作提倡和改善蘇格蘭醫療服務體系‘以病人為中心’這一宗旨。我們每年都會報告各 NHS 委員會在病患者和公眾參與方面的表現，以及各委員會如何就重大的服務變更提議諮詢公眾以便找出可以改善的地方。”

“我們也舉辦了眾多的全國性和地區性活動，以便探討病患者、志願者和醫療專業人員如何可以更有效地相互溝通，此外還就一系列的事項進行了調查，包括公眾合作論壇 (Public Partnership Forums)、人們對 NHS 服務進行投訴的體驗以及如何在主要服務領域進一步加強公眾參與。”

“我們也與其他組織合作進行了一系列的調查以了解 NHS 現時是如何與廣大公眾溝通的，我們特別調查了平時經常被忽略的群體，例如青少年、波蘭移民和露宿者。”

“我們的 Evolving Practice 網站讓醫療專業人員可以相互分享在服務設計時聆聽病患者和公眾意見的經驗，我們也為獨立審查小組 (Independent Scrutiny Panels) 提供了文書方面的協助。

Brian Beacom 的任期為期四年，直至 2012 年。

癲癇症遠距醫療服務試驗計劃

高地 NHS (NHS Highland) 正在與社會保障慈善團體 Quarriers 以及蘇格蘭癲癇症中心 (Scottish Epilepsy Centre) 合作進行一個癲癇症遠距醫療服務試驗計劃。

該為期六個月的試驗計劃會為有學習障礙的人士提供癲癇症專科服務，並向醫護人員提供意見。

除了預計可以改善邊遠地區和鄉村地區的癲癇症服務，該試驗計劃將可以降低患有與學習障礙相關複雜疾病的病人的誤診的率。

十月份在位於延文尼斯的 New Craigs 醫院與位於格拉斯哥附近 Quarriers 村的蘇格蘭癲癇症中心進行了首次遠距診療視頻連接。

蘇格蘭癲癇症中心（類似這樣的機構蘇格蘭現時只有一個）的神經科顧問醫生 Rod Duncan 說：“人口稀疏的地區不可能在當地獲取各種的專科醫療服務。該試驗計劃讓我們可以評估通過這一新穎方法為弱勢病患群體提供癲癇症專科醫療服務的可行性。”

學習障礙心理科代理顧問醫生 Iain White 和高地 NHS 精神科顧問醫生 Bethany Jones 與延文尼斯的病人和護理者一起參加了首次遠距診療視頻連接。

White 醫生說：“病人、護理者和醫護人員現在不需要來回走 350 英里去 Bridge of Weir 可以獲得癲癇症專科醫療服務。這樣提供診療服務不僅讓我們大大節省了花在路程上的時間，同時也讓我們有更多時間看更多的病人。”

運作蘇格蘭癲癇症中心的 Quarriers 服務主任 David Williams 說：“在過去一百年來，Quarriers 一直致力癲癇症治療的技術革新並為癲癇症病人提供支援，我們在 Quarriers 村運作著全蘇格蘭唯一一個提供類似服務的癲癇症中心。我們每年大約診斷 150 名患有與複雜的癲癇症有關疾病的人士，對於有機會參與該次的試驗計劃繼續發展遠距視頻診療我感到非常高興，希望這可以讓我們有更多時間看更多的病人。”

艾爾郡及艾倫 NHS 的口腔健康計劃

艾爾郡及艾倫 NHS (NHS Ayrshire and Arran) 的口腔健康行動計劃 (Oral Health Action Project) 正在與基爾馬諾克 (Kilmarnock) 西北部地區的社區合作，發展創新的方式改善人們的口腔健康。

該計劃的目的在於鼓勵和協助人們處理好和改善口腔健康。

該次名為“Let them shine (潔白牙齒)”活動在基爾馬諾克的 Park 酒店舉行，主要是慶祝過去三年取得的成果，活動上參加了該計劃的學童還為人們帶來了精彩的表演。活動上人們還就調查的發現提供了回饋，該次活動也讓人們有機會就日後口腔健康措施的制定進行討論。

來自希爾海德 (Hillhead)、卡爾山 (Mount Carmel) 和 Onthank 這三所小學的學生為人們表演了“White tooth rap (潔白牙齒說唱)”，而當地的服務機構也開設攤位為人們提供相關資訊。這包括來自希爾海德小學的一個最近完成了食品衛生課程的家長團體在該小學的早餐部開設了一個銷售水果冰沙的攤位。

當天有超過 170 位代表參加活動，包括蘇格蘭首席牙醫 Margie Taylor。

艾爾郡及艾倫 NHS 醫療服務主任 Mandy Yule 表示：“看見這麼多人參加該次活動慶祝過去幾年的艱苦工作成果，我感到非常高興。該試驗計劃非常成功，我們會在未來幾個月在艾爾郡所有地區推出該計劃。”

支援癌症病患者小冊子

西部群島 (Western Isles) 的病患者和護理者共同製作了一本小冊子，旨在為那些被新確診患有癌症的患者提供相關資訊。而該小冊子為蘇格蘭各地的人們提供了很大的幫助。

該本名為“*So now I know I have cancer (我患上癌症了！)*”小冊子是由西部群島的一個癌症關注團體所製作。他們從病人的回饋中了解到，缺乏（或有時氾濫）適合新確診患有癌症的病人的資訊，於是製作了該小冊子。

由癌症患者所組成的團體與麥美倫癌病護士 Gill Chadwick 共同討論了小冊子應涵蓋的內容之後，草擬了文本，並經由西部群島 NHS 審批。

路易斯與哈利斯島嶼 (Lewis and Harris) 當地的斯托諾韋 (Stornoway) 社區的成員出資印刷了該小冊子，並向社區內的診所、藥房、醫院和圖書館派發了該小冊子。

該小冊子為那些新確診患有癌症的病人提供了綜合的建議、一些鼓舞性的思想以及各當地和全國援助組織的聯繫資料。

Gill Chadwick 說：“這真正是一個患者、護理者和醫療專業人士共同合作的團體，這也證明瞭我們可以帶來重要的影響。”

“例如，剛確診患有乳癌的病人告訴我們該小冊子在查找支援服務方面非常有用。”

鑒於該小冊子如此成功，蘇格蘭各地的支援組織紛紛採用了該小冊子為藍本，根據各自實際需要進行了適當修改。

蘇格蘭 NHS 教育委員會 (NHS Education for Scotland) 的一份報告“*Working with Individuals with Cancer, their Families and Carers (與癌症患者、其家人和護理者相互合作)*”中也把該小冊子的成功作為範例。

該團體現在轉移注意力為醫療專業人員製作有關如何告訴病人壞消息的指南。

若想了解更多關於西部群島癌症小冊子的資訊，可瀏覽以下網站的案例分折部份：www.evolvingpractice.org

為露宿者提供即時腳病服務

在斯德嶺 (Stirling) 的露宿者的健康狀況現在有了改善，這要歸功於救世軍 (Salvation Army) 和 NHS Forth Valley 共同合作提供的即時腳病服務。

事實表明露宿者存在著非常多的腳健康問題，這主要是由於他們受到戶外露宿、劣質鞋襪、營養不良、精神健康問題、物質濫用和酗酒對下肢所帶來的健康威脅。

部份人士不會去看家庭醫生，或者是覺得看醫生非常困難。而另外一部份人覺得預約機制與他們的生活方式協調不了。

到目前為止，斯德嶺地區已進行了 300 起治療。James（與 NHS Forth Valley 高級足病醫生 Fiona Redding 合照）五個月前進行了髕關節置換術，因此還不能自行護理自己的足部。“該服務真的非常好！有些晚上我需要露

宿在戶外，而腳部非常酸痛，但卻找不到熱水來舒緩痛楚。之前我需要痛楚地一瘸一拐地走，而現在走路時舒服多了。”

斯德嶺的救世軍大堂現時每晚提供 50 至 70 份晚餐，由於金融危機導致了露宿者人數有所上升。救世軍獲得了資助更換腳病治療區的地板以符合衛生和安全標準，治療區到時也會放置一張特殊的座椅。救世軍特使 Billy McMurray 表示，露宿者起初不願意接受這一服務，主要是他們覺得自己的腳太髒了。但該服務後來變得非常受歡迎。

“大部份服務使用者都是穿運動鞋，而在下雨天，他們的腳都是濕的。那些在戶外露宿的服務使用者每天 24 小時都穿著鞋和襪，這並不利於腳部的健康。部份人需要轉介到醫院或醫生接受進一步治療，而由於該計劃非常受歡迎，我們現在一次服務十位人士。”

NHS Forth Valley 高級足病醫生 Fiona Redding 表示，協助人們明白腳部健康問題的起因也非常重要。

“當您能夠解決某一問題時，有很大的滿足感。總的來說，服務使用者對這一服務都非常感激。”

Fiona 現正努力尋求更多的資助，以便把即時腳病服務拓展到福爾柯克 (Falkirk) 和克拉克曼南郡 (Clackmannanshire)。

首屆年輕護理者節

作為蘇格蘭首屆“年輕護理者節”(Young Carers Festival)，年輕護理們有機會娛樂一番，相互交流經驗和告訴政策制定者他們需要優先解決的問題是甚麼。

超過 350 名護理者暫時放下護理任務，聚集到愛丁堡 (Edinburgh) 附近的西林頓 (West Linton)，就影響他們生活的具體問題發表意見。

該節日有一系列的活動安排在週末舉行，包括舞蹈和戲劇學習班、足球興趣班、鼓樂興趣班和卡拉 OK 興趣班。此外，他們還有機會在“political speed dating (快速政治配對)”環節中與重要的政策制定者直接對話。

參加了該次活動的公共衛生部部長 Shona Robison 說：“我們清楚明白到我們希望與年輕護理者共同合作，為他們以及其家人改善當地的服務。”

在喜劇 Still Game 中扮演 Navid 的演員 Sanjeev Koli 主持了節日的開幕儀式，當他再次扮演劇中脾氣暴躁的店主向年輕護理講話時，引起現場一片掌聲。

事後他說道：“這些孩子肩負起兩三個人的工作量，而獲得非常少的支援或感謝。我們需要給予他們幫助，讓他們可以過上同齡孩子應該有的生活。總的來說，我們需要聆聽他們的聲音。在我看來，他們都是他們這一代人的榜樣。”

全蘇格蘭共有 100,000 名年輕護理者，而安妮公主護理信託 (Princess Royal Trust for Carers) 的各種專業支援服務只為 3,000 名護理提供支援。

在該次節日的諮詢區所收集到的大量資訊表明，很多年輕護理希望老師、醫護人員和社工能理解他們面對的困難並給予更多的支援。蘇格蘭政府在 2009 年制定新的年輕護理策略時會考慮這些意見。

安妮公主護理信託為全蘇格蘭所有不同年齡的護理提供支援。若想了解您附近的護理中心的資訊，請致電 0141 221 5066 或瀏覽 www.carers.org。更多關於年輕護理者的資訊請瀏覽 www.youngcarers.net。

我的觀點

蘇格蘭健康委員會歡迎來自個人和組織就如何使患者、護理者和公眾參與到醫療服務的發展提出一系列不同的意見和建議。本期通訊我們一齊看下蘇格蘭癲癇症之音 (Epilepsy Scotland) 行政總監兼蘇格蘭慢性疾病聯盟 (Long Term Conditions Alliance for Scotland) 非執行董事 Susan Douglas-Scott 的觀點。Susan 將於十二月底離開蘇格蘭癲癇症支援中心出任蘇格蘭慢性疾病聯盟的行政總監。本文章的觀點只是作者本人的觀點，並不代表蘇格蘭健康委員會的觀點。

“人們以各種不同的方式參與到醫療服務系統中。有時候會是積極的體驗，而有時候卻是消極的體驗。我專注於讓慢性病患者參與進來，決定他們自己的健康與社會保障需要。我希望見到的是，慢性病患者在醫療服務的支援下健康地生活。”

“如果真的可以做到，這應該是怎樣一個情景呢？患者會得到適合他們的一系列支援。他們的聲音和故事會得到聆聽。醫護人員會尊重他們並協助他們認識自己的疾病。這看似簡單，但需要我們改變以往看待和使用醫療服務的觀念。我們要做好宣傳工作，因為平時非常少使用醫療服務的公眾可能有一天有這一需要；經常使用醫療服務的患者要讓他們有機會影響服務的發展；而醫療專業人員要學習與他人共同合作。”

“有多個原因使得這一目標看起來非常艱巨。作為一名醫療專業人員，您在自己的專業領域擁有專業技能。您花了多年時間學習提供安全的醫療服務所需要知道的一切。直到最近有人才告訴您，學習如何以他人明白和接受的方式傳遞資訊也是一項重要的技能。”

“清楚表達需要和得到聆聽是未來的發展方向。不使用醫療服務的人們已經開始看到這一巨大變化。以前，我們只麻木完成醫生的吩咐，或者甚至說謊稱自己做了。人們對於自己的其餘人生對自己的影響以及自己與所患疾病的關係根本不感興趣，也不理解。例如，我於 1976 年與物理治療師的一個典型交流會是：‘我已經做了您吩咐的練習數百次了（不知道為甚麼要做這些練習，只不過是照您吩咐而已）’。最近為我提供服務的物理治療師向我講解了與我的疾病有關的一切相關問題，也因應我的生活方式和社會環境解釋了有多種方式可以生活得更健康。他們也同樣引入了鍛煉練習，鑒於他們非常用心，我也不好意思再像 1976 年那樣跟他們說謊！”

“這一層次的理解和協助對於慢性病患者非常重要。這可以協助他們認識自己的疾病以及如何因應現代的生活環境進行調理。這能夠對患者如何處理自己與疾病之間的關係以及應如何處理好疾病帶來重大的變化。

“因此，對我來說溝通是服務使用者參與進來的關鍵。良好的關係是建立在良好的溝通這一基礎上的。人們的需要得到聆聽和滿足是讓人們可以參與進來決定他們自己的護理需要的有效途徑。當需要人們參與進來影響健康政策的制定、影響當地醫療服務的規劃或確保人們的護理需要得到滿足時，溝通會發揮重要作用。”

“我真的希望我們相互溝通的方式得到進一步發展，不管我們是公眾、醫療服務使用者或提供者。”

蘇格蘭健康委員會辦事處

National Office,

〈全國總辦事處〉

地址：Delta House, 50 West Nile Street, Glasgow G1 2NP

電話：0141 241 6308

東部地區

Scottish Health Council Borders,

〈蘇格蘭健康委員會毗鄰地區辦事處〉

71 High Street,

Galashiels TD1 1RZ

電話：01896 661 420

Scottish Health Council Fife,

〈蘇格蘭健康委員會法戈辦事處〉

Hayfield Clinic,

Hayfield Road, Kirkcaldy,

Fife KY2 5AD

電話：01592 200 555

Scottish Health Council Forth Valley,

〈蘇格蘭健康委員會福爾斯谷辦事處〉

46 Barnton Street,

Stirling FK8 1NA

電話：01786 471 550

Scottish Health Council Lothian,

〈蘇格蘭健康委員會洛錫安辦事處〉

Stevenson House,

First Floor,

555 Gorgie Road,

Edinburgh EH11 3LG

電話：0131 537 8545

Scottish Health Council Tayside,

〈蘇格蘭健康委員會泰賽德辦事處〉

Ashludie Hospital,

Victoria Street, Monifeith

Angus DD5 4HQ

電話：01382 527 966

北部地方

Scottish Health Council Grampian,

〈蘇格蘭健康委員會格蘭坪辦事處〉

Westburn House, Foresterhill, Westburn Road,

Aberdeen AB25 2XG

電話：01224 559 444

Scottish Health Council Highland,

〈蘇格蘭健康委員會高地辦事處〉

Larch House,

Stoneyfield Business Park,

Inverness IV2 7PA

電話：01463 723 930

Scottish Health Council Orkney,

(蘇格蘭健康委員會奧克尼辦事處)

Unit 2,

Stromness Business Centre,

Back Road, Stromness,

Orkney KW16 3AW

電話：01856 852 957

Scottish Health Council Shetland,

〈蘇格蘭健康委員會薛特蘭辦事處〉

Administration Offices,

Montfield Hospital,

Burgh Road,

Lerwick ZE1 0LA

電話：01595 741 260

Scottish Health Council Western Isles,

〈蘇格蘭健康委員會西部群島辦事處〉

4 Harbour View,

Cromwell Street Quay, Stornoway,

Isle of Lewis HS1 2DF

電話：01851 703 292

西部地區

Scottish Health Council Ayrshire and Arran,

〈蘇格蘭健康委員會艾爾郡和艾倫辦事處〉

42 Lister Street

Crosshouse Hospital,

Crosshouse,

Kilmarnock

KA2 0BB

電話：01563 825 801

Scottish Health Council Dumfries and Galloway,

(蘇格蘭健康委員會丹弗裡斯和加洛韋辦事處)

11 Buccleuch Street,

Dumfries DG1 2AT

電話：01387 261 222

Scottish Health Council Greater Glasgow and Clyde

〈蘇格蘭健康委員會大格拉斯哥和克萊德辦事處〉

44 Florence Street,

Glasgow G5 0YZ

電話：0141 429 7545

Scottish Health Council Lanarkshire,

〈蘇格蘭健康委員會拉納克郡辦事處〉

Airbles Road,

Motherwell ML1 3FE

電話：01698 250 131

您可以到我們的網站閱讀和下載本通訊 (包括其他關於蘇格蘭健康委員會的資訊) ——

www.scottishhealthcouncil.org。我們也可以提供本通訊的以下格式或版本：

- 電子郵件
- 大字體版本
- 錄音帶或 CD 版本
- 盲文版本，和其他語言版本。

歡迎您就本通訊提出意見和建議 —— 請聯繫：

Rob MacPhail,

電話：0141 225 6992,

電子郵箱：editor@scottishhealthcouncil.org