



scottish  
health  
council

making sure  
your voice counts

## 蘇格蘭健康委員會新聞

### 2007 年春季第 4 期

#### 論壇籌款得到公眾的參與支持

在蘇格蘭健康委員會 (Scottish Health Council) 的協助下，蘇格蘭各地公眾合作論壇 (Public Partnership Forum) 正在加緊幫助醫療健康服務提供者和社會民眾建立更緊密的關係。

蘇格蘭健康委員會其中一項職責是幫助國民保健服務處委員會 (NHS Board，下面簡稱為“NHS 委員會”) 開拓和發展其與公眾的交流和合作，因此，蘇格蘭健康委員會已經向蘇格蘭各地的每個社區醫療合作夥伴 (Community Health Partnership) 發放了 5,000 英鎊的基金用以幫助舉辦公眾合作論壇。

克拉克曼南郡公眾合作論壇 (Clackmannanshire Public Partnership Forum) —— NHS Forth Valley 三個論壇中的其中一個，很好地利用了這些資金，他們出版了宣傳健康重要性的小冊子並購置了用於論壇會議的無線電麥克風和可攜式投影螢幕。

該論壇最近在艾洛亞市政廳 (Alloa Town Hall) 舉辦了一個名為“Putting the Heart into Health Matters (認真對待健康問題)”的健康展示會，召集了志願組織和 NHS Forth Valley 地區的志願團體，旨在提高對更健康生活方式的認識。

當天活動提供了太極學習班、芳香療法示範、血壓測量和推廣健康飲食的攤位，NHS Forth Valley 負責健康推廣的代表也在現場為公眾提供各種問題的諮詢，包括性健康和吸煙。

該次的健康展覽會非常成功，因此他們決定每年都舉辦一次，下一次的展覽會將在 2008 年 2 月 14 日舉行。

蘇格蘭各個 NHS 委員會管轄的地區都在建立公眾合作論壇，讓廣大民眾可以向 NHS 委員會的社區健康合作組織表達他們的意見。

於 2005 年 5 月成立的克拉克曼南郡公眾合作論壇每隔兩個月都會舉辦公開會議，並已經討論過了一系列的地方性問題，包括重新設計 NHS Forth Valley 地區內的足科服務、新的公共藥房合同《克拉克曼南郡社區健康設施》(Clackmannanshire Community Health Facility) 以及拉博特 (Larbert) 地區將在 2009 年落成啟用的急症醫院。

## 來自編輯的最新信息

經常閱讀《蘇格蘭健康委員會新聞》的讀者可能會注意到本期內容的方向有所改變。

之前的《蘇格蘭健康委員會新聞》大部分內容主要集中講述蘇格蘭健康委員會的建立以及自從 2005 年 4 月創刊以來我們所做的工作，以確保人們可以表達對醫療服務的意見。

雖然如此，即使蘇格蘭健康委員會的主要任務是讓公眾和病人有機會表達意見，但我們只是有著這一共同目標範圍更廣的“以病人為中心和公眾參與”議程的一部分。

蘇格蘭國民保健服務 (NHS Scotland，下面簡稱為“蘇格蘭 NHS”) 和社區之間的真正夥伴關係——帶有真正的諮詢——需要醫療保健專家、病人、護理者、志願團體和公眾的積極參與和支持。

這就是我們決定擴大我們的內容範圍出版這一期時事通訊的原因，希望在通過更廣泛的角度報導蘇格蘭健康委員會所做工作的同時，把本通訊作為宣傳蘇格蘭地區的“以病人為中心和公眾參與”議程、時事報導、範例分析、法定法規各抒己見的渠道。

隨著《蘇格蘭健康委員會新聞》和蘇格蘭健康委員會不斷發展變化，通訊的內容方向將來會有更多的改變。如果你對我們的新方向有任何意見或想推薦某一個病人參與的例子，歡迎你發電子郵件給我們，郵箱地址：  
[editor@scottishhealthcouncil.org](mailto:editor@scottishhealthcouncil.org)

## 供病人投訴的新手冊

由蘇格蘭醫學總會 (General Medical Council) 製作供蘇格蘭地區的病人使用的投訴新手冊已經出版，該小冊解釋了如果病人不滿意醫生的治療時可以怎樣做。

蘇格蘭醫學總會正在進行一項運動增加病人對投訴程序資訊的瞭解，出版該小冊子就是該運動的一部分。該小冊子會送到蘇格蘭各地的 NHS 投訴主任，幫助他們為那些想對個別醫生進行投訴的病人提供建議。

大部分對 NHS 的投訴都會通過 NHS 投訴程序來處理，有關該程序的資訊是由蘇格蘭醫療權利資訊組 (Health Rights Information Scotland) 提供。蘇格蘭醫學總會手冊設置除此信息之外，還為病人提供有關建議。如果病人認為他們的醫生不適合行醫，或者會給病人帶來風險，病人該怎樣做。如果病人想討論自己的病情，或者不能確定是否要起訴醫生的時候，該手冊還提供了一個電話號碼供病人致電。

該小冊子也為病人提供了蘇格蘭其他機構的資訊，包括獨立諮詢和支援服務中心 (Independent Advice and Support Service) 以及蘇格蘭公共服務申訴專員 (Scottish Public Services Ombudsman)，這些機構都可以為病人提供投訴方面的諮詢和支援。

若想獲得該小冊子，可以到蘇格蘭醫學總會五樓索取。

地址：The Tun, 4 Jackson's Entry, Holyrood Road, Edinburgh EH8 8PJ；  
( 電話：0131 525 8700 )。

## 蘇格蘭行政院推出 病人經歷計劃

蘇格蘭行政院推出了一項新的計劃，以瞭解病人對所獲得的服務經歷以及瞭解和改善這些服務。

基於現有的工作 —— 包括蘇格蘭健康委員會已經收集到的資訊 —— 病人會被詢問到他們接受服務的經歷。詢問內容包括，例如，是否參與了有關他們的護理決策、他們的特別需求是否得到尊重，以及他們對醫院住宿條件的評價。

NHS 委員會現時的工作計劃的其中一部分就是把所有這些資訊用於不斷改善病人所獲得的服務，這部分工作也獲得了蘇格蘭健康委員會和蘇格蘭國民保健服務體系品質改善組 (NHS Quality Improvement Scotland) 的支援。

衛生部長 Andy Kerr 說道：“為我們的病人提供優質的治療和護理是蘇格蘭 NHS 的首要任務，而病人的意見對於衛生專業人士改善他們所提供的服務有著非常重要的作用。”

“我們進行了很多地方性和全國性的調查和其他研究，而這些調查和研究都顯示出病人對 NHS 提供的服務都有很高的評價。

NHS 委員會根據所獲得的資訊處理需要解決的問題，例如蘇格蘭健康委員會和蘇格蘭公共服務申訴專員提供的資訊。我向各位保證，我們會分享好的實踐經驗，某一地區獲得的教訓，蘇格蘭其餘地區都會從中吸取。

這就是我們為何與 NHS 委員會和其他機構合作推出這一重要計劃的原因，目的是為了整合我們已經知道的資訊，向病人和護理者搜集更多的資訊瞭解他們的親身經歷，以及通報那些真正有效地改變和改善了病人護理服務的信息。”

蘇格蘭健康委員會主席 Brian Beacom 說：“通過聆聽病人的意見以及從他們的親身經歷學習，瞭解哪些事是他們認為可行的，而哪些是他們認為不可行的，我們可以確保我們的服務能不斷改善並能滿足他們的需要。”

“蘇格蘭健康委員會致力讓病人有機會表達他們對醫療保健服務的意見，我們很歡迎這一計劃的推出。我們相信這一計劃會進一步發揚蘇格蘭各地 NHS 委員會所取得的成果。”

## 性別平等責任 ——

### 對蘇格蘭 NHS 意味著什麼？

2007 年 4 月 6 日，《性別平等責任》(Gender Equality Duty, GED) 正式生效，這是自《性別歧視法案》(Sex Discrimination Act) 後性別平等立法最大的一個改變。該責任意味著所有的註冊公共機構，包括蘇格蘭的 NHS，需要證明他們平等對待男、女性，包括變性人士。

根據現行的法律，覺得自己被不平等對待的人士必須在勞資仲裁處 (Employment Tribunal) 證明確實存在歧視。從 2007 年 4 月 6 日開始，這一責任落到 NHS 委員會，由他們確保公共機構積極落實性別平等。蘇格蘭 NHS 將會：

- 清除不合法的性別歧視和騷擾
- 促進男、女性之間的機會平等。

蘇格蘭 NHS 委員會將需要確保各類服務的設計、開發和提供以回應女孩和男孩，成年女子和男子，以及變性人士各種需要。這一責任適用於初級、二級和三級醫療系統的員工和服務使用者。

從現在開始，作為雇主 NHS 需要考慮它的僱傭行為和員工多種不同的需要，包括培訓、晉升、同等使用權和同等薪酬。性別平等需要融入到設計服務的過程、員工招聘、員工管理、培訓、護理服務的提供過程、服務的稽核、監督和評價。《性別平等責任》同時也應該促成沒有職業性別歧視的僱傭行為的形成以及清除阻礙女性發揮其潛能的障礙，例如缺乏彈性的工作時間。

“人人平等 — 性別”(Fair For All – Gender) 是蘇格蘭平等機會委員會 (Equal Opportunities Commission Scotland) 和蘇格蘭 NHS 的合作計劃，該計劃正幫助 NHS 委員會落實《性別平等責任》，以便以實質的行動而不是過程為服務使用者和員工帶來積極的成果。

為履行這一責任，蘇格蘭 NHS 委員會將需要：

01. 搜集有關他們的工作如何影響女性和男性的資訊。
02. 諮詢雇員、服務使用者、工會和其他股東。
03. 評估各種政策和及其實施對女性和男性產生的不同影響，並使用這些資訊改善他們的工作。

04. 確定需要重點處理的項目和制定性別平等目標。
05. 設定計劃和採取行動達到性別平等目標。
06. 出版一份性別平等計劃，每年做一份報告並每隔三年檢討一次該計劃。
07. 出版一份平等薪酬聲明（如果員工超過 150 名）並每隔三年報告一次其進展。

現時有一份集中講述 NHS 議程的指引文件幫助 NHS 委員會落實性別計劃以便促進平等和改善服務。該文件可以到 [www.eoc.org.uk/fairforallgender](http://www.eoc.org.uk/fairforallgender) 下載。

詳情請致電 0141 245 1817 聯繫“人人平等—性別”的 Marese O'Reilly。

## 對蘇格蘭健康委員會的 年度審核讚揚

蘇格蘭健康委員會其中的一項重要任務是確保病人的意見能夠影響他們所使用服務的發展和涉及到他們的護理決策過程。

這是一月份衛生和社區護理部長 Andy Kerr 在主持第一屆蘇格蘭健康委員會年度審核會議上表達的觀點。

蘇格蘭健康委員會主席 Brian Beacom 在會上講解了委員會的職能以及成立第一年內取得的成績。隨後，Brian Beacom 回答了衛生部長和蘇格蘭行政院官員的提問。蘇格蘭健康委員會理事 Richard Norris 和高層管理團隊的其他成員都在場回答了大家的提問。

衛生和社區護理部長 Andy Kerr 決定以審核 NHS 委員會的方式公開審核蘇格蘭健康委員會，他同時也與 NHS 的員工和病人見面瞭解他們對蘇格蘭健康委員會在過去一年的表現的評價。

Brian Beacom 說：“該次會議是一個寶貴的機會，讓我們可以與衛生部長分享我們取得的成績和制定我們將來的計劃。他肯定了我們在第一年所取得的進步並高度評價我們在改善蘇格蘭 NHS 與公眾的溝通工作中所做出的貢獻，對此我感到非常高興。”

## NHS 委員會新的自我評估工具

蘇格蘭健康委員會已經修正了其對 NHS 委員會讓病人、護理者和公眾參與醫療保健服務的表現的評估方式。

NHS 委員會現在開始需要使用新的自我評估工具，這也是根據衛生部長所定下的醫療保健目標而推出。

根據這一新措施，蘇格蘭健康委員會向 NHS 委員會搜集資訊，瞭解 NHS 委員會在與地方社區合作達到現有目標的表現，收集的資訊覆蓋各個方面，從搜集病人的經歷和投訴，到戒煙服務和等候時間。

與去年一樣，蘇格蘭健康委員會的審核將會融入衛生部長對各個 NHS 委員會所做的年度評估中。

蘇格蘭健康委員會評估和反饋主管 Richard Brewster 說：「去年是蘇格蘭健康委員會評估 NHS 委員會表現的第一年，雖然我們搜集到的資訊都非常有用，但很難對 NHS 委員會做一個全國性的綜合評價，因為有關怎樣落實“以病人為中心和公眾參與”議程就是由各個 NHS 委員會自行提出和決定的。

這一新措施意味著我們根據同一目標評估所有 NHS 委員會，但我們也會給與各 NHS 委員會機會解釋他們各自發展出的公眾參與措施。

通過使用更清楚的量度標準以及幫助 NHS 委員會明確哪些領域可以提供更多以病人為中心的服務並幫助他們發展這些領域，這將可以更容易不斷改善服務並證明這些改善得到了落實。」

## 助聽服務員工聆聽病人的感受

薛特蘭群島 (Shetland) NHS 的臨床病理學負責人 Chris Brown 概述了病人在幫助改革島內的聽覺治療服務所起的作用。

在 2004 年之前，薛特蘭群島內耳聾或有聽覺障礙的人士需要想辦法遷就兩個月一次由亞伯丁 (Aberdeen) 提供的訪問服務。但是，2004 年薛特蘭群島 NHS 獲得了資助建立一個新的聽覺治療部並聘請了全職的聽覺治療師。

在初次的公開會議後，我們建立了一個由有聽覺障礙的人士和醫療保健專業人士組成的聽覺治療工作小組。

我們通過這種方式把服務提供者和預期的服務使用者聚集到一起，讓病人有機會直接影響服務的設計和提供。例如，助聽器使用者希望有一個可以為小孩提供住宿的部門，草擬計劃也因此進行了相應的修改。

2005 年 5 月，一個設備齊全的全新部門正式啟用，全職的聽覺治療師 Jackie Haywood 也開始為人們提供服務。

在隨後的六個月裡，我和 Jackie 努力設計迎合當地民眾需要的服務。工作小組會議繼續舉行，我們也與部分耳聾和有聽覺障礙的人士進行了一個程序定位演練。這讓我們可以一步一步瞭解病人接受治療的整個經歷，從一開始他們認為自己有聽力問題到最後安裝上合適的助聽器。

然後我們設計出迎合薛特蘭群島當地病人的特殊需要和情況的治療程序，去除了這一過程中多餘的步驟。

不僅病人和提供醫療保健服務的人員有機會討論怎樣才能最好地提供服務，每一位都能知道病人在接受治療過程中每一階段可能出現的問題。

2005 年 10 月我們正式為病人提供服務，同時我們繼續定期舉辦會議與當地的服務使用者交流意見。

我們最近的行動是為 NHS 的員工進行整天耳聾問題認識培訓。培訓內容包括助聽器使用者向培訓員工講述他們失去聽覺和聽力上有困難的體驗。我們還把部分員工代表的耳朵塞住兩小時，讓他們親身感受聽力有困難的滋味。這些員

工代表即時回饋都非常好，我們希望他們能把所學到的東西運用到工作中去，真正改善為病人提供的服務。

經過一番改善的助聽服務已經帶來非常大的成效。過去還沒有改善的服務中，我們只為病人某一隻耳朵安裝助聽器（單向裝置）。大部分的個案中，所使用的模擬型助聽器的運作原理與舊的音響擴音器差不多。現在，如果病人有需要我們為他們兩隻耳朵都安裝助聽器（雙向裝置）時，所有的助聽器都使用數位電腦技術，因此聽覺治療師可以因應不同個人的實際情況精確地調節助聽器。

在新服務實行的第一年，我們為 190 位病人安裝了數字助聽器，當中大約三分之二的病人都安裝了雙向裝置——和以前的服務只為 45 位病人安裝了單向的模擬型助聽器相比已經多出了很多。Jackie 甚至把服務範圍擴展到耳鳴和平衡診所。

該計劃的每一個階段，我們定期與接受治療的助聽器使用者進行交流。對於我們這些不需要使用助聽器的人來說，這不僅確保了耳聾和有聽覺障礙的人士可以瞭解計劃的發展和有機會影響服務的發展，也可以幫助我們始終專注於病人的需要。

如要瞭解更多關於這一事例的資訊或蘇格蘭地區其他能反映病人參與的典型例子，請登錄 [www.scottishhealthcouncil.org](http://www.scottishhealthcouncil.org) 瀏覽“範例分析”(Case Studies) 部分。

## 即將進行的活動

### 五月

5 月 16 日星期三

蘇格蘭醫療保健管理協會 (Institute of Healthcare Management Scotland)

為期一日的討論會 —— 投訴處理 (Handling Complaints)

地點：Westerwood Hotel, Cumbernauld

詳情請瀏覽：<http://www.ihmscotland.co.uk>

性健康：

履行尊重和責任，使關係繼續維持了兩年後有哪些進展？

( What Progress Two Years After Respect & Responsibility? )

詳情請瀏覽：<http://www.holyrood.com/conference.asp>

Fife 中風網路公眾參與活動 (Fife Stroke Network Public Involvement Event)

為病人和護理者

格倫羅西斯 (Glenrothes) 的羅西斯大廳 (Rothes Hall)

詳情請瀏覽：[www.dwfchp.scot.nhs.uk](http://www.dwfchp.scot.nhs.uk)

5 月 31 日星期四

殘疾平等責任資訊會議 (Disability Equality Duty Information Sessions)

地點：愛丁堡 (Edinburgh)

詳情請瀏覽：[www.drc-gb.org](http://www.drc-gb.org)

### 六月

6 月 12 日星期二和 6 月 13 日星期三

21 世紀的醫療保健服務 —— 蘇格蘭 NHS 活動

(Delivering Healthcare for the 21st Century – NHSScotland Event)

格拉斯哥 (Glasgow) 蘇格蘭會展中心 (SECC)

詳情請瀏覽：[www.nhsscotlandevent.com](http://www.nhsscotlandevent.com)

6 月 14 日星期四

蘇格蘭健康委員會會議

地點：延文尼斯 (Inverness) ( 會議地點待定 )

詳情請聯繫 Catherine Tait

電話：0141 225 6899

電子郵件：catherine.tait@scottishhealthcouncil.org

殘疾平等責任資訊會議 (Disability Equality Duty Information Sessions)

地點：奧本 (Oban)

詳情請瀏覽：[www.drc-gb.org](http://www.drc-gb.org)

6 月 20 日星期三

蘇格蘭健康委員會格蘭坪 (Grampian) 辦事處“邊緣人士”(Hard-to-Reach) 活動

詳情請聯繫 Elaine Cardno ( 電話：01224 559 444；電子郵件：

[elaine.cardno@scottishhealthcouncil.org](mailto:elaine.cardno@scottishhealthcouncil.org) )

6 月 22 日星期五

羅伯特哥頓大學 (Robert Gordon University) 在亞伯丁郡對亞伯丁市的健康與種  
族研究結果

地點：亞伯丁市羅伯特哥頓大學

詳情請聯繫 Rosemary Hill ( 電話：0141 225 6876；

電子郵件：[rosemary.hill@scottishhealthcouncil.org](mailto:rosemary.hill@scottishhealthcouncil.org) )

## 蘇格蘭健康委員會辦事處

National Office, Delta House, 50 West Nile Street,  
Glasgow G1 2NP 電話：0141 241 6308

### 東部地區

Scottish Health Council Borders, 71 High Street,  
Galashiels TD1 1RZ

電話：01896 661420

Scottish Health Council Fife, Hayfield Clinic,  
Hayfield Road, Kirkcaldy,  
Fife KY2 5AD

電話：01592 200555

Scottish Health Council  
Forth Valley,  
46 Barnton Street,  
Stirling FK8 1NA

電話：01786 471550

Scottish Health Council Lothian, Stevenson House, First Floor,  
555 Gorgie Road,  
Edinburgh EH11 3LG

電話：0131 537 8545

Scottish Health Council Tayside, Ground Floor, Argyll House,  
Marketgate,  
Dundee DD1 1QP

電話：01382 229842

### 北部地區

Scottish Health Council Grampian, Westburn House, Foresterhill, Westburn  
Road, Aberdeen AB25 2XG

電話：01224 559444

Scottish Health Council Highland, Larch House,  
Stoneyfield Business Park, Inverness IV2 7PA

電話：01463 723930

Scottish Health Council Orkney, Unit 2,  
Stromness Business Centre,  
Back Road,  
Stromness, Orkney KW16 3AW

電話 : 01856 852957

Scottish Health Council Shetland, Administration Offices,  
Montfield Hospital, Burgh Road,  
Lerwick ZE1 0LA

電話 : 01595 741260

Scottish Health Council  
Western Isles, 4 Harbour View,  
Cromwell Street Quay,  
Stornoway, Isle of Lewis HS1 2DF

電話 : 01851 703292

#### 西部地區

Scottish Health Council  
Ayrshire and Arran,  
42 Lister Street,  
Crosshouse Hospital,  
Crosshouse,  
Kilmarnock  
KA2 0BB

電話 : 01563 825801

Scottish Health Council  
Dumfries and Galloway,  
11 Buccleuch Street,  
Dumfries  
DG1 2AT

電話 : 01387 261222

Scottish Health Council  
Greater Glasgow and Clyde  
44 Florence Street,  
Glasgow  
G5 0YZ

電話 : 0141 429 7545

Scottish Health Council Lanarkshire,  
Airbles Road,  
Motherwell ML1 3FE

電話 : 01698 250131

你可以到我們的網站閱讀和下載本文件。我們也通過以下方式提供本文件：

- 電郵
- 大字體印刷
- 錄音帶或光碟
- 盲文，和
- 其他語言。

歡迎你就本期的時事通訊發表意見

——請致電 0141 225 6992 與 Rob MacPhail 聯絡或

發電子郵件：[editor@scottishhealthcouncil.org](mailto:editor@scottishhealthcouncil.org)。