

2009 年秋季 第 5 期

本簡訊由蘇格蘭健康委員會 (Scottish Health Council) 製作，旨在推廣蘇格蘭“以病人為中心和公眾參與”計劃

公共合作論壇關注弱勢社群

公共合作論壇 (Public Partnership Forum) 的各代表在格拉斯哥(Glasgow) 召開年度會議，而今年會議的主題是鼓勵弱勢社群更好地融入醫療服務體系中來。

本次會議由蘇格蘭健康委員會籌辦，與會代表包括各地區公共合作論壇的主席、副主席以及來自蘇格蘭各地的專業醫護人員。

當天會議的一大特色是“講故事”。代表們從各色各樣的故事中了解到了弱勢社群所面對的問題並探討了如何改善這些社群與醫療提供者間的相互溝通。

當天會議所講述的故事包括英弗克萊德 (Inverclyde) 的青少年如何加入到醫療服務規劃中；福爾斯谷 (Forth Valley) 地區“以病人為中心”醫療服務的發展；快富 (Fife) 吉普賽 (gypsy) 流浪者的經歷。故事講述者描述了他們是如何與這些社群溝通，這些社群的參與所帶來的影響，以及他們的參與對未來的影響。

講故事環節結束後，代表們隨後討論了一系列問題，包括通過像 Bebo 和 Facebook 這樣的社交網站加強與青少年溝通的可行性；與人們相互溝通而非說教的重要性；與流浪人群溝通時採取靈活的方法，並避免使用專業術語。

當天，蘇格蘭無家可歸者聯盟 (Scottish Homelessness Involvement and Empowerment Network, 簡稱 SHIEN)、蘇格蘭難民事務委員會 (Scottish Refugee Council) 以及兒童慈善機構 Barnardos 等組織舉辦了一些培訓課程讓與會代表有機會學習並就溝通技巧方面進行討論。

當天的會議由南拉納克郡 (South Lanarkshire) 公共合作論壇的副主席 John Mitchell 主持，共有八十名人士參加。

與會人士一致同意像這樣的交流會議應該繼續舉辦，而下次會議將於 2010 年初舉行。同時，我們正在製作一份以該次會議成果為主題的簡訊，準備派發給各地的公共合作論壇和 NHS (國民保健服務系統) 職員。

蘇格蘭健康委員會發展部經理 Rosemary Hill 說：“再次感謝參與當天活動的人士！我們收集到的意見顯示，講故事環節和培訓環節非常有用，人們也覺得這是相互交流及分享成功經驗的好機會。”

製作本簡訊的蘇格蘭健康委員會成立於 2005 年，旨在確保蘇格蘭國民保健服務處 (NHS Scotland) 聆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中來。我們還會幫助病患者，護理者和公眾向蘇格蘭 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) 的志願團隊一起工作，地方諮詢委員會的團隊幫我們評估他們的 NHS 委員會在公眾參與方面的工作情況。

您可以在本簡訊的背面找到各辦事處的詳細聯繫方式。

洛錫安殘障人士現在有更多的選擇

洛錫安 (Lothian) 國民保健服務處 (NHS) 通過了一項新策略，讓殘障人士（包括肢體殘疾和其他殘障）有更多控制自己生活方式的能力。

這一五年策略是由醫療專業人士、服務物件、家庭、當地政府和志願組織共同製作而成。

洛錫安 NHS 的國民保健服務處殘障人士策略項目經理 Rona Laskowski 說：“服務物件大聲明確地告訴我們，他們希望獲得與其他民眾一樣的服務和同等對待。”

“我們最大的目標是讓殘障人士獲得與其他人一樣多醫療服務的選擇和機會，讓他們可以掌控自己的生活。”

洛錫安 NHS 現在已經著手實現這一目標，相應的舉措包括改變醫護人員與肢體殘疾病人或有多種需要病人接觸的方式。

具體包括：

- 為組織內的醫護人員提供培訓，提高他們對殘障的認識。
- 新設一項員工獎，對在平等和多樣性對待病人方面的最具革新的方法進行獎勵。

洛錫安 NHS 與蘇格蘭政府和地方政府合作，探討如何讓人們更大程度地掌控他們所得到的醫療服務。

這一目標有望通過為人們提供直接補貼來實現，讓人們有一定的資金來選擇何時和以甚麼方式獲得服務。

已經為四個當地政府所轄地區制定好了具體的實施計劃。

醫療及社會保障會議召集人 Paul Edie 議員表示，愛丁堡市議會 (City of Edinburgh Council) 將致力發展以殘障人士和護理者需要為基礎的個性化醫療服務。

他說：“作為策略的一部份，我們正投放大量的資金發展遠距醫療護理。此外，過去幾年我們在發展醫療費用直接補助和自我導向支援服務方面一直起著引領作用。”

“這些舉措在協助病人更好地掌控自己的生活、增強他們的獨立性以及提供真正的個性化服務方面有

著關鍵的作用。”

“護理者和短憩策略將融入發展中，確保護理者在需要時可以獲得所需支援。”

“當我們要確保每一位肢體殘疾人士或有多種殘障的人士有機會獲取所有合適的醫療服務時，我們不應只專注於醫療和支援服務。”

“我們需要通過解決一些關鍵性問題全面地考慮社會生活的所有方面，如就業、住房、交通和休閒。”

在今年的蘇格蘭健康委員會年度回顧會議上，主持人公眾衛生及體育部部長 (Minister for Public Health and Sport) Shona Robison 讚揚了蘇格蘭健康委員會在確保病人和公眾參與醫療服務方面的工作。

在回顧會上，部長聽取了蘇格蘭健康委員會 08 至 09 年度的工作報告及其行動計劃（該計劃制定了委員會未來的發展方向）的進展。

Robison 女士在回顧會上說：“病人和廣大公眾的聲音繼續得到關注是非常重要的。各地區的 NHS 委員會需要進一步證明公眾參與工作的成效，我再次確信，蘇格蘭健康委員會正在不斷改善其表現，並一直確保公眾參與是在真實和良好經驗的基礎上進行的。”

蘇格蘭健康委員會主席 Brian Beacom 說：“本次年度回顧會議讓我們有機會向部長彙報我們在 08 至 09 年度取得的工作進展並確定下一步的工作，特別是關於‘病人和公眾參與標準’的制定和引入，以及緊隨機構獨立評審之後蘇格蘭委員會的重組。”

年度回顧會議的視頻以及部長的會後總結可以到以下網址瀏覽：<http://www.scottishhealthcouncil.org/shcp/925.html>

關注病人經歷的會議

來自蘇格蘭各地 NHS 的醫護人員齊集到比德莫爾 (Beardmore) 會議中心參與為期一天的會議，了解病人經歷是如何推動醫療服務的改善。

該次活動於 9 月 17 日舉行，由 Better Together 計劃主辦，蘇格蘭政府的改善與支持小組 (Improvement and Support Team) 協辦。

與會代表包括組織發展部 (Organisational Development) 的領導、改善與支持小組領導、各地“以病人為中心和公眾參與”辦事處的負責人及 NHS 的醫護人員，他們希望藉此機會相互交流利用病人經歷改善醫療服務的成功經驗。

該次活動規模較“小”，以確保所有與會人員能積極參與討論。

演講內容包括 James Munro 的重要講話，即病患的意見是如何幫助醫療服務提供者利用病人經歷來改善英格蘭醫療服務的。

其他演講者還包括蘇格蘭政府改善與支持小組的項目經理 Harriet Hughes 和 Better Together 的主席 Carol Sinclair。

Carol Sinclair 談及蘇格蘭的工作進展時說：“蘇格蘭的工作進展並不是處於空白的起始階段，我們知道某些方面已經取得了一定的成果。Better Together 的工作並不是關於病人參與、為病人提供資訊或諮詢病人意見這麼簡單。我們必須努力地全面了解病人的經歷，以證明我們正在利用病人的寶貴意見來改善蘇格蘭以病人為中心的醫療服務提供方式。我們必須把改善工作的重點放在對病人而言最為重要的領域。”

Better Together 計劃於去年推出，體現出蘇格蘭政府的“更好的健康，更好的護理” (Better Health, Better Care) 行動計劃中許多主題，特別是“病人與 NHS 職員都是蘇格蘭 NHS 的主人”這一理念。

該計劃在 08 至 09 年間會得到進一步發展，之後會在英格蘭各地每年舉辦一次。該計劃並不會停止，而會成為各地衛生局 (Health Board) 的年度工作。

有關該計劃的更多內容，請登陸 www.bettertogetherscotland.com

家長協助拉納克郡重新設計兒童哮喘醫療服務

家長在協助拉納克郡 (Lanarkshire) 重新設計兒童哮喘醫療服務方面發揮了應有的作用。

由當地家長、護士和醫生組成的兒童哮喘醫務支持小組 (Children's Asthma Practice Support, 簡稱 CAPS) 與拉納克郡 NHS 的兒科呼吸病服務部共用經驗，並設計出新的兒童哮喘病醫療服務模式。

該新服務模式正在 Motherwell 和 Wishaw 試驗，並計劃在拉納克郡所有地區推行。

兒童呼吸科專業護士 Linda Duncan 說：“CAPS 會為長期患哮喘病的兒童帶來好處，因為他們的醫療服務將由醫院的臨床醫生和基層護理服務部份擔。”

“這讓醫院的臨床醫生有更多的時間去診治更棘手的哮喘病個案。”

“現時，這些兒童需要每年四次前往 Wishaw General 醫院的哮喘門診部就診。”

“有了 CAPS，意味著他們每年只需前往醫院兩次，其餘兩次可以在當地的健康中心就診。”

Motherwell 和 Wishaw 地區和共有 22 名護士完成了特設的專業培訓，因此這些地區的每一個健康中心都會有一名掌握最新哮喘醫護模式的護士。

兒科顧問醫生 Donna Corrigan 表示，“我們已經開始與家庭醫生和兒科護士緊密合作，確保更多的醫療護理都可以在健康中心完成。”

“我們也會與健康中心的醫護人員共用教育材料和哮喘治療計劃，並盡力確保病人獲得的基層醫療護理與二級醫療護理有良好的銜接。”

新的醫療服務模式是根據 2008 年《英國胸科協會指南》(British Thoracic Society Guideline) 以及同年發佈的蘇格蘭 NHS 品質改善部 (NHS Quality Improvement Scotland) 兒童及青少年哮喘病醫療服務地方報告中的建議而制定。

衛生局試驗選舉

快富 NHS 和丹弗裏斯和加洛韋地區的 (Dumfries and Galloway) NHS 將試行首次衛生局成員直選。

公眾將首次有機會參選和投票，選出衛生局的大部份成員（包括議會代表）。

16 和 17 歲的人士也有權參選和投票，選出英國健康委員會成員，這也是蘇格蘭和英國的首次。

衛生部長 Nicola Sturgeon 宣告這一消息的同時還表示，洛錫安和格蘭坪 (Grampian) 的 NHS 會同時進行兩項的非法定試驗計劃，測試各種改善公眾與 NHS 之間現有參與機制的方式。

Sturgeon 女士說：“快富和丹弗裏斯和加洛韋進行試驗選舉後，離蘇格蘭各地的衛生局進行首次直選將越來越近。”

“落實直選的目的是確保當地民眾對他們付費獲得 NHS 醫療服務所提出的意見不會再被忽視。”

“這一舉措也反映了‘更好的健康，更好的護理’計劃中有關構建一個 NHS 大家庭的理念。”

“我相信快富及丹弗裏斯和加洛韋地區的民眾會非常歡迎這次可以左右醫療服務決策的機會，這次試驗選舉會成為蘇格蘭各地區的效仿對象。”

試驗地區的選擇是根據蘇格蘭議會 3 月份一致通過的《衛生局（成員及選舉）法案》(Health Boards (Membership and Elections) Bill) 決定的。選擇快富及丹弗裏斯和加洛韋地區是為了確保選舉試驗能測試發達城市和鄉村地區衛生局可能遇到的所有問題。

選舉將會於 2010 年春季舉行，並至少運作兩年後才會進行獨立評估。選舉將通過郵寄選票的方式進行，類似於蘇格蘭國家公園管理局 (National Park Authority) 的選舉。選舉將採用單一轉移票制，確保每一票都能發揮作用。

殘障人士協助大格拉斯哥和克萊德地區改善服務

病人和公眾代表群體（所有人士都有某種殘疾）合力為大格拉斯哥和克萊德地區 (Greater Glasgow and Clyde) 的 NHS 製作了一份特殊的指南，提出了如何更方便地讓殘障人士使用醫院設施實際可行的建議。

《更方便地使用醫療設施》(Better Access to Health) 的發佈是該小組五年辛苦努力的成果。為了讓新建的 Stobhill 醫院和 Victoria 醫院（共投資 2 億英鎊）更方便殘障人士使用，大格拉斯哥和克萊德地區 NHS 於 2004 年委任該小組製作一份指南。

該小組在這兩所新醫院的服務設計中起到了重要作用，他們所提出的有關如何讓殘障人士更方便地使用醫療設施的建議現在已被製作成小冊子，大格拉斯哥和克萊德地區 NHS 在設計或修繕醫療設施時都會以此作為參考。

大格拉斯哥和克萊德地區 NHS 非執行董事局成員 Grant Carson 說道：“該小冊子證明了一個醫療設施項目可以引入其他的附加價值，即通過與使用醫療設施的病人和公眾進行建設性的討論，了解如何讓他們更方便地使用設施。確保病人和殘障人士方便地使用醫療設施是確保他們能在其社區內过上積極、充實和健康生活的關鍵。”

“小冊子中的建議對於我們在設計新醫療設施時會有很大的幫助，可以幫助我們實現我們一直努力的目標——在殘疾人士便利設施設計方面達到世界領先水準的建築內提供最優質的醫療服務。”

該小組製作的設計指南針對最佳便利設施提出了多方面的建議，包括診療室、洗手間、候診區、引導標識以及傢俱的選擇。

倫夫魯郡的兒童表達自己的心聲

5000 多名學生的意見將會改變倫夫魯郡 (Renfrewshire) 未來為青少年提供的醫療及教育服務。

來自十一所中學的 1 至 6 年級的學生、一所特殊學校的學生以及一所非主流教育單位的學生參加了一項有關當地青少年健康和福利調查。

該調查是由大格拉斯哥及克萊德地區 NHS 的倫夫魯郡社區衛生合作組織 (Renfrewshire Community Health Partnership) 與當地的社區規劃合作夥伴委託進行。調查以詳細的問卷方式就小學生的內心感受、

健康、社交關係、恐嚇、歧視、行為舉止以及青少年服務等方面的問題了解學生的心聲。

“倫夫魯郡中學年齡段青少年健康及福利調查”(Health and Wellbeing Survey of Secondary School Age Young People in Renfrewshire) 對青少年的行為及社會狀況均有正面和負面的發現，調查結果會被用於調整現有的政策並將作為日後的對比依據。

倫夫魯郡議會領導兼倫夫魯郡社區衛生合作組織主席 Derek Mackay 說：“該調查讓我們對倫夫魯郡青少年的生活有了深入的了解，讓我們清楚且詳細地了解到他們所面對的問題和困難，也讓我們知道在哪些方面，我們成功地提供了符合他們所需的支援和服務。”

“調查結果讓我們和我們的社區規劃合作夥伴在繼續改善許多取得了良好成果地區的時，可以專注於改善有更多需要的地區。”

“所有這些對於倫夫魯郡的青少年都是好消息。我們正在傾聽他們的意見和心聲，同時他們也協助了我們不斷改善符合他們所需的服務和支援。”

倫夫魯郡社區衛生合作組織的規劃及醫療服務改善部主管兼“締造健康倫夫魯郡社區規劃組”(Healthier Renfrewshire Community Planning Group) 主席 Fiona MacKay 說：“該調查較全面地展現了倫夫魯郡青少年所面對的健康問題。”

“我們現在與議會和其他機構緊密合作，制定一個長期計劃解決報告中發現的問題。”

“本次調查非常成功，同時也顯示了讓青少年就涉及到其自身健康和福利問題表達意見的巨大意義。”

調查顯示大部份學生健康狀況良好，當中有 83% 的學生定期參加體育鍛煉，50% 學生參加如足球和籃球這樣的團隊運動。雖然如此，但有憂鬱傾向的學生很可能在過去一星期內都沒有參加過任何體育鍛煉。

個人觀點

蘇格蘭健康委員會歡迎個人和組織就如何使患者、護理者和公眾參與到醫療服務中來提出一系列意見和建議。

本期簡訊，讓我們一齊分享一下蘇格蘭社區發展中心 (Scottish Community Development Centre) 主任 Fiona Garven 的觀點。本文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。

“作為工作於政府機構和志願機構的醫療執業人員、管理者和政策制定者，同時也作為服務使用者，我們的工作重點是協助蘇格蘭建立一個強大、健康和平等的社會。蘇格蘭社區發展中心深信，健康不單是沒有疾病以及疾病的治療和控制。我們相信健康還有其他的影響因素，例如貧困、生活環境以及我們獲取社交和教育機會的管道。

大量統計資料表明，蘇格蘭各地區民眾的健康水準存在巨大的差異。大部份生活在落後地區的民眾未能獲得足夠的保持健康生活所需的社會和物質資源，因此更容易受到不利於身體健康因素的影響，甚至是死亡的威脅。

解決這種健康水準不平等問題不單是醫療專業人員需要面對挑戰，也是各個部門（例如社區發展部、社區重建部和社區教育部等）的同事需要面對挑戰。在地區層面，我們現已引入‘單一成果協定’(Single Outcome Agreement) 機制，要求合作夥伴間相互合作並與當地社區共同找出當地存在的具體問題，合作落實相關政策和計劃，解決當地民眾的需要。有效的規劃至關重要——其需要所有合作夥伴全情投入到規劃過程當中，也需要合作夥伴在這一過程中重點考慮當地民眾和服務使用者的意見。

我們現在正從現代政府管治模式邁向公眾參與管治模式，大量證據表明，當人們能實質性地參與影響服務的設計和提供時，這些服務更能直接和有效地滿足他們的需要。然而，公眾參與不單是讓公眾參與政策的制定過程，也涉及到確保社區能夠獨立地提供當地民眾所需的本地服務。

現時，在公眾諮詢與公眾參與制定決策方面已經出現了經過細心策劃的活動——例如醫療服務領域內

的公眾合作論壇。但在策略及運作層面，仍然沒有一致和持續的機制來協助弱勢社群爭取利益，解決影響他們健康和狀況的問題。蘇格蘭社區發展中心相信，要加強與弱勢社群之間的溝通以及讓他們協助當地社區發展成為更獨立的社區，需要在社區自我能力建設方面投放更多的資源。我們需要為社區提供直接的支援，協助當地建立支持體系，加強社區鄰里的聯繫，將人們團結起來，消除歧視；建立和發展可供人們使用的社區資源，例如親子及兒童照護資源、健康教育和學習機會；以及協助社區制定本地措施解決當地的問題，例如通過食物合作組織提供新鮮食物、通過本地財政措施或節能措施和環境改善計劃實現權益分享。

落後社區自我能力的建設同時需要人力和財力的投入。由於金融危機的影響，我們未來幾年可用於公共服務的資金大幅減少，再之後的幾年情況也很可能面臨同樣問題。雖然如此，但危和機是並存的，有危就有機，缺乏資金也許有助於我們說服決策者根據需要進行長期投資，調撥後期的技能資源來裝備社區，協助社區應對公共服務減少帶來的影響以及不利的社會及經濟因素增長對人們健康帶來的影響。

大家都明白，人們總有對傳統模式醫療服務的正當需求，但我們有兩個選擇，一是我們繼續把大部份資源投入於疾病治療，根據人們的需求提供服務；二是冒險嘗試把更多的資源用於制定政策和地區層面，建立一個跨領域的社區發展模式，各機構組織和社區共同合作來減輕影響人們健康的因素，在蘇格蘭各地建立適合居住、可持續和平等的社區。

蘇格蘭健康委員會各辦事處聯繫方式

National Office 〈全國總辦事處〉

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 Forth Valley 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〉
Pentland House, (Ground Floor),
47 Robb's Loan
Edinburgh EH14 1SQ
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裏斯和加洛韋辦事處〉
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簡訊（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