

# 聯繫

## 2009 年春季第 4 期

### 關注無家可歸者

蘇格蘭健康委員會 (Scottish Health Council) 最近與慈善機構 Shelter 合作加強人們對無家可歸者所處的困境和他們所面臨的健康問題的關注。

這兩間機構聯合舉辦了一個會議，並吸引了蘇格蘭各地涉及保健和無家可歸者服務機構的代表前來參加。

無家可歸者群體存在著很多各類的健康問題，包括焦慮、精神緊張、自殘，以及其他精神問題和傳染病。

蘇格蘭計有超過 4 萬個找不到地方居住的家庭，有超過 20 萬人正等候政府分配房屋。

蘇格蘭健康委員會主席 Richard Norris 在會上說：“身體不好並不僅是露宿的其中一個原因，其還會使無家可歸者的健康惡化。”

“該次活動主要成果之一是探討有哪些途徑可以讓無家可歸者參與，從而改善其所獲得的服務，以及找出解決他們所面臨問題的方法。”

該次會議主要發言人包括蘇格蘭慈善機構 Shelter 主席 Graeme Brown 和高地國民保健服務處 (NHS Highland) 公共醫藥保健顧問醫生 Dave Bell。

該次會議在愛丁堡 (Edinburgh) 舉行，參與組織還包括蘇格蘭單身無家可歸者委員會 (Scottish Council for Single Homeless) 和總部位於阿巴甸 (Aberdeen) 的志願團體 Cyrenians。該次會議涉及到蘇格蘭健康委員會在高原 (Highland)、艾爾郡 (Ayrshire) 及艾倫 (Arran) 正在進行的工作，旨在與志願團體和法定組織共同找出讓無家可歸者參與服務改善的途徑。

國民保健服務處會利用該次會議所收集的回饋信息製作相關文獻，以及改善公眾的參與和介入。

我們期望可以在 2009 年或 2010 年舉行另一次的會議。

更多關於該次會議的資訊和成果可瀏覽 [www.scottishhealthcouncil.org](http://www.scottishhealthcouncil.org)

## 國會支持國民保健服務管理局直選試驗計劃

國會已經通過了蘇格蘭政府的提案，允許 16 歲以上的公民參與衛生局 (health board) 的選舉。

衛生及福利內閣秘書長 Nicola Sturgeon 歡迎這一舉措，並稱之為“民主的一大躍進”。

《衛生局（成員及選舉）法案》(The Health Boards (Membership and Elections) Bill) 經過了三輪的辯論後獲得了國會的通過。

這意味著公眾將首次可以對國民保健服務管理局 (NHS board) 的決策產生積極的影響，而各地國民保健服務管理局在 2009 至 2010 年度的財政預算將會達到 86.4 億英鎊。

在英國，16 和 17 歲的青少年將首次可以投票，讓他們有機會初次體驗選舉過程以及對國民保健服務的運作發表意見。

Sturgeon 女士說道：“由公眾選舉的衛生局將賦予當地民眾更多的權利。這體現了民主和義務的一大躍進。”

“這是確保衛生局不會再無視社區意見的最好方法，因為過去確實發生過這一類問題。現在，衛生局不得不聆聽支付國民保健服務開銷的納稅人的聲音。”

“這是我們使公眾參與重新活躍起來可以做到的最大努力。因此，我很高興蘇格蘭議會的議員跟我一樣信任蘇格蘭民眾，相信他們可以協助醫療服務朝更好的方向發展。”

明年將會舉行兩次的試驗選舉，試驗選舉將會持續兩年以便全面測試國民保健服務管理局可能遇到的各種問題。

屆時，管理局的大部份成員將會由直選產生的成員和議員組成。選舉將會採用可轉移單票制。

在進一步推行該選舉計劃前會進行一次評估，國會也會對該計劃進行詳細審查。這些試驗性選舉將會耗支 286 萬英鎊，由蘇格蘭政府直接資助。試驗選舉的地點仍待確定。

被選出的成員將會取代各國民保健服務管理局大部份現時由部長們委任的成員。他們所獲得的報酬將會與委任成員相同，即大約 7,500 鎊每年。

## 圖片說明

最近在格拉斯哥 (Glasgow) 舉行的“蘇格蘭西部地區以病人為中心及公眾參與網絡” (West of Scotland Patient Focus and Public Involvement Network) 會議上，格拉斯哥各大學公共衛生教授 Phil Hanlon 就病人如何參與到其獲得的醫療護理服務發表了自己的見解。他表示在過去幾年裡國民服務管理局的角色逐漸由家長式向夥伴關係轉換。超過一百位來自國民保健服務系統、志願組織和公眾的代表參與了該次由蘇格蘭健康委員會舉辦的“展示和分享”活動。其他發言者還包括蘇格蘭社區發展中心 (Scottish Community Development Centre) 主席 Fiona Garven 和顧問公司 FMR Research 的高級顧問 Jen Smith。

## 毗鄰地區推出的新網站為公眾提供了方便

毗鄰地區國民保健服務處建立了一個新網站，讓病人可以更方便獲得有關長期性疾病的資訊和建議。

該網站名為“**Borders Health In Hand**”，包括服務和聯繫資料目錄、如何在網上搜索健康資訊的教程，以及為糖尿病、哮喘、心臟病和其他病患者提供健康改善的建議。

毗鄰地區國民保健服務處與蘇格蘭毗鄰地區議會圖書館及資訊服務處 (**Scottish Borders Council Library and Information Services**) 共同合作開發了該網站，公眾可以使用自己的電腦或在毗鄰地區任意一間圖書館訪問該網站。

為了開發該網站，毗鄰地區國民保健服務處與當地兩間雇主公司也建立了合作關係，他們分別是位於 **Hawick** 的 **Emtelle UK** 有限公司和位於 **Duns** 的 **Farne Salmon and Trout** 公司，而這兩家公司都聘請了許多來自海外的雇員。

這兩家公司的雇員也受益於該網站，因為他們可以在工作地點訪問該網站，而現時這些網上資訊也有波蘭文、葡萄牙文、俄文、拉脫維亞文、斯洛戈克文和捷克文版本。

該網站的開發其實是蘇格蘭國民保健服務處 (**NHS Scotland**) 的知識服務策略“促進夥伴合作關係：在蘇格蘭國民保健服務系統內分享病人醫療護理知識經驗”的一部份，是由蘇格蘭國民保健服務教育委員會 (**NHS Education for Scotland**) 和蘇格蘭毗鄰地區社區醫療保健聯盟 (**Scottish Borders Community Health and Care Partnership**) 共同資助。

更多相關資訊請瀏覽 [www.bordershealthinhand.scot.nhs.uk](http://www.bordershealthinhand.scot.nhs.uk) 。

## 圖片說明

圖中的是蘇格蘭健康委員會區域經理 **Christine Johnstone** 在“發展福爾斯谷健康社區” (**Developing Health Communities in Forth Valley**) 會議上向與會代表發言。該次會議於三月份在 **Polmont** 的 **Inchyra Grange** 酒店舉行。醫療專業人士、病人、公共機構代表以及福爾斯谷 (**Forth Valley**) 各地的志願團體共同討論了如何讓地方社區參與到服務改善中以及地方社區如何致力於改善區內居民的健康水準。該次會議所討論的舉措包括建立一個協助改善社區參與的策劃、監管和評估的“社區參與目標成果” (**Visioning Outcomes in Community Engagement, VOICE**) 資料庫，以及由蘇格蘭健康委員會主建一個名為“**Evolving Practice**”的網站，以展示蘇格蘭各地的“以病人為中心及公眾參與”個案。

## 為失聰人士提供遠距登入系統服務

大格拉斯哥 (Greater Glasgow) 和克萊德 (Clyde) 地區推出了一個革新的計劃，讓區內的失聰人士可以利用遠距手語翻譯更方便獲得家庭醫生 (GP) 服務。

此前，失聰病人只能在英式手語翻譯員在場的情況下才能與家庭醫生預約。

現在，在大格拉斯哥和克萊德試驗的“登入畫面” (Sign-on-Screen) 系統可以讓失聰人士更有彈性地根據自己的需要預約家庭醫生。

該網絡提供了兩種工作模式：一、是手語翻譯員協助失聰人士與聆聽者通過電話溝通；二、是通過遠距翻譯會議讓失聰人士與聆聽者進行溝通。

這兩種模式都是通過專用的軟件連通英式手語翻譯員，讓失聰人士可以看到手語，同時讓聆聽者可以聽到英語翻譯。

家庭醫生診所所需的配備只是一台 Windows XP 或更高版本系統的電腦、寬帶連接和攝像頭。

負責開發該系統的失聰人士慈善服務機構 Deaf Connections 的最高負責人 Gordon Chapman 說：“蘇格蘭長期缺乏英式手語翻譯員，導致失聰人士經常遇到推遲就醫預約的問題，這可以是一個非常煩人的問題。”

“相信‘登入畫面’系統會對短時就醫預約產生很大的影響，包括當日預約、緊急就醫以及非辦公時間服務，我們期望失聰人士可以從中獲得較大的益處。”

Deaf Connections 下一個計劃是利用 3G 電話建立一個“袖珍式翻譯 (pocket interpreter)” ，讓人們更方便獲取手語翻譯服務。

## 斯德嶺 (Stirling) 兒童護理獲得高度讚揚

福爾斯谷的患病兒童高度讚揚了斯德嶺皇家醫院 (Stirling Royal Infirmary) 的醫療護理服務。

最近對該醫院 17 號病房的住院兒童進行了一項調查，調查發現“護士非常友善而且能幫你克服恐懼”，例如提供有關如何克服打針恐懼的意見。除了這一點外，該調查還有其他積極的發現。

藝術家 Albi Taylor 正在利用這些回饋創作一款海報畫，創作完成後會將其張貼在兒童病房內。

該次調查的發現將會用於製作一個名為“Getting Better Station”行動計劃，為病房引入更好的新構思。

將來，小朋友將可以在病床上掛上類似酒店的“請勿打擾”告示標識。這些標識可以提醒醫護人員青少年所不喜歡的習慣，例如早上不想太早開燈以及不想人摸他們的頭髮。

該次調查為期五天，對六歲以上的兒童進行了書面問卷調查。該次調查是福爾斯谷國民保健服務處 (NHS Forth Valley) 的“改善病人護理和體驗” (Improving Patient Care and Experience) 計劃的一部份。

圖片說明 —— 病房主管 Fran Hislop (左) 以及實務發展輔導員 (Practice Development Facilitator) Arlian Mallis 和海報。

## **Better Together 計劃建立於病人體驗之上**

一個通過研究蘇格蘭各地病患者就醫體驗來改善醫療服務的全國性計劃正在進行中。

*Better Together* 計劃於去年推出，體現了蘇格蘭政府的“*更好的醫療護理，更健康的體魄*” (*Better Health, Better Care*) 行動計劃中許多的主題，特別是“*相關*”這一觀念，“病人與醫護人員都是蘇格蘭國民保健服務處的主人”。

該計劃通過病人的意見回饋讓不同服務機構可以分享最佳範例，同時也使整個民族的醫療服務得到改善。

計劃早期目標是建立了一個鼓勵病人分享使用國民保健服務的感受和提出服務改善意見的網站。該網站現已收集了近七十名病人的故事，並按照所屬的服務類型、疾病類型和所屬的國民保健服務管理局進行了分類。

除了建立了該網站外，該計劃還策劃了一系列的交流和學習活動，並且將會在艾爾郡及艾倫國民保健服務處、敦夫里斯 (*Dumfries*) 及加洛威 (*Galloway*) 國民保健服務處、快富國民保健服務處 (*NHS Fife*) 以及大格拉斯哥及克萊德民保健服務處 (*NHS Greater Glasgow and Clyde*) 試驗進行一項住院病人調查。

計劃還鼓勵調查研究，並已經出版了以“鑒於病人和享用者的體驗發展服務”、“鑒於國民保健服務管理局的經驗發展服務”以及“對家庭醫生服務使用者重要的問題”等為主題的研究報告。

更多相關資訊可瀏覽 [www.bettertogetherscotland.com](http://www.bettertogetherscotland.com)

## 表揚和投訴途徑的海報

蘇格蘭醫療權益資訊處 (Health Rights Information Scotland) 製作了一份海報告訴人們如何對國民保健服務系統的醫療護理服務提出表揚、意見和投訴。

標題為《協助國民保健服務處糾正錯誤》(Help your NHS get it right!)，的海報比《對國民保健服務處提出投訴》(Making a complaint about the NHS) 的宣傳彩頁更具實用性，並鼓勵病人們與國民保健服務處進行溝通交流。

蘇格蘭國民保健服務投訴從業員協會 (NHS Complaints Personnel Association Scotland) 成員，病人資訊網絡 (Patient Information Network) 成員以及其他國民保健服務的職員均參與了該海報的製作。

蘇格蘭各地的國民保健服務管理局均收到了這些海報，並會分發給醫院、家庭醫生診所、牙科診所和藥房。

您也可以到蘇格蘭醫療權益資訊處的網站 <http://www.hris.org.uk> 下載該海報。

更多相關資訊可聯繫蘇格蘭醫療權益資訊處的支援主任 Brigitte Cosford (電子郵箱：[brigitte.cosford@consumerfocus-scotland.org.uk](mailto:brigitte.cosford@consumerfocus-scotland.org.uk) ;電話：0141 227 8440)。

## “我的觀點”

蘇格蘭健康委員會歡迎個人和團體就如何使患者、護理人員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。本期通訊我們一起分享一下蘇格蘭社區發展中心 (**Scottish Community Development Centre**) 的項目主管 (以社區為主導的醫療) **Janet Muir** 的觀點。本文的觀點僅為作者本人的觀點，並不代表蘇格蘭健康委員會的觀點。

“現在，很多的決策者都深刻認識到病人、護理人員和公眾都可以對醫療服務的架構和實施作出獨有的貢獻。掃除醫療服務改善的障礙的解決辦法、使之前沒有機會使用醫療服務的群體得以參與進來的專業技能，以及協助人們對醫療服務產生更大影響的技能已在國民保健服務處與那些‘以病人為中心及公眾參與’相關利益機構之間形成。那些協助社區確保服務能滿足人們的需要、確保服務目標更明確和提倡人們改善健康的其他領域的同行同樣也遇到了以上這些挑戰。通過積極學習不同領域機構的經驗，我們進一步完善了我們的策略和加強了我們的影響。

“我們不斷聽到有些地區的民眾參與頗見成效，但其他地區卻聽不到類似消息。人們普遍認為‘以病人為中心及公眾參與’計劃在某一地區有成效並不表示在另一地區也同樣有成效。該計劃的成功與否取決於很多因素，包括策略部署、行動目標、搜集資訊的能力、明確人們需要的能力以及溝通交流和相互合作的能力。同樣重要的是，假若阻礙人們參與進來的障礙仍然存在，或者人們認為他們的參與對現時的服務網絡的影響只是微乎其微，不同的群體就不大可能利用這些機會來提出自己對服務的意見。”

“現時的情況表明，在民眾參與有成效的地區，不僅人們的健康水準有所提升，參與式民主的理念也得以加強。全國性的政策綱領也一直支持這一發展，除了在國民保健服務體系內推行‘以病人為中心及公眾參與’計劃外，還在醫療改善領域內制定了以社區為主導式醫療發展綱領，在房屋、重建、成人教育和各方面的地方政府服務內制定了社區充權綱領。”

“雖然這些綱領都各自有清晰的傾向，例如‘以病人為中心及公眾參與’計劃專注於病人，通過臨床模式和行為模式來改善服務；而以社區為主導的醫療改善則專注於有著共同工作重點的社區間的相互合作，這些綱領都有著很多共同之處，例如在提升能力方面、學習成功例子方面、政策部署、機構間的相互合作方面，以及確保民眾的參與能夠長期持續發展方面。一系列的全國性和地方性計劃把這些綱領相互關聯起來，特別是主張以社區為主導的醫療服務方案來提升民眾健康的‘健康社區：應對共同挑戰’ (**Health Communities: ‘Meeting the Shared Challenge Programme’**) 計劃。該計劃是由蘇格蘭國民保健服務處衛生委員會 (**NHS Health Scotland**) 領導，由蘇格蘭社區發展中心負責推行。該計劃的推行使眾多層面的機構獲益，包括國民保健服務處、地方政府、病人網絡組織以及以社區為主導的網絡組織。該計劃還充分利用了那些希望分享各領域機構成功經驗的與健康有關的全國

性及地方性組織，包括 CHEX、蘇格蘭食物及衛生處 (Community Food and Health Scotland) 和蘇格蘭健康志願者協會 (Voluntary Health Scotland)。蘇格蘭健康志願者協會通過研討會、案例分析、評估、參觀學習、‘社區健康問題’ 課程、網上消息發佈和網站分享學習成功經驗。”

“在過去幾年，蘇格蘭社區發展中心服務涉及多個領域，發展出了分享經驗、協助民眾參與的工具，同時也指引人們從初層次的參與發展達到深層次的參與，並策劃了一系列以社區為主導的活動。由蘇格蘭社區發展中心發展，由蘇格蘭社區 (Communities Scotland) 資助的‘社區參與全國標準’ (National Standards for Community Engagement) 計劃給其他機構定出了有效參與的框架和指標。最近，試驗推行的‘社區參與目標成果’ 資料庫會用於記錄社區參與的經驗和發展。此外，蘇格蘭社區發展中心正在開發一個“學習、評估和服務規劃” 資料庫，以便系統地收集資料供人們分享學習。”

“雖然我們非常鼓勵有著共同目標的不同機構之間的協作和相互學習，但我們仍然有非常多的工作要做。顯然，如果我們要確保蘇格蘭各地鼓勵人們參與到影響公共服務的提供能保持一致，我們需要進一步宣傳民眾參與的明顯益處。蘇格蘭健康委員會訂立“參與標準” 這一舉措將可以帶領民眾參與更加一致性。我們希望能與蘇格蘭健康委員會以及其他涉及健康工作的機構合作，相互分享經驗，確保全國各地的民眾參與能產生實質性的影響並有助提升民眾的健康水準。”

# 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,  
〈蘇格蘭健康委員會敦夫里斯和加洛威辦事處〉  
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