

聯繫

本通訊由蘇格蘭健康委員會 (Scottish Health Council) 製作，目的是在蘇格蘭推廣“以病人為中心和公眾參與”計劃。

在健康委員會的年度回顧中給予公眾更大的發言權

廣大公眾現在有更多的機會參與本年度健康委員會工作表現的詳細回顧。

除了跟去年一樣有專門環節解答公眾提交的書面問題外，今年解答環節的時間會有所延長，會現場回答公眾的口頭提問。

公眾可在他們當地的健康委員會的年度回顧進行前，通過蘇格蘭健康委員會遞交書面問題。

談到檢討程式，健康委員會秘書 Nicola Sturgeon 說：“我希望公眾完全參與到 NHS 服務發展中來，因此公眾有機會參與年度檢討非常重要。”

“NHS 服務委員會主席和我期待著解答公眾對當地醫療服務的疑問，並聽取他們的意見。”

“年度回顧是 NHS 服務中非常重要的一部分，同時，管理健康服務部門的管理人員解答公眾的疑問也是絕對恰當的。”

“我希望公眾積極參與他們當地的健康委員會的年度回顧。這些回顧會議讓公眾有機會質詢負責設定全蘇格蘭 NHS 的議程和地方社區醫療服務的主要政策制定者。”

“除了總結過去一年取得的成果和表揚工作表現突出的 NHS 員工外，我希望通過這些年度回顧來解決棘手問題，仔細檢討當地健康委員會的工作成績以便取得進一步的改進。”

這些檢討涵蓋重要領域，如：各類活動、服務的提供及效率、地區計畫、公眾參與、財政和未來的各種計畫。

在法夫 (Fife) 舉行的 NHS 年度公開回顧會議上，人們提出的問題諸如：法夫西部地區的基層護理設施，可供人們使用的腫瘤藥物以及有關庫珀 (Cupar) 區一所新的牙科診所的事宜。

蘇格蘭健康委員會地區主任 East Richard Brewster 參加了在法夫舉行的 NHS 回顧會議，他指出：“答問環節非常好，與會者的提問引起了激烈的辯論，並給公眾一個實實在在的機會參與到年度回顧當中，因此它更像是一次公眾可以唯委員會是問的工作回顧。”

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 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、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) 的誌願團隊一起工作，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頁找到各辦事處的詳細聯繫資料。

西部群島 (Western Isles) 是健康資訊系統的先驅者

在上一期的《聯繫》中，我們報導了大格拉斯哥 (Greater Glasgow) 和克萊德 (Clyde) 的 NHS 醫療護理站點引進了資訊點這一服務，這在蘇格蘭尚屬首次。

但後來我們得知，西部群島早在 2004 已經具有類似的系統！

他們的健康資訊 (Health Information) 計畫是一個創新的電子健康計畫，由西部群島的 NHS 開發和提供。他們相信，這是蘇格蘭地區的先例，是英國各地區中最全面的患者資訊系統。

健康資訊計畫提供廣泛的資訊，包括內科和外科疾病、治療和程式、精神健康問題、治療和管理、篩查、旅行健康、健康生活、互助團體，以及其他相關網站的鏈結。

醫療資訊均由執業醫師和藥劑師編寫，以易於理解的實例形式列出，有多種語言版本，並附有圖表來幫助理解。此外，該資訊系統還列出了當地的資訊，包括許多當地網站的鏈結地址，提供當地各項服務全面的資訊，以及協助當地社團建立他們自己的網站。

健康資訊系統使西部群島所有居民可以在許多場所登陸系統，包括公共圖書館、工作場所、學校和教育中心、社區中心、安老院，以及家庭電腦。

在西部群島醫院和烏絲特 (Uist) 及巴拉 (Barra) 醫院的接待處均有一個獨立的觸摸屏資訊亭。健康資訊系統還有眾多其他用途，包括幫助學生們完成與健康相關的學習任務和研究，幫助雇主和雇員獲得健康資訊以及登陸當地和全國性網站。

資訊服務系統的推廣一直在不斷進行，包括通過演示的方式、通過當地的新聞媒體和電臺 (採用英語和蓋爾語 (Gaelic))、通過當地的公共汽車宣傳面板、編寫文獻和舉辦展覽，以及派發宣傳資料進行推廣。

衛生及福利內閣秘書長 Nicola Sturgeon 最近專訪了西部群島的 NHS，並體驗了職員現場示範健康資訊系統的使用，她表示該資訊服務系統非常有用而且使用簡單。

蘇格蘭健康委員會回顧

蘇格蘭健康委員會當前正進行三年前 (即 2005 年) 成立時計畫進行的獨立專案回顧。

專案回顧的內容包括組織結構、委員會的任務以及委員會今後三年的發展方向，這些將在九月份完成。

我們現時正與股東們舉行會談和專題小組會議，通知他們從六月份開始進行專案回顧。本次專案回顧是由蘇格蘭健康理事基金會和 McCormick.McDowell 主辦。

蘇格蘭健康委員會主席 Brian Beacom 說道：“基於蘇格蘭健康委員會成立於三年前，現在正是回顧我們所取得成果的好時機，同時也是在我們轉入下一個發展階段前，總結成功經驗並在原有基礎上繼續發展的好時

機。”

有關今次工作回顧的最新消息將會在下一期的《聯繫》刊登。

薛特蘭群島 (Shetland) 國民保健服務職員將購物者為目標人群

薛特蘭群島的 NHS 工作人員走到街上，或更確切地說是到當地的超市，邀請更多當地社區的居民積極表達他們對島內的醫療服務的意見和建議。

薛特蘭群島的 NHS 人力資源部主任和護理部副主任（社區）也在場派發宣傳單張並和當地購物者講解如何可以更多地參與到當地的 NHS 服務發展。

活動的主要目的是讓當地居民知道如何能參與到當地的“以病人為中心和公眾參與”論壇（Patient Focus and Public Involvement Forum）、NHS 100（NHS 委員會就某些問題所諮詢的當地群眾）或 Local Diversity Taskforce（地方多元化工作小組）。Local Diversity Taskforce 是一個致力監督島內居民平等享用醫療服務情況的團隊。

薛特蘭群島的 NHS 人力資源部高級顧問 Maria Stevens 相信，這種非正式的社會互動是促進公眾參與的好方法。

她說：“我們不能守株待兔等居民來找我們——我們需要主動去找他們。”

“在此過程中，我們派出了 70 套傳單，並與許多居民進行了談話。大部分人都願意和我們交談，並且每個人都非常肯定區內的 NHS 服務。”

“經過該次活動後，我們為 Local Diversity Taskforce 招募了兩位新成員，為“以病人為中心和公眾參與”論壇招募了一名新成員，按照島內現時的人口總數，我們覺得這一舉措很成功。”

薛特蘭群島的 NHS 工作人員計畫到各類活動的現場接觸當地居民，包括數月後舉行的年度農業展覽。

蘇格蘭健康委員會年度回顧

蘇格蘭健康委員會年度審核將在 9 月 23 日，星期二上午 10 點半舉行。

年度回顧將由公共衛生部部長 Shona Robison MSP 擔任主席，在蘇格蘭健康委員會全國辦事處舉行。具體地址：4th floor, Delta House, 50 West Nile Street, Glasgow G1 2NP。

我們歡迎公眾和股東成員參與和到現場提問。我們同樣歡迎公眾提交書面問題。書面問題需要至少在檢討前五個工作日通過電子郵件形式發送到 sandra.falconer@scotland.gsi.gov.uk。

第八屆年度 Ability Fest 規模空前

五月在格拉斯哥 (Glasgow) 舉行的第八屆年度 Ability Fest 活動，讓殘障人士有機會與潛在雇主以及其他組織的人員溝通交談。

來自公共領域、私營領域、教育界、志願領域及社區部門，超過 700 名代表和 90 名參展單位參加了本次活動，Ability Fest 的規模每年都在不斷擴大。

當天的主要目的是通過增加人們對殘障人士問題的認識程度，促進殘障人士獲得平等參與的機會，使得各機構有機會接觸殘障人士，相互溝通瞭解，為殘障人士提供志願服務和休閒機會。

參展單位包括格拉斯哥市議會、莎芙溪 (Strathclyde) 區警局、蘇格蘭職業協會 (Careers Scotland) 和能源消費者權益保護機構 Energy Watch。

蘇格蘭健康委員會也是其中一個展覽單位，他們藉此機會瞭解人們對訪問互聯網站的看法，為現時正在建設中的自主網站提供參考意見。

Ability Fest 源於 1999 年，旨在為蘇格蘭西部殘障成年人、家庭、護理人員和專業人士提供教育、志願者、休閒和就業機會的平臺。

公眾的意見促成了新飲食失調治療中心的成立

經歷過飲食失調的居民和他們的親友的意見正改變著蘇格蘭北部新的住院服務。

今年早些時候，北蘇格蘭臨床管理網絡 (Managed Clinical Networks) 得到了蘇格蘭健康委員會的資助，讓他們可以在六月份在阿巴甸 (Aberdeen) 地區進行宣傳並開展諮詢活動。

這次會議吸引了患者、護理者和來自蘇格蘭各地的志願團體的成員。

北蘇格蘭飲食失調臨床管理網絡主管 Linda Keenan 認為：“該次活動非常成功，大家都有很好的互動。居民非常坦誠和熱情，他們的意見和觀點都非常重要。他們對這次活動都有正面的評價，當中很多人都表示會參與飲食失調醫療服務中心的諮詢和準備過程。”

飲食失調醫療服務中心耗資五十萬英鎊，是蘇格蘭的 NHS 中規模最大的。該中心將在今年的晚些時候在阿巴甸的皇家康惠醫院 (Royal Cornhill Hospital) 開放啟用，服務對象是來自高地 (Highland)，奧克尼郡 (Orkney)、薛特蘭泰賽德 (Tayside)，西部群島以及格蘭坪 (Grampian) 的病人。主要治療患有嚴重神經性厭食症的病人。

該中心將設有十張床位，分佈在六個單人病房和一個四人病房。此外還會設有治療廚房、餐廳、工作區、會議區、休息室和接待室。

該中心每年的運作經費達到 110 萬鎊，中心的服務團隊由多個領域的專業人士組成，包括精神科、心理科、護理科、全科、營養科以及其他各種治療學科的工作人員。

中心主要為那些在社區當地的醫療服務站點接受過治療但病情仍沒有好轉的患者提供專業的醫療服務。因為這些患者都需要專家來糾正他們的飲食方式、處理身體併發症、提供心理支援治療，這通常要經歷幾個月。

公眾重新設計網站

大格拉斯哥和克萊德地區 NHS 決定在重新設計他們的網站時招募專業人士。

此次，健康委員會並沒有聘請顧問團隊，而是邀請一些病人和公眾提出他們對網站的意見以及希望看到的改善。

大格拉斯哥和克萊德地區的 NHS 通信部主任 Ally McLaws 講述了這樣一個過程：“自我們確立了需要建立一個滿足使用者需求的網站並讓他們成為網站“管理者”這一理念後，我們於 2006 年便啟動了一系列的工作。”

“我們邀請許多不同的病人和公眾到我們的格拉斯哥市中心總部，那裡有我們電腦技術培訓室。他們告訴我們網站有點枯燥，文字很多但缺少圖片。”

“他們還告訴我們他們找不到他們需要的資訊，比如說，如何在他們的社區內找到 NHS 牙科醫生和當地的家庭醫生 (GP) 的電話號碼。”

在聽取了他們所有的意見（正面和負面）後，大格拉斯哥和克萊德地區的 NHS 網站團隊著手全面修改網站，引入了一系列新的特徵使其更方便使用，包括新的搜索引擎、圖片、視頻片斷、最新的聯繫資料以及提供醫療保健諮詢的網站的鏈結。

今年早些時候，“外行的”專門小組成員被邀請回去檢查和測試新網站，並對新網站提出意見評價。

Ally 繼續講到；“他們對新的網站比較滿意，並且要求作進一步的改善，包括開發一個更強大的搜索引擎，即使使用者不知道確切術語，它也能搜索到所需內容。他們還告訴我們他們喜歡新加入的視頻片斷和音頻片斷，包括虛擬醫院參觀體驗。團隊對於網站部分內容加入英式手語表示歡迎，他們建議這應覆蓋網站的其他內容。”

這一切使得我們的網站變得更易於使用、更互動、更多姿多彩，讓初次訪問者和網站的常客都可以輕鬆找到所需內容。

鑒於大格拉斯哥和克萊德地區的 NHS 對此項目很滿意，他們決定繼續實施這種公眾參與方式。

對於公眾參與對改善服務所起到的作用仍有所保留的人們，我們還有一個統計數字說服他們。新網站每年訪問量達到 96,000 人次——超過過去訪問舊網站人次的兩倍。

蘇格蘭健康委員會地區幹事 West Sheila McGoran 說：“我們歡迎大格拉斯哥和克萊德地區的 NHS 在這一項目中體現出的‘以病人為中心和公眾參與’理念讓病人和公眾通過這樣實質和有意義的方式參與進來，實實在在地改善了人們獲取資訊的方式。”

您可以登陸“www.nhsggc.org.uk”親身體驗。

蘇格蘭健康權利資訊專案定位於種族團體和年輕人

蘇格蘭健康權利資訊計畫得到蘇格蘭政府的資助，負責監督一部 DVD 資訊光碟的製作。該光碟會使用多種語言介紹如何獲取 NHS 的服務。

該計畫旨在製作一份資料以幫助眾多由於語言和文化障礙不明白 NHS 是如何運作的人。

這種多語言視聽資訊資源 (MAIR) 將是一種提供有關 NHS 服務的資訊的新途徑。它將介紹 NHS 提供何種服務，以及如何充分利用這些服務。

目標人群包括來自黑人和少數種族群體的民眾、來自東歐的外來工人、難民及避難者。英式手語也將會是這部 DVD 可供選擇的其中一種語言。

該計畫將由洛錫安 (Lothian) 地區的 NHS 的少數族裔醫療權利保護計畫 (Minority Ethnic Health Inclusion Project) 的 Smita Grant 領導。領導團隊現已成立，正在考慮將它翻譯為哪些語言使之充分發揮作用。

攝影工作將於 9 月份開始，預計 2009 年 4 月可以正式出版。

在另一個項目，蘇格蘭健康權利資訊工作組正就一份宣傳單張的製作諮詢青少年。該宣傳單張旨在鼓勵他們對自己使用過的 NHS 醫療護理服務發表意見。

與青少年顧問小組進行過初次磋商後，傳單的內容範疇有所擴大，包括：獎勵反饋、解釋投訴程序、鼓勵青少年參與到 NHS 服務的發展。

蘇格蘭健康權利資訊工作組希望傳單可以在七月份完成。該傳單暫定標題為“Have your Say!” (表達您的意見！)。

自助小組對付慢性疾病

我們現時在蘇格蘭中部推出了一個新的計畫協助慢性病患居民採取更加積極的態度處理他們的疾病，諸如風濕性關節炎和慢性阻塞性肺病 (COPD)。

該項目由 Falkirk and Clackmannanshire 的社區衛生合作組織領導，以指導課程 Braveheart 為基礎，旨在幫助民眾改變生活方式，改善處理自己疾病的方式，使他們生活得充實。

按照計畫安排，自助小組由兩個志願導師指導，他們會為團隊提供資訊和指導。

我們現時正在招募志願者在夏季的晚些時候按照 Braveheart 自助模式進行培訓。經過培訓後，導師會指導小組運行八週，主題的範疇包括：如何面對慢性疾病、體育活動、戒煙、營養、娛樂以及如何使用當地的服務。

如果您患有慢性疾病而且有興趣參加自助小組，或者想瞭解更多如何成為志願者的資訊，請和項目協調員 Gail Barton 聯繫，可致電 01324 624000 轉 5400，或發電子郵件到 gail.barton@nhs.net。

志願者會獲得一定的補貼，培訓會在 Falkirk Royal 診所進行，歷時約 25 小時。

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。本期簡訊我們一齊來看一下南拉納克郡 (South Lanarkshire) 公共合作論壇 (Public Partnership Forum) 主席 John Mitchell 的觀點。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。

“2006 年秋，蘇格蘭消費者委員會提出的：當提議健康服務改革的時候，進行公開諮詢和讓公眾有份參與到其中是正確的做法，例如 NHS 委員會應當遵循蘇格蘭行政院（現在為蘇格蘭政府）衛生部的建議和領導，而且蘇格蘭健康委員會應當監督和鼓勵各地區的 NHS 委員會遵循相關規定，這一觀點已得到了普遍的接受。”

這一過程促成了公眾合作論壇的建立，以幫助病人、護理者和公眾對醫療服務的發展以及當地政府部門和志願團體合作提供的醫療服務產生更多的影響。到目前為止，效果非常好！

在擁有 300,000 名居民的南拉納克郡，結果是促成了南拉納克郡公眾合作論壇的成立。論壇是由四所當地公眾合作論壇的代表成員所組成。我們已經與社區衛生合作團體簽訂了一項工作協議，我們製作的公眾合作論壇成員手冊，確保他們瞭解到了全國和南拉納克郡 NHS 的最新發展情況，這在很大程度上幫助他們提高知識和技能，使他們可以真正融入到與 NHS 官員及廣大公眾的辯論中去。

所有 5 個公眾合作論壇正在按照具體且恰當的行動計畫運作，拉納克郡 NHS 為這些論壇提供了非常好的行政管理和文職支援。

在實際運作層面，論壇一點都不完善，但它還是有實質的作用並且論壇正穩步發展漸趨完善。論壇發揮著收集和傳達病人、護理者和公眾的意見的作用。他們的意見會被傳達到主要的委員會，包括運營管理委員會 (Operating Management Committee)，然後再傳達到 NHS 委員會。

我們明白到，我們必須進一步加強團體內部及外部之間的交流，獲得更多的經驗，瞭解如何更好地與公眾溝通交流，盡可能尋求更多的支援，為宣傳我們的存在做更多的工作。

最近的一項調查證實，除了我們的成員和當地志願團體之外，很少有人熟悉公眾合作論壇及其宗旨。也許，從一開始，我們應在論壇標題中加入“健康”這個詞！幸好，資金資助方面不成問題，我們和拉納克郡 NHS 以及南拉納克郡議會的關係非常不錯。因此一切都在穩步發展，下一階段的工作也已經計畫好，前景是樂觀的——難道不是嗎？

這一點上大家需要注意的是，在 Monklands A&E 危機出現之前我們還沒有成立。Monklands 被提議降級所觸發的論戰爆發後我們才成立。但 Monklands 事件似乎觸發了內閣秘書長提出一項新的提議，也就是從下一屆的 NHS 委員會開始，半數以上的委員會成員由選舉產生。

如果，經過試驗後（大家都知道，試驗計畫通常都會成功，因為負責試驗計畫的人會竭力確保這一點！）認為 NHS 委員會的大部分成員（包括委員會的顧問）由選舉產生這一舉措應該繼續執行，有人考慮過這對公眾合作論壇將會產生影響嗎？

當有獲選成員同樣致力於增加 NHS 委員會與公眾之間的溝通交流，公眾合作論壇與公眾的溝通交流層面是否仍然會達到以前的高度（雖然公眾合作論壇很顯然更能充分發揮這一作用）？猶如我們在“更好的健康，更好的護理”(Better Health, Better Care) 這一問題上作出的保證，我們會採取行動加強和鞏固公眾合作論壇的作用。

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 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〉

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