

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。

2008 年冬季第一期

新網站推廣公眾參與

我們建立了一個新的互動式網站，來宣傳蘇格蘭各地開展的“以病人為中心和公眾參與”計劃的優秀範例。

蘇格蘭健康委員會新建立的網站名為“Evolving Practice (優化實踐)”，讓醫護人員之間可以就如何利用病人和公眾的參與來改善服務方面交流經驗。

網站的訪問者可以搜索站內的資料庫和找到概述了蘇格蘭各地推出的措施案例研究分析，同時也可以找到一系列支援“以病人為中心和公眾參與”活動的網站鏈結。

網站現時列舉的案例研究分析包括在敦夫里斯 (Dumfrie) 和加洛威 (Galloway) 地區引入反饋意見卡，這項措施可讓人們就家庭醫生的服務提出意見，以及在 Lothian 地區設立專門為青少年提供性健康方面的諮詢服務。

逐步實踐可以讓用戶建立自己的個人資料，並參與到“以病人為中心和公眾參與”的全國性網路。

逐步實踐

網站的註冊是非強制性的，但註冊後可以更充分利用網站的資源。註冊程式簡單快捷，而且完全免費。用戶註冊後可以向網站提交他們自己的工作經歷例子，對現有的案例研究分析提供意見和評級，以及聯繫從事類似工作的其他註冊用戶。

負責管理該網站的蘇格蘭健康委員會資訊主任 Richard McCrea 說：“我認為該網站可以簡化和鼓勵經驗交流及相互學習。‘以病人為中心和公眾參與’計劃無需過於複雜才能有所成效，我希望用戶可以從網站內容獲得啟發並將這一觀念加以推廣，在自己的社區中致力於患者和公眾的利益。”

網站地址為：www.evolvingpractice.org。

市民諮詢局提供投訴支援

衛生部長出席了國民醫療服務體系（以下簡稱為“NHS”）委員會與市民諮詢局（Citizens Advice Bureau）建立新合作關係的儀式，在新的合作關係中當地的市民諮詢局會協助人們進行醫療護理方面的投訴。

通過這項新政策，市民諮詢局會指導人們通過 NHS 的投訴程式進行投訴，並幫助他們從不同程度上參與到這一系列運行中來。

建立這一合作關係的措施，主要源於蘇格蘭健康委員會和蘇格蘭公共服務申訴專員處（Scottish Public Services Ombudsman）聯合發表的報告，報告中指出很多蘇格蘭人對他們所獲得的 NHS 醫療服務提出看法或投訴時感到非常困難。

蘇格蘭健康委員會理事 Richard Norris 說道：“在過去，要投訴 NHS 的服務可能會讓人望而卻步，但現在市民諮詢局提供的支援對病人、看護者和公眾都是一個好消息。”

“投訴本身有着重要的意義，這不僅讓人們有機會提出意見，也可以讓 NHS 委員會有機會改善服務的質素。蘇格蘭健康委員會非常歡迎這一新措施，並會密切監督其落實的情況以確保其真正可以讓病人有機會表達對醫療服務的意見。”

申訴專員 Alice Brown 教授說道：“研究證實了我們的結論，也就是有些人不滿意他們獲得的醫療服務，但又不提出投訴。該報告指出了不同人群在提出投訴時通常遇到的障礙，同時也就如何清除這些障礙提出了建議。我相信該措施可以為那些想提出投訴的人士提供專業的支援。申訴專員處是投訴人的‘最後一個選擇’，而身為申訴專員的我真心歡迎這一服務的推出。”

報告研究了，從 2005 年 4 月開始，那些選擇投訴和不投訴蘇格蘭 NHS 服務的人士的經歷。雖然大部分人都表示非常滿意所獲得的服務，但報告中指出，“正式投訴個案不多很可能導致了我們低估人們對服務不滿的程度”。

等候時間、延遲的行為、醫護人員不一致的診斷，或治療以及醫護人員的行為是人們不滿的主要方面。

報告指出，大部分人都不知道如何進行投訴。“研究表明，我們有需要為那些想提出投訴的人提供一系列的諮詢和支援服務。對於那些較為自信的人們而言，提供好的書面資料和建議可能已經足夠；但對於某些人來說，市民諮詢局即將提供的新服務可能會比較適合他們的需要。”

該報告的完整文獻可以於 www.scottishhealthcouncil.org 閱覽。

鼓勵病人充分利用自身真實的經歷協助改善醫療服務

蘇格蘭的主要醫療慈善機構都在鼓勵公眾積極表達他們的聲音並影響醫療服務。

參與於 11 月舉行以“Patients as Drivers of Change (病人是改變的驅動因素)”為主題的年度蘇格蘭心底之聲 (Hearty Voices Scotland) 會議的代表在會議上了解到，通過他們的真實經歷，他們可以幫助改善醫療服務的質素。

“心底之聲”是英國心臟基金會蘇格蘭分會 (British Heart Foundation Scotland) 和蘇格蘭心胸和中風協會 (Chest, Heart and Stroke Scotland) 共同推出的措施。該計劃為病人、看護者和看護者代表提供免費的培訓，讓他們知道如何與醫務人員配合，並且向他們介紹 NHS 的運作方式。

該會議在萊德班克 (Clydebank) 舉行，由以上兩個慈善組織和蘇格蘭健康委員會共同籌辦。

英國心臟基金會蘇格蘭分會主席 Marjory Burns 在會上說：“心臟病導致的死亡率正在下降，但越來越多人受到可怕的慢性疾病的威脅。這些群體是蘇格蘭政府、政策制定者和醫療服務面臨的一個巨大挑戰。病人的意見和想法比以前更為重要，讓他們的聲音得到傾聽也因此變得非常重要。”

蘇格蘭心胸和中風協會的行政總監 David Clark 說道：“我們組織致力通過蘇格蘭心底之聲為願意向醫療人員提供意見的病人和看護者提供支援，我們主要是培訓病人相應的技能和信心讓他們可以對醫療服務產生影響，從而起到改善當地心臟醫療服務的作用。到目前為止，過去十八個月中我們在蘇格蘭各地培訓了大約 150 名的病人和照顧者，希望這次的會議可以鼓勵更多人參與。”

蘇格蘭健康委員會的主席 Brian Beacom 說道：“如果醫療服務要真正做到滿足公眾的需要，就需要傾聽服務使用者的聲音，並了解他們愉快和不愉快的經歷。蘇格蘭健康委員會致力與所有團體合作，確保人們可以表達對醫療服務的意見。我們相信，像‘心底之聲’這樣的措施將會更好地實現這一目標。”

病人登陸蘇格蘭首個資訊點

兩個創新的病人資訊系統正式在格拉斯哥 (Glasgow) 的兩個醫療護理站點開放使用，其中一個還開創了蘇格蘭 NHS 中同類系統的先例。

這兩個新的獨立電子資訊點，我們稱之為“資訊 (Info)”，主要是希望讓病人可以按一下按鈕就可以獲得一系列的資訊。

設立在加特納維爾 (Gartnavel) 綜合醫院和伊思特豪斯 (Easterhouse) 醫療中心的兩個資訊點全天二十四小時開放使用，讓病人可以便捷地獲得重要的資訊。如果這兩個試點運作成功，我們會把這個新的資訊系統推廣到大格拉斯哥 (Greater Glasgow) 和克萊德 (Clyde) 其他地區的 NHS 服務點。

病人從該系統中可以了解到健康方面的資訊，包括健康的飲食、鍛煉、戒煙和手部衛生，以及相關的巴士和列車班次表、社會工作記錄、醫療權利建議和有關當地的社區衛生和護理合作組織 (Community Health and Care Partnership) 所提供服務的資訊。

站點還會有免費的獨立電話亭，讓使用者可以直接免費致電多個組織，例如當地的計程車公司、戒煙服務專線 (Smokeline) 和交通資訊專線 (Travel Line)。

大格拉斯哥國民保健服務局 (NHS Greater Glasgow) 和克萊德的 NHS 促進參與委員會 (Involving People Committee) 的主席 Peter Hamilton 說道：“這個計劃對於所有人來說都是一個好消息，通過這些資訊點，我們有機會讓病人、訪客和職員了解我們提供的服務，這的確讓我們感到非常高興。”

“任何使用這個‘資訊 (Info)’系統的人士都可以找到多方面的重要資訊。”

作為一個試驗計劃並且是同類中的先例，該計劃的其中一個重點是了解人們對這些資訊點的看法——不僅是其設計，更重要的是其內容。

在實施這些資訊點前，我們已經進行過一個面對面的調查，在未來的幾個月，我們會進行類似的調查以確實了解人們對計劃的看法。

獨立審查小組成立

蘇格蘭政府成立了獨立審查小組 (Independent Scrutiny Panels) 專門研究大格拉斯哥及克萊德地區、拉納克郡 (Lanarkshire) 和艾爾郡 (Ayrshire) 及艾倫島 (Arran) 地區的醫療服務的改革提議。

審查小組的成員是來自不同領域的專家。他們的職責是評估 NHS 委員會提出的服務改革提議是否安全、可持續發展性、有必要和符合經濟效益，以及是否已經考慮了所有可行的選擇。

由 Angus Mackay 教授擔任主席的大格拉斯哥及克萊德地區的審查小組研究了 NHS 委員會的提議，即在克萊德地區就一系列的服務改革諮詢公眾，包括精神衛生服務和產科服務。審查小組於 11 月公佈了研究結果。

另一個由 Andrew Walker 博士擔任主席的審查小組研究了有關艾爾 (Ayr) 和芒克蘭茲 (Monklands) 醫院的急症服務的提議，並於 1 月份公佈了總結報告。

各獨立審查小組均獲得蘇格蘭健康委員會的支援。如果您想了解更多有關這些審查小組的資訊，可訪問 www.independentscrutinypanel.org.uk。蘇格蘭政府成立獨立審查小組的目的是專門研究蘇格蘭各地的 NHS 服務的所有重大改革，政府於一月份完成該計劃的諮詢。

蘇格蘭衛生大獎 2007

2007 年度的蘇格蘭衛生大獎 (Scottish Health Awards) 讓我們有機會認可蘇格蘭的 NHS 體系中最有貢獻和創新精神的員工。頒獎典禮在 Edinburgh Corn Exchange 舉行，由 Kaye Adams 和衛生及福利內閣秘書長共同主持，當晚共頒發了 16 個獎項。

該頒獎典禮由 Daily Record 和蘇格蘭政府聯合籌辦，讓我們有機會認可蘇格蘭的 NHS 員工的貢獻和獻身精神。

獲提名者來自蘇格蘭各地，包括紅十字會的志願者 Malcolm Hutchinson，他 25 年來都把週末的時間都貢獻了愛丁堡皇家醫院 (Edinburgh Royal Infirmary)，以及佩思皇家醫院 (Perth Royal Infirmary) 的泌尿學小組 —— 他們把輪候時間從 49 天縮短到 10 天。

內閣秘書長參加了蘇格蘭健康委員會的年度回顧

在 10 月份舉行的年度回顧會上，衛生及福利內閣秘書長 Nicola Sturgeon 向病人和來自志願團體、公眾衛生合作組織和公共部門合作論壇的代表表示，蘇格蘭健康委員正在“帶來很大變化，在支援‘以病人為中心和公眾參與’項目中發揮了指導作用”。

今年的回顧會上，除了彙報了各 NHS 委員會在鼓勵病人參與服務的設計和服務提供上所取得的優秀成績，蘇格蘭健康委員會還通過整理公眾提出的問題來支援蘇格蘭各地的年度回顧會，並且協助挑選病人在各回顧會上與內閣秘書長或衛生部長見面。

毗鄰地區青少年表達對服務的意見

蘇格蘭毗鄰地區的青少年正在讓當地的醫療服務更“對青少年友善 (youth friendly)”，這也歸功於針對 15 至 18 歲青少年而建立的健康論壇。

毗鄰地區青少年健康論壇 (Borders Youth Health Forum) 的代表曾經與多個領域的醫療保健人員見面，包括全科醫生和學校護士，告訴他們青少年希望見到的服務改革以及如何實現這些改革。

他們討論的主要範疇包括性健康、精神衛生和戒煙。由於論壇關於這些方面的討論非常成功，論壇已經被邀請加入毗鄰地區性健康協調組 (Borders Sexual Health Co-ordination Group) 和參加“毗鄰地區煙草策略 (Borders Tobacco Strategy)”。其同時也被邀請加入 NHS 毗鄰地區社區衛生和護理合作組織。

該論壇是在 2006 年 3 月舉行的主題為“性和毒品您知多少 (Sex, Drugs and What You Know)”的會議後建立。到目前為止，論壇已經製作了兩輯 DVD，希望通過視頻的方式，系統地介紹醫療服務以及讓前線的員工知道青少年在獲取醫療服務上遇到的問題。

我們也計劃於 2008 年初在毗鄰地區的九所中學舉辦醫療衛生巡迴演出。巡迴演出主要目的是為 11 至 13 歲的少年提供精神衛生和福利方面的資訊、建議以及支援。

蘇格蘭毗鄰地區議會的“青少年交談 (Dialogue Youth)”計劃的工作者 Gillian Jardine 說道：“這些 DVD 和路演讓我們可以深入了解青少年在使用醫療服務上遇到的問題以及醫療服務提供者如何可以把服務變得更便於青少年使用”。

“我們非常感謝各機構提供的支援和資助，包括毗鄰地區 NHS、蘇格蘭 NHS 教育委員會 (NHS Education for Scotland) 以及蘇格蘭健康委員會。這些支援和資助讓我們可以繼續進行工作以及把青少年的意見和反饋傳遞給醫療服務提供者。”

如想了解更多相關資訊請聯繫 Gillian Jardine , 電話 : 01896 755110 ; 電子郵箱 :
dialogueyouth@scotborders.gov.uk

個人觀點

“以病人為中心和公眾參與”計劃在確保醫療服務能真正滿足人們的需要中扮演着重要的角色。但“以病人為中心和公眾參與”計劃的真正意義是什麼？是不是我們一直所說的讓病人可以就獲得的醫療服務表達他們的意見或者是進一步加強和完成這一方面的工作？蘇格蘭心胸和中風協會的行政總監 David Clark 給出了他個人的看法。

在過去十年，“以病人為中心和公眾參與”一直是蘇格蘭 NHS 的工作重點，在最近的討論書《更好的健康，更好的醫療護理 (Better Health, Better Care)》中，更是重新探討了該問題。但這一工作在實際中又意味著什麼？我們應如何利用收集的意見讓病人和看護者獲益？”

“首先，我們要確保盡可能多種類的服務使用者（實質的和潛在的）參與其中這一大前提。臨床管理網絡 (Managed Clinical Networks) 走遍了全國各地嘗試鼓勵病人、看護者和廣大公眾積極參與，協助重新設計服務，讓服務可以更能滿足病人的需要和渴望。雖然這些工作大部分是由推廣‘以病人為中心和公眾參與’計劃的各個分支組織完成，但在蘇格蘭各地已經形成了各種的諮詢機制。

其次，我們必須為這些團體中外行的成員提供支援，讓他們可以充分利用自己的知識和經驗。在這一方面，像‘蘇格蘭心底之聲 (Hearty Voices Scotland)’這樣的措施就發揮了作用。蘇格蘭心胸和中風協會特別慶倖可以獲得衛生部的支援，這讓我們可以向中風病人和有呼吸疾病的病人擴展這一成功的支援模式，鼓勵病人的參與。

第三，我們必須確保 NHS 真正做到回應病人提出的意見，以及支持這些意見的證據。在資助相對較穩定的情況下，這一工作的落實也不是那麼容易，因為某些領域（如冠心病和中風）需要不斷擴展服務；這一工作在將來會變得更加困難，因為資金會比現在緊縮，新措施獲得資助的可能性也會相對減少。雖然如此，我們不會諮詢公眾如果他們期望的改變不能實現會有何種想法，因為這毫無意義。

最後，我想舉一個例子總結一下經常聽取病人和看護者的意見的好處以及如何落實這一方面的工作。2001年1月，我們根據當地服務使用者提供的實證，對受中風困擾的青年所面對的問題進行調查。我們按照研究的建議，成功向國家彩票基金 (National Lottery) 申請撥款資助一項為期三年的試驗計劃以滿足這些青年的需要。該計劃在蘇格蘭青年中風率最高的拉納克郡 (Lanarkshire) 地區推行。”

進行了一次積極的評估後，我們與 NHS 一致同意了一項長期的資助方案，以便讓該服務繼續推行。一個有價值的服務就這樣誕生並持續了下去。這一服務現在已成為了我們弱勢病人所提供的支援的一個重要組成部分。這就是一個很好的‘以病人為中心和公眾參與’的實例。”

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 : 131 537 8545

Scottish Health Council Tayside

〈蘇格蘭健康委員會泰賽德辦事處〉

Ashludie Hospital,

Victoria Street,

Monifeith 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