

Connect

Biuletyn wydawany przez Scottish Health Council (szkocki urząd ds. zdrowia) w celu promowania w Szkocji zasad koncentracji na pacjencie oraz zaangażowania społeczeństwa (Patient Focus and Public Involvement).

Numer 1, zima 2008

Nowa witryna promująca zmiany w praktyce lekarskiej

Została uruchomiona nowa, interaktywna witryna internetowa, mająca na celu pokazywanie i promowanie dobrych przykładów w zakresie koncentracji na pacjencie oraz zaangażowania społeczeństwa z całej Szkocji.

Witryna Evolving Practice prowadzona przez Scottish Health Council umożliwi pracownikom służby zdrowia dzielenie się doświadczeniami w zakresie wspólnego zaangażowania wraz z pacjentami oraz społecznościami w celu poprawy jakości usług medycznych.

Odwiedzający mogą wyszukiwać w bazie danych analizy przypadków przedstawiające inicjatywy z całej Szkocji, a także zobaczyć listę polecanych witryn internetowych, które wspierają działania związane z koncentracją na pacjencie i zaangażowaniem społeczeństwa.

Analizy zawarte w witrynie opisują między innymi wprowadzenie kart oceny, które umożliwiają komentowanie usług świadczonych przez lekarzy pierwszego kontaktu w Dumfries i Galloway, a także uruchomienie w Lothian specjalnej usługi dla młodych, która umożliwi im zasięganie porady w zakresie zdrowia seksualnego.

Strona Evolving Practice umożliwia użytkownikom tworzenie dokumentacji własnych działań oraz udział w ogólnokrajowej sieci inicjatywy koncentracji na pacjencie i zaangażowania społeczeństwa.

Rejestracja nie jest obowiązkowa, lecz umożliwia pełniejsze korzystanie z witryny. Procedura rejestracji trwa krótko, jest prosta i darmowa. Po zarejestrowaniu się użytkownicy mogą przysyłać przykłady własnej pracy, dodawać komentarze oraz oceny do istniejących analiz, a także kontaktować się z innymi użytkownikami, którzy są zaangażowani w podobne działania.

Richard McCrea, pracownik ds. informacji Scottish Health Council, który administruje witryną, powiedział: „Chciałbym, żeby ta witryna ułatwiała i zachęcała do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem oraz uczenia się. Projekty w ramach inicjatywy koncentracji

na pacjencie i zaangażowania społeczeństwa nie muszą być skomplikowane, żeby były skuteczne. Mam nadzieję, że witryna zainspiruje użytkowników do rozwijania przedstawionych w niej pomysłów oraz do podjęcia wspólnych działań z pacjentami i społecznościami lokalnymi”.

Witryna znajduje się pod adresem www.evolvingpractice.org.

Citizens Advice Bureau (Biuro Porad Obywatelskich) będzie udzielać pomocy w zakresie zażaleń

Minister zdrowia, Shona Robinson, wzięła udział w uruchomieniu współpracy pomiędzy oddziałami NHS i organizacją Citizens Advice Bureau, w ramach której lokalne biura CAB będą pomagać pacjentom składać zażalenia dotyczące opieki medycznej.

W ramach tej inicjatywy biura CAB będą pomagały pacjentom podczas składania zażaleń w NHS oraz pomogą im zmierzyć się z systemem na równych warunkach.

Inicjatywa powstała w wyniku raportu zleconego przez Scottish Health Council oraz Scottish Public Services Ombudsman (szkockiego rzecznika praw obywatelskich), który pokazuje, że wielu mieszkańców Szkocji ma problemy z wyrażaniem swoich obaw oraz skarg dotyczących leczenia w publicznej służbie zdrowia.

Richard Norris, dyrektor Scottish Health Council, powiedział: „Dotychczas składanie skarg na usługi świadczone przez publiczną służbę zdrowia mogło być zniechęcającym procesem, dlatego pomoc Citizens Advice Bureau to dobra wiadomość dla pacjentów, osób opiekujących się chorymi oraz dla całego społeczeństwa.

„Zażalenia odgrywają ważną rolę, gdyż nie tylko dają ludziom okazję na zgłoszenia problemów, ale także pomagają oddziałom NHS w ulepszaniu świadczonych usług. Scottish Health Council z radością wita to nowe podejście i będzie dokładnie mu się przyglądał, aby mieć pewność, że rzeczywiście pozwala pacjentom mieć wpływ na usługi służby zdrowia”.

Profesor Alice Brown, rzecznik praw obywatelskich, powiedziała: „Badania potwierdziły nasze przekonanie, że są osoby, które nie są zadowolone z otrzymywanej opieki medycznej, lecz które na nią się nie skarżą. Raport wskazuje bariery często napotymane podczas składania skarg. Zawiera także zalecenia dotyczące sposobu usuwania tych barier. Wierzę, że ta inicjatywa zapewni profesjonalną pomoc dla osób, które chcą złożyć zażalenie. Jako przedstawicielka urzędu, który jest „ostatnią deską ratunku” dla osób składających skargi, z wielką radością przywitałam uruchomienie tej usługi”.

Raport analizował doświadczenia osób, które składały skargi na szkocką publiczną służbę zdrowia od kwietnia 2005 roku, oraz osób, które zdecydowały się nie składać zażaleń. Podczas gdy większość pacjentów jest w wysokim stopniu zadowolona z otrzymanych usług, raport stwierdza: „ilość oficjalnych

skarg jest prawdopodobnie zaniżona w porównaniu z prawdziwym poziomem niezadowolenia”.

Czasy oczekiwania, opóźnienia, niespójne diagnozy oraz zachowanie personelu to jedne z głównych powodów niezadowolenia.

Raport kończy się wnioskiem, że większość osób nie wie, jak składać skargi.

„Dowody wskazują, że istnieje zapotrzebowanie na gamę usług doradztwa i pomocy, które powinny zostać udostępnione osobom chcącym złożyć skargę.

Osobom bardziej pewnym siebie powinny wystarczyć dobrze napisane informacje oraz porady, lecz dla reszty nowa usługa wprowadzana przez biura CAB może okazać się przydatna”.

Pełną kopię raportu można znaleźć pod adresem www.scottishhealthcouncil.org

Zachęcamy pacjentów do wykorzystywania autentycznych doświadczeń do zmieniania służby zdrowia

Wiodące szkockie organizacje społeczne zajmujące się kwestiami ochrony zdrowia zachęcają społeczeństwo do wyrażania swojej opinii i wpływania w ten sposób na usługi medyczne.

Delegatom corocznej konferencji Hearty Voices Scotland pod hasłem „Pacjenci jako motor zmiany” (Patients as Drivers of Change), która odbyła się w listopadzie, powiedziano, że za pomocą swoich doświadczeń życiowych mogą pomóc wprowadzać prawdziwe zmiany w służbie zdrowia.

Hearty Voices to wyjątkowa inicjatywa prowadzona przez organizacje British Heart Foundation Scotland oraz Chest, Heart and Stroke Scotland. Zapewnia ona darmowe szkolenia dla pacjentów, opiekunów oraz przedstawicieli opiekunów, które dotyczą efektywnej współpracy z pracownikami służby zdrowia oraz uczą o sposobie działania publicznej służby zdrowia.

Konferencja w Clydebak została zorganizowana przez organizacje społeczne oraz Scottish Health Council.

Przemawiająca na konferencji dyrektorka organizacji British Heart Foundation Scotland, Marjory Burns, powiedziała: „Liczba zgonów spowodowanych chorobami serca spada, lecz coraz więcej osób choruje na groźne i osłabiające choroby. Osoby te stanowią wyraźne wyzwanie dla rządu Szkocji, ustawodawców oraz służby zdrowia. Opinie pacjentów stają się coraz bardziej ważne i kluczowym jest, by zostały usłyszane i wzięte pod uwagę”.

Dyrektor naczelny organizacji Chest, Heart and Stroke Scotland, David Clark, powiedział: „Za pomocą konferencji Hearty Voices Scotland nasza organizacja chce wspierać pacjentów oraz opiekunów, którzy chcą współpracować z pracownikami służby zdrowia, przekazując im umiejętności oraz wsparcie konieczne do zmiany i poprawy lokalnych usług kardiologicznych. Przez ostatnie 18 miesięcy przeszkoliliśmy około 150 osób z całej Szkocji i mamy nadzieję, że ta konferencja zachęci więcej osób do zaangażowania się”.

Brian Beacom, przewodniczący Scottish Health Council, powiedział: „Jeśli usługi zdrowotne mają naprawdę spełniać potrzeby społeczeństwa, należy wysłuchać osób, które korzystają z tych usług, i brać pod uwagę ich dobre oraz złe doświadczenia”. Scottish Health Council współpracuje ze wszystkimi grupami, aby zapewnić, że ludzie mogą mieć coś do powiedzenia w kwestii służby zdrowia. Wierzymy, że inicjatywy w rodzaju „Hearty Voices” dobrze służą tej sprawie”.

Pacjenci logują się do pierwszych w Szkocji punktów informacyjnych (Information Pods)

Dwa nowe, innowacyjne systemy informacyjne dla pacjentów zostały uruchomione w dwóch placówkach w Glasgow. Są to pierwsze tego typu systemy w narodowej służbie zdrowia w Szkocji.

Dwa nowe, samodzielne punkty informacyjne, zwane „info pods”, zostały stworzone z myślą o błyskawicznym dostarczaniu informacji pacjentom.

Punkty informacyjne w placówkach Gartnavel General Hospital oraz Easterhouse Health Centre są otwarte 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Dają one pacjentom łatwy dostęp do kluczowych informacji zgromadzonych w jednym miejscu. Jeśli nowe systemy informacyjne odniosą sukces, zostaną także wprowadzone w innych placówkach w Greater Glasgow i Clyde.

Pacjenci uzyskają dostęp do informacji na temat kwestii związanych ze zdrowiem (np. zdrowie odżywanie, rzucanie palenia oraz higiena rąk), ale także będą mogli sprawdzić odpowiednie rozkłady jazdy autobusów oraz pociągów, materiały na temat opieki społecznej, porady na temat praw pacjenta oraz informacje o usługach miejscowego Community Health and Care Partnership (partnerstwo na rzecz opieki zdrowotnej i społecznej).

Dostępny jest także wolnostojący punkt pomocy telefonicznej, który umożliwia darmowe połączenia z pewną liczbą organizacji, np. miejscową firmą taksówkarską oraz infoliniami Smokeline (dla palących) oraz Travel Line (dla podróżujących).

Peter Hamilton, przewodniczący komitetu NHS Greater Glasgow and Clyde Involving People Committee (komitetu NHS do spraw zaangażowania społeczności z Greater Glasgow i Clyde), powiedział: „Ten projekt jest ekscytujący dla wszystkich i jesteśmy bardzo zadowoleni, że dzięki punktom informacyjnym mamy możliwość poinformowania o naszych usługach pacjentów, osób odwiedzających oraz pracowników placówek”.

„Wszyscy korzystający z punktów informacyjnych będą mogli uzyskać ważne informacje na wiele tematów”.

Jako że jest to projekt pilotażowy oraz pierwszy w swoim rodzaju, jedną z najważniejszych jego części będzie sprawdzenie opinii osób korzystających z punktów – nie tylko na temat strony graficznej, ale także merytorycznej.

Przed wprowadzeniem punktów informacyjnych przeprowadzono sondaż, a przez nadchodzące kilka miesięcy przeprowadzana będzie podobna sonda mająca na celu dokładne zbadanie opinii ludzi.

Utworzono niezależne zespoły kontrolne

Rząd Szkocji utworzył niezależne zespoły kontrolne (Independent Scrutiny Panels), których celem jest rozważenie proponowanych zmian w służbie zdrowia regionów Greater Glasgow i Clyde, Lanarkshire oraz Ayrshire i Arran.

Zespoły te składają się z osób o różnorodnych kompetencjach. Do ich zadań należy ocena, czy propozycje zmian w usługach opracowane przez oddziały NHS są bezpieczne, rozsądne, oparte na solidnych dowodach oraz opłacalne, a także sprawdzenie, czy wszystkie realne możliwości zostały rozważone.

Zespół z regionu Greater Glasgow i Clyde, któremu przewodniczył profesor Angus Mackay, rozważył propozycję rady NHS dotyczącą wprowadzenia gamy zmian na obszarze Clyde, w tym zmian w usługach dotyczących zdrowia psychicznego oraz macierzyństwa. Jego ustalenia zostały opublikowane w grudniu.

Dr Andrew Walker kierował innym zespołem, który rozważał skorygowane propozycje dotyczące pogotowia i nagłych wypadków dla szpitala Ayr and Monklands Hospital. Końcowy raport został ogłoszony w styczniu.

Więcej informacji o działaniu zespołów, które otrzymują wsparcie sekretarskie Scottish Health Council, znajduje się pod adresem www.independentscrutinypanels.org.uk. Rząd Szkocji w styczniu zakończył konsultowanie planów wprowadzenia niezależnych zespołów kontrolnych dla wszystkich głównych zmian w usługach oddziałów NHS w Szkocji.

Nagrody szkockiej służby zdrowia - Scottish Health Awards 2007

Nagrody Scottish Health Awards 2007 stanowiły okazję do wyróżnienia najbardziej oddanych oraz nowatorskich pracowników publicznej służby zdrowia w Szkocji. Gala odbyła się w budynku Corn Exchange w Edynburgu, a prowadziła ją Kaye Adams, która razem szkocką sekretarz ds. zdrowia (Cabinet Secretary for Health and Wellbeing) ogłosiła zwycięzców w 16 kategoriach.

Gala, organizowana wspólnie przez dziennik Daily Record oraz rząd Szkocji, była okazją do wyrażenie uznania dla zaangażowania oraz oddania pracowników służby zdrowia.

Finaliści przybyli z całej Szkocji, był wśród nich między innymi Malcolm Hutchinson, wolontariusz pracujący dla Czerwonego Krzyża, który przez 25 lat poświęcał swoje weekendy dla szpitala Edinburgh Royal Infirmary, oraz zespół urologów szpitala Perth Royal Infirmary, któremu udało się skrócić czas oczekiwania z 49 do 10 dni.

Sekretarz ds. zdrowia wzięła udział w corocznym przeglądzie Scottish Health Council

Nicola Sturgeon, sekretarz ds. zdrowia, na corocznym przeglądzie w październiku powiedziała pacjentom oraz przedstawicielom grup społecznych, organizacji Community Health Partnership oraz Public Partnership Forum, że szkocki Scottish Health Council „zmienia służbę zdrowia na lepsze, kładąc coraz większy nacisk na koncentrację na pacjencie i zaangażowanie społeczeństwa”.

Poza pokazaniem, w jaki stopniu każdy z oddziałów NHS angażował pacjentów w projektowanie oraz świadczenie usług, w tym roku Scottish Health Council pomagał w procesie corocznej oceny służby zdrowia w całej Szkocji, zbierając pytania i opinie od społeczeństwa oraz pomagając w wyborze pacjentów, którzy spotkali się z sekretarz ds. zdrowia lub minister zdrowia na każdej z ocen.

Młodzi ze Scottish Borders mają coś do powiedzenia

Młodzi ludzie z regionu Scottish Borders pomagają w zmienianiu świadczonych tam usług zdrowotnych w bardziej przyjazne młodym, dzięki utworzeniu forum dotyczącego zdrowia, przeznaczonego dla osób w wieku od 15 do 18 lat.

Przedstawiciele Borders Youth Health Forum spotykali się z wieloma pracownikami służby zdrowia, w tym z lekarzami pierwszego kontaktu oraz szkolnymi pielęgniarkami, aby opowiedzieć im o zmianach, jakie młodzi ludzie chcieliby zobaczyć w służbie zdrowia, oraz o możliwych sposobach ich wprowadzenia.

Najważniejszymi z omawianych tematów było zdrowie seksualne, zdrowie psychiczne oraz rzucanie palenia. Sukces tych rozmów sprawił, że Forum zostało zaproszone do udziału w grupie Borders Sexual Health Co-ordination Group (grupa koordynacyjna ds. zdrowia seksualnego w regionie Borders) oraz w akcji Borders Tobacco Strategy (strategia regionu Borders ds. uzależnienia od tytoniu). Forum zostało także przyjęte do organizacji NHS Borders Community Health and Care Partnership (partnerstwo na rzecz opieki zdrowotnej i społecznej regionu Borders).

Forum, które zostało założone po przeznaczonej dla młodzieży konferencji na temat zdrowia „Sex, Drugs and What You Know” (Seks, narkotyki, a Twoja wiedza), która odbyła się w Galashiels w marcu 2006 roku, aktualnie jest w trakcie tworzenia dwóch płyt DVD, które zabiorą młodzież na wirtualną wycieczkę po usługach zdrowotnych oraz przedstawią pracownikom służby zdrowia problemy, które napotykają młodzi ludzie w trakcie korzystania usług służby zdrowia.

Planowane jest także zorganizowanie objazdowej akcji, która odwiedzi wszystkie 9 szkół średnich regionu Scottish Borders na początku 2008 roku. Akcja będzie miała na celu dostarczenie osobom w wieku od 11 do 13 lat informacji, porad oraz wsparcia dotyczącego zdrowia psychicznego oraz dobrego samopoczucia.

Gillian Jardine, zajmująca się sprawami młodzieży w Scottish Borders Council, powiedziała: „Płyty DVD oraz akcja objazdowa umożliwią wgląd w problemy, z którymi muszą sobie radzić młode osoby, gdy korzystają ze służby zdrowia, oraz pozwolą odkryć sposoby na uczynienie usług bardziej przyjaznym młodym ludziom.

„Jesteśmy bardzo wdzięczni za pomoc oraz wsparcie finansowe, które otrzymaliśmy ze strony różnych organizacji, w tym NHS Borders, NHS Education for Scotland oraz Scottish Health Council, które umożliwiło nam przyspieszenie pracy oraz kontynuowanie przekazywania pomysłów oraz opinii młodych ludzi osobom odpowiedzialnym za służbę zdrowia”.

Więcej informacji można uzyskać u Gillian Jardine pod numerem 01896 755110 lub pod adresem e-mail dialogueyouth@scotborders.gov.uk

Moim zdaniem

Koncentracja na pacjencie i zaangażowanie społeczeństwa stanowią kluczowy element świadczenia usług zdrowotnych, które naprawdę spełniają potrzeby pacjentów. Ale co „koncentracja na pacjencie i zaangażowanie społeczeństwa” oznaczają naprawdę? Czy jest to proces, który już trwa, czy też należy zrobić coś więcej, by dać pacjentom możliwość prawdziwego wpływu na świadczone im usługi? David Clark, dyrektor naczelny organizacji Chest, Heart and Stroke Scotland, przedstawia swoje zdanie na ten temat.

„Koncentracja na pacjencie, zaangażowanie społeczeństwa – te dwa hasła stały się mantrą dla szkockiej służby zdrowia w ciągu ostatnich 10 lat i zostały powtórzone w najnowszym omówieniu polityki zdrowotnej „Better Health, Better Care” (Lepsze zdrowie, lepsza opieka). Lecz co te dwa hasła oznaczają w praktyce? Jak przekształcić ten wartościowy cel w konkretne korzyści dla pacjentów oraz opiekunów?

Po pierwsze, musimy zapewnić stworzenie środowiska, w którym wielu obecnych oraz potencjalnych pacjentów zaangażuje się w tę problematykę. Sieci Managed Clinical Networks (lokalne sieci medyczne) osiągnęły w całej Szkocji bardzo dużo w zakresie zaangażowania pacjentów, opiekunów oraz ogółu społeczności w zmienianie usług tak, aby były bliższe ich oczekiwaniom. Większość została osiągnięta w ramach podgrup zajmujących się koncentracją na pacjencie i zaangażowaniem społeczeństwa, lecz w całej Szkocji powstało wiele różnych mechanizmów konsultacji.

Po drugie, musimy wspierać członków tych grup, aby mogli w jak najbardziej skuteczny sposób korzystać ze swojej wiedzy oraz doświadczenia. Tutaj właśnie mogą pomóc inicjatywy takie, jak „Hearty Voices Scotland”. Członkowie organizacji Chest, Heart and Stroke Scotland bardzo ciepło przyjęli wsparcie ze strony ministerstwa zdrowia, co umożliwiło nam poszerzenie tego bardzo skutecznego modelu wspierania zaangażowania pacjentów na osoby dotknięte zawałami oraz chorobami układu oddechowego.

Po trzecie, musimy zapewnić, że NHS naprawdę będzie reagować na opinie wyrażane przez pacjentów oraz na dowody popierające te opinie. Nie zawsze było to proste, nawet w czasie względnie korzystnych dotacji, gdy w zakresie choroby wieńcowej oraz zawałów dostępne były możliwości poszerzania oraz rozwijania usług. Może stać się to jeszcze trudniejsze teraz, gdy finanse są coraz bardziej ograniczone, przez co mamy coraz mniej możliwości finansowania nowych inicjatyw. Nie ma jednak sensu

konsultować się z pacjentami, jeśli nie będzie możliwości wprowadzenia postulowanych przez nich zmian.

Chciałbym zakończyć krótkim przykładem praktycznych korzyści, które płyną z wysłuchiwania opinii pacjentów i opiekunów oraz korzystania z nich. W latach 2000-2001, działając w oparciu o dowody dostarczone przez osoby korzystające z lokalnych usług, organizacja Chest Heart and Stroke Scotland zlecała badanie konkretnych problemów, z którymi muszą zmierzyć się młode osoby po zawale. W oparciu o zalecenia zawarte w tym badaniu organizacja pomyślnie złożyła wniosek do National Lottery z prośbą o sfinansowanie trzyletniego, pilotażowego programu rozwoju usług, który miał pomóc w realizacji tych zaleceń. Miało to miejsce w regionie Lanarkshire, w którym liczba zawałów u młodych osób była najwyższa w całej Szkocji.

Po pozytywnej ocenie programu, organizacja oraz NHS wynegocjowały długoterminowe finansowanie programu, zapewniające jego ciągłe działanie. Wartościowa usługa, która stała się częścią głównego programu wsparcia dla osób wyjątkowo pokrzywdzonych, została opracowana jako bezpośrednia reakcja na życzenia wyrażone przez pacjentów oraz opiekunów. Jest doskonały przykład praktycznego korzystania z inicjatyw w zakresie koncentracji na pacjencie i zaangażowaniu społeczeństwa”.

Biura Scottish Health Council

**Biuro ogólnokrajowe, Delta House, 50 West Nile Street, Glasgow
G1 2NP**

Tel.: 0141 241 6308

Region wschodni

Scottish Health Council Borders,
71 High Street,
Galashiels TD1 1RZ
Tel.: 01896 661 420

Scottish Health Council Fife,
Hayfield Clinic,
Hayfield Road, Kirkcaldy,
Fife KY2 5AD
Tel.: 01592 200 555

Scottish Health Council
Forth Valley,
46 Barnton Street,
Stirling FK8 1NA
Tel.: 01786 471 550

Scottish Health Council Lothian,
Stevenson House,
First Floor,
555 Gorgie Road,
Edinburgh EH11 3LG
Tel.: 0131 537 8545

Scottish Health Council Tayside,
Ashludie Hospital,
Victoria Street,
Monifeith DD5 4HQ
Tel.: 01382 527 966

Region północny

Scottish Health Council Grampian,
Westburn House, Foresterhill,
Westburn Road,
Aberdeen AB25 2XG
Tel.: 01224 559 444

Scottish Health Council Highland,
Larch House,
Stoneyfield Business Park,
Inverness IV2 7PA
Tel.: 01463 723 930

Scottish Health Council Orkney,
Unit 2,
Stromness Business Centre,
Back Road, Stromness,
Orkney KW16 3AW
Tel.: 01856 852 957

Scottish Health Council Shetland,
Administration Offices,
Montfield Hospital,
Burgh Road,
Lerwick ZE1 0LA
Tel.: 01595 741 260

Scottish Health Council Western Isles,
4 Harbour View,
Cromwell Street Quay,
Stornoway,
Isle of Lewis HS1 2DF
Tel.: 01851 703 292

Region zachodni

Scottish Health Council
Ayrshire and Arran,
42 Lister Street
Crosshouse Hospital,
Crosshouse,
Kilmarnock KA2 0BB
Tel.: 01563 825 801

Scottish Health Council
Dumfries and Galloway,
11 Buccleuch Street,
Dumfries DG1 2AT
Tel.: 01387 261 222

Scottish Health Council Greater Glasgow and Clyde,
44 Florence Street,
Glasgow G5 0YZ
Tel.: 0141 429 7545

Scottish Health Council Lanarkshire,
Airbles Road,
Motherwell ML1 3FE
Tel.: 01698 250 131

Ten biuletyn (oraz inne informacje Scottish Health Council) można pobrać lub przeczytać w witrynie www.scottishhealthcouncil.org. Informacje te możemy także dostarczyć:

- pocztą elektroniczną
- wydrukowane dużą czcionką
- w formie dźwiękowej – na kasecie lub płycie CD
- w języku Braille'a
- w językach społeczności.

Czekamy na komentarze oraz opinie dotyczące tego biuletynu. Można je przekazywać Robowi MacPhailowi pod numerem telefonu 0141 225 6992 lub na adres editor@scottishhealthcouncil.org