

共融社區易讀報告

Healthwatch Kingston 是怎樣的團體？我們的工作是什麼？

	<p>Healthwatch Kingston 的目標是將照護服務做得更好。</p> <p>我們代表使用健康和社會照護服務的居民表達意見。</p> <p>在英格蘭的每個地區都設有當地的 Healthwatch 團體。</p> <p>我們聆聽當地居民的意見。</p> <p>我們將這些意見轉達專業人士，以提升服務。</p> <p>我們鼓勵服務機構讓民眾參與決策，探討如何提升服務。</p>
 	<p>我們徵集人們對下列服務體驗的意見：</p> <ul style="list-style-type: none">- 全科醫師 (GP)、護士及其他醫護人員- 藥房- 本地醫院- 國民保健署 (NHS) 牙醫- 照護中心及居家照護服務 <p>我們還詢問人們是否能輕鬆理解醫護專業人員提供的資訊。</p> <p>我們亦讓人們分享他們希望獲得的其他服務的意見。</p>
	<p>自 2022 年 3 月至 2023 年 10 月，Healthwatch Kingston 參與了 28 場在 Kingston 舉辦的社區活動和小組，並與一些我們不常接觸到的人對話。</p> <p>我們總共獲得 334 人回應，而這些意見將會納入《共融社區報告》。</p>




我們會與下列人群交流：

- 無家可歸者
- 年輕人（16 至 18 歲）
- 難民、尋求庇護者及其他移民人士
- 有學習障礙的人士
- 患有自閉症和注意力缺陷多動症（ADHD）的人士
- 收入可能低於其他人的人士
- 因行動能力受限而無法經常走出住所的人士
- 肢體傷殘人士

我們的得著

我們了解到，人們對全科醫師 (GP)、護士及其他醫護人員的經歷有：

	<p>大多數人向 Healthwatch Kingston 表示，他們發現難以預約全科醫師診症。</p> <p>人們還向我們講述，在上午電話線路繁忙時，他們在電話上等待有困難。</p> <p>有部分人表示，使用網上預約系統相當困難。</p>
	<p>有部分人表示，他們首先嘗試向全科醫師求診。然而，當他們無法預約時，他們選擇前往醫院尋求協助，而不會等待全科醫師的預約診症。</p>
	<p>當人們向全科醫師求診，他們通常對所獲得的幫助感到滿意，但認為聯絡全科醫師極為困難。</p>
	<p>有部分人向 Healthwatch Kingston 表示，有部分遭受全科醫師接待員對他們的不禮貌對待。</p>
	<p>有部分現在在英格蘭居住的人士，之前是在其他國家居住，為此，他們因為無法從當地醫護人員那裏獲得相同的幫助和藥物而感到無所適從。</p> <p>移居英國的人士向 Healthwatch Kingston 表示，倘若 NHS 能提供更多替代療法（例如，針灸），他們會從中獲益。</p>

	<p>部分英語能力不佳的人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們在預約時要求安排翻譯，但到達後卻發現沒有翻譯員。</p> <p>這讓他們難以與醫生溝通。</p>
---	--

我們了解到，人們在藥房方面的經歷有：

	<p>大多數人向 Healthwatch Kingston 表示，他們滿意從藥房獲得的支援。</p>
	<p>部分曾在其他國家居住的人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們不知道英國的藥房如何能幫助他們。</p> <p>他們會嘗試向全科醫師求診，而不會前往藥房，因為在他們以前居住的國家，需要找醫生開藥。</p> <p>有部分人士不知道在英國可以直接從藥房獲得某些藥物，因此他們選擇去向全科醫師求診。</p>
	<p>英文能力不足的人士向我們表示，倘若知道各家藥房能提供哪些語言的服務，他們會大為受益。</p> <p>這意味著他們不需要預約翻譯員，或請朋友或家人陪同前往。他們可以直接與通曉自己語言的藥劑師對話。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們經常遇到所需藥物缺貨的問題。</p>

Including Communities. Easy Read Translated into Traditional Chinese (Hong Kong)

我們了解到，人們在當地醫院方面的經歷有：



	<p>大多數人向 Healthwatch Kingston 表示，他們滿意從當地醫院獲得的支援和照護。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們不滿意在醫院等待治療的時間。</p>
	<p>部分人士還向 Healthwatch Kingston 表示，他們不滿意安排回診和提供其他資訊所需的時間。</p> <p>覆診是指當某人需要更多協助時，安排的額外預約就診。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們不滿意醫院與全科醫師的溝通方式。</p> <p>他們表示，他們希望全科醫師能自動知道他們是否曾經前往醫院接受治療。</p>
	<p>不會說英語且需要翻譯的人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們不了解緊急情況下如何獲得翻譯員，以及其他就診預約時如何安排翻譯員。</p> <p>翻譯員是指能說多種語言、協助人們相互溝通和理解的人員。</p>

我們了解到，人們在 **NHS** 牙醫方面的經歷有：



	<p>大多數人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們發現難以尋找 NHS 牙醫，而且難以預約 NHS 牙醫診症。</p> <p>部分經濟能力較佳的人士會選擇前往私人牙醫診所（費用較高），而不會等待 NHS 牙醫的就診預約。</p>
---	---

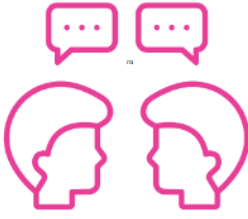
	<p>部分年輕人向 Healthwatch Kingston 表示，他們覺得牙醫診所的員工不友善，而且在診所感受不到友善的氛圍。</p>
	<p>大多數人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們認為前往牙醫處求診的費用過高。</p>

我們了解到，人們在照護中心及居家照護服務方面的經歷有：

	<p>一名人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們擔心年老後需要入住照護中心。他們之所以擔心，是因為聽說 Kingston 的照護中心的質素不夠好。</p>
	<p>有一名接受照護人員協助的人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們經常更換照護人員。</p> <p>他們表示，他們不滿意經常更換照護人員，因為他們希望照護人員能更了解自己。</p>

我們了解到，人們在獲知醫生和醫護專業人員資訊方面的經歷有：

	<p>部分有學習障礙的人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們發現醫護專業人員難以理解他們所說的話。</p>
	<p>部分有學習障礙的人士表示，他們能夠理解所獲得的易讀版資訊的內容。</p>

	<p>部分人士向我們表示，他們更願意與醫護專業人員面對面談話，而不是接收信件。與醫生面對面談話，能讓他們更理解所發生的事情。</p>
---	--

我們了解到，人們在獲得 **ADHD** 和自閉症診斷及支援的經歷有：

	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，確診是否患有 ADHD 或自閉症耗時相當長，他們因而感到受挫。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們覺得 ADHD 或自閉症的評估相當困難。</p> <p>人們認為，若評估是採用線上方式進行（例如，視像通話），則更為困難。</p> <p>他們還認為線上評估不公平。因為進行評估的人員無法真正觀察到接受評估者的狀況。人們指出，評估人員無法看到某些人是否因為緊張或害怕而出現抖腿或輕敲腳趾等行為。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們認為評估不應該僅進行一次對話。</p> <p>部分人士認為，僅進行一次面談不公平，因為人們會有狀態好的日子，也會有狀態差的日子。若在評估時狀態較好，則有可能無法獲得有用的診斷結果。</p>



	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，如果不滿意評估結果，他們不知道該怎麼辦。</p> <p>他們認為申訴過程相當複雜。</p> <p>申訴是指，當你認為裁決錯誤時，要求重新進行。</p>
	<p>人們向 Healthwatch Kingston 表示，他們希望在評估後獲得支援。他們向我們表示，評估過程可能讓人失望而且難以應對。</p> <p>人們表示，在評估過程中需要分享大量資訊，讓他們感到不舒服。評估結束後，他們希望得到一些支援，從而有助自己康復。</p>
	<p>患有注意力缺陷多動症 (ADHD) 的人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們認為全科醫師 (GP) 對他們的需要缺乏足夠了解，也不知道能夠提供甚麼支援。</p> <p>他們還認為，倡議組織對 ADHD 沒有足夠了解，令他們覺得沒有支援。</p> <p>倡議是指，有人在會議中或填寫表格時協助各位發聲。</p> <p>無法從倡議組織獲得支援，則意味著朋友和家人須承受更大壓力來提供這些支援。</p>


Including Communities. Easy Read Translated into Traditional Chinese (Hong Kong)

我們了解到，人們在其他服務方面的經歷有：


	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們在使用電話和電腦尋求幫助時感到困難。</p> <p>部分人士在圖書館使用電腦，並請圖書館工作人員為他們提供協助，可能是為了填寫表格或與醫護專業人員安排就診預約。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們在等待其他服務支持時需要相當長的時間。</p> <p>我們聽到一位殘障青年表示，他很長時間沒有獲得社工的協助。</p> <p>我們還聽到一位需要喪親人士輔導服務的人士表示，他花了很長時間才能獲得幫助。</p> <p>喪親人士輔導服務是指在親人去世後獲得的協助。</p> <p>我們還聽到一位使用心理健康服務的人士表示，所獲得的幫助很好，但需要等待相當長的時間。</p>

我們的得著與總結：

	<p>大多數人向 Healthwatch Kingston 表示，他們對 Kingston 的健康與社會照護服務感到滿意，然而，假如不用等待過長時間就能獲得幫助，則會更好。</p>
	<p>健康與社會照護服務採用線上方式提供，對於無法使用智能手機和電腦的人士來說是一個問題。</p>

	<p>部分人士不清楚可以使用哪些健康與社會照護服務。</p> <p>英國的健康與社會照護服務與人們之前居住的國家存在差異，讓人們感到無所適從，有時不知應該聯絡哪些服務機構。</p>
---	--

Healthwatch Kingston 的後續行動：

	<p>Healthwatch Kingston 已經為本地健康與社會照護服務的經營者擬定了一份建議列表，我們會保證服務供應商作出回應。</p> <p>這些建議是有助提升健康與社會照護服務的意見和建議。</p>
---	--

致謝

	<p>Healthwatch Kingston 感謝所有為我們的報告給予意見反饋的人士。</p> <p>我們也要感謝各個組織機構和小組負責人歡迎我們參與他們的會議。</p>
	<p>Healthwatch Kingston 特別鳴謝以下社區團體的支持：</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPEAR - Square One - 切辛頓 - Square One - 新默頓 - 京士頓圖書館 (Kingston Library) - 都鐸道圖書館 (Tudor Drive Library) - 新默頓圖書館 (New Malden Library) - 舊默頓圖書館 (Old Malden Library) - 托沃思圖書館 (Tolworth Library) - 瑟比頓圖書館 (Surbiton Library) - 胡克與切辛頓圖書館 (Hook and Chessington Library) - 京士頓社區圖書館服務部門 (Kingston Community Library Service)

	<ul style="list-style-type: none">- 京士頓移民倡議組織 (Kingston Migrant Advocacy) - Lunch Club- 京士頓移民倡議組織 (Kingston Migrant Advocacy) - Welcome Café- 京士頓學院 (Kingston College)- Achieving for Children - 切辛頓青年人小組 (Chessington Youth Group)- Achieving for Children - Kingsnympton- Fastminds- Kingston Eco-Op- 京士頓難民行動組織 (Refugee Action Kingston)- Access All Areas (SEND Transition - TAG)- Celebrate Chessington- Kingston Health and Wellbeing days
--	--