

讓謝菲爾德的緊急醫療工作做得更好 諮詢手冊

無論您是謝菲爾德的長期居民還是訪客，當您需要醫療救護時知道向何處求助是非常重要的。

當我們提及「緊急醫療」，我們指的是需在24小時內預約專業醫療保健人員進行治療，但不危及生命的突發醫療保健問題的治療。其中包括身體及精神健康的緊急醫療，包括輕傷、輕微疾病以及眼部緊急治療。

本諮詢手冊涵蓋哪些內容？

NHS謝菲爾德臨床試驗小組（CCG）希望作出改進，讓人們能更容易獲得其所需的醫療服務，確保每一位有需要的人能夠在24小時內進行緊急預約。為此，我們將開展公眾諮詢。

該諮詢不是關於減少或削減服務內容，而是以不同的方式提供緊急醫療，讓整個城市的人都能夠在需要時獲得該服務。

在該諮詢中，緊急或計劃性治療不作更改。

我們為什麼需要改變？

過去兩年來，我們一直在向全市的人介紹緊急醫療。服務使用者的反饋顯示，絕大多數人認為目前的系統很混亂，且很難快速獲得治療。

- 人們經常不知道可以去哪裡獲得治療，更有些人最後不得不轉向接受其它不同類型的服務從而耽誤了治療。
- 市內各全科醫生(GP)的急診治療服務不盡相同，有些地區很難快速地得到預約。這是不公平的，並對系統的其它環節造成連鎖反應。
- 反饋者表示，由於無法快速預約上全科醫生，他們有時會求助急症室或其它服務。
- 對於全科醫生緊急預約的需求量不斷增加。目前，除了已計畫的預約外，全科醫生還要努力應對緊急治療的需求。
- 我們知道四分之一的病患在急症室可以獲得比在其它地方更好的治療。如果我們能夠改善全科醫生治療的獲取途徑，將有助於緩解急症室的部分壓力。
- 目前，謝菲爾德提供相似治療的服務中心過多，且治療時間往往相同。這無論對NHS還是患者而言，都是時間和金錢的浪費。
- 全國員工短缺意味著我們無法無止境持續提供醫生和護士以滿足病患的需求。我們需要考慮通過其它方式支援醫務人員，確保病患得到所需的治療。

NHS指導也在改變

國家的指導增強了謝菲爾德乃至全國範圍緊急治療改革的必要性。其中包括最近推出緊急治療中心的要求，以及通過全科醫生的協作滿足當地社區需求的建議。

什麼是緊急治療中心？

這是一項我們需在國家指導下在謝菲爾德推廣的全新服務，對患者和臨床醫生來說都是

非常有意義的。

- 由監督初級保健衛生專業人員的全科醫生領導
- 最好鄰近急症室，以便根據患者需求快速轉介到不同的服務。
- 治療輕微疾病及傷痛，包括輕微頭部損傷
- 提供直接獲得簡單診斷，例如X射線、血液檢測、心電圖、緊急避孕及心理健康諮詢/服務
- 全年365天開放
- 提供預約及非預約治療服務

為什麼選擇緊急治療中心，而不是門診中心 (walk-in centres) 或輕傷治療部門？

- 避免混淆，因為緊急治療中心可在同一地點
- 同時治療輕微疾病及傷痛。
- 將其設置在醫院服務處附近，可讓急需治療的病患根據所需送往正確的治療中心，反之亦然。
- 由全科醫生領導緊急治療中心，意味著醫務人員將能夠查看您的健康診斷記錄。而非預約中心及輕傷治療部門無法提供此服務。
- 您可以提前預約，除非您願意否則無需現場等候。
- 提供緊急治療中心是國家的要求

在所有方案中，只要您先與您的全科醫生或NHS 111取得聯繫，就可被送往所需的正確地點。

我們真正想要改變什麼？

CCG旨在：

改變人們緊急預約全科醫生的方式

- 全科醫生協力合作，在24小時內滿足緊急治療預約。
- 病患可對自身情況進行評估，確定自己是否需要看全科醫生，或接受當地其它全科診所的治療。

改變病患接受輕微疾病和傷痛治療的場所

- 目前，市中心有一所非預約門診中心，可治療成人及兒童的輕微疾病輕傷，此外還有皇家哈勒姆郡醫院(Royal Hallamshire Hospital)的輕傷治療部門負責處理成人輕傷。
- 受輕傷的兒童可在謝菲爾德兒童醫院(Sheffield Children's Hospital)的急症室接受治療。
- 根據優先選擇，北部綜合醫院(Northern General Hospital)的非預約門診中心及輕傷治療部門將由成人緊急治療中心取代，提供輕微疾病和傷痛的治療。同時，謝菲爾德兒童醫院設立緊急治療中心，負責治療輕微疾病。謝菲爾德醫院的急症室將繼續提供兒童輕傷治療。
- 兩個緊急治療中心都會提供預約/非預約服務。

改變病患獲得眼部緊急護理治療的場所

- 目前，需要緊急眼部治療的成人可以在皇家海萊姆醫院的眼科急症室接受治療。
- 未來，全市各地都將提供緊急預約並延長開放時間，讓人們能夠在靠近居住地的場所獲得治療。
- 皇家海萊姆醫院也會繼續提供眼部緊急治療（視力受到威脅的情況）。

改善人們獲得服務的方式

- 人們將獲得系統改善升級的支持，可聯繫醫生或111並通過電話進行評估。
- 然後，根據您的需求，您會獲得預約或通過指示到達正確的地方進行治療。

方案

緊急治療中心提供成人及兒童治療的方案有三個：

方案一

成人 — 可在北部綜合醫院緊急治療中心接受輕微疾病和傷痛治療

兒童 — 可在謝菲爾德兒童醫院緊急治療中心接受輕微疾病治療
輕傷可在謝菲爾德兒童醫院緊急治療中心接受治療。

方案二

成人 — 可在北部綜合醫院緊急治療中心接受輕微疾病和傷痛治療

兒童 — 可在北部綜合醫院緊急治療中心接受輕微疾病治療

方案三

成人 — 可在北部綜合醫院緊急治療中心接受輕微疾病治療
輕傷可在北部綜合醫院緊急治療中心接受治療。

兒童 — 可在謝菲爾德兒童醫院緊急治療中心接受輕微疾病治療
輕傷可在謝菲爾德兒童醫院緊急治療中心接受治療。

CCG認為，在三個緊急治療方案中，方案一是最好的，因為它最簡單。

在以上三個方案中，此方案可讓：

- 病患在24小時內更好地進行緊急預約，因為全科醫生將共同處理該類型的預約。
- 全科醫生可以更好地照顧需要接受持續治療的病人（必要時可延長預約時間）
- 病患可獲得合適的醫療保健專業人員的治療 —
若有患者需要到急症室接受輕微傷害或疾病的治療時，正確及專業的醫務人員可就近提供幫助。
- 這讓謝菲爾德的納稅人獲得更有價值的服務，我們不再需要NHS非預約門診中心或

輕傷治療部門，因為我們可以更好地獲得全科醫生的服務—
如果您真的願意坐著等候，您也可以選擇在緊急治療中心等待治療。

未來可能會怎樣？

全科醫生治療

目前…

- 大多數人會在需要緊急治療時預約全科醫生。
- 全市四個治療中心都可在夜間及週末提供額外的全科醫生預約。
- 這是一所設有辦公時間外全科治療服務中心北部綜合醫院，可在夜間和週末提供服務。僅限預約。
- 病患也可以選擇前往非預約門診中心接受治療。

未來…

- 建議每位患者先聯繫您的全科醫生或NHS 111。
- 如果您存在持續的健康問題需要接受長期治療，您將獲得您的全科醫生提供的醫療服務。
- 如果您不需要長期治療，則可在您所在地區的全科診所接受治療。（不一定是您專屬的全科醫生，也可能是其他全科醫生或醫療保健專業人員以提供治療）。

輕微疾病和傷痛

目前…

- 市中心的門診中心全年365天開放，開放時間為每天上午8點至晚上10點。可治療輕微疾病。
- 皇家海萊姆醫院的輕傷門診全年365天上午8點至下午8點開放。可提供成人輕傷治療。
- 當患者不確定時，有時會選擇去急症室就診。

未來…

- 根據國家政策，緊急治療中心將取代非預約門診及輕傷治療部門。
- 根據方案一，北部綜合醫院將設立緊急治療中心，謝菲爾德兒童醫院將設立兒童緊急治療中心。兩個緊急治療中心都可以治療輕微疾病和傷痛。
- 根據方案二，北部綜合醫院將設立一個緊急治療中心，為輕微疾病或傷痛以及輕微疾病的兒童提供治療。謝菲爾德兒童醫院的急診室將繼續提供兒童輕傷治療。
- 根據方案三，北部綜合醫院將設立緊急治療中心，為患有輕微疾病的成人提供治療；此外謝菲爾德兒童醫院將設立兒童緊急治療中心，為患有輕微疾病或受輕傷的兒童提供治療。患有輕傷的成人患者將被送至急症室就診

眼部緊急治療

目前...

- 作為偶然探訪性服務，皇家哈勒姆醫院的眼科急診于工作日開放
- 需要眼部緊急治療的兒童需在謝菲爾德兒童醫院接受治療。

未來...

- 眼部緊急預約治療服務將在社區及其它許多地方提供。皇家哈勒姆郡醫院將提供緊急治療。
- 需要眼部緊急治療的兒童將在謝菲爾德兒童醫院接受治療。

方案中，緊急醫療或計劃醫療內容沒有更改。

您的意見

您可在12月18日前，告訴我們您對這些改革提議的看法。這將幫助我們選出對謝菲爾德最有利的決定，并在新年時告知您結果。我們預計所有改革計劃將於2020年4月全面生效。

多種參與方式：

- 填寫在線反饋表格 www.sheffieldccg.nhs.uk
- 填寫所附反饋表格並寄回至（大寫）：FREEPOST NHS SHEFFIELD CCG. 信封上無需貼郵票。
- 來參加我們的諮詢活動。

您可以在我們的網站、全科門診及全市其它健康和社區場所中找到與上述改革相關的更多信息。

諮詢活動時間

- 11月23日星期四下午6:00-8:00 謝菲爾德市中心The Circle,
- 12月6日星期三下午1:30至3:30 謝菲爾德市中心Carers Centre

如果您對此諮詢有任何其它問題：

請電郵聯絡我們，電郵地址：sheccg.engagementactivity@nhs.net

查看常見問題：www.sheffieldccg.nhs.uk Twitter:@NHSSheffieldCCG

Facebook：www.facebook.com/NHSSheffieldCCG

給我們寫信：NHS Sheffield CCG, 722 Prince of Wales Road, Sheffield S9 4EU

或致電：0114 305 4609

請向我們提出您的反饋意見

我們希望瞭解您在謝菲爾德的緊急治療服務需求；您對我們提議方案的意見，以及您對整個城市可能進行服務改革的意見。請填寫反饋表格，將其撕開並免費回傳給我們。只需在信封上註明 FREEPOST NHS SHEFFIELD CCG（大寫）。無需郵票。

1. 在您看來，這些改革措施是否能讓您在需要時更輕鬆地找到接受緊急治療的地點？					
是	<input type="checkbox"/>	否	<input type="checkbox"/>	不確定	<input type="checkbox"/>

2. 在您看來，當地社區提供更多緊急治療服務是否可以在您需要時便於您獲得治療？					
是	<input type="checkbox"/>	否	<input type="checkbox"/>	不確定	<input type="checkbox"/>

3. 如果您可以更快獲得治療，您是否願意在當地其它診所就診？					
是	<input type="checkbox"/>	否	<input type="checkbox"/>	不確定	<input type="checkbox"/>

如果您需要緊急預約全科醫生，並且不涉及長期健康問題，您更願意在哪裡就診：	
<input type="checkbox"/>	我鄰近的全科診所
<input type="checkbox"/>	北部綜合醫院（成人）或謝菲爾德兒童醫院（兒童）的緊急治療中心
<input type="checkbox"/>	隨意

4. 如果您需要緊急預約，您覺得白天還是夜晚就診更方便？					
白天	<input type="checkbox"/>	夜晚	<input type="checkbox"/>	隨意	<input type="checkbox"/>

5. 在緊急治療服務的三個方案中，您更傾向哪個方案？	
<input type="checkbox"/>	方案一 — 北部綜合醫院的成人緊急治療中心及謝菲爾德兒童醫院的兒童緊急治療中心。
<input type="checkbox"/>	方案二 — 北部綜合醫院的緊急治療中心為所有患有輕微疾病的成人和兒童提供治療，同時謝菲爾德兒童醫院急診部門繼續為輕傷兒童提供治療。
<input type="checkbox"/>	方案三 — 北部綜合醫院設立緊急治療中心為患有輕微疾病的成人提供治療，謝菲爾德兒童醫院設立兒童緊急治療中心。北部綜合醫院的急症室也可以為受輕傷的成人提供治療。

6. 您認為哪些提議可以為您帶來更多積極或消極影響？為什麼？	

--

7. 您對改革提案是否有其它意見、擔心或想法

平等監督—可選

為了確保我們能為所有社區成員提供最好的服務，並確保我們不會歧視任何社區成員，我們需要收集以下信息。報告統計數據時不會公佈任何個人信息，所有信息都將按照數據保護規定進行安全保護及存儲。

這些信息將被保密，您不必回答所有這些問題，但如果您願意作答，我們將非常感激。

請告訴我們您郵編的第一部分（比如S9, S35）	
請在此處輸入	不回應此題

您的性別是？		
女	男	不回應此題

跨性別		
您的性別認同與出生時的性別是否不同？		
是	否	不回應此題

您的年齡是？	
歲	不回應此題

您的性取向是什麼？				
雙性戀（男女）	女同性戀（同性）	男同性戀（同性）	異性戀/直（異性）	
其它：	請具體說明			不回應此題

您的種族是什麼？									
亞裔或英籍亞裔		黑人或英籍非裔		混合族裔/多民族		白人		其它	
中國人		非洲人		亞洲人&白人		英國人		阿拉伯人	
印度人		加勒比人		非洲黑人&白人		吉普賽人/遊民			
巴基斯坦人				加勒比黑人&白人		愛爾蘭人			
其他亞洲族裔		其他黑人族裔		其他混合族裔/多種族		其他白人族裔			
不回應此題				其它：		如為任何其它族裔，請在此說明			

您的宗教信仰是什麼？									
佛教				基督教				印度教	
伊斯蘭教				猶太教				錫克教	
無宗教				不回應此題		其它：	請具體說明		

您認為自己是殘障人士嗎？									
根據2010年「平等法」規定，符合以下情況可定義為是殘障：「一個人有身體或精神方面的損傷，且該損傷對於其進行日常活動的能力具有實質和長期的不利影響」									
是				否				不回應此題	

如果是的話，您有何種類型的殘障？（可多選）									
學習障礙/困難				長期疾病或健康狀況				心理健康狀況	
身體或行動能力				聽力				視力	
不回應此題				其它：		請具體說明			

您是否負責照顧他人？									
如家人、朋友、鄰居或因生病、殘障或年邁而需要照顧的人。									
是				否				不回應此題	

您從哪裡瞭解到本諮詢？									
當地報紙				Twitter/Facebook				公共場所發放的傳單	
網站				公開會議				他人告知	
電子郵箱				其它：		請具體說明			

感謝您完成我們的問卷！