



# ALLIANCE Insight

People at the centre



---

**健康，福利与新冠肺炎大流行：**

**苏格兰的经历与未来的优先事项**

---

执行摘要

## 介绍

本执行摘要总结了‘以人为本’参与方案（PATC）的记录，在新冠肺炎大流行期间，各种生活在苏格兰的人有什么健康和福利有关的经历。

PATC 的活动方案由苏格兰保健与社区护理联盟（ALLIANCE），与一些合作伙伴领导（包括苏格兰医疗保健改善机构的社区参与方案/Healthcare Improvement Scotland-Community Engagement 在内），以便了解人民对生活经历的见解可以怎样帮助动员康复小组（MRG）重新动员医疗保健和护理的服务。这项活动方案是与苏格兰政府领导的“更新方案”（Renew Programme）和“成年人社区护理的审查”（Review of Adult Social Care）讨论和进行。

## 背景

在2020年6月建立了一个全系统的动员康复小组（MRG），目的是：

- 在苏格兰发生新冠肺炎大流行之后，根据全系统获取的意见，就恢复和支持保健和社区服务的决策
- 帮助苏格兰政府和规划伙伴做出战略和决策，以便支持“更新方案”改革保健和社区护理，以及教导和利用机会改革初级，二级和社区护理的环境。

MRG 的主要优先事项是确保使用以人为本的方法重新动员苏格兰的各个医疗保健服务部门。

内阁秘书邀请盟军（ALLIANCE）作为 MRG 的成员，领导与苏格兰人民的接触工作，以确保重新动员的项目一直使用以人为本的方法，并倾听一些获得支持和服务的人对生活经历的见解。

PATC 方案由 ALLIANCE 管理。目的是：在苏格兰发生新冠肺炎大流行之后，采取参与活动，为医疗保健和护理服务系统的短期和长期改革提供信息。

PATC 方案的目标是：

- 听取苏格兰全国人民的声音，询问在新冠肺炎后的医疗保健和护理服务应如何发展
- 从人和第三方合作伙伴的经历中学习并获取反馈，尤其是医疗保健不平等，以及受新冠肺炎严重影响的人和社区有关的信息，为了重新动员医疗保健服务提供信息

- 更好地了解人的需求，以及服务如何可持续的方法满足公共卫生需求
- 有助于告知苏格兰的预防与早期加入议程，以及公共卫生优先事项
- 设计并提供一个包容性和多样化的参与和沟通活动方案，以确保人可以得到参与方案的支持并保证他们的呼声得到倾听。

## 方法的基础

为了实现上述目标，联盟（ALLIANCE）设计了一项参与活动方案，其中包括：

- 促进苏格兰有关医疗保健和护理的全国对话
- 建立一个联盟（ALLIANCE）成员参考小组
- 建立以公共卫生知情者为中心的服务
- 建立医疗保健不平等挑战，经验和解决方法的生活概况
- 鉴定社区复原能力最佳做法的示例
- 为 HIS 社区参与领导的公民小组共同设计一个研究单元（调查结果另行报告）。

参与过程的设计以平等与人权做法为基础，并开展了大量工作，让人具有不同的视角，社区和背景参与。

该做法的一部分包括确保提供非数字参与选项。在整个活动中，人都有机会使用电话，邮政服务，或者按照当前的社交距离准则面对面参与。

为了确保方案中观点的多样性和扩大其影响范围，联盟（ALLIANCE）与医疗保健和社区护理部门的各种合作伙伴（全面报告中的附录 3）和贡献者（全面报告中的附录 4）共同努力，邀请他们推广方案的活动，或发扬自己的活动。

在这些活动中，苏格兰有 1000 多人与“以人为本”方案分享了他们的观点，从而积累了丰富的经验数据。在制定报告调查结果时，该方案采用了主题性和定性的方法来分析共享的经验，确定人们的反馈意见，案例研究和广泛出版的文献中出现的共同主题和不同主题。

本执行摘要报告不会参试参考提交的所有证据，而会总结从分析中识别出的主题。很大比例的受访者提出和支持这些主题。

全面报告的附录 5 中引用了“以人为本”方案参与者的话，这些引述特别为报告中确定的主题提供了依据。

报告中概述的叙事和新兴主题力求反映与方案共享经验的广度，并构成了所报告结论和建议的基础。因此，该报告提供了苏格兰人在新冠肺炎大流行期间的医疗保健和福利经历的快照，对于了解情况和告知未来重新动员的优先事项都有用。

该方案的结论发现与苏格兰和国际上进行的许多其他研究一致，（例如“四大危害框架” Four Harms Framework）<sup>1</sup>并得到证实，全面报告引用了这些结论，附录 6 中提供了更多相关的证据。

联盟（ALLIANCE）感谢参与这项活动并在新冠肺炎大流行期间分享其健康和福利经历的所有人，社区和组织。

---

<sup>1</sup>苏格兰政府（2020）*冠状病毒（COVID-19）：决策框架-评估四大危害*

## 体验模式

PATC 方案期间分享的经验是多种多样的，反映了苏格兰人口的多样性以及在此期间，人独特处境和挑战。但是，从方案分享的经验中得出了以下的模式：

### 减少和中断访问

由于新冠肺炎作为优先重点，保健服务的访问机会有限，所以非新冠肺炎需求的人无法满足他们的医疗保健需求以及他们的护理被中断和延迟。

- 减少访问产生了巨大的影响，并导致人的身心健康恶化。
- 人报告说他们遇到了许多阻碍他们获得保健服务的情况，例如：暂停医疗诊所，取消约会，更长的等候时间和预约困难。

*“除非您传染新冠肺炎，否则感觉无法进入。我收到来自家庭医生的信息，说我根本不要访问诊所，但从未收到信息说现在这样做是安全的。”*

#### 1. 提供数字服务

- 提供数字和电话服务让人能够在此期间继续使用医疗保健服务，并且远程医疗保健预约的选择提供了一种简单而灵活的方法，所以受许多人的欢迎。
- 但是，对于某些人来说，面对面地看保健专业人员是当务之急。对于遇到精神健康问题的人尤其如此。
- 人对数字服务能够提供相同水平的护理和支持也缺乏信心。人强烈认为，虽然数字服务在各种情况下有效，但面对面的接触被以各种方式描述为一项基本权利。他们认为这种服务应该继续提供的。

*“如果保健专业人员只通过电话跟我说话，我不相信他们会给我适当的评估。”*

#### 2. 无用的访问变化

- 在大流行期间，人获得保健服务的经历既复杂又矛盾，因地理位置和服务范围而异。
- 访问全科医生（GP）服务的经历尤其复杂。尽管许多人在全科医生（GP）服务方面有积极的经历，并且说“服务很不错”，但很多受访者无法获得他们所需的护理，并分享了他们对访问全科医生服务的困难。

*“感觉诊所从一开始就关门大吉”*

### 3. 人的身体健康状况恶化

- 人们认为，减少获得服务的机会，尤其是那些监测健康状况，提供持续支持并保持人健康的服务，对人的身心健康造成负面影响。
- 具体来说，患有长期健康状况的人表明他们对长期健康和福利的影响，以及在短期内对控制自己的健康状况的能力有什么担忧。
- 人多次提到他们认为缺乏对预防和常规保健服务的考虑。对于依靠社区支持团体，临时护理服务以及持续的康复或术前康复的人来说，尤其如此。

### 4. 人感到被抛弃和沮丧

- 那些在大流行期间无法获得服务的人表现了强烈的情绪反应。在预约被取消或医疗暂停的人当中，有很大程度的恐惧和痛苦。
- 在大流行期间，由于“紧急”与“非必要”护理和支持的定义不清楚，人的烦恼越来越增加，尤其涉及以下有关沟通的主题。

*“我放弃了尝试获得服务，因为使我太沮丧了。”*

### 5. 提供和获得精神健康服务

精神健康服务的经历有好有坏，但消极的经历胜过积极的经历。

- 在这个更需要精神健康支持的时期，获得这种支持的机会越来越小。由于无法获得适当的精神健康支持，再加上大流行病带来的更大压力，导致人陷入危机。
- 大多数参与者说，他们发现以数字方式提供精神健康服务是一种不适当且无效的方法，许多人对使用这种类型的支持感到不舒服。

*“我发现通过电话和从未认识的人说话，没有带来安慰或帮助”*

## 缺乏良好的沟通造成获得保健服务的障碍

沟通是受访者一致提到的问题，并且可以关于保健知识和包容性的沟通的主题进行分组。

### 1. 保健知识问题

- 受访者认为混乱，由于沟通被限制和中断，那么在这期间，他们的健康和福利以及获得服务的能力造成负面影响。
- 来自苏格兰政府和法定机构的信息被认为有矛盾的，不可靠的，有时全国信息和当地情况是不一致的。
- 人经历一个常见的挑战是，个人与其服务提供商之间缺乏良好的沟通，包括无法预约和接收出乎意料的沟通。
- 解释护理变化的沟通不够，有时甚至缺乏任何沟通，所以许多人不知道下一步骤是什么，以及不确定何时可以恢复治疗并重新获得必要的服务。

## 2. 包容性和灵活的沟通渠道

- 人经常提到的重点主题是：他们认为残疾人，有感官障碍的人或母语不是英语的人的需求被忽略的。受访者说这种情况是冠状病毒爆发之前的人遇到的问题。
- 人认为服务在沟通方面的灵活性是非常重要的，并且说如果人可以选择自己更喜欢的沟通方式，那么是更容易获得服务。

## 医疗保健不平等的情况增加，人口群体受到的影响不成比例。

从受访者的反应可以意识到，大流行加剧了基本的问题。

- 患有长期病的人，由于自我管理和生活必需的持续支持和医疗服务的机会减少，他们受到健康和福利恶化的影响。
- 无薪酬的照料者说在封锁期间，提供持续的照料带来实际和情感的挑战。人说不得不在无法获得支持和喘息的情况下，为亲人提供更多照顾，带来很多痛苦。他们还说，在大流行期间，他们没有被当做护理方面的平等伙伴。
- 人分享说，由于产后和访问服务的机会减少，在大流行期间，怀孕和产妇服务的经历引起了焦虑和孤独的感受。
- 英语不是他们的母语的人分享了他们在安排护理和支持方面遇到什么挑战。人还报告说，当需要翻译时，很难获得线上的保健约会，并且在某些医疗保健信息和系统上只提供英语的。
- 住在养老院的人报告说，对执行规则和限制感到无能为力和愤怒。他们还说，由于他们无法与家人和朋友见面，无法进入户外空间或参加社交活动，他们的心理健康有很大的负面影响。

*“我惊慌失措，感到孤独。 我感觉自己像在监狱里一样”*

- 然而，在此期间，护理人员和其他员工因其友善和专业而受到称赞。
- 封锁和限制措施给有感官障碍的人增加了新的障碍，包括戴口罩造成的唇读功能丧失，无法在支持人员陪同下进行约会，以及根据社交距离准则在公共场所中活动有困难。
- 在此期间，隔离人需要额外的支持，但大流行限制了正常的支持措施。 在谁应该隔离以及如何隔离方面也有一些混乱。
- 数字排斥也已成为苏格兰某些人获得医疗保健服务的普遍和重大的障碍。 人提出很多理由关于为什么一个人受数字排斥，例如：获得科技， 负担能力和数字智能的问题。
- 受访人的回应表达对获得服务不平等的关切，因为人寻求其他医疗保健支持，例如：寻求线上的信息，以自我管理健康状况或获得私人医疗机构的服务， 但有些人无法获得这些服务。

*“在将来，我和我的家人会寻求私人医疗的服务， 但我可怜那些无法负担那种服务的人”*

## 以人为本的减少护理服务

人经常提出对更容易访问，灵活系统和服务的需求。

- 受访者的回应都强烈的表达他们希望保健专业人员和保健服务可以关注全身健康及其生活情况，而不是仅仅关注他们的症状或一种健康问题，因为他们可能有很多不同的健康问题或一系列的需求。
- 人还告诉我们，他们希望被倾听并受到尊重，但最重要的是希望被当作一个人而不仅是一种健康症状。

## 势力不平等

人在护理方面并不是平等伙伴。

- 人最关注的是，当他们的护理被推迟时， 他们并没有得到充分的咨询也没有获得任何支持或代替护理选择。
- 人也无法做出或参加有关护理选择和如何获得护理方面的决定。他们也分享对获得适当的医疗保健服务面对什么挑战。



*我丈夫表现令我担心的症状，但他只能与护士进行网络聊天，而不能与在线的全科医生说话。*

## 应急服务

- 人们对他们在紧急服务中的经历的看法是非常积极的。

*“我丈夫接受了喉切除术-治疗和护理都很出色”*

- 大多数受访者也同意药房服务对他们有效。许多人认为，在此期间，重复处方的安排，在家附近获得服务的机会，服务的可用性，服务速度以及药房的送货上门服务，都为他们的健康和福利提供支持。
- 有些人和专业人员说在大流行期间，社区医务人员的支持是极为重要的。

## 减轻负面的影响

人们描述了第三部门组织和地方社区对大流行的反应，并通过合作伙伴关系减轻对社区和个人的负面影响。人们也分享说，在此期间，他们如何支持自己和他人的健康和福利。

- 第三部门的灵活性和反应速度，尤其是在满足精神健康的需求和提供支持方式的咨询方面，这是这场危机带来的积极影响。

*“护理服务的反应最好，可以帮助其他人，因为他们很快就适应了他们的服务”*

- 在此期间，人们说第三部门及其当地社区共同努力，以减轻一些负面的影响，并在某种情况下，弥补退出医疗保健服务的损失。
- 在此期间，社区获得了授权和同情，在正式和非正式方面展现了社区的应变能力。
- 在大流行期间，组织，社区和个人一直合作提供创新，适应性强和有效的服务。

## 人是社区的资产

- 由于人使用新的自我管理战略和保持健康的方式，他们成为社区和医疗保健服务系统的资产。人还利用友谊，邻居和人际网络，以创新的方式获得支持。

*“我学会了如何做正念，现在每天都要做，有助于我保持内心平静。”*

- 人和社区不仅通过自己遵守指导方针，还通过在当地采取措施以减少人的接触并保持自身安全，也积极支持应对新冠肺炎大流行。

## 广泛影响的证据

正如“四大危害框架”所承认的那样，从这项活动可以清楚地看出，新冠肺炎大流行对医疗保健和福利的影响远远超过人们的医疗保健服务的经验。

### 精神健康

大流行对苏格兰人民产生了严重的负面精神健康影响。

- 对许多人来说，生活在大流行中的压力，恐惧和担忧使他们的精神健康承受了巨大的压力，而且获得精神健康服务的减少也加剧了这种压力。
- 由于无法见到朋友和家人以及无法参加他们日常的自我护理活动，在此期间的的生活带来更大的心里伤害。对于遭受丧亲之痛的人或在敬老院有亲属的人，这种影响尤其重要。

*“一直留在家里对我的心理健康和幸福极为不利，特别是我不能拜访家人”*

- 在这段期间，对于前线工作人员，特别是提供医疗保健和社区护理的工作人员来说，压力也很大。

### 保健和公共卫生影响的更广泛决定因素

大流行对福利的影响远远超过提供医疗保健服务的范围。

- 新的和持久的财务问题已成为收到证据的重要特征。在某些情况下，不稳定的工作和担心失业对自己和家人的经济影响，引起了焦虑和抑郁的症状。

*“死于穷困的人比死于新冠肺炎的人可能还要多”*

- 由于大流行的影响，人的工作状况，工作场所和工作习惯都有很大的变化，并大大地影响人的福利。
- 在某些情况下，在封锁期间，正式的社区护理服务被暂停了。这意味着有些人无法参与使他们保持良好状态的事物。

## 劫后余生：人最关心的是什么

参与方案活动的人被要求考虑他们未来的优先事项，并帮助为重新动员，恢复和更新的决策提供依据。

- 人们被询问以下问题：在线预约；面对面访问；咨询和支持以管理自己的状况；在家附近的服务；基本访问；等候时间；家庭和照顾者的参与；24小时治疗中心。
- 人们认为所有的问题都很重要的，强调医疗保健服务的多面性。他们认为最重要的是获得基本访问和获得面对面的服务。
- 受访者最强烈的回应是选择和灵活的重要性。人们强烈认为他们应该能够访问服务，并且这些服务应该适应他们的特定需求。

方案中出现的重要优先事项是：

1. 以人为本的整体护理是医疗保健服务的基础
2. 人们是决策中的授权伙伴
3. 为繁荣，充满活力的资产为基础的社区提供资源
4. 获得平等和一贯的护理
5. 清晰，包含性的沟通
6. 提供数字服务，但不是默认的情况下
7. 优先考虑精神健康
8. 对全国医疗保健服务（NHS）的投资