

接納數碼鴻溝 - 易讀版

我們曾經作出的行動，以及採取這些行動的原因：

<p>healthwatch Kingston upon Thames</p>	<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>英國照護品質委員會 (Care Quality Commission) 檢查醫院、醫生診所和照護中心等服務，以保證這些機構為人們提供良好的健康與社會照護服務。</p>
	<p>數碼鴻溝是指無法接觸或難以使用電腦、智能手機、平板電腦和互聯網等工具。</p> <p>部分人士可能沒有足夠金錢購買電腦，或者選擇不參與數碼活動。</p>
	<p>Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會希望了解如何在工作中吸納存在數碼鴻溝的人士參與。</p>

	<p>Healthwatch Kingston 與存在數碼鴻溝的人士會面，並詢問他們為什麼不使用電腦或智能手機。</p> <p>我們還詢問了存在數碼鴻溝的人士，在他們對健康與社會照護服務提供意見回饋後，希望我們採取什麼行動。</p>
---	--

與我們對話的人員以及我們與他們對話的方式：

	<p>我們已與社區內 137 人對話。</p> <p>有 95 人表示他們存在數碼鴻溝。</p> <p>有 42 人是沒有數碼鴻溝的青年人。</p>
 MIGRANT ADVOCACY SERVICE AND COMMUNITY OUTREACH	<p>我們已經與 Kingston Migrant Advocacy 的人員對話。</p> <p>這一小組是專為從其他國家移居英國而難以理解英語的人士而設。</p> <p>我們有翻譯員的幫助，同時使用了Google翻譯。</p>
 KINGSTON ECO-OP OFFERING PATHWAYS	<p>我們已經與 Kingston Eco-op 的人員對話。</p> <p>這一小組是專為有學習障礙的成年人而設。</p> <p>我們已經幫助他們使用我們的「易讀版本」調查問卷。</p>
	<p>我們還與 Fastminds 的人員對話。</p> <p>這一支援團體是專為居住在倫敦西南部的 ADHD 人士而設。</p>

	<p>我們會與某一小組的人員交流：</p> <p></p>
	<p>我們還與 Kingston Association for the Blind 的人員對話。</p> <p>這一支援團體是專為視力受損人士而設。</p> <p>我們已經幫助他們使用我們的「易讀版本」調查問卷。</p>
	<p>我們還與 Cambridge Road Estate foodbank 的人員對話。</p> <p>這一服務專為需要協助贍養家庭的人員提供支援。</p> <p>我們在他們等待期間與他們對話。</p>
	<p>我們還與在活動和青年小組中的青年人對話。</p> <p>我們參加了京士頓學院迎新會 (Kingston College Freshers Fair)、切辛頓青年小組 (Chessington Youth Group) 和京士尼普頓青年小組 (Kingsnympton Youth Group)。</p> <p>我們向青年人詢問了 Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會應該如何向他們提問題。</p>

我們從每個訪問的小組中的得著

從 **Kingston Migrant Advocacy** 的得著：

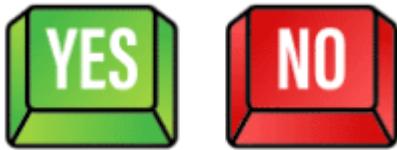
	<p>來自 Kingston Migrant Advocacy 的人員向我們表示，僅使用英語的調查問卷和網站對他們來說是一個問題。</p>
--	---

	<p>我們的翻譯員能夠帶來最適切的幫助。</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> <p>當翻譯員無法給予協助時，我們也會使用 Google 翻譯。</p>
	<p>這一小組希望能收到 Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會使用他們能理解的語言提供的報告和意見回饋。</p>
	<p>他們想要知道他們的意見回饋對健康與社會照護服務產生了甚麼影響。</p>
	<p>在 26 位香港小組成員中，只有 1 人表示可以完成線上調查問卷。</p> <p>他們無法完成僅使用英文的調查問卷。</p>

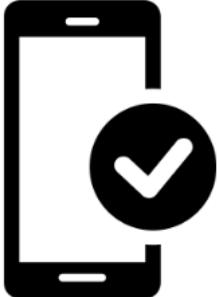
從 **Kingston Eco-op** 的得著：

	<p>來自 Kingston Eco-op 的人員向我們表示，有學習障礙的人士在使用科技（例如，電腦和智能手機）時需要更多幫助。</p> <p>他們還向我們表示，他們可能需要他人協助。</p>
	<p>來自 Kingston Eco-op 的人員向我們表示，倘若我們來到他們的小組，他們很樂意與我們對話。</p>
	<p>來自 Kingston Eco-op 的人員向我們表示，他們經常與家人以及主要支援工作者分享自己對健康與社會照護服務的經歷。</p> <p>此外，有學習障礙的人士有時會忘記自己的經歷。</p> <p>人們還建議，Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會與有學習障礙的人士的家人以及主要支援工作者對話，因為他們可能記得更多細節。</p>

從 **Fastminds** 的得著：

	<p>來自 Fastminds 的人向我們表示，他們很容易忘記事情。</p> <p>患有 ADHD 的人士向我們表示，倘若我們使用電子郵件寄出調查問卷，他們有可能忘記完成。</p> <p>患有 ADHD 的人士更希望 Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會前往 Fastminds 小組，這樣我們可以提醒他們完成調查問卷。</p>
	<p>來自 Fastminds 的人員還向我們表示，他們更喜歡可以使用「是」或「否」回答的問題。</p> <p>他們還表示，那些需要提供更多資訊的問題，有可能讓患有 ADHD 的人士提供過多的無關資訊。</p>
	<p>來自 Fastminds 的人向 Healthwatch Kingston 表示，他們更願意親身提供意見回饋，因為這與線上提出回饋意見相比，壓力更輕。</p>

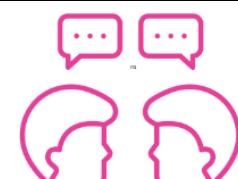
從 **Kingston Association for the Blind** 的得著：

	<p>Kingston Association for the Blind 的人員向我們表示，在我們接觸的 22 位成員之中，只有 3 人的家中有互聯網。</p>
	<p>Kingston Association for the Blind 的成員向我們表示，健康與社會照護的網站對他們來說不友善，因為頁面上的字體太小，網站設計讓人難以理解。</p>
	<p>Kingston Association for the Blind 的人員向 Healthwatch Kingston 表示，在表格和調查問卷中留下聯絡電話會對他們有幫助，這樣視障人士可以打電話與人交流，而不用在獨自填寫表格時苦苦掙扎。</p>
	<p>Kingston Association for the Blind 的人員向我們表示，倘若他們不斷向朋友和家人尋求協助，會感到尷尬。</p> <p>當他們需要協助的只是一些小事時，特別令人尷尬。</p> <p>這意味著 Kingston Association for the Blind 的成員可能不會填寫調查問卷，因為他們不想尋求協助。</p>

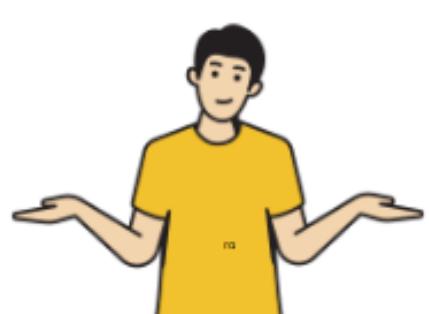
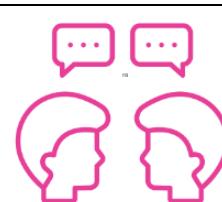
從 **Cambridge Road Estate Foodbank** 的得著：

	來自食物銀行的人員向 Healthwatch Kingston 表示，他們希望我們前往食物銀行拜訪並直接與他們對話。
	食物銀行的人員向 Healthwatch Kingston 表示，他們希望我們留下帶有聯絡電話的資訊。這樣，倘若有人在我們拜訪當天不在活動現場或無意與我們對話，他們可以打電話聯絡 Healthwatch Kingston。
	食物銀行的人員希望 Healthwatch Kingston 帶同報告回來，並讓他們知道他們的意見回饋促成了哪些改變。

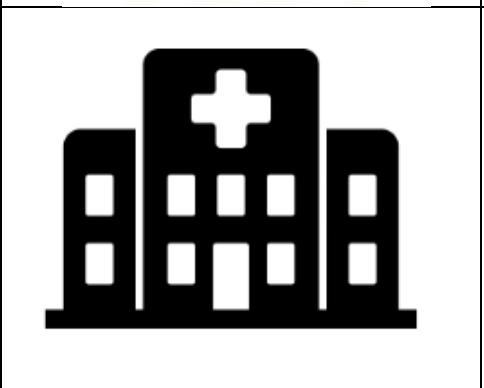
從青年人人身上的得著：

	<p>Healthwatch Kingston 詢問了青年人希望我們如何收集他們對健康與社會照護服務的經歷。</p>
	<p>青年人向 Healthwatch Kingston 表示，他們更喜歡在青年人活動中（例如，青年會或學校）面對面交流。</p>
	<p>部分青年人表示，Healthwatch Kingston 可以使用網站和社交媒體獲得額外意見反饋，然而，大多數意見反饋應來自面對面對話。</p>

其他得著與總結：

	<p>在我們曾經對話的人員之中，每三個人只有一個人知道 Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會是什麼機構。</p> <p>在我們曾經對話的人員之中，每三個人有兩個人表示，他們從未聽過英國照護品質委員會或 Healthwatch Kingston。</p> <p>不了解我們的人士無法分享他們對健康和社會護理的經歷，因為他們不知道可以與我們對話。</p>
	<p>大多數人向 Healthwatch Kingston 表示，他們更喜歡面對面對話，而不是使用電腦和手機。</p>

	<p>部分人士發現，由於他們不明白網站上使用的語言，他們難以使用電腦和手機獲取資訊。</p> <p>這可能是因為他們有學習障礙，或者英文不是他們的母語。</p>
	<p>部分人士向我們表示，他們害怕在網上分享自己的資訊。他們擔心分享個人資訊，會引致被騙。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，網上調查問卷可能過於冗長。</p> <p>人們向我們表示，他們希望問題有簡短的回答（例如「是」或「否」），並希望有一個方格可以自由補充更多資訊。</p> <p>這樣可以幫助人們選擇如何回答調查問卷。</p>
	<p>部分人士向 Healthwatch Kingston 表示，他們無意向我們提供意見反饋，因為他們認為不會有任何改變。</p>
	<p>我們了解到，不同人士在提供意見反饋後，對 Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會有不同的期望。</p> <p>部分人士表示，他們不想再聽到來自 Healthwatch Kingston 或英國照護品質委員會的任何消息。</p> <p>部分人士希望看到 Healthwatch Kingston 製作的報告，並了解他們的意見反饋推動了哪些變化。</p>

	<p>部分人士表示，他們會參與由 Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會舉辦的會議。但他們擔心我們的會議是否方便參與。</p> <p>倘若 Healthwatch Kingston 或英國照護品質委員會舉辦會議，人們希望我們保證會議室適合我們邀請的與會者。</p> <p>人們擔心，倘若沒有汽車，他們可能無法到達會場。</p> <p>他們還擔心其他問題，例如，房間的燈光。部分燈光可能會過於明亮，讓人感到不適，因此無法參加。</p>
	<p>部分人士向我們表示，我們應該在想要了解更多情況的地方推廣 Healthwatch Kingston 和英國照護品質委員會。</p> <p>例如，倘若我們想了解人們在全科醫師處的經歷，我們應該前往全科醫生的辦事處，或在該處張貼海報。</p>

Healthwatch Kingston 的後續行動：

	<p>Healthwatch Kingston 將儘可能與更多當地人分享我們的報告。</p> <p>我們還會將報告與英國照護品質委員會以及 Healthwatch England 分享。</p> <p>這將幫助其他機構了解存在數碼鴻溝的人士希望如何提供意見反饋。</p>
	<p>Healthwatch Kingston 將為視障人士製作本報告的語音錄音。</p>
	<p>我們將嘗試為使用不同語言的人士翻譯報告。</p>
	<p>Healthwatch Kingston 將會再次探訪我們之前接觸的小組。</p> <p>我們將帶同報告告知這些小組，Healthwatch Kingston 未來將如何與他們合作。</p>
	<p>當 Healthwatch Kingston 探訪小組時，我們只會與願意和我們對話的人對話。</p>
	<p>Healthwatch Kingston 將繼續採用多種方式與京士頓地區的人們互動。</p> <p>我們將會繼續探訪小組並參與活動，但也會提供線上調查問卷給能使用的人士。</p>

	<p>Healthwatch Kingston 將確保我們為小組帶來的資訊、報告或調查問卷以易於理解的方式呈現。</p>
	<p>Healthwatch Kingston 將製作《你說了，我們做了》的更新手冊（並將手冊加入我們的網站，供想要以這一方式查閱的人使用）。</p> <p>這將有助人們了解 Healthwatch Kingston 對當地健康與社會照護服務的影響。</p>
	<p>Healthwatch Kingston 將邀請為存在數碼鴻溝的人士提供支援的工作人員以及家人協助提供意見反饋。</p> <p>這將有助我們更了解當地人對健康與社會照護服務的經歷。</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>
---	--