

## 什麼是健康觀察網絡(Healthwatch network)？

**健康觀察 (Healthwatch) 是一家新興的在英格蘭健康和社會護理領域維護消費者權益的機構。**我們代表兒童、青少年和成年人發出強有力的聲音 – 以確保負責運營、規劃和管理健康和社會護理服務的相關部門聽到他們的意見和體驗。

通過確保收集、分析和回應所有這些服務使用者的意見和體驗，我們就能夠在現在以及將來幫助改善這些服務。健康觀察 (Healthwatch) 積極從社會的各個階層尋求意見，特別是那些不容易被聽見的聲音，而不是那些最響亮的聲音。我們同時鼓勵健康和社會護理提供者、管理者和規劃者直接聽取消費者的意見。

健康觀察 (Healthwatch) 分為兩個部門：關注全國範圍的英格蘭健康觀察 (Healthwatch England) 和 152 個關注社區的地區健康觀察 (local Healthwatch)。我們共同構成健康觀察網絡 (Healthwatch network)，緊密合作以確保消費者的意見在全國和地區範圍內都能被聽到。

## 英格蘭健康觀察 (Healthwatch England) 的職責是什麼？

英格蘭健康觀察 (Healthwatch England) 針對影響使用健康和社會護理服務的兒童、青少年和成年人的主要問題，在全國範圍內做出反映。它參照以下依據，在國家層面上對趨勢和消費者體驗給出理智的觀點：

- 在地區和全國範圍內使用這些服務的人們的意見和體驗
- 地區健康觀察 (local Healthwatch) 收集的意見和體驗
- 從股東和合夥人那裡收集和共享的意見，包括慈善組織、專業機構以及那些幫助弱勢群體的人

所有這些依據都是用來突出主要問題，並以此尋求健康和社會護理服務政策、法規和提供上的改變。當發現十分重大的問題時，將知會國家健康部長、護理質量委員會、NHS 執委會，以及英格蘭地區的監管或地方當局。按照法律規定，他們必須對英格蘭健康觀察 (Healthwatch England) 做出回應。

英格蘭健康觀察 (Healthwatch England) 同時為地區健康觀察 (local Healthwatch) 提供指導、支持和建議，這樣他們就可以更有力地代表當地消費者，並在各個社區之間建立起緊密的合作關係。

### 地區健康觀察 (Local Healthwatch) 的職責是什麼？

地區健康觀察 (Local Healthwatch) 幫助人們從當地健康和社會護理服務中獲得最大的利益，無論是改善它們目前的狀況或是幫助其塑造未來。地區健康觀察 (Local Healthwatch) 致力於讓本地區的聲音影響當地服務的提供和設計。不只是現在的服務使用者，還包括將來可能會需要這些服務的人。

地區健康觀察 (Local Healthwatch)：

- 為人們提供有關當地健康和社會服務的信息、建議和幫助
- 收集當地人對於服務提供方式的意見和體驗，並且有權進入和觀察成年人健康和社會護理服務機構，以便親身瞭解其如何提供服務
- 基於服務使用者提供的依據，影響服務的設計和提供方式
- 通過進入地區健康和福利委員會，影響服務的建立和運作機制
- 為其它地區健康觀察 (local Healthwatch)、英格蘭健康觀察 (Healthwatch England) 和護理質量委員會提供信息和建議

英格蘭健康觀察主席安娜·布拉德利 說：

“健康觀察網絡 (Healthwatch network) 是在健康和社會護理領域的一家新型的消費者權益維護機構。我們將確保有關部門聽到消費者的聲音並採取相應的行動。依靠我們獨立的法定權力，整個網絡有能力發揮重要作用。英格蘭健康觀察 (Healthwatch England) 致力於讓負責規劃、運營和管理健康和社會護理服務的相關部門，能夠清楚地聽到公眾的聲音。”



**Healthwatch Shropshire**  
4 The Creative Quarter  
Shrewsbury Business Park, Shrewsbury,  
Shropshire, SY2 6LG  
Tel 01743 237884  
Fax 01743 342179  
[enquiries@healthwatchshropshire.co.uk](mailto:enquiries@healthwatchshropshire.co.uk)  
[www.healthwatchshropshire.co.uk](http://www.healthwatchshropshire.co.uk)  
Twitter @HWSHropshire  
<https://www.facebook.com/HealthwatchShropshire>

**healthwatch**  
Shropshire