



第四步：建议

针对患者自身特定情况，采取个体化治疗，这是构建优化型社区服务至关重要的一步。然而，有时不排除仍存有一些不足，如支援网点服务欠完善、患者经二次转诊后仍处于相对欠佳的生活环境等。可在这过程，作为医务人员中的医院，您可针对情况提出有效的倡议，以提高网点服务水平，促进社区服务意识，为置身其内的居民提供最优化的环境。



这就需要各层面领导（包括政府部门管理人员、宗教领袖、企业精英、慈善机构等），共同参与进来才可以让效能最大化，群策群力，旨在为患者构建健康型、可适化的环境。

如何影响变化：

- ➔ 参与当地社区发展
- ➔ 启动与有影响力的人和社区领导对话
- ➔ 评估影响患者健康的社会因素，并提高认识
- ➔ 协同当地支援组织和游说团体（组织）
- ➔ 针对特定问题，构建跨部门委员会进行协商，寻求共识与解决方案
- ➔ 借用成功的个案及事迹，多提供一些正能量
- ➔ 参与范围更大的社会运动，寻求最优化化的健康环境
- ➔ 成为更大社会运动的一员并为健康社区创造支持性环境

THE CLEAR TOOLKIT

简明工具栏工具包

旨在对一线医务工作者进行培训调研，以对影响其潜在健康问题的社会因素进行评价分析

此工具包旨在为医务人员提供合理的培训，以妥善处理好影响患者健康系列社会因素。

作为医务人员的你，在社区中为患者诊治过程中，同类相似的健康问题时常会反复出现。除了提供及时的“快速处理”之外，是否还可作些有效措施，以防止相关健康问题的出现？

不少健康问题都与日常生活环境、居住条件等息息相关，且往往受累于共同的潜在因素，如贫困、饥饿、孤独、受虐、受歧视等。

借助此工具包的四个步骤流程，可有效的帮助你识别、评估在日常治疗过程涉及的潜在影响因素。其次，通过你与其他医务人员之间的咨询及互动，可进一步探寻影响贫下患者健康问题的潜在社会因素，也有利于构建优化健康型、可适化的社区。

- 1 治疗
- 2 询问
- 3 导诊
- 4 倡议



第一步：治疗

毋庸置疑，救死扶伤为医务人员的首要职责。然而，在对病人进行诊治时，可对其具体病情进行询问。通过获取相关信息，有助于协助你及其他医务人员更好的理清疾患诊断，做好应急预案，防患于未然。同时，基于询问所得信息，也有利于及时转诊患者到适宜的诊区，以获取最优化的个体治疗。

或许作为医务人员的你，在日常也会碰到比较棘手的疾患诊治问题，倍感困惑？不知所措？然而，你毋须独自应对，一个人解决所有的疑难杂症。借助这些简明工具包，可在医疗同行中有效的寻找到资深专家，以给予指导协助。

谨记：

- 细心聆听
- 尊重患者，善解人意
- 怀同情怜悯之心，理解包容患者
- 构建医患信任，患者隐私保密
- 仔细揣摩，有效沟通（必要时结合患者背景、文化及价值观等特定语境）
- 相处平易近人，融洽互动
- 注意区域文化差异
- 保持微笑、存包容之心





第二步：询问

针对患者的具体情况，以恰当的方式提出有针对性的问题，以利于获取准确有用的信息，及时转诊患者到合适的诊区接受治疗。鉴于不少患者对自身病况深感怯惧或茫然无措，他们通常不知往何处寻求治疗或导诊协助。

与患者交流互动时，应保持彼此尊重、以友善和蔼的方式展开，便于有效获取准确的答案。同时，应确保交谈处于舒适、安稳的环境，便于和患者的有效沟通。



询问例子：

请问您家中其他成员是否有稳定的工作、及相对安全的工作条件吗？

当您家中其他成员在外工作时，将由谁负责照料您的小孩？

家里的学龄小孩能否如期上学？

家里的日常食物是否充足？

请问您及家人是否具有一个相对安稳舒适的睡眠环境？

您觉得在家里安全吗？

您担心您孩子的安全吗？

请问你曾感觉到倍受压力、欺凌或恐吓吗？

当您需要帮忙时，有朋友或家人支持吗？



就业问题



儿童保育



教育



营养



住房



家庭暴力



儿童虐待



歧视



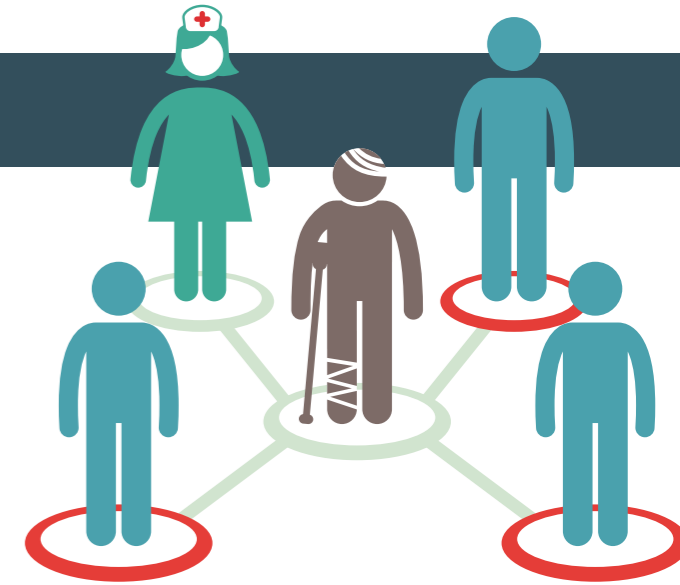
孤立



第三步：转介

在患者接受初步诊治及沟通交流后，你对其疾患信息也有大概了解，可有效评估患者所面临的问题。

或许患者所面临困惑难以马上彻底的解决，然而你不再是独自应对处理相关问题。你可根据客观实际情况，把你的患者及时转诊到其他相关诊区或支援中心；这过程或许患者未曾察觉，然而其却确切执行可优化资源配置，有效改善患者生活环境。



转介例子：



就业中心，就业技能培训，学徒计划



儿童保育合作机构，早期儿童发展计划，街坊运营的托儿所



学校董事会，教育部办公室，儿童权利代理机构



食物银行，（救济难民的）施粥站，社区花园



住房权益团体，租赁仲裁委员会



妇女避难所，妇女支援团体，家庭暴力受害者的热线电话



青少年保护服务，警察局，公共管理员办公室



法律援助咨询部门，人权组织，文化社区支援团体



互助扶持小组（由遇到相同困难的人士组成），宗教组织，网上邻居服务