

邁向平等：蘇格蘭內更公平的 護理、支援與社會工作服務

履行 2011 - 2013 年度公營機構
平等義務

目錄

我們是誰與及我們的工作	2
我們的義務	2
我們的企業計劃	2
我們的價值	2
2010 年平等法案	3
公營機構平等義務	3
受保護人士	3
特別義務	3
評估我們的平等工作	4
我們如何消除歧視、傷害與騷擾	6
平等組織在消除歧視需要上的分享	6
為服務使用者與其照顧者消除歧視	6
為我們的員工消除歧視	8
透過採購過程消除歧視	9
我們如何提升平等機會	10
平等組織在提升平等機會需要上的分享	10
服務使用者與其照顧者的平等機會	11
我們的員工的平等機會	12
我們如何建立受保護人士與其他人士之間的良好關係	14
平等組織在建立良好關係需要上的分享	14
為服務使用者與其照顧者建立良好關係	14
為我們的員工建立良好關係	16
結論—改善我們履行公營機構平等義務的方法	17
附錄：就業與僱員資料	18

我們是誰與及我們的工作

護理督察於2011年4月，按照2010年蘇格蘭公眾服務改革法成立。我們是獨立的監管與改善部門，負責監管為所有年齡人士而設的各種護理與社會工作服務。我們深信，居於蘇格蘭內的人士應能透過容易使用的優質服務，達至更佳的生活質素。這些服務的設計和提供服務的方式，應能反映蘇格蘭內各使用者的個別需要，並促進他們的權益。我們會透過以下方法來達到這一點：

- 為服務使用者及其照顧者提供保障，令他們可安心使用服務
- 進行有效率和有成效的規管與巡查
- 作為改變與創新的動力
- 支援改善，導向良好實踐。

使用護理、支援或社會工作服務的人士來自不同年齡和背景。在2011年4月至2012年3月期間，由我們負責規管的護理服務單位超過14,328個，合共提供了243,000個護理服務名額。

我們認為平等義務為我們提供了一個機會，讓我們的機構以支持和代表現時蘇格蘭的多元性的方式發展。

這個報告仔細探討了我們在履行公營機構平等義務上的進展，以及在處理不平等問題上，我們的工作對市民生活的影響。

我們的義務

2010年蘇格蘭公眾服務改革法列明了我們需有的營運方式，當中提及我們有義務：

- 以使用者為先
- 與各方合作並
- 分享有效的實踐方式。

我們的 2011 - 2014 企業計劃訂下了 3 個工作成效：

- 成效 1：蘇格蘭內的服務質素獲得改善。
- 成效 2：市民明白他們可期望的服務質素，能獲得以他們的需要、權利和風險為中心的良好服務體驗。
- 成效 3：護理督察作為一個獨立監管組織，能有效和有效率地運作，同時能與其他組織合作無間。

我們的價值

我們在所有工作中，均致力確保我們的行動能體現以下價值：

- 以人為本，我們會把所有人士視為一切工作的核心
- 公平，我們會公正、透明地處事，並視人人平等
- 尊重，我們會在所有工作中對他人保持尊重
- 廉潔，我們會保持中立，努力改善為蘇格蘭內人士提供的護理
- 效率，我們會提供最佳的服務質素和公眾價值。

2010 年平等法案

2010年平等法案訂明了在平等問題上，法案中所列明的公眾機關應有的義務，當中包括護理督察。第149 (1) 節訂明了公營機構平等義務 (PSED)，而第1章第2部份第4節就定義了受保護人士。

公營機構平等義務指明，我們必須：

- 消除歧視、騷擾與傷害，以及任何其他法案禁止的行為
- 提升擁有相關受保護特質的人士，與其他人士之間的平等機會
- 建立擁有相關受保護特質的人士，與其他人士之間的良好關係。

受保護特質包括：

- 年齡
- 殘障
- 性別重建
- 婚姻與公民伴侶關係
- 懷孕與產婦
- 種族
- 宗教或信仰
- 性
- 性取向。

2010年蘇格蘭平等法案2012特別義務規定 (規定) 在2012年5月27日正式實行，當中指明我們必須：

- 在2013年4月30日前報告有關履行公營機構平等義務的進展，此後每兩年進行一次進度報告
- 在2013年4月前發表平等成效 (此後每四年發表一次)，同時在2015年4月前就達至平等成效報告進展，此後每兩年進行一次成效進度報告
- 評估和檢討政策與實踐。對所有新的及經修訂的政策與實踐進行平等影響評估 (EIA)。發表EIA，並闡述如何監察影響
- 搜集並利用僱員資料以更有效地履行平等義務。必須在此報告中匯報有關資料的年度詳細分析
- 在2013年4月30日前發表性別薪酬差異的資料，此後每兩年發表一次
- 在4月30日前發表有關平等薪酬與職業分隔的聲明，此後每四年發表一次
- 在進行公眾採購時考慮選擇投標者的準則與條件
- 以方便公眾人士的方式發表資料。

評估我們的平等工作

在本報告中，我們將會展示我們透過監察和改善工作，對護理、社會工作和兒童服務中的平等所帶來的影響。在報告有關工作時，我們考慮了平等與人權委員會的指引，同時涵蓋了所有受保護人士。

我們的員工有機會參與有關工作和發表意見。我們利用一份以受保護特質和公營機構平等義務為基礎的員工調查，來評估我們工作中的平等問題，同時了解我們可如何作出改善。

我們就這份報告和我們的平等成效，向員工、參與護理督察工作的人士 (定期進行義務工作的人士)和蘇格蘭內各平等組織進行諮詢。我們在網站上發表了初步報告，邀請各界人士發表意見，並考慮他們的看法。

我們與多個監管組織分享了如何透過共同行動在平等議題上帶來更大影響的構思。本報告中的部份建議和平等成效聲明中的行動方針，與蘇格蘭社會服務議會及蘇格蘭醫療改善部的建議相符。

我們與多個其他公眾機關進行定期會面，當中分享有關搜集平等工作資料與及發表資料的方法。

我們考慮了代表所有受保護人士的平等組織所提供的最新資料與訊息，當中包括以下組織：

- 少數族裔與志願組織議會 (The Council of Ethnic Minority and Voluntary Organisations)
- 蘇格蘭跨性別者聯盟 (Scottish Transgender Alliance)
- Inclusion Scotland
- 蘇格蘭同性戀、雙性戀、跨性別青年 (Lesbian Gay Bisexual Transgender Youth Scotland)
- Close the Gap
- Engender
- 蘇格蘭女性援助 (Scottish Women's Aid)
- Interfaith Scotland
- Age Concern
- 全國兒童信託 (National Children Trust)
- 蘇格蘭難民議會 (Scottish Refugee Council)
- Stonewall

我們比較了我們的員工與其他組織的員工的種族多元性，以評估我們在成為最能代表所有蘇格蘭人士平等利益的員工團隊上的表現。

我們目前的政策和程序，有大部份均來自護理督察在2011年4月成立前的三個前身組織。我們現時已發展了一套完整的護理督察政策與程序。本報告中所提及的就業資訊均在2012年1月至2013年1月間收集所得。

而本報告中提及的監管活動資料則基於我們在2011年4月至2012年3月期間，以護理督察名義執行工作的首個年度中搜集所得的資料。

我們利用這些資料來考慮應如何改善服務，令作為使用者、護理服務單位或員工的受保護人士能獲得平等對待。本報告中指出了一些實際改善，而我們亦已利用有關改善來制訂達至平等成效的行動計劃。

我們如何消除歧視、傷害與騷擾

所有人都有權不受歧視、傷害和騷擾所影響。

平等組織在消除歧視需要上的分享

Engender 是一個平等組織，主要目的是要使外界能進一步認識性別歧視對女性的影響。該組織與蘇格蘭強暴危機 (Rape Crisis Scotland)、蘇格蘭女性援助 (Scottish Womens' Aid)、蘇格蘭白絲帶組織 (White Ribbon Scotland) 及 Zero Tolerance 等合作，致力提高大眾對保護女性與兒童免受身體與性侵害的關注。

蘇格蘭難民議會 (Scottish Refugee Council) 提醒我們「很多以蘇格蘭作為避難所的人士，都曾經逃離虐待、恐怖主義和其他違反人權的行為。通常他們會因為自己和子女及家人的生活面對極大危險，而無法回到自己的國家」-蘇格蘭難民議會政策主任 Gary Christie 指出。

Stonewall Scotland、蘇格蘭跨性別者聯盟 (Scottish Transgender Alliance) 及蘇格蘭同性戀、雙性戀、跨性別青年 (Lesbian Gay Bisexual Transgender Youth Scotland) 等組織，就指出了歧視、傷害與騷擾對受害人生活所造成的破壞性影響，當中包括對年青和較年長的女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者及跨性別者 (LGBT) 的影響。在 LGBT 人士中，搬家、無家可歸、在親密關係中遭受虐待、受到陌生人的傷害，與及身體與性侵犯等問題比一般情況更為常見。這些組織同時倡導婚姻與公民伴侶關係中的平等權利，以及消除在教育、培訓和工作中的歧視與騷擾。

我們會在監管和改善工作中考慮這些意見。巡查員和支援員工每天都會獲得與護理及社會工作服務使用者及員工所受歧視相關的新聞訊息、焦點媒體資訊、目前的研究和最新的出版物。聆聽平等組織的意見有助我們的員工發展出確認和追查歧視的專業知識。

為服務使用者與其照顧者消除歧視

我們致力透過我們的護理服務規管與監管，以及社區計劃伙伴合作，為服務使用者及其照顧者消除歧視。

註冊服務

截至2012年3月，我們為14,328個由志願或非牟利組織、私人機構、本地議會和醫管局提供的服務單位進行註冊登記。所有護理服務都需要向我們註冊登記，以確保他們都能符合所有法例要求，包括遵從訂明良好護理服務應有水平的全國護理標準。全國護理標準提倡尊嚴、私隱、選擇、安全、實踐潛能和平等與多元性等宗旨。在我們為服務單位進行註冊前，他們必須向我們報告將計劃如何考慮平等與多元性的宗旨。

巡查

我們會巡查護理服務，以確保他們符合法例要求，並能遵從全國護理標準。我們在網站上發表註冊護理服務的巡查報告，為公眾人士提供有關蘇格蘭內護理服務質素的資訊。在我們保障護理服務使用者的工作中，巡查工作是非常重要的一環。在巡查期間，我們會指出有哪些表現欠佳和存在歧視的情況，並要求服務單位採取行動以改善情況。

投訴

在2011年4月至2012年3月期間，我們接獲2,801宗有關註冊服務的投訴。在完成調查的投訴中，70%屬於成立或部份成立。我們發現有很多投訴都與保護不同人士，滿足文化、宗教及信仰需要及溝通需要等有關。要有效地保障護理服務使用者免受傷害和侵犯，有賴透過快速的行動，積極聆聽和處理投訴。我們的新投訴程序讓我們可以更迅速地打擊護理服務中的歧視、騷擾與傷害。

強制執行

為保障服務使用者，我們可以強制要求護理服務作出改善。巡查員會在檢查報告中作出建議和提出要求，詳列服務單位應該或必須作出的改善。假如服務單位未有採取行動以改善情況，我們可以採取法律行動要求他們作出改善。假如我們對於服務使用者的福利或安全極為憂慮，也可以向法庭申請要求該服務停業。在2011年4月至2012年3月期間，我們共發出了76宗強制執行通知。

嚴重事件

我們會從本地議會收到護理與社會工作服務中所發生的嚴重事件的通知。在2012年收到的通知中，有10宗事件與謀殺、意圖謀殺、性罪行和自殺有關。我們計劃會就有關2012/13年度嚴重事件檢討的工作，發表一份年度報告。

重要個案檢討

蘇格蘭長部要求護理督察擔當中央校對點的角色，就所有自2012年4月1日起的重要個案檢討進行質量評估。我們需要向公眾匯報有關結果，以就兒童與青年人的護理服務質素提供獨立的公眾監察，分享當中汲取到的經驗和導向良好實踐，以及支援改善蘇格蘭內兒童保護工作與政策。

為履行我們的平等義務，我們會在2013/15 年度搜集、取得和利用與註冊、巡查、投訴、執行規定與嚴重事件相關的平等資料。

蘇格蘭社會服務議會

我們與蘇格蘭社會服務議會緊密合作，以確保護理與社會服務單位和員工均能遵從專業註冊要求和行為守則。我們攜手合作，透過採取行動以確保我們的員工與服務單位員工已獲合適的註冊，同時僱主明白他們在蘇格蘭社會服務議會行為守則下的責任，以消除歧視、騷擾和傷害。

行為指引

我們在良好行為指引中分享我們收集到有關被歧視和邊緣化的群體的資料。自2011年4月起，我們出版了：

- 需別人照顧的兒童與青年人自殺預防。
- 患有瀕危疾病的兒童與青年人的臨終護理與計劃。

為履行我們的平等義務，我們會監察我們的行為指引如何顧及平等問題，以及這些指引對消除不平等的影響。執行時間：2013/15年度。

策略性巡查

我們已就負責提供兒童與青年人服務 (包括兒童保護服務)的社區計劃合作伙伴，發展出一套進行策略性巡查的方法。試驗性的策略性巡查已於2012/ 2013年度展開。這些巡查會評估服務質素，同時提倡：

- 透過預防與早期干預，改善有關趨勢
- 改善為兒童與青年人帶來的成效
- 改善弱勢兒童與青年人的生活機會。

我們會發表有關社區計劃合作伙伴如何透過有效預防與早期干預，成功打擊平等事件及消除成效差距的資料。在2013-15年度，我們會把焦點放於改善弱勢兒童與青年人的生活機會的可見成效。

為我們的員工消除歧視

員工政策與程序

我們所有政策都經過特別考慮，以為我們的員工提供安全而正面的工作文化。我們擁有多種漸進式的政策，當中包括健康與安全、工作中的尊嚴、行為守則、申訴與及護理督察行為守則中所含有關作出舉報的聲明。

我們所有員工都能參與一個僱員協助計劃，該計劃是一項獨立保密的意見支援服務。我們會需要或要求額外支援的員工進行個別風險評估，並對需要支援以繼續履行崗位職責的員工作出合理的調整。我們利用我們的政策與實踐，保護任何人不會因其種族、殘障、性別、年齡、性取向、性別重建、宗教或信仰而受到任何直接或間接的歧視。

我們查核所有需要向專業團體註冊的員工，以確保他們已進行註冊並保持其註冊身份。這能確保員工清楚知悉我們對他們在員工之間、服務單位及服務使用者的專業行為上的期望。

在聘用員工時，我們會對所有員工進行資料披露或保護弱勢群組檢查，同時會定期進行有關檢查以維持最高標準和公眾對我們的信心。

我們未有收到員工對就歧視、傷害或騷擾而作出的任何申訴。

我們會監察受保護人士的員工事件紀錄，利用有關資料來減少歧視、傷害、騷擾和任何其他在 2010 年平等法案中禁止員工進行的行爲。執行時間：2013-15。

我們會提高員工對舉報聲明的意識，令我們可以更快地提出和處理在工作中出現的歧視、傷害和騷擾。執行時間：2013-15。

爲履行平等義務，在2013/15年度，我們計劃搜集、取得和利用有關申訴與處分事件及舉報的平等資料。

伙伴論壇

我們成立了一個由所有相關工會代表組成的正式伙伴論壇。透過這個論壇，已加入工會的員工可以知悉他們就業上所有範疇的資料，也會獲諮詢他們的意見。這爲我們帶來更多機會，讓我們可以評估和監察工作環境中的轉變對受保護人士的影響或潛在影響。

採購中的平等

所有涉及金額超過10,000英鎊的投標項目都必須在蘇格蘭公眾合約招標網站上進行公開招標，以爲所有投標者提供公開、透明的平等機會。在審核有關投標前，我們會先協定一套準則，而審核工作通常會由審核小組進行，以爲任何投標提供公平而客觀的評估。

在可行情況下，我們會採用蘇格蘭政府和蘇格蘭採購服務提供的協作合約和架構。

我們與一個受支援的商業組織簽訂合約，該組織中超過50%的員工均爲殘障人士。這與蘇格蘭政府所訂的目的相符，當中希望每個公營機構能選擇最少一個受支援的商業組織作爲其合約承辦商。我們已簽署了「供應商約章」，這份公營機構與業務伙伴的聯合聲明旨在促進平等採購機會。

我們如何提升平等機會

我們必須發展出一套讓受保護人士與其他人士均能體驗平等機會的文化。

平等組織在平等機會上的分享

Inclusion Scotland 是一個為殘障人士組織服務的保護傘組織，致力「喚起大眾對身體、社會、經濟、文化和個人態度等會影響蘇格蘭內殘障人士日常生活的種種障礙的關注」。

他們指出了殘障與學習困難之間的關係，包括識字率較低、收入水平、就業、生活困乏和互聯網使用等種種情況。使用一般服務與網上服務對遭受不平等待遇的殘障人士來說是個常見問題，因為他們被安排使用未能符合他們需要的系統，又或根本沒有可供他們使用的系統。

Close the Gap 是一個致力解決性別薪酬差距的性別平等組織。他們向我們指出：

「平均而言，蘇格蘭內的女性每星期的收入比男性少**89.80**英鎊.....男性和女性的薪酬之間仍然存在明顯的不平等。男性與女性的時薪有**11%**的差距，而女性的兼職時薪和男性的時薪就有**37%**的差距 (同時需考慮從事兼職工作的女性遠比男性為多)。」

Close the Gap 指出性別薪酬差距會導致女性與兒童貧窮的比率較高，以及退休女性貧窮的問題。

全國兒童信託 (**National Children Trust**) 「提供鼓勵使用者參與、正面和富資訊性的服務，支援初為人父母者在踏入育兒階段期間所面對的轉變和挑戰，當中包括由早期懷孕、嬰兒出生至與新成員展開新生活等過程.....」

他們指出政策發展中包含前瞻性的平等思維的需要，以支援懷孕和分娩的需要。

「我們樂意看到在不久的將來，會有更多組織考慮延長父產假。我們同時認為稅務改革將可幫助低收入者。雖然彈性處理是一個很好的宗旨，我們會考慮到低收入家庭所面對的選擇仍然較少，而在這情況下，兒童仍然會處於不利的位置。我們希望見到父母雙方都可以有較長而且薪酬較佳的假期，讓所有家庭都可以有更多實際選擇。」全國兒童信託高級政策顧問**Elizabeth Duff**指出。

我們會在監管和改善工作中考慮這些意見。在日常工作中，我們的巡查員和支援員工會主動查找和聆聽與不平等議題相關的資訊。我們會利用這些資料來促進護理和社會工作服務使用者及員工的平等機會，從而消除偏見。

服務使用者與其照顧者的平等機會

使用服務

我們正進行改善工作，讓受保護人士更易進出我們的辦事處、取得我們的資訊和使用我們的服務。

我們在蘇格蘭各地的辦事處已設有殘障人士設施，同時為員工提供了殘障人士疏散培訓。我們同時已設有殘障人士疏散程序，以考慮辦事處訪客的需要；也樂意作出額外調整，以照顧護理服務使用者及其照顧者的需要。

我們可按要求以多種語言和格式提供我們的檢查報告和出版物，當中包括易讀格式、盲人凸字、大字體、音訊和視訊格式。我們在所有出版物上，以8種不同語言解釋有關服務，當中包括英語、蘇格蘭蓋爾語、阿拉伯語、廣東話、波蘭語、烏爾都語、孟加拉語和旁遮普語。

我們會進一步改善我們的網站及微網站服務的可用性。我們會按個別人士要求，在網站上發表所有經翻譯的文件。執行時間：2013-15。

我們在季度出版物「護理消息」(Care News) 中，為護理服務使用者或護理服務員工提供正面成效的資訊。我們會分享曾經因年齡、殘障或個人情況而面對種種挑戰和障礙的人士現時取得的成就。

平等影響評估

平等影響評估 (EIA) 是一個評估我們的政策和實踐對受保護人士所造成的潛在和實際影響的方法。這表示在發展或檢討工作方式時，我們會向受保護人士進行諮詢，以確保轉變不會對受保護人士做成負面的影響。

我們已就我們的人力資源策略和企業健康與安全政策進行平等影響評估，同時已發表有關資料。在進行平等影響評估期間，我們與超過200個平等機構接觸以諮詢他們的意見，從而協助我們進行發展工作。其中一個平等組織受訪者就我們在進行平等影響評估期間搜集平等資訊的方式提供了意見。我們按照這項建議修訂了平等調查，現在被訪者可以指出適用於他們的所有受保護特質。我們亦正進行更多平等影響評估。

我們會檢討進行平等影響評估 (EIA) 的方式，向更多受保護人士進行諮詢，因為我們的政策發展或執行可能會對這些人士造成負面的影響。執行時間：2013-15。

我們的員工的機會平等

護理督察是一個平等機會僱主，不論年齡、殘障、婚姻或公民伴侶狀況、懷孕或婦產狀況、種族、宗教或信仰、性別或跨性別、性取向、工作模式、就業狀況、照顧責任或工會成員身份，所有員工都應獲平等的待遇，同時就相同或同等價值的工作獲得相同的薪酬。我們設有一個透明的薪酬和獎勵制度，這個制度基於完全沒有歧視的客觀準則。支援員工平等機會的政策包括彈性工作、在家工作、有薪產假和特別假期。

平等薪酬

我們致力確保能實踐平等薪酬。我們相信不論他們的性別、殘障、種族或族裔，與兼職或短期員工狀況，員工都應就同等價值的工作、相同或大致相同的工作，以及被視為同等的工作而獲得相同的薪酬。我們設有一個單一工作評估計劃，以一致、透明而公平的整體架構，對我們薪酬與等級架構中的所有工作進行評估，以量度其相對價值。

就業分隔

我們致力確保能實踐平等薪酬，並消除就業分隔上的一切障礙。我們相信不論員工的性別、殘障、種族或族裔，與兼職或短期員工狀況，所有員工應有相同的就業發展與晉升機會。我們透過一致、透明和平等的整體招聘架構，實施公平的遴選程序。

監察僱員資料

截至2013年1月，我們聘用了591名員工。當中85%員工的日常工作直接與監管、巡查和規管有關。其餘的員工就提供必須的商業與支援服務，例如法律建議、財務與資訊科技等。我們正在發展一套制度，讓我們可以監察擁有受保護特質的員工之資料，以便我們進一步履行公營機構平等義務。

我們致力聘用對我們所監管和改善的服務有專門知識的員工。這表示我們的申請者來自醫療、本地議會、私人與志願組織。2011/2012年度的蘇格蘭社會服務議會員工技能報告指出：

「傳統以來，社會服務員工主要以女性為主，而員工年齡比所有行業中的員工平均年齡為高。」

在我們聘用的591名員工當中，81%為女性，19%為男性。80%的全職工作由女性擔任，20%由男性擔任。

在我們聘用的78名兼職員工中，96%為女性。我們大部份的員工均為巡查員，而我們的數據顯示擔任該職務的男性與女性員工的平均收入大致相若。在這個組別的員工中，平均薪酬差距為2%，男性的薪酬比女性高2%。考慮所有職務與薪酬，整個機構內男性的薪酬比女性高13.1%。這個差距受員工組成差異所影響，包括兼職員工中有大部份為女性。

在我們聘用的591名員工中，15名員工認為自己有殘障。這些員工的平均薪酬比其他人稍高。在15名殘障員工中，12人為全職，3人為兼職。基於需要保護個別員工的匿名性，而我們所報告的數字太少，我們並未把資料以不同職責進行劃分。

在我們聘用的591名員工中，2人為非洲人、2人為印度人、12人為其他白人、5人為混血、10人為愛爾蘭人、65人為英國人及424人為蘇格蘭人。

有71名員工不願意披露自己的種族或種族來源。

在78名兼職員工中，2人為其他白人、10人為其他英國人、52人為蘇格蘭人。另有14人選擇不願意披露資料，因此我們無法得知他們的種族或種族來源。

我們的數據顯示與其他機構相比，我們在平等薪酬和就業分隔上的表現良好。但我們仍然能在現有的資料中發現不完善的地方，例如部份員工未有表示自己是否有殘障。

直至目前為止，我們依賴員工在入職時自願提供有關殘障和種族或族裔的資料。我們將於2013年實行全新的人力資源制度，當中會鼓勵員工定期更新其資料。

我們最近亦制定出我們的招聘和遴選政策。平等影響評估顯示，我們宣傳空缺的方法，可能會阻礙擁有受保護特質的人士申請空缺。

我們透過一份問卷，向所有申請人搜集平等資料。

為確保我們能持續以公平的方式進行招聘和晉升，我們會就受保護群組搜集更多資料，同時對我們的就業資料進行更詳盡的分析。我們會利用有關資料來制定宣傳空缺、招聘、發展及挽留員工的人力資源策略。執行時間：2013-15。

我們會監察我們的員工與其他組織的員工的種族多元性，以了解我們在成為最能代表所有蘇格蘭人士平等利益的員工團隊上的表現。執行時間：2013-15。

我們如何建立受保護人士與其他人士之間的良好關係

我們有責任提高對影響個人生活的問題的認識，讓每個人都可以負起打擊不平等的責任。

平等組織在建立良好關係上的分享

Interfaith Scotland 是一個協助不同信仰進行對話的組織，透過提高對不同信仰社群的意識和在不同宗教信仰人士之間建立良好的關係，支援平等工作。他們讓我們進一步了解現時蘇格蘭內的信仰社群，同時支援公眾認識所有人士的健康與福祉及靈性與信仰之間的關係。他們支援與七個信仰進行對話，以及他們與其他宗教與信仰組織間的對話，當中包括：

- Baha'i
- Brahma Kumaris
- 佛教
- 基督教
- 印度教
- 猶太教
- 回教 (穆斯林)
- 錫克教。

少數族裔與志願組織議會向我們提及2004年由少數族裔基金會 (EMF) 及格拉斯哥大學所發表的一份文獻回顧，當中指出：

「妨礙公營機構的有效增長、發展和長遠可持續性的挑戰，主要取決於不同人士的財政資本與社會資本，以及是否能取用其他資源」。

少數族裔基金會每年會更新黑人及少數族裔組織的數字和撥款趨勢，當中可以見到組織所獲的支援非常少。其他研究顯示黑人與少數族裔 (BME) 社群在使用主流和暫緩支援服務上，處於明顯的不利地位。

我們會在監管和改善工作中考慮這些意見。巡查員和支援員工每天都會獲得與為護理和社會工作服務使用者及員工建立良好關係相關的新聞訊息、焦點媒體資訊、目前的研究和最新的出版物。

為服務使用者與其照顧者建立良好關係

參與

我們鼓勵服務使用者和其照顧者參與我們的工作，並視參與者為經驗專家。目前在蘇格蘭各地，共有超過170名人士支持我們的工作，他們代表了不同年齡、能力與殘障、

婚姻和公民伴侶關係、懷孕、產婦與父親身份、種族、宗教或信仰以及性別和性取向。

我們招募外部評審人員，為他們進行培訓，以在巡查期間為我們的巡查員提供支援。他們會與服務使用者進行討論，以了解他們的經驗。他們收集所得的資訊，能讓我們充分了解服務單位所提供的護理質素。

護理督察市民參與小組 (IPG) 成員為我們的策略性工作提供支援。他們會定期與我們分享應如何改善服務的意見。他們也會向我們的董事與行政團隊分享意見和他們的看法，支援招聘工作和員工培訓，同時擔任工作小組成員。

照顧者巡查員擁有對包括癡呆症在內的老人服務的直接親身經驗。他們現時正與我們合作發展一套新的監管制度。我們會利用這個制度，檢查社區計劃合作伙伴在提供老人服務中的質素表現。

青年巡查員年齡介乎18至26歲，對包括兒童保護的兒童及青少年服務有專門知識和經驗。今年，他們與我們合作進行了兩次試驗巡查，讓我們評估社區計劃合作伙伴在提供兒童服務中的質素表現。

在2012年12月舉行的一次會議中，外部評審人員、照顧者巡查員、市民參與小組成員和青少年巡查員均向我們指出，他們希望有更多來自不同種族和族裔的人士可以參與我們的工作。

我們與參與工作的人士一同制訂我們的參與計劃。當中詳細列明了如何提升參與人數的計劃，以及他們可以如何影響我們的工作。計劃包含我們的參與約章，承諾會在參與工作上有所表現。計劃和約章能促進參與者的多元性。約章包含十個聲明，其中一個指出，護理督察將會：

「歡迎來自不同文化、社群、狀況、背景和不同年齡人士參與。」

參與計劃中列明的行動，將促使我們

「.....發展和實行個別用戶群組策略，當中指明如何讓更多青年人、難以接觸的社群 (例如無家可歸、遭受家庭虐待、酗酒或濫用藥物人士、刑事司法服務) 及少數族裔人士能參與其中。」

我們會在所有有關活動中搜集所有參與人士的平等資料，並利用資料來確保能充分代表所有受保護社群。執行時間：2013-15。

促進創新實踐

我們歡迎平等組織就分享最佳實踐和我們網站上的研究資料表達他們的興趣。我們現正特別為此製作多個微網站。

我們會主動要求與平等組織分享良好實踐數據。我們會鼓勵平等組織提供良好實踐例子，讓我們可以在工作各個範圍考慮這些實踐方式。執行時間：2013-15。

為我們的員工建立良好關係

平等與多元性培訓

我們在2012年12月至2013年1月期間進行了員工調查，當中一個普遍的意見是要求我們提供更多有關平等問題的培訓。員工希望能進一步認識打擊歧視和不平等的方法。員工指出：

「員工，特別是經理，應對2010年平等法案的基本宗旨，以及他們的個別職責與責任有更佳認識，因此機構應提供更多培訓.....」

「我們需要更多有關如何處理歧視行為的訓練。」

我們的僱員發展計劃包括為所有新入職員工提供有關平等和多元性的強制性培訓。我們的僱員發展團隊為所有員工製作了一套培訓資料，並將於2013-15年內派發。

導向良好實踐

員工內聯網最近進行了更新，能支援員工更易取得有關平等議題和受保護群組的資料。由於我們的員工每天會和大量不同人士接觸，我們認為我們的機構有能力促進對不同群組以及彼此之間的認識。

我們會對員工內聯網進行檢討，令員工可以更輕易地搜查和參考與所有受保護社群相關的資料。我們會確保我們的文件與印刷品能提供更多平等組織的連結，以支持受保護人士與其他人士之間的直接接觸。執行時間：2013-15。

結論 – 改善提倡平等的方法

我們致力消除歧視、提升平等機會，並建立受保護人士與其他人士之間的良好關係。

本報告提出了多個良好的例子，說明我們如何提倡公營機構平等義務的三個範疇。我們亦考慮了我們在對服務使用者與員工履行平等義務上的表現。

本報告積極推廣受保護群組的觀點，同時提出了他們現時的一些看法和訊息。我們認真考慮了這些重要訊息，以探討我們應如何做得更好，並滿足護理和社會工作服務使用者的需要。

我們深信發表本報告可以讓服務使用者、服務單位及我們的員工更深入地了解我們的平等工作。結合提升對我們所負的平等義務的認識、九個受保護特質和所有人可平等地生活的權利，我們將可以更有效地挑戰現時存在的嚴重不平等狀況。

我們指出了工作中需要優先改善的範疇，同時在我們的平等成效及詳細的行動計劃中仔細列明有關改善方向。

在未來兩年內，我們將會發展搜集與服務使用者及員工相關的年齡、殘障、性別重建、婚姻與公民伴侶關係、懷孕與分娩、種族、宗教或信仰、性別與性取向等資料的方法。我們會利用這些資料來量度我們在履行公營機構平等義務上的進展。

我們將在兩年內報告我們的進度，以更有效地履行公營機構平等義務。

附錄：就業與僱員資料

平等薪酬與就業分隔聲明簡介

護理督察是一個平等機會僱主，不論年齡、殘障、婚姻或公民伴侶狀況、懷孕或婦產狀態、種族、宗教或信仰、性別或跨性別、性取向、工作模式、就業狀況、照顧責任或工會成員身份，所有員工都應獲平等的待遇，同時就相同或同等價值的工作獲得相同的薪酬。我們設有一個透明的薪酬和獎勵制度，這個制度基於完全沒有歧視的客觀準則。

平等薪酬 – 政策聲明

我們致力確保能實踐平等薪酬。我們相信不論他們的性別、殘障、種族或族裔，與兼職或短期員工狀況，員工應就同等價值的工作、相同或大致相同的工作，以及被視為同等的工作而獲得相同的薪酬。

我們設有一個單一工作評估計劃，以一致、透明而公平的整體架構，對我們薪酬與等級架構中的所有工作進行評估，以量度其相對價值。

就業分隔 – 政策聲明

我們致力確保能實踐平等薪酬，並消除就業分隔上的一切障礙。我們相信不論員工的性別、殘障、種族或民族，與兼職或短期員工狀況，所有員工應有相同的就業發展與晉升機會。

我們在透過一致、透明和平等的整體招聘架構，實施公平的遴選程序。

男性與女性平均時薪差距百分比

以下表A及表D的數據顯示了大部份男性與女性的平均薪酬相若。我們大部份的員工均為巡查員，而我們的數據顯示擔任該職務的男性與女性員工的平均收入有2%的差距，當中男性的薪酬比女性高2%。考慮所有職務與薪酬，整個機構內男性的薪酬比女性高13.1%。這個差距受員工組成差異所影響，包括擔任兼職職務的員工中大部份均為女性。在我們聘用的591名員工當中，81%為女性，19%為男性。80%的全職工作由女性擔任，20%由男性擔任。在我們聘用的78名兼職員工中，96%為女性。

所有資薪均為薪金，而表中所示百分比同樣適用於時薪的情況。

我們遵從蘇格蘭政府的薪酬政策指引，該指引用以確保薪酬公平而不帶歧視性。

薪酬政策小組指出，有較大部份的女性、殘障人士及年青與年老人士的收入少於21,000英鎊。自2011年起，我們實行了低薪措施，以保障這些人士。這些措施同時將透過提高女性過度集中的崗位的整體薪酬基準水平，來縮減性別薪酬差距。

女性在在整個公營架構高級職務中的代表性嚴重不足。表D顯示這個現象並未有在護理督察中出現。

在提倡平等薪酬及消除就業分隔上，我們的目標是要：

- 實行一個透明的薪酬和獎勵制度，而這個制度應基於完全沒有歧視的客觀準則。
- 定期檢討我們的薪酬與獎勵制度，以消除任何歧視，當中包括採取適當的措施以確保員工有公平晉升和發展機會
- 與認可的工會合作，以確保我們的獎勵制度完全公平。
- 進行年度公平薪酬審計。
- 在合適情況下，對所有人力資源政策和程序進行平等影響評估
- 發展平等多元的勞資行動計劃
- 透過支持機會平等和重視工作中的多元性，吸引和挽留致力提供良好公眾服務的僱員。

所有僱員

表A

	總僱員人數	僱員人數 (全職工作)	女性(全職工作)	男性 (全職工作)	女性比例	男性比例	平均全職薪金(£)	女性平均薪金(£)	男性平均薪金(£)	女性薪金佔男性薪金比例	平均年齡	女性平均年齡	男性平均年齡
所有僱員	591	565.8	460.7	105.1	81%	19%	33,200.29	32,311.79	37,173.88	86.9%	48.0	47.9	48.8
全職僱員	513	513	410.0	103.0	80%	20%	34,000.12	33,128.41	37,470.04	88.4%	47.9	47.8	48.6
兼職僱員	78	52.8	50.7	2.1	96%	4%	27,939.89	27,725.29	31,073.00	89.2%	48.7	48.5	51.6

表B：2012-2013年度護理督察薪酬級別

	最低範圍	最高範圍
行政總裁 (14)	£110,000	£110,000
11	£64,389	£73,995
10/C2	£55,584	£64,389
9	£45,192	£51,309
8	£40,929	£47,019
7	£35,721	£41,751
6	£31,719	£36,435
5/6	£27,570	£36,435
5	£27,570	£31,719
4/B1	£22,401	£25,737
3/B1	£19,544	£22,457
2/A3	£17,078	£19,544
1	£14,600	£16,742

表C：職銜

第14級

行政總裁

第11級

企業服務總監
策略發展總監

第10級

法律服務主任
質素與改善主任
巡查計劃經理
巡查計劃經理
巡查計劃經理
護士顧問 - CAMHS
感染控制護士顧問
護士顧問 - 癡呆症支援
註冊經理
老年人復康顧問
高級巡查員

第9級

投訴與質素保證經理
僱員發展經理
財務與企業監管主任
資訊科技主任
人力資源經理
資料與方法管理
項目顧問

第8級

巡查經理
高級律師 - SCRC
技能服務經理
傳訊經理
發展服務員

第7級

高級人力資源顧問
企業行政經理
感染預防與控制私人助理
政策與研究員
專業顧問 - 平等與參與
專業顧問 - 安寧護理
專業顧問 - 組織生存
專業顧問, 資訊監管
專業顧問 - 財務
專業顧問 - IHD
專業顧問 - 醫藥
專業顧問 - 精神健康
專業顧問 - 營養
專業顧問 - 藥劑
專業顧問 - 藥劑
專業顧問 - RSDI
ROCA計劃統籌員
高級會計師
高級傳訊顧問
高級僱員發展顧問
高級人力資源顧問
律師

第6級

意見與投訴統籌員

第5/6級

ROCA PLA
僱員發展顧問
巡查員

第5級

行政管理員
傳訊統籌員
設施顧問

人力資源顧問 - 健康與安全 人力資源顧問
收入控制員
資訊分析員
發展主任 - 網上服務
網絡支援管理員
辦公室經理
參與發展員
薪酬制管理員
政策分析員
高級會計技術員
使用者支援統籌員

第4級

桌面支援分析員
巡查支援經理
參與統籌員
行政助理

第3級

行政管理員
圖像設計師
詢問處管理員
財務助理
Lotus Notes 與 PMS 支援分析員
網站及資料庫管理員
巡查支援管理員
人力資源助理
企業服務管理員
資訊監管統籌員

第2級

秘書
詢問處管理員 - 電子表格

第1級

行政助理
接待員

表D：按照級別劃分的所有僱員

級別	總僱員人數	僱員人數 (全職工作)	女性(全 職工作)	男性(全 職工作)	女性比 例	男性比 例	平均全職薪 金(£)	女性平均薪 金(£)	男性平均 薪金(£)	女性薪金 佔男性薪 金比例	平均年 齡	女性平 均年齡	男性平 均年齡	女性僱員 人數	男性僱員 人數
14	1	1.0	1.0		100%	0%	110,000.00	110,000.00			57	57		1	
11	2	2.0	1.0	1.0	50%	50%	83,500.00	85,000.00	82,000.00	104%	45	43	46	1	1
10/C2	29	24.6	16.6	8.0	67%	33%	53,333.55	52,106.25	56,060.89	93%	53	53	54	20	9
9	7	7.0	5.0	2.0	71%	29%	51,351.86	50,514.00	53,446.50	95%	49	50	47	5	2
8	40	39.6	25.6	14.0	65%	35%	46,165.30	46,156.66	46,181.36	100%	51	51	50	26	14
7	24	23.2	20.9	2.3	90%	100%	42,041.79	41,878.14	43,187.33	97%	48	47	49	21	3
6	1	1.0		1.0	0%	100%	36,435.00		36,435.00	0%	60		60		1
5/6	308	297.5	242.7	54.8	82%	18%	35,283.87	35,153.12	35,872.20	98%	50	49	52	252	56
5	31	30.3	23.3	7.0	77%	23%	30,530.32	30,479.13	30,705.86	99%	39	41	35	24	7
4/B1	6	5.5	4.5	1.0	82%	18%	25,226.67	25,124.60	25,737.00	98%	42	43	37	5	1
3/B1	35	33.9	28.9	5.0	85%	15%	22,016.51	22,084.33	21,609.60	102%	45	46	40	30	5
2/A3	11	11.0	10.0	1.0	91%	9%	19,578.36	19,581.80	19,544.00	100%	45	47	27	10	1
1	96	89.2	81.2	8.0	91%	9%	16,614.75	16,628.71	16,461.13	101%	44	45	36	88	8

表E：按照級別劃分的全職僱員

級別	總僱員人數	僱員人數 (全職工作)	女性 (全職 工作)	男性 (全職 工作)	女性比 例	男性 比例	平均全職薪 金 (£)	女性平均薪 金 (£)	男性平均 薪金 (£)	女性薪金 佔男性薪 金比例	平均年 齡	女性平 均年齡	男性平 均年齡	女性僱員 人數	男性僱員 人數
14	1	1.0	1.0		100%	0%	110,000.00	110,000.00			57	57		1	
11	2	2.0	1.0	1.0	50%	50%	83,500.00	85,000.00	82,000.00	104%	45	43	46	1	1
10/C2	23	23.0	15.0	8.0	65%	35%	61,994.61	61,421.87	63,068.50	97%	53	53	55	15	8
9	7	7.0	5.0	2.0	71%	29%	51,351.86	50,514.00	53,446.50	95%	49	50	47	5	2
8	39	39.0	25.0	14.0	64%	36%	46,143.41	46,122.17	46,181.36	100%	51	52	50	25	14
7	22	22.0	20.0	2.0	91%	9%	41,872.36	41,884.50	41,751.00	100%	48	48	48	20	2
6	1	1.0		1.0	0%	100%	36,435.00		36,435.00	0%	60		60		1
5/6	271	271.0	218.0	53.0	80%	20%	35,317.37	35,190.22	35,840.35	98%	50	49	52	218	53
5	28	28.0	21.0	7.0	75%	25%	30,402.96	30,302.00	30,705.86	99%	39	41	35	21	7
4/B1	5	5.0	4.0	1.0	80%	20%	25,325.00	25,222.00	25,737.00	98%	40	40	37	4	1
3/B1	28	28.0	23.0	5.0	82%	18%	21,996.71	22,080.87	21,609.60	102%	46	47	40	23	5
2/A3	11	11.0	10.0	1.0	91%	9%	19,578.36	19,581.80	19,544.00	100%	45	47	27	10	1
1	75	75.0	67.0	8.0	89%	11%	16,564.24	16,576.55	16,461.13	101%	42	43	36	67	8

表F：按照級別劃分的兼職僱員

級別	總僱員人數	僱員人數 (全職工作)	女性(全職工作)	男性(全職工作)	女性比例	男性比例	平均全職薪金 (£)	女性平均薪金 (£)	男性平均薪金 (£)	女性薪金佔男性薪金比例	平均年齡	女性平均年齡	男性平均年齡	女性僱員人數	男性僱員人數
10/C2	6	1.6	1.6	0.0	100%	0%	20,132.83	24,159.40			52	53	46	5	1
8	1	0.6	0.6		100%	0%	47,019.00	47,019.00			43	43		1	
7	2	1.2	0.9	0.3	74%	26%	43,905.50	41,751.00	46,060.00	91%	43	35	51	1	1
5/6	37	26.5	24.7	1.8	93%	7%	35,038.50	34,915.28	36,435.00	96%	50	50	54	34	3
5	3	2.3	2.3		100%	0%	31,719.00	31,719.00			42	42		3	
4/B1	1	0.5	0.5		100%	0%	24,735.00	24,735.00			52	52		1	
3/B1	7	5.9	5.9		100%	0%	22,095.71	22,095.71			42	42		7	
1	21	14.2	14.2		100%	0%	16,795.14	16,795.14			49	49		21	

表G：僱員－殘障

	總僱員人數	總殘障僱員人數	總非殘障僱員人數	僱員人數 (全職工作)	殘障人士 (全職工作)	非殘障人士 (全職工作)	殘障人士 比例	非殘障人士 比例	平均全職 薪金 (£)	平均薪金— 殘障人士 (£)	平均薪金— 非殘障 人士 (£)	殘障人士薪金 佔非殘障 人士薪金比例
所有僱員，包括合約僱員	591	15	576	565.8	14.5	552.4	3%	98%	33,200.29	33,668.00	32,718.39	102.9%
全職僱員，包括合約僱員	513	12	501	513.0	12.0	502.1	2%	98%	34,000.12	35,782.17	33,417.40	107.1%
兼職	78	3	75	52.8	2.5	50.3	5%	95%	27,939.89	25,211.33	28,049.03	89.9%

表H：僱員－族裔

	總僱員人數	總英國僱員人數	總非英國僱員人數	總族裔不明僱員人數	僱員(全職工作)	英國人(全職工作)	非英國人(全職工作)	不知道(全職工作)	英國人比例	非英國人比例	未知的比例	平均(全職工作)薪金(£)	平均薪金—英國人(£)	平均薪金—非英國人(£)	平均薪金—未知的(£)
所有僱員，包括合約僱員	591	489	31	71	565.8	468.5	30.5	68.0	83%	5%	12%	33,200.29	31,565.35	33,096.26	40,695.39
全職僱員，包括合約僱員	513	427	29	57	513.0	427.1	29.0	58.1	83%	6%	11%	34,000.12	32,271.59	33,031.41	42,695.14
兼職	78	62	2	14	52.8	41.4	1.5	9.9	78%	3%	19%	27,939.89	26,701.43	34,036.50	32,553.57

	總僱員人數	總非洲僱員人數	總任何混血僱員人數	總任何其他白人僱員人數	總印度人僱員人數	總愛爾蘭人僱員人數	總其他英國人僱員人數	總蘇格蘭人僱員人數	總族裔不明僱員人數
所有僱員，包括合約僱員	591	2	5	12	2	10	65	424	71
全職僱員，包括合約僱員	513	2	5	10	2	10	55	372	57
兼職	78	0	0	2	0	0	10	52	14

	總(全職工作)	總非洲僱員(全職工作)	總任何混血僱員(全職工作)	總任何其他白人僱員(全職工作)	總印度人僱員(全職工作)	總愛爾蘭人僱員(全職工作)	總其他英國人僱員(全職工作)	總蘇格蘭人僱員(全職工作)	總族裔不明僱員(全職工作)
所有僱員，包括合約僱員	566.9	2.0	5.0	11.5	2.0	10.0	61.5	406.9	68.0
全職僱員，包括合約僱員	514.1	2.0	5.0	10.0	2.0	10.0	55.0	372.1	58.1
兼職	52.8	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	6.5	34.9	9.9

表H：僱員－族裔(續)

	僱員人數 比例	非洲人比 例	任何混血比 例	任何其他 白人比例	印度人比 例	愛爾蘭人 比例	其他英國 人比例	蘇格蘭人比 例	未知的比例
所有僱員，包括合 約僱員	100%	0.35%	0.88%	2.03%	0.35%	1.76%	10.86%	71.78%	11.99%
全職僱員，包括合 約僱員	100%	0.39%	0.97%	1.94%	0.39%	1.94%	10.70%	72.36%	11.30%
兼職	100%	0.00%	0.00%	2.81%	0.00%	0.00%	12.40%	66.06%	18.73%

	平均全職 薪金 (£)	平均薪金－ 非洲人 (£)	平均薪金－ 任何混血 (£)	平均薪金－ 任何其他 白人 (£)	平均薪金 －印度人 (£)	平均薪金 －愛爾蘭 人 (£)	平均薪金 －其他英 國人 (£)	平均薪金 －蘇格蘭 人 (£)	平均薪金－未 知的 (£)
所有僱員，包括合 約僱員	33,200.29	36,078.00	31,150.40	33,972.92	41,727.00	30,694.70	33,604.13	31,252.80	40,695.39
全職僱員，包括合 約僱員	34,000.12	36,078.00	31,150.40	33,960.20	41,727.00	30,694.70	35,094.22	31,854.26	42,695.14
兼職	27,939.89	–	–	34,036.50	–	–	25,408.64	26,950.04	32,553.57

表A - F顯示了我們所聘用的男女員工人數、他們工作的時數、工作崗位及薪酬。

在我們聘用的591名員工當中，81%為女性，19%為男性。80%的全職工作由女性擔任，20%由男性擔任。

在我們聘用的78名兼職員工中，96%為女性。我們大部份的員工均為巡查員，而我們的數據顯示擔任該職務的男性與女性員工的平均收入相若，當中男性的薪酬比女性高2%。

表G顯示了我們所聘用的殘障員工人數、他們工作的時數、工作崗位及薪酬。

在我們聘用的591名員工中，15名員工自稱有殘障。這些員工的平均薪酬比其他人稍高。在15名殘障員工中，12人為全職，3人為兼職。基於需要保護個別員工的匿名性，而我們所報告的數字太少，我們並未把資料以不同職責進行劃分。

表H顯示我們員工的種族與族裔多元性、他們工作的時數、工作崗位及薪酬。

在我們聘用的591名員工中，2人為非洲人、2人為印度人、12人為其他白人、5人為混血、10人為愛爾蘭人、65人為英國人及424人為蘇格蘭人。有71名員工不願意披露自己的種族或種族來源。

在78名兼職員工中，2人為其他白人、10人為其他英國人、52人為蘇格蘭人。有14名員工不願意披露自己的種族或種族來源。

總部

護理督察 (Care Inspectorate)

Compass House

11 Riverside Drive

Dundee

DD1 4NY

電話：01382 207100

傳真：01382 207289

我們在蘇格蘭各處設有辦事處。如需查找您附近的辦事處，請瀏覽我們的網站，或致電我們的護理督察查詢熱線。

網站：www.careinspectorate.com

電郵：enquiries@careinspectorate.com

護理督察查詢熱線：0845 600 9527

This publication is available in other formats and other languages on request.

本刊物有其他格式和其他語言備索。

Tha am foillseachadh seo ri fhaighinn ann an cruthannan is cànanain eile ma nithear iarrtas.

অনুরোধসাপেক্ষে এই প্রকাশনাটি অন্য ফরম্যাট এবং অন্যান্য ভাষায় পাওয়া যায়।

یہ اشاعت گزارش پر دیگر شکلوں اور دیگر زبانوں میں دستیاب ہے۔

ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

هذا المنشور متوافر عند الطلب بتنسيقات وبلغات أخرى.

Na życzenie niniejsza publikacja dostępna jest także w innych formatach oraz językach.



HAPPY TO TRANSLATE

© 護理督察 2013

出版：傳訊部



Corporate member of
Plain English Campaign
Committed to clearer communication

420