

愛滋病

專訊

紅絲帶中心刊物

2002年3月 第35期

出版：衛生署紅絲帶中心——
聯合國愛滋病規劃署合作中心(專業支援)
編輯委員會：鄭淑真、朱麗華、麥婉嫻、黃美玉、
張穎德
電話：2304 6268
傳真：2338 0534
電子郵件：rrc@health.gcn.gov.hk
網址：http://www.aids.gov.hk

目錄

- 專題：
 - 愛滋熱線 27802211 取得國際質量管理體系標準 (ISO 9001:2000) 證書
- 活動匯報：
 - 除夕倒數嘉年華 2001
 - 2001年12月1日全球同抗愛滋病運動
 - 二零零一年世界愛滋病日「齊來顯關心」活動
- 本港感染愛滋病毒人數累積數字
- 全球愛滋病呈報個案
- The Node (附刊) V4N1

香港愛滋病毒感染者及愛滋病累積數字 (截至二〇〇一年十二月三十一日)

	感染總數	愛滋病人數
性別		
男	1 435	491
女	320	69
種族		
華裔	1 214	436
非華裔	541	124
傳染途徑		
性行為	1 421	494
• 異性	1 001	369
• 同性	336	97
• 雙性	84	28
注射毒品人士	44	9
輸入血液/血製品人士	68	19
母嬰傳播	14	6
不詳	208	32
總數	1 755	560

最新統計數字查詢：1) 親臨紅絲帶中心 2) 致電愛滋熱線 2780 2211
3) 網上查閱：http://www.aids.gov.hk

全球愛滋病呈報個案

資料來源：根據世界衛生組織 Weekly Epidemiological Record on 15th November 2000

地點	愛滋病個案
美洲	1 199 850
非洲	1 093 522
東地中海	10 007
歐洲	251 021
東南亞	193 657
西太平洋	36 260
總數	2 784 317

全球愛滋病感染者及愛滋病患者估計總數為三千六百一十萬人
(根據 Report on the Global HIV/AIDS Epidemic December 2000)



UNAIDS
COLLABORATING CENTRE
聯合國愛滋病規劃署合作中心
for Technical Support (專業支援)

愛滋熱線 27802211 取得國際質量管理體系標準 (ISO 9001:2000) 證書

范桂珍護士長



愛滋熱線 27802211 已於二零零一年十二月十八日考獲國際質量管理體系標準 (ISO 9001:2000) 證書，證實了愛滋熱線長久以來對服務市民的質量承諾。

愛滋熱線 27802211 服務目的

這熱線為市民提供一站式服務，範圍包括愛滋病及性病資訊、健康教育、健康輔導、危機評估、心理支援，更可安排市民作愛滋病毒抗體測試和轉介其他專業機構等。

歷史背景及十六年來演變過程

愛滋熱線於一九八五年當時的醫務衛生署設立，提供市民查詢愛滋病資料及輔導。在一九八七年愛滋熱線更增至 4 線服務。

一九九三年衛生署愛滋病服務組將愛滋熱線電腦化，市民可透過熱線二十四小時接聽以粵語及英語預錄的愛滋病及性病資料。如有需要，市民可在逢星期一至星期五上午八時至下午八時(假期除外)與護士輔導員交談。

為了改善服務，在一九九五年五月愛滋熱線增加了普通話預錄資料，使市民有更多的選擇。

在不斷的革新下，愛滋熱線主要提供的服務包括：1) 24小時免費電話預錄訊息，內容包括愛滋病及性病資料；2) 接駁與護

士輔導員作進一步愛滋病資料解釋；3) 提供不記名免費及保密的愛滋病毒抗體測試；4) 轉介及輔導；5) 提供最新資料；6) 介紹有關愛滋病服務和宣傳活動；7) 傳真服務。其中與護士輔導員談話的內容是絕對保密的。

為了配合市民多從互聯網途徑查詢資料，我們更在二零零一年十二月一日設立 <http://www.27802211.com> 網頁。讓市民亦可透過網頁查閱愛滋病資料。

秉承使命 奔向理想 —— 愛滋熱線服務獲取國際質量管理體系標準 (ISO 9001:2000) 證書

秉承衛生署的理想：「竭誠服務，顧客為本，素質為先」。我們的愛滋熱線 27802211 服務，正不斷改革及求進步。

為要達成我們的理想，部門管理層(衛生署特別預防計劃主管)制定了清晰可行的目標，建立機制及確保質素的原則。在部門的監管下，評估了電腦化系統操作 (Interactive Voice Response System) (IVRS) 供應商之素質保證，提供資料之內容，護士輔導員之資格，預計達至之目標，及使用之滿意程度等。

雖然我們在過去十六年間已不斷作出檢討和革新，但在文件記錄，監察及評估方面，我們仍有改善的空間。因此，在二零零一年三月我們便採納一套質量管理體系，亦即是我們所說的國際質量管理體系標準 (ISO 9001:2000)。

轉後頁.....



認證過程

在沒有聘請顧問和增加人手的情況下，我們委派了兩位愛滋熱線服務的護士長負責進行此項計劃。在參與了一個為期五天由英國國際認證審核員註冊機構 (IRCA) 認可之國際質量管理體系標準課程後，便著手籌備各項認證工作。這包括撰寫質量手冊，文件記錄，監察指引，進行會議如籌備、檢討和例行會議及設計需要使用的清單、表單和表格等。

在得到各位同事的支持和合作下，我們終於在二零零一年十二月十八日取得國際質量管理體系標準證書。

認證過程中所遇到的困難

如我們人生中所幹的事情一樣，遇到挫折和困難是必然的。在認證過程中我們首要面對的困難是要在短短數個月內把沿用了十多年的系統作出修改，從而使我們達到認證標準。

由於我們是衛生署擬考取國際質量管理體系標準證書之先驅者，及在沒有顧問協助下，遇到錯誤是必然的。而在發現錯誤和更改錯誤過程中，我們是用了比預期中更多的時間和努力來完成這認證標準過程。

而在知會上司和同事們沒有遵從指引時，我們內心亦會感到不舒服。同時，亦由於認證過程會涉及不同個別職系的同事，他們的工作量相應地大大提高，也令我們感受到不同程度的壓力。



認證過程的得著和經驗分享

世界上沒有事情是十全十美的，有失也必有得。在認證過程中我們領悟到我們應有勇氣接受挑戰。有時候失敗可達致成功，祇要我們盡了最大的努力，成功與否是次要的。

在整個過程中我們學習了優質管理，文件記錄和如何建立清晰的目標作為我們的指引。若我們能減少了出錯的機會，換言之我們也節省了人力資源。

在這制度下，主管們因為沒有忽略去通知下屬在工作地方所發生的事情或在工作程序上的變更，於是同事們間的溝通就更加緊密。

ISO 使我們以一個國際標準的機制定期作出監管、評核、檢討和審查。在找出錯誤時，我們所作的更正和預防措施更是我們持續改善的重要一環。

使用者的滿意程度

愛滋熱線透過 7 月份進行的一項顧客滿意程度問卷調查，當中有百分之九十七表示護士輔導員提供的輔導能達到他們致電的目的。另有百分之九十五對我們的服務感到非常滿意或滿意。因此，我們所提供的服務可以說已經達到我們的理想：「竭誠服務，顧客為本，素質為先」。

展望將來

承接著國際質量管理體系標準的理念，我們將竭盡所能為市民服務。透過熱線的查詢和輔導，使市民正確地認識愛滋病，保護自己免受感染；和減少愛滋病患者及其家人面對的歧視。為使社會人士能正視愛滋病，我們並會繼續與紅絲帶中心攜手推廣愛滋病健康教育，努力遏止愛滋病病毒的蔓延。

活動匯報

除夕倒數嘉年華 2001

紅絲帶中心與全港市民歡渡一個難忘的除夕。中心參與了由康樂及文化事務署於沙田公園、沙田大會堂平台及廣場舉行的除夕倒數嘉年華 2001 的攤位遊戲。中心工作人員精心設計了一個名為『「滋」識、要識、一掙、就識』的遊戲，用最簡單，最直接方法，將愛滋病的知識傳送給每位參加者。攤位遊戲老少皆宜，參加者都能開開心心地學到有關愛滋病的知識，並贏取豐富的獎品。我們更得到隔鄰攤位的青少



年義工義助派發紀念品，吸引了不少市民前來參與我們的遊戲。

時間一分一秒地過去，令人興奮，開心的時刻終於到了「十、九、八、七、六、五、四、三、二、一！」Happy New Year 的歡呼聲如雷灌耳，我們與會場人士互相祝福、擁抱，希望來年會有一個安定繁榮的社會，更希望市民大眾能對愛滋病有深入的瞭解，並能接納愛滋病患者 / 感染者，共創和諧社會。



2001年12月1日

全球同抗愛滋病運動

紅絲帶中心於二零零一年十二月一日「世界愛滋病日」舉行「齊來顯關心」27802211.com 揭幕禮。

為配合聯合國愛滋病規劃署2001年全球同抗愛滋病運動的主題，中心於較早前已將印有「關心... 你得唔得？」及27802211.com 網址字樣的風褸派發予多間非政府組織及政府機構人員，在當日：不論在路途上，工作或工餘時間，都穿著此風褸，以表示對抗愛滋病的承諾；並希望對市民產生感染力，顯出對愛滋病患者的關心。

當天在將軍澳東港城舉行的揭幕禮上，嘉賓和台下觀眾亦齊來響應，穿上風褸。全場銀光閃閃，卻不難在人羣中看到人所熟悉的楊千嬅小姐。背負著聯合國愛滋病規劃署香港大使的使命，她的參與，喚起年青人對愛滋病預防的醒覺，引發社會大眾對抗

愛滋病的決心。香港社會服務聯會行政總裁方敏生女士作為主禮嘉賓，更具帶頭作用；主流非政府組織參與預防愛滋病工作，必能達至事半功倍的效果。

紅絲帶中心和愛滋熱線主辦的27802211.com 網頁在當天隆重登場。網站是發放愛滋病訊息的一個資訊平台，讓市民大眾(特別是年青人)透過不同形式的學習，得到正確的愛滋病訊息。其中二七八〇信箱是網主與網友間的交流園地，讓網友們自由發表意見和提出疑問。假如你還未有機會接觸此網站，就請你今天行動吧！網址為 <http://www.27802211.com>



千嬅穿上「關心……你得唔得？」風褸以示對愛滋病的關心及對抗愛滋病的承諾

以下是揭幕禮的花絮：—



香港社會服務聯會行政總裁方敏生女士為大會致辭



大家都穿上印有大會主題「關心……你得唔得？」字樣的風褸，全場銀光閃閃。



全體嘉賓主持 www.27802211.com 揭幕儀式



聯合國愛滋病規劃署香港大使楊千嬅小姐頒獎予「共創和諧社區」繪畫比賽得獎者



聯合國愛滋病規劃署製作的「2001年全球同抗愛滋病運動海報」及海報主角千嬅與學生大使



揭幕禮之後 www.27802211.com 試玩場正式開始



千嬅、約章大使亞比與「齊來實踐接納愛滋病患者」填色遊戲得獎者大合照



在工作人員細心指導下，大朋友小朋友都可享受網上學習正確愛滋病知識的樂趣

二零零一年世界愛滋病日「齊來顯關心」活動

為了響應二零零一年世界愛滋病日「齊來顯關心」活動，紅絲帶中心於十月下旬發信往各有關人士、團體及機構，邀請他們參與一項穿風褸大行動，呼籲參加者於十二月一日當天，無論在工作時或空餘時候，都穿上

— 香港青少年服務處方樹泉青少年中心 —



標題：燃點「觸」光大使之「齊來顯關心，關懷愛滋病患者」

一件由本中心送贈，印有「關心……你得唔得？」中英文字樣的風褸，以表示他們對愛滋病的關注。

—— 下葵涌兒童體能智力測驗中心 ——



標題：頭戴花兒，齊心支持，關懷愛滋莫遲疑

這次穿風褸行動非常成功，共有**149**個團體參與，人數多達**3570**人。相信大家仍會記得在二零零一年十二月一日那天曾在一些政府機構、團體活動、街上、商場、戲院、酒樓等地方，見過穿著那件銀光閃閃的風褸，表示關懷及支持愛滋病患者的

人士出現。參與的團體中，更有**65**間以團體或個人名義拍攝了當日穿著風褸的照片，寄回本中心，參加最能發揮個人力量/團隊精神的比賽。而在收回的

問卷中，有六成半的人都同意這項活動能提高群眾對愛滋病的關注，有九成半人士承諾若日後如有類似的活動，亦會積極參與；他們亦給予我們很多寶貴的意見，待日後推行類似的活動時能加以配合，使能收更佳的效果。

—— 屯門兒童體能智力測驗中心 ——



標題：群策群力，愛滋不敵

在芸芸眾多寄回的照片之中，我們選了三張最能發揮團隊精神的照片，分別為屯門兒童體能智力測驗中心，香港青少年服務處方樹泉青少年中心及下葵涌兒童體能智力測驗中心。大家只要看一看他們的合照和照片的標題，便能明白團體精神的所在。

由於得獎名額只得三名，很多精彩的照片和標語都不能一一盡錄，但其中一封來自牛頭角明愛社區中心的照片標題，很想與大家分享：—

風褸能夠抵禦寒風吹襲，關心可以對抗歧視偏見，預防愛滋病蔓延不是醫學問題，而是正視問題；共同關心和關懷，是尊重和了解的生活態度！

細閱後，大家可有迴響。

紅絲帶歷程 100 申請表

學校/社團/機構名稱(中文): _____ (英文): _____

地址: _____

負責人姓名: _____ 職銜: _____

聯絡電話: _____ 傳真號碼: _____

電子郵箱: _____

申請參觀日期: _____ 時間: 上午 AM _____

參觀人數: _____ 下午 PM _____

聲明

1. 透過本表格所提供的個人資料，是為方便日後聯絡之用(如申請獲接納)。
2. 你有權根據個人資料(私隱)條例第18及22條和附表1內第6項原則，要求查閱及改正本表格所載的個人資料。
3. 如透過本表格所收集的個人資料有任何查詢，請與本中心職員聯絡。

參觀者類別	年齡				
	10 以下	10- 19	20- 29	30- 39	40 以上
<input type="checkbox"/> 學生					
<input type="checkbox"/> 老師					
<input type="checkbox"/> 家長					
<input type="checkbox"/> 社工					
<input type="checkbox"/> 醫護人員					
<input type="checkbox"/> 其他(請註明): _____					

愛滋病專訊訂閱表

如欲訂閱、增訂或取消訂閱，請填妥以下資料：

從那裏看到此刊物 學校 社區中心 圖書館 紅絲帶中心 其他

不欲再繼續收到愛滋病專訊

希望*新訂/增訂愛滋病專訊 _____ 份 * 請刪掉不適用者

姓名: _____ 聯絡電話: _____

通訊地址: _____

對愛滋病專訊的意見: _____

紅絲帶中心之友報名表

For Official Use Card No: _____ Date: _____

姓名: _____ 性別: 男 女

年齡: 11-19 20-39 40 (或以上)

職業: _____

地址: _____

聯絡電話: _____ 傳真: _____

以上所提供的個人資料主要是由本署用作通訊用途，如有任何疑問，請電 2304 6268 查詢

回條請寄九龍橫頭磡賽馬會診療所二樓 紅絲帶中心 或傳真至本中心，傳真號碼：2338 0534