



# **Informacje dotyczące Komisji ds. Jakości Opieki Zdrowotnej**

Zadania Komisji  
oraz sposób ich realizacji

## **Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej (ang. Care Quality Commission) jest niezależnym organem regulacyjnym służby zdrowia i opieki socjalnej dla osób dorosłych w Anglii.**

Celem Komisji jest zapewnienie skutecznej i bezpiecznej opieki najwyższej jakości, świadczonej z należytą troską przez instytucje opieki zdrowotnej i socjalnej oraz zachęcanie ich do wymaganej poprawy.

### **Komisja rejestruje jednostki służby zdrowia i opieki społecznej dla dorosłych spełniające podstawowe standardy jakości i bezpieczeństwa.**

Zanim dostawca usług podejmie zadania regulowane przez Komisję, musi zostać zarejestrowany i udowodnić, że jest w stanie spełnić szereg wymogów prawnych, w tym standardy podstawowe, które zostały przedstawione na następnej stronie. Działania regulowane przez Komisję obejmują leczenie, opiekę oraz wsparcie zapewniane przez szpitale, przychodnie lekarzy pierwszego kontaktu, poradnie stomatologiczne, domy opieki oraz agencje świadczące opiekę w domu pacjenta.

## Pacjent ma prawo oczekiwać spełnienia poniższych standardów podstawowych.

- **Opieka lub leczenie muszą być właściwie dostosowane** i zaspokajać potrzeby i preferencje pacjenta.
- Podczas opieki i leczenia pacjent **musi być zawsze traktowany z godnością i szacunkiem**.
- Pacjent (lub wszystkie osoby działające prawnie w jego imieniu) **musi udzielić zgody** na objęcie go opieką lub leczeniem.
- Pacjenta **nie wolno obejmować niebezpieczną opieką lub leczeniem** ani narażać go na ryzyko krzywdy, której można uniknąć.
- Pacjenta **nie wolno narażać na żadną formę nadużyć** ani niewłaściwego leczenia podczas świadczonej mu opieki.
- Pacjent **musi mieć zapewnioną wystarczającą ilość jedzenia i picia**, aby zapewnić mu dobre zdrowie podczas opieki lub leczenia.
- **Miejsce** świadczenia pacjentowi opieki i leczenia **oraz wyposażenie** wykorzystywane do tego celu **musi być czyste, odpowiednie oraz właściwie utrzymane**.
- Świadczący opiekę **musi posiadać opracowany system rozpatrywania skarg i udzielania odpowiedzi na nie**.
- Świadczący opiekę **musi posiadać plan zapewniający spełnienie powyższych standardów**.
- Świadczący opiekę **musi posiadać właściwie wykwalifikowany, kompetentny i doświadczony personel**, umożliwiający spełnienie powyższych standardów.
- Świadczący opiekę **musi zatrudniać wyłącznie osoby** będące w stanie zapewnić opiekę i leczenie **właściwe dla ich roli**.
- W przypadku ewentualnych problemów z opieką lub leczeniem, świadczący opiekę **musi wyjaśnić co się stało, zapewnić wsparcie oraz przeprosić**.
- Świadczący opiekę **musi umieścić ocenę Komisji ds. Jakości Opieki Zdrowotnej w widocznym miejscu**.

## **Komisja monitoruje i kontroluje świadczone usługi, sprawdzając czy są one bezpieczne, skuteczne, świadczone z należytą troską, zaspokajające potrzeby pacjentów oraz właściwie zarządzane.**

Po zarejestrowaniu usługodawcy przez Komisję, świadczone przez niego usługi są stale monitorowane. Gromadzone informacje, w tym opinie osób prywatnych, pomagają nam w podjęciu decyzji kiedy, gdzie i co należy poddać kontroli.

Kontrole dają możliwość przeprowadzenia rozmów z personelem oraz osobami korzystającymi ze świadczonych usług. Pozwalają również na przeprowadzenie obserwacji oraz sprawdzenie systemów i procesów stosowanych przez daną instytucję. Mamy również wgląd do akt pacjentów w celu sprawdzenia jak zaspokajane są ich potrzeby, ze ścisłym zachowaniem zasad zabezpieczających informacje tego rodzaju.

Wszystkim instytucjom świadczącym opiekę zadawanych jest pięć pytań. Stanowią one sedno prowadzonych kontroli i pomagają skupić się na kwestiach mających znaczenie dla osób objętych opieką. Każdej instytucji zadawane są kluczowe pytania przedstawione poniżej.

- **Czy opieka świadczona jest bezpiecznie?** Czy pacjenci chronieni są przed nadużyciami i możliwą do uniknięcia krzywdą?
- **Czy opieka świadczona jest skutecznie?** Czy opieka, leczenie lub pomoc osiągają dobre rezultaty i pomagają w zachowaniu jakości życia w oparciu o najlepsze dostępne dowody naukowe?
- **Czy opieka świadczona jest z należytą troską?** Czy personel zawsze traktuje pacjentów uprzejmie, z należytą troską, godnością i szacunkiem?
- **Czy opieka zaspokaja potrzeby pacjentów?** Czy usługi zorganizowane są w sposób zapewniający zaspokojenie potrzeb pacjenta?
- **Czy opieka jest właściwie zarządzana?** Czy kierownictwo danej organizacji umożliwia zapewnienie opieki wysokiej jakości opartej na zaspokajaniu potrzeb pacjenta? Czy zachęca do kształcenia się i innowacji oraz promuje kulturę otwartości i uczciwości?

## **Komisja chroni prawa osób wymagających opieki ze względu na okoliczności w jakich się znalazły, w tym osób których prawa zostały ograniczone na mocy Ustawy o zdrowiu psychicznym (ang. Mental Health Act).**

Odpowiadamy za monitorowanie oraz kontrolę zastosowania Ustawy o zdrowiu psychicznym, a zdobyte przez nas informacje wpływają na ocenę wystawianą danej instytucji. Składamy wizyty osobom, których prawa zostały ograniczone na mocy Ustawy o zdrowiu psychicznym oraz podejmujemy działania w sprawie kwestii budzących zastrzeżenia. Świadczymy również usługi zapewniające bezpieczeństwo (ochronę) pacjentów odmawiających poddania się leczeniu lub uznanych za niezdolnych do wyrażenia samodzielnej zgody.

## **Komisja wysłuchuje doświadczeń usługobiorców i podejmuje działania w ich zakresie.**

Doświadczenia dotyczące świadczonej opieki są dla nas bardzo ważne. Pomagają nam w zapewnieniu, że instytucje opieki zdrowotnej i socjalnej w Anglii świadczą bezpieczną i skuteczną opiekę najwyższej jakości z należytą troską. Uzyskane informacje pomagają ponadto w ograniczeniu opieki niskiej jakości oraz przypadków nadużyć w przyszłości. Sposoby kontaktowania się z Komisją przedstawiono na ostatniej stronie.

Należy jednak zaznaczyć, że Komisja nie może składać skarg ani przekazywać ich dalej w Pana/Pani imieniu, ponieważ nie jest uprawniona do ich badania ani rozwiązywania. Jedyne wyjątek stanowią osoby, których prawa są ograniczone na mocy Ustawy o zdrowiu psychicznym.

## **W naszej pracy odwołujemy się do osób postronnych oraz osób, które zostały objęte opieką, współpracujemy również z innymi organizacjami oraz grupami lokalnymi.**

Angażujemy osoby, które korzystały z opieki zdrowotnej i socjalnej we wszystkich obszarach naszych działań, w tym kontroli. Do organizacji, z którymi współpracujemy, należą między innymi Healthwatch England, NHS Improvement, NHS England oraz Ofsted.

## **Publikujemy informacje dotyczące jakości poszczególnych usług, w tym raporty oraz oceny, aby pomóc usługobiorcom w wyborze właściwej opieki.**

Po każdej kontroli opracowujemy raport i publikujemy go na naszej stronie internetowej. W raportach przedstawiamy ustalenia dotyczące znaczenia każdego z kluczowych pięciu pytań dla osób korzystających z danych usług. Opisujemy w nim zarówno przypadki dobrych działań, jak i kwestie budzące nasze zastrzeżenia.

W większości przypadków nasze raporty zawierają ocenę informującą jak dobre są usługi świadczone lokalnie. Wydawana przez nas ocena może być:

- wzorowa
- dobra
- wymagająca poprawy; oraz
- nieodpowiednia

Wydajemy danemu usługodawcy ogólną ocenę, która musi zostać umieszczona w widocznym miejscu. Oceniamy również wyniki uzyskane w odpowiedzi na każde z pięciu kluczowych pytań.

## **W razie niespełnienia podstawowych standardów przez instytucje świadczące opiekę, podejmujemy stosowne działania.**

W razie stwierdzenia, że podstawowe standardy opieki nie są spełniane, możemy zastosować przyznane nam uprawnienia, aby:

- chronić świadczeniobiorcę przed krzywdą i zapewnić mu opiekę spełniającą standardy, jakich należy oczekiwać; oraz
- zapewnić poprawę jakości świadczonych usług.

Podejmowane przez nas działania zależą od powagi zidentyfikowanych problemów oraz ich wpływu na osoby korzystające z danych usług.

Należą do nich:

- Wydanie nakazu wyszczególniającego obszary wymagające poprawy oraz terminy realizacji.
- Pociągnięcie świadczącego opiekę do odpowiedzialności poprzez:
  - wydanie upomnień
  - nałożenie kar finansowych
  - wniesienie oskarżenia w sprawach dotyczących doznania krzywdy lub narażenia na krzywdę osób objętych opieką.
- Ograniczenie na określony czas zakresu działalności świadczącego opiekę.

- Zastosowanie „środków specjalnych” z przedstawieniem ściśle określonych terminów dla podniesienia jakości świadczonej opieki lub podjęcie dalszych działań (na przykład anulowanie rejestracji danego dostawcy usług).

## **Publikujemy regionalne i ogólnokrajowe opinie dotyczące jakości opieki zdrowotnej i socjalnej oraz zachęcamy do jej poprawy podając wzorce dobrych działań.**

Pełniąc rolę regulatora oraz inspektora możemy przedstawiać indywidualną opinię na temat jakości opieki zdrowotnej i socjalnej dla dorosłych w Anglii, pomagając w wymianie doświadczeń oraz zachęcając do wprowadzania poprawy we wszystkich sektorach.

Prowadzimy i publikujemy przeglądy oraz szczegółowe programy kontroli, które skupiają się na określonych aspektach opieki zdrowotnej i socjalnej, uwzględniając:

- doświadczenia określonych grup osób;
- sposoby współpracy różnych instytucji w świadczeniu opieki; oraz
- jakość określonych usług lub wszystkich usług na danym obszarze.



## **Sposoby kontaktowania się z Komisją**

Telefonicznie pod numerem telefonu **03000 616161**

Elektronicznie na adres e-mail **enquiries@cqc.org.uk**

Na stronie internetowej: **www.cqc.org.uk**

Listownie pod adresem pocztowym **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

Komisję można śledzić na Twitterze: **@CareQualityComm**

Prosimy o skontaktowanie się z nami w celu uzyskania niniejszej ulotki w innym języku lub formie.

## **Wykorzystywanie uzyskanych informacji**

Wszelkie podane przez Pana/Panią dane kontaktowe są zawsze chronione i bezpiecznie przetwarzane. Udzielone informacje nie są udostępniane bez Pana/Pani zgody, z wyjątkiem okoliczności szczególnych. Dane osobowe przechowywane są zgodnie z Ustawą o ochronie danych z 1998 r. oraz Regulaminem w sprawie poufnych danych osobowych (ang. Code of Practice on Confidential Personal Information), które zostały opublikowane na naszej stronie internetowej.