您可以期待**良好醫院**有哪些照護標準？

如果您（或者您的家庭成員或朋友）在英國一家醫院接受照護、治療或支援，本手冊會告訴您從良好的服務可期待的照護標準。

照護品質委員會 (Care Quality Commission，**簡稱** CQC)
我們的工作是檢查健康與社會照護服務，如您當地的醫院、照護院及全科診所。我們檢查這些服務的目的是確保他們給您提供高品質的照護服務，並且我們會給每個機構評定等級：「優秀」、「良好」、「需要改進」或「不足」。如果某項服務需要改進，我們會採取措施確保改進該項服務。

在檢查每項服務時，我們總是要確定該服務是否：

- 安全；
- 有效；
- 體貼；
- 回應患者需求；以及
- 領導有方。

本小冊子向您（或者您的家庭成員或朋友）介紹在上述五個領域都被評為**良好**的醫院服務可獲得的照護標準。一些個別的服務完成得甚至比這更出色，我們會在這五個領域中的一個領域或多個領域將它們評為「優秀」。其它需要改進或者我們發現有更多嚴重問題的服務，我們會將它們評為「不足」。

我們綜合每項服務的等級給出對您的醫院的總體評價。每個醫院必須出示我們的評價，因此可查看醫院有無張貼海報。良好的醫院可能仍有領域需要改進，但我們仍然認為他們總體良好。如果您沒有看到評價，可要求醫院出示海報。

您可以期待一個良好醫院安全，因為…

- 始終有足夠的值班人員並且他們具有豐富的技能、知識和經驗。
- 工作人員一直檢查您可能受到的任何可能的安全風險。例如，他們會注意表明您的健康狀況是否越來越糟的跡象，，他們會採取措施改善這種情況。
- 如果您的照護或治療出了錯誤，醫院會調查發生錯誤的情況以及原因並且會向您道歉，告訴您他們會如何改進，防止其他患者也發生這種問題。
- 工作人員需要提供特別照護，確保比較脆弱的兒童、青少年及成人的安全，防止他們受到傷害。
- 必要時，工作人員會徵求其他同事的建議。
- 您的照護記錄完整、準確，並且安全存放確保資訊保密。
- 醫院具有如何處理緊急情況和繁忙時段的計劃。
- 醫院乾淨整潔，工作人員確保盡可能降低傳染的風險。

您可以期待一個良好醫院有效，因為…

- 工作人員了解您的需求，讓您盡可能保持健康。這包括確保您有足夠的食物和飲料。
- 工作人員具有相應的知識、學歷、技能和經驗，能夠為您提供專業指導。
- 工作人員可以獲取他們所需的資訊，以便幫助他們管理您的照護（如您的醫療記錄）並且幫助您了解您的治療。
- 對於您的照護或治療，會始終徵求您的同意（許可）。工作人員會在需要時支援您作出決定。
- 不同團隊共同合作，確保協調好您的照護。
- 醫院將結果與其他醫院進行對比，比較而言該醫院非常出色。

您可以期待一個良好醫院體貼，因為…

- 工作人員對您友善、尊重，讓您感覺可給您支援並體貼入微。
- 您參與您的照護決定並且工作人員花時間向您說明這些情況。
- 採用您可以理解的方式向您詳細介紹您的照護、治療和健康狀況。
- 您需要幫助時工作人員富有同情心並且他們提前計劃您可能需要的一切。
- 您有足夠的隱私權。
- 工作人員幫助您和那些接近您的人從情感上應對您的照護和治療，並且他們幫助您與您的朋友和家人保持聯絡。
- 工作人員幫助您管理您自己的健康並盡可能讓您保持獨立。

您可以期待一個良好醫院回應您的需求，因為…

- 醫院在計劃您的照護和治療時考慮您的個人需求。
- 醫院考慮您的年齡、殘疾、性別、性別認同、種族、宗教信仰或性傾向（無論您是女同性戀、男同性戀、雙性戀或異性戀）等情況，並根據需要進行調整。
- 盡可能讓您能夠在適合您的時間使用服務。
- 預約系統便於每個人使用。
- 醫院儘量避免長時間等待、延誤及取消。
- 如果發生可能會影響您的治療的任何變更或衝突，工作人員會通知您。
- 投訴或提意見是很方便的。如果您投訴或提意見，醫院認真對待並迅速做出回應，同時進行任何必要的改進。

您可以期待一個良好醫院領導有方，因為…

- 對於醫院各級負責人來說，提供安全、高品質、富有同情心的照護非常重要。
- 對於提供照護的執行情況，醫院誠實公開。
- 醫院聽取您的看法並根據您的意見反應來改進他們提供服務的方式。
- 醫院鼓勵工作人員提出問題並聽取他們的意見。調查所有問題並採取措施。

如果您對您的醫院有意見，該如何做

如果您或您照護的某個人對照護不滿意，您可以採取以下措施。

- **向醫院反映您的憂慮**
  您應當向醫院的工作人員反映您的憂慮。如果他們不能馬上處理您的憂慮，您可以使用醫院的正式投訴處理程序。

  根據法律規定，每個醫院都必須有一個有效的處理投訴的程序。如果您的投訴是關於 NHS 醫院，您便擁有 www.nhs.uk/NHSConstitution 上所述的權利。

  如果您對您的 NHS 醫院處理您投訴的方式不滿意，您可以透過撥打電話 0345 015 4033 或造訪 www.ombudsman.org.uk 聯絡議會和健康服務申訴專員 (Parliamentary and Health Service Ombudsman)。

  如果您對某家非 NHS 醫院處理您投訴的方式不滿意，您可以透過撥打電話 020 3713 1746 或造訪 www.iscas.org.uk 聯絡獨立的投訴仲裁服務 (Independent Sector Complaints Adjudication Service)。

- **告訴我們**

  我們希望您告訴我們您的照護經歷。這有助於我們決定什麼時間進行檢查、檢查何處以及檢查什麼並且有助於我們採取措施防止將來再次出現照護糟糕的情況。

  我們也希望聽到有關出色照護的經歷。有關向我們講述您全部經歷的最佳方式，請參見封底。

  當地的支援團體（如當地的 Healthwatch）以及自願和社區組織也給我們提供有關患者照護經歷的資訊。

  但是您知道，我們不能代表您提出投訴或者受理投訴，因為我們沒有調查或解決投訴的權力。

我們如何進行檢查和採取措施

當我們檢查某個醫院時，我們與患者討論他們的照護經歷，並檢查醫院的系統和程序。我們可能還要查看您接受的照護記錄 – 我們必須遵循嚴格的規定以便保護您的資訊。我們通常會讓其他專家參與我們的檢查，包括有照護服務使用經歷的市民。我們將這些人稱為「經歷專家」(Experts by Experience)。

如果我們發現某個醫院不符合我們有權期望的照護標準（稱為基本標準），我們會採取措施。醫院必須告訴我們它應該如何糾正。我們還會：

- 提出罰款或發出正式警告；
- 如果患者有受到嚴重傷害的風險，停止患者進入照護服務過程；
- 採取措施關閉醫院（極少數情況）。

我們如何讓您隨時了解情況

有關我們對您醫院的評價，請瀏覽我們的網站。您可以透過醫院的名稱、地點或郵遞區號進行搜尋。我們最新的檢查報告將介紹我們發現的良好醫院、我們的任何憂慮以及我們要求醫院採取的任何改善措施。您還可以：

- 告訴我們您的照護經歷；
- 訂閱我們何時發佈新的檢查報告的電子郵件；
- 訂閱我們的每月電子通訊，獲取我們的最新消息；
- 加入我們的公共線上社區來幫助我們更好地工作。

如何與我們聯絡

撥打電話：03000 616161（按國家費率收取費用）
傳送電子郵件：enquiries@cqc.org.uk
造訪我們的網站：www.cqc.org.uk
寫信給我們：Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA
在 Twitter 和 Facebook 上關注我們：

@CareQualityComm

www.facebook.com/CareQualityCommission

在我們的網站上下載其它格式的小冊子。如果您想獲得其它語言或格式的小冊子， 請與我們聯絡。

我們如何使用您的資訊

如果您向我們提供了您的聯絡詳情，我們會始終確保您的資訊受到安全保護。未經您的允許，我們通常不會分享您的資訊，但可能會有我們需要這樣做的例外情況。對於您提供給我們的任何資訊，我們會遵循 1998 年資料保護法 (Data Protection Act 1998) 以及我們的個人資訊保密實務守則 (Code of Practice on Confidential Personal Information)（我們會在我們的網站上公佈）。