

# 我們的監管健康和社會護理服務 的人權的方法

## 摘要

## 護理質量委員會是英格蘭的健康和成人社會護理獨立監管機構

### 我們的宗旨

我們確保健康和社會護理服務，為群眾提供安全，有效，富有同情心的，高質量的護理，並且我們鼓勵護理服務得到改善。

### 我們的角色

我們監督，檢查和規範服務，以確保它們符合質量安全基本標準，我們公佈我們所發現的，包括業績評級，以幫助人們選擇護理。

### 我們的原則

- 我們把使用服務的人放在我們工作的中心。
- 我們是獨立的，嚴格的，公平的和一致。
- 我們有一個開放的和易接近的文化。
- 我們在整個健康和社會護理系統攜手合作。
- 我們致力於成為一個高績效的組織和運用我們期望別人的相同的標準不斷改進自己。
- 我們提倡平等，多樣性和人權。

我們的戰略指出，護理質量委員會的其中一個原則是“促進平等，多樣性與人權”。

在平等和人權有關護理質量委員會的戰略的影響分析中，我們承諾要發展我們的監管護理服務的人權的方法。在 2014 年 4 月至 6 月之間進行的方法草案公眾諮詢后，這份文件是我們的方法的總結。它補充了已經融入了我們的供應商手冊關於人權的信息。

# 內容

<b>1.</b>	<b>為什麼我們需要人權方法？</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>人權是什麼意思？</b>	<b>6</b>
	2.1 政策背景	6
	2.2 我們的人權原則的定義	7
<b>3.</b>	<b>建立人權納入評估框架</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>運用我們的人權的方法來監管我們的每個部門</b>	<b>9</b>
	4.1 識別對人權的風險	9
	4.2 檢查人權	9
	4.3 建立人權的信心：註冊和檢查組學習與發展	10
	4.4 交流我們對人權的方法	10
<b>5.</b>	<b>應用我們的人權的方法的原則</b>	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>不斷完善和全國性報告</b>	<b>12</b>
	聯繫我們	13

# 為什麼我們需要一個人權的方法？

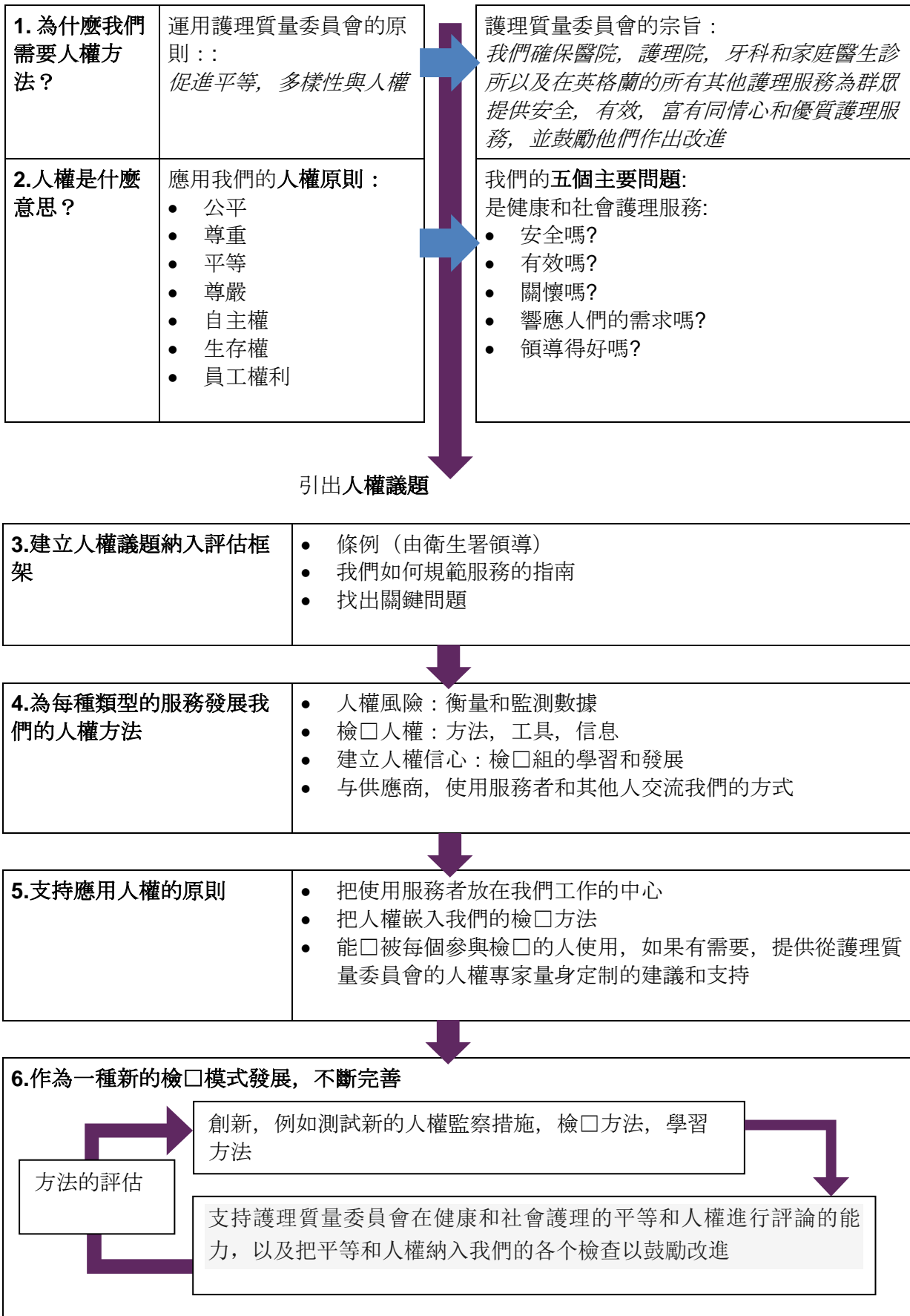
我們需要一個人權的方法因為：

尊重多樣性，促進平等和保障人權，將有助於確保每個用健康和社會護理服務的人都能得到安全，良好質量的護理。這是我們的核心目的。

我們的人權的方法將有助於我們應用這個原則於我們的宗旨，用我們的五個主要問題（服務安全，有效，貼心，及時性和良好的領導嗎？）始終如一地將人權納入我們的監管方式。

我們的人權的方法圖（圖 1）顯示在我們的新的方法里我們如何致力於整合平等和人權來調控發展的每一個階段。

圖 1：我們的人權方法



# 人權是什麼意思？

為了發展我們的五個主要問題人權的方法，我們使用共同商定的“人權原則”。這些有時被稱為 **FREDA** 原則 - 這代表著公平，尊重，平等，尊嚴和自主權（選擇和控制）。這些原則被認為是**支撐**所有的國際人權條約，結合 1998 年【人權法】條款使用，並與 2010 年【平等法】保持一致。

對我們的人權的方法，我們增加了另外兩項原則：生存權的人權條款，因為它是如此的根本，以及員工的權利和權力的原則，根據研究把員工的權力與他們提供的護理質量連接起來。

## 2.1 政策背景

最近有幾個報告已經推動了政策的變化，並告知我們新的監管模式已經強調了人權原則。他們證實為什麼我們需要採取監管人權的方法。這些報告患者是首要的 - 對中斯塔福德郡國民保健服務信託基金會的公開調查（2013 年衛生署）報告的最初的政府回應，承諾學習，承諾採取行動 - 改善英格蘭患者安全（2013 年英格蘭患者安全全國性諮詢小組），實踐護理，助產士和護理工作人員要有愛心 - 我們的願景和戰略（2013 年衛生部和英格蘭國民保健服務部）和轉化護理 - 對溫特伯恩景觀醫院（2012 年衛生署）的全國性響應。從這些報告和國民保健服務章程（2013 年衛生署）出現的關鍵主題是：

把患者放在首位，考慮在健康和社會護理工作的人士，以及恢復國民保健服務的核心的人道主義價值觀。

重申尊嚴，尊重，平等和自主作為主要價值的人權原則。

在價值觀上愛心的重要性和醫護人員的行為，並從上述服務範圍內導致文化的變化。

尊重和賦予患者和員工幫助使各項服務更加安全。對大家都無歧視和公平性問題。

## 2.2 我們的人權原則的定義

下面的列表是在定義草案磋商之後，每個原則我們的工作定義：

**公平** – 使用服務的人和代表他們的人，有關護理和治療作出決定，以及提出和解決問題或投訴，聽取他們的意見，獲得明確和公平的流程。

**尊重** – 使用服務的人是有價值的個人和被傾聽，對他們什麼是重要的，也被服務部門視為重要的。代表其他人的人，如家人和朋友，也都被重視和聽取他們的意見。

**平等** – 使用服務的人，不會遇到歧視，並滿足他們的包括年齡，殘疾，性別，種族，宗教和信仰，性取向，性別再造以及懷孕和生育狀況為由的需求。這包括尋找人們，可能會遇到多重歧視或不只一個理由的不利的需求。

**尊嚴** – 使用服務的人總是得到人道方式的對待 - 作為個人，同情和珍視他們，並支持他們的自尊，即使他們的願望當時是沒辦法知道的。

**自主** – 使用服務的人，可以行使最高的選擇和控制可能性 - 在護理計劃，在他們的個人護理和治療，在服務發展，在他們與其他人的關係，如家庭和的朋友，以及作為公民，超出了他們正在使用的健康和社會護理服務外。

**生存權** – 使用服務的人，他們的生存權將會得到保護，以及得到他們所使用的健康和社會護理服務的尊重。

**員工的權利和權力** – 在健康和社會護理服務工作的員工，他們的人權得到保護和尊重，包括被鼓勵對有關他們的擔憂暢所欲言，並考慮這些擔憂，免於非法的職場歧視，騷擾，恐嚇或暴力，並被得到支持和被授權以促進使用他們的服務的人的人權。

# 建立人權納入評估框架

我們正在用我們的人權原則，為我們的五個主要問題的每一個議題發展人權清單。而且，我們使用這個主題清單，以確保我們的重點調查（KLOES）線的人權有覆蓋。

我們的重點調查（KLOES）線定義當我們調節健康和社會護理服務時，我們將要考慮的範圍是什麼，我們將如何做出服務監管判斷，以及我們將如何評價服務。這些重點調查（KLOES）線是基於我們的五個主要問題，但不同類型的服務會有所不同。

與衛生署護理的基本標準工作時，我們已經使用了我們的人權議題。這些都是健康和社會護理法規給我們的法律權力對不周的照顧採取行動。

在這個人權方法諮詢文件的完整版里，我們已經公佈了我們的人權議題，在我們的網站（[www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk)）里有這個文件。



# 運用我們的人權方法到我們監管的 每個部門

我們需要確保註冊和檢查組掌握信息，方法和技能以對人權作出判斷。有三種主要方式，我們可以支持團隊做如下描述的這些。例如，在急症醫院，精神衛生醫院，家庭醫生服務，住宅成人社會護理服務和家居護理服務 - 我們這樣做的方法，將是不同的行業有不同的方法。

## 4.1 識別對人權的風險

對監管使用“智能監控”以確定使用服務的人的風險的我們的新的方法是基於數據和人的證據和信息。

納入我們的人權的方法，我們將會檢查我們的人權議題的報導風險指標，再看看是否有任何的差距可以通過使用現有的數據和信息來源開發特定的指標來填補。

## 4.2 檢查人權

### 檢查

我們的檢查團隊需要能夠幫助他們做出關於人權議題的判斷方法。我們如何將人權納入檢查將會因服務的類型而有所不同。

作為新的檢查方法部署的一部分，我們已經測試了我們的人權的方法，例如，我們為使用成人社會護理服務的人和為這些服務的提供者增加了平等和人權問題納入調查。作為我們檢查服務發展的新方法，我們將繼續評估我們的方法如何工作。

我們一直在努力確保，在被檢查的醫院，各種各樣的人可以參與發表自己的意見 - 例如，通過設置公共事件監聽最低使用要求，並通過調試志願和社區部門組操作運行針對收集特定社區的意見的焦點小組。

我們也正在發展一種方法來管理與志願及社區團體，包括平等群體的本地關係。

## 註冊

例如，我們有具體的工作人員註冊新的服務和檢查新的管理。我們正在檢討我們的註冊方法，以確保它包含了我們的人權的方法。

### 4.3 樹立人權信心：註冊和檢查組的學習和發展

我們的人權方法的影響取決於我們註冊和檢查組的人圍繞人權和他們專注於人權的動機和願望的意識，知識和技能。

我們學習和發展支持人權的方法將包括：

人權學習，這是具體到工作角色，包括員工更廣泛的學習計劃。

同行學習和大家分享知識。

發展一些人員成為人權專家。

我們將與平等與人權委員會合作，設計，交付和評估平等和人權學習計劃。

我們將確保，我們通過改變護理質量委員會的文化，為我們的員工促進平等和人權。例如，通過學習護理質量委員會關於其在確保所有員工平等的管理程序。

### 4.4 交流我們對人權的方法

給供應商交流我們對人權的方法，將會鼓勵供應商考慮如何促進人權，作為監管機構，並將澄清我們的角色，確保人民的人權得到保護，尊重和滿足。

傳達我們對人權的方法給使用服務者，服務供應商和公眾人士將幫助人們了解自己的權利和責任。這也將幫助我們收集關於有關人權的服務性能的相關信息。

# 應用我們的人權的方法的原則

迄今為止描述的我們的人權的方法的所有元素支持我們的應用方法的原則。這些原則是：

- **把人權納入我們的監管方法** – 正如在第 4 節中所述，我們將通過確定人權的主要議題，並確保這些議題都在我們的評估框架內，其次通過建立人權納入監控系統，方法和工具來做到這一點。
- **確保不是人權專家的員工可以使用人權的方法** – 通過使用一套人權原則，而不是更多的 1998 年人權法案的技術條款作為我們的方法的基礎。然後，正如在第 4 節中描述的，支持檢查組應用人權的方法。在我們的新的監管模式里，我們正在用更廣泛的人做檢查 - 包括更多的專業的專家和通過體驗的專家。
- **如果需要，從護理質量委員會里的人權專家提供量身的諮詢和支持** – 例如，有時候檢查組在圍繞如何運用人權的方法時，需要更多的支持：
  - 當我們以具體的人權焦點引入新的方法或工具。
  - 當我們在一個新的領域正在測試方法。
  - 當員工希望諮詢如何跟進通過信息到護理質量委員會已經變得清楚的對平等或人權的特定風險。
  - 當關於照顧不周的關注在檢查中發現，直接關係到 2010 年平等法案或 1998 年人權法案。

在這些情況下，中央平等和人權小組將繼續提供專家支持給檢查組。該中心團隊也能夠從平等與人權委員會（EHRC）要求專家意見。

我們還計劃使用護理質量委員會員工技能調查的結果，使員工能夠列出他們有任何專長。我們的目標是，在我們的平等和人權檢查隊伍中，吸取更好的具體知識，技能和專業知識。

# 不斷完善和全國性報告

在其發展的主要階段，我們致力於評估我們的人權的方法。我們將立足評價使用服務的人的結果。我們需要回答的問題是：在實踐中我們對人權的方法如何有助於確保人們接受護理是安全，有效，富有同情心和高品質？

為了評估我們的人權的方法，我們會得到健康和社會護理服務提供者，使用服務者和他們的家人和朋友提供的反饋意見 - 以及看看我們的監管工作結果，如檢查報告。

我們可能使用我們所發現的具體的人權問題，進行深入審查。

我們希望我們的人權的方法不僅改善每個供應商的我們的監管，同時也使我們對健康和社會部門的平等和人權，作為進一步改善途徑進行評論。

我們將著眼於如何通過我們的新方法所帶來的機遇可以根據現行法例提高我們的職責。這將包括根據聯合國【禁止酷刑公約任擇議定書】我們作為國家預防機制的作用，以及根據 1983 年的【精神衛生法】和 2005 年的【心智能力法】包括剝奪自由權保護措施的我們的職責。

# 聯繫我們

電子郵件

[enquiries@cqc.org.uk](mailto:enquiries@cqc.org.uk)

郵寄

寫信給我們：

CQC National Customer Service Centre  
Citygate  
Gallowgate  
Newcastle upon Tyne  
NE1 4PA

電話：

您可以打電話到我們的全國客戶服務中心與我們聯繫：

電話：03000 616161

傳真：03000 616171