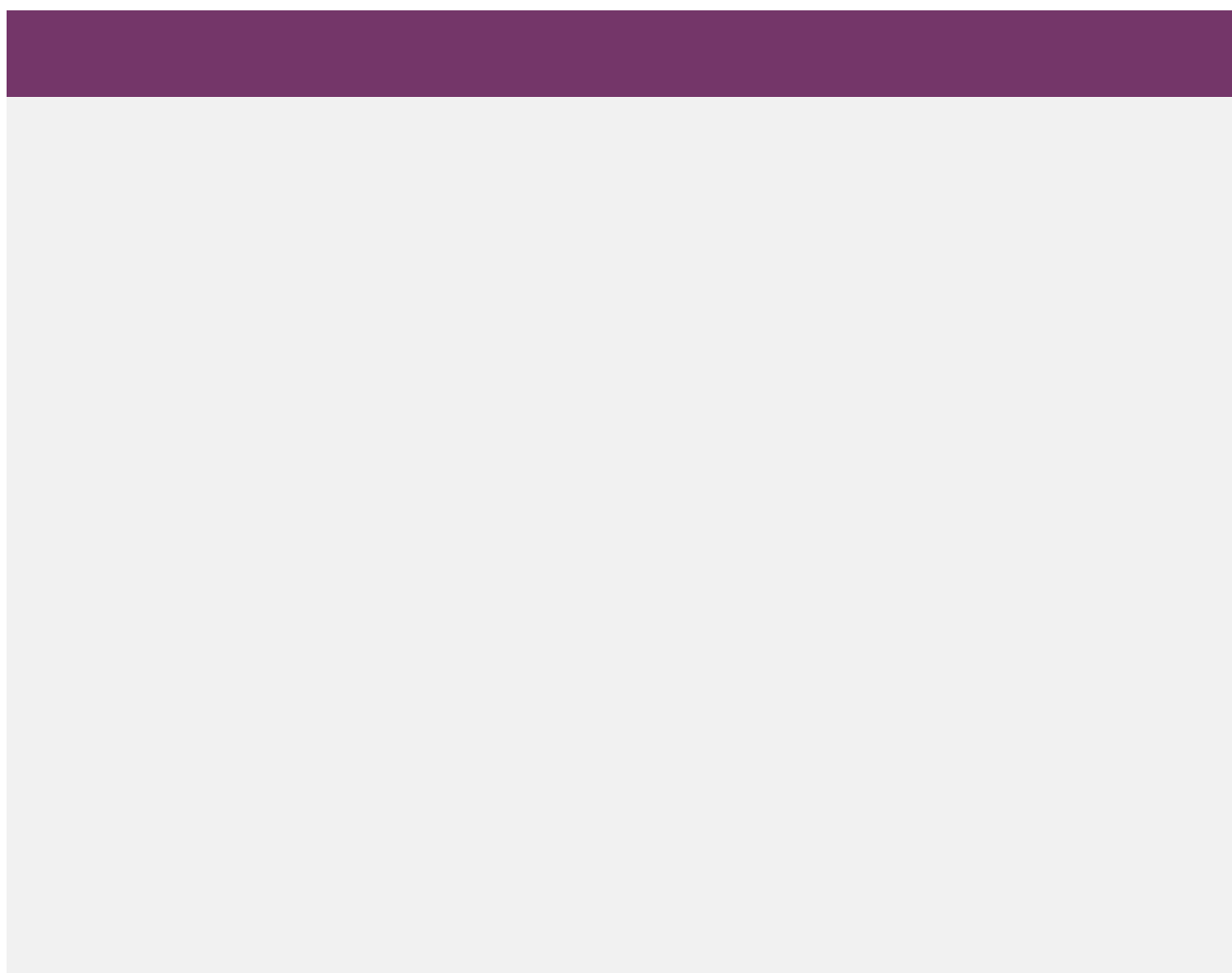


# Podejście do regulacji opieki zdrowotnej i opieki socjalnej zgodne z prawami człowieka

## Podsumowanie



# **Komisja ds. Jakości Opieki jest niezależnym regulatorem opieki zdrowotnej i opieki socjalnej osób dorosłych na terenie Anglii.**

## **Nasz cel**

Upewniamy się, że opieka zdrowotna oraz opieka socjalna świadczy bezpieczne, skuteczne, pełne współczucia oraz wysokiej jakości usługi, a także zachęcamy ich do ulepszania ich usług.

## **Nasza rola**

Monitorujemy, prowadzimy inspekcje oraz regulujemy usługi, aby upewnić się, że spełniają one podstawowe standardy jakości oraz bezpieczeństwa, a także publikujemy nasze wnioski włączając w to oceny świadczenia usług, aby pomóc ludziom wybrać odpowiednią opiekę.

## **Nasze zasady**

- Ludzie, którzy korzystają z opieki zdrowotnej i socjalnej są dla nas najważniejsi.
- Jesteśmy niezależni, rygorystyczni, sprawiedliwi oraz konsekwentni w działaniach.
- Jesteśmy otwarci i ogólnodostępni.
- Pracujemy we współpracy z opieką zdrowia i opieką socjalną.
- Naszym celem jest tworzenie organizacji uzyskującej bardzo dobre wyniki i zarówno od siebie, jak i od innych wymagamy tych samych standardów oraz wprowadzania ciągłych ulepszeń.
- Promujemy równouprawnienie, różnorodność oraz prawa człowieka.

Nasza strategia mówi o tym, że jedną z zasad Komisji jest "promocja równouprawnienia, różnorodności oraz praw człowieka".

W analizie wpływu równouprawnienia oraz praw człowieka towarzyszącej strategii Komisji obiecaliśmy, że do regulacji usług opiekuńczych zastosujemy podejście zgodne z prawami człowieka. Ten dokument jest podsumowaniem naszego podejścia, który został spisany po konsultacjach społecznych szkicu tego podejścia odbytych w okresie kwiecień - czerwiec 2014. Jest on uzupełnieniem informacji o prawach człowieka, które zostały wpisane nasz podręcznik dla usługodawców.

# Spis treści

<b>1. W jakim celu potrzebne jest podejście zgodne z prawami człowieka?</b> .....	5
<b>2. Co rozumiemy poprzez prawa człowieka?</b> .....	7
2.1 Kontekst polityki .....	7
2.2 Definicje naszych zasad praw człowieka.....	8
<b>3. Wbudowywanie tematów praw człowieka w modele oceny</b> .....	9
<b>4. Zastosowanie podejścia zgodnego z prawami człowieka w regulacji każdego sektora</b> .....	10
4.1 Rozpoznanie zagrożeń dla praw człowieka.....	10
4.2 Kontrolowanie praw człowieka .....	10
4.3 Tworzenie zaufania w prawa człowieka: edukacja i rozwój zespołów rejestracyjnych oraz kontrolnych.....	101
4.4 Przekazywanie naszego podejścia do praw człowieka .....	13
<b>5. Zasady stosowania naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka</b> .....	123
<b>6. Ciągłe ulepszanie oraz zgłaszanie narodowi</b> .....	134
<b>Kontakt</b> .....	145

# W jakim celu potrzebne jest podejście zgodne z prawami człowieka?

Podejście zgodne z prawami człowieka jest potrzebne, ponieważ:

Poszanowanie różnorodności, promowanie równouprawnienia oraz zapewnienie stosowania się do praw człowieka pomaga zapewnić każdemu bezpieczną oraz wysokiej jakości opiekę zdrowotną i opiekę socjalną. Jest to naszym głównym celem.

Zastosowanie pięciu kluczowych pytań (czy opieka jest bezpieczna, skuteczna, przyjazna, wrażliwa oraz dobrze prowadzona) w celu konsekwentnego włączania praw człowieka w regulowanie opieki z prawami człowieka pomoże nam zastosować tę zasadę dla uzyskania naszego celu.

Diagram naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka (rysunek nr 1) pokazuje w jaki sposób zamierzamy połączyć równouprawnienie oraz prawa człowieka na każdym etapie rozwoju naszego nowego podejścia do regulacji usług.

## Rysunek nr 1: Nasze podejście zgodne z prawami człowieka

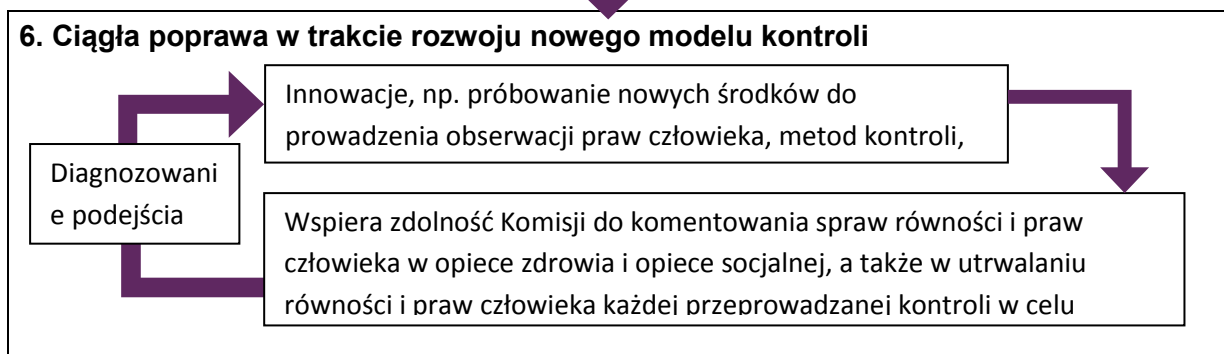
<b>1. W jakim celu potrzebne jest podejście zgodne z prawami człowieka?</b>	Zastosowanie zasady Komisji: <i>Promocji równouprawnienia, różnorodności oraz praw człowieka.</i>	Do celu Komisji: <i>Upewniamy się, że szpitale, domy opieki, przychodnie lekarskie oraz dentystyczne, a także inni dostawcy opieki w Anglii świadczą ludziom bezpieczną, skuteczną, pełną współczucia oraz wysokiej jakości opiekę, a także zachęcamy ich wprowadzania ulepszeń.</i>
<b>2. Co rozumiemy poprzez prawa człowieka?</b>	Zastosowanie naszych <b>zasad zgodnych z prawami człowieka:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sprawiedliwości</li> <li>• szacunku</li> <li>• równości</li> <li>• godności</li> <li>• autonomii</li> <li>• prawa do życia</li> <li>• praw pracowników</li> </ul>	Do naszych <b>pięciu kluczowych pytań:</b> Czy opieka zdrowotna i opieka socjalna jest: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezpieczna?</li> <li>• skuteczna?</li> <li>• przyjazna?</li> <li>• wrażliwa na ludzkie potrzeby?</li> <li>• dobrze prowadzona?</li> </ul>

Prowadzi do **tematów praw człowieka**

<b>3. Wbudowywanie tematów praw człowieka w modele oceny</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przepisy (za Ministerstwem Zdrowia)</li> <li>• Przewodnik po tym jak regulujemy opiekę</li> <li>• Kluczowe problemy</li> </ul>
--	---

<b>4. Kształtowanie podejścia zgodnego z prawami człowieka dla każdego rodzaju opieki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zagrożenia dla praw człowieka: środki oraz dane kontrolne</li> <li>• Kontrolowanie praw człowieka: metody, narzędzia, informacja</li> <li>• Tworzenie zaufania w prawa człowieka: edukacja oraz rozwój zespołów kontrolnych</li> <li>• Przekazywanie naszego podejścia usługodawcom, ludziom korzystającym z opieki oraz innym</li> </ul>
---	--

<b>5. Tworzy oparcie dla zasad zastosowania podejścia zgodnego z prawami człowieka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ludzie korzystający z opieki są dla nas najważniejsi.</li> <li>• Utrwalanie podejścia zgodnego z prawami człowieka w naszym podejściu do kontroli</li> <li>• Może być użyte przez każdego biorącego udział w kontroli z dopasowaną poradą i wsparciem, o ile będzie to potrzebne, ze strony specjalistów Komisji do spraw praw człowieka.</li> </ul>
--	---



# Co rozumiemy poprzez prawa człowieka?

W celu utworzenia podejścia zgodnego z prawami człowieka dla naszych pięciu pytań kluczowych, używamy ogólnie uzgodnionych "zasad praw człowieka". Czasami nazywa się je zasadami FREDa. Jest to skrót utworzony z pierwszych liter angielskich wyrazów oznaczających sprawiedliwość (Fairness), szacunek (Respect), równość (Equality), godność (Dignity) oraz autonomię (Autonomy) w wyborze o kontroli. Te zasady są uznawane za podstawy wszelkich międzynarodowych traktatów praw człowieka zawierających artykuły zawarte w Ustawie o prawach człowieka z 1998 roku dostosowanych do Ustawy o równości z 2010 roku.

Do naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka dodaliśmy dwie dodatkowe zasady: artykuł praw człowieka o prawie do życia, gdyż jest ono fundamentalne, oraz zasadę o prawach i uprawnieniach pracowniczych opartych na badaniach ukazujących wpływ uprawnień pracowników na jakość świadczonej przez nich opieki.

## 2.1 Kontekst polityki

Kilka niedawnych raportów, które doprowadziły do zmiany polityki i informowały nasz nowy model regulacji, zwróciły uwagę na zasady praw człowieka. Potwierdzają one, że do naszych regulacji należy wprowadzić podejście zgodne z prawami człowieka. Te raporty to: *Przed wszystkim pacjenci - wstępna odpowiedź rządu na śledztwo w sprawie błędów w mid-Staffordshire NHS Foundation Trust (Ministerstwo Zdrowia, 2013)*, *Obietnica nauki, zobowiązanie do działania - poprawianie bezpieczeństwa pacjentów w Anglii (Narodowa grupa doradcza ds. bezpieczeństwa pacjentów w Anglii)*, *Współczucie w praktyce - pielęgniarki, położne oraz inni pracownicy ds. opieki - nasza wizja i strategia (Ministerstwo Zdrowia oraz NHS w Anglii)* oraz *Przeobrażanie Opieki - narodowa odpowiedź na znęcanie się w szpitalu Winterbourne View (Ministerstwo Zdrowia, 2012)*. Kluczowe tematy wynikające z tych raportów oraz z Konstytucji NHS (Ministerstwo Zdrowia, 2013), to:

Postawienie pacjentów na pozycję najważniejszych osób, uwzględnienie osób pracujących w opiece zdrowia oraz opiece socjalnej oraz przywrócenie podstawowych wartości humanitarnych w NHS.

Podkreślenie zasad godności, szacunku, równości oraz autonomii jako kluczowych wartości.

Waga współczucia w wartościach i zachowaniach pracowników ochrony zdrowia oraz idąca od góry zmiana kultury postępowania.

Szacunek i wzmacnianie pacjentów oraz pracowników pomaga sprawić, że opieka jest bezpieczniejsza.

Brak dyskryminacji oraz sprawiedliwość jest ważna dla każdego.

## **2.2 Definicje naszych zasad praw człowieka**

Poniżej przedstawiamy definicję każdej zasady, opracowanej po konsultacjach nad projektami definicji:

**Sprawiedliwość** – ludzie korzystający z opieki oraz ludzie działający w ich imieniu mają dostęp do przejrzystych oraz sprawiedliwych procesów brania pod uwagę ich opinii, podejmowania decyzji o opiece i leczeniu, oraz zgłaszania i rozwiązywania uwag lub skarg.

**Szacunek** – ludzie korzystający z opieki są cenienni oraz wysłuchiwani, a to co jest ważne dla nich jest widziane jako ważne dla opieki. Ludzie działający w imieniu innych, np. rodzina lub przyjaciele, również są cenienni oraz wysłuchiwani.

**Równość** – ludzie korzystający z opieki nie doświadczają dyskryminacji bez względu na wiek, niepełnosprawność, płeć, kolor skóry, religię lub wyznanie, orientację seksualną, zmienioną płeć, ciążę oraz status macierzyński, a ich potrzeby są zaspokojone. Włącza się w to również potrzeby ludzi, którzy mogą doświadczać wielostopniowej dyskryminacji lub krzywdy z więcej niż jednego powodu.

**Godność** – ludzie korzystający z opieki są zawsze traktowani w humanitarny sposób - ze współczuciem oraz w sposób, który docenia ich jako ludzi i buduje ich szacunek, nawet jeżeli ich życzenia nie zostały poznane.

**Autonomia** – ludzie korzystający z opieki mają prawo do pełnego wyboru oraz pełnej kontroli nad planem opieki, opieką i leczeniem, rozwojem usług, relacjami z innymi osobami, takimi jak rodzina i przyjaciele oraz jako obywatele poza opieką zdrowotną i socjalną, z których korzystają.

**Prawo do życia** – prawo do życia ludzi korzystających z opieki będzie chronione i szanowane przez opiekę zdrowia i socjalną, z których korzystają.

**Prawa oraz uprawnienia pracowników** – prawa człowieka pracowników opieki zdrowia oraz opieki społecznej są chronione i szanowane, włączając w to zachęcanie do swobodnego zgłaszania wątpliwości oraz uwag, a także wysłuchanie tych wątpliwości oraz uwag, oraz prawo do środowiska wolnego od dyskryminacji, nękania, zastraszania lub przemocy w pracy, oraz prawo do wsparcia i upoważnienia promowania praw człowieka osób korzystających z opieki.

# Wbudowywanie praw człowieka w modele oceny

Używamy zasad praw człowieka w celu utworzenia listy tematów praw człowieka dla każdego z pięciu pytań kluczowych. Ta lista tematów służy nam w zapewnieniu, że prawa człowieka są stosowane w naszych kluczowych czynnościach sprawdzających. (KCS).

KCSy definiują zakres inspekcji oraz sposób regulowania opieki zdrowia oraz opieki socjalnej, sposób podejmowania decyzji regulacyjnych na temat opieki oraz sposób oceniania opieki. KCSy są zdefiniowane pięcioma pytaniami kluczowymi, ale różnią się one w zależności od rodzaju opieki.

Tematy praw człowieka zostały użyte w pracach z Ministerstwem Zdrowia na temat fundamentalnych standardów opieki. Są to rozporządzenia w sprawie opieki zdrowotnej oraz opieki socjalnej, które dają nam prawo do podejmowania odpowiednich działań w przypadku nieodpowiedniej opieki.

Tematy praw człowieka zostały zamieszczone w pełnej wersji tego dokumentu konsultacyjnego na temat podejścia zgodnego z prawami człowieka, który został zamieszczony na naszej stronie internetowej ([www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk)).



# Zastosowanie podejścia zgodnego z prawami człowieka w regulacji każdego sektora

Musimy upewnić się, że zespoły rejestracyjne oraz kontrolne mają odpowiednie informacje, metody i umiejętności do wydawania postanowień na temat praw człowieka. Istnieją trzy sposoby w jakie możemy wspierać zespoły w wykonywaniu tych zadań - zostały one przedstawione poniżej. Sposoby wsparcia będą różniły się w zależności od sektora - np. w szpitalach ze specjalizacją w ostrych przypadkach, szpitalach leczących choroby umysłowe, przychodniach lekarzy rodzinnych, domach opieki socjalnej dla osób dorosłych czy też w ramach opieki domowej.

## 4.1 Rozpoznanie zagrożeń dla praw człowieka

W celu rozpoznania gdzie znajdują się zagrożenia dla ludzi korzystających z opieki, nasze nowe podejście do monitorowania korzysta z "inteligentnego monitorowania" opartego o dane, dowody oraz informacje od ludzi.

W celu utrwalenia podejścia zgodnego z prawami człowieka, na podstawie posiadanych danych oraz źródeł informacji, sprawdzimy czy wskaźniki ryzyka oceniają wszystkie tematy praw człowieka, oraz sprawdzimy, czy ewentualne luki można wypełnić poprzez utworzenie szczegółowych wskaźników ryzyka.

## 4.2 Kontrolowanie praw człowieka

### Kontrola

Nasze zespoły kontrolne potrzebują metod, które pomogą im podjąć postanowienia w sprawie tematów praw człowieka. Osadzenie praw człowieka w kontrolę zależne jest od rodzaju kontrolowanej opieki.

Przeprowadziliśmy badania nad naszym podejściem zgodnym z prawami człowieka w ramach wprowadzenia nowych metod kontroli, na przykład dodaliśmy pytania dotyczące równości oraz praw człowieka w badania opinii ludzi korzystających z opieki socjalnej dla osób dorosłych oraz usługodawców tychże usług. Nieustannie będziemy oceniać jak działają nasze metody - będzie to nowy sposób rozwoju kontroli opieki.

Ciężko pracowaliśmy nad tym, aby jak najszersza grupa ludzi mogła wziąć udział w dawaniu swojej opinii na temat kontrolowanych szpitali, na przykład poprzez wyznaczenie minimalnych wymagań dla naszych publicznych wydarzeń słuchowiskowych oraz poprzez zlecenie grupom

społecznościowym oraz wolontariackim utworzenie grup skupionych na zbieraniu opinii pewnych grup społecznych.

Tworzymy również podejście do zarządzania lokalnymi relacjami z grupami społecznościowymi oraz wolontariackimi, włączając w to grupy działające na rzecz równości.

## **Rejestracja**

Mamy specjalnie przeszkolonych pracowników do rejestrowania nowych usług oraz sprawdzania nowych menadżerów. Dokonujemy przeglądu metodologii rejestracji, aby upewnić się, że wbudowane w nią jest nasze podejście zgodne z prawami człowieka.

### **4.3 Tworzenie zaufania w prawa człowieka: edukacja i rozwój zespołów rejestracyjnych oraz kontrolnych**

Wpływ naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka jest uzależniony od wiedzy i umiejętności naszych zespołów rejestracyjnych i kontrolnych na temat praw człowieka oraz ich motywacji oraz chęci skupienia się na prawach człowieka.

Nasze podejście do edukacji i rozwoju wspierającego prawa człowieka zawierać będzie:

Naukę o prawach człowieka dostosowaną do stanowiska pracy, włączając to szerszy program nauczania dla pracowników.

Naukę poprzez wymianę doświadczeń oraz dzielenie się wiedzą ze wszystkimi.

Wykształcenie niektórych pracowników na specjalistów ds. praw człowieka.

Będziemy pracować wraz z Komisją ds. Równości i Praw Człowieka w celu zaprojektowania, wdrożenia oraz oceniania programu edukacji o równości i prawach człowieka.

Upewnimy się, że będziemy promować równość oraz prawa człowieka dla naszych pracowników poprzez kulturową zmianę w Komisji, na przykład poprzez edukowanie menadżerów Komisji o ich roli w zapewnianiu równości dla wszystkich pracowników.

### **4.4 Przekazywanie naszego podejścia do praw człowieka**

Przekazywanie naszego podejścia do praw człowieka usługodawcom spowoduje zarówno zachęcenie usługodawców do rozważenia w jaki sposób promować prawa człowieka oraz wyjaśni naszą rolę regulatora, co pozwoli zapewnić, że prawa człowieka są chronione, szanowane i spełnione.

Przekazywanie naszego podejścia do praw człowieka ludziom korzystającym z opieki, usługodawcom oraz społeczeństwu pozwoli ludziom zrozumieć ich prawa i obowiązki. Pozwoli to nam również zebrać właściwe informacje na temat jakości usług w stosunku do praw człowieka.

# Zasady stosowania naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka

Wszystkie wyżej wymienione elementy naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka wspierają nasze zasady stosowania tego podejścia. Te zasady są następujące:

- **Osadzenie praw człowieka w nasze podejście do kontroli** – jak opisano w sekcji 4, robimy to poprzez zdefiniowanie kluczowych tematów praw człowieka oraz upewniając się, że znajdują się one w naszej ocenie modelowej, następnie wbudowanie praw człowieka w system kontroli, metody oraz narzędzia.
- **Upewnianie się, że pracownicy, którzy nie są specjalistami od praw człowieka potrafią korzystać z podejścia zgodnego z prawami człowieka** – podstawą naszego podejścia jest korzystanie z ustalonych zasad praw człowieka, zamiast z bardziej technicznych artykułów Ustawy o Prawach Człowieka z 1998 roku, a następnie wspieranie zespołów kontrolnych w stosowaniu podejścia zgodnego z prawami człowieka, zgodnie z opisem w sekcji 4. W naszym nowym modelu kontrolnym korzystamy z szerszego grona ludzi w trakcie kontroli, włączając w więcej profesjonalnych ekspertów oraz ekspertów z doświadczenia.
- **Udzielanie dopasowanej porady i wsparcia, o ile będzie to konieczne, ze strony specjalistów ds. praw człowieka pracujących dla Komisji** – czasami zespoły kontrolne będą potrzebować więcej wsparcia w stosowaniu podejścia zgodnego z prawami człowieka:, na przykład:
  - Przy wprowadzaniu nowych metod lub narzędzi ze szczególnym uwzględnieniem praw człowieka.
  - Testowaniu podejścia zgodnego z prawami człowieka w nowym sektorze.
  - Kiedy pracownicy będą chcieli zgłosić Komisji określone zagrożenie dla równości lub praw człowieka, ujawnione w wyniku uzyskania informacji.
  - Kiedy wątpliwości dotyczące opieki wykryte w trakcie kontroli są bezpośrednio związane z Ustawą o Równości z 2010 roku lub z Ustawą o Prawach Człowieka 1998 roku.

Centralny zespół ds. równości i praw człowieka będzie udzielał specjalistycznego wsparcia dla zespołów kontrolnych w tych okolicznościach. Centralny zespół będzie również mógł poprosić o specjalistyczną poradę ze strony Komisji ds. Równości i Praw Człowieka.

Planujemy również skorzystać z wyników badania umiejętności pracowników Komisji, co pozwoli pracownikom na stworzenie listy posiadanych specjalizacji. Zamierzamy w lepszy sposób korzystać ze specjalistycznej wiedzy, umiejętności i doświadczenia w sprawach równości i praw człowieka, które posiadają pracownicy zespołów kontrolnych.

## Ciągłe ulepszanie oraz zgłaszanie naradowi

Zobowiązujemy się do oceniania naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka na kluczowych etapach jego rozwoju. Nasz ocena będzie tworzona na podstawie wyników dla ludzi korzystających z opieki. Musimy uzyskać odpowiedź na pytanie: jak, w praktyce, nasze podejście do praw człowieka wpłynęło na to, że ludzie otrzymują bezpieczną, skuteczną, pełną współczucia oraz wysokiej jakości opiekę?

W celu ocenienia naszego podejścia zgodnego z prawami człowieka, uzyskamy opinie ze strony dostawców usług, ludzi korzystających z opieki oraz ich rodzin i znajomych, a także weźmiemy pod uwagę wyniki naszej pracy regulacyjnej, na przykład z raportów kontroli.

Nasze wnioski, możemy wykorzystać w dogłębnych przeglądach określonych problemów związanych z prawami człowieka.

Chcemy, aby nasze nowe podejście zgodne z prawami człowieka nie tylko ulepszyło sposób regulowania każdego dostawcy usług, ale także aby umożliwiło nam wypowiedanie się na temat równości i praw człowieka jako dalszych dźwigni do rozwoju.

Sprawdzimy w jaki sposób wykorzystać możliwości, które daje nam nowe podejście, w celu poprawienia naszych obowiązków wynikających z istniejącego prawa. Zaliczyć do tego należy naszą rolę w ramach narodowego mechanizmu zapobiegawczego, wynikającego z zapisów Protokołu Opcjonalnego do Konwencji przeciwko Torturom ONZ oraz naszych obowiązków wynikających z Ustawy o Zdrowiu Umysłowym z 1983 roku oraz Ustawy o Sprawności Umysłowej z roku 2005, włączając w to ochronę prze pozbawieniem wolności.

# Kontakt

## **Email**

enquiries@cqc.org.uk

## **Poczta**

Napisz do nas na adres:

CQC National Customer Service Centre

Citygate

Gallowgate

Newcastle upon Tyne

NE1 4PA

## **Telefon:**

Prosimy o kontakt z National Customer Service Centre:

Telefon: 03000 616161

Fax: 03000 616171