



Czego można oczekiwać od **dobrego domu opieki?**

Niniejsza broszura przedstawia standardy opieki, leczenia lub pomocy jakiej może oczekiwać rezydent (lub członkowie jego rodziny bądź znajomi) dobrego domu opieki w Anglii.

Domy opieki zapewniają całodobową opiekę dla wielu osób, w tym osób w podeszłym wieku, niepełnosprawnych, z zaburzeniem zdolności uczenia się, przewlekłymi lub krótkoterminowymi schorzeniami oraz osób uzależnionych od narkotyków lub alkoholu. Niektóre domy zapewniają opiekę pielęgniarską. Oddzielna broszura została opracowana dla osób otrzymujących opiekę we własnym domu.

### **Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej (ang. Care Quality Commission - CQC)**

Zadaniem Komisji jest monitorowanie i kontrolowanie usług w zakresie opieki zdrowotnej i społecznej dla dorosłych świadczonej między innymi przez miejscowe domy opieki, przychodnie lekarzy pierwszego kontaktu oraz szpitale. Celem kontroli jest zapewnienie opieki wysokiej jakości. Po jej przeprowadzeniu przyznajemy ocenę, która może być „wyróżniająca”, „dobra”, „wymagająca poprawy” lub „niespełniająca wymogów”. Jeżeli świadczone usługi wymagają poprawy, dokładamy wszelkich starań aby ich jakość została podniesiona.

Podczas kontroli świadczonych usług zawsze sprawdzamy czy są one:

- bezpieczne
- skuteczne
- świadczone z należytą troską
- zaspokajające potrzeby rezydentów
- właściwie prowadzone

Niniejsza broszura przedstawia standardy jakich można oczekiwać od domu opieki, który otrzymał ocenę **dobrą** za każdy z pięciu obszarów przedstawionych powyżej. Niektóre domy opieki świadczą usługi na wyjątkowo wysokim poziomie, za który otrzymują ocenę wyróżniającą w jednym lub kilku z pięciu obszarów. Inne mogą wymagać poprawy, a w przypadku stwierdzenia poważnych zastrzeżeń są oceniane jako niespełniające wymogów.

Łączymy poszczególne oceny cząstkowe przyznając domowi opieki ocenę ogólną. Domy opieki zobowiązane są do umieszczenia oceny w widocznym miejscu, warto więc zwrócić na nią uwagę. Nawet w dobrym domu opieki niektóre obszary mogą wymagać poprawy, co pozwala mimo wszystko przyznać mu ogólną ocenę dobrą. Jeśli w domu opieki nie można znaleźć przyznanej mu oceny, należy poprosić o umieszczenie jej w widocznym miejscu.

**Można oczekiwać, że dobry dom opieki jest bezpieczny, ponieważ...**

- Dom i jego wyposażenie utrzymywane są w dobrym stanie, a kadra kierownicza ulepsza sposoby zapewnienia bezpieczeństwa. Rezydenci posiadają pewność, że ich mienie jest bezpieczne i chronione.
- Zapewniona jest właściwa liczba członków personelu, który posiada stosowne umiejętności gwarantujące bezpieczeństwo rezydentów.
- Rezydenci chronieni są przed wszelkimi formami zastraszania, nękania, wykorzystywania lub wyrządzania im jakiegokolwiek innej krzywdy, co obejmuje również zaniedbanie i nadużycia finansowe.
- Personel szybko i otwarcie rozwiązuje wszelkie kwestie dotyczące incydentów i wypadków (bada je również w razie konieczności) i wyciąga z nich właściwe wnioski.
- Rezydenci czują się bezpieczni i chronieni przez personel, przy zapewnieniu im jak największej niezależności umożliwiającej branie udziału w wybranych zajęciach - niezależnie od niepełnosprawności lub innych potrzeb.
- Personel bezpiecznie podaje lekarstwa i właściwie je przechowuje. O ile to możliwe, dom umożliwia rezydentom udział w przeglądzie lekarstw oraz wspiera ich w zachowaniu jak największej niezależności.
- Pomieszczenia i wyposażenie utrzymywane są w czystości, co zapobiega ryzyku infekcji.

**Można oczekiwać, że dobry dom opieki jest skuteczny, ponieważ...**

- Regularnie zasięgana jest opinia rezydentów na temat świadczonej im opieki, a informacje zwrotne są zawsze pozytywne.
- Personel zapewnia rezydentom właściwą żywność i napoje w wystarczającej ilości.
- Personel posiada stosowną wiedzę, kwalifikacje i umiejętności do wykonywania swoich obowiązków zapewniając rezydentom dobrą jakość życia.
- Rezydenci są zawsze proszeni o wyrażenie zgody (pozwolenia) na świadczoną opiekę, leczenie lub pomoc w zrozumiałym dla nich sposób. Stosownie do sytuacji, znajomi i rodziny rezydentów mogą być zaangażowani w decyzje dotyczące ich opieki.
- Personel zna potrzeby zdrowotne rezydentów i ich osobiste preferencje, i zapewnia im jak największą możliwość wyboru i kontroli.
- Personel rozmawia ze specjalistami z zakresu opieki zdrowotnej i społecznej, takimi jak lekarze pierwszego kontaktu, i podejmuje stosowne działania we właściwym czasie w celu utrzymania rezydentów w dobrym zdrowiu.
- Rezydenci pytani są o ich upodobania i potrzeby podczas prac adaptacyjnych i dekoracyjnych w domu opieki. Wszelkie zmiany mają na celu zapewnienie jak największej niezależności rezydentów.

**Można oczekiwać, że dobry dom opieki świadczy usługi z należytą troską, ponieważ...**

- Personel zna historię życia rezydentów, ich upodobania, nadzieje i potrzeby, w tym potrzeby wynikające z wieku, niepełnosprawności, płci, tożsamości płciowej, rasy, wyznania lub wierzeń, orientacji seksualnej (niezależnie od tego czy rezydent jest homoseksualny, biseksualny czy heteroseksualny).
- Rezydenci są zachęceni do wyrażania swoich opinii niezależnie od złożoności ich potrzeb.
- Rezydenci mają dostęp do usług rzeczników (osób wypowiadających się w ich imieniu).
- W stosownych przypadkach, personel zna życzenia rezydentów odnośnie opieki w końcowym okresie ich życia.

- Personel zawsze traktuje rezydentów z godnością i szacunkiem. Spędza czas z rezydentami rozwijając pełne zaufania relacje, ma na uwadze ich dobro.
- Rezydenci mają zapewniony właściwy poziom prywatności.
- Rodzina i znajomi mogą składać rezydentom wizyty.

**Można oczekiwać, że dobry dom opieki zaspokaja potrzeby rezydentów, ponieważ...**

- Opieka, leczenie i pomoc świadczone rezydentom ujęte są w formie pisemnego planu, określającego wymagane działania personelu w celu zapewnienia każdemu rezydentowi zindywidualizowanej opieki.
- Stosownie do sytuacji, rodzina i znajomi rezydenta biorą czynny udział w rozszerzaniu sporządzonego planu. Na przykład rezydent powinien mieć prawo wyboru osoby świadczącej mu opiekę osobistą, taką jak pomoc w myciu się i ubieraniu.
- Plan podlega zmianie wraz ze zmianą potrzeb i preferencji rezydenta. Wprowadzone zmiany przekazywane są na bieżąco wszystkim zainteresowanym stronom, takim jak inne organizacje świadczące rezydentowi usługi.
- Plan zawiera informacje dotyczące historii życia rezydenta, w tym jego cele, umiejętności oraz preferowaną formę opieki zdrowotnej. Rezydenci mogą mieć również opracowany plan działania w kwestiach zdrowotnych.
- Personel dokonuje wszelkich starań, aby rezydenci nie czuli się samotni, pomagając im w utrzymaniu kontaktu z rodziną i znajomymi.
- Personel pomaga również w utrzymaniu zainteresowań rezydentów, a na ich życzenie wspiera ich zaangażowanie w sprawy społeczności lokalnej.
- W razie konieczności wizyty w szpitalu, personel ustala z rezydentem, z właściwym wyprzedzeniem, jak najdogodniejszy sposób jej przeprowadzenia.
- Wszelkie zastrzeżenia i skargi zgłaszane przez rezydentów są poważnie traktowane przez personel i dokładnie badane, a odpowiedź na nie udzielana jest najszybciej jak to możliwe.

**Można oczekiwać, że dobry dom opieki jest właściwie prowadzony, ponieważ...**

- Rezydenci wiedzą kto jest dyrektorem domu, znają również inne osoby na kierowniczych stanowiskach.
- Przełożeni znają zakres swoich obowiązków i są zawsze uczciwi w swoich działaniach, nawet w trudnych sytuacjach.
- Personel zna oczekiwania i chętnie wykonuje powierzone mu zadania.
- Przełożeni znajdują czas na wspieranie swoich pracowników.
- Personel może bez obaw zgłaszać wszelkie zastrzeżenia dotyczące opieki świadczonej przez współpracowników, opiekunów i specjalistów. W takich przypadkach uzyskuje właściwe wsparcie, a zgłoszone zastrzeżenia są dokładnie badane.

## **Działania jakie należy podjąć w razie zastrzeżeń dotyczących domu opieki**

Jeżeli rezydent lub osoba, którą się opiekuje, otrzymuje opiekę niskiej jakości, należy:

- **Zgłosić zastrzeżenia domowi opieki**

Należy poinformować zarządzających domem o swoich zastrzeżeniach. W razie niemożności natychmiastowego rozpatrzenia zgłoszonych zastrzeżeń, można skorzystać z formalnej procedury składania skarg.

Zgodnie z przepisami prawa, każdy dom opieki powinien posiadać skuteczne procedury rozpatrywania skarg. Rezydenci niezadowoleni ze sposobu rozpatrzenia ich skargi przez dom opieki mogą skontaktować się miejscową radą, jeśli opłaca ich opiekę.

W razie niezadowolenia z odpowiedzi domu opieki lub rady, można skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ds. Samorządów Lokalnych (ang. Local Government Ombudsman) pod numerem telefonu **0300 061 0614** lub na stronie internetowej **www.lgo.org.uk**. Dotyczy to przypadków, kiedy koszty opieki opłacane są przez rezydenta lub radę.

- **Przekazywanie informacji Komisji**

Pragniemy poznać opinie rezydentów dotyczące świadczonej im opieki. Pomagają one w podejmowaniu decyzji kiedy, gdzie i co należy poddać kontroli oraz jakie działania podjąć w celu zapobieżenia niskiej jakości usług w przyszłości.

Cenne są również informacje dotyczące pozytywnych doświadczeń rezydentów. Sposoby przekazywania opinii na temat swoich doświadczeń znajdują się na odwrocie.

Lokalne grupy wsparcia, takie jak Healthwatch, oraz organizacje wolontariackie i środowiskowe również przekazują informacje dotyczące opinii rezydentów na temat świadczonej im opieki.

Należy jednak zaznaczyć, że Komisja nie może składać skarg ani przekazywać ich dalej w imieniu rezydenta, ponieważ nie jest uprawniona do ich badania ani rozwiązywania.

## **Sposoby prowadzenia kontroli oraz podejmowanie działań**

Kontrole prowadzone w domach opieki są zwykle niezapowiedziane. Podczas kontroli prowadzone są rozmowy z rezydentami na temat ich doświadczeń związanych ze świadczoną opieką oraz rozmowy z personelem, sprawdzane są również stosowane systemy i procedury. Czasami dokonywane są przeglądy dokumentacji medycznej dotyczącej świadczonej opieki - ze ścisłym zachowaniem zasad ochrony informacji. W kontrolach często biorą udział biegli, w tym członkowie społeczeństwa korzystający uprzednio z usług domów opieki. Te osoby nazywane są „ekspertami z doświadczenia” (ang. Experts by Experience).

Jeżeli dom opieki nie spełnia standardów, jakich należy od niego oczekiwać (zwanymi standardami podstawowymi) zostają podjęte stosowne działania. Dom opieki zobowiązany jest do przedstawienia programu naprawczego. Możliwe jest również:

- nałożenie kary lub udzielenie formalnego ostrzeżenia,
- wydanie zakazu przyjmowania nowych rezydentów; oraz
- podjęcie działań zmierzających do zamknięcia domu opieki (w skrajnych przypadkach).

## Sposoby przekazywania informacji rezydentom

Na naszej stronie internetowej można sprawdzić ocenę przyznaną danemu domowi opieki, po wprowadzeniu jego nazwy lub kodu pocztowego. Po przeprowadzonej kontroli na stronie umieszczany jest raport przedstawiający pozytywne aspekty, wszelkie zastrzeżenia oraz działania naprawcze wymagane od domu opieki. Można tam również:

- przedstawić własne doświadczenia dotyczące świadczonej opieki,
- zarejestrować się w celu otrzymywania nowych raportów pokontrolnych drogą elektroniczną po ich opublikowaniu,
- zarejestrować się w celu otrzymywania comiesięcznych biuletynów elektronicznych z najnowszymi wiadomościami; oraz
- przyłączyć się do społeczności internetowej pomagając w lepszym wykonywaniu naszej pracy.

## Sposoby kontaktowania się z Komisją

Telefonicznie: **03000 616161** (wg stawek krajowych)

Elektronicznie: **enquiries@cqc.org.uk**

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

Listownie: **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**



Na portalach Twitter i Facebook:



**@CareQualityComm**



**www.facebook.com/CareQualityCommission**

Niniejszą broszurę można pobrać w innych formatach z naszej strony internetowej. Należy skontaktować się z nami w celu uzyskania broszury w innym języku lub formacie.

### Wykorzystywanie uzyskanych informacji

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