



Jakich standardów należy
oczekiwać od **poradni
stomatologicznej?**

Niniejsza broszura przedstawia standardy opieki jakich należy oczekiwać od poradni stomatologicznych w Anglii oraz sposoby zgłaszania zastrzeżeń. Informacje te mogą okazać się pomocne w razie poszukiwania lokalnej poradni stomatologicznej. Mogą również pomóc w zrozumieniu standardów jakich należy oczekiwać od swojej poradni.

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

Zadaniem Komisji jest monitorowanie i kontrolowanie usług w zakresie opieki zdrowotnej i społecznej świadczonej między innymi przez poradnie stomatologiczne, przychodnie lekarzy pierwszego kontaktu, szpitale oraz domy opieki. Działania tego typu zapewniają usługi najwyższej jakości. 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 pacjentów; oraz
- właściwie prowadzone

Na kolejnych stronach przedstawiamy czego każdy pacjent i członkowie jego rodziny lub znajomi powinni oczekiwać od bezpiecznej, skutecznej, prowadzonej właściwie i z należytą troską poradni stomatologicznej odpowiadającej potrzebom korzystających z niej osób.

Można oczekiwać, że poradnia dentystyczna jest bezpieczna, ponieważ...

- Personel prowadzi dokumentację medyczną, która jest dokładna, pełna i aktualna.
- Personel zauważa pogorszenie się stanu jamy ustnej pacjenta i podejmuje właściwe działania, aby go poprawić.
- Personel bezpiecznie podaje lekarstwa i właściwie je przechowuje.
- Zapewniona jest właściwa liczba członków personelu, który posiada stosowną wiedzę, umiejętności i doświadczenie gwarantujące bezpieczeństwo pacjentów.
- Pomieszczenia i wyposażenie utrzymywane są w czystości, co zapobiega ryzyku infekcji.
- Personel zgłasza wszelkie zastrzeżenia dotyczące bezpieczeństwa. Dokumentowane są wszystkie incydenty, a skargi zgłaszane przez pacjentów rozpatrywane są we właściwy sposób.
- Poradnia przeprosza za wszelkie błędy w zakresie opieki lub leczenia, wyciąga właściwe wnioski i zapobiega ich ponownemu wystąpieniu.

Można oczekiwać, że poradnia dentystyczna jest skuteczna, ponieważ...

- Personel zawsze omawia z pacjentem powód wizyty, zna również historię jego choroby.
- Personel dokładnie wyjaśnia różne możliwości leczenia, w tym związane z nim koszty. Pomaga to podjąć pacjentowi właściwą decyzję dotyczącą najlepszej formy leczenia.
- Podczas podejmowania decyzji dotyczącej leczenia pacjent nie jest dyskryminowany ze względu na wiek, płeć, tożsamość płciową, niepełnosprawność, rasę, wyznanie lub wierzenia ani orientację seksualną (niezależnie od tego czy pacjent jest homoseksualny, biseksualny czy heteroseksualny).
- W razie potrzeby poradnia kieruje pacjenta do poradni specjalistycznych. W takiej sytuacji przekazywana jest również właściwa dokumentacja medyczna pacjenta.

Można oczekiwać, że poradnia dentystyczna świadczy usługi z należytą troską, ponieważ...

- Personel zawsze traktuje pacjentów z godnością i szacunkiem.
- Personel znajduje czas na wysłuchanie pacjenta i angażuje go w podejmowanie decyzji dotyczących świadczonej mu opieki.
- Przed wyrażeniem zgody na opiekę lub leczenie pacjent ma wystarczającą ilość czasu na ich przemyślenie i zadawanie pytań.
- Pacjent ma zapewniony właściwy poziom prywatności.
- Personel właściwie reaguje na wszelkie objawy bólu, niepokoju i dolegliwości pacjenta.

Można oczekiwać, że poradnia dentystyczna zaspokaja potrzeby pacjentów, ponieważ...

- Terminy wizyt ustalane są w godzinach jak najbardziej dogodnych dla pacjenta.
- System ustalania wizyt jest prosty w obsłudze i zapewnia możliwość leczenia w nagłych przypadkach, również poza godzinami pracy.
- Poradnia pragnie poznać opinie pacjentów dotyczące świadczonych przez nią usług, uwzględnia również różnorodne potrzeby pacjentów podczas ich planowania.
- Personel bierze pod uwagę wiek, wyznanie lub niepełnosprawność pacjenta i w miarę możliwości dokonuje stosownych modyfikacji.
- Poradnia stara się unikać opóźnień i dokonuje starań, aby pacjenci nie spędzali zbyt wiele czasu w poczekalni.
- Łatwo jest złożyć skargę. Poradnia wyjaśnia również co należy zrobić w razie niezadowolenia ze sposobu rozpatrzenia skargi.

Można oczekiwać, że poradnia dentystyczna jest właściwie prowadzona, ponieważ...

- Osoba kierująca poradnią monitoruje jakość i bezpieczeństwo świadczonych usług oraz podejmuje działania zmierzające do rozwiązywania problemów.
- Poradnia wspiera swój personel, przekazuje mu informacje umożliwiające zapoznawanie się z nowościami i doskonalenie metod pracy.
- Poradnia szczerze i otwarcie ocenia jakość swoich działań w zapewnianiu pacjentom opieki najwyższej jakości.
- Dokumentacja medyczna dotycząca opieki i leczenia pacjenta jest pełna i dokładna oraz przechowywana bezpiecznie z zachowaniem poufności.
- Poradnia ceni sobie opinie pacjentów i wykorzystuje informacje zwrotne do podnoszenia jakości świadczonych usług.

Działania jakie należy podjąć w razie zastrzeżeń dotyczących poradni stomatologicznej

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

- **Zgłosić zastrzeżenia poradni stomatologicznej**

Należy poinformować kierownika poradni o swoich zastrzeżeniach. W razie niemożności natychmiastowego rozpatrzenia zgłoszonych zastrzeżeń, można skorzystać z procedury składania formalnych skarg.

Zgodnie z przepisami prawa, każda poradnia dentystyczna powinna posiadać skuteczne procedury rozpatrywania skarg.

Jeżeli skarga dotyczy leczenia w ramach NHS, a pacjent jest niezadowolony ze sposobu rozpatrywania złożonej skargi przez poradnię stomatologiczną, należy znaleźć w Internecie lokalny zespół NHS. W razie dalszego niezadowolenia, można skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ds. Administracji i Służby Zdrowia (ang. Parliamentary and Health Service Ombudsman) pod numerem telefonu **0345 015 4033** lub na stronie internetowej **www.ombudsman.org.uk**. Prawa pacjenta zostały wyjaśnione na stronie internetowej **www.nhs.uk/NHSConstitution**.

Pacjenci opłacający leczenie prywatnie, którzy są niezadowoleni ze sposobu rozpatrzenia ich skargi przez poradnię, mogą skontaktować się z wydziałem ds. skarg na usługi stomatologiczne (ang. Dental Complaints Service) pod numerem telefonu **08456 120540** lub na stronie internetowej **www.dentalcomplaints.org.uk**.

- **Przekazywanie informacji Komisji**

Pragniemy poznać opinie pacjentów 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 pacjentów. 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 pacjentów na temat świadczonej im opieki.

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

Sposoby prowadzenia kontroli oraz podejmowanie działań

Podczas kontroli poradni stomatologicznych prowadzone są rozmowy z pacjentami 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 biorą zwykle udział biegli, w tym specjaliści posiadający doświadczenie z zakresu opieki stomatologicznej.

Jeżeli poradnia stomatologiczna nie spełnia standardów opieki, jakich należy od niej oczekiwać (zwanym standardami podstawowymi) zostają podjęte stosowne działania. Poradnia zobowiązana jest do przedstawienia programu naprawczego. Możliwe jest również:

- nałożenie kary lub udzielenie formalnego ostrzeżenia; oraz
- podjęcie działań zmierzających do zamknięcia poradni (w skrajnych przypadkach).

Sposoby przekazywania informacji pacjentom

Na naszej stronie internetowej można znaleźć informacje dotyczące danej poradni stomatologicznej po wprowadzeniu jej nazwy, lokalizacji lub kodu pocztowego. Po przeprowadzonej kontroli na stronie umieszczany jest raport przedstawiający pozytywne aspekty, wszelkie zastrzeżenia oraz działania wymagane od poradni. 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 pacjenta są zawsze chronione i bezpiecznie przetwarzane. Udzielane informacje nie są udostępniane bez zgody pacjenta, za wyjątkiem okoliczności szczególnych. Dane osobowe przechowywane są zgodnie z Ustawą o ochronie danych z 1998 r. (ang. Data Protection Act 1988) oraz Regulaminem w sprawie poufnych danych osobowych (ang. Code of Practice on Confidential Personal Information), które zostały opublikowane na naszej stronie internetowej.