



Czego można oczekiwać od **dobrej**  
**agencji świadczącej opiekę**  
**domową?**

Niniejsza broszura przedstawia standardy opieki, leczenia lub pomocy jakiej pacjent (lub członkowie jego rodziny bądź znajomi) może oczekiwać od dobrej agencji świadczącej opiekę domową w Anglii. Opieka osobista obejmuje pomoc w spożywaniu posiłków, myciu się i korzystaniu z toalety. Nie obejmuje natomiast prac domowych takich jak sprząatanie, gotowanie lub robienie zakupów, chociaż niektóre agencje oferują pomoc również w tym zakresie.

Oddzielna broszura została opracowana dla osób przebywających w domu opieki.

### **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 agencje opieki domowej, domy opieki i 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 pacjentów; oraz
- właściwie prowadzone

Niniejsza broszura przedstawia standardy jakich pacjent może oczekiwać od agencji świadczącej opiekę domową, która otrzymała ocenę **dobrą** za każdy z powyższych obszarów. Niektóre agencje 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 agencji ocenę ogólną. Każda agencja musi umieścić ocenę w biurze na widocznym miejscu lub na stronie internetowej. Nawet w dobrej agencji niektóre obszary mogą wymagać poprawy, co pozwala mimo wszystko przyznać jej ogólną ocenę dobrą. Jeśli w agencji nie można znaleźć przyznanej jej oceny, należy poprosić o umieszczenie jej w widocznym miejscu.

**Można oczekiwać, że dobra agencja świadcząca opiekę domową jest bezpieczna, ponieważ...**

- Pacjent czuje się bezpieczny i chroniony przez personel, przy zapewnieniu mu jak największej niezależności umożliwiającej wykonywanie wybranych przez pacjenta czynności - niezależnie od niepełnosprawności lub innych potrzeb.
- Personel chroni godność i prawa człowieka pacjenta, szanuje jego indywidualność.
- Zapewniana jest właściwa liczba personelu, co zapewnia rzetelne świadczenie usług bez pośpiechu. Personel posiada właściwy zakres umiejętności gwarantujących bezpieczeństwo pacjenta.
- W razie konieczności nagłej zmiany pracownika świadczącego usługi, pacjentowi przekazywane są dane innej osoby, aby wiedział kogo ma oczekiwać.
- Pacjent chroniony jest przed wszelkimi formami zastraszania, nękania, wykorzystywania lub wyrządzania mu 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.
- Personel bezpiecznie podaje lekarstwa i właściwie je przechowuje. O ile to możliwe, agencja umożliwia pacjentowi udział w przeglądzie lekarstw oraz wspiera go w zachowaniu jak największej niezależności.
- Wyposażenie wykorzystywane przez agencję jest utrzymywane we właściwym stanie technicznym. Pacjent posiada pewność, że jego mienie jest bezpieczne i chronione.

**Można oczekiwać, że dobra agencja świadcząca opiekę domową jest skuteczna, ponieważ...**

- Pacjent zostaje przedstawiony personelowi, który będzie zapewniać mu opiekę.
- Personel zapewnia pacjentowi właściwą opiekę, ponieważ jest wybierany ze względu na posiadaną wiedzę, kwalifikacje i umiejętności.
- Pacjent jest zawsze proszony o wyrażenie zgody (pozwolenia) na świadczoną opiekę, leczenie lub pomoc w zrozumiałym dla niego sposób. Stosownie do sytuacji, znajomi i rodzina pacjenta mogą być zaangażowani w decyzje dotyczące jego opieki.
- Personel podejmuje działania we właściwym czasie zapewniając pacjentowi pozostawanie w dobrym zdrowiu.
- Personel zna potrzeby zdrowotne pacjenta i jego osobiste preferencje. Pacjent jest regularnie angażowany w decyzje dotyczące jego opieki i leczenia z zapewnieniem mu jak najszerszych możliwości wyboru i kontroli.
- Personel zapewnia pacjentowi właściwą żywność i napoje w wystarczającej ilości.
- Regularnie zasięgana jest opinia pacjenta na temat świadczonej mu opieki, a informacje zwrotne są zawsze pozytywne.

**Można oczekiwać, że dobra agencja opieki domowej świadczy usługi z należytą troską, ponieważ...**

- Personel zna historię życia pacjenta, jego upodobania, nadzieje i potrzeby, w tym potrzeby wynikające z wieku, niepełnosprawności, płci, tożsamości płciowej, rasy,

wyznania lub wierzeń, orientacji seksualnej (niezależnie od tego czy pacjent jest homoseksualny, biseksualny czy heteroseksualny).

- Pacjent jest zachęcany do wyrażania swoich opinii niezależnie od złożoności jego potrzeb.
- Pacjent ma dostęp do usług rzeczników (osób wypowiadających się w jego imieniu).
- Personel zawsze traktuje pacjenta z godnością i szacunkiem. Personel ma czas na rozwinięcie pełnych zaufania relacji z pacjentem i ma na uwadze jego dobro.

**Można oczekiwać, że agencja świadcząca opiekę domową zaspokaja potrzeby pacjenta, ponieważ...**

- Opieka, leczenie i pomoc świadczone pacjentowi ujęte są w formie pisemnego planu, określającego wymagane działania personelu w celu zapewnienia pacjentowi zindywidualizowanej opieki.
- Stosownie do sytuacji, rodzina i znajomi pacjenta biorą czynny udział w rozszerzeniu sporządzonego planu, który odzwierciedla jego osobiste wybory. Na przykład pacjent 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 pacjenta. Wprowadzone zmiany przekazywane są na bieżąco wszystkim zainteresowanym stronom, takim jak inne organizacje świadczące pacjentowi usługi.
- Plan zawiera informacje dotyczące historii życia pacjenta, w tym jego cele, umiejętności oraz preferowaną formę opieki zdrowotnej. Pacjent może mieć również opracowany plan działania w kwestiach zdrowotnych.
- W razie konieczności wizyty w szpitalu lub skorzystania z innych usług, personel ustala z pacjentem jak najdogodniejszy sposób ich przeprowadzenia.
- Wszelkie zastrzeżenia i skargi zgłaszane przez pacjenta są poważnie traktowane przez personel i dokładnie badane, a odpowiedź na nie udzielana jest najszybciej jak to możliwe.

**Można oczekiwać, że dobra agencja świadcząca opiekę domową jest właściwie prowadzona, ponieważ...**

- Personel zna oczekiwania i chętnie wykonuje powierzone mu zadania.
- Personel jest wspierany przez przełożonych i może bez przeszkód spotykać się ze współpracownikami w celu wymiany opinii i informacji.
- 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.
- Pracownicy i ich przełożeni współpracują efektywnie z innymi osobami świadczącymi opiekę pacjentowi, w tym z miejscową radą.
- Przełożeni znają zakres swoich obowiązków i są zawsze uczciwi w swoich działaniach, nawet w trudnych sytuacjach.

## **Działania jakie należy podjąć w razie zastrzeżeń dotyczących agencji świadczącej opiekę domową**

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

- **Zgłosić zastrzeżenia agencji świadczącej opiekę domową**

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

Zgodnie z przepisami prawa, każda agencja świadcząca opiekę domową powinna posiadać skuteczne procedury rozpatrywania skarg. Pacjenci niezadowoleni ze sposobu rozpatrzenia ich skargi przez agencję mogą skontaktować się miejscową radą, jeśli opłaca ich opiekę.

W razie niezadowolenia z odpowiedzi agencji 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 pacjenta lub radę.

- **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 agencji opieki domowej prowadzone są rozmowy z pacjentami na temat ich doświadczeń związanych ze świadczoną opieką oraz rozmowy z personelem, sprawdzane są również systemy i procedury stosowane przez agencję. 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 opieki domowej świadczonej przez agencje. Te osoby nazywane są „ekspertami z doświadczenia” (ang. Experts by Experience).

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

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

## Sposoby przekazywania informacji pacjentom

Na naszej stronie internetowej można sprawdzić ocenę przyznaną danej agencji świadczącej opiekę domową, po wprowadzeniu jej nazwy, lokalizacji lub kodu pocztowego. Po przeprowadzonej kontroli na stronie umieszczany jest raport przedstawiający pozytywne aspekty, wszelkie zastrzeżenia oraz działania naprawcze wymagane od agencji. 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 1998) oraz Regulaminem w sprawie poufnych danych osobowych (ang. Code of Practice on Confidential Personal Information), które zostały opublikowane na naszej stronie internetowej.