



您可以期待**良好的照護院**有哪些**照護標準**？

如果您（或者您的家庭成員或朋友）在英國一家照護院接受照護、治療或支援，本小冊子會告訴您從良好的服務可期待的照護標準。

照護院為很多人（包括老年人、殘疾人、有學習障礙的人、有長期或短期健康狀況的人或有吸毒或酗酒問題的人）提供居家照護。一些照護院也提供護理照護。對於那種在您自己家中提供的照護服務，我們有另一本像這樣的小冊子。

照護品質委員會 (Care Quality Commission，簡稱 CQC)

我們的工作是監督和檢查健康與成人社會照護服務，如您當地的照護院、全科診所和醫院。我們檢查這些服務的目的是確保他們給您提供高品質的照護服務，並且我們會給每個機構評定等級：「優秀」、「良好」、「需要改進」或「不足」。如果某項服務需要改進，我們會採取措施確保改進該項服務。

在檢查每項服務時，我們總是要確定該服務是否：

- 安全；
- 回應患者需求；
- 有效；
- 體貼；以及
- 領導有方。

本小冊子向您介紹在上述五個領域都被評為**良好**的照護院可獲得的照護標準。一些個別的照護院完成得甚至比這更出色，我們會在這五個領域中的一個或多個領域將它們評為「優秀」。其它需要改進或者我們發現有更多嚴重問題的服務，我們會將它們評為「不足」。

我們綜合每家照護院的這些等級給出對它們的總體評價。每家照護院必須出示我們的評價，因此可查看照護院有無張貼海報。良好的照護院可能仍有領域需要改進，但我們仍然認為他們總體良好。如果您沒有看到評價，可要求照護院出示海報。

您可以期待良好的照護院**安全**，因為…

- 照護院以及任何設備都維護良好，管理人員尋找各種方法提高安全性。您應該相信您的任何物品都非常安全。
- 始終有足夠的值班人員並且他們具備足夠的技能，可確保您的安全。
- 在這裡您不會受到欺負、騷擾、傷害或虐待。虐待包括忽視和財務濫用。
- 工作人員快速公開地處理事件和事故（必要時會進行調查）並從中吸取教訓。
- 由於有工作人員的保護，您感覺非常安全，但您也有足夠的自由做您想做的事情 – 無論您是殘疾人還是有其它需求。
- 工作人員確保您的藥品安全並正確存放。照護院會盡可能讓您參與檢查您的藥品並且支援您盡可能獨立。
- 照護院保持清潔衛生，防止傳染給您或其他病人疾病的任何風險。

您可以期待良好的照護院**有效**，因為…

- 定期詢問您對食物品質和選擇以及照護院其它方面的意見，您的意見反應一貫都是良好。
- 工作人員確保您獲得所需的食物和飲料，並且份量充足。
- 工作人員具有相應的知識、學歷和技能，能夠讓您擁有良好的生活品質。
- 對於您的照護、治療或支援，會始終採用您可以理解的方式徵求您的同意（許可）。您的家人和朋友也會在適當的時候參與您的照護決定。
- 工作人員了解您的健康需求以及個人偏好，盡可能為您提供更多選擇和控制。
- 工作人員與健康和社會照護專業人員（如全科醫生）協商，以便在適當的時間採取適當的措施確保您健康狀況良好。
- 照護院需要變更或裝飾時，會徵求您的喜好和需求。對照護院進行的任何變更都是為了幫助您盡可能獨立自主。

您可以期待良好的照護院**體貼**，因為…

- 工作人員了解您的背景、喜好、願望和需求。這包括由於您的年齡、殘疾、性別、性別認同、種族、宗教信仰或性傾向（女同性戀、男同性戀、雙性戀或異性戀）而導致的任何需求。
- 無論您的需求有多複雜，工作人員都鼓勵您表達自己的看法。
- 您可以接觸辯護律師（您的代言人）。
- 工作人員還了解在您生命結束（如果發生這種情況）時您的照護願望。
- 工作人員尊重您。他們會花時間陪伴您、發展信任關係並且關心您的幸福。
- 您有足夠的隱私權。
- 您的家人和朋友可以探望您。

您可以期待良好的照護院**回應**您的需求，因為…

- 採用書面計劃的形式制訂您的照護、治療和支援，該計劃包含為確保您收到個性化的照護工作人員所需要做的一切。
- 在適當的時候，您以及您的家人和朋友可以積極參與制訂該計劃。例如，您應該能夠選擇誰來為您提供個人照護，如幫助洗澡和穿衣。
- 您的需求和偏好發生變化時，您的計劃會也會隨之變化，並且需要了解這些變化的所有人員（例如您的照護人員）應掌握最新資訊。
- 該計劃包含有關您的整個生活的資訊，其中包括您的目標、您的能力以及您想如何管理您的健康。您還可能會有一個健康行動計劃。
- 工作人員努力工作，防止您感到孤獨。他們的工作方法是幫助您與您的家人和朋友保持聯絡。
- 工作人員還幫助您保持您的業餘愛好並且如果您願意的話，還可以參與社區工作。
- 如果您需要去醫院，工作人員會與您制訂周密計劃，確保一切順利。
- 如果您有任何憂慮或投訴，工作人員會始終認真對待，進行詳細調查並及時作出回應。

您可以期待良好的照護院**領導有方**，因為…

- 您知道誰是管理人員以及其他負責人。
- 管理人員了解他們的職責並始終誠實待人，包括出問題的時候。
- 工作人員了解他們的期望並對自己的工作非常滿意。
- 管理人員能夠支援他們的工作人員。
- 工作人員能夠自信地提出對同事、照護人員以及其他專業人員所提供照護的憂慮。發生這種情況時，不僅要支援鼓勵工作人員而且還要仔細調查他們的憂慮。

如果您對您的照護院有意見，該如何做

如果您或您照護的某個人對照護不滿意，您可以採取以下措施。

- **向照護院反映您的憂慮**

您應當向照護院管理人員反映您的憂慮。如果他們不能馬上處理您的憂慮，您可以使用他們的正式投訴處理程序。

根據法律規定，每個照護院都必須有一個有效的處理投訴的程序。如果您對照護院處理您投訴的方式不滿意，您可以聯絡為您支付照護費用的地方議會。

如果您對照護院或議會的回應不滿意，您可以透過撥打電話 0300 061 0614 或造訪 www.lgo.org.uk 聯絡地方政府申訴專員 (Local Government Ombudsman)。這種方式對於您自己支付照護費或議會支付照護費的情況都適用。

- **告訴我們**

我們希望您告訴我們您的照護經歷。這有助於我們決定什麼時間進行檢查、檢查何處以及檢查什麼並且有助於我們採取措施防止將來再次出現照護糟糕的情況。

我們也希望聽到有關出色照護的經歷。有關向我們講述您全部經歷的最佳方式，請參見封底。

當地的支援團體（如當地的 Healthwatch）以及自願和社區組織也給我們提供有關患者照護經歷的資訊。

但是您知道，我們不能代表您提出投訴或者受理投訴，因為我們沒有調查或解決投訴的權力。

我們如何進行檢查和採取措施

我們對照護院的檢查通常是悄悄進行。我們與接受照護的人士討論他們的照護經歷，與工作人員交談並檢查照護院的系統和程序。我們可能還要查看您接受的照護記錄 – 我們必須遵循嚴格的規定以便保護您的資訊。我們通常會讓其他專家參與我們的檢查，包括有照護服務使用經歷的市民。我們將這些人稱為「經歷專家」(Experts by Experience)。

如果我們發現某個照護院不符合我們有權期望的照護標準（稱為基本標準），我們會採取措施。照護院必須告訴我們它應該如何糾正。我們還會：

- 提出罰款或發出正式警告；
- 照護院停止接收任何新患者；
- 採取措施關閉照護院（極少數情況）。

我們如何讓您隨時了解情況

有關我們對您照護院的評價，請瀏覽我們的網站。您可以透過照護院的名稱或郵遞區號進行搜尋。我們最新的檢查報告將介紹我們發現的良好照護院、我們的任何憂慮以及我們要求照護院採取的任何改善措施。您還可以：

- 告訴我們您的照護經歷；
- 訂閱我們何時發佈新的檢查報告的電子郵件；
- 訂閱我們的每月電子通訊，獲取我們的最新消息；
- 加入我們的公共線上社區來幫助我們更好地工作。

如何與我們聯絡

撥打電話：03000 616161（按國家費率收取費用）

傳送電子郵件：enquiries@cqc.org.uk

造訪我們的網站：www.cqc.org.uk

寫信給我們：Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

在 Twitter 和 Facebook 上關注我們：



@CareQualityComm



www.facebook.com/CareQualityCommission



在我們的網站上下載其它格式的小冊子。如果您想獲得其它語言或格式的小冊子，請與我們聯絡。

我們如何使用您的資訊

如果您向我們提供了您的聯絡詳情，我們會始終確保您的資訊受到安全保護。未經您的允許，我們通常不會分享您的資訊，但可能會有我們需要這樣做的例外情況。對於您提供給我們的任何資訊，我們會遵循 1998 年資料保護法 (Data Protection Act 1998) 以及我們的個人資訊保密實務守則 (Code of Practice on Confidential Personal Information)（我們會在我們的網站上公佈）。