



您應該期待您的牙科診所所有
哪些標準？

這本小冊子介紹您在英國牙科診所可期待的照護標準以及您有問題時應該如何做。如果您正在尋找當地的牙科診所，本小冊子可能會有所幫助。本小冊子還可以幫助您了解您正在使用的服務。

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社會照護服務，如您當地的牙科診所及全科診所、醫院和照護院。我們這樣做的目的是確保他們給您提供高品質的照護服務。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；
- 有效；
- 體貼；
- 回應患者需求；以及
- 領導有方。

以下幾頁介紹您（或者您的家庭成員或朋友）可獲得的牙科診所應有的照護標準（安全、有效、體貼、回應患者需求以及領導有方）。

您可以期待您的牙科診所**安全**，因為…

- 工作人員保留您的治療記錄並且這些治療記錄都準確、完整且及時更新。
- 如果您的牙齒健康情況變得越來越糟並且需要採取措施改善這種情況，工作人員會通知您。
- 工作人員確保您的藥品安全並正確存放。
- 始終有足夠的值班人員並且他們具有豐富的知識、技能和經驗，可確保您的安全。
- 該診所及設備清潔衛生，不會有傳染您或其他病人的任何風險。
- 如果工作人員對安全有任何憂慮，他們會提出來。他們記錄所發生的任何事件，如果您有投訴，診所會正確予以處理。
- 如果對您的照護或治療出了錯誤，診所會向您道歉並告訴您他們會吸取教訓，防止其他患者也發生這種問題。

您可以期待您的牙科診所**有效**，因為…

- 工作人員總是與您討論和您預約的原因並且他們了解您的醫療歷史記錄。
- 工作人員清楚解釋您的治療的不同選擇，以及所涉及的任何費用。這有助於您決定哪種治療最適合您。
- 當您作出治療決定時，您不會受到歧視，例如因為您的年齡、性別、性別認同、殘疾、種族、宗教信仰或性傾向（無論您是女同性戀、男同性戀、雙性戀或異性戀）。
- 需要時診所會將您轉介至更專業的服務。如果接受更專業的服務，診所會提供您的所有相關醫療資訊。

您可以期待您的牙科診所**體貼**，因為…

- 工作人員始終尊重您。
- 工作人員花時間聽取您的意見並讓您參與您的照護決定。
- 在同意照護和治療之前，您有足夠的時間來思考和提出問題。
- 您有足夠的隱私權。
- 如果您感到任何疼痛、痛苦或不適，工作人員會作出正確回應。

您可以期待您的牙科診所**回應**您的需求，因為…

- 預約盡可能安排在適合您的時間。
- 預約系統便於使用並且您可以獲得緊急治療，包括非正常工作時間。
- 診所詢問您對服務的看法，在計劃服務時考慮您的不同需求。
- 工作人員考慮您的年齡、宗教信仰或殘疾等情況並盡可能作出調整。
- 診所對於預約儘量避免延誤並且儘量不讓您等太久。
- 提出投訴是很方便的。如果您對投訴結果不滿意，診所會告訴您如何做。

您可以期待您的牙科診所**領導有方**，因為…

- 診所負責人監督服務的品質和安全並且採取措施解決所有的問題。
- 診所支援工作人員並與他們分享資訊，以便他們能夠學習新知識並改進服務。
- 對於為患者提供高品質照護的執行情況，診所誠實公開。
- 您的照護和治療記錄完整、準確，並且安全存放確保資訊保密。
- 診所非常重視您的看法並根據您的意見反應來改進他們的服務。

如果您對您的牙科診所所有意見，該如何做

如果您或您照護的某個人對照護或治療不滿意，您可以採取以下措施。

- **向牙科診所反映您的憂慮**

您應當向診所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，每個牙科診所都必須有一個有效的處理投訴的程序。

如果您的投訴是關於 NHS 治療並且您對牙科診所處理您投訴的方式不滿意，您可以線上尋找您當地的 NHS 地區團隊。如果您還是不滿意，您可以撥打電話 **0345 015 4033** 或造訪

www.ombudsman.org.uk 聯絡議會和健康服務申訴專員 (Parliamentary and Health Service Ombudsman)。 www.nhs.uk/NHSConstitution 解釋了您的權利。

如果您私下支付了您的治療費並且對牙科診所處理您投訴的方式不滿意，您可以撥打電話 **08456 120540** 或造訪

www.dentalcomplaints.org.uk 聯絡牙科投訴服務 (Dental Complaints Service)。

- **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

當我們檢查某個牙科服務時，我們與患者討論他們的照護經歷，與工作人員交談並檢查診所的系統和程序。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，包括從事牙科照護的專家。

如果我們發現某個牙科診所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。診所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；
- 採取措施關閉牙科診所（極少數情況）。

我們如何讓您隨時了解情況

查看我們的網站即可看到您的牙科診所的詳細資訊。您可以透過診所的名稱、地點或郵遞區號進行搜尋。如果我們檢查了您的診所，您可以閱讀報告，報告中介紹我們發現的良好診所、我們的任何憂慮以及我們要求診所採取的任何措施。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）。

