

# 對照護品質委員會 的投訴

2016年10月

## 關於照護品質委員會

我們是照護品質委員會（Care Quality Commission, CQC）。我們的工作是對醫療保健和社會照護服務機構，如地方醫院、全科醫生診所和護理院等，進行登記、監視和檢查。我們這樣做是為了確保他們提供安全、有效和關切的照護。

當檢查每個服務機構時，我們判斷它的服務品質，並給它「優秀」、「好」、「需要改進」或「不足」的評級。我們在我們的網站上發佈關於每個服務機構的報告。

如果我們在檢查中發現某個服務機構需要改進，我們將採取行動確保這種情況發生。

## 引言

我們歡迎您對我們如何做好我們的工作提出意見和建議。我們重視您的回饋，並利用它來改進我們作為一個組織的工作方式以及我們的員工如何履行其職責。

這本摺頁冊解釋如果您認為我們有錯誤而想要向我們投訴該怎麼辦。它還解釋我們將如何處理您的投訴。

## 我們的服務標準

如果您向我們投訴，我們將：

- 認真聽取您的關注；
- 有禮貌和樂於助人；
- 公平和有效地處理您的投訴；
- 告訴您我們如何處理您的投訴；
- 承認我們所犯的任何錯誤，並在任何可能的情況下糾正錯誤；以及
- 如果我們自己不能處理您的投訴，我們將嘗試幫助您找到正確的組織來交談。

## 我們能夠處理的投訴

我們的國家投訴團隊可以處理來自任何直接受到我們開展工作方式影響的人士的投訴，包括對我們的雇員或為我們工作的人員的投訴。您也可以代表他人投訴（例如親戚或您所照護的人）。

您可以提出投訴的例子包括您認為我們：

- 犯了行政錯誤（例如提供錯誤資訊或花費的時間比我們所承諾的更長）；
- 以不專業的方式辦事；
- 沒有遵循正確的程式；或
- 沒有達到我們應該達到的標準。

## 我們不能處理的投訴

有一些問題，我們的國家投訴團隊不能處理。這些包括關於以下事宜的投訴。

- 來自我們檢查的證據和我們給予服務機構的評分。這些投訴是透過其它過程得到處理的，這點在我們的網站中得到解釋：  
[www.cqc.org.uk/content/requesting-review-ratings](http://www.cqc.org.uk/content/requesting-review-ratings)
- 如果發現照護提供者或經理達不到他們預期的標準，我們所採取的行動。這些投訴也透過其它過程得到處理，這點在我們的網站上得到解釋：  
[www.cqc.org.uk/content/enforcement-action-and-representations](http://www.cqc.org.uk/content/enforcement-action-and-representations)
- 為我們工作，如果您是或曾經是我們的雇員。這些投訴由我們的人力資源團隊處理。
- 與供應商間就合同發生的爭議。
- 政府、衛生部、NHS 機構、地方議會以及同我們合作的其他組織。
- 照護提供者向我們支付的維持註冊的費用。對此的唯一例外情況是，我們犯了錯誤，並收取了錯誤費用。
- 醫療保健和社會照護提供者（見下文）。

## 關於醫療保健和社會照護提供者的投訴

我們有責任檢查在我們這裡註冊的每個照護提供者是否符合品質和安全的某些標準（稱為基本標準）。然而，國會給我們的職責不包括處理個人對提供者服務的投訴。

我們已經發佈了另外一份單張，解釋如何投訴照護提供者。這可以在我們的網站上得到：[www.cqc.org.uk/content/complain-about-service-or-provider](http://www.cqc.org.uk/content/complain-about-service-or-provider)

我們的網站上還有關於如何報告嚴重問題的資訊。

- 如果您是醫療保健或社會照護服務機構的工作人員，請訪問：  
[www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-staff](http://www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-staff)
- 如果您是公眾成員，請訪問：  
[www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-public](http://www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-public)

## 我們將如何處理您的投訴

如果您告訴我們發生了什麼問題，我們想確保您覺得我們會有效地和富有裨益地處理它。

我們會在收到您的投訴後立即查看它。我們的全國投訴團隊將盡可能在七個工作日內解決您的投訴。如果我們決定我們無法處理您的投訴，我們將在七個工作日內解釋我們的原因。

不是所有的投訴都可以很快得到解決，在某些情況下，我們需要進行調查。我們將與您討論如何處理您的投訴，以及是否需要更多資訊來幫助我們進行調查。我們還將向您提供處理您的投訴的人的姓名和聯絡方式。

一旦我們完全瞭解您的投訴以及您希望看到的情況，我們將盡力在 30 個工作日內完成調查並提供書面答覆。這將告訴您為糾正錯誤我們做了或計劃做的一切。如果我們在這段時間內不能回復，我們會告訴您發生的延遲並解釋原因。

## 記錄投訴

為了改善我們的客戶服務，我們對所有收到的投訴保留一份記錄。這有助於我們決定解決新問題的最佳方法。我們還與我們的員工分享我們從投訴中學

到的東西，確保人們不能被識別。有關我們如何處理您的資訊的更多內容，請參閱背頁。

## 支援投訴

### 支援服務

如果您需要幫助來提出投訴，您可以聯絡當地的支援服務以支援您。欲獲一份您所在地區的支援服務清單，請與您當地的議會或公民諮詢局聯絡（[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)）。

### 議會和健康服務專員

議會和健康服務專員是一項免費服務，負責審查個人對公共組織的投訴。您可以隨時告訴他們您的投訴，但他們可能會鼓勵您在調查您的投訴之前執行我們的投訴程式。

如果您希望該專員查看您的投訴，您必須要求一位國會議員將其發送給他們。

要獲得更多資訊，請訪問該專員的網站 [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) 或撥打他們的幫助熱線電話 0345 015 4033。

## 資料保護和資訊自由

我們將根據法律處理您的資訊。「1998年資料保護法」（Data Protection Act 1998）賦予您權利查看一些我們所持有的關於您的資訊（個人資料）。根據「2000年資訊自由法」（Freedom of Information Act 2000），您還可以查看其它資訊，例如我們的政策和程式或有關我們工作的統計資訊。

如果您對我們在您要求我們提供資訊後的回復不滿意，您應該透過發送電子郵件至 [information.access@cqc.org.uk](mailto:information.access@cqc.org.uk) 與我們的資訊訪問團隊聯絡。如果您對我們處理您的請求的方式仍然不滿意，您可以向資訊專員投訴。要瞭解如何這樣做，請訪問該專員的網站 [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk) 或撥打他們的幫助熱線電話 0303 123 1113。

## 如何與我們聯絡

如果您有針對支援服務的投訴，請與我們的全國客戶服務中心聯絡，他們會迅速將您的投訴傳遞給我們的國家投訴團隊。

給我們打電話：03000 616161（按國家費率收取費用）

給我們發電子郵件：enquiries@ccq.org.uk

給我們寫信：Care Quality Commission National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

查看我們的網站：[www.cqc.org.uk/contact](http://www.cqc.org.uk/contact)

如果您希望以其它格式或語言接收本出版物，請與我們聯絡。如果您需要幫助來提出投訴，我們可以安排口譯員、筆譯員或手語翻譯向您提供支援。

訂單代碼：CQC-146