



# 關於我們

我們所做的事

以及我們如何做這些事

**我們是英國照護品質委員會（CQC），英格蘭獨立的健康和成人社會照護規管機構。**

我們確保健康和社會照護服務為人們提供安全、有效、富有同情心，高品質的照護，我們鼓勵照護服務進行改善。

**我們註冊符合品質安全「基本標準」的健康和成人社會照護服務。**

在照護提供者可以執行我們所規管的任何活動之前，他們必須向我們註冊，並且向我們證明他們將能夠滿足

下一頁列出的包括基本標準在內的若干項法律要求。我們規管的活動包括醫院、全科醫生診所、牙醫診所、救護車服務、照護院和家庭照護機構所提供的治療、照護和支援。

## 您有權期望以下基本標準。

- 您必須享有為您具體安排並滿足您的需求和喜好的**照護或治療**。
- 在接受**照護和治療**的任何時候，您必須得到**尊重和禮遇**。
- 在對您實施任何**照護或治療**之前，您（或依法代表您行事的任何人）必須給予您的**同意**。
- 您**絕不能**被給予**不安全的照護或治療**，或被置於有可能避免的**危害風險**中。
- 您**絕不能**在接受**照護**時遭受任何形式的**虐待或不當治療**。
- 您在接收**照護和治療**時必須得到**足夠的食物和飲料**來保持身體健康。
- 您接受**照護和治療**的地方及使用的**設備**必須**清潔、適當、並得到妥善維護**。
- 您的**照護提供者**必須有一個**處理和回應投訴的系統**。
- 您的**照護提供者**必須有**確保符合這些標準的計劃**。
- 您的**照護提供者**必須有**足夠的、專業合格的、有能力和有經驗的工作人員**，以確保他們能夠達到這些標準。
- 您的**照護提供者**只能雇用可以提供**適合其角色的照護和治療的人員**。
- 如果您的**照護和治療**出現問題，您的**照護提供者**必須告訴您發生了什麼，**提供支援並道歉**。
- 您的**照護提供者**必須在您可以看到它的地方**顯示他們的CQC評級**。

## 我們監督和檢查服務，以瞭解它們是否安全、有效、關愛、敏感和引導良好。

一旦服務經我們註冊，我們就會對其持續監督。我們收集的其中包括公眾意見的資訊有助於我們決定在何時、何地以及對什麼進行檢查。

檢查讓我們有機會與使用服務的工作人員和人員交談。它們還使我們能夠觀察**照護和檢查服務**所使用的系統和流程。我們還可以按照**保護資訊**的嚴格規定，查看人們的記錄，瞭解他們的需求如何得到管理。

我們向所有**照護服務**提出五個問題。它們是我們規管方式的核心，它們說明我們確保我們專注於對您很重要的事情。我們向每個服務提出以下「**關鍵問題**」。

- **是否安全？** 您是否受到保護，免受虐待和可避免的傷害？
- **是否有效？** 您的**照護、治療和支援**是否取得了良好的結果，並幫助您保持生活品質，及是否以最佳可用證據為基礎？
- **是否有關愛？** 工作人員是否與您溝通，並以同情、和善、尊嚴和禮遇對待您？
- **是否有回應？** 服務是否組織起來，以滿足您的需求？
- **是否引導良好？** 組織的領導層是否確保服務的提供？  
基於您的需求的高品質**照護**？它是否鼓勵學習創新、促進公平公正的文化？

## 我們保護因處境而脆弱的人的權利，包括根據「精神健康法」（Mental Health Act）權利受限的人的權利。

我們負責監督和報告「精神健康法」（MHA）的使用，我們的調查結果指導我們的服務評級。我們訪問權利受MHA限制的人，並對任何受到關注的事項採取行動。我們還向拒絕接受治療或被認為無法做出同意的患者的提供保障（保護）服務。

## 我們傾聽您的體驗並就您的體驗採取行動。

關於您的照護體驗的資訊對我們來說非常重要。它有助於我們確保英格蘭的健康和社會照護服務為人們提供安全、有效、富有同情心和高品質的照護。它也有助於我們防止未來出現不良照護和虐待。有關如何與我們聯絡，請參閱後頁。

但很重要的一點是您應該知道我們不能為您提出投訴，或代表您處理它們，因為我們沒有權力進行調查或解決。對此的唯一例外是面向根據「精神健康法」權利受限的人。

## 我們涉及公眾和在我們的工作中得到照護的人，我們與其他組織和地方團體合作。

我們涉及在我們工作的所有領域中使用健康和社會照護服務的人，包括我們的檢查。與我們合作的一些組織包括英格蘭健康關注（Healthwatch England）、NHS改進（NHS Improvement）、NHS英格蘭（NHS England）和教育標準局（Ofsted）。

## 我們發佈包括報告和評級在內的關於具體服務品質的資訊，以幫助人們選擇他們的照護。

每次檢查後我們都會生成一份報告，並將其我們的網站上公佈。這些報告列出我們針對五個關鍵問題中的每一個所得到的結果對使用該服務的人意味著什麼。我們描述我們發現的良好做法，以及我們存在的任何問題。

在大多數情況下，我們的報告包括評級，以幫助您瞭解每個本機服務的優勢。我們的評級如下：

- 優秀；
- 良好；
- 需要改進；和
- 不足。

我們給予服務一個整體評級。他們必須將其想向公眾展示。我們還為我們五個關鍵問題中的每個問題給予評級。

## 如果照護服務不符合基本標準，我們會採取行動。

如果我們發現照護不符合基本標準，我們將利用我們的權力：

- 保護您免受傷害，並確保您獲得您有權期望的符合標準的照護；和
- 確保服務得到改進。

我們採取的行動取決於我們發現的問題有多嚴重，及其如何影響使用服務的人員。

我們可以進行以下操作。

- 給予照護提供者通知，列出他們必須做出何種改進和在何時做出。
- 透過以下方式讓照護提供者承擔責任：
  - 發出簡單警告；
  - 發出罰款通知；
  - 在人員受到傷害或處於危害之中的情況下提起訴訟。
- 在一定時間內限制照護提供者的工作範圍。
- 將照護提供者放在「特殊措施」中，為他們提供明確的時程表，在這些時程表中，他們必須提高他們的照護品質，否則我們將採取進一步行動（例如取消註冊）。

我們發佈區域和國家對健康和社會照護品質的看法，並透過強調良好做法鼓勵改善。

作為規管者和督察者，我們可以對英格蘭的健康和成人社會照護品質提供獨特看法，這有助於在各部門分享學習和鼓勵改善。我們執行和發佈重點在健康和社會照護特定方面的審查和具體檢查方案，其中包括：

- 某些群體的體驗；
- 不同的服務如何協同工作來照顧人員；和
- 一個領域內特定服務的品質或所有服務的品質。



## 如何與我們聯絡

撥打電話**03000 616161**

向我們發送電子郵件**enquiries@cqc.org.uk**

訪問我們的網站**www.cqc.org.uk**

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

在 Twitter 上關注我們 **@CareQualityComm**

如果您想獲得本小冊子其它語言或格式的版本，請與我們聯絡。

## 我們如何使用您的資訊

如果您已經給我們您的聯絡詳情，我們將確保您的資訊受到保護並處於安全條件下。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）。