



照護品質委員會的  
公眾接觸策略  
**2017-2021**

**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、富有同情心和高品質的照護，我們鼓勵照護服務進行改善。

## **我們的願景**

我們的目標是透過利用他們對我們工作的看法與體驗，說明他們利用我們有關高品質照護的資訊，改善我們與公眾接觸時的表現。

這樣能確保我們成為一個強有力的、獨立的監管機構，始終與使用照護服務的人們站在一起。

我們想讓公眾在接觸我們時產生積極、高度一致的體驗，知道我們如何處理他們的資訊。

與我們的所有工作一樣，我們想透過最具有成本效益的方式來做這件事情。

## **我們的優先事項**

我們計畫在未來四年專注于下述四個優先領域。

1. 與各種接受服務的人的代表組織合作，提升照護品質。
2. 鼓勵人們與我們分享他們對照護的觀點和體驗，改善我們使用此資訊的方式，向我們報告我們應該採取的行動。
3. 製作和推廣簡單、清楚、簡潔的資訊，讓公眾瞭解優良照護是什麼樣子的，為人們提供支援，說明他們選擇服務。
4. 透過我們的政策、計畫和流程，與公眾接觸和互動，改善我們的工作方式。

## 優先事項 1: 與各種接受服務的人的代表組織合作, 提升照護品質

要想成為可靠、高效的監管機構,我們知道我們需要與使用服務的人們建立強有力的、可以相互信賴的關係。

為了構築這種關係,我們將與公眾集團的代表合作,例如Richmond Group of Charities and Healthwatch。我們很幸運,因為這些組織非常渴望在本地和全國層面與我們更緊密地合作,說明那些享受服務的人,讓我們知道他們是怎麼想的。

### 我們在此領域的目標

我們想讓這些代表使用服務的人的組織感覺到他們與我們之間擁有積極的關係,能夠為雙方帶來益處。

這意味著他們將:

- 瞭解我們的工作;
- 瞭解我們如何使用他們分享的資訊;
- 要求改善服務時將我們的資訊用作證據;
- 相信我們會協同努力改善照護。

### 我們在此領域的計畫

我們致力於:

- 與代表使用服務的人的全國性組織或他們的代表接觸 (這項工作包括週期性簡報和活動);
- 與公眾和他們的本地代表團體接觸,透過的檢查團隊,檢查所有類型的服務 (這包括Healthwatch、觀察與監督委員會、病患參與小組、病患建議與聯絡服務、NHS投訴宣導服務和本地志願部門和社區部門組織);
- 鼓勵各種組織使用我們的資訊和報告,請求改善服務品質;
- 找到方法記錄和檢查我們與這些組織之間關係的品質。

## 優先事項 2: 鼓勵人們分享他們對照護的觀點和體驗, 改善我們使用此資訊的方式, 向我們報告我們應該採取的行動。

為了讓我們的檢查和其他監督工作更有效地開展,我們需要瞭解使用這些照護服務的人。

人們會出於各種理由與我們分享他們的照護使用體驗,包括達成特定的結果(例如改善服務),確保其他人不會再獲得糟糕的照護,或者對抗不公。

我們也知道與公眾進行良好互動的健康與成年人照護服務能提供更高品質的照護。為此,我們可以透過檢查這些服務提供者的表現,在照護改善行動中發揮重要作用。

## 我們在此領域的目標

我們想讓人們瞭解我們的角色和目的,在他們分享他們對照護的看法時擁有良好的體驗。我們也想讓那些使用服務的人和代表他們的組織瞭解我們是如何使用這些資訊來改善照護的。

我們也致力於去瞭解人們不同的照護體驗到底能怎樣展示服務品質的改變。我們還要瞭解我們需要與多少人交流才能做好我們的工作。

透過我們的檢查,我們還想看到服務提供者改善他們與使用服務的人之間的互動方式,使用他們的資訊去進行改善。

## 我們在此領域的計畫

我們致力於:

- 鼓勵服務提供者瞭解那些使用他們服務的人的觀點和體驗,並據此採取行動,瞭解他們自己的表現;
- 使用新技術或系統來訪問和分析使用服務的人提供的資訊;
- 改善人們的體驗,方便人們向我們提供關於照護的回饋,確保我們可以告訴他們我們會採取的行動(包括創造新的線上表格,供人們使用,讓他們告訴我們照護服務的品質);
- 將公眾接觸當作為註冊、監控和檢查服務的一部分;
- 與各種組織和政治人物合作,說明他們分享他們接觸到的人對服務品質的看法。
- 進行各種活動,與媒體合作,支援活動,發表演講,提升公眾對我們和我們的角色的瞭解;
- 使用數位技術,提升我們可以接觸的人群的數量,說明他們告訴我們他們的照護體驗;
- 確保我們能接觸到那些使用服務的人、我們自己的職員和更廣泛的照護服務市場,以便於設計和交付有效的公眾參與計畫。

### **優先事項 3: 製作和推廣簡單、清楚、簡潔的資訊,讓公眾瞭解優良照護是什麼樣子的, 為人們提供支持,幫助他們選擇服務**

我們知道人們向我們提供資訊的主要原因是為了瞭解:

- 他們自己或他們親人使用的服務或打算使用的服務的品質;
- 他們能從這些服務中期待得到什麼;
- 如何對服務做出評價,或投訴。

這三個領域構成了大部分人訪問我們的網站, 向我們打電話和發送電子郵件的原因。

### **我們在此領域的目標**

我們想讓我們已發佈的資訊和服務可以讓公眾去滿足自己的需求, 我們這些資訊也圍繞他們的需求而設計。

我們還致力於支援人們使用我們的檢查報告和我們發佈的資訊, 做出明智的照護服務決定。

### **我們在此領域的計畫**

我們致力於:

- 讓我們的網站擁有明確的目標, 制定更嚴格的流程, 確定我們應該發佈什麼資訊, 以及如何去評估;
- 檢查我們所有的公眾資訊, 確保這些資訊簡單、清晰、簡潔, 能讓所有需要的人可以訪問。
- 與使用服務的人和他們的代表互動, 設計和測試公共資訊的關鍵區段;
- 確保那些無法或不願意使用數位服務的人依然能夠獲得同樣的線下結果;
- 使用統一連貫、對公眾友好的服務分類, 說明人們更輕鬆地找到資訊;
- 推動人們在所有資訊中使用簡單、清晰和簡潔的語言, 包括我們的檢查報告。

## 優先事項 4: 透過我們的政策、計畫和流程,與公眾接觸和互動,改善我們的工作方式

使用服務的人以及代表他們的組織對於我們改善工作而言非常重要。制定計畫時參考他們的意見能說明我們瞭解計畫的效果以及這些計畫如何實際中起作用。

### 我們在此領域的目標

我們希望我們作為一個組織做出的改變能根據公共的需求和觀點進行。這意味著我們需要在制定計畫的早期階段就與他們接觸。

我們還希望那些制定政策和計畫的人能瞭解我們如何使用他們的觀點,說明我們滿足我們的角色和目標。

### 我們在此領域的計畫

我們致力於:

- 確保我們瞭解我們的客戶是誰,他們需要什麼,以便於我們能夠使用這些資訊來進行改善;
- 在制定計畫、創造產品和政策的早期階段就與公眾接觸,讓他們參與這個過程;
- 用簡單、清晰和簡潔的術語解釋我們的計畫對公眾來說意味著什麼;
- 確保我們可以將公眾的意見傳達給擁有決策權的人,讓他們瞭解我們的工作方式和這些觀點能幫我們加以改善;
- 引入新的公眾付款政策,說清楚可以提供何種支援,人們在什麼時間,可以透過什麼方式獲得這些支援;
- 允許人們透過公平、透明和明白的方式參與我們的工作,瞭解我們的期待;
- 利用我們的體驗專家和數位技術團隊,聆聽更廣泛的人們的呼聲;
- 與其他組織合作,尤其是公眾領域內的組織,減少重複工作,分享我們知道的東西。

## 如何聯繫 CQC

如果您想要其他格式或語言的此報告,或者您想告訴我們什麼事情,您可以聯繫我們:



電話: **03000 61 61 61**



電子郵件: **enquiries@cqc.org.uk**



網站: **<http://www.cqc.org.uk>**



信箱:

**Care Quality Commission**

**Citygate**

**Gallowgate**

**Newcastle upon Tyne**

**NE1 4PA**



Twitter: **@CareQualityComm**