



**Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej
Strategia zaangażowania społecznego
2017-2021**

Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej (ang. Care Quality Commission) jest niezależnym organem regulacyjnym służby zdrowia i opieki socjalnej dla osób dorosłych w Anglii.

Celem Komisji jest zapewnienie skutecznej i bezpiecznej opieki najwyższej jakości, świadczonej z należytą troską przez instytucje opieki zdrowotnej i socjalnej oraz zachęcanie ich do wymaganej poprawy.

Nasza misja

Naszym celem jest ulepszenie naszego zaangażowania społecznego przez wykorzystywanie opinii i doświadczeń świadczeniobiorców w naszej pracy oraz umożliwienie im wykorzystania posiadanych przez nas informacji na temat jakości opieki.

Dzięki temu pozostaniemy silnym, niezależnym organem regulacyjnym, który zawsze stoi po stronie osób korzystających ze świadczeń w zakresie opieki.

Pragniemy, aby doświadczenia kontaktujących się z nami świadczeniobiorców były pozytywne i jednorodne oraz aby wiedzieli oni, w jaki sposób wykorzystujemy przekazane nam informacje.

Tak samo jak w przypadku naszych pozostałych działań, chcemy osiągnąć to w jak najwydajniejszy sposób.

Nasze priorytety

W okresie najbliższych czterech lat planujemy skupić się na następujących czterech priorytetach:

1. współpraca z organizacjami reprezentującymi świadczeniobiorców, aby poprawić jakość opieki,
2. zachęcanie świadczeniobiorców do przekazywania nam swoich opinii i doświadczeń w zakresie opieki, ulepszenie sposobu wykorzystywania tych informacji oraz zdawanie raportów z podejmowanych działań,
3. opracowanie i rozpowszechnianie łatwych do zrozumienia, jasnych i zwięzłych informacji publicznych, opisujących wzorzec dobrej jakościowo opieki i pomagających świadczeniobiorcom w podejmowaniu decyzji na temat świadczeń,
4. poprawa sposobu naszego działania poprzez angażowanie społeczeństwa i współpracę z nim w celu tworzenia naszych zasad, planów i procesów.

Priorytet nr 1: Współpraca z organizacjami reprezentującymi świadczeniobiorców, aby poprawić jakość opieki

Wiemy, że nasza relacja ze świadczeniobiorcami musi być silna i oparta na zaufaniu, abyśmy mogli być wiarygodni i skuteczni jako organ regulacyjny.

Aby zbudować tę relację, będziemy współpracować z organizacjami reprezentującymi grupy publiczne, takimi jak the Richmond Group of Charities i Healthwatch. Cieszymy się, że te organizacje pragną zacieśnić współpracę z nami na poziomie lokalnym i krajowym, aby pomóc świadczeniobiorcom w przekazywaniu nam swoich opinii.

Nasz cel w tym zakresie

Chcemy, aby organizacje reprezentujące świadczeniobiorców czuły, że mają z nami pozytywną, przynoszącą obopólne korzyści relację.

Oznacza to, że będą one:

- poinformowane o naszej pracy,
- wiedziały, w jaki sposób wykorzystujemy informacje, które nam przekazują,
- korzystały z naszych informacji jako podstawy do zgłaszania żądań o wprowadzenie ulepszeń,
- wierzyły, że działamy wspólnie na rzecz poprawy jakości opieki.

Nasze plany w tym zakresie

Nasze cele to:

- współpraca z krajowymi organizacjami reprezentującymi świadczeniobiorców lub działającymi w ich imieniu (w ramach tej współpracy będą odbywać się regularne spotkania informacyjne i wydarzenia),
- współpraca ze świadczeniobiorcami i reprezentującymi ich lokalnymi grupami za pośrednictwem naszych zespołów inspektorów w zakresie wszystkich rodzajów usług (będą to: Healthwatch, komisje ds. przeglądów i kontroli, grupy ds. uczestnictwa pacjentów, zespoły ds. kontaktów z pacjentami, rzecznicy ds. skarg przeciwko NHS oraz lokalne organizacje z sektora wolontariatu i sektora społecznościowego),
- zachęcanie organizacji do korzystania z naszych informacji i sprawozdań jako podstaw do żądania usprawnień w dziedzinie opieki; oraz
- znalezienie sposobów na dokumentowanie i kontrolę jakości naszych relacji z tymi organizacjami.

Priorytet nr 2: Zachęcanie świadczeniobiorców do przekazywania nam swoich opinii i doświadczeń w zakresie opieki, ulepszenie sposobu wykorzystywania tych informacji oraz zdawanie raportów z podejmowanych działań

W celu skutecznego ukierunkowania naszych inspekcji i innych działań regulacyjnych musimy dowiedzieć się, jakie doświadczenia mają osoby korzystające z usług w zakresie opieki.

Ludzie chcą mówić nam o swoich doświadczeniach związanych z zapewnianą im opieką z różnych powodów, między innymi w celu uzyskania określonego celu (na przykład poprawy jakości usługi), po to, by inni nie musieli korzystać ze świadczeń o niskiej jakości lub aby walczyć z niesprawiedliwym postępowaniem.

Wiemy też, że opieka ze strony świadczeniodawców zapewniających opiekę zdrowotną i socjalną dla osób dorosłych, którzy dobrze współpracują ze społeczeństwem, jest lepsza jakościowo. W rezultacie będziemy mogli odgrywać ważną rolę w ulepszaniu opieki poprzez kontrolę wyników osiągniętych w tym zakresie przez świadczeniodawców.

Nasz cel w tym zakresie

Chcemy, aby ludzie rozumieli naszą rolę i cel działalności oraz mieli dobre doświadczenia, kiedy będą przekazywać nam swoje opinie na temat otrzymywanej opieki. Chcemy także, aby świadczeniobiorcy i reprezentujące ich organizacje rozumieli, w jaki sposób wykorzystujemy te informacje w celu poprawy jakości opieki.

Pragniemy dowiedzieć się, w jakim stopniu różne doświadczenia świadczeniobiorców korzystających z opieki mogą wykazać, gdzie zmieniła się jakość usług. Będziemy także chcieli wiedzieć, od jakiej liczby osób musimy uzyskać informacje, aby dobrze wykonać nasze zadanie.

Poprzez nasze inspekcje chcemy również zobaczyć, jak świadczeniodawcy ulepszają sposób komunikowania się z osobami, które korzystają z ich usług oraz wykorzystują uzyskane od nich informacje w celu podniesienia jakości świadczeń.

Nasze plany w tym zakresie

Nasze cele to:

- zachęcanie świadczeniodawców do słuchania opinii i doświadczeń świadczeniobiorców oraz do działania na podstawie tych opinii, a także sprawdzanie jakości wykonania tych zadań,
- wykorzystywanie nowych technologii i systemów w celu dotarcia do informacji uzyskanych od świadczeniobiorców i analizowania ich,
- podniesienie jakości doświadczeń osób przekazujących nam opinie na temat zapewnianej im opieki oraz zapewnienie, że możemy im powiedzieć, jakie działania podejmujemy (będzie to na przykład stworzenie nowego formularza

internetowego, za pośrednictwem którego można będzie przekazać nam informacje na temat jakości otrzymywanych świadczeń w zakresie opieki),

- współpraca ze społeczeństwem w ramach dokumentowania, monitorowania i inspekcji świadczeń,
- współpraca z organizacjami i politykami w celu umożliwienia im przekazywania informacji dotyczących jakości świadczeń od osób, z którymi się kontaktują,
- prowadzenie kampanii, współpraca z mediami, wspieranie wydarzeń oraz wygłaszanie przemówień w celu podniesienia świadomości społecznej na temat naszej organizacji i jej roli,
- korzystanie z technologii cyfrowych w celu zwiększenia liczby osób, do których docieramy i umożliwienia im przekazania nam informacji na temat opieki,
- współpraca ze świadczeniobiorcami, naszym personelem oraz szerszym rynkiem świadczeń w zakresie opieki w celu opracowania i realizacji skutecznego programu zaangażowania społecznego w nasze inspekcje.

Priorytet nr 3: Opracowanie i rozpowszechnianie jasnych i zwięzłych informacji publicznych, opisujących wzorzec dobrej jakościowo opieki i pomagających świadczeniobiorcom w podejmowaniu decyzji na temat świadczeń

Wiemy, że główny powód, dla którego ludzie zgłaszają się do nas po informacje, to chęć uzyskania informacji na temat:

- jakości świadczeń w zakresie opieki, z których korzystają lub planują skorzystać oni sami lub ich bliscy,
- standardów tych świadczeń, jakich mogą oczekiwać,
- sposobu zgłaszania uwag lub skarg na temat tych świadczeń.

Te trzy kwestie stanowią powody największej liczby odwiedzin na naszej witrynie internetowej oraz telefonów i wiadomości poczty elektronicznej do naszego centrum kontaktu.

Nasze cele w tym zakresie

Chcemy, aby wszystkie publikowane przez nas informacje i usługi dla świadczeniobiorców zaspokajały ich potrzeby i były tworzone z myślą o nich.

Pragniemy także pomóc świadczeniobiorcom w podejmowaniu świadomych decyzji na temat usług w zakresie opieki poprzez nasze sprawozdania z inspekcji i informacje, które wraz z nimi publikujemy.

Nasze plany w tym zakresie

Nasze cele to:

- uzgodnienie jasnego celu naszej strony internetowej oraz bardziej rygorystycznego procesu podejmowania decyzji na temat rodzaju publikowanych informacji oraz sposobu ich oceny,
- analiza wszystkich naszych informacji publicznych, tak aby były łatwe do zrozumienia, jasne, zwięzłe i dostępne dla wszystkich, którym są potrzebne,
- zaangażowanie świadczeniobiorców i ich przedstawicieli w proces tworzenia i testowania najważniejszych informacji publicznych,
- zapewnienie, że wszyscy ci, którzy nie mogą lub nie chcą korzystać z technologii cyfrowych byli w stanie osiągnąć te same cele poza Internetem,
- stosowanie spójnej i przyjaznej dla użytkownika kategoryzacji świadczeń, dzięki której znalezienie informacji będzie łatwiejsze,
- dbanie o to, by język stosowany w naszych publikacjach, w tym sprawozdaniach z inspekcji, był prosty, jasny i zwięzły.

Priorytet nr 4: Poprawa sposobu naszego działania poprzez angażowanie społeczeństwa i współpracę z nim w celu tworzenia naszych zasad, planów i procesów

Świadczeniobiorcy i reprezentujące ich organizacje stanowią ważny czynnik umożliwiający nam ulepszenie sposobu naszej pracy. Współpraca z nimi podczas opracowywania naszych planów pomoże nam dowiedzieć się, jaki efekt będą one wywierać i jak będą działać w praktyce.

Nasze cele w tym zakresie

Pragniemy, aby zmiany wprowadzane przez nas jako organizację były oparte na potrzebach i opiniach świadczeniobiorców. Oznacza to, że będziemy angażować ich w nasze plany już na wczesnym etapie.

Chcemy także, by osoby zaangażowane w tworzenie naszych zasad i planów wiedziały, w jaki sposób wykorzystujemy ich opinie do tego, by wypełnić naszą rolę i zadanie.

Nasze plany w tym zakresie

Nasze cele to:

- uzyskanie wiedzy na temat tego, kim są nasi klienci i czego od nas potrzebują, abyśmy mogli wykorzystać te informacje w celu wprowadzenia ulepszeń,
- konsultacje publiczne na wczesnym etapie tworzenia nowych planów, produktów i zasad oraz zaangażowanie społeczeństwa w ich tworzenie,
- wyjaśnianie znaczenia naszych propozycji dla świadczeniobiorców w sposób łatwy do zrozumienia, jasny i zwięzły,
- przekazywanie opinii publicznych osobom podejmującym decyzje dotyczące sposobu naszego działania oraz informacji, że te opinie pomagają nam wprowadzać ulepszenia,
- wprowadzenie nowych zasad dotyczących dofinansowania dla współpracujących z nami osób w celu jasnego określenia, z jakiej pomocy można skorzystać oraz kiedy i w jaki sposób można ją otrzymać,
- umożliwienie ludziom wzięcia udziału w naszych działaniach w sposób sprawiedliwy, przejrzysty i jasno określający nasze oczekiwania,
- korzystanie z pomocy naszego zespołu "Ekspertów przez doświadczenie" (ang. Experts by Experience) oraz z technologii cyfrowych, aby gromadzić informacje od szerszego grona osób,
- współpraca z innymi organizacjami, zwłaszcza z sektora publicznego, w celu zmniejszenia liczby przypadków duplikacji pracy oraz dzielenia się wiedzą.

Kontakt z CQC

Aby otrzymać niniejszy dokument w innym języku lub formacie lub aby przekazać nam informacje, prosimy o kontakt:



Telefon: **03000 61 61 61**



E-mail: **enquiries@cqc.org.uk**



Strona internetowa: **<http://www.cqc.org.uk>**



Adres pocztowy:

Care Quality Commission

Citygate

Gallowgate

Newcastle upon Tyne

NE1 4PA



Twitter: **@CareQualityComm**