

從提供家居護理服務機構的規管可期望得到得到的標準

(What standards to expect from the regulation of agencies that provide care in your own home)

成人社會護理服務規管重要變化之簡要介紹

(An introduction to important changes to how adult social care services are regulated)

關於該手冊 (About this booklet)

如果你（或你的親屬或朋友）在自己家里接受家居護理服務機構提供的護理、治療或支持服務，那麼本指南是專門為你而撰寫的。這可能包括療養護理和個人護理。

本指南旨在：

- 解釋家居護理服務機構規管方式的重大變化。
- 告訴你有關這些新規定的結果，家居護理服務機構質量和全新的基本標準以及我們如何來監督這些標準。
- 告訴你從這些新的標準裡你能期望什麼，以及如果你發現家居護理服務機構不符合這些標準你該怎么做。
- 幫助你了解從何處去查找有關我們對家居護理服務機構的業績的看法的最新信息。

家居護理服務機構的規管方法有哪些改變？

(What's changing in the way home-care agencies are regulated?)

規範英國成人醫療保健和社會護理的2008年醫療衛生和社會保健法有些變更。

該法令現行規定：

任何在人們自己家裡提供護理服務的家居護理服務機構，都必須確保其服務達到新的護理基本標準，能保護你的安全和尊重你的尊嚴和權利。

如果你是在自己家裡或在護理院接受家居護理服務機構提供的護理、治療或護理支持服務，該法令加強了對你的保護。（對於在護理院得到護理的人，還有另一本像這樣的小冊子。）

作為監管機構，我們給符合基本標準的家居護理服務機構頒發牌照，我們的督察官檢查護理服務部門是否繼續保持了這些標準。

如果我們一旦發現家居護理服務機構不能繼續保持這些基本標準，我們可以採取各種行動。

以下幾頁，我們簡要地列出了你可以期望從家居護理服務機構得到哪些護理。所有詳情都在新法令規章制度下，我們的指南之中。如何獲得更多的信息，詳情載於本手冊第 13 頁。

你可以期待的家居護理服務機構質量和安全的基本標準

(The essential standards of quality and safety you can expect from your care home)

- 1 你（或以你的名義行事的人）可以指望得到尊重，參與你的護理及支持服務，並被告之每一個階段所發生的事情。
 - 你將參與討論有關你的護理、治療和支持服務等問題。
 - 你將獲得支持，以幫助你做出決定，護理人員將尊重你的隱私和尊嚴。
 - 在你接受任何護理、治療或支持服務之前，會徵求你是否同意。

彼得（Peter），一個 80 歲的鰥夫，獨住。他最近因為在一個月中摔倒兩次而住進了醫院。醫院幫他安排約見了一位職業治療師，詢問了他在家是如何照顧自己的。彼得隨後同意他現在需要每天有人照顧他的個人生活以及幫他料理家務。

當地政府請他和他女兒考慮政府提供的數個家居護理服務機構。在他作出決定之前，被他們選中的那家護理機構親自來到他的家中來商討有關他的個人要求。他們詢問了彼得和他女兒每天需要幾個小時的護理，然後制定了一個適合彼得的護理計劃。

2 你可以指望獲得滿足你需求的護理、治療和支持服務。

- 會評估你的個人需求，以確保你獲得支持你各種權利的安全而合適的護理。
- 你將得到你和社會護理專業人士同意的那種有益於你身心健康的護理服務。
- 如果你有多個護理服務提供者，或穿梭在各種服務之間，你將會得到協調的服務。
- 你也可以指望家居護理服務機構能滿足你與以下有關的需求。
 - 你的文化背景和語言。
 - 你的性別（性別）。
 - 你的殘疾。
 - 你的年齡。
 - 你的性取向(不管你是女同性戀、男同性戀、雙性戀或異性戀者)。
 - 你的宗教或信仰。

跟據 1998 年人權法，新的法律在保護你的權益方面更加有力。諸如像隱私權和不受到歧視這樣的權利沒有得到滿足時，你現在就有這些重要的新權利對護理服務提供者採取行動。

雅思明 (Yasmin)，55 歲，從 1980 年起便患了多發性硬化症。護理機構的護理員約瑟芬 (Josephine)，在過去 5 年中一直在她家裡照顧她的各種需求。她也十分看重她的家人給她的支持，家裡人都經常來看她。

約瑟芬工作的那家護理機構近期檢查了雅思明的護理工作，雅思明要求約瑟芬也參加磋商。她們一致同意護理機構應該要求政府提供一些設備，如扶手，使雅思明能夠安全，並裝一個淋浴來更代替浴缸。

政府和家居護理機構密切合作，與雅思明一起確保盡可能保持她的獨立性和活動能力，儘管她的健康狀況在改變。

3 使用服務時你能指望安全。（You can expect to be safe when using a service.）

- 將保護你不受虐待或有虐待的風險，護理人員會尊重你的人權。
- 如果是家居護理機構給你提供療養護理，當你需要用藥時，你會以一種安全的方式，獲得你所需要的藥品。

艾倫（Alan），70歲，五年前被診斷患有肌肉性疾病，在這期間他逐漸喪失了行走和拿舉物件的能力。直到六個月前，一直照顧艾倫的伴侶大衛（David）突然去世了。艾倫的家庭醫生提議讓家居護理機構來提供援助。

艾倫起初對在家中有陌生人這件事很感緊張。他還對別人管理他的錢感到不放心，因為有時候護理機構的員工需要到郵局幫他去領養老金。艾倫選擇的護理機構向艾倫詳細介紹了他們對員工做各種檢查以確保員工們適合做照顧人的工作。這些檢查包括推薦信和做犯罪紀錄（CRB）的調查。艾倫消除了擔心，並開始習慣讓陌生人呆在家裡。

4 你可以指望得到得到训练有素的護理人員的護理。

- 你可以指望得到能充分滿足你身心健康的需要，有知識、有技能、有經歷的護理人員的護理。
- 你的護理人員將得到良好的管理，有機會發展並提高他們的技能。

為年輕患有無學習能力的成人提供家居護理服務的家居護理機構的經理知道，他們招聘的員工對於選擇家居護理服務人們的獨立性、及其安康非常重要。經理們都確保他們的員工經過各種訓練，受到很好的監管，能夠滿足各種個人需求。

所有員工必須完成入門培訓，這其中包括如何促進人權和平等、急救、食品衛生、發配藥品、攙扶和把人拽起。鼓勵並給員工充足的時間，去參加醫療衛生保健和社會護理方面的培訓，來提高他們的技能。

5 你可以指望你的家居護理服務機構定期檢查其服務質量。

- 你的家居護理機構的經理將定期監督其服務質量，以確保你得到了你所需要的支持服務。
- 你的個人記錄將是準確的，安全保存並保密。
- 你本人或以內的名義行事的人可以投訴，意見將會被聽取。對你的投訴將採取適當行動。（下一頁有如何作出投訴的詳情。）
- 現行的規定確保在你需要作出投訴時得到了支持服務，而且家居護理機構必須以一個令人滿意的方式解決你（或你的代表）的投訴問題。

穆罕默德（Mohammed），22歲，患有大腦性癱瘓和學習障礙，所以他需要家居護理。為穆罕默德提供家居護理的機構給了他一份易於閱讀的獎懲程序表。他們也給穆罕默德的家人和朋友提供了相同版本的小冊子。那本小冊子非常清楚的說明了如果穆罕默德對於護理中任何一點不滿意的時候該如何投訴。他的家人也知道，當他們覺得護理機構沒有及時對他們或穆罕默德的擔憂作出回應的時候，他們該採取什麼措施。

如果你發現家居護理服務機構沒達到基本標準時怎麼做 (What to do if you find your home-care agency is not meeting the essential standards)

有兩件事你或以你的名義行事的人可以做。你可以投訴你的家居護理服務機構，你也可以反饋給我們你得到的護理服務。

如何投訴

如果你要投訴一個家居護理服務機構或任何其他成人社會護理服務部門，你（或以你的名義行事的人）首先應該做的是告訴家居護理服務機構或護理服務的管理人員。

根據法律規定，每一個家居護理服務機構和成人社會護理服務部門必須有一個處理投訴的有效的程序。當我們評估家居護理服務機構時，我們檢查他們如何處理投訴。家居護理服務機構必須寄給我們一份他們收到的任何投訴，連同有關他們如何解決問題的信息。

如果你對家居護理服務機構處理你的投訴方式不滿意，你還可以採取許多其他措施。如果是市政府支付你的護理費，你可以向他們提交投訴。如果是你自己支付護理費，你可以聯繫當地的政府專門的調查員。

如何告訴我們你的護理經歷 (How to tell us about your experience of care)

作為監管機構我們的作用意味着，雖然我們確保家居護理服務機構妥善處理投訴，我們并不處理個人投訴事宜。

但是，我們想聽聽你的反饋意見。

反饋意味着告訴我們你的護理、治療和支持服務的經歷。我們會非常認真地對待你或你的家人和朋友的反饋意見。這有助我們的檢查官作出家居護理服務機構在何種程度上達到了基本標準的決定，並幫助我們對任何擔心作出迅速反應。

我們有興趣了解良好或優秀的護理標準，以及護理服務較差的情況。

你或代表你的人，可以把你的經歷告訴我們貴區的工作人員。要了解如何與他們聯繫，你可以致電我們的全國傳呼中心 03000616161 或者可以通過我們的網站 www.cqc.org.uk/tellus 聯繫我們。

如果你的護理是由國民健康保健服務機構或當地政府提供，你也可以聯繫當地參與網絡（鏈接），它不久將很快被稱為本地健康觀察。他們可以直接把信息發給我們。

如何發現你的家居護理服務機構在何種程度上達到了基本標準

(How to find out how well your home-care agency is meeting the essential standards)

如果一個家居護理服務機構在你家裡或你通常居住的地方提供護理服務，你可以通過下列方法來發現你的家居護理服務機構在何種程度上達到了質量和全新基本標準：

- 訪問我們的網站 www.cqc.org.uk/findcareservices.cfm; 或者
- 請你的朋友，家人，護理員或代表幫你來檢查我們的網站。

輸入你要尋找的那家護理院的名稱或地址。

你也可以使用我們的家居護理服務機構目錄來幫助你選擇一家家居護理服務機構，通過搜索和比較你所選地區的家居護理服務機構的護理標準。

如果無法接入互聯網，你或你的代表可以聯繫你所在地我們的員工。要了解如何聯繫，請致電 03000616161 聯繫我們。

關於我們 (About us)

我們是護理質量委員會 (CQC)，英格蘭醫療護理服務和成人社會護理服務的獨立監管機構。我們也保護精神健康法項下權利受到限制的人們的利益。

我們專門關注那些發現自己處於弱勢情況下的人們，包括老年人和有精神健康問題的人，有學習障礙，肢體殘疾或長期健康狀況不良的人們。

我們規範下列方面：

- 為 18 歲以上住在自己家裡或在他們通常居住的地方提供護理、治療和支持服務以幫助他們保持其獨立性和身心健康的家居護理服務機構。
- 為年滿 18 歲有住宿護理需求的人士提供住宿護理院。這其中包括療養院。
- 為各種年齡層的人們提供醫療服務的機構，這其中包括醫院提供的治療、救護車服務和心理健康服務。我們在最終也會包括像家庭醫生、牙醫之類的初級護理服務機構。
- 為精神衛生法項下權利受到限制的人士提供服務的機構。

本系列的其他出版物 (**Other publications in this series**)

從提供家居護理服務機構的規管可期望得到得到的標準

從國民醫療保健服務 (NHS) 醫院的規管可期望得到得到的標準

哪裡可以找到更多信息 (**Where to find more information**)

你可以通過下列網站搜索 2008 年醫療衛生和社會護理法，閱讀新的規章制度：

www.legislation.gov.uk

你可以通過下列網站閱讀我們詳細的護理服務提供者指南：

www.cqcguidanceaboutcompliance.org.uk

你可以通過下列網站閱讀我們詳細指南的摘要：

www.cqc.org.uk/publications.cfm?fde_id=15412

如何聯繫我們（How to contact us）

電話：03000 616161

電郵：enquiries@cqc.org.uk

網址：www.cqc.org.uk

註冊辦事處Registered office:

護理質量委員會 Care Quality Commission

Finsbury Tower

103-105 Bunhill Row

London

EC1Y 8TG

如果你想索取本小冊子其它語言或形式的版本（例如，大號字體，盲文或光盤），請聯繫我們。