

# **Standardy jakich masz prawo oczekiwać od Twojej poradni lekarskiej**

**Wersja z dużym drukiem**

- Maj 2013, POLISH -

## **Informacje ogólne**

Niniejsza broszura przeznaczona jest dla osób które korzystają z leczenia lub opieki lekarskiej w Anglii. Wyjaśnia ona jakich standardów opieki mają Państwo prawo oczekiwać od poradni lekarskiej wobec obowiązujących przepisów i co należy zrobić jeśli nie zostały one wobec Państwa spełnione. Poniżej wyjaśniono jakie działania podejmuje się aby dopilnować, że poradnie lekarskie spełniają krajowe wymogi jakości i bezpieczeństwa, jak również co robimy w wypadku gdy poradnia lekarska takowych nie spełnia.

## **O nas**

Nasza instytucja nazywa się Care Quality Commission (CQC) – Komisja Kontroli Jakości. Jest to niezależny organ kontrolujący opiekę zdrowotną oraz społeczną nad osobami dorosłymi w Anglii.

Naszym zadaniem jest dopilnować, żeby opieka zdrowotna i społeczna zapewniana ludziom była bezpieczna, skuteczna, pełna współczucia i

wysokiej jakości. Staramy się również o poprawę serwisów opieki.

Monitujemy, kontrolujemy oraz przeprowadzamy inspekcje zakładów opieki aby dopilnować, że spełniają one podstawowe standardy jakości i bezpieczeństwa, po czym publikujemy wszystkie rezultaty, łącznie z naszą oceną w celu pomocy w wyborze odpowiedniej placówki.

Dbamy o interesy ludzi bezbronnych, również tych objętych prawami Ustawy n/t Zdrowia Psychicznego (*ang.* Mental Health Act).

Na pierwszym miejscu stawiamy opinie, doświadczenia, zdrowie i dobre samopoczucie ludzi którzy korzystają ze wspomnianych usług. Mamy też uprawnienia pozwalające na wszczęcie odpowiedniego postępowania w przypadkach gdy wymogi opieki nie są przestrzegane.

## **Rejestracja oraz inspekcje poradni lekarskich**

Wszystkie poradnie lekarskie mają prawny obowiązek dopilnować, aby opieka i leczenie jakie zapewniają były zgodne z krajowymi standardami jakości i bezpieczeństwa.

Rejestrujemy wyłącznie placówki, które mogą udowodnić swoją zgodność ze wspomnianymi standardami. Ponadto, żadna niezarejestrowana u nas placówka nie może prowadzić działalności.

Przeprowadzamy inspekcje poradni lekarskich w celu sprawdzenia zgodności z krajowymi standardami. Mamy prawo dokonać inspekcji poradni o każdej porze jeśli istnieją obawy o jakość opieki jakiej dostarcza.

Poniżej podsumowano czego można spodziewać się od placówki przestrzegającej krajowych standardów jakości i bezpieczeństwa.

## **Czego można oczekiwać od poradni lekarskiej przestrzegającej krajowych standardów jakości i bezpieczeństwa?**

### **1. Masz prawo oczekiwać szacunku, bycia zaangażowanym oraz regularnych informacji o wszystkim co się dzieje.**

- Ty lub ktoś działający w Twoim imieniu będziecie zaangażowani w konsultacje na temat Twojej opieki dentystycznej oraz leczenia.
- Otrzymasz pomoc w przypadku trudności z podjęciem decyzji, a personel uszanuje Twoją prywatność i godność.
- Zostaniesz poproszony o zgodę przed rozpoczęciem leczenia na Tobie.

### **Przykład**

Aneesa i jej rodzice są pacjentami lokalnej poradni lekarskiej. Cała rodzina opanowała zaledwie podstawy języka angielskiego, znacznie lepiej porozumiewa się w języku Urdu. Jej poradnia

lekarska zapewnia ulotki o typowych zabiegach dostępne w tym języku. Kiedy ośmioletnia córka Aneesy potrzebowała antybiotyków na wyleczenie infekcji gardła, zarówno ona jak i Aneesa zostały poinformowane jakie kroki trzeba podjąć i dlaczego, dlatego wyraziły na nie zgodę.

## **2. Masz prawo oczekiwać opieki, leczenia oraz wsparcia dostosowanego do Twoich potrzeb**

- Twoje potrzeby osobiste zostaną określone w celu zapewnienia Ci bezpiecznego i odpowiedniego leczenia do jakiego masz prawo.
- Opieka jaką otrzymasz będzie zależna od tego co w zgodzie z lekarzem uznasz za konieczne do poprawy Twojego stanu zdrowia i samopoczucia.
- Zapewniona będzie ciągłość takiej opieki również w wypadku zmiany poradni na inną.
- Personel uszanuje Twoje pochodzenie kulturowe, płeć, wiek, orientację seksualną (homoseksualista, lesbijka, biseksualista lub

heteroseksualista), religię i wierzenia, jak również ewentualną niepełnosprawność.

### **Przykład**

Andy ma 65 lat. Niedawno odwiedził swojego lekarza ponieważ cierpiał na poważną zgagę i miał kłopoty z przełykaniem. Po przebadaniu pacjenta, lekarz podejrzewał, że Andy może mieć na raka żołądka. Natychmiastowo skierował go do szpitalnego lekarza specjalisty. Na początku następnego tygodnia Andy otrzymał wiadomość ze szpitala potwierdzającą jego wizytę u specjalisty. Kiedy Andy udał się na spotkanie, lekarz miał już kopię skierowania od swojego kolegi po fachu zawierającą stosowne informacje na temat historii medycznej pacjenta oraz objawów.

### **3. Masz prawo oczekiwać bezpieczeństwa**

- Otoczenie w którym zostanie Ci zapewniona opieka będzie czyste, co zapobiega ryzyku infekcji.
- W razie konieczności otrzymasz odpowiednie

lekarstwa w bezpieczny sposób, wtedy kiedy ich potrzebujesz.

- Będziesz leczony w bezpiecznym i łatwo dostępnym miejscu.
- Nie stanie Ci się krzywda z powodu użycia niebezpiecznego lub nieodpowiedniego sprzętu.
- Twoja poradnia lekarska podejmie odpowiednie kroki w wypadku podejrzenia, że pacjentowi może stać się krzywda.

## **Przykład**

Poradnia lekarska jest niedostępna dla osób na wózku inwalidzkim lub z poważnymi problemami w chodzeniu, ponieważ prowadzą do niej tylko wąskie schody. Nie ma możliwości instalacji windy w budynku. Poradnia umieściła bezpieczne poręcze na klatce schodowej i domofon przy drzwiach przez który można poprosić o pomoc. Mimo to placówka ciągle nie jest dostępna dla niektórych osób, dlatego stworzono system odwiedzin domowych dla wszystkich niepełnosprawnych pacjentów. Nowi



pacjenci starający się o rejestrację w przychodni są informowani o schodach i w razie konieczności skierowani do miejscowej placówki która będzie dla nich dostępna.

#### **4. Masz prawo oczekiwać opieki z rąk odpowiednio wyszkolonych osób**

- O Twoje potrzeby zdrowotne i dobre samopoczucie dbać będzie odpowiednio wykwalifikowany personel.
- Zawsze będzie wystarczająco dużo osób pracujących nad zapewnieniem Ci bezpieczeństwa i zapokojenia Twoich potrzeb.
- Opiekę nad Tobą sprawowały będą osoby które są odpowiednio kierowane oraz mają możliwość rozwoju osobistego i swoich umiejętności.

#### **Przykład**

Duża poradnia lekarska zatrudnia kilkunastu lekarzy oraz siostr. Poradnia regularnie sprawdza czas

oczekiwania oraz terminy wizyt aby dopilnować, że pracuje wystarczająca ilość osób aby sprostać wymogom pacjentów. W rezultacie spotkania są rzadko odwoływane lub przekładane.

## **5. Masz prawo oczekiwać, że Twoja poradnia lekarska regularnie sprawdza jakość świadczonych usług.**

- Poradnia lekarska regularnie sprawdza jakość świadczonych usług aby zapewnić pacjentowi wymaganą opiekę.
- Twoje informacje osobiste będą dokładne i odpowiednio przechowywane w bezpiecznym i poufnym miejscu.
- Ty lub wyznaczona przez Ciebie osoba macie prawo do wniesienia skargi, która musi zostać wysłuchana. Skarga zostanie następnie odpowiednio rozpatrzona.

### **Przykład**

Partnerzy dużej poradni lekarskiej nieustannie starają się poprawić jakość usług świadczonych pacjentom. Pacjenci zachęceni są do wyrażenia

swojej opinii na formularzach stworzonych w tym celu, jak również na stronie internetowej poradni. Partnerzy spotykają się raz w miesiącu w celu rozpatrzenia skarg i innych komentarzy, po czym ustalają jak można te informacje wykorzystać i w razie konieczności dokonać ulepszeń. Strona internetowa przychodni publikuje informacje o tym jak wypadła ona w lokalnych i krajowych ankietach wśród pacjentów, jak również jakie kroki podjęto w celu ulepszenia świadczonych usług.

## **Co zrobić jeśli wydaje Ci się, że Twoja poradnia lekarska nie spełnia krajowych wymogów**

W przypadku gdy Ty, lub osoba bliska zostaniecie pozbawieni odpowiedniej opieki:

- Prosimy poinformować o swoich zastrzeżeniach daną poradnię, jak również wnieść oficjalną skargę;  
oraz
- Poinformować nas o tym fakcie.

## **Poinformuj poradnię o swoich zastrzeżeniach**

Jeśli masz zastrzeżenia co do opieki świadczonej przez Twoją poradnię lekarską, pierwszą rzeczą powinno być poinformowanie o tym kierownika placówki. Jeśli nie da się w ten sposób rozwiązać problemu, należy złożyć oficjalne zażalenie na placówkę. Każda poradnia lekarska ma prawny obowiązek posiadania sprawnego systemu rozpatrywania zażaleń.

Jeśli zażalenie dotyczy leczenia świadczonego przez NHS i nie są Państwo usatysfakcjonowani sposobem w jaki rozpatrzono skargę, istnieje możliwość wniesienia jej u Parlamentarnego Rzecznika Praw Obywatelskich i Zdrowotnych (Parliamentary and Health Service Ombudsman) pod numerem **0345 015 4033**. Prawa pacjentów wyjaśniono pod adresem

[www.nhs.uk/NHSConstitution](http://www.nhs.uk/NHSConstitution).

Jeśli płacą Państwo za swoje leczenie prywatnie i nie są usatysfakcjonowani sposobem w jaki poradnia lekarska rozpatrzyła skargę, można wnieść ją do Niezależnej Poradni do Spraw Zdrowia (Independent Healthcare Advisory Service - IHAS) pod adresem [www.independenthealthcare.org.uk](http://www.independenthealthcare.org.uk). Można również zadzwonić do Krajowej Izby Lekarskiej (General Medical Council - GMC) pod numerem **0161 923 6602** lub odwiedzić ich stronę pod adresem: [www.gmc-uk.org](http://www.gmc-uk.org).

### **Powiedz nam**

Nasza rola organu monitorującego nie daje nam mocy prawnej do rozpatrywania i rozwiązywania skarg, mimo to chcielibyśmy, żeby powiedzieli nam Państwo o doświadczonej opiece. Państwa opinia jest cenna. Pomaga nam zdecydować kiedy, gdzie i u kogo przeprowadzić inspekcję. W wypadku stwierdzenia, że poradnia lekarska nie spełnia określonych wymogów podejmiemy stosowne działania. Możecie nam Państwo powiedzieć o swoich obawach nawet jeśli nie zamierzacie wnosić

skargi na poradnię lekarską. Chcielibyśmy też usłyszeć o doświadczonych przypadkach dobrej opieki. Najlepszym sposobem na skontaktowanie się z nami jest wypełnienie formularza internetowego '*Share your experience*', który można znaleźć pod adresem **www.cqc.org.uk**. Można też do nas zadzwonić pod numer **03000 616161** lub napisać pod adres widoczny na tylnej stronie niniejszej broszury. Mogą też Państwo opowiedzieć nam o doświadczonej opiece za pośrednictwem osób pracujących dla lokalnego oddziału niezależnej komisji Healthwatch.

## **W jaki sposób przeprowadzamy inspekcje i rozpoczynamy stosowne postępowania**

Kiedy przeprowadzamy inspekcję rozmawiamy z ludźmi i dowiadujemy się co oni myślą o świadczonej opiece, sprawdzamy też obowiązujące systemy oraz budynek placówki. Często włączamy do naszych inspekcji ekspertów z zewnątrz, także osoby mające doświadczenie w opiece nad innymi. Jeśli mamy wrażenie, że usługi nie spełniają

krajowych wymogów, podejmujemy stosowne kroki. Możemy zmusić poradnię lekarską do określenia tego, co zamierza zrobić aby poprawić zastany stan rzeczy. Możemy ponadto:

- Wymierzyć grzywnę lub wydać oficjalne ostrzeżenie;
- Tymczasowo odebrać lub cofnąć rejestrację poradni lekarskiej.

Publikujemy wszelkie oficjalne instrukcje wydane poradniom lekarskim na naszej stronie internetowej pod adresem [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk). Oczywiście uaktualniamy też stronę po dokonaniu przez poradnię stosownych ulepszeń mających na celu sprostanie krajowym standardom.

## **Jak przekazujemy informacje**

Na naszej stronie [www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk) publikujemy informacje na temat tego w jaki sposób poradnie lekarskie które monitorujemy spełniają krajowe standardy jakości i bezpieczeństwa. Można też wyszukać dowolną poradnię lekarską i sprawdzić

jak stosuje się do standardów których mają Państwo prawo oczekiwać.

Można również zaprenumerować subskrypcję na naszej stronie aby otrzymywać:

- Wiadomość email zawsze kiedy przeprowadzamy inspekcję i publikujemy raporty na temat poradni lekarskiej która Państwa interesuje; oraz
- Nasz miesięczny biuletyn internetowy w którym przekazujemy najnowsze wiadomości.



## **Pozostałe broszury dostępne na naszej stronie**

Jakich standardów masz prawo oczekiwać od Twojego domu opieki

Jakich standardów masz prawo oczekiwać od Twojego szpitala

Jakich standardów masz prawo oczekiwać według przepisów obowiązujących agencje świadczące opiekę w Twoim domu

Jakich standardów masz prawo oczekiwać wobec Twojej przychodni dentystycznej

### **Dane kontaktowe**

Telefon: **03000 616161**

Adres pocztowy: **Care Quality Commission, Citygate,  
Newcastle, upon Tyne NE1 4PA**

Email: **enquiries@cqc.org.uk**

Strona www: **www.cqc.org.uk**

Niniejsza broszura jest dostępna w innych językach i formatach (np. Wersja z dużym drukiem lub lektorem). Wystarczy skontaktować się z nami za pośrednictwem naszej strony.

CQC-178-50000-STE-012013