



Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych

Standard jakości

Opublikowano: 13 grudnia 2011

[r . www.nice.org.uk/guidance/qs14](http://www.nice.org.uk/guidance/qs14)

Zawartość

Oświadczenia dotyczące jakości	6
Deklaracja dotycząca jakości 1: Empatia, godność i szacunek	8
Oświadczenie o jakości	8
Uzasadnienie	8
Miary jakości	8
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	9
Wskazówki źródłowe	10
Deklaracja dotycząca jakości 2: Podejmowanie decyzji	11
Oświadczenie o jakości	11
Uzasadnienie	11
Miary jakości	11
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	12
Wskazówki źródłowe	13
definicje	13
Deklaracja jakości 3: Zaangażowanie w doskonalenie usług	15
Oświadczenie o jakości	15
Uzasadnienie	15
Miary jakości	15
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	16
Wskazówki źródłowe	16
Oświadczenie dotyczące jakości 4: Kontakty w sprawie stałej opieki	17
Oświadczenie o jakości	17
Uzasadnienie	17
Miary jakości	17
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	18
Wskazówki źródłowe	18
Oświadczenie dotyczące jakości 5: Dostęp do usług	19

Oświadczenie o jakości	19
Uzasadnienie	19
Miary jakości	19
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	22
Wskazówki źródłowe	22
definicje	22
Deklaracja dotycząca jakości 6: Planowanie wspólnej opieki	24
Oświadczenie o jakości	24
Uzasadnienie	24
Miary jakości	24
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	27
Wskazówki źródłowe	27
definicje	27
Oświadczenie dotyczące jakości 7: Kontakt pacjenta z personelem	29
Oświadczenie o jakości	29
Uzasadnienie	29
Miary jakości	29
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	31
Wskazówki źródłowe	32
Oświadczenie dotyczące jakości 8: Istotne działania szpitalne	33
Oświadczenie o jakości	33
Uzasadnienie	33
Miary jakości	33
Co deklaracja jakości oznacza dla różnych odbiorców	34
Wskazówki źródłowe	34
definicje	34
Uaktualnij informacje	35
O tym standardzie jakości	36

Różnorodność, równość i język 36

Ten standard jest oparty na CG136.

Ten standard należy czytać w połączeniu z QS8, QS11, QS84, QS86, QS15, QS23, QS24, QS34, QS39, QS50, QS51, QS53, QS54, QS61, QS88, QS101, QS102, QS95, QS80, QS115 i QS184.

Oświadczenia dotyczące jakości

Stwierdzenie 1 Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są traktowane z empatią, godnością i szacunkiem. [2011, aktualizacja 2019]

Stwierdzenie 2 Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są wspierane we wspólnym podejmowaniu decyzji. [2011, aktualizacja 2019]

Stwierdzenie 3 Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są pytane o ich doświadczenia, a ich opinie są wykorzystywane do ulepszania usług. [2011]

Stwierdzenie 4 Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego rozumieją role członków swojego zespołu multidyscyplinarnego i wiedzą, jak się z nimi skontaktować w sprawie ich bieżących potrzeb zdrowotnych. [2011]

Oświadczenie 5 Ludzie mają dostęp do usług w zakresie zdrowia psychicznego, w tym wsparcia kryzysowego, kiedy ich potrzebują. [2011, aktualizacja 2019]

Oświadczenie 6 Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego wspólnie uzgadniają plan opieki z pracownikami służby zdrowia i opieki społecznej, w tym plan kryzysowy, jeśli mogą być zagrożeni kryzysem. [2011, aktualizacja 2019]

Stwierdzenie 7 Osoby przebywające w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym mają codzienny kontakt jeden na jeden ze znanymi im pracownikami służby zdrowia psychicznego i regularnie spotykają się z innymi członkami wielodyscyplinarnego zespołu ds. zdrowia psychicznego. [2011]

Oświadczenie 8 Osoby przebywające w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym mają dostęp do znaczących i odpowiednich kulturowo zajęć przez 7 dni w tygodniu, bez ograniczeń w godzinach od 9:00 do 17:00. [2011]

W 2019 roku ten standard jakości został zaktualizowany. Niektóre oświadczenia zostały połączone (2011, aktualizacja

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

2019) lub zmieniono brzmienie. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz informacje o aktualizacji. _____

Standard jakości z 2011 r. dotyczący doświadczeń użytkowników usług w zakresie usług w zakresie zdrowia psychicznego osób dorosłych
jest dostępny w formacie pdf.

Deklaracja jakości 1: Empatia, godność i szacunek

Deklaracja jakości

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są traktowane z empatią, godnością i szacunkiem. [2011, aktualizacja 2019]

Racjonalne uzasadnienie

Aby mieć dobre doświadczenia z usługami NHS, ludzie muszą być traktowani z empatią, godnością i szacunkiem. Ma to również fundamentalne znaczenie dla rozwijania dobrych relacji między osobami świadczącymi usługi a osobami objętymi opieką i leczeniem. Ustawa o zdrowiu i opiece społecznej 2008 (działalność regulowana) Regulamin 2014 uczyniła ustawowym wymogiem traktowanie wszystkich osób korzystających z usług z godnością i szacunkiem oraz Konstytucję NHS dla Anglii stanowi, że pacjenci mają prawo do traktowania z szacunkiem i godnością.

Problemy ze zdrowiem psychicznym mogą być piętnowane, co może stanowić barierę dla osób szukających pomocy i dostępu do usług w zakresie zdrowia psychicznego. Dlatego ważne jest wrażliwe, pełne szacunku podejście, aby zachęcić ludzi do uzyskania pomocy, której potrzebują.

Miary jakości

Struktura

a) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń zapewniających, że specjaliści ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej traktują osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego z empatią, godnością i szacunkiem.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń w celu zapewnienia, że wraz z innymi lokalnymi organizacjami zostanie opracowana strategia walki ze stygmatyzacją w społeczności i NHS związaną z problemami zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Proces

Odsetek osób, które czuły, że były traktowane z szacunkiem i godnością przez służby zdrowia psychicznego NHS w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Licznik – liczba w mianowniku, która czuła, że była traktowana z szacunkiem i godnością przez służby zdrowia psychicznego NHS w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Mianownik – liczba osób korzystających z opieki psychiatrycznej NHS w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych. Pytania dotyczące traktowania ludzi z godnością i szacunkiem są zawarte w ankiecie społecznej Komisji ds. Jakości Opieki (CQC) dotyczącej zdrowia psychicznego.

Ankieta ta jest powtarzana co roku, a wyniki są dostępne dla trustów NHS świadczących usługi w zakresie zdrowia psychicznego.

Wynik

a) Dowody z ankiet i opinii, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego czują, że są traktowane z empatią, godnością i szacunkiem.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych. Pytania dotyczące traktowania ludzi z godnością i szacunkiem są zawarte w ankiecie CQC Community dotyczącej zdrowia psychicznego.

b) Dowody z ankiet doświadczeń i opinii, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego czują się mniej napiętnowane w społeczności i NHS.

Źródło danych: Lokalne gromadzenie danych z lokalnych badań.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze zdrowia psychicznego i usługi społeczne) zapewniają istnienie systemów udzielających wskazówek całemu personelowi, jak traktować osoby korzystające z usług zdrowia psychicznego z empatią, godnością i szacunkiem; i zbierają informacje zwrotne od osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego na temat ich doświadczeń związanych z opieką.

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatrzy, pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym, pracownicy socjalni, recepcjonistki i personel usług domowych) zapewniają, że traktują osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego z empatią, godnością i szacunkiem.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że zlecane przez nich usługi w zakresie zdrowia psychicznego mogą dostarczać dowodów na to, że ludzie czują, że są traktowani z empatią, godnością i szacunkiem.

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego czują, że są traktowane ze zrozumieniem, godnością i szacunkiem.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenia

1.1.1, 1.1.7 i 1.1.9

Deklaracja jakości 2: Podejmowanie decyzji

Deklaracja jakości

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są wspierane we wspólnym podejmowaniu decyzji. [2011, aktualizacja 2019]

Racjonalne uzasadnienie

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego powinny ponosić całkowitą odpowiedzialność za zarządzanie swoim zdrowiem. Należy to uwzględnić podczas świadczenia usług oraz w sposobie, w jaki pracownicy służby zdrowia wchodzi z nimi w interakcję. Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej oraz usługodawcy muszą zdać sobie sprawę, że wiele osób chce być aktywnych we własnej opiece, chociaż nie wszyscy chcą odgrywać aktywną rolę. Ludzie powinni mieć możliwość współpracy ze służbami, aby aktywnie zarządzać swoim zdrowiem, a nie biernie otrzymywać opiekę. Wspieranie ludzi, aby byli w centrum decyzji dotyczących ich własnego leczenia i opieki, w tym osób zatrzymanych na podstawie ustawy o zdrowiu psychicznym, skutkuje podejmowaniem lepszej jakości decyzji, które są bardziej odpowiednie dla danej osoby. Poczucie wsparcia w podejmowaniu decyzji pomaga również stworzyć atmosferę nadziei i optymizmu.

Miary jakości

Struktura

a) Dowody lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby oceniane przez służby zdrowia psychicznego otrzymają informacje i wyjaśnią opiekę, aby zrozumiały proces oceny, ich diagnozę i opcje leczenia.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego, w tym osoby formalnie zatrzymane na mocy ustawy o zdrowiu psychicznym, otrzymują wsparcie w procesie wspólnego podejmowania decyzji.

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Wynik

a) Dowody z ankiet doświadczeń i informacji zwrotnych, że osoby oceniane przez służby zdrowia psychicznego rozumieją proces oceny, ich diagnozę i opcje leczenia.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody z ankiet i informacji zwrotnych, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego, w tym osoby formalnie zatrzymane na podstawie ustawy o zdrowiu psychicznym, czują się wspierane we wspólnym podejmowaniu decyzji.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych. Pytania dotyczące udziału w podejmowaniu decyzji zawarte są w ankiecie dotyczącej zdrowia psychicznego przeprowadzonej przez Care Quality Commission (CQC).

c) Dowody z ankiet doświadczeń i opinii, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są optymistycznie nastawione do tego, że ich opieka będzie skuteczna.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych. Pytania dotyczące poczucia optymizmu zawarte są w badaniu zdrowia psychicznego społeczności CQC.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze zdrowia psychicznego i usługi społeczne) zapewniają istnienie systemów dostarczających informacji osobom korzystającym z usług zdrowia psychicznego i wspierających wspólne podejmowanie decyzji.

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatry, pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym i pracownicy socjalni) udzielają osobom korzystającym z usług w zakresie zdrowia psychicznego informacji i wsparcia, aby umożliwić wspólne podejmowanie decyzji.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że usługi w zakresie zdrowia psychicznego, które zlecają, wspierają wspólne podejmowanie decyzji.

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego otrzymują informacje i wsparcie, aby pomóc im zrozumieć dostępne opcje i podjąć decyzje dotyczące ich opieki i leczenia.

Bycie w centrum decyzji dotyczących własnej opieki może pomóc ludziom z optymizmem patrzeć w przyszłość.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenia 1.1.1, 1.1.2, 1.3.3 i 1.6.3

Definicje

Wspólne podejmowanie decyzji

Wspólne podejmowanie decyzji to proces oparty na współpracy, w którym osoba i jej pracownik służby zdrowia współpracują ze sobą w celu podjęcia wspólnej decyzji dotyczącej opieki. Może to być opieka, której dana osoba potrzebuje od razu, lub opieka w przyszłości, na przykład poprzez planowanie opieki z wyprzedzeniem.

Polega na wyborze testów i terapii w oparciu zarówno o dowody, jak i indywidualne preferencje, przekonania i wartości danej osoby. Oznacza to upewnienie się, że dana osoba rozumie ryzyko, korzyści i możliwe konsekwencje różnych opcji poprzez dyskusję i wymianę informacji.

Ten wspólny proces umożliwia ludziom podejmowanie decyzji dotyczących opieki, która jest dla nich odpowiednia w danym momencie (z opcją rezygnacji z leczenia lub niezmienniania tego, co obecnie robią).

[Wytyczne NICE dotyczące wspólnego podejmowania decyzji, terminy użyte w niniejszych wytycznych]

Względy równości i różnorodności

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego powinny mieć dostęp do rzecznika w celu wspólnego podejmowania decyzji zgodnie z odpowiednimi przepisami określonymi w zaleceniu 1.1.1 wytycznych NICE dotyczących usług rzecznich dla osób dorosłych potrzebujących opieki zdrowotnej i społecznej. Rzecznictwo powinno być oferowane osobom, które nie są objęte ustawowym uprawnieniem, ale które w przeciwnym razie nie byłyby w stanie wyrazić swoich poglądów lub wystarczająco wpłynąć na decyzje, które mogą mieć istotny wpływ na ich dobro lub dobro innej osoby

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

za które sprawują opiekę lub odpowiedzialność rodzicielską.

Deklaracja jakości 3: Zaangażowanie w doskonalenie usług

Deklaracja jakości

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są pytane o ich doświadczenia, a ich opinie są wykorzystywane do ulepszania usług. [2011]

Racjonalne uzasadnienie

Osoby, które korzystały z usług, mają wyjątkowy wgląd w to, co działa dobrze, dzięki ich bezpośredniemu doświadczeniu. Doświadczenia ludzi związane z usługami wpływają na to, czy nadal z nich korzystają, w jaki sposób z nich korzystają i czy będą z nich korzystały ponownie. Uchwycenie tych informacji zwrotnych podczas przeglądu i planowania usług jest niezbędne. Ludzie mogą stać się ekspertami poprzez doświadczenie i powinni być zaangażowani w planowanie, zlecenie, dostarczanie oraz monitorowanie i przegląd usług w zakresie zdrowia psychicznego w celu ukierunkowania ulepszeń.

Miary jakości

Struktura

a) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń dotyczących zbierania i wykorzystywania opinii osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego w celu monitorowania i poprawy wyników.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody lokalnych ustaleń dotyczących zaangażowania osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego w usługi monitorowania; na przykład za pomocą wywiadów wyjazdowych przeprowadzanych przez osoby, które korzystały z usług.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Dowody na lokalne ustalenia dotyczące dostarczania zarządowi raportów na temat ostrych i nieostrych ścieżek zdrowia psychicznego, z podziałem na doświadczenia ludzi w zakresie opieki

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

według płci, orientacji seksualnej, statusu społeczno-ekonomicznego, wieku, pochodzenia (w tym pochodzenia kulturowego, etnicznego i religijnego) oraz niepełnosprawności.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Wynik

Dowody z ankiet i informacji zwrotnych świadczą o tym, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego czują, że ich poglądy są wykorzystywane do ulepszania usług.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze zdrowia psychicznego i usługi społeczne) zapewniają istnienie systemów zbierania opinii osób korzystających z usług i wykorzystywania ich do monitorowania i ulepszania usług.

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatrzy, pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym i pracownicy socjalni) dają osobom korzystającym z usług w zakresie zdrowia psychicznego możliwość wyrażenia opinii na temat swoich doświadczeń.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że usługi w zakresie zdrowia psychicznego, które zlecają, wykorzystują opinie osób korzystających z tych usług w celu ich monitorowania i ulepszania.

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego są pytane o ich doświadczenia związane z opieką, a ich opinie są wykorzystywane do monitorowania i ulepszania usług. Mają również możliwość bezpośredniego zaangażowania w przeglądanie i ulepszanie usług.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenia od 1.1.20 do 1.1.22

Deklaracja jakości 4: Kontakty na bieżąco opieka

Deklaracja jakości

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego rozumieją role członków swojego zespołu multidyscyplinarnego i wiedzą, jak się z nimi skontaktować w sprawie ich bieżących potrzeb zdrowotnych. [2011]

Racjonalne uzasadnienie

Usługi w zakresie zdrowia psychicznego są świadczone przez różnych specjalistów w różnych miejscach, co może być mylące. Zrozumienie roli wszystkich osób bezpośrednio zaangażowanych w opiekę nad daną osobą i sposobów kontaktowania się z nimi może budować zaufanie i pewność, zmniejszać obawy i pomagać w rozwijaniu relacji. Utrzymanie spójnego zespołu może zapewnić zażyłość i pomóc w poprawie relacji. Pomaga to osobie w skuteczniejszym zarządzaniu swoim zdrowiem i wpływem, jaki ma ono na ich życie.

Miary jakości

Struktura

a) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń zapewniających ciągłość wsparcia dla osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego otrzymają informacje na temat roli osób zaangażowanych w opiekę nad nimi i sposobów kontaktowania się z nimi.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Wynik

Dowody z ankiet doświadczeń i opinii, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego rozumieją role członków zespołu multidyscyplinarnego i wiedzą, jak się z nimi skontaktować.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych. Pytania dotyczące ustalenia, kto jest główną osobą odpowiedzialną za organizację opieki nad daną osobą i jak się z nią skontaktować, znajdują się w części Opieka Społecznościowa ankieta dotycząca zdrowia psychicznego Komisji ds. Jakości.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze zdrowia psychicznego i usługi społeczne) dysponują systemami zapewniającymi, że osoby korzystające z usług zdrowia psychicznego rozumieją role członków zespołu multidyscyplinarnego i sposoby kontaktowania się z nimi.

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatrzy, pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym i pracownicy socjalni) upewniają się, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego rozumieją swoją rolę w zespole opieki nad daną osobą, w czym mogą pomóc oraz jak i kiedy należy się z nimi skontaktować.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że zlecane przez nich usługi w zakresie zdrowia psychicznego pomagają osobom korzystającym z usług w zakresie zdrowia psychicznego zrozumieć role członków zespołu multidyscyplinarnego oraz sposób kontaktowania się z nimi.

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego rozumieją role różnych osób zaangażowanych w ich opiekę i wiedzą, jak się z nimi skontaktować.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenie

1.4.7

Deklaracja jakości 5: Dostęp do usług

Deklaracja jakości

Ludzie mogą uzyskać dostęp do usług w zakresie zdrowia psychicznego, w tym wsparcia kryzysowego, kiedy ich potrzebują.

[2011, aktualizacja 2019]

Racjonalne uzasadnienie

Ludzie powinni mieć dostęp do usług w zakresie zdrowia psychicznego, kiedy ich potrzebują. Opóźnienia w opiece i wsparciu mogą mieć negatywny wpływ na ich zdrowie i samopoczucie. Terminowy dostęp do usług w zakresie zdrowia psychicznego jest niezbędny do skutecznego leczenia chorób psychicznych

i może pomóc w zażegnaniu kryzysu. Dla osób w kryzysie dostęp do wsparcia powinien być dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Wsparcie w sytuacjach kryzysowych obejmuje kompleksową ocenę i plan kryzysowy w celu określenia właściwej opieki i leczenia.

Miary jakości

Struktura

a) Dowody na istnienie lokalnych uzgodnień w celu zapewnienia uzgodnionych metod kierowania między usługami opieki podstawowej, środowiskowej i specjalistycznej.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody lokalnych ustaleń zapewniających ludziom dostęp do lokalnej całodobowej infolinii obsługiwanej przez specjalistów ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Dowody lokalnych ustaleń zapewniających dostępność zespołów zajmujących się rozwiązywaniem sytuacji kryzysowych i leczeniem domowym przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, niezależnie od diagnozy.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

d) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby korzystające ze wsparcia kryzysowego otrzymają wszechstronną ocenę, w tym plan kryzysowy.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Proces

a) Odsetek osób ze skierowaniem do poradni zdrowia psychicznego z innego powodu, które odbyły wizytę bezpośrednią w ciągu 3 tygodni od skierowania (lub w ciągu 2 tygodni od jakiegokolwiek zmiany daty).

Licznik – liczba osób w mianowniku, które miały umówioną wizytę bezpośrednią, która odbyła się w ciągu 3 tygodni od skierowania (lub w ciągu 2 tygodni od ewentualnej zmiany terminu).

Mianownik – liczba osób ze skierowaniem nieostрым do poradni zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Odsetek osób ocenianych przez służby zdrowia psychicznego, które zostały przyjęte w ciągu 20 minut od uzgodnionego terminu wizyty.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które zostały przyjęte w ciągu 20 minut od umówionej godziny wizyty.

Mianownik – liczba osób z umówionym terminem wizyty na ocenę stanu zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Odsetek osób w kryzysie skierowanych do specjalistycznych poradni zdrowia psychicznego, które zostały przyjęte w ciągu 4 godzin.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które były widziane w ciągu 4 godzin.

Mianownik – liczba osób w kryzysie skierowanych do specjalistycznych poradni zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

d) Odsetek osób przyjętych do „miejsca bezpieczeństwa”, które zostały ocenione na podstawie ustawy o zdrowiu psychicznym w ciągu 4 godzin.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które zostały ocenione na podstawie ustawy o ochronie zdrowia psychicznego w ciągu 4 godzin.

Mianownik – liczba osób przyjętych do „bezpiecznego miejsca”.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

e) Odsetek osób korzystających ze wsparcia kryzysowego, które przeszły kompleksową ocenę.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które mają kompleks ocenę.

Mianownik – liczba osób korzystających ze wsparcia kryzysowego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Wynik

a) Dowody z ankiet i opinii, że ludzie mogą uzyskać dostęp do lokalnej infolinii 24 godziny na dobę.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych. Pytania dotyczące wiedzy, z kim należy się kontaktować poza godzinami pracy w przypadku kryzysu, są zawarte w społeczności Care Quality Commission (CQC) badanie zdrowia psychicznego.

b) Dowody z ankiet doświadczeń i informacji zwrotnych, że osoby korzystające ze wsparcia kryzysowego były pytane o ich relacje, sytuację społeczną i życiową oraz poziom funkcjonowania, a także objawy, zachowanie, diagnozę i aktualne leczenie.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze powiernicze ds. zdrowia psychicznego i usługi społeczne) zapewniają istnienie systemów zapewniających dostęp do usług w zakresie zdrowia psychicznego, gdy ludzie ich potrzebują.

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatrzy, pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym i pracownicy socjalni) zapewniają ludziom dostęp do usług w zakresie zdrowia psychicznego, kiedy ich potrzebują.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że zlecają usługi, które zapewniają dostęp do usług w zakresie zdrowia psychicznego, gdy ludzie ich potrzebują.

Ludzie mogą uzyskać wsparcie ze strony usług zdrowia psychicznego, kiedy ich potrzebują. Może to obejmować telefon zaufania, wizytę u lekarza lub pielęgniarki lub pilne skierowanie w przypadku kryzysu.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenia 1.2.1, 1.2.3, 1.3.6, 1.5.3, 1.5.5 do 1.5.7 i 1.8.8

Definicje

Kompleksowa ocena

Obejmuje to dane osoby:

- relacje z innymi
- warunki społeczne i życiowe
- poziom funkcjonowania
- objawy
- zachowanie

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

- diagnoza
- aktualne leczenie.

[Wytyczne NICE dotyczące doświadczeń użytkowników usług w zakresie zdrowia psychicznego dorosłych, zalecenie 1.5.3]

Oświadczenie dotyczące jakości 6: Wspólne planowanie opieki

Deklaracja jakości

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego wspólnie uzgadniają plan opieki z pracownikami służby zdrowia i opieki społecznej, w tym plan kryzysowy, jeśli mogą być zagrożeni kryzysem. [2011, aktualizacja 2019]

Racjonalne uzasadnienie

Poprzez wspólne uzgodnienie planu opieki osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego mogą określić, w jaki sposób wsparcie może pomóc im prowadzić niezależne życie oraz osiągać swoje cele i preferowane wyniki. Plan opieki określa opiekę i leczenie, których potrzebują, a kopia jest wręczana osobie. Należy uzgodnić odpowiedni termin przeglądu planu opieki, aby uwzględnić zmiany. Dla osób, które mogą być zagrożone kryzysem, należy opracować plan kryzysowy, uzgodnić go z koordynatorem opieki i włączyć do planu opieki. Pomaga to ludziom planować z wyprzedzeniem, identyfikując możliwe wczesne sygnały ostrzegawcze, strategie radzenia sobie i sposoby uzyskiwania dostępu do wsparcia w celu zapobiegania kryzysom. Zawiera również szczegółowe informacje na temat potrzeb i preferencji danej osoby w przypadku konieczności przyjęcia do szpitala.

Miary jakości

Struktura

a) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego wspólnie opracowują plan opieki wraz ze specjalistami ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego otrzymają kopię swojego planu opieki.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Dowody lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego mają

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

uzgodniony termin przeglądu planu opieki.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

d) Dowody na istnienie lokalnych uzgodnień zapewniających, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego, które mogą być zagrożone kryzysem, wspólnie opracują plan kryzysowy wraz ze specjalistami ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Proces

a) Odsetek osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego, które mają wspólnie uzgodniony plan opieki ze specjalistami ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które mają wspólnie uzgodniony plan opieki ze specjalistami ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej.

Mianownik – liczba osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Odsetek osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego, którym przekazano kopię planu opieki.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które otrzymały kopię swojego planu opieki.

Mianownik – liczba osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego z planem opieki.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Odsetek osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego z uzgodnionym terminem przeglądu planu opieki.

Licznik – liczba osób w mianowniku z uzgodnionym terminem przeglądu planu opieki.

Mianownik – liczba osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego z planem opieki.

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

d) Odsetek osób korzystających z usług w zakresie zdrowia psychicznego, które mogą być zagrożone kryzysem i które posiadają plan kryzysowy.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które mają plan kryzysowy.

Mianownik – liczba osób korzystających z usług zdrowia psychicznego, które mogą być zagrożone kryzysem.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Wynik

a) Dowody z ankiet doświadczeń i opinii, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego wspólnie opracowały plan opieki ze specjalistami ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody z ankiet i opinii, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego otrzymały kopię swojego planu opieki.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Dowody z ankiet i opinii, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego mają uzgodnioną datę przeglądu swojego planu opieki.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

d) Dowody z badań doświadczeń i informacji zwrotnych, że osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego, które mogą być zagrożone kryzysem, wspólnie opracowują plan kryzysowy ze specjalistami ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze zdrowia psychicznego i usługi społeczne) zapewniają, że plany opieki są opracowywane wspólnie z osobami korzystającymi z usług zdrowia psychicznego i regularnie weryfikowane. Zapewniają również, że w razie potrzeby uwzględnione zostanie planowanie kryzysowe.

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatrzy, pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym i pracownicy socjalni) współpracują z osobami korzystającymi z usług w zakresie zdrowia psychicznego w celu wspólnego opracowywania planów opieki, upewniania się, że osoby otrzymują kopie ich planów opieki i ustalania terminów przeglądu. Omawiają również z osobą, czy plan kryzysowy byłby korzystny.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że zlecają usługi, które wspólnie opracowują plany opieki z osobami korzystającymi z usług w zakresie zdrowia psychicznego, udostępniają kopie i uzgadniają daty przeglądu.

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego współpracują ze specjalistami ds. zdrowia psychicznego i opieki społecznej, aby wspólnie opracować i uzgodnić plan opieki. Zachowują kopię swojego planu opieki i ustalają datę przeglądu. Osoby, które mogą być zagrożone kryzysem, również mają w swoim planie opieki plan kryzysowy.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenia 1.1.11, 1.1.12, 1.4.2 i 1.4.5

Definicje

Plan opieki

Powinno to obejmować potrzeby osoby korzystającej z usługi, działania promujące włączenie społeczne, takie jak edukacja, zatrudnienie i wolontariat oraz inne określone zawody, takie jak spędzanie czasu wolnego i opieka nad osobami zależnymi. [Wytyczne NICE dotyczące doświadczeń użytkowników usług w zakresie zdrowia psychicznego dorosłych, zalecenie 1.4.2]

Plan kryzysowy

To powinno zawierać:

- możliwe wczesne sygnały ostrzegawcze kryzysu i strategie radzenia sobie
- dostępne wsparcie zapobiegające hospitalizacji
- gdzie dana osoba chciałaby być przyjęta w przypadku hospitalizacji
- praktyczne potrzeby usługobiorcy w przypadku przyjęcia go do szpitala (np. opieka nad dzieckiem lub opieka nad innymi osobami pozostającymi na utrzymaniu, w tym zwierzętami domowymi)
- szczegóły oświadczeń zaliczkowych i decyzji zaliczkowych
- czy i w jakim stopniu rodziny lub opiekunowie są zaangażowani
- informacje o całodobowym dostępie do usług
- nazwane kontakty.

[[Wytyczne NICE dotyczące doświadczeń użytkowników usług w zakresie zdrowia psychicznego dorosłych, zalecenie 1.4.5](#)]

Względy równości i różnorodności

Osoby korzystające z usług w zakresie zdrowia psychicznego powinny mieć dostęp do rzecznika w celu wspólnego uzgodnienia planu opieki, zgodnie z odpowiednimi przepisami określonymi w zaleceniu 1.1.1

wytycznych NICE dotyczących usług rzecznictwa dla osób dorosłych potrzebujących opieki zdrowotnej i społecznej.

Rzecznictwo powinno być oferowane osobom, które nie są objęte ustawowym uprawnieniem, ale które w przeciwnym razie nie byłyby w stanie wyrazić swoich poglądów lub wystarczająco wpłynąć na decyzje, które mogą mieć istotny wpływ na ich dobro lub dobro osoby, którą opiekują się lub są rodzicami odpowiedzialność za.

Oświadczenie dotyczące jakości 7: Kontakt szpitalny z personelem

Deklaracja jakości

Osoby przebywające w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym mają codzienny kontakt jeden na jeden ze znanymi im pracownikami służby zdrowia psychicznego i regularnie spotykają się z innymi członkami wielodyscyplinarnego zespołu zajmującego się opieką psychiatryczną. [2011]

Racjonalne uzasadnienie

Pobyt w szpitalu w celu leczenia psychiatrycznego może być trudnym i niepokojącym doświadczeniem dla niektórych osób. Regularny kontakt jeden na jeden ze znanymi pracownikami służby zdrowia pomaga budować zaufanie, zmniejszać obawy i rozwijać relacje. Pomaga to osobie skuteczniej zarządzać swoim zdrowiem i wpływem, jaki ma na niego.

Regularne spotkania z innymi członkami zespołu multidyscyplinarnego dają danej osobie możliwość omówienia wszelkich wątpliwości i aktywnego zaangażowania w koordynację i zarządzanie opieką.

Miary jakości

Struktura

a) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby przebywające w szpitalu mogą spotykać się ze znanym pracownikiem służby zdrowia psychicznego na zasadzie jeden na jeden każdego dnia przez co najmniej 1 godzinę.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody na istnienie lokalnych ustaleń zapewniających osobom przebywającym w szpitalu możliwość osobistego kontaktu z konsultantem co najmniej raz w tygodniu przez co najmniej 20 minut.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Dowody lokalnych ustaleń zapewniających, że osoby przebywające w szpitalu otrzymują

Doświadczenia użytkowników usług w placówkach zdrowia psychicznego dorosłych (QS14)

możliwość spotkania się ze specjalistą farmaceutą zajmującym się zdrowiem psychicznym.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Proces

a) Odsetek osób przebywających w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym, które korzystały ze świadczeń opieki psychiatrycznej znanej osobie korzystającej z usług na zasadzie jeden na jeden każdego dnia przez co najmniej 1 godzinę.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które spotkały się ze znanym osobie korzystającej z usług specjalisty ochrony zdrowia psychicznego w sposób indywidualny każdego dnia przez co najmniej 1 godzinę.

Mianownik – liczba osób przyjętych w trybie stacjonarnym do poradni zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Odsetek osób przebywających w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym, które co najmniej raz w tygodniu przez co najmniej 20 minut spotykały się ze swoim konsultantem indywidualnie.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które przynajmniej raz w tygodniu przez co najmniej 20 minut spotykały się ze swoim konsultantem.

Mianownik – liczba osób przyjętych w trybie stacjonarnym do poradni zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Odsetek osób przebywających w szpitalu psychiatrycznym, które skorzystały z porady specjalisty farmaceuty zdrowia psychicznego.

Licznik – liczba osób w mianowniku, które odwiedziły specjalistę farmaceuty zdrowia psychicznego.

Mianownik – liczba osób przyjętych w trybie stacjonarnym do poradni zdrowia psychicznego.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Wynik

a) Dowody z ankiet i informacji zwrotnych z doświadczenia, że osoby przebywające w szpitalu w celu leczenia psychiatrycznego spotykają się ze znaną osobie korzystającej z usług specjalisty ds.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

b) Dowody z ankiet i opinii, że osoby przebywające w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym spotykają się ze swoim konsultantem na zasadzie jeden na jeden co najmniej raz w tygodniu przez co najmniej 20 minut.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

c) Dowody z ankiet i opinii, że osoby przebywające w szpitalu w ramach opieki psychiatrycznej wiedzą, że mogą spotkać się ze specjalistą farmaceutą zajmującym się zdrowiem psychicznym.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze zdrowia psychicznego) zapewniają, że istnieją systemy umożliwiające osobom przebywającym w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym codzienne indywidualne kontakty ze znanymi specjalistami ds. zdrowia psychicznego i regularne widywanie się z innymi członkami multidyscyplinarnego zespołu ds.

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatrzy, pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym i farmaceuci) dbają o to, aby osoby przebywające w szpitalu w celu opieki nad zdrowiem psychicznym miały codzienny bezpośredni kontakt ze znanymi specjalistami ds.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że zlecają usługi, które zapewniają osobom przebywającym w szpitalu w celu opieki w zakresie zdrowia psychicznego codzienny kontakt jeden na jeden ze znanymi specjalistami ds. zespół.

Osoby przebywające w szpitalu w celu leczenia psychiatrycznego spotykają się na co dzień ze specjalistą ds.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenie 1.6.6

Oświadczenie dotyczące jakości 8: Istotne działania szpitalne

Deklaracja jakości

Osoby przebywające w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym mają dostęp do znaczących i odpowiednich kulturowo zajęć przez 7 dni w tygodniu, bez ograniczeń w godzinach od 9:00 do 17:00. [2011]

Racjonalne uzasadnienie

Pobyt w szpitalu w celu leczenia psychiatrycznego może być trudnym i niepokojącym doświadczeniem dla niektórych osób. Dawanie ludziom możliwości wykonywania znaczących czynności może pomóc w stworzeniu struktury ich dnia i zmniejszeniu stresu, frustracji i nudy. Może również pomóc zwiększyć ich interakcje społeczne, złagodzić niepokój i poprawić samopoczucie. Zaangażowanie w znaczące działania może pomóc w stworzeniu atmosfery nadziei i optymizmu, co może przyspieszyć powrót do zdrowia. Działania mogą pomóc zmaksymalizować korzyści terapeutyczne i zapobiec postrzeganiu oddziału jako miejsca przechowania.

Miary jakości

Struktura

Dowody lokalnych ustaleń zapewniających osobom przebywającym w szpitalu dostęp do znaczących i odpowiednich kulturowo zajęć przez 7 dni w tygodniu, bez ograniczeń w godzinach od 9:00 do 17:00.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Wynik

Dowody z ankiet doświadczeń i opinii, że osoby przebywające w szpitalu czuły, że mają dostęp do znaczących i odpowiednich kulturowo zajęć przez 7 dni w tygodniu, bez ograniczeń od 9:00 do 17:00.

Źródło danych: lokalne gromadzenie danych.

Co oświadczenie o jakości oznacza dla różnych odbiorców

Dostawcy usług (tacy jak fundusze zdrowia psychicznego) zapewniają, że istnieją systemy umożliwiające osobom przebywającym w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym dostęp do znaczących i odpowiednich kulturowo zajęć przez 7 dni w tygodniu, bez ograniczeń od 9:00 do 17:00.

Pracownicy służby zdrowia i opieki społecznej (tacy jak psychiatry i pielęgniarki zajmujące się zdrowiem psychicznym) zapewniają osobom przebywającym w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym dostęp do znaczących i odpowiednich kulturowo zajęć przez 7 dni w tygodniu, bez ograniczeń w godzinach od 9:00 do 17:00.

Komisarze (tacy jak kliniczne grupy zlecające i NHS England) zapewniają, że zlecają usługi polegające na zapewnianiu ludziom w szpitalu opieki w zakresie zdrowia psychicznego znaczących i odpowiednich kulturowo działań przez 7 dni w tygodniu, bez ograniczeń od 9:00 do 17:00.

Osoby przebywające w szpitalu na leczeniu psychiatrycznym mogą brać udział w szeregu zajęć, w tym zajęciach kreatywnych i rekreacyjnych oraz ćwiczeniach, 7 dni w tygodniu, zarówno w ciągu dnia, jak i wieczorem.

Wskazówki źródłowe

Doświadczenia użytkowników usług w usługach zdrowia psychicznego dorosłych. wytyczne NICE CG136 (2011), zalecenie 1.6.9

Definicje

Znaczące i odpowiednie kulturowo działania

Znaczące i kulturowo odpowiednie zajęcia powinny obejmować zajęcia kreatywne i rekreacyjne, ćwiczenia fizyczne, samoopiekę i zajęcia związane z dostępem do społeczności (w stosownych przypadkach).

Działania powinny być ułatwiane przez odpowiednio przeszkolonych pracowników służby zdrowia lub opieki społecznej.

[Wytyczne NICE dotyczące doświadczeń użytkowników usług w zakresie zdrowia psychicznego dorosłych, zalecenie 1.6.9]

Uaktualnij informacje

Lipiec 2019: Ten standard jakości został zaktualizowany, aby zapewnić jego aktualność.

Wypowiedzi z wersji z 2011 roku zostały zachowane lub połączone z wypowiedziami na podobne tematy.

Oświadczenia, które pozostają niezmienione lub wprowadzono niewielkie zmiany w zakresie stylu i przejrzystości domu, są oznaczone [2011]. Wyciągi, które zostały połączone są oznaczone [2011, aktualizacja 2019]. Poniższa lista wyjaśnia, w jaki sposób zaktualizowano sprawozdania za rok 2011:

- Wyciągi 1, 3, 7 i 11 zostały połączone w wyciąg 2
- Wyciągi 2 i 15 zostały połączone w wyciąg 1
- Oświadczenie 4 zostało zachowane jako oświadczenie 4
- Stwierdzenie 5 zostało zachowane jako stwierdzenie 3
- Wyciągi 6 i 10 zostały połączone w wyciąg 5
- Wyciągi 8 i 9 zostały połączone w wyciąg 6
- Stwierdzenie 12 zostało zachowane jako stwierdzenie 7
- Stwierdzenie 13 zostało zachowane jako stwierdzenie 8
- Oświadczenie 14 zostało usunięte, ponieważ jest objęte normą jakości z 2017 r gwałtownych i agresywnych zachowań u osób z problemami zdrowia psychicznego.

Standard jakości z 2011 r. dotyczący doświadczeń użytkowników usług w zakresie usług w zakresie zdrowia psychicznego osób dorosłych jest dostępny w formacie pdf.

Drobne zmiany od publikacji

Maj 2023: Sekcje dotyczące równości i różnorodności w oświadczeniach 2 i 6 zostały zaktualizowane, aby dostosować je do wytycznych NICE dotyczących usług rzeczniczych dla osób dorosłych potrzebujących opieki zdrowotnej i społecznej.

Sierpień 2021: Definicja wspólnego podejmowania decyzji w oświadczeniu 2 została zaktualizowana, aby była zgodna z wytycznymi NICE dotyczącymi wspólnego podejmowania decyzji.

O tym standardzie jakości

Normy jakości NICE opisują priorytetowe obszary poprawy jakości w określonym obszarze opieki lub usług. Każdy standard składa się z uszeregowanego pod względem ważności zestawu konkretnych, zwięzłych i wymiernych stwierdzeń. Normy jakości NICE opierają się na istniejących wytycznych NICE lub akredytowanych przez NICE, które zapewniają podstawowy, kompleksowy zestaw zaleceń i mają na celu wspieranie pomiaru poprawy.

Nie określono oczekiwanych poziomów osiągnięć w zakresie środków jakości. Standardy jakości mają na celu podniesienie jakości opieki, dlatego należy dążyć do osiągnięcia poziomu 100% (lub 0%, jeśli w oświadczeniu dotyczącym jakości stwierdza się, że czegoś nie należy robić).

Jednak nie zawsze może to być odpowiednie w praktyce. Biorąc pod uwagę bezpieczeństwo, wspólne podejmowanie decyzji, wybór i profesjonalny osąd, pożądane poziomy osiągnięć powinny zostać określone lokalnie.

Informacje o tym, jak opracowywane są standardy jakości NICE jest dostępny na stronie NICE.

Zobacz naszą stronę internetową dotyczącą komitetów doradczych ds. standardów jakości w celu uzyskania szczegółowych informacji na temat 3 członków stałego komitetu, którzy doradzali w sprawie tego standardu jakości. Informacje na temat ekspertów tematycznych zaproszonych do grona stałych członków są dostępne na stronie internetowej tego standardu jakości.

NICE opracowało szablon poprawy standardu jakości usług aby pomóc usługodawcom dokonać wstępnej oceny ich usług w porównaniu z wyborem oświadczeń dotyczących jakości. To narzędzie jest co miesiąc aktualizowane w celu uwzględnienia nowych standardów jakości.

W Anglii i Walii obowiązują wytyczne NICE i standardy jakości. Decyzje dotyczące ich stosowania w Szkocji i Irlandii Północnej są podejmowane przez rząd szkocki i organ wykonawczy Irlandii Północnej. Normy jakości NICE mogą zawierać odniesienia do organizacji lub osób odpowiedzialnych za zlecenie lub zapewnienie opieki, które mogą dotyczyć tylko Anglii.

Różnorodność, równość i język

Podczas opracowywania tego standardu jakości wzięto pod uwagę kwestie równości i

oceny równości dla tego standardu jakości są dostępne. Wszelkie konkretne problemy zidentyfikowane podczas opracowywania oświadczeń dotyczących jakości są wyróżnione w każdym oświadczeniu.

Zlecniodawcy i usługodawcy powinni dążyć do osiągnięcia standardu jakości w swoim lokalnym kontekście, w świetle swoich obowiązków należytego uwzględnienia potrzeby wyeliminowania bezprawnej dyskryminacji, promowania równości szans i wspierania dobrych relacji. Żadnego z postanowień niniejszego standardu jakości nie należy interpretować w sposób niezgodny z przestrzeganiem tych obowiązków.

ISBN: 978-1-4731-2201-7

Organizacja wspierająca

Ten standard jakości został zatwierdzony przez NHS England, zgodnie z wymaganiami Health and Ustawa o opiece społecznej (2012)

Organizacje wspierające

Wiele organizacji podziela zaangażowanie NICE w poprawę jakości przy użyciu wytycznych opartych na dowodach. Następujące organizacje wspierające uznały korzyści wynikające ze standardu jakości w poprawie opieki nad pacjentami, opiekunami, użytkownikami usług i członkami społeczeństwa. Zgodzili się współpracować z NICE w celu zapewnienia, że osoby zlecające lub świadczące usługi są świadome i zachęcane do korzystania ze standardu jakości.

• Niepokój Wielka

Brytania • Brytyjskie Stowarzyszenie Doradztwa i Psychoterapii
