

Wnioski z badania i kluczowe ustalenia

Ankieta z opiniami z inspekcji 2024

Jersey Care Commission

www.carecommission.je

Nasze kluczowe role:

- Zapewnia niezależne potwierdzenie jakości opieki zdrowotnej i społecznej.
- Promuje i wspiera najlepsze praktyki.
- Współpracuje z użytkownikami usług, rodzinami i opiekunami w celu poprawy wyników.
- Rejestruje pracowników ochrony zdrowia i opieki społecznej.
- Stosuje podejście „odpowiedniego poziomu reakcji” – interweniuje tylko wtedy, gdy jest to konieczne.
- Współpracuje z regulowanymi dostawcami i innymi agencjami.



Ankieta z opiniami z inspekcji

www.carecommission.je

- Zbiera opinie od dostawców usług po inspekcjach.
- Celem jest poprawa:
 - Jakości inspekcji.
 - Profesjonalizmu i skuteczności.
- Obejmuje ocenę zachowania inspektorów ds. regulacji oraz jasności ustaleń.
- Ocena przydatności inspekcji w kontekście poprawy wyników usług.
- Opinie pomagają udoskonalać nasze podejście i zapewniać, że inspekcje są wspierające i skuteczne.



Ankieta z opiniami z inspekcji

112
Regulowanych
dostawców

Ten raport dzieli ankietę dotyczącą opinii o inspekcji na 3 sekcje:

- Zaangażowanie i zrozumienie – ocenia, w jakim stopniu inspektor/inspektorzy ds. regulacji uwzględnili opinie i doświadczenia interesariuszy.
- Proces i przebieg inspekcji – ocenia profesjonalizm oraz jasność przekazywanych ustaleń.
- Zalecenia i usprawnienia – ocenia sprawiedliwość ustaleń, dokładność raportu oraz przydatność przekazanych informacji zwrotnych.

69
Odpowiedzi

62%
Wskaźnik
odpowiedzi





Zaangażowanie i zrozumienie



98 % respondentów zgodziło się, że:

- Uwzględniono opinie użytkowników usług, personelu i krewnych.
- Doświadczenia i postępy użytkowników usług zostały szeroko zauważone.
- Inspekcja została uznana za pomocną w poprawie wyników usług.

Proces i przebieg inspekcji

98% respondentów zgodziło się, że :

- Proces był jasny, profesjonalny i dobrze przeprowadzony.
- Przegląd i udzielanie opinii było prostym i klarownym procesem.
- Inspektor ds. regulacji wykazał się niezbędnymi umiejętnościami i wiedzą.

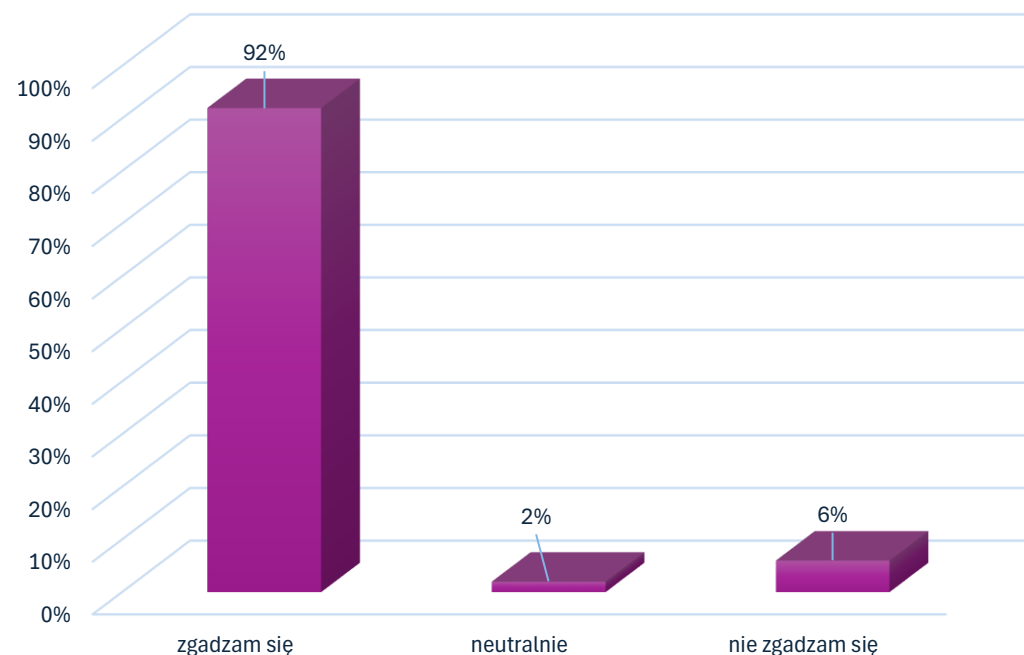


Zalecenia i usprawnienia



92% respondentów zgodziło się, że:

- Obszary do poprawy były:
 - sprawiedliwe
 - oparte na dowodach
 - dokładnie odzwierciedlały dyskusje prowadzone podczas inspekcji
- Zalecenia i porady inspektora ds. regulacji były przydatne



Co powiedzieli nam dostawcy usług



Na podstawie próby 74 odpowiedzi, zanonimizowanych i podsumowanych dla przejrzystości

1. Zalecenia były sprawiedliwe, oparte na dowodach i możliwe do wdrożenia.
2. Doceniliśmy możliwość otwartej i szczerzej dyskusji na temat problemów.
3. Proces był odczuwany jako współpracujący i skoncentrowany na poprawie.
4. Inspekcja była profesjonalna, dokładna i wspierająca.
5. Inspekcja wskazała zarówno mocne strony, jak i obszary do poprawy – idealna równowaga.



Zapytaliśmy Państwa, jak możemy ulepszyć inspekcje – odpowiedziście



Niektórzy dostawcy usług powiedzieli – Inspekcja była dokładna i przebiegła sprawnie. Raport był szczegółowy, ale mając 17 stron, może zniechęcać niektórych do jego przeczytania.

Nasza odpowiedź – Rozumiemy, że pełny raport jest dość szczegółowy, dlatego zachęcamy wszystkich do rozpoczęcia od raportu skróconego. Zawiera on najważniejsze informacje w jasny i przystępny sposób, co ułatwia zrozumienie przed zapoznaniem się z pełną wersją.



Niektórzy dostawcy usług powiedzieli – Obecność tych samych inspektorów jest pomocna, ponieważ mogą oni obserwować, jak działalność zmienia się z biegiem czasu.

Nasza odpowiedź – Staramy się przydzielać tego samego inspektora ds. regulacji do danej usługi na okres roku lub dłużej, jeśli to możliwe. Jednak rotacja inspektorów pomaga zachować bezstronność i dokładność inspekcji. Wiemy, jak ważna jest dobra współpraca z inspektorem, dlatego o wszelkich zmianach informujemy dostawców z wyprzedzeniem, a nasz zespół jest zawsze dostępny poprzez system dyżurny.

Zapytaliśmy Państwa, jak możemy ulepszyć inspekcje – odpowiedziście



Niektórzy dostawcy usług powiedzieli – Potrzebujemy jasnego procesu udostępniania danych kontaktowych, aby zapewnić ochronę wszystkim stronom.

Nasza odpowiedź – Dostawcy usług muszą mieć jasne polityki i informować osoby, w jaki sposób wykorzystywane są ich dane, prawo wymaga, aby udostępniać nam informacje niezbędne do realizacji naszych zadań. Będziemy pracować nad udostępnieniem bardziej przejrzystych informacji na temat inspekcji, aby mogli Państwo łatwiej wyjaśniać to rodzinom i personelowi.

Niektórzy dostawcy usług powiedzieli – Byłoby pomocne udostępnienie formularzy opinii, aby mieszkańcy, którzy nie byli obecni podczas inspekcji, mogli podzielić się swoimi uwagami, jeśli chcą.

Nasza odpowiedź – Dziękujemy za tę cenną sugestię. Będziemy pracować nad nowymi sposobami zbierania opinii, aby każdy miał możliwość wyrażenia swojego zdania.





Jersey Care
Commission

Jersey Care Commission

1st Floor, Capital House

8 Church Street

St Helier, Jersey

JE2 3NN

Tel: 01534 445801

Office email: notifications@carecommission.je

website: www.carecommission.je