આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓના અમારા નિયમન માટે માનવ અધિકાર અભિગમ

સારાંશ

September 2014

Human rights approach for our regulation of health and social care services-Gujarati

કેર ક્વોલિટી કમિશન ઇંગ્લેન્ડની આરોગ્ય અને પુખ્ત વયના લોકો માટેની સામાજીક સંભાળના સ્વતંત્ર નિયંત્રક છે

અમારો હેતુ

અમે ખાતરી કરીએ છીએ કે પૂરી પાડવામાં આવતી આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ લોકોને સલામત, અસરકારક, સહાનુભૂતિશીલ અને ઉચ્ચ ગુણવત્તાની સેવા પૂરી પાડે અને અમે સંભાળ સેવાઓને વધુ સારી બનાવવા માટે પ્રોત્સાહન આપીએ છીએ.

અમારી ભૂમિકા

અમે સેવાઓ ગુણવત્તા અને સલામતીના મૂળભૂત ધોરણોને પૂરા કરે છે તેની ખાતરી કરવા માટે સેવાઓનું દેખરેખ નિયંત્રણ રાખીએ છીએ, નિરીક્ષણ કરીએ છીએ અને નિયમન કરીએ છીએ અને અમે તેના પરિણામોને પ્રકાશિત કરીએ છીએ જેમાં લોકોને માટે તેઓની સંભાળ પસંદ કરવા માટેના રેટિંગ (મૂલ્યાંકન)નો સમાવેશ થાય છે.

અમારા સિધ્ધાંતો

- અમે સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકોને અમારા કામના કેંદ્રમાં મૂકીએ છીએ
- અમે સ્વતંત્ર, સખત, વાજબી અને સુસંગત છીએ.
- અમે કામ માટેની ખુલ્લી અને પહોંચ સુલભ સંસ્કૃતિ ધરાવીએ છીએ
- અમે આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળની સમગ્ર વ્યવસ્થાઓમાં ભાગીદારીમાં કામ કરીએ છીએ.
- અમે ઉચ્ચ કામગીરી કરનારી સંસ્થા બનવા માટે કર્તવ્યનિષ્ઠ છીએ અને અન્ય લોકો પાસેથી સતત સુધારાના જેવા ધોરણોની અપેક્ષા રાખીએ છીએ તેવા જ ધોરણોને લાગુ કરીએ છીએ.
- અમે સમાનતા, વિવિધતા અને માનવ અધિકારને પ્રોત્સાહન આપીએ છીએ.

અમારી વ્યૂહરચના જણાવે છે કે CQCના સિધ્ધાંતોમાનો એક સિધ્ધાંત છે "સમાનતા, વિવિધતા અને માનવ અધિકારને પ્રોત્સાહન આપવું."

CQC વ્યૂહરચનાની સહગત સમાનતા અને માનવ અધિકારની અસર વિશ્લેષણમાં, અમે સંભાળ સેવાઓના અમારા નિયમનમાં માનવ અધિકારના અમારા અભિગમને વિકસાવવા માટે વચન આપ્યું હતું. એપ્રિલ અને જૂન 2014 વચ્ચે કરવામાં આવેલ ડ્રાફ્ટ અભિગમ પર જાહેર પરામર્શ બાદ - આ દસ્તાવેજ અમારા અભિગમનો સારાંશ છે. તે અમારી પ્રદાતા હેન્ડબુકમાં સંકલિત કરવામાં આવેલ માનવ અધિકારને લગતી માહિતીને પૂરક છે.

અનુક્રમણિકા

1. શા માટે આપણને માનવય અધિકરોના અભિગમની જરૂર છે? 4

2. માનવ અધિકારનો અમે શું અર્થ કરીએ છીએ? 6

2.1 નીતિ સંદર્ભ 6

2.2 અમારા માનવ અધિકારના સિધ્ધાંતોની વ્યાખ્યાઓ 6

3. આકારણી માળખાઓમાં માનવ અધિકારનો સમાવેશ કરવો. 7

4. દરેક ક્ષેત્રના અમારા નિયમન માટે માનવ અધિકાર અભિગમને લાગુ કરવો 9

4.1 માનવ અધિકાર માટેના જોખમોને ઓળખવા 9

4.2 માનવ અધિકાર માટેના નિરીક્ષણ 9

4.3 માનવ અધિકારમાં વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવો – રજીસ્ટ્રેશન અને નિરિક્ષણ ટીમો માટે શિક્ષણ અને વિકાસ 10

4.4 અમારા માનવ અધિકાર પ્રત્યેના અભિગમની જાણ કરવી 10

5. માનવ અધિકારના અમારા અભિગમને લાગુ કરવા માટેના અમારા સિધ્ધાંતો 11

6. સતત સુધારા અને રાષ્ટ્રિય અહેવાલ 12

અમારો સંપર્ક સાધો 13

શા માટે આપણને માનવ અધિકારના અભિગમની જરૂર છે?

આપણને માનવ અધિકારના અભિગમની જરૂર છે કારણકે:

વિવિધતાનો આદર કરવા, સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપવા, અને માનવ અધિકારની ખાતરી કરવાથી એ ખાતરી કરવામાં મદદ થશે કે આરોગ્ય અને સામાજીક સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા દરેક લોકો સલામત અને સારી ગુણવત્તાની સંભાળ મેળવે. આ અમારો મુખ્ય હેતુ છે.

અમારો માનવ અધિકારનો અભિગમ અમને અમારા પાંચ મુખ્ય સવાલો(શું સેવાઓ સલામત, અસરકારક, કાળજીપૂર્ણ, પ્રતિભાવક અને સારી આગેવાની ધરાવે છે?)નો ઉપયોગ કરીને અમારા હેતુને આ અભિગમ લાગુ કરવામાં મદદ કરશે કે જેથી અમે જે રીતે નિયંત્રણ કરીએ છીએ તેમાં માનવ અધિકારને સતત સામેલ કરી શકાય.

અમરા માનવ અધિકારના અભિગમની રેખાકૃતિ (આકૃતિ 1) બતાવે છે કે અમે અમારા નિયંત્રણના નવા અભિગમના વિકાસના દરેક તબક્કે સમાનતા અને માનવ અધિકારને કેવી રીતે સામેલ કરવાનું લક્ષ્ય ધરાવીએ છીએ.

આકૃતિ 1: અમારો માનવ અધિકારનો અભિગમ

1. શા માટે આપણને માનવ અધિકારોના અભિગમની જરૂર છે?	CQC સિદ્ધાંતને લાગુ કરવો : *સમાનતા, વિવિધતા અને માનવ અધિકારને પ્રોત્સાહન આપવુ*	CQCના હેતુને: *અમે ખાતરી કરીએ છીએ કે હોસ્પિટલો, કેર હોમો, ડેન્ટલ અને જી.પી. સર્જરીઓ, અને ઈંગ્લેન્ડમાં અન્ય તમામ સંભાળ સેવાઓ પૂરી પાડનારાઓ લોકોને સલામત, અસરકારક, સહાનુભૂતિશીલ અને ઉચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડે છે, અને અમે તેઓને સુધારા કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ.*
2. માનવ અધિકારનો અમે શું અર્થ કરીએ છીએ?	**અમારા માનવ અધિરાકોના સિધ્ધાંતોને** લાગુ કરવા: • નિષ્પક્ષતા • આદર • સમાનતા • ગૌરવ • સ્વયત્તતા • જીવન માટેનો અધિકાર • કર્મચારીઓ માટે હકો	અમારા **પાંચ મૂખ્ય સવાલોને:** શું આરોગ્ય અને સંભાળની સેવાઓ: • સલામત છે? • અસરકારક છે? • કાળજીપૂર્ણ છે? • લોકોની જરૂરીયાતનો પ્રતિભાવ આપે તેવી છે? • સારી આગેવાની ધરાવે છે?

માનવ અધિકારના મુદ્દાઓ તરફ દોરી જાય છે

3. આકારણી માળખાઓમાં માનવ અધિકારનો સમાવેશ કરવો	• નિયમન (ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ હેલ્થ આગેવાની) • અમે સેવાનું નિયમન કેવી રીતે કરીએ છીએ તેને લગતા માર્ગદર્શન • મુખ્ય મુદ્દા જોવા માટે
4. દરેક ક્ષેત્રના અમારા નિયમન માટે માનવ અધિકાર અભિગમને લાગુ કરવો	• માનવ અધિકાર માટેના જોખમો: માપદંડો અને દેખરેખ નિયંત્રણને લગતી માહિતી • માનવ અધિકાર માટેની તપાસ કરવી: પદ્ધતિ, ઓજારો, માહિતી • માનવ અધિકારમાં વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવો: રજીસ્ટ્રેશન અને નિરિક્ષણ ટીમો માટે શિક્ષણ અને વિકાસ • સેવા પૂરી પાડનારાઓ, સેવાનો ઉપયોગ કરનારાઓ અને અન્ય લોકોને અમારા અભિગમની જાણ કરવી
5. માનવ અધિકારના અભિગમને લાગુ કરવા માટેના સિધ્ધાંતોને ટેકો પૂરો પાડે છે	• અમે સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકોને અમારા કામના કેંદ્રમાં મૂકીએ છીએ • અમારી તપાસના અભિગમમાં માનવ અધિકારને અંત:સ્થાપિત કરવો • તપાસમાં સામેલ દરેક દ્વારા વાપરી શકાય તેવી અનુરૂપ બનાવાયેલ સલાહ અને સહાય સાથે, જરૂરી હોય તો, CQCના માનવ અધિકારના નિષ્ણાતો મારફત

6. તપાસના એક નવા મૉડલનો વિકાસ થાય તેમ તેમ સતત સુધારા

નવરચના, દા.ત. નવા માનવ અધિકારના આવેક્ષણના પગલાની તપાસ કરવી. નિરીક્ષણ પદ્ધતિઓની તપાસ કરવી. શિક્ષણ અભિગમો

CQCની સમાનતા અને આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળમાં માનવ અધિકાર વિશે ટિપ્પણી કરવાની ક્ષમતાને ટેકો આપવો, સાથે સાથે, અમે કરીએ છીએ તેવા દરેક નિરીક્ષણમાં સુધારાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સમાનતા અને માનવ અધિકારને અંત:સ્થાપિત કરવા

અભિગમ મલ્યાંકન

માનવ અધિકારનો અમે શું અર્થ કરીએ છીએ?

અમારા પાંચ મુખ્ય પ્રશ્નો માટેના માનવ અધિકારના અભિગમના વિકાસ કરવા માટે અમે સામાન્ય સંમતિ ધરાવતા ' માનવ અધિકાર સિદ્ધાંતો 'નો ઉપયોગ કરી રહ્યા છીએ. આ ક્યારેક FREDA સિદ્ધાંતો તરીકે ઓળખવામાં આવે છે – આનો અર્થ થાય છે નિષ્પક્ષતા, આદર, સમાનતા, ગૌરવ, સ્વયત્તતા (પસંદગી અને કાબુ). આ સિદ્ધાંતો, બધી આંતરરાષ્ટ્રીય માનવ અધિકાર સંધિઓને ટેકો આપે છે તેમ માનવામાં આવે છે, જે 1998 Human Rights Act (1998ના માનવ અધિકારના અધિનિય)માં વપરાયેલ ધારાઓને અંત:સ્થાપિત કરે છે અને Equality Act 2010 (સમાનતાના અધિનયમ 2010) સાથે મેળવે છે.

અમે અમારા માનવ અધિકાર અભિગમમાં બે વધુ સિદ્ધાંતો ઉમેર્યા છે : માનવ અધિકારની ધારા જીવન માટેનો અધિકાર, કારણકે તે ખુબજ આવશ્યક છે, અને કર્મચારીના અધિકારો અને તેઓના સશક્તિકરણનો એક સિધ્ધાંત, કે જે સંભાળની ગુણવત્તાને સ્ટાફ સશક્તિકરણ સાથે જોડતા એક સંશોધન પર આધારિત છે.

2.1 નીતિ સંદર્ભ

તાજેતરના અહેવાલો કે જેને કારણે નીતિના ફેરફારો કરવામાં આવેલ છે અને જે અહેવાલોએ અમારા નિયમના નવા મોડેલ માટે માહિતી પૂરી પાડેલ છે તે અહેવાલોએ માનવ અધિકાર સિધ્ધાંતો ઉપર ભાર મૂક્યો છે. તે શા માટે અમારે નિયમન માટે માનવ અધિકાર અભિગમ લેવાની જરૂર છે તે બાબતની પુષ્ટિ કરે છે. આ અહેવાલો છે - દર્દીઓ પ્રથમ અને અગ્રણી- મધ્ય સ્ટાફોર્ડશાયર એનએચએસ ફાઉન્ડેશન ટ્રસ્ટ જાહેર તપાસના અહેવાલ વિશે સરકારનો પ્રારંભિક પ્રતિભાવ (2013 , આરોગ્ય વિભાગ), શીખવા માટે એક વચન, પગલાં લેવા માટે પ્રતિબદ્ધતા - ઇંગ્લેન્ડમાં દર્દીની સલામતી સુધારવી (2013, ઇંગ્લેન્ડમાં દર્દીઓની સલામતી વિશે રાષ્ટ્રીય સલાહકાર જૂથ). કાર્યપ્રણાલીમાં દયાભાવ – નર્સિંગ મિડવાઇફરી અને સંભાળકર્તા કર્મચારીઓ – અમારી દૂરદ્રષ્ટિ અને વ્યૂહરચના 2013 , આરોગ્ય અને એનએચએસ ઇંગ્લેન્ડના વિભાગ), ટ્રાન્સફોર્મિંગ કેર - વિન્ટરબોર્ન વ્યૂ હોસ્પિટલને લગતો એક રાષ્ટ્રીય પ્રતિભાવ (2012 , આરોગ્ય વિભાગ). આ અહેવાલો અને આ એનએચએસ બંધારણમાંથી ઊભરતાં મૂખ્ય વિષયો (2013 , આરોગ્ય વિભાગ) છે :

દર્દીને પ્રથમ અને અગ્રણી મૂકવા, આરોગ્ય અને સામાજીક સંભાળમાં કામ કરતા લોકો ઉપર વિચાર કરવો, અને એન.એચ.માં મૂળભૂત માનવતાવાદી મૂલ્યો પુનર્સ્થાપિત કરવા

પ્રતિષ્ઠા, આદર, સમાનતા અને સ્વાયત્તતાના માનવ અધિકારના સિધ્ધાંતોની મૂખ્ય આદર્શો તરીકે પુન:પુષ્ટિ કરવી.

દર્દીઓ અને કર્મચારીઓને આદર અને સત્તા આપવાથી સેવાઓ સુરક્ષિત બનાવવામાં મદદ થાય છે.

બિન ભેદભાવ અને નિષ્પક્ષતા દરેકને માટે જરુરી હોય છે.

2.2 અમારા માનવ અધિકારના સિધ્ધાંતોની વ્યાખ્યાઓ

નીચેની યાદી અમારા દરેક સિધ્ધાંતોની ડ્રાફ્ટ વ્યાખ્યાઓ પરના અમારા પરામર્શ પછીની કાર્યકારી વ્યાખ્યાઓ છે:

નિષ્પક્ષતા- સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો અને તેમના વતી કામ કરતા લોકો પાસે તેઓના મંતવ્યો જણાવી શકાય તે માટેની ચોખ્ખી અને નિષ્પક્ષ પ્રક્રિયાઓ સૂધી પહોંચ છે – નિર્ણય લેવા માટે અને ચિંતાઓ અને ફરિયાદો કરવા અને તેનો નિકાલ લાવવા માટે

આદર – સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકોની એક વ્યક્તિ તરીકે કિંમત કરવામાં આવે છે અને તેઓને સાંભળવામાં આવે છે, અને તેઓને માટે શું મહત્વનું છે તેને સેવા મારફત પણ મહત્વ આપવામાં આવે. અન્ય લોકો માટે કામ કરતાં લોકો, જેવાકે પરિવારના સભ્યો અથવા મિત્રોની પણ કિંમત કરવામાં આવે અને તેઓને પણ સાંભળવામાં આવે.

આદર – સેવાઓનો ઉપયોગ કરનારાઓની એક વ્યક્તિ તરીકે કિંમત કરવામાં આવે અને તેઓને સાંભળવામાં આવે, અને જે તેઓ માટે મહત્વની વસ્તુ છે તે આ સેવા દ્વારા મહત્વપૂર્ણ જોવામાં આવે. અન્ય લોકો વતી કામ કરતા લોકો, જેવાકે પરિવારના સભ્યો અને મિત્રોની પણ કિંમત કરવામાં આવે અને તેઓને સાંભળવામાં આવે.

સમાનતા - સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો ભેદભાવ નથી અનુભવતા અથવા તેઓની જરૂરિયાતો પૂરી કરવામાં આવે છે, જેમાં તેઓની ઉંમર, અપંગતા, લિંગ, જાતિ, ધર્મ અને માન્યતા, જાતીય નિર્ધારણ, જાતીયતા બદલવી, અને ગર્ભાવસ્થા અને માતૃત્વ સ્થિતિના આધારે થતા ભેદભાવનો સમાવેશ થાય છે. આમાં એક કરતા વધુ આધારે થતા બહુવિધ ભેદભાવ અથવા ગેરલાભનો કદાચ અનુભવ કરે તેવા લોકોની જરૂરિયાતો ઉપર નજર કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

.**ગૌરવ -** સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો સાથે હંમેશા માનવીય રીતે વર્તણૂંક કરવામાં આવે છે - કરુણા સાથે અને એક મનુષ્ય તરીકે તેઓની કિંમત કરે અને તેઓના સ્વમાનને ટેકો આપે તે રીતે. તે સમયે તેઓની ઇચ્છા જાણીતી ન હોય તો પણ.

સ્વાયત્તતા -સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો શક્ય હોય તેટલી પસંદગીઓ અને નિયંત્રણનો ઉપયોગ કરી શકે – તેઓની સંભાળના આયોજનમાં, તેઓની વ્યક્તિગત સંભાળ અને સારવાર માં, સેવાના વિકાસમાં, અન્ય લોકો સાથે તેઓના સંબંધોમાં, જેમકે પરિવાર અને મિત્રો, અને એક નાગરિક તરીકે તેઓ ઉપયોગ કરતા હોય તેવી આરોગ્ય અને સામાજીક સંભાળની સેવાની મર્યાદા બહાર.

જીવન માટે અધિકાર - આરોગ્ય અને સામાજીક સંભાળ સેવાઓ મારફત સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકોના જીવન માટેના અધિકારને સુરક્ષિત રાખવામાં આવશે અને તેનો આદર કરવામાં આવશે.

કર્મચારીઓના અધિકારો અને તેઓનું સશક્તિકરણ - આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળમાં કામ કરતા કર્મચારીઓના માનવ અધિકાર અને આદરને સુરક્ષિત રાખવામાં આવે, જેમાં ચિંતા વિશે મુક્ત રીતે વાત કરવા માટે પ્રોત્સાહન આપવું અને આ ચિંતાઓની ઉપર વિચાર કરવામાં આવે, કામ ઉપરના ગેરકાનૂની ભેદભાવ, કનડગત, ગુંડાગીરી અથવા હિંસાથી મુક્ત રહેવુ અને તેઓની સેવાનો ઉપયોગ કરતા લોકોના માનવ અધિકારને પ્રોત્સાહન આપવા માટે તેઓને ટેકો પૂરો પાડવો અને સશક્ત બનાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

આકારણી માળખાઓમાં માનવ અધિકારનો સમાવેશ કરવો

અમે અમારા દરેક પાંચ મૂખ્ય પ્રશ્નો માટે માનવ અધિકાર મુદ્દાઓની યાદીનો વિકાસ કરવા માટે અમારા માનવ અધિકાર સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છીએ. અને અમે આ તપાસ યાદી અમારી મુખ્ય તપાસોમાં માનવ અધિકારનો સમાવેશ કરીએ છીએ તેની ખાતરી કરવા માટે આ મુદ્દાઓની યાદીનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છીએ (Key lines of enquiry - KLOES) .

અમારી KLOEs - અમે આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ નિયમન કરતી વખતે શાની ઉપર નજર કરીશું, અમે સેવાઓ વિશે નિયમનકારી નિર્ણયો કેવી રીતે લઈશું અને સેવાઓનું કેવી રીતે મૂલ્યાંકન કરીશું તેનો અવકાશ નિશ્ચિત કરે છે. આ KLOEs અમારા પાંચ મુખ્ય પ્રશ્નો પર આધારિત છે, પરંતુ વિવિધ પ્રકારની સેવાઓ માટે તે અલગ અલગ હશે.

અમે સંભાળના મૂળભૂત ધોરણો વિશે ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ હેલ્થ સાથે કામ કરતી વખતે અમારા માનવ અધિકારના મુદ્દાનો ઉપયોગ કર્યો છે. આ આરોગ્ય અને સામાજીક સંભાળના નિયમો છે કે જે અમને ખરાબ સંભાળ પૂરી પાડવામાં આવતી હોય તો પગલાં લેવા માટેની કાનૂની સત્તા આપે છે.

અમે અમારા માનવ અધિકારના મુદ્દાઓ અમારા માનવ અધિકારન અભિગમના પરામર્શ દસ્તાવેજની સંપૂર્ણ આવૃત્તિમાં પ્રકાશિત કર્યા છે જે અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે (www.cqc.org.uk) .

દરેક ક્ષેત્રના નિયમનમાં અમારા માનવ અધિકારના અભિગમને લાગુ કરવો

અમારે ખાતરી કરવાની જરૂર છે કે રજીસ્ટ્રેશન અને નિરીક્ષણ ટીમો પાસે માનવ અધિકાર વિશે સમજ બનાવવા માટે માહિતી, પદ્ધતિઓ અને કુશળતાઓ છે. અમે આમ કરવા માટે ટીમને આધાર આપી શકીએ તેવા ત્રણ મુખ્ય માર્ગો છે - આ નીચે વર્ણવાયેલ છે. આમ અમે કેવી રીતે કરીએ છીએ તે વિવિધ ક્ષેત્રો માટે જુદી જુદી હશે – ઉદાહરણ તરીકે એક્યુટ હોસ્પિટલો, માનસિક આરોગ્ય હોસ્પિટલો, જી.પી. સેવાઓ, રહેણાંક પુખ્ત સામાજિક સંભાળ સેવાઓ અને ઘર સંભાળ સેવાઓ.

4.1 માનવ અધિકાર માટેના જોખમોને ઓળખવા

સેવા પ્રત્યેનો અમારો નવો અભિગમ સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો માટે જોખમોને ઓળખવા માટે ' બુદ્ધિશાળી દેખરેખ-નિયંત્રણ ' વાપરે છે – જે લોકો પાસેથી મળતા પુરાવા અને માહિતી પર આધારિત છે.

અમારા માનવ અધિકાર અભિગમને અંત:સ્થાપિત કરવા માટે, અમે અમારા માનવ અધિકાર વિષયોને આવરી લેવાને લગતા જોખમ સંકેતોની તપાસ કરીશું. અને પછી જોઇશું કે હાલની માહિતી અને માહિતી સ્ત્રોત વાપરીને, ખાસ સંકેતનો વિકાસ કરવા મારફત કોઇ કમીને પૂરી કરી શકાશે કે નહીં.

4.2 માનવ અધિકાર માટે તપાસ કરવી

તપાસ

અમારી નિરીક્ષણ ટીમોને માનવ અધિકાર મુદ્દાઓ વિશે સમજ બનાવવા માટે મદદ કરે તેવી પદ્ધતિઓની જરૂર છે. અમે નિરીક્ષણમાં માનવ અધિકારને કેવી રીતે અંત:સ્થાપિત કરીશું તે જુદી જુદી સેવાના પ્રકારના આધારે જુદી જુદી રીત હશે.

અમે નવી નિરીક્ષણ પદ્ધતિઓને પ્રસારવાના ભાગ તરીકે અમારા માનવ અધિકાર અભિગમ ચકાસેલ છે, ઉદાહરણ તરીકે અમે સમાનતા અને પુખ્ત સામાજિક સંભાળ સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો તથા તે સેવાઓ પૂરી પાડનારાઓ માટે સર્વેક્ષણોમાં સમાનતા અને માનવ અધિકાર વિશે પ્રશ્નો ઉમેર્યા છે. જેમ જેમ અમારી સેવાઓનું નિરીક્ષણ કરવાની અમારી નવી રીત વિકાસ પામશે, તેમ તેમ, અમે અમારા પદ્ધતિઓ કેવી રીતે કામ કરી રહી છે તેનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખીશું.

અમે એની ખાતરી કરવા માટે કામ કર્યુ છે કે વિવિધ શ્રેણીના લોકો પોતાના મંતવ્યો આપવામાં ભાગ લઈ શકે છે – હોસ્પિટલોનું પરીક્ષણ કરવામાં આવી રહ્યુ હોય તે વિશે, ઉદાહરણ તરીકે, અમારી સાંભળવા માટેના જાહેર પ્રસંગોએ પહોંચ સુલભતા માટેની ઓછામાં ઓછી જરૂરિયાતો સ્થાપિત કરવા મારફત, અને ખાસ કોમ્યૂનિટીના મંતવ્યો ભેગા કરવાના હેતુસર ફોકસ ગ્રૂપ ચલાવવા માટે સ્વૈચ્છિક અને સામાજિક ક્ષેત્રના સમૂહોને કામ સોંપવા મારફત.

અમે સ્થાનિક સંબંધોના વ્યવસ્થાપન માટે સ્વૈચ્છિક અને સકામાજિક સમૂહો સાથે એક અભિગમનો પણ વિકાસ કરી રહ્યા છીએ, જેમાં સમાનતાના જૂથોનો સમાવેશ થાય છે.

નોંધણી

અમારી પાસે ચોક્કસ કર્મચારીઓ છે કે જેઓ નવી સેવાઓની નોંધણી કરે છે અને નવા મેનેજરોને તપાસે છે. ઉદાહરણ તરીકે, અમે અમારી નોંધણી પદ્ધતિ માનવ અધિકારના અભિગમને સામેલ કરે છે તેની ખાતરી કરવા માટે તેની સમીક્ષા કરી રહ્યા છીએ.

4.3 માનવ અધિકારમાં વિશ્વાસ સ્થાપિત કરવો – રજીસ્ટ્રેશન અને નિરિક્ષણ ટીમો માટે શિક્ષણ અને વિકાસ

અમારા માનવ અધિકાર અભિગમના પ્રભાવની અસરનો આધાર જાગૃતિ, જ્ઞાન અને અમારા રજીસ્ટ્રેશન અને નિરીક્ષણ ટીમોની કુશળતા પર અને માનવ અધિકાર ઉપર ધ્યાન કેંદ્રિત કરવાની તેઓની પ્રેરણાં અને ઇચ્છા ઉપર રહે છે.

માનવ અધિકાર માટેના અમારા શિક્ષણ અને વિકાસ માટેની મદદના અભિગમમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે :

માનવ અધિકાર શિક્ષણ કે જે નોકરીની ભૂમિકાને માટે વિશિષ્ટ છે, જેમાં કર્મચારીઓ માટે શીખવાના વ્યાપક કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થાય છે.

દરેકને માટે સમકક્ષ વ્યક્તીઓ પાસેથી શિક્ષણ અને જ્ઞાનની આપલે કરવી.

કેટલાક કર્મચારીઓનો માનવ અધિકાર નિષ્ણાતો બનાવવા માટે વિકાસ કરવો.

અમે સમાનતા અને માનવ અધિકાર વિશે શિખવાના કાર્યક્રમનો વિકાસ કરવા, તેને પૂરો પાડવા તથા તેનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે સમાનતા અને માનવ અધિકાર કમિશન સાથે કામ કરીશું.

અમે એની ખાતરી કરીશું કે અ CQCમાં સંસ્કૃતિમાં ફેરફાર કરવા મારફત અમે અમારા કર્મચારીઓ માટે સમાનતા અને માનવ અધિકારને પ્રોત્સાહન આપીએ. ઉદાહરણ તરીકે, CQC ના મેનેજરો માટે દરેક કર્મચારીઓ માટે સમાનતા સ્થાપિત કરવામાં તેઓની ભૂમિકા વિશે શિખવવા મારફત.

4.4 અમારા માનવ અધિકાર પ્રત્યેના અભિગમની જાણ કરવી

સેવા પૂરી પાડનારાઓને માનવ અધિકારના અમારા અભિગમ વિશે વાતચીત કરવાથી તેઓને માનવ અધિકારને તેઓ કેવી રીતે પ્રોત્સાહન આપી શકે તે વિશે વિચાર કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરશે અને સાથે સાથે લોકોના માનવ અધિકારને સુરક્ષિત રાખવામાં આવે, તેનો આદર કરવામાં આવે અને તેને પૂરા કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે એક નિયંત્રક તરીકે, અમારી ભૂમિકા વિશે તેઓને સ્પષ્ટતા પૂરી પાડશે.

સેવાઓનો ઉપયોગ કરનારા લોકો, સેવાઓ પૂરી પાડનારાઓ અને જાહેર જનતા સાથે માનવ અધિકારના અમારા અભિગમની વાતચીત કરવા મારફત લોકોને તેઓના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સમજવામાં મદદ થશે. તે માનવ અધિકાર સંબંધિત સેવાની કામગીરી વિશે અમને માહિતી ભેગી કરવામાં પણ મદદ કરશે.

માનવ અધિકારના અમારા અભિગમને લાગુ કરવા માટેના અમારા સિધ્ધાંતો

અત્યાર સુધી વર્ણન કરવામાં આવેલ અમારા માનવ અધિકારના દરેક ઘટકો અમારા અભિગમને લાગુ કરવા માટેના સિદ્ધાંતોને ટેકો આપે છે. આ સિદ્ધાંતો છે :

- **અમારા નિયમનકારી અભિગમમાં માનવ અધિકારને અંતઃસ્થાપિત કરવો** - વિભાગ 4માં વર્ણવ્યા અનુસાર, અમે માનવ અધિકારના મુખ્ય વિષયોનું નિર્ધારણ કરવા મારફત અને આ અમારા આંકારણીના માળખાઓમાં છે તેની ખાતરી કરવા મારફત આમ કરીશું, ત્યારબાદ અમે અમારી દેખરેખ નિયંત્રણ પ્રણાલીઓ, પદ્ધતિઓ અને અમારી કામ કરવાની રીતોમાં માનવ અધિકારને સ્થાપિત કરીશું.
- **માનવ અધિકાર નિષ્ણાતો ના હોય તેવા કર્મચારીઓ આ માનવ અધિકાર અભિગમનો ઉપયોગ કરી શકે છે તેની ખાતરી કરવી** – અમારા અભિગમના આધાર તરીકે માનવ અધિકારના અધિનિયમ 1998ના વધુ ટેકનિકલ લેખોના બદલે માનવ અધિકારના સિદ્ધાંતોના એક સમૂહનો ઉપયોગ કરવા મારફત, અને ત્યાર પછી વિભાગ 4 માં વર્ણવ્યા અનુસાર માનવ અધિકાર અભિગમ લાગુ કરવા માટે નિરીક્ષણ ટીમોને ટેકો આપવા મારફત. અમારા નવા નિયમનકારી મોડેલમાં, અમે તપાસોમાં વ્યાપક શ્રેણિના લોકોનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છીએ – જેમાં વધુ વ્યાવસાયિક નિષ્ણાતો અને અનુભવ દ્વારા નિષ્ણાત બનેલ વ્યક્તિઓનો સમાવેશ થાય છે.
- **જરૂરિયાત અનુરૂપ સલાહ અને મદદ પૂરી પાડવી, જરૂરી હોય તોCQCના માનવ અધિકારના નિષ્ણાતો પાસેથી** – એવા સમયો હશે જ્યારે નિરીક્ષણ ટીમોને માનવ અધિકારના અભિગમને કેવી રીતે લાગુ કરવો તે વિશે વધુ મદદની જરૂર પડે, ઉદાહરણ તરીકે:
  - જ્યારે ચોક્કસ માનવ અધિકાર ઉપર ધ્યાન કેંદ્રિત કરતી એક નવી પદ્ધતિ અથવા રીતોની શરૂઆત કરી રહ્યા હોય ત્યારે
  - જ્યારે અમે નવા ક્ષેત્રમાં અભિગમને ચકાસી રહ્યા હોય ત્યારે
  - જ્યારે કર્મચારીઓ સમાનતા અથવા માનવ અધિકારના કોઇ ચોક્કસ જોખમ ઉપર આગળ કામ કરવા વિશે સલાહ મેળવવા માંગે કે જે જોખમ CQCમાં મળેલ માહિતી મારફત પ્રકાશમાં આવેલ હોય.
  - જ્યારે તપાસ દરમ્યાન જાણ થયેલ ખરાબ સંભાળને લગતી ચિંતાઓ સમાનતાના અધિનિયમ 2010 અથવા માનવ અધિકાર અધિનિયમ 1998 સાથે સીધો સંબંધ ધરાવતી હોય.

આ સંજોગોમાં સમાનતા અને માનવ અધિકારની કેંદ્રિય ટીમ નિષ્ણાત આધાર પૂરો પાડવાનું ચાલુ રાખશે. કેંદ્રિય ટીમ સમાનતા અને માનવિય અધિકાર કમિશન (Equality and Human Rights Commision (EHRC)) પાસેથી નિષ્ણાત સલાહ મેળવવા માટે પણ વિનંતી કરી શકે છે.

અમે CQC કર્મચારીઓની કુશળતાની મોજણીના પરિણામોનો ઉપયોગ કરવાની પણ યોજના ઘડી રહ્યા છીએ, કે જે કર્મચારીઓને તેઓ પાસે કોઇ પણ વિશેષજ્ઞતા હોય તો તે જણાવવા સમર્થ બનાવે છે. અમે અમારા નિરીક્ષણ કર્મચારીઓમાં કોઇ ખાસ જ્ઞાન, કુશળતા અને વિશેષજ્ઞતા હોય તો તેનો પણ વધુ સારો ઉપયોગ કરવાનું લક્ષ્ય ધરાવીએ છીએ.

.

સતત સુધારા અને રાષ્ટ્રિય અહેવાલ

અમે તેના વિકાસ દરમ્યાન અમારા માનવ અધિકારના અભિગમના વિકાસના મુખ્ય તબક્કાઓનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ. અમે સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો માટે પરિણામો ઉપર અમારા મૂલ્યાંકનને આધારીત કરીશું. અમારે એ સવાલનો જવાબ આપવાની જરૂર છે કે: અમારા માનવ અધિકારના અભિગમે હકિતમાં લોકોને સલામત, અસરકારક, દયાળુ અને ઉચ્ચ ગુણવત્તાની સેવા મળે તેની ખાતરી કરવામાં કેવી રીતે ફાળો આપ્યો છે?

અમારા માનવ અધિકારના અભિગમનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે અમે આરોગ્ય પ્રબંધકો અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ પાસેથી, સેવાઓનો ઉપયોગ કરતા લોકો અને તેમના પરિવારો અને મિત્રો પાસેથી પ્રતિસાદ મેળવીશું– તેમજ અમારા નિયંત્રણના કામોના પરિણામો ઉપર નજર કરીશું, જેવાકે નિરીક્ષણના હેવાલો.

અમે ચોક્કસ માનવ અધિકાર મુદ્દાઓ પર ગહન સમીક્ષા હાથ ધરવા માટે કદાચ અમને જે પરિણામોની જાણ થશે તેનો ઉપયોગ પણ કરીશું.

અમે ઇચ્છીએ છીએ કે અમારો માનવ અધિકાર અભિગમ માત્ર દરેક પ્રદાતા માટે અમારા નિયમનને સુધારે જ નહીં પરંતુ આરોગ્ય અને સામાજીક વિભાગોમાં સમાનતા અને માનવ અધિકાર વિશે ટિપ્પણી આપવા માટે અમને સમર્થ બનાવે, સુધારા માટે એક વધુ ઉચ્ચાલક તરીકે.

અમે અમારા નવા અભિગમ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ તકો હાલના કાયદા હેઠળ અમારી જવાબદારી કેવી રીતે સુધારી શકે છે તેની ઉપર નજર કરીશું. આમાં યૂનાઇટેડ નેશન્સ ઓપ્શનલ પ્રોટોકોલ ટુ ધ કન્વેશન અગેઇન્સ્ટ ટોર્ટર (United Nations Optional Protocol to the Convention against Torture (OPCAT) હેઠળ રાષ્ટ્રીય બચાવકારી તંત્ર તરીકે અમારી ભૂમિકાનો અને Mental Health Act 1983 (માનસિક આરોગ્ય અધિનિયમ 1983) અને Mental Capacity Act 2005 (માનસિક ક્ષમતા અધિનિયમ 2005) હેઠળની અમારી ફરજોનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં સ્વતંત્રતાના સુરક્ષિત રાખવાના અભાવનો સમાવેશ થાય છે.

અમારો સંપર્ક સાધવો

ઈમેઈલ મારફત

enquiries@cqc.org.uk

ટપાલ મારફત

અમને નીચેના સરનામે લખો:

CQC National Customer Service Centre
Citygate
Gallowgate
Newcastle upon Tyne
NE1 4PA

ટેલિફોન મારફત:

તમે અમારો અમારા રાષ્ટ્રિય ગ્રાહક સેવા કેંદ્રમાં સંપર્ક સાધી શકો છો:
ટેલિફોન: 03000 616161
ફેક્સ: 03000 616171