



ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ  
ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਕੋਈ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਦੋਸਤ) ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ, ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਕਈ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ, ਪੜ੍ਹਾਈ ਦੀ ਅਸਮਰਥਤਾ ਵਾਲੇ ਲੋਕ, ਲੰਮੀ ਜਾਂ ਛੋਟੀ ਮਿਆਦ ਦੀਆਂ ਸਿਹਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਜਾਂ ਡ੍ਰਾਗਜ਼ ਜਾਂ ਸ਼ਰਾਬ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੁਝ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਨਰਸਿੰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਆਪਣੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਇਸ ਵਰਗੀ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾ ਹੈ।

### **ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (Care Quality Commission, CQC)**

ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਹੈ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਬਾਲਗ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ, ਜੀਪੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਾਂ ਅਤੇ ਹਸਪਤਾਲ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇਣ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਰੇਟਿੰਗਾਂ (ਦਰਜੇ) ਦੇਈਏ: 'ਸ਼ਾਨਦਾਰ', 'ਚੰਗੀ', 'ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ' ਜਾਂ 'ਨਾਕਾਫੀ'। ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਪਤਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਇਹ:

- ਸੁਰੱਖਿਅਤ;
- ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ;
- ਪ੍ਰਭਾਵੀ;
- ਪਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ; ਅਤੇ
- ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਵਰਣਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਕਿਸੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪੰਜ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਵਿੱਚ **ਚੰਗਾ** ਹੋਣ ਦੀ ਰੇਟਿੰਗ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਕੁਝ ਅਸਧਾਰਨ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਇਸ ਨਾਲੋਂ ਵੀ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਪੰਜ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਰੇਟਿੰਗ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਸਾਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਗੰਭੀਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨਾਕਾਫੀ ਦੀ ਰੇਟਿੰਗ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਨੂੰ ਕੁੱਲ ਮਿਲਾ ਕੇ ਇੱਕ ਰੇਟਿੰਗ ਦੇਣ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਹਰੇਕ ਹੋਮ ਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਜ਼ਰੂਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਪੋਸਟਰ ਲੱਭੋ। ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਵਿੱਚ ਅਜੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਪਰ ਅਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਸੋਚਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਕੁੱਲ ਮਿਲਾ ਕੇ ਚੰਗੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪੋਸਟਰ ਦਿਖਾਈ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਨੂੰ ਇਹ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ।

### ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਵਿੱਚ, ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਹੋਮ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਲੱਭਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਆਤਮ-ਵਿਸ਼ਵਾਸੀ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਲਾਮਤ ਹਨ।
- ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੁਨਰਾਂ, ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋ, ਵਾਲਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਮੌਜੂਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਸਤਾਏ ਜਾਣ, ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਏ ਜਾਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਅਣਗਹਿਲੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਘਟਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਦਾ ਹੈ (ਅਤੇ ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦਾ ਹੈ) ਅਤੇ ਉਹ ਗਲਤੀਆਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਡੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਉਹ ਚੀਜ਼ਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜਿੰਨੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਜ਼ਾਦੀ ਵੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ – ਤੁਹਾਡੀ ਅਸਮਰਥਤਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਲੋੜਾਂ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ।
- ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਦਵਾਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਤੁਹਾਡਾ ਹੋਮ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਆਤਮ-ਨਿਰਭਰ ਬਣਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਹੋਮ ਨੂੰ ਸਾਫ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਲਈ ਚੰਗਾ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਨਿਵਾਸੀਆਂ ਨੂੰ ਇਨਫੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

### ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਭੋਜਨ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਚੋਣ ਅਤੇ ਹੋਮ ਦੇ ਹੋਰ ਪਹਿਲੂਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਮੰਗੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਫੀਡਬੈਕ ਲਗਾਤਾਰ ਚੰਗੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਲੋੜ ਦੇ ਸਹੀ ਖਾਣ ਅਤੇ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥ ਮਿਲਣ, ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣ।
- ਸਟਾਫ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਣ ਲਈ ਸਹੀ ਗਿਆਨ, ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੁਨਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਚੰਗੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਵਾਲੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜੀਓ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ, ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ (ਇਜਾਜ਼ਤ) ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ। ਜਿੱਥੇ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਿਹਤ ਸਬੰਧੀ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਤਰਜੀਹਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਚੋਣ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਣ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।
- ਸਟਾਫ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਕ ਦੇਖਭਾਲ ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜੀਪੀ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੰਗੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਹੀ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- ਜਦੋਂ ਹੋਮ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਜਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਪਸੰਦਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹੋਮ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਆਤਮ-ਨਿਰਭਰ ਬਣਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

### ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਪਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਿਛੇਕੜ, ਪਸੰਦਾਂ, ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਉਮਰ, ਅਸਮਰਥਤਾ, ਲਿੰਗ, ਲਿੰਗੀ ਪਛਾਣ, ਨਸਲ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਸ਼ਰਧਾ, ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਦਿਲਚਸਪੀ (ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਲੈਸਬਿਅਨ, ਗੇਅ, ਬਾਇਸੈਕਸੁਅਲ ਜਾਂ ਹੀਟਰੋਸੈਕਸੁਅਲ ਹੋ) ਦੇ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਲੋੜਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਕਿੰਨੀਆਂ ਵੀ ਜਟਿਲ ਕਿਉਂ ਨਾ ਹੋਣ।
- ਤੁਹਾਡੀ ਵਕੀਲਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਹ ਲੋਕ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਬੋਲ ਸਕਣ)।
- ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਇੱਛਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਹ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਅਤੇ ਮਾਣ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਮਾਂ ਬਿਤਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਸਬੰਧ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਭਲਾਈ ਬਾਰੇ ਫਿਕਰਮੰਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡਾ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਦੇਸਤ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ।

### ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ, ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਵਰਣਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮਿਲੇ।
- ਤੁਸੀਂ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਦੇਸਤ ਜਿੱਥੇ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕੌਣ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਹਾਉਣ-ਧੋਣ ਅਤੇ ਕੱਪੜੇ ਪਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ।
- ਜਿਵੇਂ-ਜਿਵੇਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹਾਂ ਬਦਲਦੀਆਂ ਹਨ, ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਬਦਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਦੇਖਭਾਲ ਸਟਾਫ।
- ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਟੀਚਿਆਂ, ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਮਰੱਥਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਸਮੇਤ, ਤੁਹਾਡੀ ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਇੱਕ ਸਿਹਤ ਕਾਰਵਾਈ ਯੋਜਨਾ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕੱਲੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸਖ਼ਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਦੇਸਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਕੇ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਸਟਾਫ ਤੁਹਾਡੇ ਸ਼ੌਂਕਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ, ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਸਪਤਾਲ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸਟਾਫ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਕੋਈ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾ ਆਵੇ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਸਟਾਫ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਰਹਿੰਦੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### **ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...**

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮੈਨੇਜਰ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਕੌਣ ਹੈ।
- ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਨੂੰ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਕੀ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਹ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਇਮਾਨਦਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਦੋਂ ਵੀ ਜਦੋਂ ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਮੈਨੇਜਰ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਸਟਾਫ ਕੋਲ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦਾ ਆਤਮ-ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਾਥੀ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਜਦੋਂ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਮਾੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- **ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਕੋਲ ਉਠਾਓ**

ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਮ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਉਹ ਉਸੇ ਵੇਲੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਾਨੂੰਨ, ਹਰੇਕ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਥਾਨਕ ਕਾਉਂਸਿਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਜਾਂ ਕਾਉਂਸਿਲ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ **0300 061 0614** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ **www.lgo.org.uk** 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਲੋਕਲ ਗਵਰਨਮੈਂਟ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (Local Government Ombudsman) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਤਾਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਖੁਦ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਕਾਉਂਸਿਲ ਇਸ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- **ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ**

ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਚੰਗੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਤਰੀਕੇ ਲਈ ਪਿਛਲੀ ਜਿਲਦ ਦੇਖੋ।

ਸਥਾਨਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸਮੂਹ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਥਾਨਕ ਹੈਲਥਵਾਚ (Healthwatch), ਅਤੇ ਸਵੈਸੇਵੀ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੰਗਠਨ ਵੀ ਸਾਨੂੰ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

ਪਰ, ਇਹ ਜਾਣਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਨਹੀਂ ਲਿਜਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਨਹੀਂ ਹਨ।

## ਅਸੀਂ ਜਾਂਚਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੀਆਂ ਸਾਡੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਐਲਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਿਸਟਮਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ – ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਖ਼ਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਪੜਤਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਅਕਸਰ ਦੂਜੇ ਮਾਹਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਦੇ ਉਹ ਲੋਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਨੂੰ ਵਰਤਣ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ 'ਤਜਰਬੇ ਦੁਆਰਾ ਮਾਹਰ' (Experts by Experience) ਕਹਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਉਮੀਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ (ਮੂਲ ਮਿਆਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ। ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹ ਕੀ ਕਰੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਰਸਮੀ ਚਿਤਾਵਨੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀ;
- ਹੋਮ ਨੂੰ ਕੋਈ ਨਵੇਂ ਨਿਵਾਸੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਣਾ; ਅਤੇ
- ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ (ਸਿਖਰਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ)

## ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਿਵੇਂ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ

ਆਪਣੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਲਈ ਸਾਡੀਆਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਦੇਖਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ। ਤੁਸੀਂ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਦੇ ਨਾਮ ਜਾਂ ਪੋਸਟਕੋਡ ਦੁਆਰਾ ਖੋਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਾਡੀ ਨਵੀਨਤਮ ਜਾਂਚ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸਾਨੂੰ ਮਿਲੀਆਂ ਚੰਗੀਆਂ ਗੱਲਾਂ, ਸਾਨੂੰ ਮਿਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਵਾਸਤੇ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ;
- ਉਸ ਸਮੇਂ ਈਮੇਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮ ਦਰਜ ਕਰਾਓ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਨਵੀਆਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ;
- ਸਾਡੀਆਂ ਨਵੀਨਤਮ ਖ਼ਬਰਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਈ-ਨਿਊਜ਼ਲੈਟਰ ਲਈ ਨਾਮ ਦਰਜ ਕਰਾਓ; ਅਤੇ
- ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਜਨਤਕ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੋ।

## ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: **03000 616161** (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਦਰਾਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ)

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ: **enquiries@cqc.org.uk**

ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ: **www.cqc.org.uk**

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

ਸਾਨੂੰ **Twitter** ਅਤੇ **Facebook** 'ਤੇ ਫਾਲੋ ਕਰੋ:



**@CareQualityComm**



**www.facebook.com/CareQualityCommission**



ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਇਸ ਪੁਸਤਿਕਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਲੈਣੀ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

## ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਪਰ ਅਸਧਾਰਨ ਹਾਲਾਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ 1998 (Data Protection Act 1998) ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ (Code of Practice on Confidential Personal Information) (ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰੱਖਾਂਗੇ।