



**ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ
ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?**

ਜੇ ਤੁਸੀਂ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਕੋਈ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਦੋਸਤ) ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਏਜੰਸੀ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ (ਹੋਮ-ਕੇਅਰ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਖਾਣ, ਨਹਾਉਣ-ਧੋਣ ਅਤੇ ਟੋਇਲਟ ਵਰਤਣ ਵਰਗੇ ਕੰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਫਾਈ, ਖਾਣਾ ਪਕਾਉਣ ਜਾਂ ਖਰੀਦਦਾਰੀ ਕਰਨ ਵਰਗੇ ਘਰੇਲੂ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਕਈ ਏਜੰਸੀਆਂ ਇਹ ਕੰਮ ਵੀ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਜੇ ਲੋਕ ਕਿਸੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਲਈ 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 ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਕੇਅਰ ਹੋਮ 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 ਸ਼ਾਨਦਾਰ, 'ਚੰਗੀ', 'ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ' ਜਾਂ 'ਨਾਕਾਫੀ' ਦੀ ਰੇਟਿੰਗ ਦੇਣਗੇ। 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;
- ਪ੍ਰਭਾਵੀ;
- ਪਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ;
- ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ; ਅਤੇ
- ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਵਰਣਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਕਿਸੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਚੰਗਾ ਹੋਣ ਦੀ ਰੇਟਿੰਗ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕੁਝ ਅਸਧਾਰਨ ਏਜੰਸੀਆਂ ਇਸ ਨਾਲੋਂ ਵੀ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੀਆਂ 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 ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਕੁੱਲ ਮਿਲਾ ਕੇ ਇੱਕ ਰੇਟਿੰਗ ਦੇਣ ਲਈ ਇਹਨਾਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਹਰੇਕ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪੇਸਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਆਪਣੇ ਆਫਿਸ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਦੇਖੋਗੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਏਜੰਸੀ 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 ਚੰਗੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਪੇਸਟਰ ਦਿਖਾਈ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਤੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ 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।
- ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਣ ਅਤੇ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਆਦਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਸੇਵਾ ਮਿਲੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਹਲੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਕੋਲ ਹੁਨਰਾਂ ਦਾ ਸਹੀ ਸੁਮੇਲ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣ ਸਕੋ ਕਿ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ 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।
- ਸਟਾਫ਼ 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।
- ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਦਵਾਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਟੋਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਤੁਹਾਡੀ ਏਜੰਸੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਆਤਮ-ਨਿਰਭਰ ਬਣਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਆਤਮ-ਵਿਸ਼ਵਾਸੀ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਲਾਮਤ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਤੁਹਾਡੀ ਉਸ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਕਰਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਿਆਨ, ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੁਨਰਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇਸ ਲਈ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦੇਖਭਾਲ, ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ (ਇਜਾਜ਼ਤ) ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ। ਜੇ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਤੁਹਾਡੇ ਦੋਸਤਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ ਚੰਗੀ ਰਹੇ ਸਟਾਫ਼ ਸਹੀ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਿਹਤ ਸਬੰਧੀ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਤਰਜੀਹਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਚੋਣਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਣ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

- ਸਟਾਫ਼ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਲੋੜ ਦੇ ਸਹੀ ਖਾਣ ਅਤੇ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥ ਮਿਲਣ, ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਮੰਗੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਫੀਡਬੈਕ ਲਗਾਤਾਰ ਚੰਗੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਪਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਿਛੋਕੜ, 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)।
- ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਅਤੇ ਮਾਣ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਸਬੰਧ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਭਲਾਈ ਦੀ ਚਿੰਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ 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 ਸਟਾਫ਼ 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 ਅਤੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਚੋਣਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤਿਬਿੰਬਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। 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 ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ।
- 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।
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਸਪਤਾਲ ਜਾਣ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਵਰਤਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸਟਾਫ਼ 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 ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਹਮੇਸ਼ਾ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਰਹਿੰਦੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੰਗੀ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ...

- ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਟਾਫ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸਟਾਫ ਕੋਲ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ 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।
- ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਰ ਉਹਨਾਂ ਦੂਜੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਾਨਕ ਕਾਉਂਸਿਲ।
- 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।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ 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 ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕੋਲ ਉਠਾਓ**

ਤੁਹਾਨੂੰ ਏਜੰਸੀ 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, ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹਰੇਕ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਏਜੰਸੀ 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 ਏਜੰਸੀ 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 ਕਿ ਕਦੋਂ, ਕਿੱਥੇ ਅਤੇ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਮਿਲ ਰਹੀ ਮਾੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨੂੰ ਰੋਕਣ 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

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ 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 ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਉਮੀਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ (ਮੂਲ ਮਿਆਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ। ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹ ਕੀ ਕਰਨਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਰਸਮੀ ਚਿਤਾਵਨੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀ; ਅਤੇ
- ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ (ਸਿਖਰਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ)

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਿਵੇਂ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ

ਆਪਣੀ ਘਰ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਜੰਸੀ ਲਈ ਸਾਡੀਆਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਦੇਖਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ। ਤੁਸੀਂ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਨਾਮ, ਸਥਾਨ 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।

