



એક સારી હોમ-કેર એજન્સી (લોકોને તેમનાં ઘરોમાં સંભાળ પૂરી પાડતી સંસ્થા) પાસેથી તમે શું અપેક્ષા રાખી શકો?

જો તમને (અથવા તમારા કુટુંબના કોઈ સભ્ય અથવા મિત્રને) ઈંગ્લેન્ડમાં કોઈ એજન્સી તરફથી તમારા પોતાના ઘરમાં અંગત સંભાળ (હોમ કેર) મળતી હોય તો એક સારી સેવા પાસેથી તમે શું અપેક્ષા રાખી શકો તેના વિશે આ પુસ્તિકા તમને કહેશે. અંગત સંભાળ એટલે કે ખાવું, નહાવું-ઘોવું અને ટોઈલેટનો ઉપયોગ કરવા જેવી બાબતો સાથે મદદ. તેમાં ઘરકામો, જેમ કે સાફ સફાઈ, રસોઈ અથવા ખરીદી વગેરે જેવાં કામોનો સમાવેશ થતો નથી, જો કે ઘણી એજન્સીઓ આ કામો પણ કરે છે.

જે લોકોને કેર હોમમાં સંભાળ મળતી હોય તેમના માટે આના જેવી અલગ પુસ્તિકા છે.

કેર ક્વોલિટી કમિશન (Care Quality Commission CQC)

અમારું કામ હોમ-કેર એજન્સીઓ, કેર હોમ્સ અને હોસ્પિટલો જેવી આરોગ્ય અને પુખ્ત વયનાં લોકો માટેની સામાજિક સંભાળની સેવાઓનું નિરીક્ષણ કરવાનું છે. આ સેવાઓ તમને ઊચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડે છે તેની ખાતરી કરવા માટે અમે તેમનું નિરીક્ષણ કરીએ છીએ અને તેમને 'અત્યંત ઉત્તમ', 'સારી', 'સુધારાની જરૂરત હોવાની' અથવા 'અયોગ્ય' ના ગુણાંકો આપીએ છીએ. જો કોઈ સેવામાં સુધારા કરવાની જરૂર હોય, તો તે કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અમે પગલાં લઈશું.

અમે જ્યારે દરેક સેવાનું નિરીક્ષણ કરીએ છીએ, ત્યારે અમે હંમેશાં એ જાણકારી મેળવીએ છીએ કે તે:

- સલામત છે;
- અસરકારક છે;
- સંભાળજનક છે;
- લોકોની જરૂરતો પ્રત્યે પ્રતિસાદાત્મક છે; અને
- યોગ્ય દોરવણી કરવામાં આવતી છે કે નહિ.

જો કોઈ હોમ-કેર એજન્સીને ઉપરોક્ત દરેક પાંચ વિસ્તારોમાં સારી હોવા તરીકે ગુણાંક આપવામાં આવ્યા હોય તો તેમની પાસેથી તમારે શું અપેક્ષા રાખવી જોઈએ તે આ પુસ્તિકા વર્ણવે છે. કેટલીક અપવાદરૂપ એજન્સીઓ આના કરતાં પણ બહેતર કાર્ય કરતી હોય છે અને તેમને આ પાંચમાંથી એક અથવા વધારે વિસ્તારમાં અત્યંત ઉત્તમ હોવા તરીકે ગુણાંક આપવામાં આવશે. બીજી સેવાઓમાં સુધારા કરવાની જરૂર હોઈ શકે, અથવા અમને જ્યાં વધારે ગંભીર સમસ્યાઓ જણાય ત્યાં અમે તેમને અયોગ્ય હોવા તરીકે ગુણાંક આપીએ છીએ.

આ બધા ગુણાંકોને ભેગા કરીને અમે દરેક એજન્સીને એક સરેરાશ ગુણાંક આપીએ છીએ. દરેક એજન્સીએ અમે આપેલ ગુણાંકો જાહેર રીતે દર્શાવવા જરૂરી હોય છે, એટલે તેના પોસ્ટર માટે જોતાં રહેજો. તમે જોશો કે એક સારી એજન્સીમાં કદાચ હજુ પણ કેટલાક વિસ્તારોમાં સુધારા કરવાની જરૂર હોઈ શકે, પરંતુ તે એકંદરે સારી હોવાનું અમને હજુ પણ લાગે છે. જો તમને પોસ્ટર ન દેખાય તો એજન્સીને કહો તે દેખાય તેવી રીતે લગાવે.

સારી હોમ-કેર એજન્સી તમને **સલામત રાખે** તેવી અપેક્ષા તમે રાખી શકો છો કારણ કે...

- તમને કર્મચારીઓ દ્વારા રક્ષણ કરવામાં આવતું હોવાની અને સલામતીની લાગણી થાય છે, તમારી અસમર્થતા અને અન્ય જરૂરતો કંઈ પણ હોય છતાં તમે જે કરવા માગતાં હો તે બાબતો કરવા માટેની તમને એટલી જ સ્વતંત્રતા પણ મળી રહે છે.
- કર્મચારીઓ તમારા સ્વમાન અને માનવીય અધિકારોની રક્ષા કરે છે અને એક વ્યક્તિ તરીકે તમારું માન જાળવે છે.
- તમને ભરોસાપાત્ર સેવા મળી રહે જે ઉતાવળમાં પૂરી પાડવામાં ન આવતી હોય તેની ખાતરી કરવા માટે પૂરતી સંખ્યામાં કર્મચારીઓ હોય છે. તમને સલામત રાખવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે કર્મચારીઓ પાસે યોગ્ય મિશ્રણવાળી આવડતો છે.
- તમારી સંભાળ રાખતી વ્યક્તિને ટૂંકા સમયની અંદર બદલવાની જરૂર પડે, તો તેની તમને જાણ કરવામાં આવે છે જેથી કોની અપેક્ષા રાખવી તેની તમને ખબર હોય.
- તમારી પર દાદાગીરી (બુલી) કરવા સામે, હેરાનગતિ, નુકસાન થવા કે સતામણી થવા સામે તમારું રક્ષણ કરવામાં આવે છે. સતામણીમાં અવગણના અને નાણાંકીય હેરાનગતિનો પણ સમાવેશ થઈ જાય છે.
- બનાવો અને અકસ્માતો સામે કર્મચારીઓ ઝડપથી અને ખુલ્લી રીતે પગલાં લે છે (અને જો જરૂર હોય તો તેમની તપાસ કરે છે) અને ભૂલોમાંથી શીખે છે.
- કર્મચારીઓ તમને સલામતીપૂર્વક દવાઓ આપે છે અને તેનો યોગ્ય રીતે સંગ્રહ કરે છે. જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં, તમારી દવાઓની પુનઃવિચારણા કરવામાં એજન્સી તમને સામેલ કરે છે અને તમને બને તેટલાં સ્વતંત્ર રહેવામાં સહાયતા કરે છે.
- એજન્સી દ્વારા વાપરવામાં આવતાં કોઈ પણ સાધનોની સારી રીતે જાળવણી કરાયેલી હોય છે. તમને વિશ્વાસ હોવો જોઈએ કે તમારી ચીજવસ્તુઓ સહી સલામત અને સુરક્ષિત છે.

સારી હોમ-કેર એજન્સી **અસરકારક** હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- તમારી સંભાળ પૂરી પાડનારાં કોઈ પણ કર્મચારી સાથે તમારો પરિચય કરાવવામાં આવે છે.
- તે કર્મચારીની એટલા માટે પસંદગી કરવામાં આવે છે કારણ કે તેમની જાણકારી, લાયકાતો અને આવડતોના આધાર પર તેઓ તમને યોગ્ય સંભાળ પૂરી પાડી શકે તેમ હોય છે.
- તમારી સંભાળ, સારવાર અને સહાયતા માટે હંમેશાં તમારી પરવાનગી (મંજૂરી) એવી રીતે માગવામાં આવે છે જેમાં તમને સમજ પડે. જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં તમારાં કુટુંબીજનો અને મિત્રોને પણ તમારી સંભાળ અંગેના નિર્ણયોમાં સામેલ કરવામાં આવે છે.
- તમારી તબિયત સારી રહે તે માટે કર્મચારી યોગ્ય સમયે પગલાં લે છે.
- તમારી આરોગ્યની જરૂરતો અને અંગત પસંદગીઓ વિશે કર્મચારીઓને ખબર હોય છે. તેઓ તમારી સંભાળ અને સારવાર અંગેના નિર્ણયોમાં નિયમિત રીતે તમને સામેલ કરે છે અને તમને શક્ય તેટલી પસંદગી અને નિયંત્રણ આપે છે.

- તમને યોગ્ય ખોરાક અને પીણાં મળી રહે અને તે પૂરતા પ્રમાણમાં હોય તેની કર્મચારીઓ ખાતરી કરે છે.
- તમને મળતી સેવા વિશે તમારી પાસેથી નિયમિત રીતે મંતવ્યો માગવામાં આવે છે અને તમારો અભિપ્રાય સતત રીતે સારો હોય છે.

સારી હોમ-કેર એજન્સી સંભાળજનક હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- કર્મચારીઓ તમારી પાર્શ્વભૂમિકા, પસંદગીઓ, આશાઓ અને જરૂરતો વિશે જાણે છે. આમાં તમારી ઉંમર, અસમર્થતા, લિંગ (સ્ત્રી કે પુરૂષ), લૈંગિક ઓળખ, વર્ણ, ધર્મ અથવા માન્યતા અથવા જાતિયતા (તમે લેસ્બીયન, ગે, દ્વિજાતિય અથવા વિજાતીય છો) જેવી બાબતોને કારણે હોય તેવી જરૂરતોનો સમાવેશ થઈ જાય છે.
- તમને તમારાં મંતવ્યો જણાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે, પછી તમારી જરૂરતો ભલે ગમે તેટલી જટિલ હોય.
- તમે એડવોકેટો (તમારા વતી બોલી શકે તેવાં લોકો) મેળવી શકો છો.
- કર્મચારીઓ તમારી સાથે ગૌરવપૂર્ણ અને માનપૂર્વક વ્યવહાર કરે છે. તેઓ તમારી સાથે સમય વીતાવે છે, વિશ્વાસપૂર્ણ સંબંધો વિકસાવે છે અને તેમને તમારા સ્વાસ્થ્યની ચિંતા રહે છે.

સારી હોમ-કેર એજન્સી તમારી જરૂરતો પ્રત્યે પ્રતિસાદાત્મક હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- તમારી સંભાળ, સારવાર અને સહાયતા લેખિત યોજનામાં જણાવેલ હોય છે જેમાં તમને વ્યક્તિગત રીતે યોગ્ય હોય તેવી સંભાળ મળે છે તેની ખાતરી કરવા માટે કર્મચારીઓએ શું કરવું જરૂરી છે તે વર્ણવેલું હોય છે.
- તમે અને જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં તમારાં કુટુંબીજનો આ યોજના બનાવવામાં સક્રિયપણે સામેલ થાવ છો અને તે તમારી અંગત પસંદગીઓ અનુસારની હોય છે. દાખલા તરીકે, તમને નહાવા-ઘોવા અને કપડાં પહેરવા જેવી અંગત સંભાળ કોણ પૂરી પાડે તે અંગે તમે પોતે પસંદગી કરી શકવાં જોઈએ.
- તમારી જરૂરતો અને પસંદગીઓ બદલાય તે મુજબ તમારી યોજનામાં ફેરફારો કરવામાં આવે છે, અને જે લોકોને તે જાણવાની જરૂર હોય, જેમ કે, અન્ય સેવાઓ, તેમને તે વિશે અદ્યતન વિગતોની જાણ કરવામાં આવે છે.
- આ યોજનામાં તમારા સમગ્ર જીવન વિશે માહિતી સમાવેલી હોય છે, જેમ કે તમારાં લક્ષ્યો, તમારી ક્ષમતાઓ અને તમે તમારી તબિયતનું કેવી રીતે ધ્યાન રાખવા માગો છો. તમારા માટે કદાચ આરોગ્યને લગતાં પગલાં લેવાની યોજના (હેલ્થ એક્શન પ્લાન) પણ હોઈ શકે.
- જો તમારે હોસ્પિટલ જવાની જરૂર પડે, તો તે બને તેટલી સરળતાથી થાય તેની ખાતરી કરવા માટે કર્મચારીઓ તમારી સાથે મળીને તેની સારી રીતે ગોઠવણ કરે છે.
- જો તમને કોઈ ચિંતાઓ અને ફરિયાદો હોય, તો કર્મચારીઓ હંમેશાં તેને ગંભીરતાથી લે છે, તે અંગે ઝીણવટથી તપાસ કરે છે અને યોગ્ય સમયની અંદર તેનો જવાબ આપે છે.

સારી હોમ-કેર એજન્સીની યોગ્ય દોરવણી કરવામાં આવતી હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- કર્મચારીઓને તેમની પાસેથી શું અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે તેની ખબર હોય છે અને તેઓ તેમના કામમાં ખુશ હોય છે.
- કર્મચારીઓને તેમના મેનેજરો દ્વારા ટેકો આપવામાં આવે છે અને તેઓ સહેલાઈથી અન્ય કર્મચારી સભ્યોને મળીને પોતાનાં મંતવ્યો અને માહિતીની આપ-લે કરી શકે છે.
- પોતાના સાથી કર્મચારીઓ, કેરો અને અન્ય વ્યવસાયિકો જે સંભાળ પૂરી પાડતા હોય તે અંગેની ચિંતાજનક બાબતો જણાવવાનો આત્મવિશ્વાસ કર્મચારીઓમાં છે. આવું થાય ત્યારે તેમને ટેકો આપવામાં આવે છે અને તેમની ચિંતાઓ ઉપર ઝીણવટથી તપાસ કરવામાં આવે છે.
- કર્મચારીઓ અને મેનેજરો, તમારી સંભાળ પૂરી પાડવામાં સંકળાયેલાં અન્ય લોકો, જેમ કે તમારી સ્થાનિક કાઉન્સિલની સાથે મળીને અસરકારકતાથી કામ કરે છે.
- મેનેજરોને તેમની જવાબદારીઓની ખબર છે અને તેઓ હંમેશાં પ્રમાણિક હોય છે, બાબતો ખોટી થાય ત્યારે પણ.

તમારી હોમ-કેર એજન્સી અંગે તમને ચિંતા હોય તો શું કરવું

જો તમને અથવા તમે સંભાળ રાખતાં હો તે વ્યક્તિને ખરાબ સંભાળનો અનુભવ થાય તો તમે નીચેની બાબતો કરી શકો છો.

- તમારી ચિંતાઓ હોમ-કેર એજન્સીને જણાવો

તમારી ચિંતાઓ અંગે તમારે એજન્સીના મેનેજરને કહેવું જોઈએ. જો તેઓ તરત જ તમારી ચિંતાઓ ઉપર કાર્યવાહી ન કરી શકે, તો તમે તેમની ઔપચારિક ફરિયાદ પદ્ધતિ મારફતે આગળ વધી શકો છો.

કાયદા અનુસાર, દરેક હોમ-કેર એજન્સી પાસે ફરિયાદો હાથ ધરવા માટેની કાર્યક્ષમ પદ્ધતિ હોવી ફરજિયાત છે. એજન્સી દ્વારા જેવી રીતે તમારી ફરિયાદ હાથ ધરવામાં આવી હોય તેનાથી જો તમે ખુશ ન હો, અને તમારી સ્થાનિક કાઉન્સિલ તમારી સંભાળ માટેના પૈસા ચૂકવતી હોય તો તો તમે તેમનો સંપર્ક કરી શકો છો.

જો તમને એજન્સી અથવા કાઉન્સિલ તરફથી મળેલ જવાબથી સંતોષ ન થાય, તો તમે Local Government Ombudsman (સ્થાનિક સરકારી ઓમ્બ્ડ્સમેન)નો 0300 061 0614 પર ફોન કરીને અથવા www.lgo.org.uk પર જઈને સંપર્ક કરી શકો છો. જો તમે તમારી સંભાળ માટે પૈસા ચૂકવતાં હો અથવા કાઉન્સિલ પૈસા ચૂકવતી હોય, તો આ લાગુ પડે છે.

- અમને કહો

સંભાળ અંગેના તમારા અનુભવો તમે અમને કહો એમ અમે ઈચ્છીએ છીએ. તેનાથી અમારે ક્યારે, ક્યાં અને કોનું નિરીક્ષણ કરવા જવું તે નક્કી કરવામાં અને ભવિષ્યમાં અન્ય લોકોની ખરાબ રીતે સંભાળ રાખવામાં ન આવે તે માટેનાં પગલાં લેવામાં મદદ થાય છે.

સંભાળ અંગેના સારા અનુભવો પણ અમે સાંભળવા ઈચ્છીએ છીએ. તમારા તમામ અનુભવો અંગે અમને જણાવવાની સર્વોત્તમ રીત માટે છેલ્લું આવરણનું પાનું જુઓ.

સ્થાનિક હેલ્થ વોચ (Healthwatch) જેવાં સ્થાનિક સહાય જૂથો અને સ્વૈચ્છિક તેમજ સામાજિક સંસ્થાઓ પણ અમને સંભાળ અંગેના લોકોના અનુભવો વિશે માહિતી આપે છે.

પરંતુ, એ જાણવાનું અગત્યનું છે કે અમે તમારા વતી ફરિયાદ ન કરી શકીએ અથવા તમારા વતી તેને આગળ ન વધારી શકીએ, કારણ કે તેમની તપાસ કરવાની અથવા ઉકેલ લાવવાની સત્તા અમારી પાસે નથી.

અમે કેવી રીતે ઈન્સપેક્શનો કરીએ છીએ અને પગલાં લઈએ છીએ

અમે જ્યારે કોઈ હોમ-કેર એજન્સીનું ઈન્સપેક્શન કરીએ છીએ ત્યારે અમે લોકો સાથે તેમના સંભાળના અનુભવો વિશે વાત કરવાની સાથે સાથે કર્મચારીઓ સાથે પણ વાતચીત કરીએ છીએ અને એજન્સીની

કાર્યપદ્ધતિઓ તેમજ કાર્યવાહીઓ તપાસીએ છીએ. તમને મળતી સંભાળ વિશેની નોંધો પણ અમે જોઈએ એવું બને – તમારી માહિતીનું રક્ષણ કરવા માટેના કડક કાયદાઓનું અમારે પાલન કરવું ફરજિયાત છે. અમારાં ઈન્સપેક્શનોમાં અમે ઘણીવાર અન્ય નિષ્ણાતોનો પણ સમાવેશ કરીએ છીએ, જેમાં જાહેર જનતાનાં એવાં સભ્યો પણ હોય છે જેમને સંભાળની સેવાઓના વપરાશનો અનુભવ હોય. આ લોકોને અમે 'અનુભવથી નિષ્ણાત થયેલ' લોકો (Experts by Experience) કહીએ છીએ.

જે ધોરણોની અપેક્ષા રાખવાનો દરેકનો અધિકાર છે (જેમને પાયાનાં ધોરણો કહે છે) તે ધોરણો જો કોઈ હોમ-કેર એજન્સી પૂરાં નહિ કરતી હોવાનું અમને જણાશે, તો અમે પગલાં લઈશું. બાબતો યોગ્ય કરવા માટે તેઓ શું કરશે તે એજન્સીએ અમને જણાવવું આવશ્યક છે. અમે આ પણ કરી શકીએ છીએ:

- ંડ કરવો અથવા ઔપચારિક ચેતવણી આપવી;
- એજન્સી બંધ કરવાનાં પગલાં લેવાં (અત્યંત ગંભીર કેસોમાં).

અમે તમને કેવી રીતે માહિતગાર રાખીએ છીએ

તમારા કેર હોમને મળેલા ગુણાંક જોવા માટે અમારી વેબસાઈટ તપાસો. તમે કેર હોમના નામ, સ્થળ અથવા પોસ્ટકોડ નાખીને સર્ચ કરી શકો છો. અમારા અદ્યતન ઈન્સપેક્શન રીપોર્ટમાં અમને જોવા મળેલ સારા કાર્યવ્યવહાર, અમને હોય તેવી કોઈ ચિંતાઓ, તેમજ તેમાં સુધારા કરવા માટે શું પગલાં લેવાનું અમે કહ્યું છે તેનું વર્ણન આપેલ હશે. તમે આ પણ કરી શકો:

- સંભાળના તમારા અનુભવો વિશે અમને જણાવી શકો છો;
- અમે ઈન્સપેક્શનના નવા રીપોર્ટો જ્યારે પ્રકાશિત કરીએ ત્યારે તે ઈમેઈલથી મેળવવા માટે સાઈન અપ કરી શકો છો;
- અમારા અદ્યતન સમાચારો મેળવવા માટે અમારા માસિક ઈ-ન્યૂઝલેટર માટે સાઈન અપ કરી શકો છો; અને
- અમારું કામ બહેતર રીતે કરવામાં અમારી મદદ કરવા માટે અમારી જાહેર ઓનલાઈન કમ્યુનિટીમાં જોડાઈ શકો છો.

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

અમને અહીં ફોન કરો: 03000 616161 (રાષ્ટ્રિય દરો લાગુ પડે છે)

અમને અહીં ઈમેઈલ કરો: enquiries@cqc.org.uk

અહીં અમારી વેબસાઈટ જુઓ: www.cqc.org.uk

અમને આ સરનામે લખો: Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

અમને ટ્વીટર અને ફેસબુક પર અનુસરો:



@CareQualityComm



www.facebook.com/CareQualityCommission



આ પુસ્તિકા અમારી વેબસાઈટ પરથી અન્ય સ્વરૂપોમાં ડાઉનલોડ કરો. જો તમને આ પુસ્તિકા બીજી કોઈ ભાષા અથવા સ્વરૂપમાં જોઈતી હોય તો અમારો સંપર્ક કરો.

અમે તમારી માહિતીનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરીએ છીએ

જો તમે અમને તમારા સંપર્કની વિગતો આપી હશે, તો તમારી માહિતીનું રક્ષણ કરવામાં આવે અને તેના પર સુરક્ષિત રીતે કાર્યવાહી કરવામાં આવે તેની અમે હંમેશાં ખાતરી કરીશું. અમે સામાન્ય રીતે તમારી પરવાનગી લીધા વગર તમારી માહિતીની આપ-લે કરીશું નહિ, પરંતુ એવા અપવાદરૂપ સંજોગો કદાચ હોઈ શકે જ્યાં અમારે આમ કરવાની જરૂર પડે. તમે અમને આપશો તે કોઈ પણ વિગતો અમે Data Protection Act 1998 (માહિતી સુરક્ષાને લગતો કાયદો) અને અમારા Code of Practice on Confidential Personal Information (ખાનગી અંગત માહિતીને લગતી આચાર સંહિતા) અનુસાર રાખીશું (જે અમે અમારી વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરીએ છીએ).