



એક સારા કેર હોમ પાસેથી તમે શું  
અપેક્ષા રાખી શકો?

જો તમને (અથવા તમારા કુટુંબના કોઈ સભ્ય અથવા મિત્રને) ઈંગ્લેન્ડમાં કેર હોમમાં સંભાળ, સારવાર અથવા સહાયતા મળતી હોય તો એક સારી સેવા પાસેથી તમે શું અપેક્ષા રાખી શકો તેના વિશે આ પુસ્તિકા તમને કહેશે.

કેર હોમ વૃદ્ધ લોકો, અસમર્થ (ડિસેબલ્ડ) લોકો, શીખવાની અસમર્થતાવાળાં લોકો, લાંબા અથવા ટૂંકા સમયની આરોગ્યની બીમારીઓ ધરાવતાં લોકો અથવા ડ્રગ્સ કે દારૂની સમસ્યાઓ ધરાવતાં લોકો જેવાં અનેક લોકો માટે રેસિડેન્શીયલ કેર (નિવાસિત સંભાળ) પૂરી પાડે છે. કેટલાંક કેર હોમ્સ નર્સિંગની સંભાળ પણ પૂરી પાડે છે. તમારા પોતાના ઘરમાં પૂરી પાડવામાં આવતી સંભાળ વિશે આના જેવી બીજી અલગ પુસ્તિકા છે.

### કેર ક્વોલિટી કમિશન (Care Quality Commission, CQC)

અમારું કામ તમારાં સ્થાનિક કેર હોમ્સ, જીપીની પ્રેક્ટીસો 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 જરૂર 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;
- અસરકારક છે;
- લોકોની જરૂરતો પ્રત્યે પ્રતિસાદાત્મક છે; અને
- યોગ્ય દોરવણી કરવામાં આવતી છે કે નહિ.

જો કોઈ કેર હોમને 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 સેવાઓ 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 હોમને એક સરેરાશ ગુણાંક આપીએ છીએ. દરેક હોમમાં અમે આપેલ ગુણાંકો જાહેર રીતે દર્શાવવા જરૂરી હોય છે, એટલે તેના પોસ્ટર માટે જોતાં રહેજો. એક સારા કેર હોમમાં 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 તમારા કેર હોમને કહો તે દેખાય તેવી રીતે લગાવે.

સારા કેર હોમમાં તમે સલામત હોવાની અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- તે હોમ અને તેમાંના કોઈ પણ સાધનોની સારી રીતે જાળવણી કરાયેલી હોય છે અને મેનેજરો સલામતી વધારવાના ઉપાયો શોધે છે. તમને વિશ્વાસ હોવો જોઈએ કે તમારી ચીજવસ્તુઓ સહી સલામત અને સુરક્ષિત છે.
- તમે સલામત રહો તેની ખાતરી કરવા માટે જરૂરી આવડતો સાથેનાં કર્મચારીઓ પૂરતી સંખ્યામાં હંમેશાં ફરજ પર હોય છે.
- તમારી પર દાદાગીરી (બુલી) કરવા સામે, હેરાનગતિ, નુકસાન થવા કે સત્તામણી થવા સામે તમારું રક્ષણ કરવામાં આવે છે. સત્તામણીમાં 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.
- 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 તમને સલામતીપૂર્વક દવાઓ આપે છે અને તેનો યોગ્ય રીતે સંગ્રહ કરે છે. શક્ય હોય ત્યાં, તમારી દવાઓની પુનઃવિચારણા કરવામાં હોમ તમને સામેલ કરે છે અને તમને બને તેટલાં સ્વતંત્ર રહેવામાં સહાયતા કરે છે.
- હોમ સ્વચ્છ અને આરોગ્યપ્રદ રીતે સાફ રાખવામાં આવે છે જેથી તમને અથવા અન્ય રહેવાસીઓને ચેપ લાગવાનાં જોખમો અટકાવી શકાય.

સારું કેર હોમ અસરકારક હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- ખોરાક તેમજ હોમનાં અન્ય પાસાં વિશે નિયમિત રીતે તમારાં મંતવ્યો પૂછવામાં આવે છે અને તમારા અભિપ્રાયો સતત રીતે સારા હોય છે.
- તમને યોગ્ય ખોરાક અને પીણાં મળી રહે અને તે પૂરતા પ્રમાણમાં હોય તેની કર્મચારીઓ ખાતરી કરે છે.
- કર્મચારીઓ પાસે તેમનું કામ કરવા માટેની યોગ્ય જાણકારી, લાયકાતો અને આવડતો હોય છે જેથી તમને સારી ગુણવત્તાનું જીવન મળી રહે.
- તમારી સંભાળ, સારવાર અને સહાયતા માટે હંમેશાં તમારી પરવાનગી (મંજૂરી) એવી રીતે માગવામાં આવે છે જેમાં તમને સમજ પડે. યોગ્ય હોય ત્યાં તમારાં કુટુંબીજનો અને મિત્રોને પણ તમારી સંભાળ અંગેના નિર્ણયોમાં સામેલ કરવામાં આવે છે.
- તમારી આરોગ્યની જરૂરતો તેમજ અંગત પસંદગીઓની કર્મચારીઓને ખબર હોય છે અને તેઓ તમને શક્ય તેટલી પસંદગી અને નિયંત્રણ આપે છે.

- કર્મચારીઓ જીપી જેવાં આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળના વ્યવસાયિકો સાથે વાતચીત કરે છે અને તમારી તબિયત સારી રાખવા માટે યોગ્ય સમયે યોગ્ય પગલાં લે છે.
- હોમમાં જ્યારે કોઈ સુધારા વધારા કરવામાં આવે અથવા સજાવટ કરવામાં આવે ત્યારે તમારી પસંદ અને જરૂરતો વિશે પૂછવામાં આવે છે. હોમમાં કરવામાં આવતા કોઈ પણ ફેરફારો તમને શક્ય તેટલાં વધારે સ્વતંત્ર બનાવવા માટે કરવામાં આવે છે.

સારું કેર હોમ 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.
- જો લાગુ પડતું હોય, તો તમારા જીવનના અંત સમયે તમારી સંભાળ અંગે તમારી શું જરૂરતો છે તેની પણ કર્મચારીઓને ખબર હોય છે.
- 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.
- તમને પૂરતું એકાંત મળી રહે છે.
- તમારાં મિત્રો અને કુટુંબીજનો તમને મળવા આવી શકે છે.

સારું કેર હોમ 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 દર્શાવેલું હોય છે.
- તમે અને જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં તમારાં કુટુંબીજનો આ યોજના બનાવવામાં સક્રિયપણે સામેલ થાવ છો. 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, તમારી સંભાળ રાખતાં કર્મચારીઓ, તેમને તે વિશે અદ્યતન વિગતોની જાણ હોય 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.
- તમને એકલતા ન લાગે તે માટે કર્મચારીઓ ઘણી મહેનત કરે છે. આ તેઓ તમને તમારાં કુટુંબીજનો અને મિત્રો સાથે સંપર્કમાં રાખીને કરે છે.
- કર્મચારીઓ તમને તમારા શોખની પ્રવૃત્તિઓ કરવામાં અને તમે ઈચ્છો તો સમાજમાં સંકળાવામાં પણ મદદ કરે છે.
- 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.

સારા કેર હોમની યોગ્ય દોરવણી કરવામાં આવતી હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- મેનેજર કોણ છે અને ત્યાંની જવાબદારી બીજી કોઈ વ્યક્તિ હોય તો તે કોણ છે તેની તમને ખબર છે.
- મેનેજરને તેમની જવાબદારીઓની ખબર છે અને તેઓ હંમેશાં પ્રમાણિક હોય છે, બાબતો ખોટી થાય ત્યારે પણ.
- કર્મચારીઓને તેમની પાસેથી શું અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે તેની ખબર હોય છે અને તેઓ તેમના કામમાં ખુશ હોય છે.
- મેનેજરો તેમના કર્મચારીઓને ટેકો આપવા ઉપલબ્ધ હોય છે.
- પોતાના સાથી કર્મચારીઓ, કેરરો 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.

તમારા કેર હોમ 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 કેર હોમને જણાવો

તમારી ચિંતાઓ અંગે તમારે હોમના 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 કેર હોમ પાસે ફરિયાદો હાથ ધરવા માટેની કાર્યક્ષમ પદ્ધતિ હોવી ફરજિયાત છે. હોમ 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 કેર હોમ 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](http://www.lgo.org.uk) પર જઈને સંપર્ક કરી શકો છો. જો તમે તમારી સંભાળ માટે પોતે 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

કેર હોમનાં અમારાં ઈન્સપેક્શનો સામાન્ય રીતે અગાઉથી જાણ કર્યા વગર કરવામાં આવે છે. અમે લોકો સાથે તેમના સંભાળના અનુભવો વિશે વાત કરવાની સાથે સાથે કર્મચારીઓ સાથે પણ વાતચીત કરીએ છીએ અને 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 કેર હોમ પૂરાં નહિ કરતું હોવાનું અમને જણાશે, તો અમે પગલાં લઈશું. બાબતો યોગ્ય કરવા માટે તેઓ શું કરશે તે કેર હોમે અમને જણાવવું આવશ્યક છે. અમે આ પણ કરી શકીએ છીએ:

- ઠંડ કરવો અથવા ઓપચારિક ચેતવણી આપવી;
- હોમને કોઈ નવાં રહેવાસીઓ લેતાં અટકાવવા; અને
- હોમ 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](mailto:enquiries@cqc.org.uk)

અહીં અમારી વેબસાઈટ જુઓ: [www.cqc.org.uk](http://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](http://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).