



અમારા વિશે

અમે શું કરીએ છીએ

અને અમે તે કેવી રીતે કરીએ છીએ

અમે કેર ક્વોલિટી કમિશન (CQC), ઈંગ્લેન્ડમાં આરોગ્ય અને પુખ્ત વયનાં લોકોની સામાજિક સંભાળની સેવાઓનાં નિયંત્રક છીએ.

અમે એ ખાતરી કરીએ છીએ કે આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળની સેવાઓ (હેલ્થ અને સોશિયલ કેર સર્વિસીસ) લોકોને સલામત, અસરકારક, દયાપૂર્ણ, ઊચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડે અને અમે કેર સર્વિસીસને સુધારા કરવા માટે પ્રોત્સાહન આપીએ છીએ.

ગુણવત્તા અને સલામતીનાં પાયાનાં ધોરણો પૂરાં કરતી આરોગ્ય અને પુખ્ત વયનાં લોકો માટેની સામાજિક સંભાળની સેવાઓની નોંધણી કરીએ છીએ.

કોઈ પણ કેર પ્રોવાઈડર અમે નિયંત્રીત કરતાં હોઈએ તેવી કોઈ પણ પ્રવૃત્તિઓ કરે તે પહેલાં, તેમણે અમારી સાથે નોંધાવું જરૂરી છે અને અમને એ વાતનો સંતોષ કરાવવો પડે છે કે તેઓ હવે પછીના પાન પર આપેલ પાયાનાં ધોરણો સહિતની અનેક કાનૂની જરૂરિયાતો પૂરી કરે છે. અમે જેનું નિયંત્રણ કરીએ છીએ તે પ્રવૃત્તિઓમાં, હોસ્પિટલો, જીપીના દવાખાનાંઓ, દાંતના દવાખાનાઓ, એમ્બ્યુલન્સ સેવાઓ, કેર હોમ્સ તેમજ હોમ-કેર એજન્સીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સારવાર, સંભાળ અને સહાયનો સમાવેશ થાય છે.

## તમને નીચે જણાવેલાં પાયાનાં ધોરણોની અપેક્ષા રાખવાનો હક છે.

- તમારી જરૂરતો અને પસંદગીઓ પૂરી કરતી હોય તેવી, ખાસ તમારા માટે બનાવવામાં આવેલ હોય તેવી સંભાળ અને સારવાર તમને પૂરી પાડવામાં આવવી જ જોઈએ.
- તમને સંભાળ અને સારવાર મળી રહી હોય તે દરમિયાન દરેક સમયે તમારી સાથે ગૌરવપૂર્વક અને સન્માનપૂર્વક વ્યવહાર કરવામાં આવવો જ જોઈએ.
- તમને કોઈ પણ સંભાળ કે સારવાર પૂરી પાડવામાં આવતાં પહેલાં તમે (અથવા કાયદેસર તમારા વતી કારભાર કરી રહેલ વ્યક્તિએ) તમારી મંજૂરી આપવી જ જોઈએ.
- તમને અસલામત સંભાળ કે સારવાર ન જ આપવામાં આવવી જોઈએ અથવા નિવારી શકાય હોય તેવા નુકસાનના જોખમમાં તમને ન જ મૂકવાં જોઈએ.
- સંભાળ મેળવતી વખતે તમે કોઈ પણ પ્રકારની હેરાનગતીનાં ભોગ ન જ બનવાં જોઈએ.
- તમને સંભાળ અને સારવાર મળી રહી હોય તે દરમિયાન તમને તંદુરસ્ત રાખવા માટે તમને પૂરતા પ્રમાણમાં ખાવા પીવાનું મળવું જ જોઈએ.
- તમને જે સ્થળે સંભાળ અને સારવાર મળી રહી હોય અને તમે જે સાધનો વાપરતાં હો તે સ્વચ્છ, યોગ્ય અને સારી રીતે સચવાયેલ હોવાં જ જોઈએ.
- તમને સંભાળ પૂરી પાડનાર (કેર પ્રોવાઈડર) પાસે ફરિયાદો હાથ ધરવાની અને તેમનો પ્રતિસાદ આપવાની પદ્ધતિ હોવી જ જોઈએ.
- તમને સંભાળ પૂરી પાડનાર પાસે તેઓ આ ધોરણો પૂરાં કરી શકે છે તેની ખાતરી કરતી યોજનાઓ હોવી જ જોઈએ.
- તમને સંભાળ પૂરી પાડનાર પાસે તેઓ આ ધોરણો પૂરાં કરી શકે છે તેની ખાતરી કરવા માટે પૂરતી સંખ્યામાં યોગ્ય લાયકાત ધરાવતાં, કુશળ અને અનુભવી કર્મચારીઓ હોવાં જ જોઈએ.
- તમને સંભાળ પૂરી પાડનારે તેમની ભૂમિકાને અનુરૂપ હોય તેવી સંભાળ અને સારવાર પૂરી પાડી શકતાં લોકોને જ માત્ર કામ પર રાખવાં જોઈએ.
- તમારી સંભાળ અને સારવારમાં જો કંઈ ખોટું થાય, તો તમને સંભાળ પૂરી પાડનારે તમને કહેવું જ જોઈએ કે શું થયું હતું, તમને ટેકો પૂરો પાડવો જોઈએ અને માફી માગવી જ જોઈએ.
- તમને સંભાળ પૂરી પાડનારે તેમના સ્થળે તેમના CQCના ગુણાંક તમે જોઈ શકો તેવી જગ્યાએ દર્શાવવા જ જોઈએ.

સેવાઓ સલામત, અસરકારક, સંભાળ પૂરી પાડનારી, પ્રતિસાદાત્મક અને યોગ્ય દોરવણી કરાયેલી છે કે કે નહિ તે જોવા માટે અમે તેમના પર દેખરેખ રાખીએ અને નિરીક્ષણ કરીએ છીએ.

સેવાની એકવાર અમારી સાથે નોંધણી થયા પછી અમે તેના પર સતત રીતે દેખરેખ રાખીએ છીએ. અમે જે માહિતી એકઠી કરીએ છીએ, જેમાં જાહેર જનતાનાં મંતવ્યો પણ સામેલ હોય છે, તેનાથી ક્યારે, ક્યાં અને શેનું નિરીક્ષણ કરવું તે નક્કી કરવામાં અમને મદદ મળે છે.

નિરીક્ષણો (ઈન્સપેક્શનો)થી અમને કર્મચારીઓ તેમજ તે સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકો સાથે વાતચીત કરવાની તક મળે છે. તેનાથી જે સંભાળ પૂરી પાડવામાં આવતી હોય તે અમને જોવા મળે છે અને સેવા જે પદ્ધતિઓ અને કાર્યવાહીઓનો ઉપયોગ કરતી હોય તે તપાસવા મળે છે. લોકોની જરૂરતો કેવી રીતે પૂરી કરવામાં આવી રહી છે તે જોવા માટે, તેમની માહિતીની સુરક્ષાનું રક્ષણ કરવાના કડક નિયમોનું પાલન કરીને, અમે તેમના રેકોર્ડ્સ પણ જોઈ શકીએ છીએ.

અમે સંભાળની તમામ સેવાઓને પાંચ પ્રશ્નો પૂછીએ છીએ. તે અમારા નિયંત્રણના કેન્દ્રસ્થાને છે અને તમારા માટે અગત્યની હોય તેવી બાબતો પર અમે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની ખાતરી કરવામાં તે અમારી મદદ કરે છે. અમે દરેક સેવા માટેના આ 'મુખ્ય પ્રશ્નો' પૂછીએ છીએ.

- તે સલામત છે? શું હેરાનગતી અને નિવારી શકાય તેવા નુકસાન સામે તમારું રક્ષણ કરવામાં આવે છે?
- તે અસરકારક છે? શું તમારી સંભાળ, સારવાર અને સહાયતાથી સારાં પરિણામો મળે છે અને તમને તમારી જીવનની ગુણવત્તા જાળવવામાં મદદ થાય છે, અને તે સર્વોત્તમ ઉપલબ્ધ પુરાવા પર આધારિત છે?
- તે સંભાળજનક છે? શું કર્મચારીઓ તમારો સમાવેશ કરે છે અને તમારી સાથે કડ્ડાપૂર્વક, પ્રેમાળ, ગૌરવથી અને સન્માનપૂર્વક વ્યવહાર કરે છે?
- તે પ્રતિસાદાત્મક છે? સેવાઓ સુનિયોજિત છે જેથી તે તમારી જરૂરતો પૂરી કરી શકે?
- તે યોગ્ય દોરવણી કરાયેલ છે? શું સંસ્થાની દોરવણીથી એ વાતની ખાતરી થાય છે કે તે તમારી જરૂરતો અનુસારની ઉચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડતી હોય? અને શું તેમાં શીખવા અને સુધારા કરવાનું પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે અને તે પ્રમાણિક અને ન્યાયી વ્યવહારને ઉત્તેજન આપે છે?

માનસિક આરોગ્યનો કાયદો (Mental Health Act) હેઠળ જેમના અધિકારો મર્યાદિત હોય તેવાં લોકો સહિત, સંજોગોને કારણે અરક્ષિત બનેલાં લોકોના અધિકારોનું અમે રક્ષણ કરીએ છીએ.

અમે માનસિક આરોગ્યના કાયદા (Mental Health Act (MHA))ની દેખરેખ અને તેના રીપોર્ટિંગ માટે જવાબદાર છીએ, અને અમારાં પરિણામોથી સેવાઓને ગુણાંક આપવામાં અમને માર્ગદર્શન મળે છે. MHA દ્વારા જેમના અધિકારો પર મર્યાદા મૂકવામાં આવી હોય તે લોકોની અમે મુલાકાત લઈએ છીએ અને કોઈપણ ચિંતાજનક બાબતો પર પગલાં લઈએ છીએ. સારવાર લેવાનો ઈનકાર કરતાં અથવા સારવાર માટે પોતાની મંજૂરી ન આપી શકે તેવાં દર્દીઓનું રક્ષણ (સુરક્ષા) કરવા માટે પણ અમે સેવા પૂરી પાડીએ છીએ.

**અમે તમારા અનુભવો સાંભળીએ છીએ અને તેના પર પગલાં લઈએ છીએ.**

સંભાળના તમારા અનુભવો વિશેની માહિતી અમારા માટે ખૂબ જ અગત્યની છે. તેનાથી ઈંગ્લેન્ડમાં આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળની સેવાઓ લોકોને સલામત, અસરકારક, કરૂણાપૂર્ણ અને ઊચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડે છે તેની ખાતરી કરવામાં અમને મદદ થાય છે. તેનાથી ખરાબ સંભાળ પૂરી પાડવાનું અને ભવિષ્યમાં હેરાનગતી થતી રોકવામાં પણ અમને મદદ થાય છે. અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો તે માટે પાછળનું પાનું જુઓ.

પરંતુ એ જાણવાનું અગત્યનું છે કે અમે તમારા માટે ફરિયાદો કરી શકીએ નહિ, અથવા તમારા વતી તે આગળ લઈ જઈ શકીએ નહિ, કારણ કે તેની તપાસ કરવાનો કે ઉકેલ લાવવાનો અધિકાર અમારી પાસે નથી. આમાં એકમાત્ર અપવાદ માનસિક આરોગ્યના કાયદા (Mental Health Act) હેઠળ જેમના અધિકારો પર મર્યાદા મૂકાયેલ હોય તે લોકો માટે છે.

અમે અમારા કામમાં જાહેર જનતાનો તેમજ સંભાળ મેળવતાં લોકોને સામેલ કરીએ છીએ, અને અન્ય સંસ્થાઓ તેમજ સ્થાનિક જૂથો સાથે ભાગીદારીમાં કામ કરીએ છીએ.

આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળની સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકોને અમે અમારાં નિરીક્ષણો સહિત અમારા કામના તમામ વિસ્તારોમાં સામેલ કરીએ છીએ. અમે જેમની સાથે કામ કરીએ છીએ તેમાંની કેટલીક સંસ્થાઓમાં હેલ્થવોચ ઈંગ્લેન્ડ (Healthwatch England), એન.એચ.એસ. ઈમ્પ્રુવમેન્ટ (NHS Improvement), એન.એચ.એસ. ઈંગ્લેન્ડ (NHS England) અને ઓફસ્ટેડ (Ofsted)નો સમાવેશ થાય છે.

લોકોને તેમની સંભાળની પસંદગી કરવામાં મદદ માટે, અમે વ્યક્તિગત સેવાઓની ગુણવત્તા વિશેની માહિતી, તેમના રીપોર્ટ્સ તેમજ ગુણાંકો સહિત, પ્રકાશિત કરીએ છીએ.

દરેક નિરીક્ષણ બાદ, અમે એક રીપોર્ટ બનાવીને અમારી વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરીએ છીએ. આ રીપોર્ટમાં જણાવેલું હોય છે કે પાંચેય મુખ્ય પ્રશ્નો પરનાં અમારાં પરિણામોનો સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકો માટે શું અર્થ થાય છે. અમને જો કોઈ સારો કાર્યવ્યવહાર જોવા મળે તો તેનું વર્ણન કરવાની સાથે સાથે અમને ચિંતાજનક બાબતો મળે તો તે પણ અમે જણાવીએ છીએ.

મોટા ભાગના કેસોમાં અમારા રીપોર્ટ્સમાં ગુણાંકો આપવામાં આવે છે જેનાથી દરેક સ્થાનિક સેવા કેટલી સારી છે તે સમજવામાં તમને મદદ મળે છે. અમારા ગુણાંકો છે:

- અત્યંત સારી;
- સારી;
- સુધારાની જરૂરતવાળી; અને
- અપૂરતી.

અમે સેવાને એકંદર ગુણાંક આપીએ છીએ, જે તેમણે જાહેર જનતાને દેખાય તેવી રીતે દર્શાવવાના આવશ્યક છે. અમે અમારા પાંચેય મુખ્ય પ્રશ્નો માટે પણ ગુણાંક આપીએ છીએ.

## જો સંભાળની સેવાઓ પાયાનાં ધોરણો પૂરાં ન કરતી હોય તો અમે પગલાં લઈએ છીએ.

જો અમને જણાય કે સંભાળની સેવા પાયાનાં ધોરણો પૂરાં કરતી નથી, તો અમે અમારી સત્તાનો ઉપયોગ:

- નુક્સાન સામે તમારું રક્ષણ કરવામાં અને તમને જે ધોરણની સંભાળની અપેક્ષા રાખવાનો અધિકાર હોય તે ધોરણની સંભાળ મળે છે તેની ખાતરી કરવા માટે કરીએ છીએ; અને
- સેવાઓમાં સુધારા થાય તેની ખાતરી કરવા માટે કરીએ છીએ.

અમે જે પગલાં લઈએ તેનો આધાર અમે ઓળખેલી સમસ્યાઓ કેટલી ગંભીર છે અને સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકોને તે કેવી રીતે અસર કરે છે તેના પર રહેલો છે.

અમે નીચે જણાવેલ બાબતો કરી શકીએ.

- સેવા પૂરી પાડનારાંને સૂચનાઓ આપી શકીએ, જેમાં તેમણે શું સુધારા ક્યાં સુધીમાં કરવાના જ રહેશે તે જણાવેલું હોય.
- સેવા પૂરી પાડનારને જવાબદાર ઠેરવવીએ:
  - સાદી ચેતવણીઓ આપીને;
  - દંડ કરીને;
  - લોકોને નુક્સાન થયું હોય અથવા નુક્સાનના જોખમ હેઠળ મૂકવામાં આવ્યાં હોય ત્યાં કાયદેસર કેસો કરીને.
- નિશ્ચિત સમયની અંદર સેવા પૂરી પાડનાર શું કરી શકે તેના પર મર્યાદા મૂકીને.
- સેવા પૂરી પાડનારને 'ખાસ પગલાં હેઠળ' મૂકીને, જે તેમને સ્પષ્ટ સમયપત્રક આપે જેની અંદર તેમણે પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાની ગુણવત્તા સુધારવાની જ રહે નહિતર અમે આગળ પગલાં લઈએ (દાખલા તરીકે તેમની નોંધણી રદ કરી દઈએ).

અમે આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળની ગુણવત્તાનાં રાષ્ટ્રિય અને પ્રાંતિય દ્રષ્ટિબિંદુઓ પ્રકાશિત કરીએ છીએ અને સારા કાર્યવ્યવહારો પર પ્રકાશ પાડીને તેમને પ્રોત્સાહન આપીએ છીએ.

નિયંત્રક અને નિરીક્ષક તરીકે અમે ઈંગ્લેન્ડમાં આરોગ્ય અને પુખ્ત વયનાં લોકો માટેની સામાજિક સંભાળની ગુણવત્તા પર અમારું પોતાનું મંતવ્ય પૂરું પાડી શકીએ છીએ, જે આ સમગ્ર ક્ષેત્રોમાં શીખવા જેવી બાબતોની આપ-લે કરવામાં અને સુધારાને ઉત્તેજન આપવામાં મદદ કરે છે. અમે સમીક્ષાઓ તેમજ અમુક નિશ્ચિત ઈન્સપેક્શન પ્રોગ્રામો કરીને તે પ્રકાશિત કરીએ છીએ જે આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળનાં નીચે જણાવ્યા સહિતના અમુક ખાસ પાસાંઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે:

- અમુક ચોક્કસ જૂથનાં લોકોના અનુભવો;
- લોકોની સંભાળ રાખવા માટે જુદી જુદી સેવાઓ કેવી રીતે સાથે મળીને કામ કરે છે; અને
- કોઈ એક વિસ્તારમાં અમુક ચોક્કસ સેવાઓ કે બધી જ સેવાઓની ગુણવત્તા.





અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

અમને અહીં ફોન કરો 03000 616161

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](https://twitter.com/CareQualityComm)

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 આપેલી હશે તો તે માહિતી સુરક્ષિત હોય અને તેને સલામત રાખવામાં આવે તેની અમે 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).