



કેર ક્વોલિટી કમિશનની
જાહેર જનતાને સામેલ કરવા અંગેની નીતિ
2017-2021

અમે કેર ક્વોલિટી કમિશન Care Quality Commission (CQC), ઈંગ્લેન્ડમાં આરોગ્ય અને પુખ્ત વયનાં લોકોની સામાજિક સંભાળ માટેના સ્વતંત્ર નિયંત્રક છીએ.

અમે ખાતરી કરીએ છીએ કે આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળની સેવાઓ (હેલ્થ એન્ડ સોશિયલ કેર સર્વિસીસ) દ્વારા લોકોને સલામત, અસરકારક, દયાપૂર્ણ, ઊચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડવામાં આવે અને અમે સંભાળની સેવાઓમાં સુધારાને પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ.

અમારું લક્ષ્ય

લોકોનાં મંતવ્યો અને અનુભવોનો અમારાં કામોમાં ઉપયોગ કરીને તેમજ સંભાળની ગુણવત્તા વિશેની અમારી પાસેની માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં તેમને મદદ કરીને લોકોનો અમે જેવી રીતે સમાવેશ કરીએ છીએ તેમાં સુધારા કરવાનું લક્ષ્ય રાખીએ છીએ.

આનાથી એ ખાતરી કરવામાં મદદ થશે કે અમે એક સશક્ત, સ્વતંત્ર નિયંત્રક છીએ જેઓ હંમેશાં સંભાળની સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકોના પક્ષે હોય છે.

લોકો અમારો સંપર્ક કરે ત્યારે તેમને હકારાત્મક અને એકસરખા અનુભવો થાય અને તેમની માહિતીનો અમે કેવી રીતે ઉપયોગ કર્યો છે તે તેઓ સમજે એવું અમે ઈચ્છીએ છીએ.

અમારાં બધાં કામોની જેમ, આ પણ અમારાથી શક્ય તેટલી વાજબી રીતે અમે કરવા માગીએ છીએ.

અમારી અગ્રતાઓ

આગામી ચાર વર્ષ દરમિયાન અમે નીચેની ચાર અગ્રતાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાનું વિચારીએ છીએ.

1. સંભાળની ગુણવત્તામાં સુધારો કરવામાં મદદ થાય તે માટે સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકોનું પ્રતિનિધત્વ કરતી સંસ્થાઓ સાથે કામ કરવું.

2. અમે જે રીતે આ માહિતીનો ઉપયોગ કરીએ છીએ તેમાં સુધારા કરીને અને જે પગલાં લઈએ છીએ તેની જાણ કરીને, સંભાળ અંગેનાં પોતાનાં મંતવ્યો અને અનુભવોની અમારી સાથે આપ-લે કરવા લોકોને પ્રોત્સાહિત કરવાં.
3. લોકો માટે સરળ, સ્પષ્ટ અને મુદ્દાસર માહિતી બનાવીને પ્રચાર કરવો જે સમજાવે કે સારી સંભાળ કેવી હોય અને સેવાઓ વિશે નિર્ણયો લેવામાં લોકોને ટેકો આપે.
4. અમારી નીતિઓ, યોજનાઓ અને કાર્યવાહીઓમાં લોકોનો સમાવેશ કરીને અને તેમને સાંકળીને અમારી કામ કરવાની રીતોમાં સુધારા કરવા.

અગ્રતા 1: સંભાળની ગુણવત્તામાં સુધારો કરવામાં મદદ થાય તે માટે સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી સંસ્થાઓ સાથે કામ કરવું.

ભરોસાપાત્ર અને અસરકારક નિયંત્રક બનવા માટે, અમે જાણીએ છીએ કે સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકો સાથે અમારે એક મજબૂત અને વિશ્વાસુ સંબંધ બનાવવો આવશ્યક છે.

તે સંબંધના ઘડતરમાં મદદ માટે, અમે Richmond Group of charities અને Healthwatch જેવાં જાહેર જૂથોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી સંસ્થાઓ સાથે મળીને કામ કરીશું. અમે નસીબદાર છીએ કે અમારી સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકોને તેઓ શું વિચારે છે તે અમને જણાવવામાં મદદ માટે, આ સંસ્થાઓ અમારી સાથે સ્થાનિક અને રાષ્ટ્રિય બંને સ્તરે વધારે નિકટતાપૂર્વક મળીને કામ કરવા માટે ઉત્સુક છે.

આ વિસ્તારમાં અમારું લક્ષ્ય

સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી સંસ્થાઓને અમારી સાથેના તેમના સંબંધો હકારાત્મક હોવાનું લાગે જે બંને પક્ષે ફાયદાકારક હોય એવું અમે ઈચ્છીએ છીએ.

એટલે કે તેઓ:

- અમારા કામ વિશે માહિતી ધરાવતાં હોવાનું અનુભવશે;
- તેઓ અમારી સાથે આપ-લે કરે છે તે માહિતી અમે કેવી રીતે વાપરીએ છીએ તે સમજશે;
- સુધારાની માગણી કરતી વખતે અમારી માહિતીનો પુરાવા તરીકે ઉપયોગ કરશે; અને
- માનશે કે સંભાળમાં સુધારા કરવા માટે અમે સાથે મળીને કામ કરી રહ્યાં છીએ.

આ વિસ્તારમાં અમારી યોજનાઓ

અમારું લક્ષ્ય છે કે:

- સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી અથવા તેમના વતી કામ કરતી રાષ્ટ્રિય સંસ્થાઓને સાંકળવી (આ કામમાં નિયમિત રીતે ટૂંકી માહિતી મુલાકાતોનો તેમજ કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થશે);

- તમામ પ્રકારની સેવાઓ માટેની અમારી ઈન્સપેક્શન ટીમો મારફતે લોકોનો અને તેમના સ્થાનિક પ્રતિનિધિ જૂથોનો સમાવેશ કરીને (આમાં હેલ્થવોચ, દેખરેખ અને સમીક્ષા સમિતિઓ, દર્દી સમાવેષક જૂથો, દર્દીઓ માટેની સલાહ અને વાટાઘાટ સેવાઓ, NHSની ફરિયાદને લગતી હિમાયતી સેવાઓ તેમજ સ્થાનિક સ્વૈચ્છિક સેવા ક્ષેત્ર અને સામાજિક ક્ષેત્રની સંસ્થાઓનો સમાવેશ થશે);
- સંભાળમાં સુધારાની માગણી કરવા માટે અમારી માહિતી તેમજ રીપોર્ટોનો ઉપયોગ કરવા સંસ્થાઓને પ્રોત્સાહિત કરવી;
- આ સંસ્થાઓ સાથેના અમારા સંબંધોની ગુણવત્તાની નોંધ અને તપાસ રાખવાના માર્ગો શોધવા.

અગ્રતા 2: સંભાળ અંગેનાં પોતાનાં મંતવ્યો અને અનુભવોની અમારી સાથે આપ-લે કરવા લોકોને પ્રોત્સાહિત કરીને, અમે જે રીતે આ માહિતીનો ઉપયોગ કરીએ છીએ અને જે પગલાં લઈએ છીએ તેની જાણ કરવામાં સુધારા કરવા.

અમારાં ઈન્સપેક્શનો અને નિયંત્રણનાં અન્ય કામોને અસરકારક રીતે લક્ષ્યાંક બનાવવા માટે, સંભાળની સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકોના અનુભવો અમારે સમજવા જરૂરી છે.

સંભાળના પોતાના અનુભવોની લોકો જુદાં જુદાં કારણોસર અમારી સાથે આપ-લે કરવા ઈચ્છે છે, જેમ કે અમુક નિશ્ચિત પરિણામ મેળવવા માટે (જેમ કે સેવામાં સુધારા કરવા), બીજાં કોઈને ખરાબ સંભાળ ન મળે તેની ખાતરી કરવા, અથવા અન્યાય સામે લડવા.

અમે એ પણ જાણીએ છીએ કે આરોગ્ય અને પુખ્ત વયનાં લોકોની સંભાળની જે સેવાઓ લોકોનો સારી રીતે સમાવેશ કરે છે તેઓ વધુ ઊંચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડે છે. તેના પરિણામે, પ્રોવાઈડરો આ કેટલી સારી રીતે કરે છે તેની તપાસ રાખીને સંભાળમાં સુધારા કરવાની અગત્યની ભૂમિકા અમે ભજવી શકીએ છીએ.

આ વિસ્તારમાં અમારું લક્ષ્ય

લોકો અમારી ભૂમિકા અને હેતુ સમજે અને તેમની સંભાળ અંગેના તેમનાં મંતવ્યોની અમારી સાથે આપ-લે કરતી વખતે તેમને સારો અનુભવ થાય એવું અમે ઈચ્છીએ છીએ. અમે એમ પણ ઈચ્છીએ છીએ કે સંભાળમાં સુધારા કરવા માટે અમે કેટલી સારી રીતે આ માહિતીનો ઉપયોગ કર્યો છે તે સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકો અને તેમનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી સંસ્થાઓ સમજે.

લોકોના સંભાળ અંગેના જુદા જુદા અનુભવોથી સેવાની ગુણવત્તામાં થયેલ ફેરફારો કેટલી સારી રીતે જોઈ શકાય છે તે સમજવાનો અમારો ઉદ્દેશ છે. અમારું કામ સારી રીતે કરવા માટે અમારે કેટલાં લોકોની વાતો સાંભળવાની જરૂર છે તે પણ અમારે જાણવું જરૂરી રહેશે.

અમારાં ઈન્સપેક્શનો મારફતે, અમે એ પણ જોવા માગીએ છીએ કે પ્રોવાઈડરો તેમની સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકો સાથે સંકળાવાની રીતો સુધારા કરે છે અને તેમની માહિતીનો ઉપયોગ સુધારા કરવા માટે કરે છે.

આ વિસ્તારમાં અમારી યોજનાઓ

અમારું લક્ષ્ય છે:

- પ્રોવાઈડરોને તેમની સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકોનાં મંતવ્યો અને અનુભવો સાંભળવા અને તેના પર પગલાં લેવા પ્રોત્સાહિત કરવાં અને તેઓ આ કેટલી સારી રીતે કરે છે તેની તપાસ રાખવી;
- સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકો પાસેથી માહિતી મેળવવા અને તેનું વિશ્લેષણ કરવા નવી ટેકનોલોજીઓ કે પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો;
- લોકો સંભાળ વિશે જ્યારે પોતાના અભિપ્રાયો અમને આપે ત્યારે તેમને થતા અનુભવોમાં સુધારા કરવા અને અમે શું પગલાં લઈશું તે તેમને કહી શકીએ તેની ખાતરી કરવી (આમાં લોકો તેમની સંભાળની સેવાઓની ગુણવત્તા વિશે અમને જણાવી શકે તે માટે નવું ઓનલાઈન ફોર્મ બનાવવાનો સમાવેશ થાય છે);
- સેવાઓની નોંધણી, દેખરેખ અને નિરીક્ષણોના ભાગરૂપે લોકો સાથે સંકળાવું;
- સંસ્થાઓ અને રાજકારણીઓ જે લોકો સાથે સંપર્કમાં હોય તે લોકોની સંભાળની ગુણવત્તા વિશેની માહિતીની આપલે કરવામાં તેમની મદદ માટે તેમની સાથે મળીને કામ કરવું;
- અમારા વિશે અને અમારી ભૂમિકા વિશે લોકોની સમજણ વધારવા માટે ઝૂંબેશો ચલાવવી, પ્રચાર માધ્યમો સાથે મળીને કામ કરવું, કાર્યક્રમોને ટેકો આપવો અને વક્તવ્યો આપવાં;
- અમે જેટલી સંખ્યામાં લોકો સુધી પહોંચી શકીએ તેમાં વધારો કરવા માટે તેમની સંભાળ વિશે અમને જાણ કરવામાં તેમની મદદ માટે ડિજિટલ ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરવો; અને
- સેવાઓનો ઉપયોગ કરતાં લોકો, અમારા પોતાના કર્મચારીઓ તેમજ સંભાળની સેવાઓના વિસ્તૃત બજાર સાથે અમે સંકળાઈએ અને અમારાં ઈન્સપેક્શનોમાં જાહેર જનતાની સંડોવણીનો અસરકારક કાર્યક્રમ પૂરો પાડીએ તેની ખાતરી કરવી.

અગ્રતા ૩: જનતા માટે સરળ, સ્પષ્ટ અને મુદ્દાસર માહિતી બનાવીને પ્રચાર કરવો જે સમજાવે કે સારી સંભાળ કેવી હોય અને સેવાઓ વિશે નિર્ણયો લેવામાં લોકોને ટેકો આપે

માહિતી મેળવવા લોકો અમારી પાસે આવે છે તેનાં મુખ્ય કારણો નીચેની બાબતો સમજવા માટેનાં હોવાનું અમે જાણીએ છીએ:

- તેઓ અથવા તેમનાં સ્વજનો વાપરતાં હોય કે વાપરવાનું વિચારી રહ્યાં હોય તે સંભાળની સેવાઓની ગુણવત્તા;
- આ સેવાઓ પાસેથી તેઓ કયા ધોરણોની અપેક્ષા રાખી શકે છે; અને
- સેવાઓ વિશે સૂચનો કેવી રીતે આપવાં – કે ફરિયાદો કેવી રીતે કરવી.

આ ત્રણ મુખ્ય વિસ્તારો માટે જ જનતા મારી વેબસાઈટની મુલાકાતો લે છે અને અમારા સંપર્ક કેન્દ્રને કોલ કે ઈમેઈલો કરે છે.

આ વિસ્તાર માટે અમારું લક્ષ્ય

જાહેર જનતા માટે જાહેર કરાતી અમારી તમામ માહિતી અને સેવાઓ તેમની જરૂરતો – પૂરી કરે અને – અને તે અનુસાર બનાવવામાં આવેલ હોય એમ અમે ઈચ્છીએ છીએ.

અમારા ઈન્સપેક્શનના રીપોર્ટો અને તેની સાથે સાથે અમે જે માહિતી પ્રસિદ્ધ કરીએ છીએ તેનો ઉપયોગ કરીને લોકોને તેની સંભાળની સેવાઓ વિશે માહિતીપૂર્ણ નિર્ણયો લેવામાં ટેકો આપવાનો પણ અમારો ઉદ્દેશ છે.

આ વિસ્તારમાં અમારી યોજનાઓ

અમારું લક્ષ્ય છે

- અમારી વેબસાઈટ માટેનો સ્પષ્ટ હેતુ નક્કી કરવો અને અમારે કઈ માહિતી પ્રકાશિત કરવી અને તેનું કેવી રીતે મૂલ્યાંકન કરવું તે નક્કી કરવા માટે વધુ કડક પ્રક્રિયા નક્કી કરવી

- અમારી તમામ જાહેર માહિતી સરળ, સ્પષ્ટ, મુદ્દાસર તેમજ જેમને જરૂર હોય તે દરેકને ઉપલબ્ધ થતી હોવાની ખાતરી કરવા તેની સમીક્ષા કરવી;
- જાહેર માહિતીના મુખ્ય ભાગો તૈયાર કરતી વખતે અને ચકાસતી વખતે સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકો અને તેમનાં પ્રતિનિધિઓને સામેલ કરવાં;
- જે લોકો ડિજિટલ સેવાઓ વાપરી ન શકે અથવા વાપરવા ન ઈચ્છતાં હોય, તેમને પણ ઓફલાઇન એક્સરખાં જ પરિણામો મળી રહે તેની ખાતરી કરવી;
- સેવાઓની એક્સરખી અને લોકોને સહેલાઈથી સમજાય તેવી શ્રેણીઓ વાપરવી જેથી લોકોને વધારે સહેલાઈથી માહિતી મેળવવામાં મદદ થાય; અને
- અમારા ઈન્સપેક્શનના રીપોર્ટો સહિત લોકો માટેની અમારી બધી જ માહિતીમાં સરળ, સ્પષ્ટ અને મુદ્દાસર ભાષાનો ઉપયોગ કરવાને પ્રોત્સાહન આપવું.

અગ્રતા 4: અમારી નિતિઓ, યોજનાઓ અને કાર્યવાહીઓમાં લોકોનો સમાવેશ કરીને અને તેમને સાંકળીને અમારી કામ કરવાની રીતોમાં સુધારા કરવા.

અમે જેવી રીતે કામ કરીએ છીએ તેમાં સુધારા કરવા માટે સેવાનો ઉપયોગ કરતાં લોકો અને તેમનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી સંસ્થાઓ અગત્યનાં છે. અમારી યોજના વિકસાવતી વખતે તેમની તેમાં સંડોવણી કરવાથી તેમના પર શું અસરો પડશે અને તે વ્યવહારમાં કેવી રીતે કામ કરશે તે સમજવામાં અમને મદદ થાય છે.

આ વિસ્તાર માટેનું અમારું લક્ષ્ય

એક સંસ્થા તરીકે અમે જે ફેરફારો કરીએ તે લોકોની જરૂરતો અને મંતવ્યો પર આધારિત હોય એવું અમે ઇચ્છીએ છીએ. એટલે કે અમારી યોજનાઓમાં શરૂઆતના તબક્કેથી જ તેમને સામેલ કરવાં.

અમારી ભૂમિકા અને હેતુ પૂરાં કરવામાં મદદ માટે, અમારી નીતિઓ અને યોજનાઓના વિકાસમાં સંકળાયેલાં લોકોનાં મંતવ્યોનો અમે કેવી રીતે ઉપયોગ કર્યો છે તે પણ તેઓ સમજે એવું અમે ઇચ્છીએ છીએ.

આ વિસ્તાર માટે અમારી યોજનાઓ

અમારું લક્ષ્ય છે:

- અમારાં ગ્રાહકો કોણ છે અને તેમને અમારી પાસેથી શેની જરૂર છે તે અમે સમજીએ તેની ખાતરી કરવી, જેથી સુધારા કરવામાં અમે તે માહિતીનો ઉપયોગ કરી શકીએ;
- અમે નવી યોજનાઓ, ઉત્પાદનો, નીતિઓ બનાવી રહ્યાં હોઈએ ત્યારે શરૂઆતથી જ લોકો સાથે સલાહમસલતો કરવી અને તે બનાવવામાં તેમનો સમાવેશ કરવો;
- અમારા પ્રસ્તાવોનો લોકો માટે શું અર્થ થાય તે સરળ, સ્પષ્ટ અને ટૂંકી ભાષામાં સમજાવવું;
- અમારે કેવી રીતે કામ કરવું તેના નિર્ણયો લેતાં લોકો સાથે અમે લોકોનાં મંતવ્યોની આપલે કરીએ અને તે મંતવ્યોથી અમને સુધારા કરવામાં મદદ થાય તેની ખાતરી કરવી;

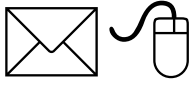
- શું સહાયતા આપી શકાય તેમ છે, અને ક્યારે અને કેવી રીતે લોકો તે સહાયતા મેળવી શકે છે તે સ્પષ્ટ કરવા માટે જાહેર ચૂકવણીઓની એક નવી નીતિની શરૂઆત કરવી;
- અમારા કામમાં ભાગ લેવા માટે લોકોને અરજી કરવાની અનુમતિ આપવી, જે અમે શું અપેક્ષા રાખીએ છીએ તે વિશે ન્યાયી, પારદર્શક તેમજ સ્પષ્ટ હોય;
- વધુ વિસ્તૃત શ્રેણીનાં લોકોની વાત સાંભળવા માટે અનુભવથી બનેલાં નિષ્ણાતોની અમારી ટુકડીનો તેમજ ડિજિટલ ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરવો; અને
- બીજી સંસ્થાઓ સાથે મળીને કામ કરવું – ખાસ કરીને જાહેર ક્ષેત્રની અંદર – જેથી એકનાં એક કામો વારંવાર કરવાં ન પડે અને અમે જે શીખીએ તેની આપ-લે કરી શકીએ.

CQCનો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

જો તમને આ રીપોર્ટ અન્ય કોઈ સ્વરૂપ કે ભાષામાં જોઈતો હોય, અથવા તમે અમને કંઈ કહેવા માગતાં હો, તો તમે અમારો સંપર્ક કરી શકો છો:



ફોન: 03000 61 61 61



ઈમેઈલ: enquiries@cqc.org.uk



વેબસાઈટ: <http://www.cqc.org.uk>



પોસ્ટ:

Care Quality Commission

Citygate

Gallowgate

Newcastle upon Tyne

NE1 4PA



ટ્વીટર: [@CareQualityComm](https://twitter.com/CareQualityComm)