



The Scottish
Government
Riaghaltas na h-Alba

राष्ट्रीय देखभाल मानक

आवास समर्थन सेवाएं

सितम्बर 2013

सम्मान

निजता

पसंद

सुरक्षा

समताएं साकार करना

समानता और विविधता



**The Scottish
Government**
Riaghaltas na h-Alba

© क्राउन कॉपीराइट 2013

आप इस जानकारी (लोगो तथा छवियों के अलावा) का खुले सरकारी लाइसेंस के अंतर्गत किसी भी स्वरूप या माध्यम से फिर से उपयोग कर सकते हैं। इस लाइसेंस को देखने के लिए

<http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/> को देखें या हमें psi@nationalarchives.gsi.gov.uk पर ई-मेल करें।

जहां पर हमने किसी तीसरे पक्ष की कॉपीराइट जानकारी की पहचान की है, वहां पर आपको संबंधित कॉपीराइट धारकों से अनुमति प्राप्त करनी होगी।

ISBN: 978-1-78256-866-7 (web only) Hindi

The Scottish Government
St Andrew's House
Edinburgh
EH1 3DG

एपीएस ग्रुप स्कॉटलैंड DPPAS14688 (09/13) द्वारा स्कॉटिश सरकार के लिए तैयार किया गया

स्कॉटिश सरकार द्वारा प्रकाशित सितम्बर 2013

राष्ट्रीयदेखभालमानक

आवास समर्थन सेवाएं

सम्मान

निजता

पसंद

स

सुरक्षा

समताएं साकार करना

समानता और विविधता

विषय-वस्तु

Page

प्रस्तावना

3

सेवा का प्रयोग करने से पूर्व (मानक 1 से 4)	13
सूचित करना और निर्णय करना	15
आपके कानूनी अधिकार	16
प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं	17
आवास समर्थन नियोजन	19
सेवा का प्रयोग करना (मानक 5 से 8)	21
जीवनशैली- सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता या विश्वास	23
पसंद और सम्प्रेषण	24
अपने अधिकारी का प्रयोग करना	25
अपनी राय व्यक्त करना	26
सेवा को छोड़ना या समाप्त करना (मानक 9)	27
सेवा को छोड़ना या समाप्त करना	28
अनुलग्नक ए: शब्दावली	29

प्रस्तावना

राष्ट्रीयदेखभालमानक
आवास समर्थन सेवाएं

प्रस्तावना

आवास समर्थन सेवाएं

आवास समर्थन सेवाओं द्वारा पिछले कई वर्षों से भिन्न-भिन्न प्रकार की आवश्यकताओं के लिए कल्पनाशील समाधान का विकास किया गया है। आवास समर्थन सेवाओं द्वारा लोगों को समुदाय में स्वतंत्र रूप से जीवन यापन करने में सहायता की जानी चाहिए फिर चाहे उनके रहने की अवधि कितनी भी क्यों न हो। ऐसे अनेक संवेदनशील व्यक्ति जो अपने घर में रहना चाहते हैं, उनके जीवन यापन के एक स्थिर स्थल का होना तथा उसे बनाए रखना अनिवार्य है।

मौजूदा समय में, लोगों से सबसे बड़े समूह जिसके द्वारा आवास समर्थन प्राप्त की जाती है, उनमें शेल्टर घरों में रहने वाले वृद्ध व्यक्ति शामिल हैं जिनमें उनके जीवन को सरल बनाने के लिए सुविधाएं प्रदान की जाती हैं। आमतौर पर गिरने तथा अन्य आपातकालीन स्थिति के लिए सामुदायिक अलार्म या टेलीकेयर की व्यवस्था होती है तथा किसी-किसी स्कीम में अपने स्वयं के वार्डन या शैल्टर आवास मैनेजर की तैनाती की जाती है।

तथापि, किन्हीं खास आवश्यकताओं वाले अनेक लोग आवास समर्थन सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं, जिनमें बेघर लोग, शरणार्थी, घरेलू हिंसा से बच कर निकलने वाली महिलाएं, जीर्ण रोग से पीड़ित व्यक्ति, शारीरिक विकृति या शिक्षण अक्षमता से पीड़ित लोग, पूर्व-अपराधी, नशीली दवाओं तथा अल्कोहल संबंधित समस्याओं से ग्रसित लोग, तथा अन्य जिन्हें सहायता की आवश्यकता होती है। उनके द्वारा इन सेवाओं का प्रयोग तब किया जा सकता है जब उनका निवास स्थान अस्थायी होता है (उदाहरण के लिए संकट) या जब उनको नए घर में स्थानांतरित किया जा रहा होता है।

अनेक समर्थित आवास मॉडल हैं जिनमें 30 से 40 सेल्फ-कंटेन्ड (आत्म निर्भर) आवासों के साथ शेल्टर हाउसिंग उपलब्ध है तथा वहां पर ऑन-साइट वार्डन सहायता, सामुदायिक सुविधाएं और तथा संपर्क प्रणालियां; बेघर लोगों के लिए होस्टल; समूह मकान जहां पर आवासीय या आगन्तुक हाउसिंग सहायता कामगारों द्वारा समर्थित आवास को लोगों द्वारा साझा किया जाता है; अलग-अलग बिखरे हुए या क्लस्टर्ड आवास इकाईयां जिनमें फ्लोटिंग (लोचपूर्ण) सहायता उपलब्ध है; और नशीले पदार्थों के दुरुपयोग की समस्याओं से पीड़ित लोगों के लिए 'वैट हाउसेस' भी उपलब्ध हैं।

वर्तमान में, आवास समर्थन सेवाओं को किराएदारी समझौते के एक भाग के रूप में मकान मालिक द्वारा प्रदान अथवा प्रचालित किया जाता है। कुछ सेवाओं को उन लोगों को प्रदान किया जाता है जो ऐसे आवासों में रहते हैं जिनका पंजीकरण उनके अधिभोग समझौते की शर्तों के अनुसार स्थानीय प्राधिकरण के पास कराया गया है। आवास समर्थन सेवा सप्ताह में लगभग एक घंटे से 24 घंटे आवासीय समर्थन के बीच में उपलब्ध कराई जा सकती है।

आवास समर्थन क्या है?

आवास समर्थन सेवाएं, समुदाय में जितना हो सके लोगों को स्वतंत्रतापूर्वक रहने में सहायता करती है। इन्हें या स्वयं आपके घर में अथवा शेल्टर हाउसिंग या बेघर लोगों के लिए होस्टल जैसे आवास स्थानों में उपलब्ध कराया जा सकता है। आवास समर्थन सेवाएं लोगों को अपने घरों की भिन्न-भिन्न तरीके से व्यवस्था करने में सहायता करती है। इनमें कल्याण लाभों को प्राप्त करने, फॉर्मों को भरने, घर के बजट की व्यवस्था करने, सुरक्षित रहने, अन्य विशेषज्ञ सेवाओं से सहायता प्राप्त करने, फर्नीचर और अन्य साजो सामान प्राप्त करना, तथा खरीददारी और घर के कामों में सहायता करना शामिल है। प्रदान किए जाने वाले समर्थन का प्रकार, किसी खास व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने पर लक्षित होगा।

नई विधायी व्यवस्था (फ्रेमवर्क)

स्कॉटिश सरकार ने एक नई नीति और वित्तपोषण व्यवस्था को लागू किया है, जिसमें पहली बार, आवास समर्थन सेवाओं को भी कवर किया गया है। हाउसिंग (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001 की धारा 91(8) के अंतर्गत स्थानीय प्राधिकरणों को आवास समर्थन सेवाओं को वित्त पोषित करने की शक्ति प्रदान की गई है जिन्हें किसी व्यक्ति विशेष या मुख्य आवास पर प्रदान किया जाता है। इसका आशय यह है कि स्वामी द्वारा धारित आवास में रहने वाले लोग भी पात्रता रखते हैं। हाउसिंग एक्ट की इस धारा के अंतर्गत बनाए गए विनियमों में यह विहित किया गया है कि आवास समर्थन सेवाएं SSI 444/2002 में आवास समर्थन सेवाओं की विस्तृत परिभाषाएं शामिल होंगी। रेगुलेशन ऑफ केयर (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001 की धारा 2 (27) में इन सेवाओं के लिए विनियमन का उपबन्ध किया गया है।

राष्ट्रीय देखभाल मानक

राष्ट्रीय मानकों को तैयार करने के लिए स्कॉटिश मंत्रियों द्वारा राष्ट्रीय देखभाल मानक समिति (NCSC) का गठन किया गया। NCSC द्वारा इस कार्य को अनेक कार्यकारी समूहों की सहायता से निष्पादित किया गया। इन समूहों में वे लोग शामिल थे जो इन सेवाओं का प्रयोग करते हैं, उनके परिवार और देखभालकर्ता, उनके साथ कर्मचारी, पेशेवर एसोसिएशन, स्वास्थ्य और सामाजिक देखभाल विनियामक, स्थानीय प्राधिकरण, स्वास्थ्य बोर्ड तथा स्वतंत्र प्रदाता शामिल थे। परामर्श की प्रक्रिया में अनेक अन्य लोगों को भी शामिल किया गया था।

परिणामस्वरूप, सेवाओं का प्रयोग करने वाले लोगों के दृष्टिकोण से यह मानक तैयार किया गया है। इनमें इस बात का वर्णन किया गया है कि प्रत्येक व्यक्ति इस सेवा प्रदाता से क्या आशा कर सकता है। वे सेवा का प्रयोग करने वाले व्यक्ति के द्वारा वास्तव में प्राप्त किए गए जीवन की गुणवत्ता के अनुभवों पर ध्यान केन्द्रित करते हैं।

मानकों को उन शीर्षकों के अंतर्गत समूहबद्ध किया गया है जिन्हें व्यक्ति द्वारा सेवा प्राप्त करने की प्रक्रिया के दौरान गुजरना पड़ता है। ये निम्नलिखित हैं:

सेवा का प्रयोग करने से पूर्व (मानक 1 से 4)

- 1 सूचित करना और निर्णय करना
- 2 आपके कानूनी अधिकार
- 3 प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं
- 4 आवास समर्थन नियोजन

सेवा का प्रयोग करना (मानक 5 से 8)

- 5 जीवनशैली— सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता या विश्वास
- 6 पसंद और सम्प्रेषण
- 7 अपने अधिकारी का प्रयोग करना
- 8 अपनी राय व्यक्त करना

सेवा को छोड़ना या समाप्त करना (मानक 9)

- 9 सेवा को छोड़ना या समाप्त करना

राष्ट्रीय देखभाल मानकों का उपयोग करना

यदि आप आवास समर्थन सेवाओं का उपयोग करने पर विचार कर रहे हैं तो आप उन मानकों को देखना चाहेंगे जिससे आपको निर्णय लेने में सहायता मिल सके। आप मानकों पर निम्नलिखित के साथ चर्चा करना पसंद कर सकते हैं:

- आपका सामाजिक कार्यकर्ता या देखभाल मैनेजर, यदि आपका कोई है; या
- कोई ऐसा व्यक्ति जो आपकी ओर से काम करता है, उदाहरण के लिए आपका वकील या अन्य स्वतंत्र प्रतिनिधि।

यदि समस्याएं होती हैं, तो आप अपनी चिंता को व्यक्त करने के लिए मानकों को देख सकते हैं या शिकायत कर सकते हैं। ('अपने विचारों को व्यक्त करना', मानक 8 देखें)।

सेवा प्रदाताओं द्वारा मानकों का प्रयोग यह पता लगाने के लिए किया जाएगा कि आवास समर्थन सेवाओं को प्रदान करने की प्रक्रिया में उनसे क्या अपेक्षित है। मानक ये स्पष्ट करते हैं कि सेवा के संबंध में हर कार्य का परिणाम आपके द्वारा एक बेहतर जीवन गुणवत्ता के आनन्द लेने में होना चाहिए। ये स्वामी या मैनेजर के लिए दिशा निर्देश हैं कि किसे काम पर रखा जाए तथा उनके द्वारा सेवा की

व्यवस्था किस प्रकार से की जाए।

कुछ में मामलों के संबंध में, लोगों को दि मेन्टल हैल्थ (स्कॉटलैंड) एक्ट 1984 या दि एडल्ट्स विद इनकैपेसिटी (स्कॉटलैंड) एक्ट 2000 के अंतर्गत अनिवार्य आदेशों के अध्यक्षीन लाया जा सकता है। इन आदेशों से वे तरीके प्रभावित हो सकते हैं जिनके माध्यम से कुछ मानकों को प्रदान किया जाता है। यदि आप इससे प्रभावित होते हैं, तो मानकों में कुछ भी जो अलग होना चाहिए, तथा उस अलग होने के कारण, आपकी व्यक्तिगत योजना में दिखाए जाएंगे। यह वर्तमान कानून के सिद्धान्तों और कानूनी अपेक्षाओं के अनुरूप होगा।

मानकों से संबंधित सिद्धान्त

मानक, सिद्धान्तों के सेट पर आधारित हैं। सिद्धान्त स्वयं में मानक नहीं हैं, लेकिन वे उन मान्यताप्राप्त अधिकारों को दर्शाते हैं जो एक नागरिक के रूप में आपको प्रदान किए गये हैं। ये सिद्धान्त NCSC, इसके कार्यकारी समूहों द्वारा दिए गए समस्त योगदानों तथा जब मानकों को लिखा जा रहा है तो मानकों के संबंध में परामर्शों के बारे में जिन सभी व्यक्तियों ने योगदान दिए हैं, उनका परिणाम हैं। उनमें इस बात की पुष्टि की गई है कि सेवाओं का लाभ अवश्य प्राप्त किया जा सकना चाहिए तथा जिन्हें इनकी आवश्यकता है, उन सभी के लिए यह उपयुक्त हैं, जिनमें वे लोग भी शामिल हैं जो कि काले तथा जातीय अल्पसंख्यक समुदायों से संबंधित हैं। इनमें इस बात की गहन सहमति व्यक्त की गई है कि सेवाओं को प्राप्त करने का आपका अनुभव बहुत महत्वपूर्ण है तथा यह सकारात्मक होना चाहिए, और यह कि आपके अधिकार हैं।

मुख्य सिद्धान्त

सिद्धान्तों में सम्मान, निजता, विकल्प, सुरक्षा, समताएं साकार करना तथा समानता और विविधता को प्राप्त करना शामिल है।

सम्मान

निम्नलिखित के प्रति आपके अधिकार:

- आपके साथ हर समय सम्मान और आदर के साथ व्यवहार किया जाए; और
- समस्त सामाजिक रिश्तों का आनन्द लेना।

निजता

निम्नलिखित के प्रति आपके अधिकार:

- आपकी निजता और सम्पत्ति का आदर, तथा अपेक्षित और इच्छित समय, स्थान और सुविधाएं प्राप्त करना; और
- जब तक आपके और प्रत्येक अन्य व्यक्ति के लिए सुरक्षापूर्ण है, अनुचित हस्तक्षेप से मुक्ति।

विकल्प

निम्नलिखित के प्रति आपके अधिकार:

- ऐसा करने के लिए दूसरे व्यक्तियों के अधिकारों को मान्यता प्रदान करते हुए, सूचित विकल्पों को चुनना;
- भिन्न भिन्न विकल्पों की जानकारी; और
- सभी विकल्पों को पूर्णतया समझने और आपके लिए उपयुक्त विकल्प को चुनने में सहायता प्राप्त करना।

सुरक्षा

निम्नलिखित के प्रति आपके अधिकार:

- स्वास्थ्य और कुशलक्षेम सहित जीवन के सभी पहलुओं के संबंध में सुरक्षित महसूस करना;
- सुरक्षा का आनन्द लेना लेकिन आवश्यकता से अधिक सुरक्षा से बचना; और
- शोषण और अनुचित व्यवहार से मुक्ति।

समताएं साकार करना

निम्नलिखित अवसर के प्रति आपका अधिकार:

- उन सभी उपलब्धियों को हासिल करें, जिन्हें आप प्राप्त कर सकते हैं;
- आपके पास उपलब्ध सभी संसाधनों का पूरा उपयोग करें;
- भरपूर जिंदगी जिएं।

समानता और विविधता

निम्नलिखित के प्रति आपके अधिकार:

- एक स्वतंत्र जीवन जिएं, जिसका उद्देश्य, अर्थ सर्वोत्तम हो तथा जिसमें व्यक्तिगत उपलब्धि शामिल हो;
- आपकी जातीय पृष्ठभूमि, भाषा, संस्कृति और विश्वास का सम्मान किया जाए;
- आपके साथ समानता का व्यवहार किया जाए तथा एक ऐसे परिवेश में जीवन यापन करें जिसमें धमकाना, उत्पीड़न तथा भेदभाव न किया जाए; और
- उत्पीड़न के भय के बिना प्रभावी रूप से शिकायत करने में समर्थ हों।

देखभाल के विनियमन के लिए स्कॉटिश आयोग

देखभाल आयोग, जिसकी स्थापना दि रेगुलेशन ऑफ केयर (स्कॉटलैंड) एक्ट 2011 ('दि एक्ट') के अंतर्गत की गई है, जिसके अंतर्गत स्कॉटिश मंत्रियों द्वारा जारी राष्ट्रीय देखभाल मानकों पर ध्यान देते हुए विनियमित सभी सेवाओं का पंजीकरण और निरीक्षण किया जाता है। देखभाल आयोग का मुख्यालय डन्डी (Dundee) में है तथा पूरे देश में इसके क्षेत्रीय कार्यालय हैं। इसके द्वारा उन लोगों के आवेदनों पर विचार किया जाता है जो आवास समर्थन सेवा प्रदान करना चाहते हैं। इसके द्वारा सेवाओं का निरीक्षण किया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे विनियमों की कसौटी पर खरी उतरती हैं तथा ऐसा करने के दौरान इसके द्वारा राष्ट्रीय देखभाल मानकों को ध्यान में रखा जाएगा। आप देखभाल आयोग के संबंध में तथा इसके कार्यों में अधिक जानकारी इसकी वेबसाइट अर्थात् (www.carecommission.com) पर प्राप्त कर सकते हैं।

स्कॉटिश सामाजिक सेवा परिषद

अधिनियम के अंतर्गत स्कॉटिश सामाजिक सेवा परिषद ('परिषद') की स्थापना 1 अक्टूबर 2001 को की गई थी। इसका मुख्यालय भी डन्डी में है। परिषद का कार्य, सामाजिक सेवा कार्यकर्ताओं के आचरण और व्यवहार तथा उनकी शिक्षा तथा प्रशिक्षण से संबंधित उच्च मानकों को बढ़ावा देना है। सेवा उपयोगकर्ताओं तथा देखभालकर्ताओं की सुरक्षा तथा सामाजिक सेवाओं में जनता के विश्वास को सुनिश्चित करने के अपने समग्र उद्देश्यों को सुनिश्चित करने के लिए परिषद् को पाँच मुख्य कार्य सौंपे गये हैं। ये निम्नलिखित हैं: सामाजिक सेवा स्टाफ के महत्त्वपूर्ण समूहों के रजिस्ट्रेशन को बनाए रखना; सभी सामाजिक सेवाएं स्टाफ और उनके कर्मचारियों के प्रैक्टिस कोड का प्रकाशन; कार्यबल के प्रशिक्षण और शिक्षा को विनियमित करना; व्यक्तिगत सामाजिक सेवा के लिए राष्ट्रीय प्रशिक्षण संगठन के कार्यों को करना। परिषद् द्वारा सामाजिक सेवा कार्यकर्ताओं सामाजिक सेवा कार्यकर्ताओं के कर्मचारियों के लिए प्रैक्टिस कोड जारी किए हैं। इनमें उन आचरण और व्यवहार के मानकों का वर्णन किया गया है जिनके अंतर्गत उन्हें कार्य करना है। ये कोड परिषद् की वेबसाइट अर्थात् (www.sssc.uk.com) पर उपलब्ध हैं।

मानक और विनियम एक साथ किस प्रकार से कार्य करते हैं

अधिनियम के अंतर्गत स्कॉटिश मंत्रियों को मानकों के प्रकाशन की शक्ति प्रदान की गई है जिनका देखभाल आयोग द्वारा अपने निर्णयों को करते समय ध्यान रखा जाना चाहिए। इसमें स्कॉटिश मंत्रियों को यह भी शक्ति दी गई है कि वे विनियम बना सकते हैं जिनके अंतर्गत वे आवास समर्थन सेवाओं के संबंध में अपेक्षाएं अधिरोपित कर सकते हैं।

पंजीकरण के आवेदनों (सेवा के पंजीकरण पर अधिरोपित शर्त में परिवर्तन करने या हटाने सहित) पर निर्णय करते समय देखभाल आयोग द्वारा मानकों पर ध्यान दिया जाएगा। सभी प्रदाताओं द्वारा अपनी सेवा के पंजीकरण के आवेदन के समय कार्य और उद्देश्य का वक्तव्य अवश्य प्रदान किया जाना चाहिए। उस वक्तव्य के आधार पर, देखभाल आयोग द्वारा यह निर्धारित किया जाएगा कि प्रदाता द्वारा ऑफर की जाने वाली सेवा पर कौन-कौन से मानक लागू होंगे।

मानकों का प्रयोग सेवाओं की गुणवत्ता तथा अधिनियम और विनियमों के संदर्भ में उनके अनुपालन की निगरानी करने के लिए किया जाएगा। यदि निरीक्षण के दौरान, या किसी अन्य समय पर, उदाहरण के लिए, देखभाल आयोग द्वारा किसी शिकायत पर विचार करते हुए, सेवा के संबंध में कोई चिंताएं होती हैं, तो देखभाल आयोग, क्या कोई प्रवर्तन कार्रवाई की जाए तथा क्या कार्रवाई की जाए, इस बात का निर्णय करने के लिए मानकों पर विचार किया जाएगा।

यदि मानकों को पूर्णतया पूरा नहीं किया जा रहा है, तो देखभाल द्वारा निरीक्षण रिपोर्ट में इसे नोट किया जाएगा तथा सेवा मैनेजर को इसका समाधान करने के लिए कहा जाएगा। यदि प्रदाता, निरन्तर, मूलभूत रूप से या गंभीर रूप से मानकों को पूरा करने में असफल रहता है या किसी विनियम का उल्लंघन करता है, तो देखभाल आयोग सेवा के पंजीकरण के संबंध में अतिरिक्त शर्त लगा सकता है। यदि प्रदाता, उस शर्त को पूरा नहीं करता है, तो देखभाल आयोग सुधार नोटिस जारी कर सकता है जिसमें अपेक्षित सुधार का विवरण प्रदान किया जाएगा तथा ऐसा करने के लिए समयावधि दी जाएगी। वैकल्पिक रूप से, देखभाल आयोग सीधे एक सुधार नोटिस जारी कर सकता है। यदि सुधार नोटिस के परिणामस्वरूप जारी करने के बाद भी वांछित परिणाम प्राप्त नहीं होते हैं, तो देखभाल आयोग द्वारा किसी सेवा का पंजीकरण रद्द किया जा सकता है। चरम स्थिति वाले मामलों (अर्थात् जिनमें किसी व्यक्ति के जीवन, स्वास्थ्य या कुशलक्षेम को गंभीर खतरा है) में देखभाल आयोग, सुधार नोटिस को जारी किए बिना किसी सेवा के पंजीकरण को रद्द करने के लिए तत्काल कदम उठा सकता है।

विनियम, अनिवार्य हैं। कुछ मामलों में किसी विनियम का पालन न करना, अपराध माना जाएगा। इसका अर्थ है कि प्रदाता के विरुद्ध मुकदमा चलाया जा सकता है। किसी विनियम को पूरा न करना या उसका उल्लंघन करना, एक गंभीर मामला है।

जब मानक या विनियमों का पालन नहीं किया जाता है तो इस संबंध में क्या कदम उठाए जाने चाहिए, देखभाल आयोग द्वारा इस संबंध में लिए जाने वाले निर्णयों में सभी संबंधित परिस्थितियों को मद्देनजर रखा जाएगा और ये निर्णय यथानुपातिक होंगे।

आप दि रेगुलेशन ऑफ केयर (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001 के इन दिशा निर्देशों के संबंध में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, जो कि स्टेशनरी ऑफिस बुकशॉप पर उपलब्ध है। आप ऑन-लाइन भी अधिनियम को देख सकते हैं (पते के लिए अनुलग्नक बी देखिए)।

आप दि रेगुलेशन ऑफ केयर रेगुलेशन्स 2002 के लिए स्कॉटिश सांविधिक इन्स्ट्रुमेंट को भी देख सकते हैं (पते के लिए अनुलग्नक बी देखिए)।

टिप्पणियां

यदि आप इन मानकों के संबंध में कोई टिप्पणी करना चाहते हैं तो वेबसाइट पर जा सकते हैं और हमारे मेलबॉक्स के माध्यम से संदेश भेज सकते हैं:

www.scotland.gov.uk/health/standardsandsponsorship

आप हमसे निम्नलिखित पते पर भी संपर्क कर सकते हैं:

केयर स्टैण्डर्ड्स एण्ड स्पॉन्सरशिप ब्रांच

कम्यूनिटी केयर डिविजन

प्राइमरी एण्ड कम्यूनिटी केयर डायरेक्टोरेट

St Andrew's House

Regent Road

Edinburgh EH1 3DG

फोन: 0131 244 5387

फैक्स: 0131 244 4005

1-4

सेवा का प्रयोग करने से पूर्व

सूचित करना और निर्णय करना
आपके कानूनी अधिकार
प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं
आवास समर्थन नियोजन

राष्ट्रीयदेखभालमानक

आवास समर्थन सेवाएं

सेवा का प्रयोग करने से पूर्व

मानक 1 से 4 का परिचय

इस खण्ड में मानकों को सेवा के उन पहलुओं के अनुसार समूहबद्ध किया गया है, जिन्हें आपके द्वारा सेवा का प्रयोग करने से पहले ही स्थापित किया जा चुका है, जिनका प्रयोग आप यह निर्णय करने के लिए करेंगे कि सेवा से आपके जीवन की गुणवत्ता में सुधार होगा।

सूचित करना और निर्णय करना

किसी निर्णय पर पहुंचने में सहायता के लिए आपके पास उचित जानकारी होनी चाहिए। आप यह आशा कर सकते हैं कि यह अद्यतन तथा विश्वसनीय होगी, उस स्वरूप तथा भाषा में होगी जिसे आप सरलता से समझ सकते हैं और अपने पास रख सकते हैं। सेवाओं के संबंध में जानकारी की पृष्ठभूमि में प्रबन्धन तथा स्टाफ संबंधी ब्योरा होना चाहिए जिससे आपको इस बात का भरोसा हो सके कि सेवा आपकी आवास समर्थन आवश्यकताओं को पूरा करेगी।

आपके कानूनी अधिकार

सुरक्षा का सिद्धान्त यह दर्शाता है कि आप कहीं भी रहें, आपके लिए सुरक्षित महसूस करना कितना महत्वपूर्ण होता है। आपको इस बात का अवश्य ही भरोसा होना चाहिए कि सेवा का प्रबन्धन उचित रूप से संबंधित विधान और दिशा निर्देशों के अनुसार किया जाता है। आपको यह अवश्य पता होना चाहिए कि आपातस्थिति में या आवास समर्थन सेवा को बन्द किए जाने की स्थिति में क्या होगा।

प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं

इस खण्ड में मानक इस बात को जानने के महत्त्व को दर्शाते हैं कि वे लोग जो आपके आवास समर्थन के लिए उत्तरदायी हैं, उनके पास आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए समस्त आवश्यक अनुभव, कौशल तथा प्रशिक्षण है। यदि उन्हें आपको सर्वश्रेष्ठ संभव सेवा प्रदान करनी है, तो उन्हें मौजूदा बेहतर अभ्यास संबंधी दिशा निर्देशों की जानकारी होनी चाहिए। वे दिशा निर्देशों को प्रैक्टिस में लाने में समर्थ होने चाहिए।

क्योंकि आपकी आवश्यकताओं में समय के साथ परिवर्तन हो सकते हैं, प्रदाता को यह अवश्य ही सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रबन्धन तथा स्टाफिंग व्यवस्थाएं हमेशा उनकी आवश्यकताओं को पूरा करती हैं। यह मानकों में परिलक्षित होता है। वे स्टाफ की संख्या तथा कौशल मिश्रण के बारे में सही-सही आवश्यकताओं को तय नहीं करते हैं, लेकिन इस बात को स्पष्ट करते हैं कि सेवा इसका प्रयोग करने वाले लोगों की आवश्यकताओं की कसौटी पर हमेशा खरी उतरनी चाहिए।

आवास समर्थन नियोजन

आवास समर्थन सेवा को प्रदान करने का तरीका आपकी आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए होना चाहिए तथा इनसे आपकी स्वतंत्रता का विकास होना चाहिए। कुछ लोगों के लिए इस सेवा द्वारा पृष्ठभूमि समर्थन से थोड़ा अधिक प्रदान किया जाता है जबकि कुछ अन्य लोगों के लिए यह और भी अधिक सहायता उपलब्ध कराती है। आप यह आशा कर सकते हैं कि आपकी व्यक्तिगत योजना, उस समर्थन स्तर को दर्शाएगी जिसकी आपको आवश्यकता है तथा यह आपकी आवास समर्थन परिवर्तनों में बदलाव के साथ परिवर्तित होगी।

सूचित करना और निर्णय करना

मानक 1

सेवा का उपयोग करने के निर्णय करने में आपके लिए सहायक समस्त जानकारी आपके पास है।

- 1 आपके पास परिचयात्मक पैक है जिसमें स्पष्ट रूप से यह समझाया गया है कि सेवा किस प्रकार से प्रचालित की जाती है। हर बात स्पष्ट अंग्रेजी भाषा में या उस भाषा स्वरूप में लिखी गई है जो आपके लिए उपयुक्त है। इसमें निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:
 - आवास समर्थन सेवा पुस्तिका (ब्रोशर);
 - सेवा का उपयोग किस प्रकार से करें;
 - सेवा में किसी प्रकार का परिवर्तन, ये क्या-क्या हैं तथा इनके लिए आपको किसे भुगतान करना है;
 - आवास समर्थन सेवा में क्या-क्या उपलब्ध है;
 - आवास समर्थन सेवा की गुणवत्ता की किस प्रकार के निगरानी की जाती है;
 - शिकायत प्रक्रिया;
 - एक व्यक्ति के रूप में जो आवास समर्थन सेवा का प्रयोग करता है, उसके अधिकार और उत्तरदायित्व क्या-क्या हैं;
 - जोखिम का प्रबन्धन करने तथा दुर्घटनाओं तथा घटनाओं को दर्ज करने तथा रिपोर्टिंग करने संबंधी नीतियां और प्रक्रियाएं;
 - आवास समर्थन सेवा की संबंधित नीतियां और प्रक्रियाएं; और
 - सर्वाधिक नवीनतम देखभाल आयोग निरीक्षण रिपोर्ट।
- 2 यदि आप सहमत हैं तो आपके परिवार, देखभालकर्ता, मित्रों, कर्मचारियों तथा मैनेजर्स को आपके साथ की जाने वाली बातचीत में शामिल किया जाएगा।

आपके कानूनी अधिकार

मानक 2

आप एक लिखित समझौता प्राप्त करेंगे जिसमें आप अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपको उपलब्ध कराई जाने वाली सेवा को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया है। इसमें सेवा को प्राप्त करने के नियमों और शर्तों तथा समझौते में परिवर्तन करने या समाप्त करने की व्यवस्थाओं को तय किया जाएगा।

- 1 आपके पास इस लिखित समझौते की प्रति उस स्वरूप में होगी जिसे आप समझ सकते हैं।
- 2 आप देखभाल आयोग की निरीक्षण रिपोर्टों को देख पाएंगे जो कि आवास समर्थन सेवा से संबंधित हैं।

प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं

मानक 3

आप अच्छी गुणवत्ता के आवास समर्थन का अनुभव करते हैं। इसको प्रबन्धन तथा स्टाफ द्वारा उपलब्ध कराया जाता है जिन्होंने पेशेवर प्रशिक्षण प्राप्त किया है और वे पेशेवर विशेषज्ञता रखते हैं जिसके कारण आप अपनी आवश्यकताओं को पूरा कर पाते हैं। सेवा को सभी लागू कानूनी अपेक्षाओं तथा सर्वश्रेष्ठ-प्रेक्टिस दिशा निर्देशों के अनुसार प्रचालित किया जाता है।

- 1 आप इस बात को लेकर आश्वस्त हो सकते हैं कि प्रदाताओं के पास वे नीतियां और प्रक्रियाएं जो सभी कानूनी अपेक्षाओं को कवर करती हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:
 - स्टाफ व्यवस्था और प्रशिक्षण;
 - व्हिसल ब्लोइंग;
 - जोखिम प्रबन्धन; और
 - दुर्घटनाओं और शिकायतों को रिकॉर्ड करने सहित उचित रिकॉर्ड लेखन।
- 2 निश्चित रहें कि स्टाफ को यह जानकारी है कि इन नीतियों और प्रक्रियाओं को प्रैक्टिस में किस प्रकार से लाया जाए। इसकी समीक्षा करने तथा नए दिशा निर्देशों के बारे में सीखने के लिए उनको नियमित रूप से प्रशिक्षण दिया जाता है।
- 3 निश्चित रहें कि आपकी आवास समर्थन सेवा को प्रदान करने वाले कर्मचारी के पास उन लोगों के साथ काम करते हुए अनुभव से प्राप्त ज्ञान और कौशल है, जिनकी आवश्यकताएं आप जैसी हैं। यदि वे नए कर्मचारी हैं, तो नियोजित प्रशिक्षण कार्यक्रम के भाग के रूप में उन्हें यह अनुभव प्राप्त करने में सहायता प्रदान की जाती है।
- 4 निश्चित रहें कि सभी कर्मचारियों द्वारा उन विधियों का प्रयोग किया जाता है, जिनमें अद्यतन ज्ञान और सर्वश्रेष्ठ प्रैक्टिस दिशा निर्देश निहित हैं, तथा प्रबन्धन द्वारा प्रैक्टिस में सुधार के लिए निरन्तर प्रयास किया जाता है।
- 5 आप जानते हैं कि प्रदाताओं के सभी कर्मचारियों तथा मैनेजर्स की भर्ती तथा उनका चयन एक ऐसी प्रक्रिया के माध्यम से किया जाता है जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:
 - संदर्भ प्राप्त करना;
 - जहां अपेक्षित हो, आपराधिक रिकॉर्ड की जांच; और
 - जहां उपयुक्त हो, स्कॉटिश सोशल सर्विस काउंसिल, दि यूनाइटेड किंगडम सेन्ट्रल काउंसिल फॉर नर्सिंग, मिडवाइव्स एण्ड हेल्थ विजिटर्स (UKCC), या अन्य पेशेवर संगठनों से प्रति-संदर्भ (क्रास रेफरेंस)।

- 6 आप इस बात के लिए आश्वस्त रहें कि प्रशिक्षित तथा आवश्यक कौशल रखने वाले कर्मचारी पर्याप्त होंगे ताकि आपकी आवास समर्थन आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके। स्तरों पर देखभाल आयोग तथा प्रदाता के बीच में सहमति व्यक्त की जाती है।
- 7 आप जानते हैं कि सेवा की कर्मचारी विकास कार्यनीति तथा अपने सभी कर्मचारियों के लिए प्रभावी वार्षिक प्रशिक्षण योजना है।
- 8 आप जानते हैं कि जहां कहीं भी कोई कर्मचारी वित्तीय लेनदेनों में शामिल होता है, तो इसका सावधानीपूर्वक रिकॉर्ड रखा जाएगा। यह कार्य इस तरह से किया जाएगा कि देखभाल आयोग द्वारा इसकी जाँच की जा सकती है।

आवास समर्थन नियोजन

मानक 4

आपको अपनी व्यक्तिगत योजना का विकास करने तथा किन्हीं बाद की समीक्षाओं के लिए पूर्णतया शामिल किया जाएगा। आप आवास समर्थन सेवा प्रदाता द्वारा हस्ताक्षरित तथा दिनांकित इनकी प्रतियां प्राप्त करेंगे।

- 1 आपकी व्यक्तिगत योजना को इस प्रकार से निर्धारित किया जाएगा जिससे आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवा को आकार प्रदान किया जा सके।
- 2 आपकी व्यक्तिगत योजना में निम्नलिखित के बारे में जानकारी होगी:
 - आप स्वयं को क्या बुलाना पसंद करते हैं;
 - आपकी देखभाल की समीक्षा करने में किसे शामिल किया जाना चाहिए;
 - कोई विशेष संप्रेषण आवश्यकता, जो संभवतः आपकी हो सकती है;
 - यदि आपकी प्रथम भाषा अंग्रेजी नहीं है तो किस संप्रेषण योजना को लागू किए जाने की आवश्यकता है;
 - वित्तीय या प्रशासनिक व्यवस्थाओं के संबंध में आपकी सहायता के लिए आपको अपेक्षित कोई आवास समर्थन;
 - कब तथा किन परिस्थितियों में मित्रों, रिश्तेदारों तथा देखभालकर्ताओं के साथ संपर्क किया जाएगा;
 - यदि आपके स्वास्थ्य और व्यक्तिगत परिस्थितियों में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन होता है तो किन-किन अन्य सेवाओं के साथ अवश्य संपर्क किया जाना चाहिए;
 - यदि आप शिकायत करना चाहते हैं अथवा किसी चिंता को व्यक्त करना चाहते हैं तो संपर्क किए जाने वाला स्वतंत्र व्यक्ति;
 - आपके समर्थन और देखभाल में अन्य किसके द्वारा सहायता की जा रही है; और
 - आवास समर्थन कब प्रदान किया जाता है तथा इसे कौन प्रदान करता है।
- 3 आप जानते हैं कि नियोजित या अनियोजित घटनाओं (उदाहरण के लिए जैसे अस्पताल जाना, या अवकाश या घूमने जाना) के लिए आपकी व्यक्तिगत योजना में किस प्रकार से परिवर्तन करना है, या आपकी आवास समर्थन सेवा को किस प्रकार से समाप्त करना है।

- 4 आपको यह विश्वास होना चाहिए कि आवास समर्थन सेवा प्रदाता द्वारा नियमित रूप से आपसे (सेवा शुरू करने के तीन महीनों के भीतर और उसके बाद कम से कम वर्ष में एक बार) संपर्क करके यह जानकारी प्राप्त की जाएगी कि क्या सेवा आपकी उन आवश्यकताओं को पूरा करती है जिनकी पहचान आपकी व्यक्तिगत योजना में की गई है।
- 5 आपसे जितनी जल्दी संभव है, आपके आवास समर्थन में अप्रत्याशित परिवर्तनों के बारे में बताया जाता है।
- 6 आप प्रभारों में किसी प्रकार के परिवर्तनों को जानते हैं और यह भी जानते हैं कि ये कब और कैसे होंगे।
- 7 यदि आवास समर्थन कार्यकर्ता अपने निर्धारित समय पर नहीं आता है तो आप यह जानते हैं कि आवास समर्थन सेवा प्रदाता से किस प्रकार से संपर्क करना है।

5- 8

सेवा का प्रयोग करना

जीवन शैली-सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता या विश्वास
पसंद और सम्प्रेषण
अपने अधिकारों का प्रयोग करना
अपनी राय व्यक्त करना

राष्ट्रीयदेखभालमानक
आवास समर्थन सेवाएं

सेवा का प्रयोग करना

मानक 5 से 8 का परिचय

जीवनशैली—सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता या विश्वास

इस खण्ड में दिए गए मानक यह स्पष्ट करते हैं कि जब आपके द्वारा आवास समर्थन सेवाओं का प्रयोग किया जा रहा है तो आप अपने जीवन को अपनी सामाजिक, सांस्कृतिक या धार्मिक मान्यताओं या विश्वास को बनाए रखते हुए जी सकते हैं।

पसंद और सम्प्रेषण

लोग भिन्न-भिन्न व्यक्तियों के लिए भिन्न-भिन्न भाषाएं या सम्प्रेषण की विधियों का प्रयोग कर सकते हैं। इसलिए, उन्हें अपनी बात को समझाने में कठिनाई हो सकती है। लेकिन दैनिक जीवन में भाग लेने के लिए सम्प्रेषण में समर्थ होना एक अनिवार्य अंग है तथा ऐसा करने में सफल होने के लिए आप सहायता प्राप्त करने के इच्छुक होने चाहिए। आपको अपने जीवन के बारे में निर्णय करने का अधिकार है तथा आपकी आवास समर्थन सेवा द्वारा सहायता और समर्थन किया जाना चाहिए।

अपने अधिकारों का प्रयोग करना— अपनी राय व्यक्त करना

आवास समर्थन सेवा कर्मचारियों द्वारा हमेशा आपका आदर किया जाना चाहिए और आपके अधिकारों का संवर्धन किया जाना चाहिए। उन्हें इस बात को सुनिश्चित करना चाहिए कि आप सेवा की समानता के बारे में अपनी राय तथा अपने अनुभव को अभिव्यक्त कर सकते हैं तथा वे आपकी टिप्पणियों, चिंताओं और शिकायतों को गंभीरतापूर्वक लेते हैं। ये आपका तरीका है जिससे आप इस बात को प्रभावित कर सकते हैं कि सेवाएं किस प्रकार से प्रदान की जाती हैं।

जीवनशैली—सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता या विश्वास

मानक 5

सेवाओं की आपूर्ति में प्रदाता द्वारा आपकी सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता या विश्वास का आदर किया जाता है। आप इन मान्यताओं को बनाए रखते हुए अपना जीवन जी सकते हैं।

- 1 आपके साथ खास ज़रूरतों वाले व्यक्ति के रूप में व्यवहार किया जाता है।
- 2 कर्मचारियों को इस उद्देश्य से इस बात की जानकारी होगी कि आपकी सामाजिक सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता और विश्वास क्या हैं ताकि वे यह जान सकें कि आप अपना जीवन यापन किस प्रकार से करते हैं।
- 3 जहां भी आवश्यक होगा, आपको धार्मिक, सांस्कृतिक तथा आध्यात्मिक गतिविधियों में भाग लेने में सहायता प्रदान की जाएगी।
- 4 आपकी कामुकता (सेक्सुएलिटी) स्वीकार्य है तथा आपकी कानूनी काम-वासना संबंधी आवश्यकताओं और पसंद को आपके लिए महत्त्वपूर्ण होने के रूप में स्वीकार किया जाता है।

पसंद और सम्प्रेषण

मानक 6

प्रदान की जाने वाली सेवा के बारे में आपके द्वारा विकल्प चुनने में तथा यह किस प्रकार से आपके व्यक्तिगत और सामाजिक जीवन से जुड़ती है, इस बारे में आपकी आवास समर्थन कर्मचारियों द्वारा सहायता की जा सकती है।

1 आपको उन विकल्पों के बारे में तथा आप पर उनके प्रभाव के बारे में बेहतर जानकारी दी जाती है जो आपको उपलब्ध हैं। यदि आप चाहते हैं तो आप एक स्वतंत्र प्रतिनिधि या विशेषज्ञ की सलाह के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

2 आप तब तक इन विकल्पों को चुनने के लिए स्वतंत्र हैं जब तक कि कोई विशिष्ट कानूनी उपबन्ध आप पर लागू नहीं होता है।

3 आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि आवास समर्थन सेवा प्रदाता द्वारा स्पष्ट रूप से आपकी इच्छाओं की जानकारी आपके आवास समर्थन कर्मचारियों को दी जाती है ताकि आपको बातों को दोहराने की आवश्यकता न हो।

अपने अधिकारों का प्रयोग करना

मानक 7

एक व्यक्ति के रूप में आप अपने अधिकारों को बनाए रखते हैं।

- 1 आपकी व्यक्तिगत योजना सेवा के उपयोगकर्ता के रूप में आपके अधिकारों तथा उत्तरदायित्वों को स्पष्ट करती है तथा आप यह समझते हैं कि आपसे क्या आशा की जाती है तथा आप आवास समर्थन कर्मचारियों से क्या आशा कर सकते हैं।
- 2 आपका किसी भी प्रकार से आवास समर्थन कर्मचारियों द्वारा शोषण नहीं किया जाएगा।
- 3 आपको तब तक गोपनीयता का अधिकार प्राप्त है जब तक कोई विशिष्ट कानूनी उपबन्ध लागू नहीं होता है। आपकी व्यक्तिगत योजना यह स्पष्ट करती है कि आपके बारे में जानकारी के संबंध में किस प्रकार से कार्रवाई की जाएगी तथा आपकी गोपनीयता की सुरक्षा किस प्रकार से की जाएगी।
- 4 आपको आवास समर्थन सेवा प्रदाता को कोई भी ऐसी जानकारी देने की आवश्यकता नहीं है जो आपकी आवास समर्थन सेवाओं के लिए अनिवार्य नहीं है। आवास समर्थन प्रदाता द्वारा आपको यह बताया जाएगा कि उन्हें आपके बारे में जानकारी क्यों चाहिए।
- 5 आपकी व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित रखा जाएगा तथा वह आपको तथा किसी अन्य व्यक्ति को आसानी से उपलब्ध है जो इसे देखना चाहता है।
- 6 आपके आवास समर्थन कार्यकर्ता द्वारा आपके साथ बातचीत तथा आपके घर में रहने वाले और आपसे मुलाकात करने के लिए आने वाले लोगों से बातचीत के दौरान निजता को बनाए रखा जाएगा।
- 7 आपके आवास समर्थन कार्यकर्ता द्वारा, आपके घर या आपके परिवार के बारे में गपशप नहीं की जाएगी।
- 8 आपका एक आवास समर्थन कार्यकर्ता होगा जिसके माध्यम से आप आवास समर्थन सेवा प्रदाता से आमतौर पर संपर्क कर पाएंगे।
- 9 आपके आवास समर्थन कार्यकर्ता द्वारा सहायता के लिए आपके अनुरोधों पर आदरपूर्वक और तीव्रतापूर्वक कार्यवाही की जाएगी।

अपनी राय व्यक्त करना

मानक 8

आवास समर्थन सेवा के किसी भी पहलू के संबंध में आपको अपनी राय अभिव्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है और आपको सहायता प्रदान की जाती है।

1 आपको इस बात की जानकारी है कि सेवा के संबंध में आवास समर्थन प्रदाता को किस प्रकार से शिकायत या टिप्पणियां करनी हैं। आप सीधे देखभाल आयोग शिकायत करने की प्रक्रिया को जानते हैं।

2 जब आप टिप्पणी या शिकायत करते हैं तो आपको अपना नाम देने की आवश्यकता नहीं है।

3 आप इस बात से परिचित हैं कि आवास समर्थन प्रदाता द्वारा प्रदान किए जाने वाले समर्थन की गुणवत्ता की निगरानी किस प्रकार से की जाती है।

4 आप विश्वस्त हो सकते हैं कि आवास समर्थन सेवा प्रदाता द्वारा चिंताओं और शिकायतों पर तीव्रतापूर्वक और सहानुभूतिपूर्वक कार्यवाही की जाती है, तथा शिकायत के संबंध में क्या होगा, इसके बारे में पूरी जानकारी प्रदान करता है।

5 यदि आप चाहते हैं तो आपकी एक स्वतंत्र तथा गोपनीय एडवोकेसी सेवा का प्रयोग करने में सहायता की जाती है और आपका समर्थन किया जाता है। कर्मचारियों के पास इस बात की जानकारी होगी ऐसी कौन-सी सेवा है जो आपकी इस प्रकार से सहायता करेगी।

6 यदि आपका कोई स्वतंत्र प्रतिनिधि (उदाहरण के लिए स्वतंत्र एडवोकेट) है तो कर्मचारी इस बात को सुनेंगे कि वह आपके बारे में क्या कहता/कहती है, मानो कि आप स्वयं अपनी बात को कह रहे हैं।

7 आप अपनी सेवा के देखभाल आयोग द्वारा निरीक्षण में भूमिका निभा सकते हैं।

8 आप जानते हैं कि आवास समर्थन सेवा के मैनेजर द्वारा प्रत्येक निरीक्षण रिपोर्ट की प्रति को उपलब्ध कराया जाएगा ताकि आप और आपका प्रतिनिधि इसे देख सकें।

9

सेवा को छोड़ना या समाप्त करना

9 सेवा को छोड़ना या समाप्त करना

राष्ट्रीयदेखभालमानक
आवास समर्थन सेवाएं

सेवा को छोड़ना या समाप्त करना

मानक 9 का परिचय

सेवा को छोड़ना या समाप्त करना एक सकारात्मक अनुभव होना चाहिए। आपने सेवा को कब छोड़ना है या समाप्त करना है, यह चुनने में समर्थ होने चाहिए।

यदि सफलतापूर्वक सेवा समाप्त करना चाहते हैं, तो आप अपना समय लेने में समर्थ होने चाहिए। आपके आसपास के लोगों द्वारा आपकी सहायता की जानी चाहिए।

मानक 9

आप और आवास समर्थन सेवा प्रदाता द्वारा इस बात की योजना बनाई जाएगी और चर्चा की जाएगी कि सेवा की समाप्ति किस प्रकार से करनी है।

- 1 अनुबंध, सेवा या आवास समर्थन व्यवस्था को समाप्त करने के संबंध में की जा रही किसी कार्रवाई के बारे में आपको जानकारी होगी (आमतौर पर आपके समझौते के संबंध में)।
- 2 आपके द्वारा अपनी व्यक्तिगत योजना समीक्षाओं के दौरान अपनी आवास समर्थन सेवा को समाप्त करने पर चर्चा की गई होगी।
- 3 यदि आप किसी भिन्न सेवा का प्रयोग करने का निर्णय करते हैं तो आपके आवास समर्थन सेवा प्रदाता द्वारा आपकी सहायता की जाएगी।
- 4 आप अपने आवास समर्थन सेवा प्रदाता के साथ बातचीत के बाद अपनी आवास समर्थन सेवा को समाप्त कर सकते हैं।
- 5 आवास समर्थन सेवा की समाप्ति या परिवर्तन के समय आपको यह जानकारी होगी कि आपसे संबंधित रिकॉर्ड्स का क्या होगा। यदि आपको रिकॉर्ड्स को नए आवास समर्थन प्रदाता को दिए जाने की आवश्यकता है तो वे पूर्ण और अद्यतन होंगे तथा आपकी भागीदारी और सहमति से उन्हें संकलित किया जाएगा।

अनुलग्नक ए

राष्ट्रीयदेखभालमानक
आवास समर्थन सेवाएं

अनुलग्नक A

शब्दावली

एडवोकेट या एडवोकेसी

कोई ऐसा व्यक्ति जो सेवा के किसी पहलू से स्वतंत्र हैं या सेवा के लिए भुगतान करने या उसे उपलब्ध कराने में शामिल कोई सांविधिक एजेन्सियां। वे सेवा का प्रयोग करने वाले व्यक्ति की ओर से या उसके हित के लिए कार्य करते हैं। एडवोकेट द्वारा व्यक्ति की अपनी बात को कहने में सहायता की जाती है।

देखभालकर्ता

एक ऐसा व्यक्ति जो परिवार, साझेदारों या मित्रों की देखभाल करता है जिन्हें सहायता की आवश्यकता है क्योंकि वे बीमार हैं, कमजोर हैं या निशक्त हैं। उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली देखभाल के लिए भुगतान नहीं किया जाता है।

शिकायत प्रक्रिया

स्पष्ट प्रक्रियाएं जो सेवा का प्रयोग करने वाले व्यक्ति या दूसरों की सहायता करती है ताकि वे सेवा के किसी पहलू के संबंध में टिप्पणी या शिकायत कर सकें।

स्वरूप

ऐसे विन्यास में जानकारी को प्रस्तुत करना जो आपके लिए उपयुक्त है। यह सरलता से पढ़ी जाने वाली भाषा के रूप में, ब्रेल, या टेप या डिस्क पर हो सकती है।

व्यक्तिगत योजना

आवास समर्थन सेवा को किस प्रकार से प्रदान कराया जाएगा, इस संबंध में योजना जिस पर आप (और/या आपके प्रतिनिधि) तथा सेवा प्रदाता के बीच में सहमति होती है।

व्हिस्टल ब्लोअर्स

किसी कर्मचारी (या पेशेवर) द्वारा गोपनीय जानकारी को प्रकट करना जो कार्य स्थल पर किसी खतरे, धोखे या अन्य गैर-कानूनी या अनैतिक आचरण से संबंधित है, फिर चाहे यह नियोक्ता द्वारा किया जाए या उसके सह-कर्मचारी द्वारा। (लार्ड बैरी क्यूसी 1995)

अनुलग्नक बी

राष्ट्रीयदेखभालमानक
आवास समर्थन सेवाए

अनुलग्नक बी

उपयोगी संदर्भ सामग्री

कानून

दि एडल्ट्स विद कैपेसिटी (स्कॉटलैंड) एक्ट 2000

इस अधिनियम के अंतर्गत कुछ भी ऐसा कार्य किसी अशक्तता से पीड़ित वयस्क के लिए किया जाता है, उस कार्य से:

- उसे लाभ मिलना चाहिए;
- उस कार्य में उस व्यक्ति तथा उसके नजदीकी रिश्तेदारों, देखभालकर्ताओं, अभिभावकों या अटार्नी की इच्छाओं पर ध्यान दिया जाना चाहिए, तथा
- व्यक्ति की स्वतंत्रता को अनुचित रूप से सीमित किए बिना वांछित उद्देश्य की प्राप्ति होनी चाहिए।

दि चिल्ड्रन (स्कॉटलैंड) एक्ट 1995

अधिनियम में बच्चों को प्राथमिकता दी गई है। प्रत्येक बच्चे के निम्नलिखित के संबंध में अधिकार हैं:

- एक व्यक्ति के रूप में उसके साथ व्यवहार किया जाए;
- उसे प्रभावित करने वाले विषयों पर अपनी राय बनाने और उसे व्यक्त करने का अधिकार; और
- समस्त प्रकार के, दुर्व्यवहार, उपेक्षा या शोषण से सुरक्षा।

माता-पिता तथा स्थानीय प्राधिकरणों के देखभाल में संतुलन को प्राप्त करने के अधिकार और उत्तरदायित्व हैं।

सिविक गवर्नमेन्ट (स्कॉटलैंड) एक्ट 1982 (लाईसेंसिंग ऑफ हाउसेस इन मल्टीपल ओक्यूपेशन) ऑर्डर 2000

इस ऑर्डर के अंतर्गत यह अपेक्षित है कि ऐसी सम्पत्तियों के मालिक जिन्होंने उन सम्पत्तियों को एकाधिक ओक्यूपेंसी के आधार पर किराए पर दिया है, वे संबंधित स्थानीय प्राधिकरण से लाइसेंस प्राप्त करेंगे। लाइसेंस को केवल तभी जारी किया जाता है जब संबंधित मानकों को पूरा किया जाता है और मकान-मालिक द्वारा आवश्यक प्रबन्धन नीतियों को लागू किया गया है।

दि डेटा प्रोटेक्शन एक्ट 1998

इस अधिनियम में जीवित, पहचानयोग्य व्यक्तियों के बारे में किस प्रकार से जानकारी का प्रयोग किया जाता है, यह कवर किया गया है। उन सभी संगठनों जो व्यक्तिगत डेटा को धारण करते हैं अथवा उसे संसाधित करते हैं, इसका पालन अवश्य करना होगा।

दि डिस्पबिलिटी डिस्क्रिमिनेशन एक्ट 1995

इस विस्तृत अधिनियम, जिसे 1996 में प्रवर्तित किया गया था, उसमें रोजगार के संबंध में, सामान, सेवाओं, परिवहन तथा शिक्षा के क्षेत्र में निशक्त व्यक्तियों के साथ भेदभाव को अवैध घोषित किया गया है।

दि हैल्थ एण्ड सेफ्टी एट वर्क एटसर्टा एक्ट 1974

यह अधिनियम स्वास्थ्य और सुरक्षा कानून का मूल अंश है जिसमें उन सभी को शामिल किया गया है जो कार्य गतिविधि से प्रभावित होते हैं। इसमें कार्य स्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा का कानूनी उत्तरदायित्व नियोक्ता पर डाला गया है।

दि हाउसिंग (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001

अधिनियम की धारा 91 में कतिपय सीमाओं, जिनको विधान में निर्धारित किया जाएगा के अनुसार स्थानीय प्राधिकरणों द्वारा आवास समर्थन सेवाओं के प्रचालन तथा उनकी खरीद करने का उपबन्ध किया गया है। ये व्यवस्थाएं अप्रैल 2003 से लागू होंगी। आवास समर्थन सेवा जिसमें सामान्य परामर्श तथा समर्थन शामिल है, का उद्देश्य लोगों की समुदाय में अपने घरों में रहने में सहायता करना है। कुछ परिस्थितियों में इन सेवाओं तथा घर पर देखभाल के द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में अतिव्याप्ति हो सकती है। आवास समर्थन सेवाओं के प्रदाताओं को भी रेगुलेशन ऑफ केयर (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001 के अंतर्गत विनियमित किया जाएगा।

दि ह्यूमन राइट्स एक्ट 1998

यह अधिनियम, सार्वजनिक निकायों के अधिनियमों के संबंध में स्कॉटिश और इंग्लिश कानूनों में यूरोपियन कन्वेंशन ऑन ह्यूमन राइट्स को शामिल करता है। इसका उद्देश्य मानवाधिकारों की रक्षा करना तथा प्रजातांत्रिक समाज के आदर्शों और मूल्यों को बनाए रखना और उनका संवर्धन करना है। अभिसमय (कन्वेंशन) के अनुच्छेदों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- विचार, अंतरात्मा तथा धर्म की स्वतंत्रता;
- अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता;
- एकत्र होने और संगठन बनाने की स्वतंत्रता;
- निजी और पारिवारिक जीवन के लिए आदर का अधिकार; और
- विवाह करने का अधिकार।

दि मेन्टल हैल्थ (केयर एण्ड ट्रीटमेन्ट) (स्कॉटलैंड) एक्ट 2003

वर्तमान में इसकी समीक्षा की जा रही है, इस अधिनियम में मानसिक विकार से पीड़ित लोगों की अनिवार्य अवरुद्धता और उपचार का उपबन्ध किया गया है।

दि मिस्यूज ऑफ ड्रग्स एक्ट 1971

यह अधिनियम यूके में ड्रग्स नियंत्रण का मुख्य कानून है। इसमें मिस्यूज ऑफ ड्रग रेगुलेशन 1985 द्वारा जहां पर कानूनी स्वरूप प्रदान किया गया है, के अलावा औषधीय तथा अन्य उत्पादों को धारण करना, आपूर्ति करना और विनिर्माण करने को प्रतिबन्धित किया गया है।

यह कानून नियंत्रित ड्रग्स से संबंधित है तथा इसमें इन्हें पाँच अलग-अलग अनुसूचियों में रखा गया है। कोई भी ऐसा व्यक्ति जो नियंत्रित ड्रग्स को भण्डारित करने और देख-रेख करने के लिए उत्तरदायी है, उसे मिस्यूज ऑफ ड्रग्स रेगुलेशन 1985 की विषय-वस्तु तथा मिस्यूज ऑफ ड्रग्स (सेफ कस्टोडी) रेगुलेशन 1973 की विषय-वस्तु की जानकारी होनी चाहिए।

दी पुलिस एक्ट 1997

पुलिस एक्ट 1997 के भाग V को अप्रैल 2002 में लागू किया गया था। इसमें व्यक्तियों और संगठनों को आपराधिक रिकॉर्ड जानकारी प्रमाणपत्रों को जारी करने के लिए स्कॉटिश क्रिमिनल रिकॉर्ड ऑफिस को इस कार्य को करने का उपबन्ध बनाया गया है।

दि पब्लिक इन्टरेस्ट डिसक्लोजर एक्ट 1998

इस अधिनियम में उन कार्यकर्ताओं को सुरक्षा प्रदान की गई है जो गलत बात का भण्डाभोड करते हैं। यह एम्प्लॉयमेंट राइट्स एक्ट 1996 का संशोधित स्वरूप ही है, तथा उन प्रकटनों के बारे में उपबन्ध बनाए गए हैं जिन्हें संरक्षित किया गया है; वे परिस्थितियां जिनमें ऐसे प्रकटन संरक्षित किए जाते हैं; तथा वे व्यक्ति जिन्हें सुरक्षा प्रदान की जा सकती है।

दि रेस रिलेशनस एक्ट 1976

अधिनियम में नियोजन, सेवा प्रदायगी, प्रशिक्षण और अन्य क्षेत्रों के संबंध में जातीय भेदभाव को गैर-कानूनी बनाया गया है।

दि रेस रिलेशनस (अमेन्डमेन्ट) एक्ट 2000

इस अधिनियम में सार्वजनिक गतिविधियों में जातीय भेदभाव को अवैध बनाया गया है जिन्हें पहले कवर नहीं किया गया था। इसमें सार्वजनिक संगठनों पर सामान्य कर्तव्य अधिरोपित किया गया है कि वे जातीय समानता को बढ़ावा दें।

दि रेगुलेशन ऑफ केयर (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001

अधिनियम में देखभाल सेवा विनियम के लिए नई प्रणाली की स्थापना की गई है जिसमें देखभाल सेवाओं के पंजीकरण और निरीक्षण को शामिल किया गया है जिसमें राष्ट्रीय देखभाल मानकों को मद्देनजर रखा जाता है। अधिनियम में दो नए राष्ट्रीय, स्वतंत्र निकायों अर्थात् दि स्कॉटिश कमीशन फॉर दि रेगुलेशन ऑफ केयर, जिसका कार्य देखभाल सेवाओं को विनियमित करना है, तथा स्कॉटिश सोशल सर्विसेज़ काउंसिल, जिसका कार्य सामाजिक सेवा कार्यबल को विनियमित

करना है और इसकी शिक्षा तथा प्रशिक्षण को बढ़ावा देना और विनियमित करना है।

आप जानकारी के लिए इन वेबसाइटों को देख सकते हैं:

- रेगुलेशन ऑफ केयर (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001
www.scotland-legislation.hmsso.gov.uk/legislation/scotland/acts2001/20010008.htm
- रेगुलेशन ऑफ केयर (स्कॉटलैंड) एक्ट 2001 सांविधिक इन्स्ट्रुमेंट
www.scotland-legislation.hmsso.gov.uk/legislation/scotland/s-200201.htm

दि रिहैबिलिटेशन ऑफ आफेन्डर्स एक्ट 1974

अधिनियम में कुछ आपराधिक दोषसिद्धियों को 'व्यतीत' किया गया या उनकी उपेक्षा करने को उचित माना गया है। पुनर्वास अवधि, एक निर्धारित समयावधि है जो दोषसिद्धि के समय से शुरू होती है।

दि सैक्स डिस्क्रिमिनेशन एक्ट 1975

दि सैक्स डिस्क्रिमिनेशन एक्ट 1975] भर्ती, पदोन्नति और प्रशिक्षण के संबंध में लिंग या वैवाहिक स्थिति के आधार पर भेदभाव करने को अवैध बनाता है।

अधिनियम में शिक्षा, आवास की व्यवस्था, सामान और सेवाओं तथा विज्ञापन को भी कवर किया गया है।

नीति

उत्कृष्टता का लक्ष्य: स्कॉटलैंड में 1999 में सामाजिक कार्य सेवाओं का आधुनिकीकरण करना

श्वेत पत्र में बच्चों तथा असुरक्षित वयस्कों के संरक्षण को मजबूती प्रदान करने और उच्च गुणवत्ता युक्त सेवाएं प्रदान की जाती है, यह सुनिश्चित करने के लिए प्रस्ताव दिए गये हैं। स्कॉटिश देखभाल विनियम आयोग एक स्वतंत्र विनियामक है जिसका गठन इस उद्देश्य से किया गया है।

हमारा राष्ट्रीय स्वास्थ्य 2000

स्वास्थ्य योजना का उद्देश्य स्कॉटलैंड के निवासियों के स्वास्थ्य में सुधार करना तथा अमीरों और गरीबों के बीच स्वास्थ्य अंतर को समाप्त करना और राष्ट्रीय सेवा के रूप में NHS की पुनर्स्थापना करना और देखभाल तथा मानकों में सुधार करना है।

अन्य उपयोगी संदर्भ सामग्री

Best Value in Housing Care and Support: Guidance and Good Practice, Department of Employment Transport and the Regions (DETR), January 2001.

Low intensity support: preventing dependency, Joseph Rowntree Foundation (JRF) Foundations 159, January 1999.

Low intensity support services: a systematic literature review, Deborah Quilgars, The Policy Press, 2000.

Evaluation of Anchor Housing Corporation initiative on community care and housing for older people – publication pending.

What price independence: Independent living and people with high support needs, Ann Kestenbaum, The Policy Press, 1999.

A life in the community: Home-Link – Supporting people with mental health problems in ordinary housing, Deborah Quilgars, The Policy Press, 1988.

That bit of help: The importance of 'low level' preventive services to older people, Heather Clark, Sue Dyer and Jo Horwood, The Policy Press, 1988.

Blurring the boundaries: A fresh look at housing and care provision for older people, Christine Oldman, Pavilion Publishing, 2000.

An ordinary home: housing and support for people with learning disabilities, Maurice Harker and Nigel King, IDEA Publications, 1999.

Living Support Networks – the services provided by Keyring, Ken Simons, Pavilion Publishing 1998.

The Open House Programme for people sleeping rough: an evaluation, Nicholas Pleace, Centre for Housing Policy, 1998.

Supporting people with acquired brain injury in their own homes, Gail Cunningham, Moira Wilson and Sarah Whitely, The Policy Press, 1998.

Supported accommodation for ex-offenders: Identifying effective practice, Dr Gill Mclvor and Mary Taylor, Department of Applied Social Science, University of Stirling, 1995.

Between ambition and achievement: Young black disabled people's views and experiences of independence and independent living, Tracey Bignall and Jabeer Butt, The Policy Press, 2000.

Living independently with support, Ann Douglas, Charlotte MacDonald and Mary Taylor, The Policy Press, 1998.

