



The Scottish
Government
Riaghaltas na h-Alba

نیشنل کیئر اسٹینڈرڈز

ہاؤسنگ سپورٹ سروسز

اکتوبر 2013

تشخیص

رازداری

انتخاب

حفظ

امکان کو پہچاننا

مساوات اور تنوع



The Scottish
Government
Riaghaltas na h-Alba

© کراؤن کاپی رائٹ 2013

اوپن گورنمنٹ لائسنس کے تحت آپ ان معلومات (لوگوز اور تصاویر کو چھوڑ کر) کو دوبارہ کسی بھی شکل یا میڈیم میں بلا معاوضہ استعمال کرسکتے ہیں۔ یہ لائسنس دیکھنے کے لیے ملاحظہ کریں
[/http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence](http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence)
یا ای میل کریں: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk

جہاں ہم نے تیسرے فریق کی کاپی رائٹ والی معلومات کا حوالہ دیا ہے وہاں
آپ کو متعلقہ کاپی رائٹ کے مالکان سے اجازت حاصل کرنے کی ضرورت ہوگی۔

ISBN: 978-1-78256-865-0 (web only) Urdu

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

تیار کردہ برائے اسکاٹش حکومت بذریعہ اے پی ایس گروپ اسکاٹ لینڈ
DPPAS14688 (09/13)

اسکاٹش گورنمنٹ کے ذریعہ، ستمبر 2013 میں شائع کردہ

نیشنل کیئر اسٹینڈرڈز

ہاؤسنگ سپورٹ سروسز

تشخص

رازداری

انتخاب

تحفظ

امکان کو پہچاننا

مساوات اور تنوع

مشمولات

3	تعارف
13	خدمت کا استعمال کرنے سے پہلے (معیارات 1 تا 4)
15	1 مطلع کرنا اور فیصلہ کرنا
16	2 آپ کے قانونی حقوق
17	3 انتظامیہ اور عملہ کاری کے انتظامات
19	4 ہاؤسنگ سپورٹ کی منصوبہ بندی
21	خدمت کا استعمال کرنا (معیارات 5 تا 8)
23	5 طرز زندگی - سماجی، ثقافتی اور مذہبی عقیدہ یا یقین
24	6 انتخاب اور مواصلت
25	7 اپنے حقوق پر عمل کرنا
26	8 اپنی آراء کا اظہار کرنا
27	خدمت چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب کرنا (معیار 9)
28	9 خدمت چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب کرنا
29	ضمیمہ A: فرینگ
31	ضمیمہ B: مفید حوالہ جاتی مواد

تعارف

نیشنل کیئر اسٹینڈرڈز
ہاؤسنگ سپورٹ سروسز

تعارف

ہاؤسنگ سپورٹ سروسز

ہاؤسنگ سپورٹ سروسز (اقامت کاری سے متعلق امدادی خدمات) وسیع پیمانے کی ضرورتوں کے تئیں ایک تخیلاتی ردعمل کی حیثیت سے کئی سالوں میں تیار کی گئی ہیں۔ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز سے لوگوں کو اپنی میعاد سے قطع نظر آزادانہ طور پر معاشرے میں زندگی گزارنے میں مدد ملنی چاہیے۔ رہنے کیلئے ایک مستحکم جگہ کا ہونا اور اسے قائم رکھنا بہت سارے ایسے مصیبت زدہ لوگوں کیلئے لازمی ہے جو خود اپنے گھر میں رہنا چاہتے ہیں۔

سر دست، ہاؤسنگ سپورٹ (اقامت کاری سے متعلق تعاون) حاصل کرنے والے لوگوں کا سب سے بڑا گروپ شیلڈڈ ہاؤسنگ (پناہ یافتہ اقامت) میں رہنے والے عمر دراز افراد کا ہے جو ان کی زندگیوں کو آسان تر بنانے میں مدد کرنے کی خصوصیات پر مشتمل ہے۔ سبھی یا دیگر ہنگامی حالت کی صورت میں عموماً ایک کمیونٹی الارم یا ٹیلی کیٹر سروس موجود ہے، اور کچھ اسکیموں کے خود اپنے وارڈن (نگران) اور شیلڈڈ ہاؤسنگ مینیجر ہیں۔

تاہم، مخصوص ضروریات کے حامل ڈھیر سارے افراد ہاؤسنگ سپورٹ سروسز حاصل کرسکتے ہیں، جن میں بے گھر افراد، ریفیوجی، خانگی تشدد کے سبب فرار ہونے والی خواتین، پرانی بیماری میں مبتلا افراد، جسمانی نقص یا آموزشی دشواری میں مبتلا افراد، سابق مجرمین، منشیات اور الکحل سے وابستہ دشواریوں میں مبتلا افراد، اور تعاون کے ضرورت مند دوسرے لوگ شامل ہیں۔ وہ اس صورت میں ان خدمات کا استعمال کرسکتے ہیں جب ان کی رہائش گاہ عارضی ہو (مثلاً، بحرانی حالت میں) یا جب انہیں دوبارہ اقامت مہیا کرائی جا رہی ہو۔

وسیع پیمانے کے تعاون یافتہ رہائشی نمونے موجود ہیں، جس میں شیلڈڈ ہاؤسنگ نیز 30 یا 40 خود آراستہ رہائشی اکائیاں نیز آن سائٹ وارڈن کا تعاون، اجتماعی سہولیات اور کال سسٹمز؛ بے گھر افراد کیلئے ہوسٹلز؛ اجتماعی مکانات جہاں لوگ اقامت گزیں یا تشریف لانے والے ہاؤسنگ سپورٹ ورکرز کے ذریعہ تعاون یافتہ رہائش گاہ کا اشتراک کرتے ہیں؛ انفرادی جا بجا یا ایک ہی جگہ پر ڈویلنگز مع گشتی (لچک پذیر) تعاون؛ اور ممنوعہ اشیاء کے بیما استعمال کی دشواریوں میں مبتلا افراد کیلئے 'نم مکانات' شامل ہیں۔

سر دست، ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کرایہ داری کے معاہدے کے حصے کے بطور مالک مکان کے ذریعہ فراہم یا تیار کی جاتی ہیں۔ کچھ خدمات ایسی رہائش گاہ میں رہنے والے لوگوں کو مہیا کرائی جاتی ہیں جو مقامی اتھارٹی کے پاس ان کے ملکیت کے معاہدے کی شرائط کے تحت رجسٹرڈ ہے۔ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کا دائرہ ہفتے میں ایک گھنٹے سے لے کر 24 گھنٹے اقامتی تعاون تک وسیع ہوسکتا ہے۔

ہاؤسنگ سپورٹ کیا ہے؟

ہاؤسنگ سپورٹ سروسز معاشرے میں ممکنہ حد تک آزادی کے ساتھ زندگی گزارنے میں لوگوں کی مدد کرتی ہیں۔ وہ یا تو خود آپ کے گھر میں یا رہائش گاہ جیسے پناہ یافتہ اقامت کاری یا بے گھر افراد کیلئے ہاسٹل میں فراہم کی جاسکتی ہیں۔ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز سے لوگوں کو مختلف طریقوں سے اپنے مکان کا نظم کرنے میں مدد ملتی ہے۔ ان میں رہائشی وظائف کا دعویٰ کرنے، فارموں کو پُر کرنے، گھریلو بجٹ کا نظم کرنے، محفوظ اور مامون رکھنے، خصوصی نوعیت کی خدمات سے مدد حاصل کرنے، فرنیچر اور فرنیٹنگز حاصل کرنے، اور خریداری و گھریلو کام میں مدد کیلئے اعانت شامل ہے۔ فراہم کی جانے والی مدد کی نوعیت کا مقصد کسی انفرادی شخص کی مخصوص ضروریات کو پورا کرنا ہوگا۔

نیا قانونی لائحہ عمل

اسکاٹش حکومت نے ایک نئی پالیسی اور مالی تعاون کیلئے لائحہ عمل متعارف کروایا ہے جو پہلی بار، ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کے نظم و ضبط پر محیط ہے۔ ہاؤسنگ (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001 کا سیکشن 8(91) مقامی اتھارٹیوں کو ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کا مالی تعاون کرنے کا اختیار دیتا ہے جو کسی شخص کی کلی یا اصل رہائش کیلئے فراہم کی جاتی ہے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ مالک کے زیر قبضہ اقامت کاری میں رہنے والے لوگ بھی اہل ہوں گے۔ ہاؤسنگ ایکٹ پریسکرائبڈ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز SSI 444/2002 کے اس سیکشن کے تحت بنائے گئے ضوابط ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کی تفصیلی تعریفات پر مشتمل ہوں گی۔ ریگولیشن آف کیئر (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001 کا سیکشن (27) 2 ان خدمات کا ضابطہ فراہم کرتا ہے۔

نگہداشت کے قومی معیارات

اسکاٹش وزرا نے قومی معیارات کو فروغ دینے کیلئے نیشنل کیئر اسٹینڈرڈز کمیٹی (NCSC) تشکیل دی۔ NCSC نے یہ کام کئی ایک عمل رو بہ عمل گروپوں کی مدد سے انجام دیا۔ ان گروپوں میں خدمات کا استعمال کرنے والے افراد، ان کے اہل خانہ اور نگران، نیز عملہ، پیشہ ور انجمنیں، صحت و سماجی نگہداشت کے ضابطہ کاران، مقامی اتھارٹیاں، صحت بورڈز اور خود مختار فراہم کنندگان شامل تھے۔ مشاورت کی کارروائی میں بہت سارے دوسرے لوگ بھی شامل تھے۔

نتیجتاً، معیارات کو خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کے نقطہ نظر سے فروغ دیا گیا ہے۔ وہ بتاتے ہیں کہ ہر انفرادی شخص خدمت فراہم کنندہ سے کس چیز کی توقع کرسکتا ہے۔ خدمت کا استعمال کرنے والے شخص کو حقیقتاً جس معیار زندگی کا تجربہ ہوتا ہے اس پر وہ توجہ مرکوز کرتے ہیں۔

معیارات کو عنوانات کے تحت گروپ بند کیا گیا ہے جو اس خدمت میں کسی شخص کے سفر کے پیچھے پیچھے چلتے ہیں۔ یہ حسب ذیل ہیں۔

خدمت کا استعمال کرنے سے پہلے (معیارات 1 تا 4)

- 1 مطلع کرنا اور فیصلہ کرنا
- 2 آپ کے قانونی حقوق
- 3 انتظامیہ اور عملہ کاری کے انتظامات
- 4 ہاؤسنگ سپورٹ کی منصوبہ بندی

خدمت کا استعمال کرنا (معیارات 5 تا 8)

- 5 طرز زندگی - سماجی، ثقافتی اور مذہبی عقیدہ یا یقین
- 6 انتخاب اور مواصلت
- 7 اپنے حقوق پر عمل کرنا
- 8 اپنی آراء کا اظہار کرنا

خدمت چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب کرنا (معیار 9)

- 9 خدمت چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب کرنا

نگہداشت کے قومی معیارات کا استعمال کرنا

اگر آپ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کا استعمال کرنے کے بارے میں سوچ رہے ہیں تو، آپ فیصلہ کرنے میں اپنی مدد کیلئے معیارات سے رجوع کرنا چاہیں گے۔ آپ معیارات پر گفتگو درج ذیل افراد سے کرسکتے ہیں:

• آپ کا سوشل ورکریا کیئر مینیجر، اگر آپ کے پاس کوئی ہو؛ یا

• آپ کی جانب سے کام کرنے والا کوئی شخص، مثلاً آپ کا وکیل یا دیگر خود مختار نمائندہ۔

اگر معاملات غلط ہو جاتے ہیں تو، آپ اپنی تشویشات کا اظہار کرنے یا شکایت درج کروانے کیلئے معیارات سے رجوع کرسکتے ہیں۔ ('اپنی آراء کا اظہار کرنا'، معیار 8 دیکھیں۔)

فراہم کنندگان یہ پتہ کرنے کیلئے معیارات کا استعمال کریں گے کہ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز پیش کرنے میں ان سے کیا چیز متوقع ہے۔ معیارات میں واضح طور پر مذکور ہے کہ خدمت کے بارے میں ہر چیز آپ کو ایک اچھے معیار کی زندگی سے لطف اندوز ہونے کی سمت لے جانی چاہیے۔ ان سے مالک یا مینیجر کو اس ضمن میں رہنمائی ملنی چاہیے کہ کسے بحال کرنا ہے اور انہیں خدمت کا نظم کس طریقے سے کرنا چاہیے۔

چند ہی معاملات میں، لوگ مینٹل ہیلتھ (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 1984 یا ایڈلٹس وٹھ انکیپسیٹی (اسکاٹ لینڈ)

نیشنل کیئر اسٹینڈرڈز

ہاؤسنگ سپورٹ سروسز

ایکٹ 2000 کے تحت لازمی احکامات کے مستوجب ہوسکتے ہیں۔ یہ احکامات معیارات مہیا کرائے جانے کے بعض طریقوں پر اثر انداز سکتے ہیں۔ اگر یہ آپ پر اثر انداز ہوتا ہے تو، پھر معیارات میں مذکور کوئی بھی ایسی چیز جس کا مختلف ہونا ضروری ہے اور اس فرق کی قانونی وجوہات آپ کے ذاتی منصوبے میں ظاہر کی جائیں گی۔ یہ موجودہ قانون کے اصولوں اور قانونی تقاضوں کے مطابق ہوگا۔

معیارات کے پس پردہ اصول

معیارات مقررہ اصولوں پر مبنی ہیں۔ اصول بذات خود معیارات نہیں ہیں لیکن ان مسلمہ حقوق کی عکاسی کرتے ہیں جن سے ایک شہری کی حیثیت سے آپ لطف اٹھاتے ہیں۔ یہ اصول NCSC، اس کے عملی گروپوں اور ہر اس شخص کے ذریعہ کیے گئے تمام تر تعاون کا نتیجہ ہیں جنہوں نے معیارات تحریر کیے جانے کے وقت ان کی بابت ہونے والی مشاورت کا جواب دیا۔ وہ اس بات کو تسلیم کرتے ہیں کہ سیاہ فام اور نسلی اقلیتی برادریوں کے لوگوں سمیت، جس کسی کو بھی خدمات درکار ہوں اس کیلئے ان کا قابل رسائی اور مناسب ہونا ضروری ہے۔ ان سے اس مستحکم اتفاق رائے کی عکاسی ہوتی ہے کہ خدمات حاصل کرنے کا آپ کا تجربہ کافی اہم اور انہیں مثبت ہونا چاہیے اور یہ کہ آپ کو حقوق حاصل ہیں۔

اصل اصول

یہ اصول ہیں تشخص، رازداری، انتخاب، تحفظ، لیاقت کو پہچاننا اور مساوات و تنوع۔

تشخص

آپ کو حق ہے کہ:

- ہمہ وقت تشخص اور احترام کا برتاؤ کیا جائے؛ اور
- سماجی تعلقات کی پوری حد سے لطف اندوز ہوں۔

رازداری

آپ کو حق ہے کہ:

- آپ کی رازداری اور املاک کا احترام کیا جائے، اور آپ جس وقت، گنجائش اور سہولیات کے ضرورت مند اور خواہاں ہیں وہ آپ کو ملیں؛ اور
- مداخلت سے آزاد ہوں تاوقتیکہ یہ آپ کیلئے اور ہر کسی کیلئے محفوظ ہو۔

انتخاب

آپ کو حق ہے کہ:

- باخبر فیصلے کریں، جبکہ اسی کام کیلئے دوسرے لوگوں کے حقوق کو تسلیم کریں؛

- انتخابات کی حد کے بارے میں جانیں؛ اور
- سبھی اختیارات کو پوری طرح سے سمجھنے اور اپنے لئے مناسب ایک اختیار کو منتخب کرنے میں مدد حاصل کریں۔

تحفظ

آپ کو حق ہے کہ:

- اپنی زندگی، بشمول صحت و بہبود کے سبھی پہلوؤں میں تحفظ اور امان کو محسوس کریں؛
- تحفظ کا احساس کریں لیکن حد سے زیادہ تحفظ نہ ہو؛ اور
- استحصال اور بدسلوکی سے پاک ہوں۔

لیاقت کو پہچاننا

درج ذیل کا موقع حاصل کرنے کا آپ کا حق:

- اپنی سکت بھر سبھی کچھ حاصل کرنا؛
- آپ کیلئے جو وسائل دستیاب ہیں ان کا پورا پورا استعمال کرنا؛ اور
- اپنی زندگی کا زیادہ سے زیادہ فائدہ اٹھانا۔

مساوات اور تنوع

آپ کو حق ہے کہ:

- ایک آزادانہ زندگی گزاریں، جو مقصد، معنی اور ذاتی طمانیت سے بھرپور ہو؛
- آپ کے نسلی پس منظر، زبان، ثقافت، اور عقیدے کی قدر کی جائے؛
- یکساں انداز کا برتاؤ کیا جائے اور ایسے ماحول میں رہیں جو ایذا رسانی، ہراساں کرنے اور امتیازی سلوک سے پاک ہو؛ اور
- نشانہ بنائے جانے کے خوف کے بغیر مؤثر انداز میں شکایت کرنے پر قادر ہوں۔

اسکاٹس کمیشن فار دی ریگولیشن آف کیئر

ریگولیشن آف کیئر (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001 ('ایکٹ') نے کیئر کمیشن کی تشکیل کی، جو اسکاٹس وزراء کے جاری کردہ نگہداشت کے قومی معیارت کو زیر غور رکھتے ہوئے ایکٹ کے تحت چلنے والی ساری خدمات کا اندراج اور ان کا معائنہ کرتا ہے۔ کیئر کمیشن کے صدر دفاتر ڈنڈی میں ہیں نیز علاقائی دفاتر پورے ملک میں ہیں۔ یہ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز فراہم کرنے کے خواہاں لوگوں کی درخواستوں کا جائزہ لے گا۔ یہ خدمات کا معائنہ کر کے یقینی بنائے گا کہ وہ ضوابط کی تعمیل کر رہی ہیں اور یہ کام کرتے ہوئے وہ نگہداشت کے قومی معیارات کو زیر غور رکھیں گے۔ آپ کیئر کمیشن اور وہ جو بھی کام کرتا ہے اس بارے میں اس کی ویب سائٹ (www.carecommission.com) سے مزید معلوم کرسکتے ہیں۔

اسکاٹس سوشل سروسز کونسل

ایکٹ نے اسکاٹس سوشل سروسز کونسل ('کونسل') کی تخلیق کی جس کی تشکیل 1 اکتوبر 2001 کو ہوئی تھی۔ اس کے بھی صدر دفاتر ڈنڈی میں ہیں۔ کونسل کے اوپر سماجی خدمات کے کارکنوں کے بیچ، اور ان کی تعلیم و تربیت میں برتاؤ اور طرز عمل کے اعلیٰ معیارات کو فروغ دینے کا فریضہ عائد ہے۔ صارفین خدمات اور نگرانوں کا تحفظ کرنے کے اپنے مجموعی اغراض مہیا کرنے اور سماجی خدمات میں عوام کے اعتماد کو محفوظ کرنے کیلئے، کونسل کو پانچ اہم کام دیئے گئے ہیں۔ یہ ہیں: سماجی خدمات کے عملہ کے کلیدی گروپوں کے رجسٹر تیار کرنا؛ سماجی خدمات کے سبھی عملہ اور ان کے آجروں کیلئے ضابطہ عمل شائع کرنا؛ رجسٹرڈ کارکنان کے برتاؤ پر نگاہ رکھنا؛ افرادی قوت کی تربیت و تعلیم پر نگاہ رکھنا؛ پرسنل سوشل سروسز (ذاتی سماجی خدمات) کیلئے نیشنل ٹریننگ آرگنائزیشن (قومی تربیتی تنظیم) کے کاموں کی نگہبانی کرنا۔ کونسل نے سماجی خدمات کے کارکنان اور سماجی خدمات کے کارکنان کے آجریں کیلئے ضابطہ عمل جاری کیے ہیں۔ یہ اس برتاؤ اور عمل کے معیارات کو بتاتے ہیں جس میں رہتے ہوئے انہیں کام کرنا چاہیے۔ یہ ضابطے کونسل کی ویب سائٹ (www.sssc.uk.com) سے دستیاب ہیں۔

معیارات اور ضوابط ایک ساتھ کس طرح کام کرتے ہیں

یہ ایکٹ اسکاٹس وزراء کو وہ معیارات شائع کرنے کا اختیار دیتا ہے جنہیں کیئر کمیشن کو اپنے فیصلے کرتے وقت زیر غور رکھنا چاہیے۔ یہ اسکاٹس وزراء کو ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کے سلسلے میں تقاضے عائد کرنے والے ضوابط بنانے کا بھی اختیار دیتا ہے۔

رجسٹریشن کیلئے (بشمول کسی ایسی شرط میں کمی بیشی کرنے یا اسے ہٹانے کیلئے جو خدمات کے رجسٹریشن کے سلسلے میں عائد کیے گئے ہیں) درخواستوں کے بارے میں کوئی فیصلہ کرتے وقت کیئر کمیشن ان معیارات

کوزیر غور رکھے گا۔ سبھی فراہم کنندگان کو کام اور مقصد کا ایک بیان اس وقت فراہم کرنا ضروری ہے جب وہ اپنی خدمت کا رجسٹریشن کروانے کیلئے درخواست دے رہے ہوں۔ اس بیان کی بنیاد پر، کیئر کمیشن یہ تعین کرے گا کہ فراہم کنندہ جو خدمت پیش کر رہا ہے اس پر کون سے معیارات لاگو ہوں گے۔

خدمات کے معیار اور ایکٹ و ضوابط کے ساتھ ان کی تعمیل پر نگاہ رکھنے کیلئے معیارات کو استعمال کیا جائے گا۔ اگر معائنے کے وقت، یا دوسرے اوقات میں، مثلاً کسی شکایت پر کیئر کمیشن کے نگاہ ڈالنے کے نتیجے میں، خدمت کے بارے میں تشویشات موجود ہیں تو، کیئر کمیشن اس بابت کوئی فیصلہ کرتے وقت معیارات کو زیر غور رکھے گا کہ آیا نفاذ قانون کی کارروائی کرنی ہے اور کون سی کارروائی کرنی ہے۔

اگر معیارات کی پوری طرح سے تکمیل نہیں کی گئی تھی تو، کیئر کمیشن معائنہ رپورٹ میں اسے نوٹ کرے گا اور سروس منیجر سے اس کا ازالہ کرنے کو کہے گا۔ اگر فراہم کنندہ مستقل طور پر، ٹھوس حد تک یا سنگین حد تک ان معیارات کو پورا کرنے میں ناکام رہا یا اس نے ضابطے کی خلاف ورزی کی تو کیئر کمیشن خدمت کے رجسٹریشن پر اضافی شرط عائد کرسکتا ہے۔ اس کے بعد اگر فراہم کنندہ شرط کو پورا نہیں کرتا ہے تو، کیئر کمیشن کیے جانے لائق مطلوبہ اصلاح اور اس کیلئے مقررہ وقت کی تفصیل پر مشتمل ایک اصلاحی نوٹس جاری کرسکتا ہے۔ متبادل طور پر، کیئر کمیشن براہ راست اصلاحی نوٹس کی سمت پیشقدمی کرسکتا ہے۔ اگر اصلاحی نوٹس سے حسب مرضی نتیجہ حاصل نہیں ہوتا ہے تو کیئر کمیشن کسی خدمت کا رجسٹریشن منسوخ کرنے کی سمت پیشقدمی کرسکتا ہے۔ انتہا درجے کے حالات میں (یعنی کسی شخص کی زندگی، صحت یا بہبود کو سنگین خطرہ لاحق ہونے پر) کیئر کمیشن کوئی اصلاحی نوٹس جاری بغیر کسی خدمت کا رجسٹریشن منسوخ کرنے کے فوری اقدامات اختیار کرسکتا ہے۔

ضابطے لازمی ہیں۔ کچھ صورتوں میں ضابطے کی تکمیل نہ کرنا ایک جرم ہوگا۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ فراہم کنندہ مواخذے کا سزاوار ہو سکتا ہے۔ کسی ضابطے کی تکمیل نہ کرنا یا اس کی خلاف ورزی کرنا سنگین معاملہ ہے۔ معیارات یا ضابطوں کی تکمیل نہیں ہونے پر کیا کرنا ہے اس بابت کیئر کمیشن کے فیصلوں میں سبھی متعلقہ حالات اور تناسب کو زیر غور لایا جائے گا۔

آپ ریگولیشن آف کیئر (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001 سے ان ضوابط کی بابت معلومات حاصل کرسکتے ہیں جو اسٹیشنری آفس بک شاپ سے دستیاب ہے۔ آپ ایکٹ کو آن لائن بھی دیکھ سکتے ہیں (پتے کیلئے ضمیمہ B دیکھیں)۔

کیئر ریگولیشن 2002 کے ضابطے کیلئے اسکاٹس دستوری وسائل بھی آپ آن لائن دیکھ سکتے ہیں (پتے کیلئے ضمیمہ B دیکھیں)۔

تبصرے

اگر آپ ان معیارات پر تبصرہ کرنا چاہیں تو آپ ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کر سکتے ہیں اور ہمارے میل باکس کی معرفت پیغام بھیج سکتے ہیں:

www.scotland.gov.uk/health/standardsandsponsorship

آپ ہم سے اس پر رابطہ بھی کر سکتے ہیں:

کیئر اسٹینڈرڈز اینڈ اسپانسرشپ برانچ (Care Standards and Sponsorship Branch)
کمیونٹی کیئر ڈویژن (Community Care Division)
پرائمری اینڈ کمیونٹی کیئر ڈائریکٹوریٹ (Primary and Community Care Directorate)
سینڈ اینڈریوز ہاؤس (St Andrew's House)
ریجنٹ روڈ (Regent Road)
ایڈنبرا (Edinburgh) EH1 3DG
ٹیلیفون: 0131 244 5387
فیکس: 0131 244 4005

1-4

خدمت کا استعمال کرنے سے پہلے

- 1 مطلع کرنا اور فیصلہ کرنا
- 2 آپ کے قانونی حقوق
- 3 انتظامیہ اور عملہ کاری کے انتظامات
- 4 ہاؤسنگ سپورٹ کی منصوبہ بندی

خدمت کا استعمال کرنے سے پہلے

معیارات 1 تا 4 کا تعارف

اس سیکشن میں مذکور معیارات کو خدمت کے ان پہلوؤں کے ضمن میں گروپ بند کیا گیا ہے جو خدمت کو آپ کے استعمال کرنے سے پہلے نافذ العمل ہیں، جنہیں آپ اس بابت فیصلہ کرنے میں استعمال کریں گے کہ اس خدمت سے آپ کے معیار زندگی میں کس طرح بہتری آئے گی۔

مطلع کرنا اور فیصلہ کرنا

کسی فیصلے پر پہنچنے میں اپنی مدد کیلئے آپ کے پاس باقاعدہ معلومات ہونا ضروری ہے۔ آپ اس کے تازہ ترین اور بھروسہ مند، آپ کو آسانی سے سمجھ میں آسکنے اور سنبھال کر رکھی جاسکنے والی شکل اور زبان میں ہونے کی توقع کرسکتے ہیں۔ خدمات کے بارے میں معلومات کا بیک اپ ان کے نظم و نسق اور عملے کی تفصیل کے لحاظ سے رکھنا چاہیے تاکہ آپ کو آپ کو اس بات کا یقین ہو کہ خدمت سے ہاؤسنگ سپورٹ کی آپ کی ضروریات پوری ہوں گی۔

آپ کے قانونی حقوق

تحفظ کا اصول اس بات کو نمایاں کرتا ہے کہ آپ جہاں پر رہتے ہیں وہاں پر تحفظ کا احساس ہونا آپ کیلئے کس قدر ضروری ہے۔ آپ کو اس بابت پُر اعتماد ہونا چاہیے کہ خدمت کا نظم و نسق باقاعدہ طور پر متعلقہ قانون اور رہنما خطوط کے مطابق کیا جاتا ہے۔ آپ کو جان لینا چاہیے کہ ہنگامی حالت میں یا ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے بند ہونے کی صورت میں کیا معاملہ پیش آئے گا۔

انتظامیہ اور عملہ کاری کے انتظامات

اس سیکشن میں بیان کیے گئے معیارات یہ جاننے کی اہمیت کی عکاسی کرتے ہیں کہ آپ کی اقامت میں تعاون کرنے کے ذمہ دار افراد کو آپ کی ضرورتیں پوری کرنے کیلئے سبھی لازمی تجربہ، اہلیتیں اور تربیت حاصل ہے۔ اگر انہیں بہترین ممکنہ خدمت فراہم کرنی ہے تو، انہیں سبھی موجودہ اچھے طرز عمل کی رہنمائی سے واقف ہونا چاہیے۔ انہیں رہنمائی کو عمل میں ڈھالنے پر قادر ہونا چاہیے۔

چونکہ آپ کی ضرورتیں وقت کے ساتھ تبدیل ہوسکتی ہیں، لہذا فراہم کنندہ کو یقینی بنانا چاہیے کہ انتظامیہ اور عملہ کاری کے انتظامات ہمیشہ ان ضرورتوں کو پورا کرسکتے ہیں۔ اس کی عکاسی معیارات میں کی گئی ہے۔ وہ عملہ کی تعداد اور مہارتوں کے امتزاج کے بارے میں قطعی تقاضے طے نہیں کرتے ہیں لیکن یہ واضح کردیتے ہیں کہ خدمت سے اس کا استعمال کرنے والے لوگوں کی ضرورتیں ہمیشہ پوری ہونی چاہئیں۔

ہاؤسنگ سپورٹ کی منصوبہ بندی

ہاؤسنگ سپورٹ سروس جس طریقے سے فراہم کی جاتی ہے وہ طریقہ آپ کی ضرورتوں کے مطابق ہونا چاہیے اور اس سے آپ کی آزادی کو فروغ ملنا چاہیے۔ کچھ لوگوں کیلئے یہ خدمت پس منظر کے تعاون سے تھوڑا سا زیادہ فراہم کرے گی جبکہ دوسرے لوگوں کیلئے یہ زبردست تر اعانت پیش کرے گی۔ آپ یہ توقع کرسکتے ہیں کہ آپ کے ذاتی منصوبے سے آپ کو درکار تعاون کی سطح کی عکاسی ہوگی اور ہاؤسنگ سپورٹ کیلئے آپ کی ضرورت تبدیل ہونے پر اس میں تبدیلی آئے گی۔

مطلع کرنا اور فیصلہ کرنا

معیار 1

آپ کے پاس خدمت کا استعمال کرنے کی بابت فیصلہ کرنے میں آپ کی مدد کلیئے درکار سبھی معلومات موجود ہے۔

1 آپ کے پاس ایک تعارفی پیک ہے جو واضح طور پر بتاتا ہے کہ یہ خدمت کس طرح کام کرتی ہے۔ ہر ایک چیز سادہ انگریزی میں یا آپ کیلئے مناسب زبان اور شکل میں تحریر ہے۔ ان میں شامل ہونا چاہیے:

- ہاؤسنگ سپورٹ سروس کا بروشر؛
 - خدمت کو کیسے استعمال کیا جائے؛
 - خدمت کیلئے کوئی چارجز، یہ کیا ہیں اور آپ کو یہ کن کو ادا کرنا چاہیے؛
 - ہاؤسنگ سپورٹ سروس میں کیا چیز دستیاب ہے؛
 - ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے معیار پر کس طرح نگاہ رکھی جاتی ہے؛
 - شکایات کا طریقہ کار؛
 - ہاؤسنگ سپورٹ سروس کا استعمال کرنے والے شخص کی حیثیت سے آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کا ایک بیان؛
 - خطرے کا نظم و نسق کرنے کیلئے پالیسیاں اور طریق کار اور حادثات و واقعات کی ریکارڈنگ اور اطلاع دہندگی؛
 - ہاؤسنگ سپورٹ سروس کی متعلقہ پالیسیاں اور طریق کار؛ اور
 - کیٹر کمیشن کے معائنے کی بالکل تازہ ترین رپورٹ۔
- 2 اگر آپ اتفاق کرتے ہیں تو، آپ کے اہل خانہ، نگران، دوست، عملہ اور منیجرز آپ کے ساتھ گفتگو میں شامل ہوں گے۔

آپ کے قانونی حقوق

معیار 2

آپ کو ایک تحریری معاہدہ موصول ہوگا جو اس خدمت کے بارے میں صاف صاف بتاتا ہے جو آپ کی ضرورتیں پوری کرنے کیلئے فراہم کی جائے گی۔ یہ خدمت وصول کرنے کی شرائط اور ضوابط، اور معاہدے کو تبدیل کرنے یا ختم کرنے کے انتظامات کو طے کرے گا۔

1 آپ کو اس تحریری معاہدے کی ایک کاپی آپ کو سمجھ میں آسکنے والی شکل میں ملے گی۔

2 آپ ہاؤسنگ سپورٹ سروس سے تعلق رکھنے والی کیئر کمیشن کی معائنہ رپورٹوں پر نظر ڈال سکیں گے۔

انتظامیہ اور عملہ کاری کے انتظامات

معیار 3

آپ کو اچھے معیار کی اقامت کاری کے تعاون کا تجربہ ہوتا ہے۔ یہ ایسی انتظامیہ اور عملہ کے ذریعہ فراہم کرایا جاتا ہے جن کی پیشہ ورانہ تربیت اور مہارت انہیں آپ کی ضرورتیں پوری کرنے کی اجازت دیتی ہے۔ یہ خدمت سبھی قابل اطلاق تقاضوں اور بہترین طرز عمل کے رہنما خطوط کے مطابق چلتی ہے۔

1 آپ کو یقین دہانی کرائی جاسکتی ہے کہ فراہم کنندہ کے پاس ایسی پالیسیاں اور طریق کار موجود ہیں جو سبھی قانونی تقاضوں پر محیط ہیں، بشمول:

- عملہ کاری اور تربیت؛
- آگاہ کرنا؛
- خطرے کا نظم کرنا؛ اور

• باقاعدہ ریکارڈ رکھنا، بشمول واقعات اور شکایات کو ریکارڈ کرنا۔

2 آپ اس بات کا یقین کرسکتے ہیں کہ عملہ کو یہ پالیسیاں اور طریق کار عمل میں ڈھالنے کا طریقہ معلوم ہے۔ انہیں اس کا جائزہ لینے اور نئی رہنمائی کے بارے میں جاننے کیلئے مستقل تربیت حاصل ہے۔

3 آپ اس بات کا یقین کرسکتے ہیں کہ آپ کی اقامت کاری کیلئے تعاون فراہم کرنے والے عملہ کو ایسے لوگوں کے ساتھ کام کرنے کے تجربے سے حاصل شدہ معلومات اور اہلیت حاصل ہے جن کی ضرورتیں آپ کی ضرورتوں سے ملتی جلتی ہیں۔ اگر وہ نئے عملہ ہیں تو، منصوبہ بند تربیتی پروگرام کے حصے کے طور پر یہ تجربہ حاصل کرنے میں ان کی مدد کی جا رہی ہے۔

4 آپ اس بات کا یقین کرسکتے ہیں کہ سبھی عملہ وہ طریقے استعمال کرتا ہے جس سے تازہ ترین معلومات اور بہترین طرز عمل کی رہنمائی کی عکاسی ہوتی ہے، اور انتظامیہ طرز عمل کو بہتر بنانے کی مسلسل جدوجہد کر رہی ہے۔

5 آپ کو معلوم ہے کہ فراہم کنندہ کا عملہ اور مینیجرز سبھی کی تقرری اور انتخاب ایک کارروائی کے ذریعہ ہوتا ہے جس میں شامل ہے:

- حوالے لینا؛
- ضرورت پڑنے پر مجرمانہ ریکارڈ کی جانچیں؛ اور
- اسکاٹش سوشل سروسز کونسل، یونائیٹڈ کنگڈم سنٹرل کونسل فار نرسیز، مڈ وائوز اینڈ ہیلتھ وزیٹرز (UKCC)، یا دیگر پیشہ ور تنظیموں کے نام متضاد حوالہ، جہاں مناسب ہو۔

6 آپ اس بات کا یقین کرسکتے ہیں کہ تربیت یافتہ عملہ کی تعداد اور لازمی اہلیتیں رکھنے والے عملہ کی تعداد سبھی اوقات میں ہی اقامت کاری میں تعاون کی آپ کی ضرورتیں پوری کرنے کیلئے کافی ہوگی۔ کیئر کمیشن اور فراہم کنندہ کے بیچ درجات پر اتفاق رائے ہوجاتا ہے۔

7 آپ کو معلوم ہے کہ خدمت ہذا کے پاس عملہ کی ترقی سے متعلق حکمت عملی اور اس کے سارے عملہ کیلئے مؤثر سالانہ تربیتی پروگرام موجود ہے۔

8 آپ کو معلوم ہے کہ جب بھی عملہ کسی مالی لین دین میں شامل ہوگا تو، اسے پوری احتیاط کے ساتھ ریکارڈ کیا جائے گا۔ یہ کام ایسے انداز میں کیا جائے گا جسے کیئر کمیشن چیک کرسکتا ہے۔

معیار 4

آپ اپنے ذاتی منصوبے کی تیاری میں اور بعد میں کسی جائزے میں پوری طرح سے شامل ہوں گے۔ آپ کو ان کی کاپیاں موصول ہونی چاہئیں جن پر ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے فراہم کنندہ نے دستخط مع تاریخ درج کیا ہو۔

1 آپ کا ذاتی منصوبہ اس طریقے کو متعین کرے گا جس طریقے سے خدمت آپ کی ضرورتیں پوری کرنے کیلئے متشکل کی گئی ہے۔

2 آپ کا ذاتی منصوبہ ذیل کے بارے میں معلومات پر مشتمل ہوگا:

- آپ کال کیے جانے کیلئے کس چیز کو ترجیح دیتے ہیں؛
- آپ کی نگہداشت کا جائزہ لینے میں کس کو شامل ہونا چاہیے؛
- آپ کو درپیش ہوسکنے والی کوئی خصوصی مواصلتی ضرورتیں؛
- اگر آپ کی پہلی زبان انگریزی نہیں ہے تو مواصلتی انتظامات کی کون سی ضرورت نافذ العمل کرنی ہے؛
- مالی یا انتظامی انتظامات میں آپ کی مدد کیلئے آپ کو درکار کوئی ہاؤسنگ سپورٹ؛
- کب اور کن حالات میں دوستوں، رشتہ داروں اور نگرانوں سے رابطہ کیا جائے گا؛
- اگر آپ کی صحت یا ذاتی حالات میں کوئی اہم بدلاؤ آتا ہے تو دیگر کن خدمات سے رابطہ کیا جانا چاہیے؛
- اگر آپ شکایت درج کروانا یا تشویش کا اظہار کرنا چاہتے ہیں تو رابطہ کرنے کیلئے ایک خود مختار شخص؛
- آپ کے تعاون اور نگہداشت میں اور کون شخص تعاون کر رہا ہے؛ اور
- ہاؤسنگ سپورٹ کس وقت فراہم کی جاتی ہے اور یہ کون فراہم کرتا ہے۔

3 آپ کو منصوبہ بند یا غیر منصوبہ بند واقعات میں سے کسی کیلئے بھی اپنا ذاتی منصوبہ تبدیل کرنے کا طریقہ معلوم ہے (مثلاً، ہسپتال جانا، یا چھٹی کے دن، یا گھومنے پھرنے کے دن)، یا اپنی ہاؤسنگ سپورٹ سروس کیسے ختم کی جائے۔

- 4 آپ اس بات کا یقین کر سکتے ہیں کہ ہاؤسنگ سپورٹ سروس کا فراہم کنندہ باقاعدگی سے (خدمت شروع ہونے سے تین ماہ کے اندر اور اس کے بعد کم سے کم سال میں ایک بار) آپ کے ساتھ یہ چیک کرے گا کہ خدمت سے آپ کی ضرورتیں پوری ہوتی ہیں اور آپ کے ذاتی منصوبے میں ان کی نشاندہی کی گئی ہے۔
- 5 آپ کے ہاؤسنگ سپورٹ میں کسی غیر متوقع تبدیلیوں کے بارے میں آپ کو حتی الامکان جلد سے جلد بتایا جائے گا۔
- 6 آپ کو چارجز میں کسی تبدیلیوں اور وہ تبدیلیاں جس وقت ہوں گی ان کے بارے میں معلوم ہے۔
- 7 اگر آپ کا ہاؤسنگ سپورٹ ورکر اس وقت حاضر نہیں ہوتا/ہوتی ہے جس وقت ان سے حاضر ہونے کی توقع کی جاتی ہے تو آپ کو ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے فراہم کنندہ سے رابطہ کرنے کا طریقہ معلوم ہے۔

5- 8

خدمت کا استعمال کرنا

- 5 طرز زندگی - سماجی، ثقافتی اور مذہبی عقیدہ یا یقین
- 6 انتخاب اور مواصلت
- 7 اپنے حقوق پر عمل کرنا
- 8 اپنی آراء کا اظہار کرنا

خدمت کا استعمال کرنا

معیارات 5 تا 8 کا تعارف

طرز زندگی - سماجی، ثقافتی اور مذہبی عقیدہ یا یقین

اس سیکشن میں مذکور معیارات سے یہ واضح ہوجاتا ہے کہ آپ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کا استعمال کرتے ہوئے خود اپنے سماجی، ثقافتی یا مذہبی اعتقادات یا یقین کو برقرار رکھتے ہوئے اپنی زندگی گزارتے رہ سکتے ہیں۔

انتخاب اور مواصلت

لوگ مختلف وجوہات سے مختلف زبانیں یا مواصلت کے طریقے استعمال کرسکتے ہیں۔ نتیجے کے طور پر انہیں خود کو سمجھانے میں مشکل پیش آسکتی ہے۔ لیکن مواصلت کرنے کا اہل ہونا روزمرہ کی زندگی میں حصہ لینے کا لازمی جزء ہے اور اس کام میں مدد حاصل کرنے کیلئے آپ کو انتخاب کرنے کا اہل ہونا چاہیے۔ آپ کو اپنی زندگی کے بارے میں فیصلے کرنے کا، ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے ذریعہ مدد اور تعاون کیے جانے کا حق ہے۔

اپنے حقوق پر عمل کرنا - اپنی آراء کا اظہار کرنا

ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے عملہ کو ہمیشہ آپ کے حقوق کا احترام کرنا اور اسے فروغ دینا چاہیے۔ انہیں یہ یقینی بنانا چاہیے کہ آپ خدمت کے معیار اور اس بابت اپنے تجربے کے بارے میں اپنی آراء کا اظہار کرسکتے ہیں، اور انہیں آپ کے تبصروں، تشویشات اور شکایات کو سنجیدگی سے لینا چاہیے۔ خدمات جس طریقے سے حوالے کی جاتی ہیں اس میں تعاون کرنے اور اس پر اثر انداز ہونے کے آپ کے طریقے موجود ہیں۔

طرز زندگی - سماجی، ثقافتی اور مذہبی عقیدہ یا یقین

معیار 5

خدمت کی فراہمی میں فراہم کنندہ کے ذریعہ آپ کے سماجی، ثقافتی اور مذہبی اعتقاد یا عقیدے کا احترام کیا جاتا ہے۔ آپ ان اعتقادات پر قائم رہتے ہوئے اپنی زندگی گزار سکتے ہیں۔

- 1 آپ کے ساتھ منفرد ضروریات کے حامل فرد کی حیثیت سے برتاؤ کیا جاتا ہے۔
- 2 عملہ کو معلوم ہوگا کہ آپ جس طریقے سے اپنی زندگی گزارتے ہیں اس کیلئے آپ کا سماجی، ثقافتی اور مذہبی اعتقاد اہمیت کا حامل گا۔
- 3 لازمی ہونے پر، آپ کو مذہبی، ثقافتی اور روحانی سرگرمیوں میں حصہ لینے کیلئے مدد ملے گی۔
- 4 آپ کی جنسیت کا احترام کیا جاتا ہے اور آپ کی قانونی جنسی ضروریات اور ترجیحات پر آپ کیلئے اہم ہونے کے ناطے نظر ثانی کی جاتی ہے۔

انتخاب اور مواصلت

معیار 6

جو خدمت فراہم کرائی جاتی ہے اور آپ کی ذاتی و سماجی زندگی سے اس کا جس طریقے کا ربط ہوتا ہے اس کے بارے میں انتخابات کرنے میں ہاؤسنگ سپورٹ کے عملہ کے ذریعہ آپ کی مدد کی جاسکتی ہے۔

1 آپ کیلئے جو انتخابات دستیاب ہیں اور آپ کے اوپر ان کا جو اثر پڑے گا ان کے انتخابات کے بارے میں آپ کو اچھی معلومات دی جاتی ہے۔ اگر آپ چاہیں تو، آپ ایک خود مختار نمائندہ یا ماہر خصوصی کا مشورہ طلب کرسکتے ہیں۔

2 آپ یہ انتخابات کرنے کو آزاد ہیں الا یہ کہ آپ پر کسی مخصوص قانونی التزام کا اطلاق ہوتا ہو۔

3 آپ اس بات کا یقین کرسکتے ہیں کہ ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے فراہم کنندہ کے پاس آپ کی خواہشات آپ کے ہاؤسنگ سپورٹ کے عملہ سے بتانے کے واضح طریقے موجود ہیں لہذا آپ کو چیزوں کو دہرانے کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔

معیار 7

آپ اپنے حقوق کو ایک فرد کی حیثیت سے باقی رکھتے ہیں۔

- 1 آپ کا ذاتی منصوبہ ایک صارف خدمت کی حیثیت سے آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کو بتاتا ہے، اور آپ کو معلوم ہے کہ آپ سے کس چیز کی توقع کی جاتی ہے اور ہاؤسنگ سپورٹ کے عملہ سے آپ کس چیز کی توقع کر سکتے ہیں۔
- 2 آپ ہاؤسنگ سپورٹ کے عملہ کی جانب سے کسی قسم کی بدسلوکی کا شکار نہیں ہوں گے۔
- 3 آپ کو رازداری کا حق ہے، الا یہ کہ کسی مخصوص قانونی التزام کا اطلاق ہوتا ہو۔ آپ کا ذاتی منصوبہ بتاتا ہے کہ آپ کے بارے میں معلومات کو کس طرح نمٹایا جاتا ہے اور آپ کی رازداری کا تحفظ کس طریقے سے کیا جاتا ہے۔
- 4 ہاؤسنگ سپورٹ کے فراہم کنندہ کو آپ کو کوئی ایسی معلومات دینا ضروری نہیں ہے جو آپ کے ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کیلئے لازمی نہیں ہے۔ ہاؤسنگ سپورٹ کا فراہم کنندہ آپ کو بتائے گا کہ انہیں آپ کے بارے میں معلومات کیوں درکار ہے۔
- 5 آپ کی ذاتی معلومات محفوظ اور آپ کیلئے اور کسی بھی ایسے شخص کیلئے آسانی سے دستیاب رکھی جائے گی جس کو آپ اس پر نگاہ ڈالنے پر قادر بنانا چاہتے ہیں۔
- 6 آپ کا ہاؤسنگ سپورٹ کا کارکن آپ سے بات کرتے وقت اور آپ کے گھر میں رہنے والے یا آپ کے پاس آنے والے دوسرے لوگوں سے بات کرتے وقت آپ کی رازداری کا احترام کرے گا۔
- 7 آپ کا ہاؤسنگ سپورٹ کا کارکن آپ، آپ کے گھر یا آپ کے اہل خانہ کے بارے میں گپ شپ نہیں کرے گا۔
- 8 آپ کا ہاؤسنگ سپورٹ کا ایک کارکن ہوگا جو ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے فراہم کنندہ کے ساتھ آپ کا معمول کا رابطہ ہوگا۔
- 9 آپ کا ہاؤسنگ سپورٹ کا کارکن مدد کیلئے آپ کی درخواستوں کو نرمی سے اور جلدی سے نمٹائے گا۔

اپنی آراء کا اظہار کرنا

معیار 8

آپ کو ہاؤسنگ سپورٹ سروس کے کسی بھی پہلو پر اپنی آراء علم میں لانے کی ترغیب دی جاتی اور اس میں آپ کی مدد کی جاتی ہے۔

1 آپ کو خدمت کے بارے میں ہاؤسنگ سپورٹ فراہم کنندہ کے پاس شکایت یا تبصرہ درج کروانے کا طریقہ معلوم ہے۔ آپ براہ راست کیئر کمیشن کے پاس شکایات درج کروانے کے طریقہ کار سے بھی واقف ہیں۔

2 تبصرہ یا شکایت درج کرواتے وقت آپ کو اپنا نام بتانا ضروری نہیں ہے۔

3 آپ کو معلوم ہوگا کہ ہاؤسنگ سپورٹ فراہم کنندہ جس معیار کا تعاون پیش کرتا ہے اس پر کس طرح نگاہ رکھتا ہے۔

4 آپ اس بات کا یقین کر سکتے ہیں کہ ہاؤسنگ سپورٹ سروس کا فراہم کنندہ آپ کی تشویشات اور شکایات کو جلدی سے اور ہمدردانہ طریقے سے نمٹاتا ہے، اور شکایت کے نتیجے میں جو کچھ پیش آئے گا اس بارے میں آپ کو پوری معلومات فراہم کرتا ہے۔

5 اگر آپ چاہیں تو، ایک خود مختار اور رازدارانہ ایڈووکیسی سروس (وکالتی خدمت) کا استعمال کرنے میں آپ کی مدد اور آپ کا تعاون کیا جاتا ہے جو آپ کیلئے کام کر سکتی ہے۔ عملہ کو کسی بھی ایسی خدمت کے بارے میں معلومات ہوگی جو اس ضمن میں آپ کی مدد کرے گی۔

6 اگر آپ کا/کی خود مختار نمائندہ (مثلاً، خود مختار وکیل) ہے تو، انہیں آپ کی جانب سے جو کچھ بھی کہنا ہے اسے وہ سنیں گے، گویا آپ خود ہی آراء کا اظہار کر رہے ہیں۔

7 آپ اپنی خدمت کے کیئر کمیشن کے معائنے میں ایک کردار ادا کر سکتے ہیں۔

8 آپ کو معلوم ہے کہ ہاؤسنگ سپورٹ سروس کا مینیجر ہر ایک معائنہ رپورٹ کی ایک کاپی دستیاب کرائے گا تاکہ آپ اور آپ کا نمائندہ اس پر مکمل نگاہ ڈال سکیں۔

9

خدمت چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب کرنا
9 خدمت چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب کرنا

خدمت چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب کرنا

معیار 9 کا تعارف

خدمت کو چھوڑنے یا ختم کرنے کا انتخاب ایک مثبت تجربہ ہونا چاہیے۔ آپ کو یہ انتخاب کرنے کا اہل ہونا چاہیے کہ خدمت کو کس وقت چھوڑنا یا ختم کرنا ہے۔

اگر خدمت کو ختم کرنے کا انتخاب کامیابی سے ہمکنار ہونا ہے تو، آپ کو وقت دینے کا اہل ہونا چاہیے۔ آپ کو اپنے آس پاس کے لوگوں کا تعاون حاصل ہونا چاہیے۔

معیار 9

آپ اور آپ کا ہاؤسنگ سپورٹ سروس کا فراہم کنندہ خدمت کو ختم کرنے کا منصوبہ بنائیں گے اور اس پر گفتگو کریں گے۔

- 1 معاہدہ، خدمت یا ہاؤسنگ سپورٹ کا انتظام ختم کرنے کیلئے جو کوئی کارروائی (عموما آپ کی رضامندی سے) کی جا رہی ہے اس بارے میں آپ کو معلوم ہوگا۔
- 2 آپ نے اپنے ذاتی منصوبے کے جائزوں میں اپنی ہاؤسنگ سپورٹ سروس ختم کرنے کے بارے میں گفتگو کی ہوگی۔
- 3 اگر آپ کوئی مختلف خدمت استعمال کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو آپ کا ہاؤسنگ سپورٹ سروس فراہم کنندہ آپ کی مدد کرے گا۔
- 4 آپ اپنے ہاؤسنگ سپورٹ سروس فراہم کنندہ سے اس بارے میں بات کرنے کے بعد اپنی ہاؤسنگ سپورٹ سروس ختم کرسکتے ہیں۔
- 5 آپ کو معلوم ہوگا کہ ہاؤسنگ سپورٹ سروس ختم یا تبدیل ہوجانے پر آپ سے تعلق رکھنے والے کسی ریکارڈوں کے ساتھ کیا ہوگا۔ اگر آپ کے ریکارڈز کسی نئے ہاؤسنگ سپورٹ فراہم کنندہ کو دیئے جانے ہیں تو، وہ مکمل اور تازہ ترین ہوں گے، اور آپ کی شمولیت اور رضامندی سے مجتمع کیے گئے ہوں گے۔

ضمیمہ A

فرینگ

وکیل یا وکالت

کوئی شخص جو خدمت کے کسی بھی پہلو سے یا خدمت کیلئے ادائیگی کرنے، یا اسے فراہم کرنے میں شامل کسی بھی دستوری ایجنسیوں سے آزاد ہوتا ہے۔ وہ خدمت کا استعمال کرنے والے شخص کی جانب سے اور ان کے مفاد میں کام کرتے ہیں۔ وکیل اس شخص کو اپنی رائے کا اظہار کرنے میں اس کی مدد کرتا ہے۔

نگران

وہ شخص جو اہل خانہ، پارٹنرز یا دوستوں کی دیکھ بھال کرتا ہے جنہیں اس وجہ سے مدد درکار ہوتی ہے کہ وہ بیمار، ضعیف ہوتے ہیں یا انہیں معذوری لاحق ہوتی ہے۔ وہ جو نگہداشت فراہم کرتے ہیں وہ بلا معاوضہ ہوتی ہے۔

شکایات کی کارروائی

واضح طریق کار جن سے خدمت کا استعمال کرنے والے شخص یا دوسروں کو خدمت کے کسی پہلو کے بارے میں تبصرہ یا شکایت کرنے میں مدد ملتی ہے۔

شکل

ایسے خاکے میں پیش کردہ معلومات جو آپ کیلئے مناسب ہو۔ یہ پڑھنے میں آسان زبان، بریل یا ٹیپ میں یا ڈسک میں ہوسکتی ہے۔

ذاتی منصوبہ

ہاؤسنگ سپورٹ سروس جس طریقے سے فراہم کی جائے گی اس کا ایک منصوبہ، جو آپ (اور/یا آپ کے نمائندے) اور خدمت فراہم کنندہ کے بیچ متفقہ ہوتا ہے۔

آگاہ کرنا

کسی ملازم (یا پیشہ ور فرد) کے ذریعہ خفیہ معلومات کا افشاء جس کا تعلق جائے کار سے وابستہ کچھ خطرے، فریب یا دیگر غیر قانونی یا غیر اخلاقی برتاؤ سے ہو، چاہے یہ آجر کا ہو یا اس کے ساتھی ملازمین کا ہو۔ (Lord Barrie QC 1995)

ضمیمہ B

مفید حوالہ کیلئے مواد

قانونی امور

دی ایڈلٹس اینڈ ان کیپیسیٹی (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2000

اس ایکٹ کے تحت کسی ناقابل بالغ شخص کی جانب سے جو کوئی بھی کام انجام دیا جاتا ہے اس کیلئے ضروری ہے کہ:

- اس شخص کو فائدہ پہنچے؛
- اس شخص کی اور اس کے قریب ترین رشتہ دار، نگران، سرپرست یا مختار کی خواہشات کو زیر غور لایا جائے؛ اور
- اس شخص کی آزادی کو غیر ضروری طور پر محدود کیے بغیر مطلوبہ مقصد حاصل ہو۔

چلڈرن (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 1995

یہ ایکٹ بچوں کو مقدم رکھتا ہے۔ ہر بچے کو حق ہے کہ:

- ایک فرد کی حیثیت سے برتاؤ کیا جائے؛
 - اپنے اوپر اثر انداز ہونے والے معاملات پر آراء پیش اور ظاہر کرے؛ اور
 - بدسلوکی، بے توجہی یا استحصال کی سبھی قسموں سے تحفظ فراہم کیا جائے۔
- نگہداشت کا توازن حاصل کرنے میں والدین اور مقامی اتھارٹیوں کے حقوق اور ذمہ داریاں ہیں۔

سوک گورنمنٹ (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 1982 (متعدد پیشوں میں مکانات کی لائسنس دہندگی) آرڈر 2000

اس فرمان کا تقاضہ ہے کہ متعدد پیشوں کی بنیاد پر کرایے پر دیئے گئے مکانات کے مالکان متعلقہ مقامی اتھارٹی سے ایک لائسنس ضرور حاصل کریں۔ لائسنس صرف اس صورت میں جاری کیا جاتا ہے جب مکان مطلوبہ معیارات پر پورا اترتا ہو اور مالک مکان نے نظم و نسق کی لازمی پالیسیاں نافذ کر رکھی ہوں۔

ڈیٹا پروٹیکشن ایکٹ 1998

ربائش پذیر، قابل شناخت لوگوں کے بارے میں معلومات کو کس طریقے سے استعمال کیا جاتا ہے یہ ایکٹ اس پر محیط ہوتا ہے۔ ذاتی ڈیٹا اپنے پاس رکھنے یا اس پر کارروائی کرنے والی سبھی تنظیموں کو اس کی تعمیل کرنی چاہیے۔

معذوری کی بنا پر امتیازی سلوک سے متعلق ایکٹ 1995

وسیع حد رکھنے والا یہ ایکٹ، جو 1996 میں نافذ ہوا، ملازمت میں، اشیاء خدمات، نقل و حمل اور تعلیم تک رسائی میں معذور افراد کے خلاف امتیازی سلوک کو غیر قانونی قرار دیتا ہے۔

کام کے وقت صحت و سلامتی وغیرہ سے متعلق ایکٹ 1974

یہ ایکٹ صحت و سلامتی کے قانون کا بنیادی جزء ہے جو کام کی سرگرمی سے متاثرہ ہر کسی کو محیط ہے۔ یہ کام کے وقت صحت و سلامتی کی قانونی ذمہ داری کا بوجھ آجر پر ڈالتا ہے۔

ہاؤسنگ (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001

اس ایکٹ کا سیکشن 91 بعض حدود کے اندر رہتے ہوئے ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کا انتظام اور اس کی خریداری کے واسطے مقامی اتھارٹیوں کیلئے التزام کرتا ہے جسے ضابطے میں طے کیا جائے گا۔ یہ انتظامات اپریل 2003 میں عمل میں آئیں گے۔ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز جس میں عمومی مشاورت اور تعاون شامل ہے کا مقصد معاشرے میں خود اپنے گھروں میں رہنے میں لوگوں کی مدد کرنا ہے۔ کچھ حالات میں ان خدمات اور گھر پر نگہداشت کی معرفت فراہم کرائی گئی خدمات کے بیچ ایک تہہ داری ہوسکتی ہے۔ ہاؤسنگ سپورٹ سروسز کے فراہم کنندگان بھی ریگولیشن آف کیئر (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001 کے تابع ہوں گے۔

حقوق انسانی سے متعلق قانون 1998

یہ ایکٹ عوامی اداروں کے اعمال کے سلسلے میں اسکاٹس اور انگلش قانون میں انسانی حقوق پر یورپی کنونشن کو باہم ضم کرتا ہے۔ اس کا مقصد انسانی حقوق کا تحفظ کرنا اور جمہوری معاشرے کے مثالی نمونوں اور اقدار کو برقرار رکھنا اور انہیں فروغ دینا ہے۔ کنونشن کے آرٹیکلس میں شامل ہے:

• فکر، ضمیر اور مذہب کی آزادی؛

• اظہار کی آزادی؛

• اجتماع اور وابستگی کی آزادی؛

• نجی اور کنبہ جاتی زندگی کے احترام کا حق؛ اور

• شادی کرنے کا حق۔

مینٹل ہیلتھ (نگہداشت اور معالجہ) (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2003

فی الحال زیر جائزہ، یہ ایکٹ دماغی عارضہ میں مبتلا لوگوں کو لازمی تحویل اور معالجہ فراہم کرتا ہے۔

منشیات کے بیجا استعمال سے متعلق ایکٹ 1971

یہ ایکٹ یو کے میں منشیات پر قابو پانے کیلئے اصل قانون ہے۔ یہ ادویاتی اور دیگر مصنوعات اپنے پاس رکھنے، سپلائی کرنے اور تیار کرنے کو ممنوع قرار دیتا ہے سوائے اس صورت کے جب منشیات کے بیجا استعمال سے متعلق ضابطہ 1985 کے ذریعہ انہیں قانونی بنایا گیا ہو۔

قانون کا تعلق ممنوعہ منشیات سے ہے اور یہ انہیں پانچ الگ الگ شیڈیولز میں رکھتا ہے۔ ممنوعہ منشیات کو ذخیرہ کرنے اور ان کا نظم و نسق کرنے کے ذمہ دار کسی بھی شخص کو منشیات کے بیجا استعمال سے متعلق ضابطہ 1985 اور منشیات کے بیجا استعمال (محفوظ تحویل) سے متعلق ضوابط 1973 کے مشمولات سے واقف ہونا چاہیے۔

پولیس ایکٹ 1997

پولیس ایکٹ 1997 کا جزء V اپریل 2002 میں نافذ کیا گیا تھا۔ یہ اسکاٹش کریمینل ریکارڈ آفس کو مجرمانہ ریکارڈ کی معلومات سے متعلق اسناد افراد اور تنظیموں کو جاری کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

مفاد عامہ میں افشاء سے متعلق ایکٹ 1998

یہ ایکٹ غلط کام کرنے کے بارے میں آگاہ کرنے والے کارکنان کا تحفظ کرتا ہے۔ یہ بنیادی طور پر حقوق ملازمت سے متعلق ایکٹ 1996 میں ترامیم کی شکل اختیار کرتا ہے، اور افشاء کی ان قسموں کے بارے میں التزام کرتا ہے جو تحفظ یافتہ ہوسکتے ہیں؛ جن حالات میں اس طرح کا افشاء تحفظ یافتہ ہے؛ اور وہ اشخاص جو تحفظ یافتہ ہوسکتے ہیں۔

نسلی تعلقات سے متعلق ایکٹ 1976

یہ ایکٹ ملازمت، خدمت کی حوالگی، تربیت اور دوسرے شعبوں میں نسلی امتیازی سلوک کو غیر قانونی قرار دیتا ہے۔

نسلی تعلقات (ترمیم) سے متعلق ایکٹ 2000

یہ ان عوامی سرگرمیوں میں جو ازیں قبل محیط نہیں تھے نسلی امتیاز کو غیر قانونی قرار دیتا ہے۔ یہ عوامی تنظیموں پر نسلی مساوات کو فروغ دینے کا ایک عمومی فریضہ عائد کرتا ہے۔

ریگولیشن آف کیئر (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001

یہ ایکٹ نگہداشت کی خدمت کے ضابطے بشمول نگہداشت کی خدمات کے رجسٹریشن اور معائنے کا ایک نیا نظام تشکیل دیتا ہے جو نگہداشت کے قومی معیارات کو زیر غور رکھتا ہے۔ یہ ایکٹ دو نئے قومی، خودمختار ادارے، اسکاٹش کمیشن فار دی ریگولیشن آف کیئر، نگہداشت کی خدمات کو منضبط کرنے کیلئے، اور اسکاٹش سوشل سروسز کونسل، سماجی خدمت کی افرادی قوت کو منضبط کرنے کیلئے اور اس کی تعلیم و تربیت کو فروغ دینے اور منضبط کرنے کیلئے بھی تخلیق کرتا ہے۔

آپ معلومات کیلئے یہ ویب سائٹیں ملاحظہ کر سکتے ہیں:

- ریگولیشن آف کیئر (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001

www.scotland-legislation.hmso.gov.uk/legislation/scotland/acts2001/20010008.htm

- ریگولیشن آف کیئر (اسکاٹ لینڈ) ایکٹ 2001 کے دستوری اسباب

www.scotland-legislation.hmso.gov.uk/legislation/scotland/s-200201.htm

مجرمین کی بازآباد کاری سے متعلق ایکٹ 1974

یہ ایکٹ بازآباد کاری کے عرصے کے بعد کچھ تعزیری سزائیں 'گزارے' ہوئے یا نظر انداز کردہ بنانے کا اہل بناتا ہے۔
بازآباد کاری کا عرصہ سزا یابی کی تاریخ سے ایک مقررہ وقت ہے۔

جنس کی بناء پر امتیازی سلوک سے متعلق ایکٹ 1975

جنس کی بناء پر امتیازی سلوک سے متعلق قانون 1975 تقرری، ترقی اور تربیت میں جنس یا ازدواجی حیثیت کی
بنیاد پر امتیازی سلوک کو غیر قانونی قرار دیتا ہے۔

یہ ایکٹ تعلیم، اقامت، اشیاء اور خدمات کی فراہمی اور تشہیر پر محیط ہے۔

پالیسی

عمدگی کو ہدف بنانا: اسکاٹ لینڈ میں سوشل ورک سروسز کی جدید کاری 1999

یہ قرطاس ابیض بچوں اور مصیبت زدہ بالغوں کے تحفظ کو مستحکم بنانے اور اعلیٰ معیار کی خدمات فراہم کیے
جانے کو یقینی بنانے کے واسطے تجاویز طے کرتا ہے۔ اسکاٹش کمیشن فار دی ریگولیشن آف کیئر اس مقصد
کیلئے متعین کردہ ایک خود مختار انضباط کار ہے۔

ہماری قومی صحت 2000

منصوبہ صحت کا مقصد اسکاٹ لینڈ کی صحت میں بہتری لانا اور امیر و غریب کے بیچ صحت سے متعلق خلاء
کو بند کرنا، ایک قومی خدمت کی حیثیت سے NHS کو بحال کرنا اور نگہداشت و معیارات میں بہتری لانا ہے۔

دیگر مفید حوالہ جاتی مواد

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.

نیشنل کیئر اسٹینڈرڈز
ہاؤسنگ سپورٹ سروسز

Supported accommodation for ex-offenders: Identifying effective practice,
Dr Gill McIvor 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.