



The Scottish  
Government  
Riaghaltas na h-Alba

# राष्ट्रीयदैखभालमानक

सहायक सेवाएं

नवम्बर 2013

सम्मान

निजता

विकल्प

सुरक्षा

संभाव्यता की प्राप्ति

समानता और विविधता



# राष्ट्रीयदेखभालमानक

सहायक सेवाएं

मार्च, 2005 में संशोधित

सम्मान

निजता

विकल्प

सुरक्षा

संभाव्यता की प्राप्ति

समानता और विविधता

# विषय वस्तु

पृष्ठ

प्रस्तावना	3
सेवा का उपयोग करने से पहले (मानक 1 से 6)	12
1 सूचित करना और निर्णय करना	15
2 प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं	16
3 आपके कानूनी अधिकार	19
4 सहायक व्यवस्थाएं	20
5 आपका पर्यावरण	22
6 प्रारम्भिक बैठकें	23
सेवा का उपयोग करना (मानक 7 से 12)	21
7 सहायक सेवा का उपयोग करना	26
8 विकल्प चुनना	27
9 सहायक संचार	28
10 सुरक्षित महसूस करना	29
11 अपने अधिकारों का प्रयोग करना	30
12 अपने विचार व्यक्त करना	31
दैनिक जीवन (मानक 13 से 16)	32
13 जीवन शैली— सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक विश्वास तथा मान्यताएं	34
14 दैनिक जीवन	35
15 स्वस्थ खान—पान— जहां पर सहायक सेवाएं भोजन उपलब्ध कराती हैं	36
16 स्वस्थ बने रहना	37
सहायक सेवा छोड़ना (मानक 17)	38
17 सहायक सेवा छोड़ना	40
अनुलग्नक A: शब्दावली	41
अनुलग्नक B: उपयोगी संदर्भ सामग्री	44



प्रस्तावना

राष्ट्रीयदेखभालमानक  
सहायक सेवाएं

## प्रस्तावना

### सहायक सेवाएं

सहायक सेवाएं वे सेवाएं हैं जो वर्तमान में “डे केयर” शीर्षक के अंतर्गत आती हैं। इनमें घर पर देखभाल तथा आवासन सहायता शामिल नहीं हैं जिन्हें अलग मानकों के अंतर्गत कवर किया गया है। डे केयर सेवाओं को भिन्न भिन्न व्यवस्थाओं के अंतर्गत स्टाफ सेवाओं या स्वयंसेवक सेवाओं द्वारा उपलब्ध कराया जा सकता है। इनमें देखभाल गृह या केन्द्र के भीतर प्रदान की जाने वाली सेवाओं सहित सीधे समुदाय में प्रदान की जाने वाली सेवाएं, जो केन्द्र में आधारित नहीं हैं, शामिल हैं। देखभालकर्ताओं के लिए डे केयर, जहां भी इसे उपलब्ध कराया जाता है, एक महत्वपूर्ण राहत साधन है (देखभालकर्ताओं के लिए ब्रेक्स)।

सहायक सेवाएं द्वारा भिन्न भिन्न लोगों की सहायता की जा सकती है जिनमें बहुत ही जटिल आवश्यकताओं वाले लोगों से लेकर वे लोग शामिल हैं जिन्हें उनके जीवन में भिन्न भिन्न समय बिन्दुओं पर समय-सीमित सहायता की आवश्यकता होती है।

सहायक सेवाओं का मुख्य उद्देश्य अपनी पसंदीदा जीवनशैली की योजना बनाना और उसे प्राप्त करना है। इसे प्राप्त करने के लिए सहायक सेवाओं को:

- आपके साथ काम करना चाहिए ताकि आपको देखभाल का एक उचित स्तर प्रदान किया जा सके तथा जब आपको अपेक्षित हो, सहायता उपलब्ध कराई जा सके;
- आपके विकास के लिए आपको अपेक्षित सहायता उपलब्ध कराना; और
- आपके जीवन के सभी पहलुओं में आपके व्यक्तिगत लक्ष्यों की दिशा में कार्य करने के लिए आपको अपेक्षित मार्गदर्शन, दिशा निर्देश और सहायता उपलब्ध कराना।

ये मानक उस कार्य प्रणाली के प्रतीक है जिससे यह सुनिश्चित किया जाता है कि आपका अपने जीवन पर नियंत्रण है तथा व्यक्तिगत कौशल तथा स्वतंत्रता विकसित करते हैं, और यह सुनिश्चित किया जाता है कि प्रदाता, और उचित होता है तो देखभालकर्ता आपकी आवश्यकताओं और पसंद के अनुसार सेवा में परिवर्तन करते हैं।

डे केयर का परम्परागत मॉडल ऐसी सेवा है जिसे आमतौर पर सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक प्रदान किया जाता है, और यह भवन में

आधारित है। व्यक्ति-केन्द्रित कार्यप्रणाली के अधिकाधिक उदाहरण हैं, जो सामाजिक समावेशन की नीति के अनुरूप हैं, उदाहरण के लिए मित्र बनाने से संबंधित सेवाओं का विकास। इसका उद्देश्य सहायक सेवाओं का प्रयोग करने वाले लोगों की, अनेक गतिविधियों जिनमें भुगतानयुक्त रोजगार, शैक्षणिक अवसर तथा आमोद प्रमोद तथा मनोरंजन सेवाएं भी शामिल हैं, में भाग लेकर समुदाय का सक्रिय सदस्य बनने के लिए प्रोत्साहित करना है। इसी के साथ-साथ सहायक सेवाओं द्वारा प्रयोग किए जाने वाले अधिक से अधिक परिसरों को आम जनता को उपलब्ध तथा उनके लिए पहुंच योग्य बनाया जा रहा है।

इन्डीपेंडेंट लिविंग मूवमेंट द्वारा तय किए गए सिद्धान्तों से सहायक सेवाओं के मानक प्रभावित हुए हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- यह कि प्रत्येक मनुष्य मूल्यवान है;
- यह कि कोई भी, चाहे उनकी विकृति कुछ भी क्यों न हो, वह विकल्प चुनने के लिए समर्थ है;
- यह कि ऐसे लोग जो शारीरिक, बौद्धिक तथा संवेदी विकृति तथा भावनात्मक विपत्ति के प्रति समाज की प्रतिक्रिया के कारण अशक्त हैं, उन्हें अपने जीवन को नियंत्रित करने का अधिकार है; और
- यह कि अशक्त जनों को समाज में पूरी तरह से भाग लेने का अधिकार 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 6)**

- 1 सूचित करना और निर्णय करना
- 2 प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं
- 3 आवास समर्थन नियोजन
- 4 सहायक व्यवस्थाएं
- 5 आपका पर्यावरण
- 6 प्रथम बैठकें

### **सेवा का उपयोग करना (मानक 7 से 12)**

- 7 सहायक सेवा का उपयोग करना
- 8 विकल्प चुनना
- 9 सहायक संचार
- 10 सुरक्षित महसूस करना
- 11 अपने अधिकारों का प्रयोग और उत्तरदायित्वों को निभाना
- 12 अपने विचार व्यक्त करना

### **दैनिक जीवन (मानक 13 से 16)**

- 13 जीवनशैली— सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता और विश्वास
- 14 दैनिक जीवन
- 15 स्वस्थ खान-पान— जहां पर सहायक सेवाएं भोजन उपलब्ध कराती हैं
- 16 स्वस्थ बने रहना

### **सहायक सेवा छोड़ना (मानक 17)**

- 17 सहायक सेवा छोड़ना

### 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 के बारे में निम्नलिखित के साथ चर्चा करने की इच्छा रख सकते हैं:

- कर्मचारी या मैनेजर;
- 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 12 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। उन्हें प्रदाता को निम्नलिखित के बारे में दिशा निर्देशित करना चाहिए:

- कोई भवन संबंधी आवश्यकताएं;
- किसे काम पर रखें; और
- उन्हें सहायक सेवा का प्रबन्धन किस प्रकार से करना चाहिए।

### 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 पहलूओं 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](http://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 महत्वपूर्ण समूहों के रजिस्ट्रों 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](http://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। एक प्रति की £7.95 लागत पर उपलब्ध है। आप ऑन-लाइन भी अधिनियम को देख सकते हैं (पते के लिए अनुलग्नक B देखिए)।

आप दि *रेगुलेशन ऑफ केयर रेगुलेशन्स 2002* के लिए स्कॉटिश सांविधिक इन्स्ट्रुमेंट को भी देख सकते हैं (पते के लिए अनुलग्नक B 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](http://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

# 1-6

सेवा का प्रयोग करने से पूर्व

- 1 सूचित करना और निर्णय करना
- 2 प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं
- 3 आपके कानूनी अधिकार
- 4 सहायक व्यवस्थाएं
- 5 आपका पर्यावरण
- 6 प्रथम बैठकें

राष्ट्रीयदेखभालमानक  
सहायक सेवाएं

## समर्थन सेवा का उपयोग करने से पहले

### मानक 1 से 6 तक परिचय

राष्ट्रीय देखभाल मानकों के पीछे सूचित निर्णय करने का अधिकार मुख्य सिद्धान्त रहा है। आपके द्वारा चुनी गई सहायक सेवाओं द्वारा व्यक्तिगत विकास के लिए वास्तविक अवसर उपलब्ध होने चाहिए तथा उनसे आप अपनी स्वतंत्रता को बनाए रख पाएं।

इस खण्ड में मानकों को सहायक सेवा के उन पहलुओं के आस-पास समूहबद्ध किया गया है, जिन्हें शुरुआत से प्रदान किया जाता है, जिनसे आपको यह निर्णय करने में सहायता मिलती है कि सेवा का उपयोग करने से आपके जीवन की गुणवत्ता क्या होगी।

### 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 बारे में जानकारी की पृष्ठभूमि में प्रबन्धन तथा कर्मचारियों के ब्योरे होने चाहिए ताकि आपको वह विश्वास प्राप्त हो सके कि सेवा द्वारा आपकी आवासन सहायक आवश्यकताओं को पूरा किया जाएगा।

### प्रबन्धन और कर्मचारी व्यवस्थाएं—आपके कानूनी अधिकार

आपको इस बात का विश्वास होना चाहिए कि सेवा का उचित रूप से प्रबन्धन किया जाता है और संबंधित विधान और दिशा निर्देशों के अनुरूप बेहतर गुणवत्ता सहायता तथा देखभाल प्रदान करने के लिए सभी कर्मचारियों (स्वयंसेवकों सहित) को सहायता और प्रशिक्षण प्रदान कराया जाता है।

### सहायक व्यवस्थाएं

आप यह जानने के इच्छुक हो सकते हैं कि सहायक सेवा आपकी कोई खास आवश्यकताओं को पूरा कर सकती है तथा साथ ही आपको अपनी रुचियों को बनाए रखने और उनका विकास करने का अवसर उपलब्ध हो सकता है। व्यक्तिगत योजनाओं में इस पर ध्यान दिया जाता है, और इस बात का वर्णन करते हैं कि किस प्रकार से आप अपेक्षित व्यक्तिगत सहायता तथा देखभाल प्राप्त करेंगे। आप यह आशा कर सकते हैं कि प्रदाता द्वारा सहायक सेवा में आपको स्थान देने से पहले प्रदाता द्वारा आपकी आवश्यकताओं पर चर्चा की जाएगी। आप यह भी अपेक्षा कर सकते हैं कि आपकी निजी योजना, सहयोग हेतु आपकी बदलती ज़रूरतों के मुताबिक परिवर्तित की जाएगी।



## आपका पर्यावरण

कुछ सहायक सेवाएं केन्द्रों में आधारित होती हैं लेकिन उन्हें अनेक परिसरों में प्रदान कराया जा सकता है। इनको प्रदाता द्वारा धारित या उसकी पट्टाधारित हो सकती है या लोगों द्वारा सहायक सेवाओं का प्रयोग करने के लिए इन्हें किराए पर लिया जा सकता है उदाहरण के लिए चर्च हाल आदि। कुछ परिसरों को प्रदाता द्वारा अन्य एजेंसियों के साथ साझेदारी में धारित किया जाता है अथवा उसकी पट्टाधारिता को धारण किया जाता है और उनका उपयोग सहायक सेवाओं का प्रयोग करने वाले लोगों तथा आम जनता द्वारा किया जाता है। आप यह आशा कर सकते हैं कि सहायक सेवा द्वारा प्रयोग में लाया गया कोई भी परिसर उचित मानको की कसौटी पर खरा उतरेगा और आपको और आपके लिए आवश्यक उपकरण को वहां पर व्यवस्थित किया जा सकता है।

## प्रारम्भिक बैठकें

सेवा के संबंध में सकारात्मक निर्णय लेने के लिए सहायक सेवा के कर्मचारियों से मुलाकात करने में समर्थ होना और सेवा को देखने में समर्थ होना तथा इसका प्रयोग करने वाले अन्य लोगों से बातचीत करना अनिवार्य होगा। आप कभी कभी यह चाह सकते हैं कि आपके रिश्तेदार, देखभालकर्ता, मित्र या प्रतिनिधि आपको निर्णय करने में सहायता करने के लिए शामिल हों। आप यह आशा कर सकते हैं कि निर्णय करने के लिए पर्याप्त समय के लिए प्रदाता आपकी आवश्यकता का सम्मान करेगा।

## 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 सरल अंग्रेजी में या उस भाषा या स्वरूप में जिसे आप सरलता से समझते हैं, में सहायक सेवा के बारे में विस्तृत जानकारी होगी। जानकारी में निम्नलिखित शामिल होते हैं:

- सहायक सेवा के उद्देश्य;
- यह किसके के लिए है;
- इसके द्वारा किस प्रकार की सहायक सेवा उपलब्ध कराई जाएगी;
- सांस्कृतिक आवश्यकताएं, जो इसके द्वारा उपलब्ध कराई जाती हैं;
- सहायक सेवा की मूलभूत लागत तथा आपके लिए संभावित प्रभार;
- सहायक सेवा का प्रयोग करने वाले किसी व्यक्ति के रूप में आपके अधिकार और उत्तरादयित्व;
- आप और आपके सामान के लिए बीमा कवर;
- जोखिम का प्रबन्धन करने तथा दुर्घटनाओं आदि को रिकार्ड करने और रिपोर्ट करने के लिए नीतियां और प्रक्रियाएं;
- सहायक सेवा का प्रयोग करने के दौरान अप्राधिकृत अल्कोहल या अप्राधिकृत अवैध दवाओं को धारण करने के संबंध में नीतियां तथा प्रक्रियाएं;
- यदि सहायक सेवा को बन्द कर दिया जाता है या स्वामित्व में परिवर्तन होता है, तो वह व्यवस्थाएं जिन्हें किए जाने की आवश्यकता है;
- शिकायत प्रक्रिया और इसका प्रयोग किस प्रकार से करें;
- व्यक्तिगत सामान से संबंधित कोई नीति;
- धूम्रपान तथा अल्कोहल पर कोई प्रतिबन्ध;
- स्थानीय स्वास्थ्य और सामाजिक कार्य सेवाओं के साथ व्यवस्थाएं; और
- सर्वाधिक नवीनतम देखभाल आयोग निरीक्षण रिपोर्ट।

2 आपका परिवार, देखभालकर्ता या प्रतिनिधि की जानकारी, सलाह तथा सहायता संबंधी आवश्यकता को आदर किया जाएगा और उसका उत्तर दिया जाएगा।

## प्रबन्धन और स्टाफिंग व्यवस्थाएं

### मानक 2

आप अच्छी गुणवत्ता के आवास समर्थन तथा देखभाल 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 आश्वस्त हो सकते हैं कि सहायक सेवा की नीतियों और प्रक्रियाओं में वे सभी कानूनी अपेक्षाएं कवर की गई हैं जो इसके द्वारा प्रदान की जा रही सेवा के प्रकार पर लागू होती हैं। इनमें शामिल कर सकते हैं।
  - स्टाफ व्यवस्था और प्रशिक्षण;
  - दवा देना;
  - स्वास्थ्य और सुरक्षा;
  - व्हिसल ब्लोइंग;
  - पर्यावरणीय स्वास्थ्य;
  - अग्नि सुरक्षा;
  - 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 अवगत हैं कि सेवाप्रदाता स्टॉफ तथा प्रबंधक तथा स्वयंसेवक, इन सभी को एक प्रक्रिया द्वारा भर्ती किया और चुना जाता है, जिसमें निम्न शामिल हैं:
  - संदर्भ प्राप्त करना;

- जहां अपेक्षित हो, आपराधिक रिकॉर्ड की जाँच; और
  - जहां उपयुक्त हो, स्कॉटिश सोशल सर्विस काउंसिल, दि यूनाइटेड किंगडम सेन्ट्रल काउंसिल फॉर नर्सिंग, मिडवाइव्स एण्ड हैल्थ विज़िटर्स (UKCC), या अन्य पेशेवर संगठनों से प्रति-संदर्भ (क्रास रेफरेंस)।
- 6 आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि कोई भी स्वयंसेवक जो सहायक सेवा में काम करता है वह इसकी नीतियों तथा प्रक्रियाओं से परिचित है। उन्हें इन्हें व्यावहारिक रूप से लागू करने के लिए समस्त संबंधित प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।
  - 7 आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि ऐसे कर्मचारी जिन्हें आवश्यक कौशल प्राप्त करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है, वे आपकी सहायक देखभाल तथा आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त संख्या में उपलब्ध होंगे। इन स्तरों के संबंध में देखभाल आयोग तथा प्रदाता के बीच में समझौता किया जाता है।
  - 8 आप जानते हैं कि सेवा की कर्मचारी विकास कार्यनीति तथा अपने सभी कर्मचारियों के लिए प्रभावी वार्षिक प्रशिक्षण योजना है।
  - 9 आप इस विषय में आश्वस्त हो सकते हैं कि मैनेजर द्वारा ऐसे जोखिमों का प्रबन्धन करने के लिए सक्रिय कार्य प्रणाली को अपनाया जाता है जो कार्य की सुरक्षित प्रणालियों, सुरक्षित अभ्यासों, सुरक्षित परिसरों तथा खतरे और देयता की जागरूकता के संबंध में पैदा होते हैं, तथा आपकी व्यक्तिगत योजना के संदर्भ में इन पर आपके साथ चर्चा की जाएगी।
  - 10 आप जानते हैं कि सहायक सेवा के पास एक लिखित नीति और प्रक्रियाएं हैं जो उन शर्तों पर आधारित हैं जिनमें प्रतिबन्ध का प्रयोग किया जाता है और प्रतिबन्ध<sup>1</sup> के प्रयोग के संबंध में कर्मचारियों को पूर्ण रूप से प्रशिक्षित किया जाता है और उन्हें सहायता प्रदान की जाती है। यदि आपको कतिपय अवसरों पर प्रतिबन्धित करना आवश्यक है तो इसे आपकी व्यक्तिगत योजना में दर्ज किया जाएगा और आप लगाए गए प्रतिबन्ध से संबंधित किसी भी घटना का रिकार्ड रखा जाएगा। प्रतिबन्ध की किसी घटना के बाद आप सहायता की आशा कर सकते हैं।

---

<sup>1</sup> प्रतिबन्ध: किसी व्यक्ति को निम्नलिखित के उपयोग द्वारा स्वयं को अथवा अन्य लोगों को हानि पहुंचाने से रोकने के लिए नियंत्रण: शारीरिक साधन (किसी व्यक्ति पर वास्तविक रूप से या धमकाने के अंदाज के रूप में हाथ रखना ताकि उसे किसी खास गतिविधि को करने से रोका जा सके); यांत्रिक साधन (उदाहरण के लिए किसी व्यक्ति को स्लीपिंग बैग में लपेटना या उसे कुर्सी से बांधना); पर्यावरणीय साधन (उदाहरण के लिए दरवाजों को इलेक्ट्रिक रूप से बन्द करना या विडियो निगरानी रखना); या दवा (बैचेनी भरे या उत्तेजित व्यवहार के लक्षणात्मक उपचार के लिए शामक या प्रशांतक दवाओं का प्रयोग करना)।

- 11 यदि आपके लिए आपकी दवाओं की व्यवस्था की जा रही है, तो आप इस बात को लेकर निश्चिन्त हो सकते हैं कि ऐसा करने वाले कर्मचारियों को इस कार्य की समझ है और उन्हें ऐसा करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है तथा वे नवीनतम सर्वश्रेष्ठ अभ्यास दिशा निर्देश का प्रयोग कर रहे हैं। दवा देने के लिए कर्मचारी प्रदाता की प्रणालियों के बारे में पूर्णतया अवगत हैं। वे जानते हैं कि आपकी दवाओं को किस प्रकार से स्टोर करना है और आपको देना है तथा वे उस तरीके से भी अवगत हैं जो आपके लिए सर्वश्रेष्ठ रूप से अनुकूल है।
- 12 आप इस बात को लेकर भी आश्वस्त हो सकते हैं कि चाहे आप स्वयं अपनी दवाओं की व्यवस्था कर रहे हैं अथवा नहीं, इस बात की जांच करने के लिए कर्मचारियों प्रशिक्षित किया गया है। वे आपकी सहमति से आपके सामान्य चिकित्सक से सलाह प्राप्त करेंगे यदि उन्हें आपकी स्थिति या दवा के संबंध में कोई चिंताएं हैं।
- 13 आप यह जानते हैं कि जब भी कर्मचारी किसी वित्तीय लेनदेन में शामिल होंगे, तो इसे सावधानीपूर्वक रिकार्ड किया जाएगा। ऐसा इस तरीके से किया जाएगा जिसकी देखभाल आयोग द्वारा जांच की जा सकेगी।

## आपके कानूनी अधिकार

### मानक 3

आपके पास एक लिखित समझौता है जिसमें स्पष्ट रूप से उस सहायक सेवा को परिभाषित किया गया है जिसे आपको प्रदान किया जाएगा। इसमें सहायक सेवा को प्राप्त करने की निबन्धन तथा शर्तों तथा अनुबंधन में परिवर्तन करने या उसे समाप्त करने के लिए व्यवस्थाएं निर्धारित की गई हैं।

- 1 आपके पास इस लिखित समझौते की एक प्रति उस भाषा तथा स्वरूप में होगी जिसे आप समझते हैं।
- 2 आप सहायक सेवा नीतियों और प्रक्रियाओं की पूर्ण सूची के लिए अनुरोध कर सकते हैं और इसे आपको प्रदान किया जाएगा।
- 3 आप इस बात की पुष्टि का अनुरोध कर सकते हैं कि सहायक सेवा द्वारा सभी संबंधित विधान तथा दिशा निर्देश जैसे अग्नि, स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं तथा जोखिम प्रबन्धन, चाहे भवन में या समुदाय आधारित सेवा में, पालन किया जाता है और उसे आपको उपलब्ध कराया जाएगा।
- 4 आप या आपका प्रतिनिधि प्रमाणपत्रों और परमिट की जांच कर पाएंगे।

## सहायक व्यवस्थाएं

### मानक 4

आपकी व्यक्तिगत योजना के आधार पर सहायक सेवा के बारे में आपको नियोजित रूप से परिचय कराया जाएगा। आप प्रशिक्षित कर्मचारियों के साथ अपनी व्यक्तिगत योजना को विकसित करने में शामिल रहेंगे।

- 1 आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि सहायता सेवा के पास सेवा के लिए अनुरोधों के प्रति प्रतिक्रिया करने के लिए तत्काल और प्रभावी प्रणाली मौजूद है, जिसमें आपातकालीन अनुरोधों के संबंध में प्रतिक्रिया करने की प्रक्रिया शामिल है।
- 2 आपके लिए एक नामित स्टाफ सदस्य होगा जो आपकी देखभाल और सहायता के लिए उत्तरदायी है।
- 3 आप अपनी व्यक्तिगत योजना को नियोजित करने तथा उस सहमत होने में शामिल होते हैं।
- 4 आपकी व्यक्तिगत योजना आपकी आशाओं, आवश्यकताओं तथा विकल्पों को दर्शाती है।
- 5 सहायक सेवा के साथ आपके पहले चार सप्ताहों के दौरान, आपको कर्मचारियों के साथ अपनी आवश्यकताओं पर चर्चा करने के लिए प्रत्येक अवसर उपलब्ध होगा जो किसी भी कठिनाई में आपकी सहायता करेंगे।
- 6 आपकी व्यक्तिगत योजना की नियमित रूप से समीक्षा की जाएगी तथा यह समीक्षा तब भी की जाएगी जब आप इसके लिए कहते हैं अथवा सहायता सेवा मैनेजर कहता है।
- 7 आपकी व्यक्तिगत योजना में निम्नलिखित के बारे में जानकारी तथा निर्णय शामिल होते हैं:
  - आप किस नाम से स्वयं को बुलाना पसंद करेंगे;
  - आपकी सामाजिक, सांस्कृतिक, धार्मिक तथा स्वास्थ्य आवश्यकताएं तथा इन्हें किस प्रकार से पूरा किया जाए;
  - कोई विशिष्ट उपकरण जिसकी आपकी आवश्यकता है तथा इसे किस प्रकार से उपलब्ध कराया जाएगा;
  - कोई संचार आवश्यकताएं तथा इन्हें किस प्रकार से पूरा किया जाएगा;

- यदि प्रथम भाषा अंग्रेजी नहीं है तो किस प्रकार की संचार व्यवस्थाओं को लगाने की आवश्यकता है;
  - आपकी व्यक्तिगत योजना की समीक्षा में किसे शामिल किया जाना चाहिए;
  - आप कौन सा भोजन तथा ड्रिंक पसंद करते हैं और आहार संबंधी कोई विशेष आवश्यकताएं;
  - आपकी स्वास्थ्य आवश्यकताएं तथा इन्हें किस प्रकार से पूरा किया जाएगा, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:
    - दवा लेने की व्यवस्थाएं; और
    - प्रतिरोध के कोई कदम, जिन्हें कर्मचारियों को स्वयं आपकी सुरक्षा के लिए या दूसरों की सुरक्षा के लिए उठाने की आवश्यकता है;
  - यदि आप कोई शिकायत करना चाहते हैं या किसी चिंता को व्यक्त करना चाहते हैं तो संपर्क करने के लिए कोई स्वतंत्र व्यक्ति;
  - मौज मस्ती संबंधी रुचियां; और
  - संभाव्य जोखिमों संबंधी निर्णय।
- 8 आपके पास अपनी व्यक्तिगत योजना की एक प्रति होगी।



## आपका पर्यावरण

[ये मानक उस समय लागू होते हैं जब सहायक सेवा को प्रदाता के परिसरों में उपलब्ध कराया जाता है या परिसरों को प्रदाता द्वारा सहायक सेवाएं प्रदान करने के लिए पट्टे पर दिया जाता है (व्यक्तिगत रूप से तथा अन्य एजेन्सियों के साथ साझेदारी में)]

### मानक 5

आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि भवन में पहुंचा जा सकता है तथा उसे इस प्रकार से डिजाइन किया गया है ताकि एक सुरक्षित, खुला तथा सुहावना पर्यावरण उपलब्ध हो सके जिसमें निजी, समूह तथा सार्वजनिक स्थल के संबंध में एक संतुलन है।

- 1 आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि भवन के फर्श तथा बाहर की जगह को भली भांति बनाए रखा जाता है और रास्ते में उनकी पहचान इस रूप में नहीं की जाती है जो सहायक सेवाओं के आपके उपयोग में बाधा उत्पन्न करने वाले हैं।
- 2 आप जानते हैं कि भवन का डिजाइन तथा इसकी फिटिंग्स से आपको अपनी स्वतंत्रता को बनाए रखने तथा उसे बढ़ाने में सहायता मिलती है।
- 3 आप यह आशा कर सकते हैं कि परिसरों को साफ-सुथरा, स्वास्थ्यपूर्ण तथा किसी भी प्रकार की कष्टकारी बदबू तथा शोर शराबे से मुक्त रखा जाता है। इनमें मौजूदा अग्नि शमन विनियमों, स्वास्थ्य तथा सुरक्षा अपेक्षाओं और पर्यावरणीय स्वास्थ्य विनियमों का अनुपालन किया जाता है।
- 4 आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि आग लगने की स्थिति में उन्हें क्या करना है।
- 5 आप इस साक्ष्य के लिए कह सकते हैं तथा वह आपको उपलब्ध कराया जाना चाहिए कि प्रदाता के पास कर्मचारियों तथा सार्वजनिक देयता के लिए आवश्यक बीमा है, तथा उसने भवन और साजो-सामान का बीमा करवाया हुआ है। प्रदाता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि आपको अपने व्यक्तिगत साजो सामान की उचित व्यवस्थाएं करने के लिए सहायता प्रदान की जाती है यदि इसे प्रदाता के बीमा द्वारा कवर नहीं किया गया है।
- 6 आपको सुरक्षित भण्डारण सुविधाएं उपलब्ध कराई जाएंगी।
- 7 यदि आप धूम्रपान करते हैं, तो आपको इस बात की जानकारी होगी कि क्या आप परिसरों में धूम्रपान कर सकते हैं और यदि हां, तो कहां पर।
- 8 आप इस बात को लेकर आश्वस्त हो सकते हैं कि भवन के भीतर अनेक मनोरंजन के साधन तथा शिल्प उपकरण उपलब्ध होंगे। जहां पर संभव होगा, भवन के आसपास के मैदानों का प्रयोग बाह्य गतिविधियों के लिए किया जाएगा।

## प्रारम्भिक बैठकें

### मानक 6

आप कर्मचारियों और प्रबन्धन से मुलाकात कर सकते हैं तथा सहायक सेवा का प्रयोग करने से पहले इसे देख सकते हैं।

- 1 जहां पर सहायक सेवा केन्द्र में उपलब्ध कराई जाती है, तो आपके पास कम से कम एक अवसर कर्मचारियों और उन लोगों से मिलने का होगा जो सहायक सेवाओं का प्रयोग करते हैं ताकि आपको सहायक सेवा का प्रयोग करने से संबंधित निर्णय करने में सहायता मिल सके।
- 2 यदि सहायता सेवा समुदाय में उपलब्ध कराई जाती है, तो आपके पास सेवा का उपयोग करने वाले लोगों से मुलाकात करने या सीमित अवधि तक सहायता सेवा का उपयोग करने का अवसर होगा जब तक कि आप तथा अन्य जो आपकी व्यक्तिगत योजना में शामिल हैं इस बात पर सहमत नहीं हो जाते कि इससे आपकी आवश्यकताओं की पूर्ति होगी।
- 3 यदि आप चाहते हैं तो आपके देखभालकर्ता या प्रतिनिधि बैठकों या मुलाकातों में शामिल हो सकते हैं।

# 7-12

सहायक सेवा का प्रयोग करना

- 7 सहायक सेवा का प्रयोग करना
- 8 विकल्प चुनना
- 9 सहायक संचार
- 10 सुरक्षित महसूस करना
- 11 अपने अधिकारों का प्रयोग करना
- 12 अपनी राय व्यक्त करना

राष्ट्रीयदेखभालमानक  
सहायक सेवाएं

## सहायक सेवा का उपयोग करना

### मानक 7 से 12 का परिचय

लोगों को नए परिवेश में व्यवस्थित होने में समय लग जाता है। आप इस बात की आशा कर सकते हैं कि मैनेजर तथा कर्मचारी इस अवधि के दौरान आपकी भावनाओं और चिंताओं के प्रति संवेदनशील हैं। वे इस बात का सम्मान करेंगे कि आपके पास इस बात के विकल्प हैं कि आपकी व्यक्तिगत योजना को किस प्रकार से प्रेक्टिस में लाया जाएगा तथा आपकी सहायता और देखभाल संबंधी आवश्यकताएं किस प्रकार से परिवर्तित हो सकती 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।

### सुरक्षित महसूस करना

सहायक सेवा का प्रयोग करते समय आपको सुरक्षित महसूस करने का अधिकार है। आपको उन जोखिमों को भी चुनने का अधिकार है जिन्हें आप उठाना चाहते हैं, उस समय तक जब कि आपकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं तथा पसंदों तथा कर्मचारियों और सहायक सेवाओं का प्रयोग करने वाले अन्य लोगों के कुशलक्षेम के बीच में एक समुचित संतुलन है।

### अपने अधिकारों का प्रयोग करना— अपनी राय व्यक्त करना

आवास सहायक 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।

## सहायक सेवा का उपयोग करना

### मानक 7

जब आप पहली बार सहायक सेवा का प्रयोग करना शुरू करते हैं, तो आपका उन कर्मचारियों द्वारा स्वागत तथा प्रोत्साहन किया जाता है जो आपकी प्रतीक्षा कर रहे हैं तथा जिन्होंने सहायता सेवा से आपका परिचय करवाने के लिए व्यवस्थाएं की हैं।

- 1 आपके लिए एक नामित स्टाफ सदस्य की व्यवस्था की जाएगी जो आपकी आवश्यकताओं की व्यवस्था करने के लिए समन्वय किया जाएगा, जिन्हें आपकी व्यक्तिगत योजना में निर्धारित किया गया है।
- 2 आप अपने नामित कार्यकर्ता के साथ सभी समुचित समयों पर अपनी आवश्यकताओं पर चर्चा कर सकते हैं।
- 3 आप सहायक सेवाओं के प्रयोग करने के अपने निर्णय पर पुनर्विचार कर सकते हैं और कर्मचारियों और अपने प्रतिनिधि से बात कर सकते हैं, जो आपके लिए उपलब्ध विकल्पों पर आपके साथ चर्चा करेंगे।

## विकल्प चुनना

### मानक 8

आप अपने व्यक्तिगत तथा सामाजिक जीवन के प्रत्येक पहलू के संबंध में विकल्प चुन सकते हैं।

- 1 आपको अपनी व्यक्तिगत योजना में निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने में कुशल कर्मचारियों की सहायता उपलब्ध होगी।
- 2 आपके पास अपने कल्याण से संबंधित समीक्षाओं तथा अन्य बैठकों का नियंत्रण है। यदि आप ऐसा चाहते हैं तो आपको ऐसा करने के लिए सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।
- 3 आपके पास जो सम्पूर्ण जानकारी आप प्राप्त करते हैं, उसे समझने के लिए आपके सलाह प्राप्त कर सकते हैं और साथ ही प्रत्येक उपलब्ध विकल्प के प्रभाव के बारे में आप सलाह प्राप्त कर सकते हैं।
- 4 आप उन गतिविधियों को चुन सकते हैं जिनमें आप शामिल होना चाहते हैं, और यदि आपको आवश्यकता है तो कर्मचारियों द्वारा आपको सहायता उपलब्ध कराई जाएगी।
- 5 आपके पास बिना किसी दबाव के अपने विकल्पों पर विचार करने का समय होगा।
- 6 जब तक आपकी व्यक्तिगत योजना के अनुसार आपकी सुरक्षा तथा कल्याण के लिए व्यवस्थाओं के उपलब्ध होने तक आप अपनी मर्जी से आना जाना कर सकते हैं।
- 7 यदि आप चाहते हैं, तो विकल्पों को चुनने में आपकी सहायता के लिए आपके लिए प्रशिक्षित, स्वतंत्र प्रतिनिधियों तक पहुंच उपलब्ध होगी।
- 8 कल्याण अधिकारों के बारे में विशेषज्ञ सलाह प्राप्त करने के लिए आपकी कर्मचारियों द्वारा सहायता की जा सकती है ताकि आप स्वयं के लिए उपलब्ध संसाधनों को बढ़ा सकें तथा उन संसाधनों को बढ़ा सकें जिनकी आपको अपने विकल्पों को चुनने में सहायता की आवश्यकता है।
- 9 यदि आप अपना स्वयं का व्यक्तिगत सहायक नियुक्त करते हैं, तो जब आप सहायक सेवा प्राप्त कर रहे हैं, उस दौरान वह व्यक्ति उन सभी कार्यों को करना जारी रखेगा जिन्हें आप उससे करवाना चाहते हैं।
- 10 आप कर्मचारियों के साथ सहायक सेवा के प्रबन्धन में भाग ले सकते हैं। इसमें निम्नलिखित के लिए योगदान शामिल होगा:
  - सहायक सेवा का दैनिक प्रचालन;
  - कर्मचारियों की भर्ती तथा चयन करना;
  - आपूर्तियों और आपूर्तिकर्ताओं को चुनना;
  - गतिविधियों की योजना बनाना;
  - देखभाल की गुणवत्ता की निगरानी करना; और
  - सहायक सेवा के लिए योजनाओं का विकास करना।
- 11 आप इस बात के संदर्भ में निश्चित हो सकते हैं कि मैनेजर और कर्मचारी आपको इस बारे में बताएंगे कि सेवा के प्रबन्धन के संदर्भ आप किन कार्यों में भाग नहीं ले सकते हैं और आपके साथ कारणों पर चर्चा करेंगे।

## सहायक संचार

### मानक 9

यदि आपकी प्रथम भाषा अंग्रेजी नहीं है तो सेवाओं, उपस्करों और उपकरणों के संचार के लिए प्रयोग करने के लिए या आपकी कोई अन्य संचार आवश्यकताएं हैं, तो आपके लिए सहायता उपलब्ध होगी।

- 1 आपकी संचार आवश्यकताओं का नियमित रूप से आकलन तथा समीक्षा की जाती है तथा यदि आपको आवश्यक है तो आपके लिए हमेशा संचार सहायता उपलब्ध होगी।
- 2 आप इस बात के लिए निश्चिंत हो सकते हैं कि विशिष्ट उपकरणों के प्रयोग करने में कर्मचारी आपकी सहायता कर सकते हैं।
- 3 आपकी, आपके नामित कामगार या प्रशिक्षित संचार सहायता कामगारों द्वारा सहायता की जाती है जिनमें प्रशिक्षित दुभाषिया भी शामिल हैं।
- 4 आप इस बात के लिए निश्चिंत हो सकते हैं कि कर्मचारी उन लोगों को जो आपकी संचार आवश्यकताओं के बारे में जानते हैं, वे इनके बारे में आपको सलाह तथा जानकारी दें, विशेष रूप से जब आपका परिचय किसी नई व्यवस्था के कराया जा रहा हो।
- 5 आप तीव्रतापूर्वक तथा अपनी पंसदीदा शैली में सम्प्रेषण कर सकते हैं।
- 6 आप महत्वपूर्ण घटनाओं तथा किसी विशिष्ट अवसर के बारे में तैयार हो सकते हैं ताकि अपनी भावनाओं, विचारों और उत्तरों को संप्रेषित कर सकें।

## सुरक्षित महसूस करना

### मानक 10

आप अपनी कार्यवाहियों के लिए उत्तरदायित्व को स्वीकार करते हैं, अपने ज्ञान को सुरक्षित कर सकते हैं क्योंकि सहायक सेवा द्वारा आपके हितों की रक्षा करने के लिए उचित प्रणालियां स्थापित की गई हैं।

- 1 आपको दिन प्रति दिन की घटनाओं तथा गतिविधियों के संबंध में, न्यायसंगत जोखिमों, जो आप उठाना चाहते हैं तथा कर्मचारियों तथा सहायक सेवा का प्रयोग करने वाले अन्य लोगों की सुरक्षा और कल्याण के बीच में आपको एक न्यायपूर्ण संतुलन उपलब्ध कराया जाता है।
- 2 आप अपने स्वयं के जोखिम आकलन में पूर्णतया शामिल हैं, तथा आप ऐसे अन्य लोग भी हो सकते हैं जिन्हें आप शामिल करना चाहते हैं जैसे देखभालकर्ता, परिवार का कोई सदस्य या स्वतंत्र प्रतिनिधि। आप अपने जोखिम आकलन रिपोर्ट की एक प्रति प्राप्त करेंगे।
- 3 आप कर्मचारियों के साथ जोखिमों पर चर्चा कर सकते हैं। आप सहायक सेवा को सुरक्षित रूप से प्रयोग करने से संबंधित मार्ग दर्शन तथा सहायता प्राप्त करते हैं जैसे खाना पकाते समय या उद्यान में काम आने वाले उपकरणों का प्रयोग करना।
- 4 आप इस बात के लिए निश्चित हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा किसी दुर्घटना या घटना के रिकार्ड रखे जाते हैं और उनकी छानबीन की जाती है जिसमें प्रतिबन्ध की घटनाएं शामिल हैं, तथा यदि आप चाहते हैं तो रिश्तेदारों, देखभालकर्ताओं या अन्य प्रतिनिधियों को बताना शामिल है।
- 5 आप इस बात के लिए निश्चित हो सकते हैं कि सहायक सेवा धमकाने, उत्पीड़न तथा किसी अन्य प्रकार के शोषण से रहित है।
- 6 आप इस बात के लिए निश्चित हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा आपकी या अन्य लोगों की सुरक्षा के लिए प्रतिबन्ध नहीं लगाए जाएंगे जब तक ऐसा करना कानून द्वारा अनुमत न हो तथा तब भी प्रतिबन्ध का प्रयोग केवल तभी किया जाएगा जब अन्य हस्तक्षेप असफल हो गए हों (जब तक कि ऐसा करना कानूनी रूप से अपेक्षित न हो)।
- 7 यदि आपके व्यवहार से सहायक सेवा से आपको लाभ मिलना कठिन हो जाता है, तो ऐसा समझने के लिए विशेषज्ञ सहायता उपलब्ध होगी, यदि संभव होगा तो आपके व्यवहार में परिवर्तन करने में सहायता के लिए ऐसा किया जाएगा।



## अपने अधिकारों का प्रयोग करना

### मानक 11

आप एक व्यक्ति के रूप में अपने अधिकारों को धारण करते हैं।

- 1 आप इस बात के लिए निश्चित हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा हमेशा आपके पसंदीदा नाम या उपनाम आदि से पुकारेगा, आपके साथ नम्रतापूर्वक व्यवहार किया जाएगा और हमेशा आपके व्यक्तित्व का सम्मान किया जाएगा।
- 2 यदि आपको सहायता की आवश्यकता है तो आपके अनुरोध पर जितनी जल्दी हो सकेगा उतनी जल्दी कार्रवाई की जाएगी।
- 3 आप स्वयं इस बात को देख सकते हैं कि रिकार्डों को गोपनीय रखा जाता है तथा उन तक केवल नियंत्रित स्थितियों में ही पहुंचा जा सकता है।
- 4 आपको यह बताया जाएगा कि किसी जानकारी को गोपनीय क्यों नहीं रखा जा सकता है तथा किसके पास इसे देखने का अधिकार है।
- 5 आप निश्चित रह सकते हैं कि आपके रिकार्डों की गोपनीयता को बनाए रखा जाता है।
- 6 आपके पास प्रदाता की फाइल में आपके बारे में रखी गई किसी जानकारी की प्रति को प्राप्त करने का अधिकार है, बशर्ते कि इससे तीसरे पक्ष या विधायी दिशा निर्देशों का उल्लंघन नहीं होता है।
- 7 सहायक सेवा के अंतर्गत आपको आपके अधिकारों तथा उत्तरदायित्वों को उस भाषा में समझाया जाएगा जिसे आप समझते हैं।

## अपने विचार व्यक्त करना

### मानक 12

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 यदि आपकी कोई चिंताएं हैं तो आप अपने नामित कामगार के साथ या सहायता सेवा प्रबन्धन के किसी सदस्य के साथ उन पर स्वतंत्र रूप से चर्चा कर सकते हैं।
- 2 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।
- 3 आप विश्वस्त हो सकते हैं कि आवास सहायक 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।
- 4 यदि आपका कोई स्वतंत्र प्रतिनिधि 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।
- 5 यदि आप समर्थन समूह से जुड़े हैं, तो कर्मचारियों द्वारा उन सुझावों या प्रस्तावों पर गंभीरतापूर्वक कार्य किया जाएगा जो समूह द्वारा प्रदान किए जाते हैं।
- 6 आप अपनी सहायक सेवा के देखभाल आयोग द्वारा निरीक्षण में भूमिका निभा सकते हैं। सहायक सेवा प्रदाता द्वारा, सहायक सेवा के निरीक्षण से संबंधित प्रत्येक निरीक्षण रिपोर्ट की प्रति को उपलब्ध कराया जाएगा ताकि आप या आपके प्रतिनिधि द्वारा इसे देखा जा सके।
- 7 यदि किसी अन्य व्यक्ति, जिनमें कर्मचारी या स्वयंसेवक शामिल हैं, के साथ कोई विरोध होता है तो आपकी सहायता और आपका प्रतिनिधित्व किया जाता है।
- 8 सहायक सेवा को किस प्रकार से प्रचालित किया जाता है तथा इसे किस प्रकार से परिवर्तित और सुधारा जा सकता है, इससे संबंधित बैठकों में आपको भाग लेने का अवसर प्रदान किया जाता है।

# 13-16

## दैनिक जीवन

- 13 जीवन शैली— सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक विश्वास तथा मान्यताएं
- 14 दैनिक जीवन
- 15 स्वस्थ खान-पान— जहां पर सहायक सेवाएं भोजन उपलब्ध कराती हैं
- 16 स्वस्थ बने रहना

राष्ट्रीयदेखभालमानक

सहायक सेवाएं

### दैनिक जीवन

इस खण्ड में दिए गए मानक इस बात पर ध्यान केन्द्रित करते हैं कि किस प्रकार से सहायक सेवा द्वारा आपके सामान्य स्वास्थ्य तथा कल्याण को बढ़ावा दिया जाता है। ये इस बात को सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण साधन हैं कि आपके जीवन की गुणवत्ता को बनाए रखा जाता है या उसमें सुधार किया जाता है तथा आप अपने आसपास जारी गतिविधियों का स्वयं को हिस्सा महसूस करते हैं।

### जीवन शैली— सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक विश्वास तथा मान्यताएं

इस खण्ड में दिए गए मानक यह स्पष्ट करते हैं कि आपके द्वारा सहायक सेवा का प्रयोग करने के दौरान अपने स्वयं के सामाजिक, सांस्कृतिक और धार्मिक विश्वास या मान्यताओं के अनुसार अपने जीवन को जी सकते हैं।

### दैनिक जीवन

जब आप सहायक सेवा का प्रयोग करते हैं, तो आपको विशिष्ट आवश्यकताओं वाले एक खास व्यक्तित्व के रूप में स्वयं के साथ व्यवहार किए जाने तथा अवांछनीय सार्वजनिक ध्यान या हस्तक्षेप से दूर रहने का अधिकार है।

### स्वस्थ खान-पान— जहां पर सहायक सेवाएं भोजन उपलब्ध कराती हैं

आपके स्वास्थ्य और कल्याण के लिए पौष्टिकता महत्वपूर्ण है। यदि सहायक सेवा द्वारा भोजन उपलब्ध कराया जाता है, तो आपको एक बेहतर तथा विभिन्नतापूर्वक भोजन उपलब्ध कराया जाना चाहिए। आपके पास भोजन के संबंध में विकल्प होने चाहिए तथा आपकी विशेष आवश्यकताओं की पूर्ति की जानी चाहिए। भोजन को किस प्रकार से तैयार किया जाता है तथा परोसा जाता है तथा आप इसे कहां पर खाना चाहते हैं, ये सभी बातें भोजन का आनन्द लेने के लिए मायने रखती हैं।

कर्मचारियों को आपका स्वास्थ्य देखभाल संबंधी आवश्यकताओं के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी ताकि वे आपको ऐसी किसी सहायता को उपलब्ध करा सकें जब आपको इसकी आवश्यकता है जब आप सहायक सेवा का प्रयोग कर रहे हैं।

## जीवन शैली— सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक विश्वास तथा मान्यताएं

### मानक 13

आपके सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक विश्वास और मान्यता का सम्मान किया जाता है। आप इन मान्यताओं को बनाए रखते हुए अपना जीवन यापन कर सकते हैं।

1. आप इस बात के लिए निश्चित हो सकते हैं कि कर्मचारियों को आपके तथा सहायक सेवा का प्रयोग करने वाले अन्य लोगों के सामाजिक, सांस्कृतिक तथा धार्मिक मान्यता और विश्वास के बारे में कर्मचारियों को उचित रूप से सूचित किया जाता है।
2. आपको अपनी मान्यताओं का पालन करने के लिए अवसर तथा सहायता प्रदान की जाती है जिसमें आपके जैसे मान्यता या विश्वास रखने वाले समुदाय के साथ आपका संपर्क बनाए रखना शामिल है।
3. सामाजिक सेवा द्वारा प्रदत्त सामाजिक कार्यक्रमों, मनोरंजन तथा गतिविधियों की व्यवस्था की जाएगी ताकि आप यदि आप चाहते हैं तो इसमें भाग ले सकें।
4. आपकी सेक्सुएलिटी को स्वीकार किया जाता है तथा आपकी विधिसम्मत यौन संबंधी आवश्यकताओं और पसंद को आपके लिए महत्वपूर्ण माना जाता है।

## दैनिक जीवन

### मानक 14

आपके पास सहायक सेवा का प्रयोग करने के दौरान अपनी निजता का अधिकार है, तथा आप इस बारे में अपनी पसंद व्यक्त कर सकते हैं कि आप कितनी व्यक्तिगत जानकारी को साझा करना चाहते हैं तथा इस बारे में विकल्प चुन सकते हैं कि आप अपना समय किस प्रकार से व्यतीत करते हैं।

1. आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि कर्मचारी आपके निजता तथा सम्मान के अधिकार की रक्षा करते हैं, जब वे आपकी सभी निजी गतिविधियों के संबंध में सहायता करते हैं।
2. आपकी अपनी निजी शारीरिक देखभाल तथा उपचार संवेदनशीलता के बारे में गोपनीय रूप से आपकी सहायता की जाएगी तथा ये सहायता इस प्रकार से की जाएगी जिससे आपके सम्मान की रक्षा होती है।
3. यदि आप चाहते हैं तो आप अपनी आवश्यकताओं के बारे में सदस्य या कर्मचारी के साथ गोपनीयता से तथा निजतापूर्वक चर्चा कर सकते हैं।
4. आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि आपकी व्यक्तिगत जानकारी को नोटिस बोर्ड पर नहीं लगाया जाएगा।
5. आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा आपके बारे में सार्वजनिक रूप से बात नहीं की जाएगी जब तक कि आप इसके लिए पहले से ही सहमत न हुए हों।
6. आप इस बात को चुन सकते हैं कि आप किन गतिविधियों में शामिल होना चाहते हैं और उनमें भाग लेने के लिए आपको सहायता प्रदान की जाएगी।
7. आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा स्थानीय समुदाय की गतिविधियों में आपके द्वारा आपकी भागीदारी को समुदाय के सदस्य के रूप में, न कि 'सेवा उपयोगकर्ता' के रूप में भागीदारी में सहायता की जाएगी।
8. सहायक सेवाओं में आपकी व्यवस्थित मुलाकातों के बारे में आपके साथ पेशेवरों या जनता में से किसी सदस्य द्वारा विचार विमर्श किया जाता है।
9. यदि सहायक सेवाओं का प्रयोग करने वाले अन्य लोगों के साथ आप यात्रा पर जा रहे हैं तो आपके साथ समूह में यात्रा करने के बारे में विचार विमर्श किया जाएगा ताकि आप समूह में होने के कारण अपने आप को अपरिचित महसूस न करें।
10. आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि कर्मचारी जो आपके साथ कार्यक्रमों, मुलाकातों आदि पर जाते हैं तो वे वर्दी नहीं पहनते हैं या आपसे अलग पहचान नहीं दिखाते हैं।
11. आपको सहायक सेवा की कारों या मिनी बसों में यात्रा नहीं करनी होगी जो सहायक सेवा का विज्ञापन देती हैं जिससे आपकी और अवांछनीय ध्यान आकर्षित न हो।

## स्वस्थ खान-पान- जहां पर सहायक सेवाएं भोजन उपलब्ध कराती हैं

### मानक 15

आपका खाना-पीना भिन्न भिन्न और पौष्टिक होता है। उनसे आपकी खानपान पसंद तथा आहार संबंधी विशेष आवश्यकताओं का पता लगता है। उन्हें भली भांति तैयार तथा पकाया जाता है तथा आकर्षक रूप से प्रस्तुत किया जाता है।

1. आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि खानपान तथा अन्य कर्मचारियों को आपकी खान पान संबंधी आदतों और साथ ही किसी जातीय, सांस्कृतिक या आपकी अन्य पसंद की जानकारी है। किसी प्रकार की आहार संबंधी विशेष आवश्यकता (उदाहरण के लिए यदि आपको मधुमेह या गुर्दे का खराब कार्यकरण है) तो उन्हें आपकी व्यक्तिगत योजना में दर्ज किया जाता है।
2. आपको ऐसी खान-पान सूची (मेन्यू) प्रदान किया जाता है जिससे आपकी पसंद का पता चलता है। इस मेन्यू में आपकी टिप्पणियों के अनुसार नियमित रूप से परिवर्तन किया जाता है तथा इसमें हमेशा ही ताजे फल तथा सब्जियां शामिल होंगी।
3. यदि आवश्यकता है तो कर्मचारियों की ओर से सहायता तथा प्रोत्साहन के साथ आप खाना पीना अथवा चाय नाश्ते को तैयार करने में सहायता कर सकते हैं।
4. आप जब चाहें चाय नाश्ता तथा गर्म तथा ठंडे पेय पदार्थ आदि प्राप्त कर सकते हैं।
5. आप भली भांति प्रस्तुत भोजन का आनन्द लेते हैं। खान पान के संबंध में बेहतर भोजन स्वच्छता अभ्यासों को अपनाया जाता है।
6. यदि आपको भोजन के समय में किसी सहायता की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, अनुकूलित कटलरी या क्राकरी, तरल आहार, या कर्मचारी सदस्य द्वारा सहायता) तो कर्मचारी आपके लिए इसकी व्यवस्था करेंगे।
7. यदि आप ऐसा चाहते हैं तो कर्मचारियों द्वारा नियमित रूप से ऐसी किसी बात की समीक्षा की जाएगी जिससे आपके खान-पान की योग्यता प्रभावित होती है जैसे आपका दांतों से जुड़ा स्वास्थ्य, तथा आपके लिए उचित सलाह की व्यवस्था की जाएगी।
8. यदि आप आप अपने खान पान की मात्रा पर स्वयं नियंत्रण नहीं रख पाते हैं तो कर्मचारी आपके लिए ऐसा कर सकते हैं। यदि कोई चिंताएं हैं तो कर्मचारियों द्वारा उन्हें आपको या आपके प्रतिनिधि को समझाया जाएगा। आपकी सहमति से कर्मचारियों द्वारा कोई जरूरी कार्रवाई की जाएगी, जैसे आहार विशेषज्ञ या आपके जीपी से सलाह लेना।

## स्वस्थ बने रहना

### मानक 16

आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि कर्मचारी आपकी स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं को समझते हैं जिन्हें आपके द्वारा सेवा का प्रयोग करने के दौरान पूरा किया जाना चाहिए। वे उन्हें आपके लिए अनुकूल रूप से पूरा करने का प्रयास करते हैं।

1. यदि आप अस्वस्थ महसूस करते हैं तो आपको कर्मचारियों से सहायता प्राप्त करनी चाहिए जो आपकी इच्छा के अनुसार आपके चिकित्सक या अन्य स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर से संपर्क कर सकते हैं।
2. आप इस बात को लेकर निश्चिंत हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा आपको निरोधात्मक स्वास्थ्य देखभाल जैसे स्क्रीनिंग, प्रतिरक्षाकरण तथा नियमित जांच के बारे में सूचित किया जाएगा। कर्मचारियों द्वारा इनमें भाग लेने के लिए आपकी सहायता की जाती है।
3. यदि आपको दवा लेने की आवश्यकता है, तो कर्मचारियों को इसकी जानकारी है तथा ऐसी व्यवस्थाएं की गई हैं जिससे आप सुरक्षित रूप से अपनी दवा ले सकते हैं तथा उस तरीके से जो आपके लिए सर्वाधिक उपयुक्त है।
4. यदि आपको ऐसा करने की जरूरत है तो आप कर्मचारियों से अपने नुस्खे का आर्डर देने तथा उसका संग्रहण करने के लिए कर्मचारियों से सहायता प्राप्त कर सकते हैं।
5. यदि आप ऐसी दवाएं लेते हैं जिसे लेने के लिए किसी अन्य व्यक्ति की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए इंजेक्शन) तो कर्मचारियों द्वारा ऐसा इस तरीके से किया जाएगा जिससे आपके सम्मान और प्रतिष्ठा की पहचान तथा निजता को बनाए रखा जाता है, जैसाकि आपकी व्यक्तिगत योजना में तय किया गया है।
6. यदि आपके अपनी दवा के संबंध में कोई प्रश्न हैं जिनका उत्तर कर्मचारियों द्वारा नहीं दिया जा सकता है, तो आपकी अपने समुदाय फार्मासिस्ट, जीपी या प्राथमिक देखभाल टीम के अन्य सदस्य से सलाह प्राप्त करने में सहायता करेंगे।



# 17

सहायक सेवा को छोड़ना  
17 सहायक सेवा को छोड़ना

राष्ट्रीयदेखभालमानक  
सहायक सेवाएं

## सहायक सेवा छोड़ना

### मानक 17 का परिचय

लोग भिन्न भिन्न कारणों से सहायक सेवाओं को छोड़ते हैं। वे सिद्धान्त जो आपके द्वारा प्राप्त सहायता या देखभाल का आधार बने थे, जब आप सहायक सेवा का उपयोग कर रहे थे, उन्हीं सिद्धान्तों के आधार पर आपको इस सेवा को छोड़ते समय सहायता की जाएगी।

सहायक सेवा को छोड़ना एक सहायक अनुभव होना चाहिए। आप इस बारे में निर्णय लेने के लिए पर्याप्त समय लेने में सक्षम होने चाहिए कि अब भविष्य में क्या होगा। सहायक सेवा कर्मचारियों द्वारा इस समय आपकी सहायता अवश्य की जानी चाहिए।

## सहायक सेवा छोड़ना (मानक 17)

### मानक 17

आप परिवर्तन की योजना बनाने तथा उस पर चर्चा करने में हमेशा शामिल रहते हैं।

- 1 यदि आप चाहते हैं, तो आपके देखभालकर्ता या प्रतिनिधि (या दोनों) को इन चर्चाओं में शामिल किया जाएगा।
- 2 यदि आप सहायक सेवा को छोड़ते हैं तो आपको अपने लिए तथा अन्यो के लिए संभावित जोखिम के आकलन में शामिल किया जाता है।
- 3 यदि आप नई सहायक सेवा में जा रहे हैं, तो आपकी उन अन्य लोगों से मिलने में सहायता की जाएगी जो सहायक सेवाओं का प्रयोग कर रहे हैं तथा नए सहायक सेवा कर्मचारियों से अग्रिम रूप से मुलाकात करवाई जाएगी।
- 4 आप इस बात को लेकर विश्वस्त हो सकते हैं कि कर्मचारियों द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि आपको अपनी मित्रता बनाए रखने का अवसर मिलता है।
- 5 यदि आपको इस कारण से सहायक सेवा को छोड़ना पड़ रहा है क्योंकि सहायक सेवा द्वारा अब आपकी जरूरतों को पूरा नहीं किया जा सकता अथवा इसे बन्द किए जाने की आवश्यकता है, तो इस प्रकार के कदम में न्यूनतम जोखिम तथा बाधा शामिल होगी।
- 6 आपके रिकार्ड पूर्ण तथा अद्यतन होंगे, तथा आपकी भागीदारी और सहमति से उन्हें एक साथ रखा गया है।
- 7 नई सहायक सेवा में जाने में सहायता प्राप्त करने के लिए आप स्वतंत्र सहायता (अर्थात नागरिक एडवोकेट) तथा परिवार सहायता प्राप्त कर सकते हैं।
- 8 यदि आप एक युवा व्यक्ति है जो वयस्क सहायक सेवा में जा रहे हैं, तो आपकी पुरानी सहायक सेवा के कर्मचारी इस अवधि के दौरान नई सहायक सेवा में कार्यरत नामित कर्मचारी के माध्यम से आपकी सहायता करेंगे तथा उस व्यक्ति से नियमित रूप से संपर्क बनाए रखेंगे।
- 9 यदि आपको सहायक सेवा को छोड़ कर जाने के लिए कहा जाता है क्योंकि अब सहायक सेवा द्वारा आपकी आवश्यकताओं को पूरा नहीं किया जा सकता है अथवा आपके व्यवहार के कारण सहायक सेवा के लिए आपकी सहायता करना असंभव हो गया है, तो इस स्थिति को आपको उचित रूप से समझाया जाएगा तथा आपको किसी ऐसी कार्रवाई की जानकारी दी जाएगी जिसे आप निर्णय के विरुद्ध अपील करने के लिए कर सकते हैं।

अनुलग्नक A

राष्ट्रीयदेखभालमानक  
सहायक सेवाएं

## अनुलग्नक A

### शब्दावली

#### एडवोकेट या एडवोकेसी

सेवा के किसी पहलू से, या सेवा क्रय करने या प्रदान करने में संलग्न किन्हीं कानूनी एजेंसियों से स्वतंत्र व्यक्ति, जो सेवा का उपयोग कर रहे ऐसे व्यक्तियों की ओर से उनके हितों के लिए कार्य करता है जो पेशेवरों से व्यवहार करते समय अपनी बात रखने में खुद को असमर्थ महसूस करते हैं। एडवोकेट, व्यक्ति को अपनी बात रखने में मदद करता है।

#### देखभाल

व्यक्तियों के स्वास्थ्य, व्यक्तिगत तथा सामाजिक देखभाल के संदर्भ में उनकी क्या आवश्यकताएं हैं, तथा इन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कौन-कौन सी सेवाओं को लागू किया जाना चाहिए, इन बातों के संबंध में निर्णय करने की प्रक्रिया। आकलन उस व्यक्ति, उसके रिश्तेदारों या प्रतिनिधियों, और संबंधित पेशेवरों के साथ किया जाता 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 हैं 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

इस बारे में एक योजना, कि सहायता तथा देखभाल सेवा किस तरह प्रदान की जाएगी, प्रमुख रूप से सेवा का उपयोग करने वाले व्यक्ति (तथा/या उनके प्रतिनिधि) और सेवाप्रदाता के बीच इस पर सहमति होती है।

### प्राथमिक देखभाल टीम

सामान्य चिकित्सक तथा अन्य स्वास्थ्य पेशेवर जो समुदाय में स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करते हैं।

### प्रतिबन्ध

किसी व्यक्ति को निम्नलिखित के उपयोग द्वारा स्वयं को अथवा अन्य लोगों को हानि पहुंचाने से रोकने के लिए नियंत्रण:

- शारीरिक साधन (किसी व्यक्ति पर वास्तविक रूप से या धमकाने के अंदाज के रूप में हाथ रखना ताकि उसे किसी खास गतिविधि को करने से रोका जा सके);
- यांत्रिक साधन (उदाहरण के लिए किसी व्यक्ति को स्लीपिंग बैग में लपेटना या उसे कुर्सी से बांधना);
- पर्यावरणीय साधन (उदाहरण के लिए दरवाजों को इलेक्ट्रिक रूप से बन्द करना या विडियो निगरानी रखना); या
- दवा (बैचेनी भरे या उत्तेजित व्यवहार के लक्षणात्मक उपचार के लिए शामक या प्रशांतक दवाओं का प्रयोग करना)।

### जोखिम प्रबन्धन

जोखिम के प्रबन्धन, जीवन की हानि, वित्तीय हानि, कर्मचारियों की उपलब्धता की हानि, सुरक्षा, या प्रतिष्ठा की हानि को कम करने के लिए एक व्यवस्थित कार्यप्रणाली।

### यूकेसीसी

यूनाईटेड किंगडम सेन्ट्रल काऊंसिल फार नर्सिंग, मिडवाइव्स एण्ड हैल्थ विजिटर्स यूकेसीसी को नर्सिंग एण्ड मिडवाइफरी काऊंसिल द्वारा अप्रैल 2002 में प्रतिस्थापित किया जाता 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 B

राष्ट्रीयदेखभालमानक  
सहायक सेवाएं

## अनुलग्नक B

### उपयोगी संदर्भ सामग्री

#### कानून

#### दि एडल्ड्स 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 विल्ड्रन (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।

#### 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 डिस्पैबिलिटी 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 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 हेल्थ (केयर एण्ड ट्रीटमेंट) (स्कॉटलैंड) एक्ट 2003**

इस अधिनियम में यह तय किया गया है कि किसी व्यक्ति का उपचार किस प्रकार से किया जाएगा यदि वह व्यक्ति मानसिक रोग से पीड़ित है और उनके अधिकार क्या क्या हैं।

### **दि मिस्यूज ऑफ ड्रग्स एक्ट 1971**

यह अधिनियम यूके में ड्रग्स नियंत्रण का मुख्य कानून है। इसमें *मिस्यूज ऑफ ड्रग रेगुलेशन्स 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 रेगुलेशन्स 1985* की विषय-वस्तु तथा *मिस्यूज ऑफ ड्रग्स (सेफ कस्टोडी) रेगुलेशन्स 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 परिस्थितियों 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 मद्देनज़र 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-](http://www.scotland-)

[legislation.hmsso.gov.uk/legislation/scotland/acts2001/20010008.htm](http://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](http://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 डिस्क्रिमीनेशन एक्ट 1975

दि सैक्स डिस्क्रिमीनेशन 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 मज़बूती 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

*Learning Disability Quality Indicators*, Scottish Health Advisory Service, 2000.

*Older People's Quality Indicators*, Scottish Health Advisory Service, 2000.

*Responding to Challenge*, Social Work Services Inspectorate, 1995.

*Involving Disabled People In Services*, Social Work Services Inspectorate, 1996.

*Time Well Spent – Day Services for People with Mental Illness*, Social Work Services Inspectorate, 1995.

*Moving into the Mainstream: Inspection of Services for Adults with Learning Disabilities*, Social Services Inspectorate, 1998.

*Independent Advocacy, a guide for Commissioners: a guide for health boards, NHS Trusts, local authorities and anyone involved with advocacy*, Scottish Executive, 2000.

*The Commissioning Maze: commissioning community care services*, Accounts Commission for Scotland, 1997.

*The Same As You?* Scottish Executive, 2000.

*Outcomes of Social Care for Disabled People and Carers*, University of York, 1991.

*Assessment Systems and Community Care*, Department of Health, Social Services Inspectorate, 1991.

*Signposts for success in commissioning and providing health services for people with learning disabilities*, NHS Executive, 1998.

*Generic Standards*, Clinical Standards Board for Scotland, January 2001.

*Challenging and Inappropriate Sexual Behaviour In People with Learning Disabilities*, Scottish Office, 1998.

*New Directions: Day Services for People with Learning Disabilities in the 1990s*, University of Exeter, 1999.

*Essence of Care*, Department of Health, 2001.

*Restraint of Residents with Mental Impairment in Care Homes and Hospitals*, The Mental Welfare Commission.

*If you don't ask you don't get*, Scottish Executive, 2001.



**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](mailto: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: 978-1-78412-019-1 (web only) Hindi

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

APS ग्रुप स्कॉटलैंड DPPAS14688 (11/13) द्वारा स्कॉटिश सरकार के लिए तैयार किया गया

स्कॉटिश सरकार द्वारा प्रकाशित नवम्बर 2013