



ਸਾਡੇ ਬਾਰੇ

ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (CQC) ਹਾਂ, ਜੋ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਬਾਲਗ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਅਸਰਦਾਰ, ਹਮਦਰਦੀਪੂਰਨ, ਉੱਚ-ਕੁਆਲਿਟੀ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਬਾਲਗ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ 'ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਿਆਰਾਂ' ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਪੂਰੀ ਕਰ ਸਕੇ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਈ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਗਲੇ ਸਫੇ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਿਆਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜਿਹੜੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਸੀਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹਸਪਤਾਲਾਂ, GP ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਾਂ, ਡੈਂਟਲ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਾਂ, ਐਂਬੂਲੈਂਸ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਅਤੇ ਹੋਮ-ਕੇਅਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਇਲਾਜ, ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਆਸ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਮੁਆਫ਼ਕ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇ।
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ) ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਜ਼ਰੂਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਜੋਖਮ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਪਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਸ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇ।
- ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਜਾਂ ਅਢੁਕਵਾਂ ਵਿਹਾਰ ਨਹੀਂ ਝੱਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਵੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਿਹਤ ਚੰਗੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਖਾਣ ਅਤੇ ਪੀਣ ਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਜਿਸ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਇਲਾਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਿਹੜਾ ਸਾਜ਼-ਸਮਾਨ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਉਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਫ਼, ਢੁਕਵਾਂ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਾਲਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਉਹ ਇਹਨਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੋਲ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਯੋਗਤਾ-ਪ੍ਰਾਪਤ, ਕਾਬਲ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇਕਾਰ ਸਟਾਫ਼ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਇਹਨਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਅਜਿਹੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਮ 'ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੀ ਭੂਮਿਕਾ ਮੁਤਾਬਕ ਢੁਕਵੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਸਮੇਂ ਕੋਈ ਗੱਲ ਗਲਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਫ਼ੀ ਮੰਗਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ CQC ਰੇਟਿੰਗ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕੋ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਅਸਰਦਾਰ, ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀਆਂ, ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਚੰਗੀ ਅਗਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਸੇਵਾ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਲਗਾਤਾਰ ਇਸ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਸੀਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਮ ਜਨਤਾ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਸਾਡੀ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿੱਥੇ ਅਤੇ ਕਿਹੜੀ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਕਰਨੀ ਹੈ।

ਤਫ਼ਤੀਸ਼ਾਂ ਸਾਨੂੰ ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸਖ਼ਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪੁੱਛਦੇ ਹਾਂ। ਉਹ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਣ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਤ ਕਰੀਏ ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮਾਅਨੇ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ 'ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਸ਼ਨ' ਪੁੱਛਦੇ ਹਾਂ।

- **ਕੀ ਇਹ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ?** ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਟਾਲੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਬਚਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?
- **ਕੀ ਇਹ ਅਸਰਦਾਰ ਹੈ?** ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ, ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਚੰਗੇ ਨਤੀਜੇ ਨਿਕਲਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਜੀਵਨ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਕੀ ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਬਿਹਤਰੀਨ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ?
- **ਕੀ ਇਹ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀ ਹੈ?** ਕੀ ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ, ਰਹਿਮਦਿਲੀ, ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦਾ ਹੈ?
- **ਕੀ ਇਹ ਪ੍ਰਤਿਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੈ?** ਕੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਸਕਣ?
- **ਕੀ ਇਸ ਦੀ ਚੰਗੀ ਅਗਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ?** ਕੀ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ? ਅਤੇ ਕੀ ਇਹ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਨਵੀਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਆਪਣੇ ਹਾਲਾਤ ਕਰਕੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਬਣ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਲੋਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਮੈਂਟਲ ਹੈਲਥ ਐਕਟ (Mental Health Act) ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧਿਤ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਮੈਂਟਲ ਹੈਲਥ ਐਕਟ (MHA) ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਜਾਂਚ-ਨਤੀਜੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਨੂੰ ਸੇਧ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਦੇ ਹਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ MHA ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧਿਤ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਚਿੰਤਾ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਲਾਮਤੀ (ਰੱਖਿਆ) ਲਈ ਵੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਆਪਣਾ ਇਲਾਜ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਮੰਨ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਣਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੇ ਲਈ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਇਹ ਸਾਡੀ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਅਸਰਦਾਰ, ਹਮਦਰਦੀਪੂਰਨ, ਅਤੇ ਉੱਚ-ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ। ਇਹ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਮਾੜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਪਿਛਲਾ ਸਫ਼ਾ ਦੇਖੋ।

ਪਰ, ਇਹ ਜਾਣਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਨਹੀਂ ਲਿਜਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਇੱਕੋ-ਇੱਕ ਅਪਵਾਦ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮੈਂਟਲ ਹੈਲਥ ਐਕਟ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਤਿਬੰਧਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਜਨਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਹੋਰਨਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਸਮੂਹਾਂ ਨਾਲ ਭਾਈਵਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲਾਂ ਸਮੇਤ, ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਜਿਹੜੇ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਹੈਲਥਵਾਚ ਇੰਗਲੈਂਡ, NHS ਇੰਪਰੂਵਮੈਂਟ, NHS ਇੰਗਲੈਂਡ ਅਤੇ ਐਫਸਟੈਂਡ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਅਤੇ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਹਰੇਕ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸੀਂ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਇਹ ਦੱਸਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਪੰਜ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਸਾਡੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਕੀ ਅਰਥ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਪਤਾ ਲਗਾਏ ਚੰਗੇ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਪਤਾ ਲਗਾਈਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਹਰੇਕ ਸਥਾਨਕ ਸੇਵਾ ਕਿੰਨੀ ਚੰਗੀ ਹੈ। ਸਾਡੀਆਂ ਰੇਟਿੰਗਾਂ ਹਨ:

- ਅਤਿ-ਉੱਤਮ;
- ਵਧੀਆ;
- ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਨਾਕਾਫੀ।

ਅਸੀਂ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸਮੁੱਚੀ ਰੇਟਿੰਗ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਨਤਾ ਲਈ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਪੰਜ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਰੇਕ ਲਈ ਰੇਟਿੰਗ ਵੀ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦੇਖਭਾਲ ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਿਆਰਾਂ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਰਹਿ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮਿਲੇ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਆਸ ਕਰਨ ਦਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਹੋਵੇ।

ਅਸੀਂ ਜੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਉਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪਛਾਣੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਕਿੰਨੀਆਂ ਗੰਭੀਰ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਉੱਤੇ ਕਿਵੇਂ ਅਸਰ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

- ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਜੋ ਇਹ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਹੜੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਕੰਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਉਣਾ:
 - ਸਧਾਰਨ ਚਿਤਾਵਨੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨੀਆਂ;
 - ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਗਾਉਣੇ;
 - ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਮੁਕੱਦਮਾ ਚਲਾ ਕੇ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਲਈ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਕਰਕੇ ਕਿ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ 'ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਪਾਅ' ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸਦੇ ਅੰਦਰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ (ਮਿਸਾਲ ਲਈ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਰੱਦ ਕਰਨੀ)।

ਅਸੀਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਖੇਤਰੀ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਕੇ ਸੁਧਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਅਤੇ ਇੰਸਪੈਕਟਰ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ ਅਸੀਂ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਬਾਲਗ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਵਿਲੱਖਣ ਨਜ਼ਰੀਆ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਖਾਸ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਖਾਸ ਪਹਿਲੂਆਂ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਖਾਸ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਤਜਰਬੇ;
- ਕਿਵੇਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਇਕੱਠੇ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ; ਅਤੇ
- ਕਿਸੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ।



ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ 03000 616161

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ enquiries@cqc.org.uk

ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ www.cqc.org.uk

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

ਸਾਨੂੰ Twitter ਤੇ ਫਾਲੋ ਕਰੋ [@CareQualityComm](https://twitter.com/CareQualityComm)

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਿਤਾਬਚਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਲੈਣਾ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਪਰ ਅਸਧਾਰਨ ਹਾਲਾਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਡੈਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ 1998 (Data Protection Act 1998) ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ (Code of Practice on Confidential Personal Information) (ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰੱਖਾਂਗੇ।