Care Quality Commission

کیئر کوالٹی
کمیشن

صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات سے متعلقہ ہمارے قواعد و ضوابط کے لیئے انسانی حقوق کی حکمت عملی

خلاصہ

ستمبر 2014

کیئر کوالٹی کمیشن انگلینڈ میں صحت اور بالغ افراد کی سماجی دیکھ بھال کے بارے میں قواعد و ضوابط کی تشکیل کرنے والا ایک آزاد ادارہ ہے۔

ہمارا مقصد

ہم اس امر کو یقینی بناتے ہیں کہ صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات مہیا کرنے والے ادارے لوگوں کو محفوظ، مؤثر، دردمندانہ اور اعلیٰ میعار کی دیکھ بھال مہیا کریں اور ہم دیکھ بھال کی خدمات میں بہتری لانے کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں۔

ہمارا کردار

ہم اس امر کویقینی بنانے کے لئے کہ یہ خدمات کوالٹی اور حفاظت کے بنیادی معیار پر پورا اترتی ہوں ان کی نگرانی، معائنہ اور اُن کے لیئے قواعدو ضوابط ترتیب دیتے ہیں، اور ہم اپنی تحقیقات کو شائع کرتے ہیں جس میں مختلف خدمات کے درجات یعنی ریٹنگ بھی شامل ہوتی ہیں تا کہ لوگوں کو دیکھ بھال کی خدمات کے انتخاب میں اُن کو مدد مل سکے۔

ہمارے اصول

- ہم خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کو اپنے کام کا مرکزی حصہ سمجھتے ہیں۔
- ہم آزاد، مستحکم، منصفانہ اور یکساں رویہ اختیار کرتے ہیں۔
- ہمارے ہاں ایک شفاف اور قابل رسائی نظام ہے۔
- ہم صحت اور سماجی دیکھ بھال کے نظام کے ساتھ شراکت میں کام کرتے ہیں۔
- ہم ایک اعلی کارکردگی کی تنظیم ہونے کے لئے مصروف عمل ہیں اور ہم جس طرح سے دوسروں سے توقع کرتے ہیں اسی طرح خود بھی مسلسل معیار کی بہتری کے لیئے کوشاں رہتے ہیں۔
- ہم مساوات، تنوع اور انسانی حقوق کو فروغ دیتے ہیں۔

ہماری حکمت عملی یہ بیان کرتی ہے کہ سی کیو سی (CQC)کے اصولوں میں سے ایک "مساوات، تنوع اور انسانی حقوق کو فروغ" دینا ہے۔

سی کیو سی کی حکمت عملی کے ساتھ مساوات اور انسانی حقوق کے اثرات کے تجزیے میں، ہم نے دیکھ بھال کی خدمات کے ہمارے قواعد و ضوابط میں انسانی حقوق کے نظریئے کو اُجاگر کرنے کا وعدہ کیا تھا۔ یہ دستاویز ہماری حکمت عملی کا ایک خلاصہ ہے جس کی تکمیل اپریل اور جون 2014 کے درمیان ہماری حکمت عملی کے عارضی مسودے پر ایک عوامی مشاورت کے بعد ہوئی۔ یہ انسانی حقوق کے بارے میں اُن معلومات کے علاوہ ہے جسے ہمارے کتابچے میں شامل کیا گیا ہے۔

فہرست

1. ہمیں انسانی حقوق کی حکمت عملی کی ضرورت کیوں ہے؟ 4

2. انسانی حقوق سے ہمارا مطلب کیا ہے؟ .... Error! Bookmark not defined.

2.1 پالیسی کے تناظر میں 6

2.2 انسانی حقوق کے ہمارے اصولوں کی تشریح 6

3. انسانی حقوق کو ہمارے تشخیصی ڈھانچے میں ڈھالنا 7

4. ہر شعبے کے قواعد کے سلسلے میں ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی پر عمل درآمد ... Error! Bookmark not defined.

4.1 انسانی حقوق کو لاحق خطرات کی نشاندہی 9

4.2 انسانی حقوق کے سلسلے میں معائنے 9

4.3 انسانی حقوق میں اعتماد کی تشکیل: رجسٹریشن اور معائنہ کرنے والی ٹیموں کے لیئے تربیت و ترقی 10

4.4 اپنی حکمت عملی میں انسانی حقوق کا پیغام 10

5. انسانی حقوق کی اپنی حکمت عملی پر عمل درآمد کرنے کے اصول .... Error! Bookmark not defined.

6. متواتر بہتری اور قومی سطح پر اس کی رپورٹنگ .... Error! Bookmark not defined.

ہم سے رابطہ کیجئے .... Error! Bookmark not defined.

ہمیں انسانی حقوق کی حکمت عملی کی کیوں ضرورت ہے؟

ہمیں درج ذیل کی وجہ سے انسانی حقوق کی حکمت عملی کی ضرورت ہے:

تنوع یعنی مختلف اقلیتوں کا احترام کرنے، مساوات کو فروغ دینے اور انسانی حقوق کو یقینی بنانے سے اس امر کو یقینی بنانے میں مدد ملے گی کہ صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات کا استعمال کرنے والے تمام لوگوں کو محفوظ اور اچھے معیار کی دیکھ بھال ملے ۔ یہ ہمارا بنیادی مقصد ہے۔

ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی ہمیں اس اصول کو ہمارے مقصد کے لیئے استعمال کرنے میں ہماری مدد کرے گی اور ہم اپنے پانچ اہم سوالات کا استعمال کرتے ہوئے (کیا خدمات محفوظ، مؤثر، ہمدردانہ، جواب دہ اور اعلیٰ قیادت کے ہاتھ میں ہیں؟) انسانی حقوق کو اپنے قواعد و قوانین میں متواتر اپناتے رہیں گے۔

ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی کے ڈائیاگرام (خاکہ 1) میں دکھایا گیا ہے کہ ہم کس طرح قواعد و ضوابط کی تشکیل کے لیئے اپنی نئی حکمت عملی کے ہر مرحلے پر مساوات اور انسانی حقوق کو اپنانے کا ارادہ رکھتے ہیں۔

خاکہ نمبر 1: ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی

1. ہمیں انسانی حقوق کی ایک حکمت عملی کی ضرورت کیوں ہے؟	سی کیو سی کے اصول کا اطلاق: مساوات، تنوع اور انسانی حقوق کو فروغ دینا	سی کیو سی کے مقصد کے لئے: ہم اس بات کا یقین کرتے ہیں کہ ہسپتالوں، دیکھ بھال کرنے والے گھروں، ڈینٹل اور جی پی سرجریوں اور انگلینڈ میں دیگر تمام دیکھ بھال کی خدمات لوگوں کو محفوظ، مؤثر، ہمدردانہ اور اعلی معیار کی دیکھ بھال فراہم کریں اور ہم اُن کے میعار میں بہتری کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں۔
2. انسانی حقوق سے ہمارا کیا مطلب ہے؟	ہمارے **انسانی حقوق کے اصولوں** کا اطلاق : • عدل • احترام • مساوات • وقار • خود مختاری • زندگی کا حق • عملے کے حقوق	ہمارے **پانچ مرکزی سوالات** کے: کیا صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات درج ذیل نوعیت کی ہیں: • محفوظ؟ • موثر؟ • ہمدردانہ؟ • لوگوں کی ضروریات کے مطابق؟ • اچھی قیادت میں؟

یہ انسانی حقوق کے موضوعات کی طرف لے جاتا ہے

3. انسانی حقوق کے موضوعات کو تشخیصی ڈھانچے میں شامل کرنا۔	• ضابطے (صحت کے شعبہ کی طرف سے قیادت) • ہم خدمات کے لیئے قواعد و ضوابط کس طرح ترتیب دیتے ہیں کے سلسلے میں راہنمائی • اہم امور کی تلاش کرنے کے لئے
4. ہر قسم کی خدمات کے لئے ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی کی تشکیل	• انسانی حقوق کے لئے خطرات: اقدامات اور نگرانی کے اعداد و شمار • انسانی حقوق کے معائنے: طریقہ کار، آلات، معلومات • انسانی حقوق میں اعتماد کی تعمیر: معائنہ ٹیموں کے لئے تربیت اور ترقی • خدمات فراہم کرنے والوں، ان کا استعمال کرنے والوں اور دیگر لوگوں کی ہماری حکمت عملی کے بارے میں آگاہی
5. انسانی حقوق کی حکمت عملی کے اصولوں کے نفوذ کی حمایت کرتی ہے	خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کو ہمارے کام کا مرکزی جزو بنانا ہمارے معائنہ کی حکمت عملی میں انسانی حقوق کو شامل کرنا معائنہ میں ملوث تمام لوگوں کے لیئے قابل استعمال اور اگر ضرورت ہو تو سی کیو سی میں انسانی حقوق کے ماہرین کی طرف سے موزوں مشورہ اور مدد کی دستیابی

6. معائنے کے ایک نئے ماڈل کی تشکیل کے ساتھ ساتھ مسلسل بہتری

نئے طریقے مثال کے طور پر انسانی حقوق کی نگرانی کے نئے اقدامات، معائنے کے طریقے، سیکھنے کی حکمت عملی

صحت اور سماجی دیکھ بھال کے سلسلے میں سی کیو سی کی مساوات اور انسانی حقوق پر تبصرہ کرنے کی اہلیت کے ساتھ ساتھ بہتر میعار کی حوصلہ افزائی کرنے کے لئے ہماری طرف سے کیئے گئے ہر ایک معائنے میں مساوات اور انسانی حقوق کے اصولوں کو اپنانا

حکمت عملی کا تجزیہ

انسانی حقوق سے ہمارا کیا مطلب ہے؟

ہمارے پانچ اہم سوالات کے لئے انسانی حقوق کی حکمت عملی کی تشکیل کے لئے ، ہم اُن 'انسانی حقوق کے اصولوں' کا استعمال کر رہے ہیں جن پر عام طور پر اتفاق کیا جاتا ہے۔ ان اصولوں کو بعض اوقات انگریزی مخفف FREDA کے نام سے پکارا جاتا ہے جس میں F سے فیئرنس یعنی انصاف، R سے ریسپیکٹ یعنی احترام، E سے ایکوالٹی یعنی برابری، D سے ڈگنیٹی یعنی وقار، اور A سے آٹانومی یعنی خود مختاری (اپنی پسند اور اختیار) بنتا ہے۔ ان اصولوں کو تمام بین الاقوامی انسانی حقوق کے معاہدوں کی بنیاد سمجھا جاتا ہے اور ان کا 1998 کے انسانی حقوق کے ایکٹ میں استعمال کیا گیا ہے اور یہ مساوات کے قانون ایکوالٹی ایکٹ 2010 سے مماثلت رکھتے ہیں۔

ہم نے اپنی انسانی حقوق کی حکمت عملی میں دو مزید اصولوں کو شامل کیا ہے: انسانی حقوق کا آرٹیکل زندگی کا حق، کیونکہ یہ بنیادی اہمیت کا حامل ہے، اور عملے کے حقوق اور با اختیار بنانے کا اصول، جو اس تحقیق کی بنیاد پر ہے کہ عملے کو بااختیار بنانے کا اُن کی فراہم کردہ دیکھ بھال کے معیار سے گہرا تعلق ہے۔

2.1 پالیسی کے سیاق و سباق

کئی حالیہ رپورٹیں جو ہمارے قواعد کے نئے ماڈل اور پالیسی میں تبدیلیوں پر اثر انداز ہوئی ہیں وُہ انسانی حقوق کے اصولوں پر زور دیتی ہیں۔ وہ اس بات کی تصدیق کرتی ہیں کہ ہمیں قواعد و ضوابط کے لیئے کیوں انسانی حقوق کی حکمت عملی کی ضرورت ہے۔ ان رپورٹوں میں ایک "پیشنٹ فرسٹ اینڈ فورموسٹ - حکومت کی طرف سے مڈ سٹیفورڈ شائر این ایچ ایس ٹرسٹ فاؤنڈیشن کی پبلک انکوائری (2013) کا ابتدائی جواب "ہے ، ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کی طرف سے " اے پرامس ٹو لرن - اے کمیٹمنٹ ٹو ایکٹ - انگلینڈ میں مریضوں کی حفاظت کو بہتر بنانے کے لیئے (2013 نیشنل ایڈوائزری گروپ آن دی سیفیٹی آف پیشنٹ ان انگلینڈ) ۔ ایک اور رپورٹ ہے ، "کمپیشن ان پریکٹس - نرسنگ، مڈ وائفری اینڈ کیئر سٹاف - اور وژن اینڈ سٹریٹیجی" یعنی نرسنگ، دائیوں اور دیکھ بھال کے عملے کا ہمدردانہ طریقے سے پیش آنے کے سلسلے میں ہمارا ارادہ اور حکمت عملی (2013، ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ اینڈاین ایچ ایس انگلینڈ)، اور "ٹرانسفارمنگ کیئر - ونٹربورن ویو ہسپٹل کو قومی سطح پر جواب" (2012، ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ)۔ ان رپورٹوں سے اور این ایچ ایس کے آئین (2013، ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ) سے ظاہر ہونے والے مرکزی امور درج ذیل ہیں:

مریضوں کو اوّلین فوقیت دینا، صحت اور سماجی دیکھ بھال میں کام کرنے والے لوگوں کے لیئے احساس، اور این ایچ ایس کے لئے بنیادی انسانی اقدار کی بحالی۔

مرکزی اقدار کے طور پر وقار، احترام، مساوات اور خود مختاری کے انسانی حقوق کے اصولوں کی دوبارہ توثیق کرنا۔

صحت کی دیکھ بھال کے عملے کی اقدار اور طرز عمل میں ہمدردی کی اہمیت، اور خدمات مہیا کرنے والے شعبے میں اوپر والی قیادت کی طرف سے طریقہ کار میں تبدیلی۔

مریضوں اور عملےکا احترام کرنے اور اُن کو اختیار دینے سے خدمات کو محفوظ بنانے میں مدد ملتی ہے۔

غیر امتیازی سلوک اور انصاف سب کے لئے اہمیت کا حامل ہے۔

2.2 ہمارے انسانی حقوق کے اصولوں کی تشریح

مندرجہ ذیل فہرست ہمارے ہر اصول کی عملی تشریح ہے جسے ابتدائی مسودے پر مشاورت کے بعد ترتیب دیا گیا:

انصاف - اُن لوگوں کو جو خدمات کا استعمال کرتے ہیں اور اُن کی نمائندگی کرنے والوں کو دیکھ بھال اور علاج کے بارے میں فیصلہ سازی اور خدشات یا شکایات کو اُٹھانے اور اُن کے حل کے لیئے اپنے خیالات کا اظہار کرنے کے لیئے ایک شفاف اور منصفانہ طریقہ کار تک رسائی حاصل ہے۔

احترام - خدمات استعمال کرنے والے تمام لوگ انفرادی طور پر قابل قدر ہیں اور اُن کی بات کو سُنا جاتا ہے، اور جو کچھ ان کے لئے اہم ہے اُس کو سروس کی طرف سے بھی اہمیت کا حامل جانا جاتا ہے۔ دوسروں کی نمائندگی کرنے والے لوگ یعنی کُنبے کے افراد اور دوستوں کو بھی قابل قدر جانا جاتا ہے اور اُن کی بات سُنی جاتی ہے۔

مساوات - جو لوگ خدمات کا استعمال کرتے ہیں اُن کی ضروریات کو پورا کرنے کے عمل میں اُن کوکسی بھی بنیاد پر امتیازی سلوک کا سامنا نہ ہوجن میں عمر، معذوری، جنس، نسل، مذہب اور عقیدہ، جنسی رجحان، جنس کی تبدیلی اور حمل اور زچگی کی حالت شامل ہیں۔ اس میں اُن لوگوں کی ضروریات کو مد نظر رکھنا بھی شامل ہے جن کو ایک سے زیادہ امور کی بنیاد پر امتیازی سلوک کا سامنا ہو سکتا ہے۔

وقار - خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کے ساتھ ہمیشہ انسانی ہمدردی کا سلوک کیا جاتا ہے - دردمندی کے ساتھ اور ایک انسان کے طور پر ان کی قدر کی جاتی ہے اور ان کی خود داری کا احترام کیا جاتا ہے چاہے ان کی خواہشات کا وقتی طور پر علم نہ بھی ہو۔

خود مختاری - خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کو زیادہ سے زیادہ مواقع فراہم کیئے جاتے ہیں کہ وُہ اپنی پسند اور اختیار کے فیصلے کر سکیں - اُن کی دیکھ بھال کی منصوبہ بندی میں، ان کی انفرادی دیکھ بھال اور علاج میں، سروس کی تشکیل میں، اُن کے دوسروں کے ساتھ تعلقات میں، جیسا کہ اُن کے کُنبے کے افراد اور دوست، اور صحت اور سماجی دیکھ بھال کی جو خدمات وہ استعمال کر رہے ہیں اُن کے علاوہ ایک شہری کے طور پر بھی۔

زندگی کا حق - خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کے زندگی کے حق کا تحفظ کیا جائے گا اور صحت اور سماجی دیکھ بھال کی جن خدمات کا وُہ استعمال کریں گے وُہ اُن کا احترام کریں گی۔

عملے کے حقوق اور اختیار - صحت اور سماجی دیکھ بھال کے شعبے میں کام کرنے والے عملے کے انسانی حقوق کا تحفظ اور احترام کیا جاتا ہے جس میں آزادانہ طور پر خدشات کے بارے میں بات کرنے میں اُن کی حوصلہ افزائی اور اُن خدشات پر غور کرنا شامل ہیں اور ان کو کام کی جگہ میں غیر قانونی امتیاز، ہراسانی ، دھمکانہ رویّے یا تشدد سے تحفظ حاصل ہو، اور ان کی مہیا کردہ خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کے انسانی حقوق کو فروغ دینے میں اُن کی حوصلہ افزائی کی جا ئے اور اُن کو بااختیار بنایا جائے۔

انسانی حقوق کو تشخیصی ڈھانچے میں ڈھالنا

ہم اپنے پانچ اہم سوالات میں سے ہر سوال کے لئے انسانی حقوق کے موضوعات کی ایک فہرست تیار کرنے کے لیئے اپنے انسانی حقوق کے اصولوں کا استعمال کر رہے ہیں۔ اور اس بات کو یقینی بنانے کے لیئے کہ تحقیق کے اہم پہلوؤں، جن کو انگریزی میں کی لائینز آف انکوائری - Key Lines Of Enquiry- (KLOES) کہتے ہیں ،میں انسانی حقوق کا امر شامل ہو، ہم موضوعات کی اس فہرست کا استعمال کر رہے ہیں۔

ہمارے KLOES ہمارے دائرہ کار کی وضاحت کرتے ہیں کہ ہم جب صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات کے لیئے قواعد و قوانین ترتیب دیں گے تو ہم کن امور کو مدنظر رکھیں گے، ہم ان قواعد کے تحت خدمات کے بارے میں کیسے فیصلے کریں گے اور ہم ان خدمات کے میعار کے درجے کا تعین کیسے کریں گے۔ یہ KLOEs ہمارے پانچ اہم سوالات پر مبنی ہیں، لیکن مختلف اقسام کی خدمات کے لیئے یہ مختلف ہوں گے۔

دیکھ بھال کے بنیادی معیار پر صحت کے شعبہ کے ساتھ کام کرتے ہوئے ہم نے اپنے انسانی حقوق کے موضوعات کا استعمال کیا ہے۔ یہ صحت اور سماجی دیکھ بھال کے وُہ ضابطے ہیں جو ہمیں ناقص دیکھ بھال پر کارروائی کرنے کے قانونی اختیارات دیتے ہیں۔

ہم نے اپنے انسانی حقوق کے موضوعات کو اس انسانی حقوق کی حکمت عملی کی مشاورتی دستاویز میں ان کی مکمل صورت میں شائع کیا ہے جو ہماری ویب سائٹ پر دستیاب ہے (www.cqc.org.uk)۔

ہر شعبے کے قواعد کے سلسلے میں ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی پر عمل درآمد

ہمیں اس امر کو یقینی بنانے کی ضرورت ہے کہ رجسٹریشن اور معائنے کی ٹیموں کو انسانی حقوق کے بارے میں فیصلے کرنے کے لئے معلومات، طریقہ کار اور مہارت حاصل ہو۔ ایسا کرنے کے لئے ہم تین اہم طریقوں سے ان ٹیموں کی مدد کر سکتے ہیں۔ ان کو ذیل میں بیان کیا گیا ہے ۔ ہم اسے جس طرح سر انجام دیتے ہیں وُہ مختلف شعبوں میں مختلف ہو گا۔ مثال کے طور پر خصوصی ہسپتالوں، ذہنی صحت کے ہسپتالوں، جی پی سروس، ریزیڈینشل ایڈلٹ سوشل کیئر سروسیز (بالغ افراد کے لیئے سماجی دیکھ بھال والی رہائشیں) اور ہوم سوشل کیئر (گھر میں دیکھ بھال کی خدمات)۔

4.1 انسانی حقوق کو لاحق خطرات کی نشاندہی

قواعد و ضوابط کی ہماری نئی حکمت عملی میں خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کے لیئے جہاں خطرات ہوں اُن کی شناخت کے لئے 'ذہین نگرانی' کا استعمال کیا جاتا ہے - جو لوگوں کی طرف سے ثبوت اور معلومات اور اعداد و شمار پر مبنی ہے۔

ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی پر عمل درآمد کرنے کے لئے ہم اپنے انسانی حقوق کے موضوعات کی تکمیل کے لئے خطرات کے آثار کی پڑتال کریں گے اور پھر یہ دیکھیں گے کہ آیا کسی کمی کو موجودہ اعداد و شمار اور معلومات کے ذرائع کا استعمال کرتے ہوئے خصوصی علامات کی تشکیل کرکے پورا کیا جا سکتا ہے۔

4.2 انسانی حقوق کے سلسلے میں معائنے

معائنہ

ہماری معائنے کی ٹیموں کو انسانی حقوق کے موضوعات کے بارے میں فیصلے کرنے میں مدد کے لئے طریقہ کار کی ضرورت ہے۔ ہم انسانی حقوق کو کس طرح نافذ کرتے ہیں یہ مختلف اقسام کی خدمات کے لیئے مختلف ہو گا۔

ہم نے معائنے کے نئے طریقوں کے اجرأ کے ایک حصے کے طور پر اپنے انسانی حقوق کی حکمت عملی کا تجربہ کیا ہے۔ مثال کے طور پر ہم نے ایڈلٹ کیئر سروسیز (بالغ افراد کی سماجی نگہداشت) کی خدمات کا استعمال کرنے والے اور ان خدمات کو فراہم کرنے والے لوگوں کے لئے ایک سروے کے سوالنامے میں مساوات اور انسانی حقوق کے سوالات کو شامل کیا ہے۔ جیسے جیسے ہمارا خدمات کا معائنہ کرنے کا نیا طریقہ کار تشکیل پائے گا ہم متواتر اس کا جائزہ لیتے رہیں گے کہ یہ طریقہ کار کیسے کام کر رہا ہے ۔

ہم نے اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کام کیا ہے کہ مختلف پس منظر کے لوگ اپنے خیالات کا اظہار کرنے کے لیئے اس عمل میں حصہ لے سکیں، مثال کے طور پر ہسپتالوں کا معائنہ کیئے جانے کے بارے میں ۔ اس مقصد کے لیئے ہماری اُن تقریبات جو عوام کے لیئے معلومات پر بات کرنے کے لیئے ہیں تک رسائی حاصل کرنے کے لئے کم سے کم ضروریات رکھی گئی ہیں اور ہم نے رضاکارانہ اور کمیونٹی سے متعلقہ تنظیموں کی خدمات حاصل کی ہیں تا کہ وُہ کمیونٹی کے مخصوص لوگوں کی رائے حاصل کرنے پر توجہ مرکوز کریں۔

ہم رضاکارانہ اور کمیونٹی گروپوں، جن میں مسوات کو فروغ دینے والے گروپ بھی شامل ہیں، کے ساتھ کام کرتے ہوئے مقامی کمیونٹی میں تعلقات کے امور کے لئے بھی ایک طریقہ کار ترتیب دے رہے ہیں۔

رجسٹریشن

مثال کے طور پر، ہمارے پاس مخصوص عملہ ہے جو نئی خدمات کو رجسٹر کرتا ہے اور نئے مینیجرز کی پڑتال کرتا ہے۔ ہم اس امر کو یقینی بنانے کے لئے کہ ہمارے رجسٹریشن کے طریقہ کار میں انسانی حقوق کی حکمت عملی کو بھی شامل کیا جائے ہم اپنے رجسٹریشن کے طریقہ کار کا جائزہ لے رہے ہیں۔

4.3 انسانی حقوق میں اعتماد کی تشکیل: رجسٹریشن اور معائنہ کرنے والی ٹیموں کے لیئے تربیت و ترقی

ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی کے اثرات ہماری رجسٹریشن اور معائنے کی ٹیموں کے انسانی حقوق کے سلسلے میں شعور، علم اور صلاحیتوں پر منحصر ہیں اور اُن کے انسانی حقوق پر توجہ مرکوز کرنے کے بارے میں اُن کی خواہشات اور تحریک پر۔

انسانی حقوق کے سلسلے میں سیکھنے اور اس کی تشکیل کرنے میں ہماری حکمت عملی میں درج ذیل شامل ہیں:

انسانی حقوق کے سلسلے میں سیکھنے کے وسیع تر پروگرام میں عملے کے لئے کام کی ذمہ داری سے متعلقہ خصوصی تربیت۔

ساتھیوں سے سیکھنے کا عمل اور سب کے لئے علم کا اشتراک۔

عملے کے کچھ افراد کے انسانی حقوق کے ماہرین بننے کے لئےاقدامات۔

ہم مساوات اور انسانی حقوق کی تعلیم کے پروگرام کو مہیا کرنے اور اس کا جائزہ لینے کے لیئے مساوات اور انسانی حقوق کے کمیشن کے ساتھ کام کریں گے۔

ہم سی کیو سی کے طریقہ کار کو تبدیل کرتے ہوئے اس بات کا یقین کریں گے کہ ہم اپنے ملازمین کے لئے انسانی حقوق اور مساوات کو فروغ دیں، مثال کے طور پر سی کیو سی کے مینیجروں کا اپنے عملے کے افراد کے لیئے مساوات کو یقینی بنانے کے لیئے سیکھنا۔

4.4 اپنی حکمت عملی میں انسانی حقوق کا پیغام

خدمات فراہم کرنے والوں کو انسانی حقوق کی ہماری حکمت عملی کے بارے میں آگاہی دلانے سے خدمات مہیا کرنے والوں کی اس امر کے بارے میں غور کرنے میں حوصلہ افزائی ہو گی کہ وُہ انسانی حقوق کو کس طرح فروغ دے سکتے ہیں اور ساتھ ہی یہ ایک نگراں کے طور پر ہمارے کردار میں شفافیت پیدا کرے گا اور اس امر کو یقینی بنائے گا کہ لوگوں کے انسانی حقوق کا تحفظ اور احترام کیا جائے اور اُن کو پورا کیا جائے۔

خدمات کا استعمال کرنے والوں، خدمات فراہم کرنے والوں اور عوام کو انسانی حقوق کی ہماری حکمت عملی کے بارے میں آگاہی دلانے سے لوگوں کو ان کے حقوق اور ذمہ داریوں کو سمجھنے میں مدد ملے گی. یہ ہمیں انسانی حقوق کے سلسلے میں سروس کی کارکردگی کے بارے میں متعلقہ معلومات جمع کرنے میں بھی مدد کرے گا۔

انسانی حقوق کی اپنی حکمت عملی پر عمل درآمد کرنے کے اصول

ہمارے انسانی حقوق کی حکمت عملی کے اب تک بیان کردہ تمام عناصر ہماری حکمت عملی کو نافذ کرنے کے اصولوں کی حمایت میں ہیں ۔ یہ اصول درج ذیل ہیں:

- **ہمارے قواعد و ضوابط کا حکمت عملی میں انسانی حقوق کا شامل کیا جانا** ۔ جیسا کہ حصہ 4 میں بیان کیا گیا ہے ہم اس کی تشکیل انسانی حقوق کے اہم موضوعات کی وضاحت کر کے اور اس امر کو یقینی بنا کر کریں گے کہ یہ ہمارے تشخیصی ڈھانچے کا حصہ ہوں ، اور اس کے بعد انسانی حقوق کو نگرانی کے نظام، طریقوں اور آلات میں شامل کیا جائے گا۔
- **اس امر کو یقینی بنایا جائے کہ عملے کے جو افراد انسانی حقوق کے ماہرین نہیں ہیں وُہ انسانی حقوق کی حکمت عملی کا استعمال کر سکتے ہوں۔** وُہ ایسا ہماری حکمت عملی کی بنیاد کے طور پر انسانی حقوق کے اصولوں کے مجموعے کو استعمال کرسکتے ہیں بجائے اس کے کہ وُہ انسانی حقوق کے قوانین ہیومن رائیٹس ایکٹ 1998 کے زیادہ تکنیکی اجزأ کا استعمال کریں، اور اس کے بعد جیسا کہ حصہ 4 میں بیان کیا گیا ہے معائنے کی امدادی ٹیمیں انسانی حقوق کی حکمت عملی کا استعمال کریں گی۔ ہمارے قواعد کے نئے ڈھانچے میں ہم معائنوں کے لیئے کئی مختلف لوگوں کا استعمال کر رہے ہیں ۔ جن میں پیشہ ورانہ ماہرین اور تجربہ رکھنے والے ماہرین بھی شامل ہیں۔
- **اگر ضرورت ہو تو سی کیو سی کے اندر انسانی حقوق کے ماہرین کی طرف سے انفرادی ضرورت کے مطابق مشورہ اور مدد مہیا کرنا** ۔ بعض اوقات معائنے کی ٹیموں کو انسانی حقوق کی حکمت عملی کو لاگو کرنے کے سلسلے میں اضافی مدد کی ضرورت ہو گی، مثال کے طور پر:
- جب ہم کسی مخصوص انسانی حقوق کے سلسلے میں نئے طریقوں یا آلات کو متعارف کروا رہے ہوں۔
- ہم ایک نئے علاقے میں حکمت عملی کو آزما رہے ہوں۔
- جہاں عملے کے افراد مساوات یا انسانی حقوق کو ایک مخصوص خطرے، جو سی کیو سی میں معلومات کے ذریعے ظاہر ہوا ہو، کے پیش نظر مشورہ کرنا چاہتے ہوں کے کہ اس کے بارے میں کیا کرنا چاہئے۔
- جہاں معائنہ کرنے پر غیر میعاری دیکھ بھال کے بارے میں ایسے خدشات پائے گئے ہوں جن کا مساوات کے قوانین ایکوالٹی ایکٹ 2010 یا انسانی حقوق کے قوانین ہیومن رائٹس ایکٹ 1998 سے برائے راست تعلق ہو۔

مساوات اور انسانی حقوق کی مرکزی ٹیم ان حالات میں معائنے کی ٹیموں کو ماہرانہ مدد فراہم کرتی رہے گی۔ مرکزی ٹیم مساوات اور انسانی حقوق کے کمیشن (ای ایچ آر سی) سے بھی ماہرانہ مشورے کی درخواست کر سکتی ہے۔

ہم سی کیو سی کے عملے کی مہارت کے سروے کے نتائج کو بھی استعمال کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں، جس میں عملے کے افراد اپنے خصوصی ہنر کو درج کرتے ہیں۔ ہم اپنے معائنے کے عملے کے انسانی حقوق میں مخصوص علم، مہارت اور ماہرانہ خصوصیت سے ایک بہتر طریقے سے فائدہ اُٹھانے کا ارادہ رکھتے ہیں۔

متواتر بہتری اور قومی سطح پر اس کی رپورٹنگ

ہم اپنی انسانی حقوق کی حکمت عملی کی ترقی کے اہم مراحل میں اس کا جائزہ لینے کا پُختہ ارادہ رکھتے ہیں۔ ہم اپنی تشخیص کی بنیاد خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں کے لئے نتائج کو بنائیں گے۔ ہمیں اس سوال کا جواب دینے کی ضرورت ہے: عملی طور پر انسانی حقوق کی ہماری حکمت عملی نے اس امر کو یقینی بنانے میں کیا کردار ادا کیا ہے کہ لوگوں کو ایک محفوظ، مؤثر، ہمدردانہ اور اعلی معیار کی دیکھ بھال میسر ہو ؟

ہماری انسانی حقوق کی حکمت عملی کا جائزہ لینے کے لیئے ہمیں مطلوبہ رائے صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات مہیا کرنے والوں، ان خدمات کا استعمال کرنے والے لوگوں اور ان کے کُنبوں اور دوستوں کی طرف سے فراہم کی جائے گی - اور ساتھ ہی ہماری نگران سرگرمیوں کے نتائج سے ، جیسا کہ معائنوں کی رپورٹیں۔

ہم مخصوص انسانی حقوق کے امور کا گہرائی سے جائزہ لینے کے لیئے وُہ سب کچُھ استعمال کر سکتے ہیں جو ہمیں مل سکے۔

ہم اپنی انسانی حقوق کی حکمت عملی سے نہ صرف ہر خدمات فراہم کرنے والے ادارے کی ایک بہتر طریقے سے نگرانی کرنا چاہتے ہیں بلکہ بہتری کے مزید ذرائع کے طور پر ہم چاہتے ہیں کہ ہم صحت اور سماجی شعبوں میں مساوات اور انسانی حقوق پر تبصرہ بھی کر سکیں۔

ہم دیکھیں گے کہ ہماری نئی حکمت عملی کے ذریعے فراہم کردہ مواقع موجودہ قانون سازی کے تحت ہماری ذمہ داریاں کیسے بہتر بنا سکتے ہیں۔ اس میں اقوام متحدہ کے تشدد کے خلاف کنوینشن (OPCAT) کے تحت ایک قومی انسدادی نظام کے طور پر ہمارا کردار اور ذہنی صحت کے قانون مینٹل ہیلتھ ایکٹ 1983 اور ذہنی صلاحیت کے قانون مینٹل کپیسٹی ایکٹ 2005، کے تحت ہمارے فرائض بھی شامل ہو گا جن میں آزادی کی محرومی سے تحفظ بھی شامل ہے۔

ہم سے رابطہ کریں

ای میل کے ذریعے :

enquiries@cqc.org.uk

خط کے ذریعے

ہمیں اس پتہ پر لکھیں:

CQC National Customer Service Centre
Citygate
Gallowgate
Newcastle upon Tyne
NE1 4PA

بذریعہ فون:

آپ ہمارے قومی کسٹمر سروس سینٹر میں ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں:

ٹیلی فون: 03000 616161

فیکس: 03000 616171