

آپ ایک اچھے کیئر ہوم سے کیا توقع
کر سکتے ہیں؟

اگر آپ (یا آپ کے خاندان کا کوئی فرد یا کوئی دوست) انگلینڈ میں کسی کیئر بوم میں نگہداشت، علاج یا مدد وصول کرتا ہے، تو یہ کتابچہ آپ کو بتائے گا کہ کسی اچھی سروس سے آپ کیا توقع کر سکتے ہیں۔

کیئر بومز بہت سے لوگوں کے لیے رہائشی نگہداشت فراہم کرتے ہیں، بشمول عمر رسیدہ افراد، معذور افراد، سیکھنے کی معذوری والے افراد، طویل یا مختصر مدت کی حالتوں والے افراد یا منشیات یا الکوحل کے مسائل والے افراد۔ کچھ کیئر بومز نرسنگ کیئر بھی مہیا کرتے ہیں۔ آپ کے اپنے گھر میں نگہداشت کے متعلق ایسا ہی ایک علیحدہ کتابچہ ہے۔

دی کیئر کوالٹی کمیشن (سی کیو سی) (The Care Quality Commission (CQC))

ہمارا کام صحت اور بالغ سماجی نگہداشت کی سروسز جیسے آپ کے مقامی کیئر بومز، جی پی پریکٹسز اور ہسپتال کی نگرانی اور معائنہ کرنا ہے۔ ہم یہ یقینی بنانے کے لیے ان سروسز کا معائنہ کرتے ہیں کہ وہ آپ کو اعلیٰ معیار کی نگہداشت دیں اور ہم انہیں 'ممتاز'، 'اچھی'، 'بہتر کرنے کی ضرورت'، یا 'ناموزوں' کا درجہ دیتے ہیں۔ اگر کسی سروس کو بہتر کرنے کی ضرورت ہو، تو ہم یقینی بنانے کے لیے کارروائی کریں گے کہ ایسا ہوتا ہے۔

جب ہم ہر ایک سروس کا معائنہ کرتے ہیں، ہم ہمیشہ معلوم کرتے ہیں آیا یہ مندرجہ ذیل ہے یا نہیں:

- محفوظ؛
- لوگوں کی ضروریات کا مثالی طور پر جواب دینے والی؛
- مؤثر؛
- خیال رکھنے والی؛ اور
- سیلقے سے قیادت شدہ۔

یہ کتابچہ بیان کرتا ہے کہ آپ کو ایک کیئر بوم سے کیا توقع کرنی چاہیے اگر اسے مندرجہ بالا درجہ کردہ پانچ شعبوں میں سے ہر ایک میں بطور **اچھا** درجہ دیا گیا تھا۔ بعض غیر معمولی بومز اس کی نسبت بہتر خدمت بجا لاتے ہیں اور ان پانچ شعبوں میں سے ایک یا زائد کے لیے ممتاز کا درجہ دیا جائے گا۔ دیگر کو ممکن ہے بہتری کی ضرورت ہو یا، جہاں ہم نے زیادہ سنگین مسائل پائے ہیں، تو ہم انہیں بطور غیر موزوں درجہ دیتے ہیں۔

ہم ان سب درجات کو ملا کر ہر بوم کی ایک مجموعی طور پر درجہ بندی کرتے ہیں۔ ہر ایک بوم کو ہماری درجہ بندیوں کی نمائش کرنی چاہیے، لہذا پوسٹر تلاش کریں۔ ممکن ہے ایک اچھے کیئر بوم میں ابھی بھی ایسے شعبے ہوں جنہیں بہتری کی ضرورت ہو، لیکن ہم پھر بھی سمجھتے ہیں کہ وہ مجموعی طور پر اچھے ہیں۔ اگر آپ کو نظر نہ آئے تو اپنے کیئر بوم کو پوسٹر دکھانے کے لیے کہیں۔

آپ ایک اچھے کیئر بوم میں محفوظ ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- بوم اور کوئی بھی آلات اچھی حالت میں رکھے گئے ہیں اور مینیجرز حفاظت بہتر کرنے کے طریقوں کی تلاش میں رہتے ہیں۔ آپ کو پر اعتماد محسوس کرنا چاہئے کہ آپ کا مال اسباب صحیح سلامت ہے۔
- ڈیوٹی پر ہمیشہ کافی عملہ بمعہ صحیح مہارتوں کے ہوتا ہے یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ محفوظ ہیں۔
- آپ دھمکائے جانے، ہراساں کئے جانے، نقصان پہنچائے جانے یا بدسلوکی کئے جانے سے تحفظ یافتہ ہیں۔ بدسلوکی میں نظر انداز کرنا اور مالی بدسلوکی شامل ہے۔
- عملہ واقعات اور حادثات سے فوری طور پر اور کھلے طور پر نمٹتا ہے (اور ان کی تفتیش کرتا ہے اگر ضروری ہو) اور وہ غلطیوں سے سیکھتے ہیں۔
- آپ عملے کی طرف سے محفوظ اور تحفظ یافتہ محسوس کرتے ہیں، لیکن آپ چیزیں کرنے کے لیے بھی ممکنہ حد تک اتنے ہی آزاد ہیں جو آپ کرنا چاہتے ہیں -- آپ کی معذوری یا دیگر ضروریات کے باوجود۔
- عملہ آپ کو محفوظ طور پر آپ کی دوا دیتا ہے اور اسے درست طور پر ذخیرہ کرتا ہے۔ جہاں ممکن ہے بوم آپ کی ادویات پر نظرثانی کرنے میں آپ کو شامل کرتا ہے اور ممکنہ حد تک خودمختار ہونے میں آپ کی حمایت کرتا ہے۔
- گھر آپ یا دیگر رہائشیوں کو انفیکشن کے کسی خطرے سے بچانے کے لیے صاف اور حفظان صحت کے مطابق رکھے جاتے ہیں۔

آپ ایک اچھے کیئر بوم کو مؤثر ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- آپ کو باقاعدگی سے غذا کے معیار اور حق انتخاب اور بوم کے دیگر پہلوؤں کے متعلق آپ کی آراء کے لیے پوچھا جاتا ہے، اور آپ کا فیڈ بیک یکساں طور پر اچھا ہے۔
- عملہ یقینی بناتا ہے کہ آپ درست غذا اور مشروب حاصل کرتے ہیں جو آپ کو ضرورت ہے، اور یہ کہ آپ اس کی کافی مقدار رکھتے ہیں۔
- عملے کے پاس اپنا کردار ادا کرنے کے لیے درست علم، اہلیتیں اور مہارتیں ہیں تاکہ آپ کے پاس اچھی معیار کی زندگی ہو۔
- آپ کو ہمیشہ اپنی دیکھ بھال، علاج اور مدد کے لیے ایسے انداز میں اپنی رضامندی (اجازت) دینے کا کہا جاتا ہے جو آپ سمجھ سکتے ہیں جہاں موزوں ہے آپ کا خاندان اور دوست بھی آپ کی نگہداشت کے متعلق فیصلوں میں شامل ہیں۔
- عملہ آپ کی صحت کی ضرورتوں اور ذاتی ترجیحات کے متعلق جانتا ہے اور آپ کو ممکنہ حد تک زیادہ سے زیادہ حق انتخاب اور اختیار دیتا ہے۔
- عملہ صحت اور سماجی نگہداشت کے پیشہ ور ماہرین سے بات کرتا ہے، جیسے جی پی، اور آپ کو اچھی صحت میں رکھنے کے لیے درست وقت پر درست کارروائی کرتا ہے۔
- جب بوم کو حسب منشا بدلا جاتا ہے یا تزئین کی جاتی ہے تو آپ کو آپ کی پسندوں اور ضرورتوں کے لیے پوچھا جاتا ہے۔ بوم میں کوئی بھی تبدیلیاں آپ کو ممکنہ حد تک خودمختار ہونے میں مدد کے لیے کی جاتی ہیں۔

آپ ایک اچھے کیئر بوم کو خیال رکھنے والا ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ...

- عملے کو آپ کے پس منظر، پسند، امیدوں اور ضروریات کے بارے میں معلوم ہے۔ اس میں وہ تمام ضروریات شامل ہیں جو آپ کو اپنی عمر، معذوری، جنس (صنف)، صنف کی شناخت، معذوری، نسل، مذہب یا عقیدہ، یا جنسیت (خواہ آپ نسوانی ہم جنس پرست، ہم جنس پرست، دو جنسیہ یا ڈگر جنسیہ ہیں) کی وجہ سے چاہئیں۔

- آپ کو اپنی آراء کا اظہار کرنے کے لیے حوصلہ افزائی کی جاتی ہے، خواہ آپ کی ضرورتیں کتنی ہی پیچیدہ ہوں۔
- آپ ایڈووکیٹس (لوگ جو آپ کی جگہ پر بات کر سکتے ہیں) تک رسائی رکھتے ہیں۔
- عملہ آپ کی زندگی کے اختتام پر آپ کی نگہداشت کے لیے آپ کی خواہشات بھی جانتا ہے، اگر اس کا اطلاق ہوتا ہے۔
- عملہ آپ کے ساتھ عزت اور احترام کا برتاؤ کرتا ہے۔ وہ آپ کے ساتھ وقت گزارتے ہیں، اعتماد کرنے والے تعلقات بناتے ہیں اور آپ کی فلاح و بہبود کے لیے فکر مند ہیں۔
- آپ کافی پرائیویسی رکھتے ہیں۔
- آپ کا خاندان اور دوست آپ کو ملنے آ سکتے ہیں۔

آپ ایک اچھے کیئر بوم کو اپنی ضروریات کے لیے مثالی طور پر جواب دینے والا ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ...

- آپ کی نگہداشت، علاج اور مدد تحریری منصوبے میں تشکیل دی گئی ہیں جو بیان کرتا ہے کہ عملے کو یہ یقینی بنانے کے لیے کیا کرنے کی ضرورت ہے کہ آپ انفرادی بنائی ہوئی نگہداشت حاصل کرتے ہیں۔
- آپ، اور آپ کا خاندان اور دوست جہاں موزوں ہے، اس منصوبے کو تیار کرنے میں متحرک طور پر شامل ہیں۔ مثال کے طور پر، آپ کو درج ذیل کے متعلق حق انتخاب رکھنے کے قابل ہونا چاہئے کہ آپ کو کون انفرادی نگہداشت فراہم کرتا ہے، جیسے دھونے اور کپڑے بدلنے میں مدد کرنا۔
- جیسے آپ کی ضرورتیں اور ترجیحات تبدیل ہوتی ہیں، آپ کا منصوبہ تبدیل کر دیا جاتا ہے، اور تمام وہ لوگ جنہیں جاننے کی ضرورت ہے، جیسے آپ کے نگہداشت کرنے والے عملے کو، تازہ ترین حالات سے آگاہ رکھا جاتا ہے۔
- منصوبے میں شامل ہے آپ کی تمام زندگی کے متعلق معلومات، بشمول آپ کے اہداف، آپ کی اہلیتیں اور آپ کی صحت کا کیسے بندوبست کرنا چاہتے ہیں۔ ہو سکتا ہے آپ کے پاس ایک ہیلتھ ایکشن پلان بھی ہو۔
- عملہ آپ کو تنہا محسوس ہونے سے بچانے کے لیے سخت محنت کرتا ہے۔ وہ آپ کے خاندان اور دوستوں کے ساتھ آپ کو رابطے میں رکھنے میں مدد کرنے کے ذریعے ایسا کرتے ہیں۔
- عملہ آپ کو اپنے مشاغل رکھنے اور کمیونٹی میں شامل ہونے میں بھی مدد کرتا ہے اگر آپ چاہتے ہیں۔
- اگر آپ کو ہسپتال کا دورہ کرنے کی ضرورت ہے، عملہ آپ کے ساتھ اچھی طرح منصوبہ بناتا ہے یہ یقینی بنانے کے لیے کہ یہ ممکنہ حد تک ٹھیک طرح سے ہو جاتا ہے۔
- اگر آپ کو کوئی خدشات اور شکایات ہیں، عملہ ہمیشہ انہیں سنجیدگی سے لیتا ہے، مکمل طور پر تفتیش کرتا ہے اور مناسب وقت کے اندر ان کا جواب دیتا ہے۔

آپ ایک اچھے کیئر بوم کو سلیقے سے قیادت شدہ ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- آپ جانتے ہیں کہ مینیجر کون ہے، اور انچارج کوئی اور ہے۔
- مینیجر جانتے ہیں کہ ان کی ذمہ داریاں کیا ہیں اور ہمیشہ دیانتدار ہوتے ہیں، بشمول جب چیزیں غلط ہو جاتی ہیں۔
- عملہ جانتا ہے کہ ان سے کیا توقع کی گئی ہے اور وہ اپنے کام میں خوش ہیں۔
- مینیجر اپنے عملے کی مدد کے لیے دستیاب ہیں۔
- عملہ نگہداشت کے متعلق خدشات کی رپورٹ کرنے کے لیے اعتماد رکھتے ہیں جو ساتھی نگہداشت کرنے والے اور دیگر پیشہ ور ماہرین دیتے ہیں۔ جب یہ ہوتا ہے تو ان کی مدد کی جاتی ہے اور ان کے خدشات کی مکمل طور پر تفتیش کی جاتی ہے۔

اگر آپ کو اپنے کیئر بوم کے متعلق خدشات ہیں تو کیا کرنا چاہئے

اگر آپ یا کوئی جس کا آپ خیال رکھتے ہیں، خراب نگہداشت کے تجربے سے گزرتا ہے، تو آپ درج ذیل کر سکتے ہیں۔

• کیئر بوم کو اپنے خدشات بتائیں

آپ کو اپنے خدشات کے متعلق بوم کے مینیجروں کو بتانا چاہئے۔ اگر وہ فوری طور پر آپ کے خدشات سے نہیں نمٹ سکتے، تو آپ ان کا رسمی شکایات کا طریقہ استعمال کر سکتے ہیں۔ قانون کی رو سے، ہر کیئر بوم کو شکایات سے نمٹنے کے لیے لازمی ایک مستعد طریقہ رکھنا چاہئے۔ اگر آپ خوش نہیں ہیں جس انداز سے بوم آپ کی شکایت سے نمٹتا ہے، تو آپ اپنی مقامی کاؤنسل کو اس کے بارے میں رابطہ کر سکتے ہیں اگر وہ آپ کی دیکھ بھال کے لیے خرچہ دیتی ہے۔

اگر آپ کیئر بوم یا کاؤنسل کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ بذریعہ فون **0300 061 0614** پر یا **www.lgo.org.uk** ملاحظہ کرنے سے مقامی حکومت کے محتسب (Local Government Ombudsman) سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ یہ اطلاق ہوتا ہے اگر اپنی نگہداشت کے لیے آپ خود ادائیگی کرتے ہیں یا اگر اس کے لیے کاؤنسل ادائیگی کرتی ہے۔

• ہمیں بتائیں

ہم چاہتے ہیں کہ آپ اپنی نگہداشت کے تجربات کے متعلق ہمیں بتائیں۔ یہ کب، کہاں اور کیا معائنہ کرنے اور مستقبل میں دوسروں کو خراب نگہداشت سے بچانے کے لیے کارروائی کرنے کا فیصلہ کرنے میں ہماری مدد کرتا ہے۔

ہم نگہداشت کے اچھے تجربات کے متعلق بھی سننا چاہتے ہیں۔ اپنے تمام تجربات کے متعلق ہمیں بتانے کے بہترین انداز کے لیے پچھلا کور ملاحظہ کریں۔

مقامی امدادی گروپس، جیسے مقامی ہیلتھ واچ (Healthwatch)، اور رضاکارانہ اور کمیونٹی تنظیمیں بھی نگہداشت کے بارے میں لوگوں کے تجربات کے متعلق ہمیں معلومات دیتی ہیں۔

تاہم، یہ جاننا اہم ہے کہ ہم آپ کے لیے شکایات نہیں کر سکتے یا آپ کی جانب سے انہیں اٹھا نہیں سکتے کیونکہ ہم تفتیش کرنے یا انہیں حل کرنے کے اختیارات نہیں رکھتے ہیں۔

ہم معائنے کیسے انجام دیتے اور کارروائی کرتے ہیں

ہمارے کیئر بومز کے معائنے عموماً بلا اطلاع ہوتے ہیں۔ ہم لوگوں کے نگہداشت کے تجربات سے متعلق ان سے بات کرتے ہیں، اس کے ساتھ ساتھ عملے سے بات اور نظاموں اور طریقوں کو چیک کرتے ہیں۔ ہم ممکن ہے کہ آپ کے ہونے والے علاج کا ریکارڈ بھی دیکھیں - ہمیں آپ کی معلومات کا تحفظ کرنے کے متعلق سخت ضوابط کی پیروی کرنی چاہئے۔ ہم اکثر اپنے معائنوں میں دیگر ماہرین کو شامل کرتے ہیں، بشمول ایسے عوامی ممبران کے جنہیں دیکھ بھال کی سروسز استعمال کرنے کا تجربہ ہے۔ ہم ان لوگوں کو 'تجربے کے ذریعے ماہرین' (Experts by Experience) کہتے ہیں۔

ہم کارروائی کریں گے اگر ہمیں معلوم ہوا کہ ایک کیئر بوم نگہداشت کے معیارات پورے نہیں کر رہا ہے جن کی توقع کرنے کا حق ہر فرد رکھتا ہے (بنیادی معیارات کہلاتا ہے)۔ کیئر بوم کو لازمی ہمیں بتانا چاہئے کہ وہ چیزیں درست کرنے کے لیے کیا کرے گا۔ ہم درج ذیل بھی کر سکتے ہیں:

- جرمانہ یا ایک رسمی وارننگ جاری کریں؛
- بوم کو نئے رہائشی قبول کرنے سے روکنا؛ اور
- بوم بند کرنے کے لیے کارروائی کریں (انتہائی صورتوں میں)۔

ہم آپ کو کیسے آگاہ رکھتے ہیں

- اپنے کیئر ہوم کے درجات دیکھنے کے لیے ہماری ویب سائٹ چیک کریں۔ آپ کیئر ہوم نام یا پوسٹ کوڈ کے ذریعے تلاش کر سکتے ہیں۔ ہماری تازہ ترین معائنہ کی رپورٹ بیان کرے گی کہ اچھی پریکٹس جو ہم نے پائی ہے، کوئی خدشات جو ہم رکھتے ہیں اور کوئی کارروائی جو ہم نے اسے بہتر کرنے کے لیے کہا ہے۔ آپ درج ذیل بھی کر سکتے ہیں:
- اپنی نگہداشت کے تجربات کے متعلق ہمیں بتائیں؛
 - ای میلز کے لیے سائن اپ کریں کہ جب ہم نئی معائنہ رپورٹیں شائع کرتے ہیں؛
 - ہماری تازہ ترین خبریں حاصل کرنے کے لیے ہمارے ماہانہ ای-نیوز لیٹر کے لیے سائن اپ کریں؛ اور
 - ہمیں ہمارا کام بہتر کرنے میں مدد کے لیے ہماری پبلک آن لائن کمیونٹی میں شمولیت اختیار کریں۔

ہم سے کیسے رابطہ کریں



ہمیں درج ذیل پر کال کریں: **03000 616161** (قومی ریٹس کا اطلاق ہوتا ہے)
ہمیں درج ذیل پر ای میل کریں: **enquiries@cqc.org.uk**
درج ذیل پر ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں: **www.cqc.org.uk**
ہمیں درج ذیل پر تحریر کریں:

Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

ہمیں ٹوئٹر اور فیس بک پر فالو کریں:

@CareQualityComm

www.facebook.com/CareQualityCommission

ہماری ویب سائٹ پر دیگر شکلوں میں یہ کتابچہ ڈاؤن لوڈ کریں۔ ہم سے رابطہ کریں اگر آپ یہ کتابچہ دیگر زبان یا شکل میں چاہتے ہیں۔

ہم آپ کی معلومات کیسے استعمال کرتے ہیں

اگر آپ نے اپنے رابطے کی تفصیلات ہمیں دی ہیں تو ہم ہمیشہ یقینی بنائیں گے کہ آپ کی معلومات کو تحفظ دیا گیا ہے اور محفوظ طور پر برتاؤ کیا گیا ہے۔ ہم آپ کی معلومات عمومی طور پر آپ کی اجازت کے بغیر شیئر نہیں کریں گے، لیکن ممکن ہے غیر معمولی حالات ہوں جہاں ہمیں یہ کرنے کی ضرورت ہو۔ ہم کوئی بھی تفصیلات جو آپ ہمیں دیتے ہیں ڈیٹا پروٹیکشن ایکٹ (Data Protection Act) 1998 اور رازدارانہ ذاتی معلومات پر ہمارے کوڈ آف پریکٹس (Code of Practice on Confidential Personal Information) (جو ہم اپنی ویب سائٹ پر شائع کرتے ہیں) کے مطابق رکھیں گے۔