

آپ کو اپنی ڈینٹل پریکٹس  
سے معیارات کی کیا توقع  
رکھنی چاہئیے؟

یہ کتابچہ آپ کو ان نگہداشت کے معیارات کے متعلق بتاتا ہے جن کی آپ کو انگلینڈ میں اپنی ڈینٹل پریکٹس سے توقع کرنی چاہئے اور آپ کو کیا کرنا چاہئے اگر آپ کے کوئی خدشات ہیں۔ اگر آپ مقامی ڈینٹل پریکٹس کی تلاش میں ہیں تو یہ مدد کر سکتا ہے۔ یہ سمجھنے میں آپ کی مدد بھی کر سکتا ہے کہ وہ سروس جو آپ پہلے ہی استعمال کرتے ہیں، سے آپ کو کیا توقع کرنی چاہئے۔

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

ہمارا کام صحت اور سماجی نگہداشت کی سروسز کی نگرانی اور معائنہ کرنا ہے جیسے آپ کی مقامی ڈینٹل اور جی پی پریکٹسز، ہسپتال اور کیئر ہومز۔ ہم ایسا یہ یقینی بنانے کے لیے کرتے ہیں کہ وہ آپ کو اعلیٰ - معیار کی نگہداشت دیں۔ 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؛
- مؤثر؛
- خیال رکھنے والی؛
- لوگوں کی ضروریات کا مثالی طور پر جواب دینے والی؛ اور
- سلیقے سے قیادت شدہ۔

مندرجہ ذیل صفحات بیان کرتے ہیں کہ آپ (یا آپ کے خاندان کے فرد یا دوست) کو ڈینٹل پریکٹس سے کیا توقع کرنی چاہئے جو محفوظ، مؤثر، خیال رکھنے والی، لوگوں کی ضروریات کا مثالی طور پر جواب دینے والی اور سلیقے سے قیادت شدہ ہے۔

## آپ اپنی ڈینٹل پریکٹس سے محفوظ ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- عملہ آپ کے علاج کا ریکارڈ رکھتا ہے اور یہ درست، مکمل اور تازہ ترین ہوتے ہیں۔
- عملہ دیکھتا ہے اگر آپ کے دندان کی صحت خراب تر ہو رہی ہے اور اسے بہتر کرنے کے لیے اقدام اٹھائے جائیں۔
- عملہ آپ کو محفوظ طور پر ادویات دیتا ہے اور انہیں درست طور پر ذخیرہ کرتا ہے۔
- ڈیوٹی پر ہمیشہ کافی عملہ ہوتا ہے بمعہ درست علم، مہارتیں اور تجربہ یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ محفوظ ہیں۔
- احاطہ اور آلات آپ یا دیگر مریضوں کو انفیکشن کے کسی خطرے سے بچانے کے لیے صاف اور حفظان صحت کے مطابق رکھے جاتے ہیں۔
- اگر عملے کو حفاظت کے متعلق کوئی خدشات ہیں، تو وہ انہیں سامنے لاتے ہیں۔ وہ ان سب حادثات کا ریکارڈ رکھتے ہیں جو ہوتے ہیں اور، اگر آپ کو کوئی شکایت ہے، تو پریکٹس اس سے درست انداز میں نمٹتی ہے۔
- اگر کوئی چیز آپ کی نگہداشت یا علاج کے ساتھ غلط ہو جاتی ہے، پریکٹس معذرت کرتی ہے اور آپ کو بتاتی ہے کہ یہ اس سے کیسے سیکھے گی اور اسے دیگر مریضوں کے ساتھ ہونے سے روکے گی۔

## آپ اپنی ڈینٹل پریکٹس کو مؤثر ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- عملہ ہمیشہ آپ کی اپائنٹمنٹ کی وجہ کے لیے آپ کے ساتھ گفتگو کرتا ہے، اور وہ آپ کی طبی تاریخ جانتے ہیں۔
- عملہ واضح طور پر آپ کے علاج کے لیے مختلف انتخاب اور اس کے ساتھ ساتھ شامل کسی لاگتوں کی وضاحت کرتا ہے۔ یہ آپ کو فیصلہ کرنے میں مدد دیتا ہے کہ کون سا علاج آپ کے لیے بہترین ہے۔
- جب آپ علاج کے متعلق فیصلے کرتے ہیں، تو آپ کے ساتھ درج ذیل کے خلاف امتیاز نہیں برتا جاتا ہے، مثال کے طور پر آپ کی عمر، 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)۔

- پریکٹس آپ کو زیادہ ماہرانہ سروسز کی طرف بھیجتی ہے اگر آپ کو ان کی ضرورت ہے۔ جب یہ ہوتا ہے، تو پریکٹس آپ کی تمام متعلقہ طبی معلومات پہنچا دیتی ہے۔

## آپ اپنی ڈینٹل پریکٹس کو خیال رکھنے والی ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ...

- عملہ آپ کے ساتھ تمام اوقات پر عزت اور احترام کا برتاؤ کرتا ہے۔
- عملہ آپ کو سنے کے لیے وقت نکالتا ہے اور آپ کی نگہداشت کے متعلق فیصلے کرنے میں آپ کو شامل کرتا ہے۔
- آپ کے پاس سوچنے کے لیے کافی وقت ہے اور نگہداشت اور علاج کے لیے اتفاق کرنے سے پہلے سوالات پوچھیں۔
- آپ کافی پرائیویسی رکھتے ہیں۔
- اگر آپ کسی درد، تکلیف یا بے آرامی کا سامنا کرتے ہیں، تو عملہ درست انداز میں جواب دیتا ہے۔

## آپ اپنی ڈینٹل پریکٹس کو اپنی ضروریات کے لیے مثالی طور پر جواب دینے والی ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ...

- اپائنٹمنٹس ایسے اوقات پر شیڈول کی جاتی ہیں جو ممکنہ حد تک آپ کے لیے موزوں ہیں۔
- اپائنٹمنٹ کا نظام استعمال کرنے کے لیے آسان ہے اور آپ ہنگامی علاج بشمول عام اوقات کار کے باہر حاصل کر سکتے ہیں۔
- پریکٹس آپ سے پوچھتی ہے آپ سروس کے متعلق کیا سوچتے ہیں اور جب سروسز کی منصوبہ بندی کرتے ہوئے آپ کی مختلف ضروریات مدنظر رکھتے ہیں۔
- عملہ چیزوں کا فیصلہ کرتے وقت غور کرتا ہے جیسے آپ کی عمر، مذہب یا معذوری اور تطابق پیدا کرتے ہیں جہاں وہ کر سکتے ہیں۔
- پریکٹس تاخیروں سے اجتناب کرنے کی کوشش کرتی ہے اور آپ کو اپائنٹمنٹ کے لیے زیادہ لمبے انتظار میں نہ رکھنے کی کوشش کرتی ہے۔
- شکایت کرنا آپ کے لیے آسان ہے پریکٹس آپ کو بتاتی ہے کہ اگر آپ اپنی شکایت کے نتیجے سے مطمئن نہیں ہیں تو کیا کریں۔

## آپ اپنی ڈینٹل پریکٹس کو سلیقے سے قیادت شدہ ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- پریکٹس کا انچارج شخص اس کی سروسز کے معیار اور حفاظت کی نگرانی کرتا ہے اور کوئی بھی مسائل حل کرنے کے لیے اقدام اٹھاتا ہے۔
- پریکٹس اپنے عملے کی مدد کرتی ہے اور ان کے ساتھ معلومات شیئر کرتی ہے تاکہ وہ تمام نئی چیزیں سیکھ سکتے ہیں اور جس طریقے سے وہ کام کرتے ہیں اس میں بہتری لائیں۔
- اپنے مریضوں کے لیے اعلیٰ معیار کی نگہداشت فراہم کرنے میں یہ کتنا بہتر انجام دے رہی ہے کے متعلق پریکٹس دیانتدار اور کھلی ہے۔
- آپ کی نگہداشت اور علاج کے ریکارڈ مکمل اور درست ہیں، اور انہیں رازدارانہ رکھنے کے لیے وہ محفوظ طور پر ذخیرہ کئے گئے ہیں۔
- پریکٹس آپ کی آراء کی قدر کرتی ہے اور اپنی سروسز بہتر کرنے کے لیے آپ کی فیڈ بیک استعمال کرتی ہے۔

## اگر آپ کو اپنی ڈینٹل پریکٹس کے متعلق خدشات ہیں تو کیا کرنا چاہیے

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

### • ڈینٹل پریکٹس کو اپنے خدشات بتائیں

آپ کو اپنے خدشات کے متعلق پریکٹس مینیجر کو بتانا چاہیے۔ 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 ڈینٹل پریکٹس کو شکایات سے نمٹنے کے لیے لازمی ایک مستعد طریقہ رکھنا چاہیے۔

اگر آپ کی شکایت این ایچ ایس علاج کے متعلق ہے اور آپ خوش نہیں ہیں جس انداز سے آپ کی ڈینٹل پریکٹس آپ کی شکایت نمٹاتی ہے، تو آن لائن اپنی مقامی این ایچ ایس ایریا ٹیم تلاش کریں۔ اگر آپ ابھی بھی خوش نہیں ہیں، تو آپ پارلیمانی اور صحت کی سروس کے محتسب (Parliamentary and Health Service Ombudsman) سے رابطہ کر سکتے ہیں بذریعہ فون **0345 015 4033** پر یا **www.ombudsman.org.uk** ملاحظہ کریں۔ آپ کے حقوق کی وضاحت **www.nhs.uk/NHSConstitution** پر کی گئی ہے۔

اگر آپ نجی طور پر اپنے علاج کے لیے پیسے ادا کرتے ہیں اور آپ خوش نہیں ہیں جس انداز سے آپ کی ڈینٹل پریکٹس نے آپ کی شکایت کو نمٹایا ہے، تو آپ ڈینٹل کمپلینٹس سروس (Dental Complaints Service) کو **08456 120540** پر فون کر کے رابطہ کر سکتے ہیں یا **ww.dentalcomplaints.org.uk** ملاحظہ کریں۔

### • 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 دیگر کو خراب نگہداشت ہونے 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

جب ہم کسی ڈینٹل سروس کا معائنہ کرتے ہیں تو ہم لوگوں کے نگہداشت کے تجربات سے متعلق ان سے بات کرتے ہیں، اس کے ساتھ ساتھ پریکٹس پر عملے سے بات کرنا اور نظاموں اور طریقوں کو چیک کرنا۔ 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 اپنے معائنوں میں عموماً دیگر ماہرین کو شامل کرتے ہیں، بشمول خصوصی ماہرین جو ڈینٹل کیئر میں کام کرتے ہیں۔

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

- جرمانہ یا ایک رسمی وارننگ جاری کریں؛ اور
- ڈینٹل پریکٹس بند کرنے کے لیے کارروائی کریں (انتہائی صورتوں میں)۔

## ہم آپ کو کیسے آگاہ رکھتے ہیں

اپنی ڈینٹل پریکٹس کی تفصیلات دیکھنے کے لیے ہماری ویب سائٹ چیک کریں۔ آپ پریکٹس نام، جگہ یا پوسٹ کوڈ کے ذریعے تلاش کر سکتے ہیں۔ اگر ہم نے آپ کی پریکٹس کا معائنہ کیا ہے، تو آپ رپورٹ پڑھ سکتے ہیں جو بیان کرتی ہے اچھی پریکٹس جو ہم نے پائی ہے، کوئی خدشات جو ہم رکھتے ہیں اور کوئی کارروائی جو ہم نے اسے کرنے کے لیے کہا ہے۔ آپ درج ذیل بھی کر سکتے ہیں:

- اپنی نگہداشت کے تجربات کے متعلق ہمیں بتائیں؛
- سائن اپ کریں ای میلز کے لیے 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](mailto:enquiries@cqc.org.uk)**  
درج ذیل پر ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں: **[www.cqc.org.uk](http://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](http://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) مجریہ 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۔