

કેર ક્વોલિટી કમિશન
વિશે
ફરિયાદ કરવી

ઓક્ટોબર 2016

કેર ક્વોલિટી કમિશન વિશે

અમે કેર ક્વોલિટી કમિશન (Care Quality Commission, CQC) છીએ. અમારું કામ સ્થાનિક હોસ્પિટલો, જીપીની સર્જરીઓ અને કેર હોમ્સ જેવી આરોગ્ય સંભાળ અને સામાજિક સંભાળની સેવાઓની નોંધણી, દેખરેખ અને તેમનું નિરીક્ષણ (ઈન્સપેક્શન) કરવાનું છે. તેઓ સલામત, અસરકારક અને કાળજી રાખતી હોય તેવી સંભાળ પૂરી પાડે છે તેની ખાતરી કરવા માટે અમે આમ કરીએ છીએ.

અમે જ્યારે દરેક સેવાનું નિરીક્ષણ કરીએ છીએ ત્યારે તે કેટલી સારી છે તે નક્કી કરીએ છીએ અને તેને 'અત્યંત ઉત્તમ', 'સારી', 'સુધારાની જરૂરત હોવાની' અથવા 'અયોગ્ય' હોવાના ગુણાંક આપીએ છીએ. દરેક સેવા વિશેનો અહેવાલ અમે અમારી વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરીએ છીએ.

જો અમારા નિરીક્ષણમાં જણાય કે તે સેવામાં સુધારા કરવાની જરૂર છે, તો તે સુધારા થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટેનાં અમે પગલાં લઈશું.

પરિચય

અમે અમારું કામ કેટલી સારી રીતે કરી રહ્યાં છીએ તે વિશે તમારી ટીકા-ટીપ્પણીઓ અને સૂચનોને અમે આવકારીએ છીએ. તમારાં સૂચનોની અમે કદર કરીએ છીએ અને તેનો ઉપયોગ એક સંસ્થા તરીકે અમે કેવી રીતે કામ કરીએ છીએ અને અમારા કર્મચારીઓ તેમની ભૂમિકા કેવી રીતે નિભાવે છે તેમાં સુધારા કરવા માટે કરીએ છીએ.

અમે કશું ખોટું કર્યું છે તેમ તમને લાગતું હોય અને તમે અમને ફરિયાદ કરવા માગતાં હો તો શું કરવું તે આ પુસ્તિકા સમજાવે છે. અમે તમારી ફરિયાદ કેવી રીતે હાથ ધરીશું તે પણ તે સમજાવે છે.

સેવાનાં અમારાં ધોરણો

તમે અમને ફરિયાદ કરશો, તો અમે:

- તમારી ચિંતાઓ ધ્યાનથી સાંભળીશું;
- તમારી સાથે નમ્ર અને મદદરૂપ રહીશું;
- તમારી ફરિયાદ પર ન્યાયી અને કાર્યક્ષમતાપૂર્વક કાર્યવાહી કરીશું;
- તમારી ફરિયાદ પરની કાર્યવાહી કેટલે પહોંચી તે તમને જણાવીશું;
- અમે કરેલી કોઈ ભૂલની કબૂલાત કરીશું અને જ્યારે પણ શક્ય હશે ત્યારે બાબતો યોગ્ય કરીશું; અને
- જો તમારી ફરિયાદ પર અમે પોતે પગલાં લઈ શકીએ તેમ નહિ હોય, તો તમારે વાત કરવા માટે યોગ્ય સંસ્થા શોધવામાં તમારી મદદ કરવાનો પ્રયાસ કરીશું.

અમે કઈ ફરિયાદ પર કાર્યવાહી કરી શકીએ

અમારી નેશનલ કમ્પ્લેઈન્ટ્સ ટીમ (ફરિયાદ પર કાર્ય કરતી રાષ્ટ્રિય ટુકડી) અમારી કામ કરવાની પદ્ધતિથી જેમને સીધી અસર પહોંચી હોય તેવી કોઈ પણ વ્યક્તિ પાસેથી આવેલી ફરિયાદો હાથ ધરી શકે છે, જેમાં અમારાં કર્મચારી સભ્યો તેમજ અમારા માટે કામ કરતાં લોકો વિરુદ્ધની ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થઈ જાય

છે. તમે બીજા કોઈના વતી પણ ફરિયાદ કરી શકો છો (જેમ કે સગાં તરીકે અથવા તેમને જેમની સંભાળ રાખતાં હો તેમના વતી).

તમે શેના વિશે ફરિયાદ કરી શકો તેનાં ઉદાહરણોમાં એવી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે, જ્યાં તમને લાગતું હોય કે અમે:

- ક્યાંક વહીવટીય ભૂલો કરી છે (જેમ કે ખોટી માહિતી પૂરી પાડી હોય અથવા કોઈ કામ કરવા માટે અમે આપેલા સમય કરતાં વધારે સમય લીધો હોય);
- બિનવ્યાવસાયિક રીતે વર્તન કર્યું છે;
- યોગ્ય કાર્યવાહીઓ અનુસરી નથી; અથવા
- અમે જે ધોરણો મુજબ કામ કરવાનાં હોય તે પૂરાં કર્યાં નથી.

અમે કઈ ફરિયાદો પર કાર્યવાહી ન શકીએ

એવી કેટલીક બાબતો છે જે અમારી નેશનલ કમ્પ્લેઈન્ટ્સ ટીમ હાથ ધરી શકતી નથી. આમાં નીચેના વિશેની ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે.

- અમારાં નિરીક્ષણોમાંથી મળેલા પુરાવા અને સેવાઓને અમે આપેલા ગુણાંક. આ ફરિયાદોને અલગ કાર્યવાહીઓ હેઠળ હાથ ધરવામાં આવે છે, જે અમારી આ વેબસાઈટ પર સમજાવવામાં આવેલ છે
www.cqc.org.uk/content/requesting-review-ratings.
- સંભાળ પૂરી પાડનાર અથવા મેનેજર તેમની પાસેથી અપેક્ષિત ધોરણો પૂરાં નહિ કરતાં હોવાની અમને જાણ થાય તો અમે જે પગલાં લઈએ તે. આ ફરિયાદો પણ અલગ કાર્યવાહીઓ હેઠળ હાથ ધરવામાં આવે છે, જે અમારી

આ વેબસાઈટ પર સમજાવવામાં આવી છે

www.cqc.org.uk/content/enforcement-action-and-representations.

- અમારા માટે કામ કરવું, જો તમે અમારાં કર્મચારી હો, અથવા પહેલાં રહેલાં હો. આ ફરિયાદો અમારી હ્યુમન રીસોર્સ ટીમ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવે છે.
- કોન્ટ્રાક્ટો વિશે સપ્લાયરો સાથેના વિવાદો.
- સરકાર, આરોગ્ય વિભાગ, એન.એચ.એસ.ની સંસ્થાઓ, સ્થાનિક કાઉન્સિલો તેમજ અમે જેમની સાથે કામ કરતાં હોઈએ તે અન્ય સંસ્થાઓ.
- નોંધાયેલા રહેવા માટે સંભાળ પૂરી પાડનાર અમને જે ફી ચૂકવે તે. આમાં એકમાત્ર અપવાદ એ છે કે જ્યાં અમે ભૂલ કરી હોય અને ખોટી ફી ચાર્જ કરી હોય.
- આરોગ્ય સંભાળ અને સામાજિક સંભાળ પૂરી પાડનારાંઓ (નીચે જુઓ).

આરોગ્ય સંભાળ અને સામાજિક સંભાળ પૂરી પાડનારાં વિશેની ફરિયાદો

અમારી સાથે નોંધાયેલ દરેક કેર પ્રોવાઈડર ગુણવત્તા અને સલામતીનાં કેટલાંક ધોરણો (જે પાયાનાં ધોરણો તરીકે ઓળખાય છે) પૂરાં કરે છે તેની તપાસ કરવા માટે અમે જવાબદાર છીએ. જો કે સંસદ દ્વારા અમને સોંપવામાં આવેલી ફરજોમાં પ્રોવાઈડરોની સેવાઓ વિશેની વ્યક્તિગત ફરિયાદો પર કાર્યવાહી કરવાનો સમાવેશ થતો નથી.

કોઈ સંભાળ પૂરી પાડનાર વિશે કેવી રીતે ફરિયાદ કરવી તેની એક અલગ પત્રિકા અમે પ્રસિદ્ધ કરી છે. આ અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે

www.cqc.org.uk/content/complain-about-service-or-provider.

કોઈ ગંભીર ચિંતાની કેવી રીતે જાણ કરવી તેની માહિતી પણ અમારી વેબસાઈટ પર આપેલી છે.

- જો તમે કોઈ આરોગ્ય સંભાળની કે સામાજિક સંભાળની સેવામાં કામ કરતાં કર્મચારી સભ્ય હો તો અહીં જુઓ www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-staff
- જો તમે જાહેર જનતાનાં સભ્ય હો, તો અહીં જાવ www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-public.

અમે તમારી ફરિયાદ કેવી રીતે હાથ ધરીશું

કશુંક ખોટું થયું હોવાનું તમે અમને કહેશો, તો અમે તેના પર કાર્યક્ષમતાથી અને મદદરૂપ રહીને કામ કરીશું એવું તમને લાગે તેની અમે ખાતરી કરવા માગીએ છીએ.

અમને તમારી ફરિયાદ મળશે એટલે તરત જ તેની તપાસ કરીશું. અમારી નેશનલ કમ્પ્લેઈન્ટ્સ ટીમનો ઉદ્દેશ શક્ય હોય તો કામના સાત દિવસની અંદર તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ લાવી દેવાનો છે. અમે તમારી ફરિયાદ પર કાર્યવાહી કરી શકીએ તેમ નથી એવું જો અમે નક્કી કરશું, તો કામના સાત દિવસની અંદર તેનું કારણ સમજાવવાનો અમે ઉદ્દેશ રાખીશું.

બધી જ ફરિયાદોનો ઝડપથી ઉકેલ લાવી શકાય નહિ, અને કેટલાક કિસ્સાઓમાં અમારે તપાસ કરવાની જરૂર પડશે. અમે તમારી ફરિયાદ કેવી રીતે હાથ ધરીશું અને અમારી પૂછપરછોમાં મદદ થાય તે માટે અમને વધારે માહિતીની જરૂર છે કે નહિ તે વિશે અમે તમારી સાથે વાત કરીશું. તમારી ફરિયાદ જેઓ હાથ ધરી રહ્યાં હશે તે વ્યક્તિનું નામ અને તેમના સંપર્કની વિગતો પણ અમે તમને આપીશું.

અમે એકવાર તમારી ફરિયાદ અને શું થાય તેમ તમે જોવા ઈચ્છો છો તે અમે પૂરેપૂરી રીતે સમજી લઈએ તે પછી, અમે અમારી તપાસ પૂરી કરી કરીને કામના 30 દિવસની અંદર તમને લેખિત જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરીશું. આમાં બાબતો યોગ્ય કરવા માટે અમે શું કર્યું છે, અથવા શું કરવાનું વિચારી રહ્યાં છીએ તે બધું જ તમને જણાવેલું હશે. જો અમે તે સમયની અંદર જવાબ નહિ આપી શકીએ, તો મોડું થવા વિશે અમે તમને જણાવીશું અને તેનું કારણ સમજાવીશું.

ફરિયાદોની નોંધ કરવી

અમારી ગ્રાહક સેવામાં સુધારો કરવા માટે, અમને મળતી તમામ ફરિયાદોની અમે નોંધ રાખીએ છીએ. આનાથી નવી સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવાના ઉત્તમ માર્ગો નક્કી કરવામાં અમને મદદ થાય છે. લોકોની ઓળખ છતી ન થાય તેની ચોક્કસાઈ રાખીને, ફરિયાદોમાંથી અમને જે શીખવા મળ્યું હોય તે અમે અમારા કર્મચારીઓ સાથે પણ વહેંચીએ છીએ. તમારી માહિતી અમે કેવી રીતે હાથ ધરીએ છીએ તે વિશે વધારે માહિતી માટે છેલ્લા પાને જુઓ.

ફરિયાદ કરવામાં સહાયતા

એડવોકસી સેવાઓ

તમારી ફરિયાદ કરવામાં જો તમને મદદની જરૂર હોય, તો તમે સહાયતા મેળવવા માટે કોઈ સ્થાનિક એડવોકસી સેવાનો સંપર્ક કરી શકો છો. તમારા વિસ્તારમાં એડવોકસી સેવાઓની યાદી માટે, તમારી સ્થાનિક કાઉન્સિલ અથવા સિટિઝન્સ એડવાઈઝ બ્યૂરો (Citizen's Advice Bureau)નો સંપર્ક કરો. (www.citizensadvice.org.uk).

પાર્લામેન્ટરી અને હેલ્થ સર્વિસ ઓમ્બ્ડ્સમેન (Parliamentary and Health Service Ombudsman)

પાર્લામેન્ટરી અને હેલ્થ સર્વિસ ઓમ્બ્ડ્સમેન એક મફત સેવા છે જેઓ જાહેર સેવાઓ વિશેની વ્યક્તિગત ફરિયાદો જુએ છે. તમે કોઈ પણ સમયે તમારી ફરિયાદ તેમને જણાવી શકો છો, પરંતુ તેઓ તમારી ફરિયાદ જુએ તે પહેલાં અમારી ફરિયાદની પદ્ધતિ મારફતે જવાનું તમને પ્રોત્સાહન આપે એવું બની શકે.

જો તમારી ફરિયાદ ઓમ્બ્ડ્સમેન જુએ એમ તમે ઈચ્છતાં હો, તો તમારે તે મોકલવા માટે કોઈ સંસદ સભ્યને કહેવું પડશે.

વધારે જાણકારી મેળવવા માટે ઓમ્બ્ડ્સમેનની વેબસાઈટ

www.ombudsman.org.uk જુઓ અથવા તેમની હેલ્પલાઈન 0345 015 4033

પર ફોન કરો.

માહિતી સુરક્ષા અને માહિતી મેળવવાની સ્વતંત્રતા

તમારી માહિતી અમે કાયદા અનુસાર હાથ ધરીશું. ડેટા પ્રોટેક્શન એક્ટ 1998 (Data Protection Act 1998) અમે તમારા વિશે રાખેલી કેટલીક માહિતી (અંગત વિગતો) જોવાનો અધિકાર આપે છે. ફ્રીડમ ઓફ ઈન્ફોર્મેશન એક્ટ (માહિતી મેળવવાની સ્વતંત્રતાનો કાયદો) 2000 (Freedom of Information Act 2000) હેઠળ, તમે અમારી નીતિઓ અને કાર્યવાહીઓ અથવા અમારા કામ વિશેના આંકડા જેવી બીજી માહિતી પણ જોઈ શકો છો.

તમે અમારી પાસેથી માહિતી માગ્યા પછી અમે જેવી રીતે તમને જવાબ આપ્યો હોય તેનાથી જો તમને સંતોષ ન હોય, તો તમારે આ સરનામે ઈમેઈલ મોકલીને અમારી ઈન્ફોર્મેશન એક્સેસ ટીમનો સંપર્ક કરવો જોઈએ

information.access@cqc.org.uk. તમારી વિનંતી પર અમે જેવી રીતે કાર્યવાહી કરી હોય તેનાથી જો તમને હજુ પણ સંતોષ ન હોય, તો તમે ઈન્ફોર્મેશન કમિશનરને ફરિયાદ કરી શકો છો. તે કેવી રીતે કરવું તે જાણવા માટે, કમિશનરની વેબસાઈટ www.ico.org.uk જુઓ અથવા તેમની હેલ્પલાઈનને 0303 123 1113 પર ફોન કરો.

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો

જો તમને CQC વિશે ફરિયાદ હોય, તો કૃપા કરીને નેશનલ કસ્ટમર સર્વિસ સેન્ટરનો સંપર્ક કરો, જેઓ તે અમારી નેશનલ કમ્પ્લેઈન્ટ્સ ટીમને ઝડપથી મોકલી આપશે.

અમને ફોન કરો: 03000 616161 (રાષ્ટ્રિય દરો લાગુ પડે છે)

અમને ઈમેઈલ કરો: enquiries@cqc.org.uk

અમને આ સરનામે લખો: Care Quality Commission National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

અમારી વેબસાઈટ જુઓ: www.cqc.org.uk/contact

જો તમે આ પ્રકાશન બીજા કોઈ સ્વરૂપોમાં કે ભાષાઓમાં મેળવવા માગતાં હો તો કૃપા કરીને અમારો સંપર્ક કરો. જો તમને ફરિયાદ કરવામાં મદદની જરૂર હોય, તો તમારી સહાયતા માટે અમે દુભાષિયા, અનુવાદક કે સાઈનરની ગોઠવણ કરી શકીએ છીએ.

ઓર્ડર કોડ: CQC-146