

ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ

ਬਾਰੇ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਅਕਤੂਬਰ 2016

ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਬਾਰੇ

ਅਸੀਂ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (Care Quality Commission - CQC) ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਕੰਮ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਥਾਨਕ ਹਸਪਤਾਲ, ਜੀਪੀ ਸਰਜਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕੇਅਰ ਹੋਮਾਂ, ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁਆਇਨਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਮੁਆਇਨਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪਰਖ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਕਿੰਨੀ ਚੰਗੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ 'ਸ਼ਾਨਦਾਰ', 'ਵਧੀਆ', 'ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ' ਜਾਂ 'ਨਾਕਾਫੀ' ਵੱਜੋਂ ਦਰਜਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇ ਸਾਡੇ ਮੁਆਇਨੇ ਵਿੱਚ ਇਹ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅਾਂ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਕਿੰਨੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਸੰਗਠਨ ਵੱਜੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ ਆਪਣੀਆਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਭਾਅ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਕਿਤਾਬਚਾ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਕੁਝ ਗਲਤ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ।

ਸਾਡੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨਪੂਰਵਕ ਸੁਣਾਂਗੇ;
- ਨਿਮਰ ਅਤੇ ਮਦਦਗਾਰ ਹੋਵਾਂਗੇ;
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਵੱਧ ਰਹੇ ਹਾਂ;
- ਅਸੀਂ ਜੇ ਗਲਤੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿਧਰੇ ਸੰਭਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਕਰਾਂਗੇ; ਅਤੇ
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨਹੀਂ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸੰਸਥਾ ਲੱਭਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜਿਹੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਨੈਸ਼ਨਲ ਕੰਪਲੇਟਸ ਟੀਮ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤਰਫੋਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ)।

ਤੁਸੀਂ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਉਸ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ:

- ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਗਲਤੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਜਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਨਾਲੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲਗਾਉਣਾ ਜਿੰਨਾ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਹਾ ਸੀ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਵਾਂਗੇ);
- ਗੈਰ-ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਹਵਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ;
- ਸਹੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ; ਜਾਂ
- ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਨਜਿੱਠ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਕੁਝ ਅਜਿਹੇ ਮੁੱਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਨੈਸ਼ਨਲ ਕੰਪਲੇਟਸ ਟੀਮ ਨਜਿੱਠ ਨਹੀਂ ਸਕਦੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

- ਸਾਡੇ ਮੁਆਇਨਿਆਂ ਤੋਂ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਰਜੇ। ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੱਖਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਹਿਤ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਸਾਡੀ ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

www.cqc.org.uk/content/requesting-review-ratings.

- ਉਸ ਸਮੇਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਜਾਂ ਮੈਨੇਜਰ ਉਹਨਾਂ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਵੱਖਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਹਿਤ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਸਾਡੀ ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

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

- ਸਾਡੇ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨਾ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੋ, ਜਾਂ ਹੁੰਦੇ ਸੀ। ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਰਿਊਮਨ ਰਿਸੋਰਸ (ਮਨੁੱਖੀ ਵਸੀਲਿਆਂ) ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਟਰੈਕਟਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਲਾਇਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਾਦ

- ਸਰਕਾਰ, ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਆਫ ਹੈਲਥ, NHS ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਸਥਾਨਕ ਕੌਂਸਲਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- ਫੀਸਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਰਹਿਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਦਾ ਇੱਕਮਾਤਰ ਅੱਪਵਾਦ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਅਸੀਂ ਗਲਤੀ ਕੀਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਲਤ ਫੀਸ ਵਸੂਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ (ਹੇਠਾਂ ਦੇਖੋ)।

ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਅਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਹਰੇਕ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਕੁਝ ਖਾਸ ਮਿਆਰਾਂ (ਜੋ ਬੁਨਿਆਦੀ ਮਿਆਰਾਂ ਵੱਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ। ਪਰ, ਪਾਰਲੀਮੈਂਟ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਵੱਖਰਾ ਕਿਤਾਬਚਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਾਡੀ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ

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

ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਗੰਭੀਰ ਚਿੰਤਾ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ।

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਸਟਾਫ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ: www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-staff

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਮ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋ ਤਾਂ ਇਸ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ:

www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-public.

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੋਈ ਗੱਲ ਗਲਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨਾਲ ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਮਦਦਗਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੁਰੰਤ ਇਸ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਨੈਸ਼ਨਲ ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਟੀਮ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਕਾਰਨ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਅਤੇ ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕੀ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪੜਤਾਲ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਹੋਣਾ ਦੇਖਣਾ ਚਾਹੋਗੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਭ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ ਜੋ ਅਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਕੁਝ ਸਾਡੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ

ਹੈ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਉੱਤਰ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨੀਆਂ

ਆਪਣੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਨਵੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਜੋ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਅਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਵੀ ਸਾਂਝਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਪਿਛਲਾ ਸਫਾ ਦੇਖੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਦੇ ਹਾਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ

ਐਡਵੋਕੇਸੀ (ਵਕਾਲਤ) ਸੇਵਾਵਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲੈਣੀ ਚਾਹੋਗੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨਕ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਆਪਣੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਲਈ, ਆਪਣੀ ਸਥਾਨਕ ਕੌਂਸਲ ਜਾਂ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਐਡਵਾਇਸ ਬਿਊਰੋ (citizen's advice bureau) (www.citizensadvice.org.uk) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਪਾਰਲੀਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (Parliamentary and Health Service Ombudsman)

ਪਾਰਲੀਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਹੈ ਜੋ ਜਨਤਕ ਸੰਗਠਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਦੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਪਰ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਬੰਧੀ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੇਖੇ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਸੰਸਦ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਕੋਲ ਇਸ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਬਾਰੇ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.ombudsman.org.uk 'ਤੇ ਜਾਓ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 0345 015 4033 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਡੈਟਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਅਜ਼ਾਦੀ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਮੁਤਾਬਕ ਸੰਭਾਲਾਂਗੇ। ਡੈਟਾ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਐਕਟ 1998 (Data Protection Act 1998) ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਨਿੱਜੀ ਡੈਟਾ)। ਫ੍ਰੀਡਮ ਆਫ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਐਕਟ 2000 (Freedom of Information Act 2000) ਤਹਿਤ, ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਅੰਕੜੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ information.access@cqc.org.uk 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਸਾਡੀ ਸੂਚਨਾ ਪਹੁੰਚ (ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਐਕਸੈਸ) ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਪਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.ico.org.uk 'ਤੇ ਜਾਓ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 0303 123 1113 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ CQC ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਸੈਂਟਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜੋ ਇਸ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਾਡੀ ਨੈਸ਼ਨਲ ਕੰਪਲੇਟਸ ਟੀਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਏਗਾ।

ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ: 03000 616161 (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਦਰਾਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ)

ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: enquiries@cqc.org.uk

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: Care Quality Commission National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇਖੋ: www.cqc.org.uk/contact

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਹੋਰ ਫਾਰਮੇਟਾਂ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਲੈਣਾ ਚਾਹੋਗੇ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ, ਅਨੁਵਾਦਕ, ਜਾਂ ਸਾਈਨਰ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਆਰਡਰ ਕੋਡ: CQC-146