

کیئر کوالٹی کمیشن کے بارے میں شکایت کرنا

اکتوبر 2016

کیئر کوالٹی کمیشن کے بارے میں

ہم کیئر کوالٹی کمیشن (سی کیو سی (Care Quality Commission) ہیں۔ ہمارا کام ہیلتھ کیئر اور سوشل کیئر سروسز جیسے ہسپتالوں، جی پی سرجریوں اور کیئر ہومز کا اندازج، نگرانی اور معائنہ کرنا ہے۔ ہم ایسا یہ یقینی بنانے کے لئے کرتے ہیں کہ وہ ایسی کیئر مہیا کریں جو محفوظ، موثر اور ہمدردانہ ہو۔

جب ہم ہر سروس کا معائنہ کرتے ہیں تو ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ یہ کتنی اچھی ہے اور اسے 'غیر معمولی'، 'اچھی'، 'بہتری کی ضرورت ہے'، یا 'ناکافی' کی ریٹنگ دیتے ہیں۔ ہم ہر سروس کے بارے میں رپورٹ اپنی ویب سائٹ پر شائع کرتے ہیں۔

اگر ہمارے معائنے کی وجہ سے سامنے آئے کہ سروس کو بہتر کرنے کی ضرورت ہے تو ہم یقینی بناتے ہیں کہ ایسا ہو۔

تعارف

اس بارے میں کہ ہم اپنا کام کتنا اچھا کر رہے ہیں، ہم آپ کی آرا اور تجاویز کا خیر مقدم کرتے ہیں۔ ہم آپ کی فیڈ بیک کی قدر کرتے ہیں اور اسے بطور ایک ادارہ اپنے کام کرنے کے طریقے کو بہتر کرنے اور ہمارے عملے کو بہتر طریقے سے اپنا کردار ادا کرنے کے لئے استعمال کرتے ہیں۔

اگر آپ سمجھتے ہوں کہ ہم نے کچھ غلط سمجھا ہے اور آپ شکایت کرنا چاہتے ہوں تو یہ کتابچہ وضاحت کرتا ہے کہ کیا کرنا چاہیے۔ یہ کتابچہ یہ وضاحت بھی کرتا ہے کہ ہم آپ کی شکایت سے کیسے نمٹتے ہیں۔

سروس کے ہمارے معیار

- اگر آپ ہم سے شکایت کریں، تو ہم:
- غور سے آپ کے خدشات سُنیں گے؛
- شائستہ اور مددگار ہوں گے؛
- آپ کی شکایت سے منصفانہ طریقے اور مستعدی سے نمٹیں گے؛
- آپ کو بتائیں گے کہ آپ کی شکایت کے بارے میں کیا ہو رہا ہے؛
- جہاں ممکن ہو اپنی غلطی تسلیم کریں گے اور معاملات کو درست کریں گے؛ اور
- اگر ہم آپ کی شکایت سے خود نہ نمٹ سکتے تو بات کرنے کے لئے درست ادارہ ڈھونڈنے میں آپ کی مدد کریں گے۔

وہ شکایات جن سے ہم نمٹ سکتے ہیں

ہماری نیشنل کمپلینٹس ٹیم کسی بھی فرد کی جانب سے کی جانے والی شکایت سے نمٹ سکتی ہے جو براہ راست اُس طریقے سے متاثر ہوا ہو جس طریقے سے ہم کام کرتے ہیں، بشمول ہمارے عملے یا ہمارے لئے کام کرنے والے لوگوں کے بارے میں شکایات کے۔ آپ کسی دوسرے فرد (جیسے رشتے دار یا کوئی فرد جس کی آپ نگہداشت کرتے ہوں) کی طرف سے بھی شکایت کرسکتے ہیں۔

اس کی مثالوں کہ آپ کس چیز کے خلاف شکایت کرسکتے ہیں، میں شامل ہے جہاں آپ کو لگے کہ ہم:

- نے انتظامی غلطی کی ہے (جیسے غلط معلومات مہیا کرنا یا اُس وقت سے زائد وقت لینا جس میں ہم نے کچھ کرنے کے لئے کہا ہو)؛
- نے غیر پیشہ ورانہ طرز عمل اختیار کیا ہو؛
- نے مناسب طریقہ نہ اپنایا ہو؛ اور
- اُس معیار پر پورے نہ اُترے ہوں جس پر ہمیں اُترنا چاہیے۔

شکایات جن سے ہم نہیں نمٹ سکتے

کچھ مسائل ہیں جن کے ساتھ ہماری نیشنل کمپلینٹس ٹیم نہیں نمٹ سکتی۔ اس میں مندرجہ ذیل کے بارے میں شکایات شامل ہیں۔

- ہمارے معائنے کی طرف سے شواہد اور ریٹنگ جو کہ ہم سروس کو دیتے ہیں۔ ان شکایات سے مختلف طریقہ ہائے کار کے تحت نمٹا جاتا ہے، جن کی وضاحت ذیل میں ہماری ویب سائٹ پر دی گئی ہے۔
www.cqc.org.uk/content/requesting-review-ratings
- اگر ہم دیکھیں کہ کوئی کیئرر مہیا کنندہ یا مینجر اُس معیار پر پورا نہیں اُترتے جس کی توقع اُن سے کی جاتی ہے تو کارروائی جو ہم کرتے ہیں۔ ان شکایات سے بھی مختلف طریقہ ہائے کار کے تحت نمٹا جاتا ہے، جن کی وضاحت ذیل میں ہماری ویب سائٹ پر دی گئی ہے۔
www.cqc.org.uk/content/enforcement-action-and-representations
- ہمارے لئے کام کر رہے ہیں، اگر آپ ہمارے ملازم ہیں یا کبھی تھے۔ ان شکایات پر ہماری ہیومن ریسورسز ٹیم کارروائی کرتی ہے۔
- معاہدوں کے سلسلے میں ٹھیکیداروں سے اختلافات۔
- حکومت، محکمہ صحت، این ایچ ایس کے ادارے، مقامی کونسلیں اور دیگر ادارے جن کے ساتھ مل کر ہم کام کرتے ہیں۔
- فیس جو کیئر مہیا کنندگان اندراج برقرار رکھنے کے لئے ہمیں ادا کرتے ہیں۔ اس میں واحد استثنیٰ صرف اُس صورت میں حاصل ہے جہاں ہم نے غلطی کی ہو اور غلط فیس وصول کرلی ہو۔

- ہیلتھ کیئر اور سوشل کیئر مہیا کنندگان (نیچے ملاحظہ کیجیئے)۔

ہیلتھ کیئر اور سوشل کیئر مہیا کنندگان کے بارے میں شکایات

ہم ذمہ دار ہیں کہ یہ دیکھیں کہ ہمارے ساتھ اندراج شدہ ہر کیئر مہیا کنندہ معیار اور حفاظت کے خاص معیار پر پورا اُترتا ہو (جو کہ بنیادی معیارات کے نام سے معروف ہے)۔ تاہم، پارلیمنٹ کی جانب سے ہمیں تفویض کردہ ذمہ داریوں میں مہیا کنندگان کی جانب سے فراہم کی جانے والی سروس کے بارے میں انفرادی شکایات سے نمٹنا شامل نہیں ہے۔

ہم نے ایک دوسرا کتابچہ شائع کیا ہے جو وضاحت کرتا ہے کہ کسی کیئر مہیا کنندہ کے خلاف شکایت کیسے کرنی ہے۔ یہ ہماری ویب سائٹ پر دستیاب ہے
www.cqc.org.uk/content/complain-about-service-or-provider

ہماری ویب سائٹ پر اس بارے میں بھی معلومات موجود ہے کہ کسی سنگین تشویش کے بارے میں اطلاع کیسے دینی ہے۔

- اگر آپ کسی ہیلتھ اور سوشل کیئر سروس کے ملازم ہیں تو ذیل پر جائیں
www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-staff
- اگر آپ عوام الناس ہیں تو ذیل پر جائیں
www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-public

ہم آپ کی شکایت پر کیسے کارروائی کریں گے

اگر آپ ہمیں بتائیں کہ کچھ گڑ بڑ ہو گئی ہے تو ہم یہ بات یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ آپ کو محسوس ہو کہ ہم اس پر مستعدی اور مددگارانہ انداز میں کارروائی کریں گے۔

جیسے ہی ہمیں آپ کی شکایت موصول ہو گی ہم اسے دیکھیں گے۔ اگر ممکن ہو تو ہماری نیشنل کمپلینٹس ٹیم سات یوم کے اندر اندر آپ کی شکایت کو رفع کا قصد کرے گی۔ اگر ہم فیصلہ کریں کہ ہم آپ کی شکایت سے نہیں نمٹ سکتے تو ہم کام کرنے کے سات یوم کے اندر اپنی وجوہات کی وضاحت کرنے کا قصد کریں گے۔

تمام شکایات جلد رفع نہیں کی جاسکتیں اور کچھ صورتوں میں ہمیں تفتیش کرنے کی ضرورت پیش آسکتی ہے۔ ہم آپ سے بات کریں گے کہ ہم کیسے آپ کی شکایت پر کارروائی کریں گے اور آیا کہ ہمیں اپنی پوچھ کچھ کے سلسلے میں مزید معلومات درکار ہے یا نہیں۔ ہم آپ کو آپ کی شکایت پر کارروائی کرنے والے شخص کا نام اور تفصیلات برائے رابطہ بھی دیں گے۔

ایک بار جب ہمیں آپ کی شکایت اور اس بات کی کلی طور پر سمجھ آجائے کہ آپ کیا وقع پذیر ہوتا ہوا دیکھنا چاہتے ہیں تو ہم کام کے 30 یوم کے اندر اپنی تفتیش مکمل کرنے اور تحریری جواب مہیا کرنے کی کوشش کریں گے۔ یہ آپ کو بتائے گا کہ معاملات درست کرنے کے

لئے ہم نے کیا کیا ہے یا کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں۔ اگر ہم اس وقت کے دوران جواب نہیں دے سکتے تو ہم تاخیر کے بارے میں آپ کو بتائیں گے اور اس وجہ کی وضاحت بھی کریں گے۔

شکایات کا ریکارڈ رکھنا

ہم اپنی کسٹمر سروس بہتر کرنے کے لئے ہمیں موصول ہونے والی تمام شکایات کا ریکارڈ رکھتے ہیں۔ یہ نئے مسائل حل کرنے کے سب سے بہتر طریقے کے بارے میں فیصلہ کرنے میں ہماری مدد کرتا ہے۔ شکایات سے جو کچھ ہم سیکھتے ہیں اُس کا تبادلہ اپنے عملے سے بھی کرتے ہیں، یہ بات یقینی بناتے ہوئے کہ لوگوں کی شناخت نہ ہو۔ اس بارے میں معلومات کے لئے کہ ہم آپ کی معلومات سے کیسے نمٹتے ہیں، صفحے کی پشت ملاحظہ کیجئے۔

شکایت کرنے میں مدد

وکالت کی سروسز

اگر شکایت کرنے میں آپ مدد لینا چاہیں تو آپ اپنی مدد کے لئے مقامی وکالت کی سروس سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ اپنے علاقے میں وکالت کی سروسز کی فہرست کے لئے اپنی مقامی کونسل یا سٹیٹیزنز ایڈوائس بیورو سے رابطہ کریں (www.citizensadvice.org.uk)۔

پارلیمانی اور ہیلتھ سروس محتسب

(Parliamentary and Health Service Ombudsman)

پارلیمانی اور ہیلتھ سروسز محتسب مفت سروس ہے جو سرکاری محکموں کے بارے میں افراد کی جانب سے شکایات پر غور کرتی ہے۔ آپ کسی بھی وقت انہیں اپنی شکایت کے بارے میں بتا سکتے ہیں لیکن ممکن ہے کہ وہ آپ کی شکایت پر غور کرنے سے پہلے آپ کی ہمت افزائی کریں کہ آپ ہمارا طریقہ کار برائے شکایات دیکھیں۔

اگر آپ چاہیں کہ محتسب آپ کی شکایت دیکھے تو آپ کو کسی رکن پارلیمنٹ سے کہنا ہوگا کہ وہ یہ شکایت انہیں بھیجیں۔

مزید معلومات کے لئے، محتسب کی ویب سائٹ www.ombudsman.org.uk پر جائیں یا اُن کی ہیلپ لائن 0345 015 4033 پر فون کریں

ڈیٹا پروٹیکشن اور آزادی معلومات

ہم قانون کے مطابق آپ کی معلومات پر کارروائی کریں گے۔ ڈیٹا پروٹیکشن ایکٹ مجریہ 1998 (Data Protection Act 1998) آپ کو آپ کے بارے میں اس معلومات کا کچھ حصہ دیکھنے کا حق دیتا ہے جو ہمارے پاس ہو (ذاتی ڈیٹا)۔ فریڈم آف انفارمیشن ایکٹ مجریہ 2000 (Freedom of Information Act 2000) کے تحت آپ دیگر معلومات جیسے ہماری پالیسیاں اور طریقہ ہائے کار یا ہمارے کام کے بارے میں اعداد و شمار بھی دیکھ سکتے ہیں۔

اگر آپ اس طریقہ سے غیر مطمئن ہیں جس سے ہم نے معلومات کے لئے پوچھنے پر آپ کو جواب دیا تھا تو آپ کو ہماری انفارمیشن ایکسس ٹیم سے information.access@cqc.org.uk پر ای میل بھیج کر رابطہ کرنا چاہیے۔ اگر آپ ابھی بھی اُس طریقے سے خوش نہیں ہیں جس سے ہم نے آپ کی درخواست سے نمٹا ہے تو آپ انفارمیشن کمیشن سے شکایت کرسکتے ہیں۔ یہ معلوم کرنے کے لئے کہ کیسے، کمیشن کی ویب سائٹ www.ico.org.uk پر جائیں یا اُن کی ہیلپ لائن 0303 123 1113 پر فون کریں۔

ہم سے کیسے رابطہ کریں

اگر آپ کو سی کیو سی کے بارے میں کوئی شکایت ہو تو براہ مہربانی ہمارے نیشنل کسٹمر سنٹر سے رابطہ کریں جو فوراً اسے ہماری نیشنل کمپلینٹس ٹیم کے حوالے کر دیں گے۔

ہمیں فون کریں: 03000 616161 (قومی ریٹس کا اطلاق ہوتا ہے)

ہمیں ای میل کریں: enquiries@cqc.org.uk

ہمیں درج ذیل پر تحریر کریں:

Care Quality Commission National Customer Service Centre, Citygate,
Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

ہماری ویب سائٹ www.cqc.org.uk/contact ملاحظہ کریں

اگر آپ کو یہ اشاعت دوسری زبانوں یا فارمیٹس میں درکار ہو تو براہ مہربانی ہم سے رابطہ کریں۔ اگر شکایت کرنے میں آپ کو مدد درکار ہو تو ہم آپ کی مدد کے لئے کسی ترجمان، مترجم یا اشاروں کی زبان جاننے والے کا بندوبست کرسکتے ہیں۔

آرڈر کوڈ: CQC-146