



તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ (દાંતના
દવાખાના) પાસેથી તમારે કયા
ધોરણની અપેક્ષા રાખવી
જોઈએ?

ઈંગ્લેન્ડમાં તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ પાસેથી કેવા ધોરણની સંભાળની અપેક્ષા રાખવી જોઈએ અને જો તમને કોઈ ચિંતા હોય તો તમારે શું કરવું જોઈએ તેના વિશે આ પુસ્તિકા તમને જણાવે છે. જો તમે સ્થાનિક ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ શોધી રહ્યાં હો, તો આનાથી મદદ થઈ શકે છે. તમે પહેલેથી જનો ઉપયોગ કરી રહ્યાં હો તે સેવા પાસેથી તમારે શું અપેક્ષા રાખવી જોઈએ તે સમજવામાં પણ આ તમારી મદદ કરી શકે છે.

કેર ક્વોલિટી કમિશન (Care Quality Commission, CQC)

અમારું કામ તમારી સ્થાનિક ડેન્ટલ અને જીપીની પ્રેક્ટીસો, હોસ્પિટલો તેમજ કેર હોમ જેવી આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળની સેવાઓની દેખરેખ અને નિરીક્ષણ કરવાનું છે. તેઓ તમને ઊચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડે છે તેની ખાતરી કરવા માટે અમે આ કરીએ છીએ. જો કોઈ સેવામાં સુધારા કરવાની જરૂર હોય, તો તે કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અમે પગલાં લઈશું.

અમે જ્યારે દરેક સેવાનું નિરક્ષણ કરીએ છીએ, ત્યારે અમે હંમેશાં એ જાણકારી મેળવીએ છીએ કે તે:

- સલામત છે;
- અસરકારક છે;
- સંભાળજનક છે;
- લોકોની જરૂરતો પ્રત્યે પ્રતિસાદાત્મક છે; અને
- યોગ્ય દોરવણી કરવામાં આવતી છે કે નહિ.

નીચેનાં પાનાંમાં જણાવેલું છે કે તમારે (અથવા તમારા કુટુંબીજન કે મિત્રો) સલામત, અસરકારક, સંભાળજનક, લોકોની જરૂરતો પ્રત્યે પ્રતિસાદાત્મક તેમજ યોગ્ય દોરવણી કરવામાં આવતી હોય તેવી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ પાસેથી શું અપેક્ષા રાખવી જોઈએ.

તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ સલામત હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- કર્મચારી તમારી સારવારની નોંધો રાખે છે અને તે સચોટ, સંપૂર્ણ તેમજ અદ્યતન હોય છે.
- તમારા દાંતનું આરોગ્ય વધારે બગડી રહ્યું હોય તો તેની કર્મચારી નોંધ લે છે અને તેમાં સુધારો કરવા માટે પગલાં લે છે.
- કર્મચારી તમને સલામતીથી દવાઓ આપે છે અને તેમનો યોગ્ય રીતે સંગ્રહ કરે છે.
- ત્યાં હંમેશાં પૂરતી સંખ્યામાં, સાચી જાણકારી, આવડતો તેમજ અનુભવ ધરાવતાં કર્મચારીઓ ફરજ પર હોય છે જેઓ તમે સલામત હોવાની ખાતરી કરે છે.
- તમને અથવા બીજાં દર્દીઓને ચેપ ન લાગે તે માટે સ્થળ અને સાધનો સ્વચ્છ અને આરોગ્યપ્રદ રીતે સાફ રાખવામાં આવે છે.
- જો કર્મચારીઓને સલામતી અંગે કોઈ ચિંતા જણાય તો તેઓ તે જણાવે છે. કોઈ પણ બનાવ બને તેની તેઓ નોંધ કરે છે અને જો તમને કોઈ ફરિયાદ હોય તો પ્રેક્ટીસ તે અંગે યોગ્ય રીતે કાર્યવાહી હાથ ધરે છે.
- જો તમારી સંભાળ અથવા સારવારમાં કંઈક ખોટું થાય, તો પ્રેક્ટીસ માફી માગે છે અને તેઓ તેમાંથી કેવી રીતે શીખશે તેમજ બીજા દર્દીઓ સાથે તેવું ફરી થતાં રોકશે તેમ તમને જણાવે છે.

તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ અસરકારક હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- તમારી અપોઈન્ટમેન્ટ માટેના કારણની કર્મચારી હંમેશાં તમારી સાથે ચર્ચા કરે છે અને તેમને તમારા તબીબી ઇતિહાસની ખબર હોય છે.
- તમારી સારવારના જુદા જુદા વિકલ્પો વિશે તેમજ તેમાં સંકળાયેલ ખર્ચ વિશે કર્મચારી તમને સ્પષ્ટપણે સમજાવે છે. આનાથી તમારા માટે કઈ સારવાર સર્વોત્તમ છે તે નક્કી કરવામાં તમને મદદ થાય છે.

- તમે જ્યારે તમારી સારવાર અંગે નિર્ણયો લો છો ત્યારે તમારી સામે દાખલા તરીકે, તમારી ઉંમર, લિંગ (સ્ત્રી કે પુરુષ), લૈંગિક ઓળખ, અસમર્થતા, વર્ણ, ધર્મ અથવા માન્યતા, અથવા જાતિયતા (તમે લેસ્બિયન, ગે, દ્વિજાતિય અથવા વિજાતિય હો) તેના કારણે કોઈ ભેદભાવ કરવામાં આવતો નથી.
- જો તમને વધારે નિષ્ણાત સેવાની જરૂરત હોય, તો પ્રેક્ટીસ તમને તે માટે રીફર કરે છે. જ્યારે આવું થાય, ત્યારે પ્રેક્ટીસ તમારી તમામ સંલગ્ન તબીબી માહિતી તેમને મોકલી આપે છે.

તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ **સંભાળજનક** હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- કર્મચારી તમારી સાથે દરેક સમયે ગૌરવપૂર્ણ અને માનપૂર્વક વ્યવહાર કરે છે.
- કર્મચારી તમારી વાત સાંભળે છે અને તમારી સંભાળ અંગેના નિર્ણયો લેવામાં તમારો સમાવેશ કરે છે.
- સંભાળ અને સારવાર માટે સંમત થતાં પહેલાં તમને વિચારવાનો અને પ્રશ્નો પૂછવાનો પૂરતો સમય મળે છે.
- તમને પૂરતું એકાંત મળી રહે છે.
- જો તમને કોઈ તનાવ, દુખાવો અથવા અસ્વસ્થતા લાગે તો કર્મચારી તરત જ તેનો પ્રતિસાદ આપે છે.

તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ **પ્રતિસાદાત્મક** હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- અપોઈન્ટમેન્ટો શક્ય તેટલી તમને અનુકૂળ હોય તે સમયે ગોઠવવામાં આવે છે.
- અપોઈન્ટમેન્ટની પદ્ધતિ વાપરવામાં સહેલી છે અને તમને કામના સમાન્ય કલાકો સિવાયના સમયો સહિત, ઈમર્જન્સીમાં સારવાર મળી શકે છે.
- તમે સેવા વિશે શું વિચારો છો તે પ્રેક્ટીસ તમને પૂછે છે અને સેવાઓનું આયોજન કરતી વખતે તમારી જુદી જુદી જરૂરતોને તેઓ ધ્યાનમાં લે છે.

- કર્મચારીઓ તમારી ઉંમર, ધર્મ અથવા અસમર્થતા જેવી બાબતોને ધ્યાનમાં લે છે અને તેમનાથી બની શકે ત્યાં તેઓ અનુકૂળતા મુજબના ફેરફારો કરી આપે છે.
- પ્રેક્ટીસ મોડું ન થાય તેનો પ્રયાસ કરે છે અને અપોઈન્ટમેન્ટ માટે તમને બહુ રાહ ન જોવી પડે તેવા પ્રયત્નો કરે છે.
- તમે સહેલાઈથી ફરિયાદ કરી શકો છો. તમારી ફરિયાદના પરિણામથી જો તમે ખુશ ન હો તો શું કરવું તે પ્રેક્ટીસ તમને જણાવે છે.

તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસની યોગ્ય દોરવણી કરવામાં આવતી હોવાની તમે અપેક્ષા રાખી શકો છો કારણ કે...

- પ્રેક્ટીસ માટે જવાબદાર વ્યક્તિ તેની સેવાઓની ગુણવત્તા તેમજ સલામતી ઉપર દેખરેખ રાખે છે અને કોઈ સમસ્યાઓ હોય તો તે ઉકેલવાનાં પગલાં લે છે.
- પ્રેક્ટીસ તેના કર્મચારીઓને ટેકો આપે છે અને તેમની સાથે માહિતીની આપ-લે કરે છે, જેથી તેઓ નવી બાબતો શીખી શકે અને તેમની કામની પદ્ધતિમાં સુધારા કરી શકે.
- પ્રેક્ટીસ તેના દર્દીઓ માટે ઊચ્ચ ગુણવત્તાની સંભાળ પૂરી પાડવામાં કેટલું સાડું કાર્ય કરી રહી છે તે અંગે પ્રમાણિક અને નિખાલસ છે.
- તમારી સંભાળ અને સારવારની નોંધો સંપૂર્ણ અને સચોટ છે, અને તેમને ગુપ્ત રાખવા માટે સુરક્ષિત રીતે સંઘરવામાં આવે છે.
- પ્રેક્ટીસ તમારાં મંતવ્યોની કદર કરે છે અને તમારા અભિપ્રાયોનો ઉપયોગ તેમની સેવામાં સુધારા માટે કરે છે.

તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ વિશે જો તમને કોઈ ચિંતાઓ હોય તો શું કરવું જો તમને અથવા તમે સંભાળ રાખતાં હો તે વ્યક્તિને ખરાબ સંભાળ અથવા સારવારનો અનુભવ થયો હોય, તો તમે નીચેની બાબત કરી શકો છો:

- તમારી ચિંતા ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસને જણાવો

તમારી ચિંતાઓ વિશે તમારે પ્રેક્ટીસ મેનેજરને કહેવું જોઈએ. જો તેઓ તમારી ચિંતાઓ અંગે તાત્કાલિક પગલાં ન લઈ શકે, તો તમે તેમની ઔપચારિક ફરિયાદ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરી શકો છો.

કાયદા અનુસાર, દરેક ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ પાસે ફરિયાદો હાથ ધરવા માટેની કાર્યક્ષમ પદ્ધતિ હોવી ફરજિયાત છે.

જો તમારી ફરિયાદ NHSની સારવાર અંગે હોય અને તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસે જેવી રીતે તમારી ફરિયાદ હાથ ધરી હોય તેનાથી જો તમે ખુશ ન હો, તો તમારી સ્થાનિક NHS એરિયા ટીમ માટે ઓનલાઈન જુઓ. જો તમે હજુ પણ ખુશ ન હો, તો તમે Parliamentary and Health Service Ombudsman (પાર્લામેન્ટરી એન્ડ હેલ્થ સર્વિસ ઓમ્બ્ડ્સમેન)નો 0345 015 4033 પર ફોન કરીને અથવા www.ombudsman.org.uk પર જઈને સંપર્ક કરી શકો છો. તમારા અધિકારો www.nhs.uk/NHSConstitution પર સમજાવવામાં આવ્યા છે.

જો તમે તમારી સારવાર માટે અંગત રીતે (પ્રાઈવેટ) પૈસા ચૂકવતાં હો, અને તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસે જેવી રીતે તમારી ફરિયાદ હાથ ધરી હોય તેનાથી જો તમે ખુશ ન હો, તો તમે Dental Complaints Service (ડેન્ટલ કમ્પ્લેઇન્ટ્સ સર્વિસ)નો 08456 120540 પર ફોન કરીને અથવા www.dentalcomplaints.org.uk પર જઈને સંપર્ક કરી શકો છો.

- અમને કહો

સંભાળ અંગેના તમારા અનુભવો તમે અમને કહો એમ અમે ઈચ્છીએ છીએ. તેનાથી અમારે ક્યારે, ક્યાં અને કોનું નિરીક્ષણ કરવા જવું તે નક્કી કરવામાં અને ભવિષ્યમાં અન્ય લોકોની ખરાબ રીતે સંભાળ રાખવામાં ન આવે તે માટેનાં પગલાં લેવામાં મદદ થાય છે.

સંભાળ અંગેના સારા અનુભવો પણ અમે સાંભળવા ઈચ્છીએ છીએ. તમારા તમામ અનુભવો અંગે અમને જણાવવાની સર્વોત્તમ રીત માટે છેલ્લું આવરણનું પાનું જુઓ.

સ્થાનિક હેલ્થ વોચ (Healthwatch) જેવાં સ્થાનિક સહાય જૂથો અને સ્વૈચ્છિક તેમજ સામાજિક સંસ્થાઓ પણ અમને સંભાળ અંગેના લોકોના અનુભવો વિશે માહિતી આપે છે.

પરંતુ, એ જાણવાનું અગત્યનું છે કે અમે તમારા વતી ફરિયાદ ન કરી શકીએ અથવા તમારા વતી તેને આગળ ન વધારી શકીએ, કારણ કે તેમની તપાસ કરવાની અથવા ઉકેલ લાવવાની સત્તા અમારી પાસે નથી.

અમે કેવી રીતે ઈન્સપેક્શનો કરીએ છીએ અને પગલાં લઈએ છીએ

અમે જ્યારે કોઈ ડેન્ટલ સર્વિસનું નિરીક્ષણ કરીએ છીએ ત્યારે અમે લોકો સાથે તેમના સંભાળના અનુભવો વિશે વાત કરવાની સાથે સાથે કર્મચારીઓ સાથે પણ વાત કરીએ છીએ અને પ્રેક્ટીસમાં ચાલતી પદ્ધતિઓ અને કાર્યવાહીઓ પણ તપાસીએ છીએ. તમને મળતી સંભાળ વિશેની નોંધો પણ અમે જોઈએ એવું બને – તમારી માહિતીનું રક્ષણ કરવા માટેના કડક કાયદાઓનું અમારે પાલન કરવું ફરજિયાત છે. સામાન્ય રીતે અમે અમારાં ઈન્સપેક્શનોમાં દાંતની સંભાળના ક્ષેત્રમાં કામ કરતાં નિષ્ણાતો સહિત, અન્ય નિષ્ણાતોનો સમાવેશ કરીએ છીએ.

જે ધોરણોની અપેક્ષા રાખવાનો દરેકનો અધિકાર છે (જેમને પાયાનાં ધોરણો કહે છે) તે ધોરણો જો કોઈ ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ પૂરાં નહિ કરતી હોવાનું અમને જણાશે, તો અમે પગલાં લઈશું. બાબતો યોગ્ય કરવા માટે તેઓ શું કરશે તે પ્રેક્ટીસે અમને જણાવવું આવશ્યક છે. અમે આ પણ કરી શકીએ છીએ:

- ઇંડ કરવો અથવા ઔપચારિક ચેતવણી આપવી; અને
- ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ બંધ કરી દેવા માટેનાં પગલાં લેવાં (અત્યંત ગંભીર કેસોમાં).

અમે તમને કેવી રીતે માહિતગાર રાખીએ છીએ

તમારી ડેન્ટલ પ્રેક્ટીસ માટેની વિગતો જોવા માટે અમારી વેબસાઇટ તપાસો. તમે પ્રેક્ટીસના નામ, સ્થળ અથવા પોસ્ટકોડ નાંખીને સર્ચ કરી શકો છો. જો અમે તમારી પ્રેક્ટીસનું ઈન્સપેક્શન કર્યું હશે, તો અમને ત્યાં જોવા મળેલ સારા વ્યવહાર, અમને કોઈ ચિંતાઓ છે કે નહિ અને અમે તેમને કોઈ પગલાં લેવાનું કહ્યું છે કે નહિ તે વિગતોનું વર્ણન કરતો રીપોર્ટ તમે વાંચી શકો છો. તમે આ પણ કરી શકો:

- સંભાળના તમારા અનુભવો વિશે અમને જણાવી શકો છો;
- અમે ઈન્સપેક્શનના નવા રીપોર્ટો જ્યારે પ્રકાશિત કરીએ ત્યારે તે ઈમેઇલથી મેળવવા માટે સાઇન અપ કરી શકો છો;
- અમારા અદ્યતન સમાચારો મેળવવા માટે અમારા માસિક ઈ-ન્યૂઝલેટર માટે સાઇન અપ કરી શકો છો; અને
- અમારું કામ બહેતર રીતે કરવામાં અમારી મદદ કરવા માટે અમારી જાહેર ઓનલાઇન કમ્યુનિટીમાં જોડાઈ શકો છો.

અમારો સંપર્ક કેવી રીતે કરવો



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

અમને અહીં ઈમેઈલ કરો: enquiries@cqc.org.uk

અહીં અમારી વેબસાઈટ જુઓ: www.cqc.org.uk

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

અમને ટ્વીટર અને ફેસબુક પર અનુસરો:



@CareQualityComm



www.facebook.com/CareQualityCommission

આ પુસ્તિકા અમારી વેબસાઈટ પરથી અન્ય સ્વરૂપોમાં ડાઉનલોડ કરો. જો તમને આ પુસ્તિકા બીજી કોઈ ભાષા અથવા સ્વરૂપમાં જોઈતી હોય તો અમારો સંપર્ક કરો.

અમે તમારી માહિતીનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરીએ છીએ

જો તમે અમને તમારા સંપર્કની વિગતો આપી હશે, તો તમારી માહિતીનું રક્ષણ કરવામાં આવે અને તેના પર સુરક્ષિત રીતે કાર્યવાહી કરવામાં આવે તેની અમે હંમેશાં ખાતરી કરીશું. અમે સામાન્ય રીતે તમારી પરવાનગી લીધા વગર તમારી માહિતીની આપ-લે કરીશું નહિ, પરંતુ એવા અપવાદરૂપ સંજોગો કદાચ હોઈ શકે જ્યાં અમારે આમ કરવાની જરૂર પડે. તમે અમને આપશો તે કોઈ પણ વિગતો અમે Data Protection Act 1998 (માહિતી સુરક્ષાને લગતો કાયદો) અને અમારા Code of Practice on Confidential Personal Information (ખાનગી અંગત માહિતીને લગતી આચાર સંહિતા) અનુસાર રાખીશું (જે અમે અમારી વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરીએ છીએ).