کچھ ہمارے بارے میں

ہم کیا کرتے ہیں
اور ہم یہ کیسے کرتے ہیں؟

ہم کیئر کوالٹی کمیشن (سی کیو سی) ہیں، انگلینڈ میں صحت اور سماجی کیئر کا خودمختار ادارہ۔

ہم یقینی بناتے ہیں کہ صحت اور سماجی کیئر سروسز لوگوں کو محفوظ، موّثر، ہمدردانہ اور اعلیٰ معیار کی کیئر مہیا کریں اور ہم کیئر سروسز کی ہمت افزائی کرتے ہیں کہ وہ بہتری لائیں۔

ہم اُن صحت اور سماجی کیئر سروسز برائے بالغان کا اندراج کرتے ہیں جو معیار اور محفوظ ہونے کے 'بنیادی معیارات' پر پورا اُترتی ہوں۔

قبل اِس کے کہ کوئی کیئر مہیا کنندہ کوئی ایسی سرگرمیاں اختیار کرے جنہیں ہم ریگولیٹ کرتے ہیں، اُنہیں ہمارے ساتھ اندراج کروانا ہو گا اور ہمیں مطمئن کرنا ہو گا کہ وہ متعدد قانونی شرائط، بشمول اگلے صحفے پر دئے ہوئے بنیادی معیارات کے، پر پورا اُترتا ہو۔ جن سرگرمیوں کو ہم ریگولیٹ کرتے ہیں اُن میں شامل ہیں ہسپتالوں، جی پی سرجریوں، ڈینٹل پریکٹسز، ایمبولنس سروسز، ہومز اور ہوم کیئر ایجنسیوں کی جانب سے مہیا کردہ علاج، کیئر اور مدد۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ مندرجہ ذیل بنیادی معیارات کی توقع کریں۔

- آپ کا **علاج یا کیئر ایسا ہونا چاہیے جو کہ صرف آپ کی مخصوص** ضروریات اور ترجیحات کو مدِنظر رکھ کر ترتیب دیا گیا ہو۔
- آپ کے علاج یا کیئر کے دوران ہمیشہ آپ کا **عزت و احترام کیا جانا چاہیے**۔
- قبل اِس کے کہ آپ کا علاج کیا جائے یا کیئر مہیا کی جائے آپ (یا آپ کے قانونی نمائندے) کو اپنی **رضامندی دینا چاہیے**
- آپ کا **غیر محفوظ علاج یا کیئر نہیں ہونی چاہیے** یا آپ کو کسی ایسے خطرے میں نہیں ڈالنا چاہیے جس سے بچا جاسکتا ہو۔
- کیئر کے دوران آپ **کو کسی بھی شکل کی بدسلوکی** یا نامناسب رویے کا سامنا **نہیں کرنا چاہیے**۔
- علاج اور کیئر کے دوران آپ کو **مناسب غذا اور مشروبات ملنے چاہیئں** جن سے آپ کی اچھی صحت برقرار رہے۔
- وہ **جگہ** جہاں آپ کی کیئر اور علاج ہو اور اِس میں استعمال ہونے والے **آلات صاف، مناسب ہونے چاہیئں** اور اِن کا **اچھی طرح دیکھ بھال** کی جانی چاہیے۔
- آپ کے کیئر مہیا کنندہ کے **ہاں شکایات سے نمٹنے اور اِن کا مناسب جواب دینے کا مناسب نظام موجود ہونا چاہیے**۔
- آپ کے کیئر مہیا کنندہ کے **پاس ایسے منصوبے موجود ہونے چاہیئں جو یہ یقینی بنا سکیں کہ وہ اِن معیارات پر پورے اُتر سکتے ہیں**۔
- آپ کے کیئر مہیا کنندہ کے **پاس کافی تعداد میں مناسب طور پر کوالیفائڈ، اہل اور تجربہ کار عملہ موجود ہونا چاہیے** جو یہ یقینی بنا سکیں کہ وہ اِن معیارات پر پورے اُتر سکتے ہیں۔
- آپ کے کیئر مہیا کنندہ کو **صرف اُنہیں لوگوں کو ملازمت** پر رکھنا چاہیے جو **اپنے کردار کی مناسبت** سے علاج اور کیئر مہیا کرسکتے ہوں۔
- اگر آپ کے علاج اور کیئر میں کوئی مسئلہ ہو جائے تو آپ کے کیئر مہیا کنندہ کو **آپ کو بتانا چاہیے کہ کیا مسئلہ ہوا تھا، مدد مہیا کرنی چاہیے** اور معذرت کرنی چاہیے۔
- آپ کے کیئر مہیا کنندہ **کو اپنی سی کیو سی ریٹنگ** ایسی جگہ پر لگانی چاہیے جہاں پر آپ اِسے دیکھ سکیں۔

ہم یہ دیکھنے کے لئے سروسز کا معائنہ کرتے ہیں کہ آیا وہ محفوظ، موّثر، دیکھ بھال کرنے والی، موقع کی مناسبت سے ردِعمل دکھانے والی اور اچھی طرح سے چلائی جانے والی ہیں۔

ایک بار جب کوئی سروس ہمارے ساتھ اندراج کروا لے تو پھر ہم تسلسل سے اِس کو مانیٹر کرتے ہیں۔ معلومات جو ہم اکٹھی کرتے ہیں، جس میں عوام کے خیالات بھی شامل ہیں، ہمیں یہ فیصلہ کرنے میں مدد دیتی ہیں کہ کب، کہاں اور کس کا معائنہ کرنا ہے۔

معائنوں سے ہمیں موقع ملتا ہے کہ ہم عملے اور اُن لوگوں سے بات کریں جو سروس استعمال کرتے ہیں۔ وہ ہمیں یہ اجازت بھی دیتے ہیں کہ ہم اُن نظاموں اور طریقوں کا مشاہدہ کریں اور اُنہیں چیک کریں جو کہ سروس استعمال کرتے ہیں ۔ ممکن ہے کہ ہم لوگوں کے ریکارڈ، اُن کی معلومات کی حفاظت کرنے والے سخت قوانین پر عمل کرتے ہوئے، بھی یہ دیکھنے کے لئے دیکھیں کہ کیسے اُن کی ضروریات پوری ہو رہی ہیں۔

ہم تمام کیئر سروسز سے پانچ سوال کرتے ہیں۔ یہ اُس طریقہ کار میں مرکزی حیثت رکھتے ہیں جس کے تحت ہم ریگولیٹ کرتے ہیں اور یہ بات یقینی بنانے میں ہماری مدد کرتے ہیں کہ ہم اُن چیزوں پر توجہ مرکوز کریں جو آپ کے لئے اہم ہیں۔ ہم ہر سروس سے مندرجہ ذیل 'اہم سوالات' کرتے ہیں۔

- **کیا یہ محفوظ ہے؟** کیا آپ بدسلوکی اور قابلِ بچاؤ خطرے سے محفوظ ہیں؟
- **کیا یہ موّثر ہے؟** کیا آپ کی کیئر، علاج اور مدد کے اچھے نتائج حاصل ہوتے ہیں اور یہ آپ کے معیارِ زندگی کو برقرار رکھنے میں مددگار ہے، اور کیا یہ بہترین دستیاب ثبوتوں کی بنیاد پر ہے؟
- **کیا یہ دیکھ بھال کرنے والی ہے؟** کیا عملہ آپ کو شامل کرتا ہے اور آپ سے ہمدردی، شفقت، عزت و احترام سے پیش آتا ہے؟
- **کیا یہ ضرورت کے مطابق عمل کرنے والی ہے**؟ کیا سروسوں کا بندوبست اِس طرح سے کیا گیا ہے کہ وہ آپ کی ضروریات پوری کرتی ہیں؟
- **کیا اِس کی قیادت اچھی ہے؟** کیا ادارے کی قیادت اِس بات کو یقینی بناتی ہے کہ یہ اعلیٰ معیار کی
  کیئر مہیا کرے جو کہ آپ کی ضروریات کے مطابق ہو؟ اور کیا یہ آموزش اور جدت پسندی کی ہمت افرائی کرتی ہے اور کھلے اور منصفانہ کلچر کو فروغ دیتی ہے؟

ہم ایسے لوگوں کی حفاظت کرتے ہیں جو اپنے حالات کی وجہ سے غیر محفوظ ہو گئے ہوں، بشمول اُن کے جن کے حقوق مینٹل ہیلتھ ایکٹ کے تحت محدود کردیے گئے ہیں۔

ہم مینٹل ہیلتھ ایکٹ (ایم ایچ اے) کے استعمال کا معائنہ کرنے اور اِس کے بارے میں رپورٹ دینے کے بھی ذمہ دار ہیں اور ہماری تحقیق سروسز کو ریٹنگ دینے میں ہماری مدد کرتی ہے۔ ہم اُن لوگوں کے پاس جاتے ہیں جن کے حقوق ایم ایچ اے کی وجہ سے محدود ہو گئے ہوں اور کسی قسم کے باعثِ تشویش مسئلے کے سلسلے میں اقدام کرتے ہیں۔ ہم ایسے مریضوں کی حفاظت (حفاظت) کے لئے بھی سروس فراہم کرتے ہیں جو علاج کروانے سے انکار کردیتے ہیں یا جن کے بارے میں سمجھا جاتا ہے کہ وہ رضامندی دینے سے قاصر ہیں۔

ہم آپ کے تجربات کے بارے میں سُنتے اور عمل کرتے ہیں۔

کیئر کے سلسلے میں اپ کے تجربے کے بارے میں معلومات ہمارے لئے بہت اہم ہے۔ یہ یقینی بنانے میں ہماری مدد کرتی ہے کہ انگلینڈ میں صحت اور سماجی کیئر کی سروسز مفحوظ، مؤثر، ہمدردانہ اور اعلیٰ معیار کی کیئر فراہم کرتی ہوں۔ یہ مستقبل میں غیر معیاری کیئر اور بدسلوکی کو روکنے میں بھی ہماری مدد کرتی ہے۔ ہم سے رابطہ کرنے کے لئے پشتی صفحہ ملاحظہ کریں۔

تاہم، یہ جاننا اہم ہے کہ ہم آپ کے لئے شکایت نہیں کرسکتے اور نہ ہی آپ کی جانب سے انہیں اٹھا سکتے کیونکہ ہمارے پاس تفتیش کرنے یا انہیں رفع کرنے کے اختیارت نہیں ہیں۔ اِس میں واحد استثنیٰ وہ لوگ ہیں جن کے حقوق مینٹل ہیلتھ ایکٹ کی وجہ سے محدود ہو گئے ہیں۔

ہم اپنے کام میں عوام اور اُن لوگوں کو شامل کرتے ہیں جو کیئر حاصل کرتے ہیں اور ہم دوسرے اداروں اور مقامی گروہوں کے اشتراک سے کام کرتے ہیں۔

ہم اُن لوگوں کو شامل کرتے ہیں جو ہمارے کام کے تمام شعبوں میں صحت اور سماجی کیئر کی سروسز استعمال کرتےہوں، بشمول ہمارے معائنے کے۔ کچھ اداروں جن کے ساتھ ہم مل کر کام کرتےہیں، میں شامل ہیں ہیلتھ واچ انگلینڈ، این ایچ ایس امپرووومنٹ، این ایچ ایس انگلینڈ اور آف سٹڈ۔

لوگوں کی اپنے لیے کیئر منتخب کرنے میں مدد کرنے کے لیے ہم انفرادی سروسز کے معیار کے بارے میں معلومات کی اشاعت کرتے ہیں، بشمول رپورٹس، ریٹنگ کے۔

ہر معائنے کے بعد رپورٹ تیار کرتے ہیں اور اِسے اپنی ویب سائٹ پر شائع کرتے ہیں۔ رپورٹ بیان کرتی ہیں کہ پانچ کلیدی سوالوں کے بارے میں ہمارے نتائج کا اُن لوگوں کے لیے کیا مطلب ہے جو سروس کو استعمال کرتے ہیں۔ ہمیں ملنے والی اچھی پریکٹس اور اِس کے ساتھ ساتھ ہمیں لاحق کسی قسم کی تشویش کے بارے میں ہم وضاحت کرتے ہیں۔

زیادہ تر کیسوں میں ہمارے رپورٹوں میں آپ کو یہ سمجھنے میں مدد دینے کے لئے ریٹنگ موجود ہوتی ہے کہ ہر مقامی سروس کتنی اچھی ہے۔ ہماری ریٹنگز ہیں:

- غیر معمولی؛
- اچھی؛
- بہتری کی ضرورت ہے؛ اور
- ناکافی۔

ہم سروس کو مجموعی ریٹنگ بھی دیتے ہیں جسے عوام الناس کے لئے شائع کرنے کا وہ پابند ہے۔ ہم اپنے کلیدی سوالوں میں سے ہر ایک کے لئے الگ ریٹنگ بھی دیتے ہیں۔

اگر کیئر سروسز بنیادی معیار پر پورا اُترنے میں ناکام رہے تو کارروائی کرتے ہیں۔

اگر ہمیں معلوم ہو کہ کیئر بنیادی معیار پر پورا اُترنے میں ناکام رہی ہے تو ہم اپنے اختیارات استعمال کرتے ہیں:

- آپ کو خطرے سے بچانے کے لیے اور یہ یقینی بنانے کے لئے کہ کیئر اُس معیار پر پورا اُترتی ہے جس کی توقع کرنا اپ کا حق ہے؛ اور یہ
- یقینی بنانے کے لیے کہ سروسز میں بہتری آئے۔

کارروائی کا دارومدار اِس بات پر ہے کہ ہماری جانب سے شناخت کردہ مسئلہ کتنا بڑا ہے اور یہ سروس استعمال کرنے والے لوگوں پر کیسے اثرانداز ہوتا ہے۔

ہم مندرجہ ذیل کرسکتے ہیں۔

- ہم کیئر مہیا کنندگان کو نوٹس بھیج سکتے ہیں کہ اُنہیں کونسی بہتریاں لانا ہوں گی اور کب تک۔

- مندرجہ ذیل کرکے کیئر مہیا کنندگان کو ذمہ دار ٹھہرا سکتے ہیں:
    - عمومی تنبیہہ کرکے؛
    - جرمانے لگا کر؛

o عدالتی کیس چلا کر جہاں لوگوں کو نقصان پہنچایا گیا یا خطرے میں ڈالا گیا۔

- کچھ مدت کے لیے اِس بات کو محدود کرسکتے ہیں کہ کیئر مہیا کنندہ کیا کرسکتا ہے۔
- کسی کیئر مہیا کنندہ کو 'خصوصی اقدام' کے زمرے میں ڈال سکتے ہیں جن سے اُس کو واضح نظام الاقات ملتا ہے جس کے اندر اندر اُنہیں مہیا کی جانے والی کیئر کا معیار بہتر کرنا ہو گا یا ہم مزید اقدام کریں گے (مثلاً اُن کی رجسٹریش منسوخ کردیں)۔

ہم صحت اور سماجی کیئر کے بارے میں علاقائی اور قومی آراء شائع کرتے ہیں اور اچھی پریکٹسوں کو نمایاں کرکے بہتری لانے کی ہمت افزائی کرتے ہیں۔

بطور ریگولیٹر اور معائنہ کار ہم انگلینڈ میں صحت اور سماجی کیئر برائے بالغان کے بارے میں منفرد نقطۂ نظر پیش کرسکتے ہیں، آموزش کے تبادلے میں مدد کرتے ہیں اور تمام شعبوں میں بہتری کی ہمت افزائی کرتے ہیں۔ ہم نظرِ ثانیاں اور معائنے کے مخصوص پروگرام انجام دیتے ہیں اور اِن کی اشاعت کرتے ہیں جو صحت اور سماجی کیئر مخصوص پہلوؤں پر مرتکز ہوں، بشمول:

- کچھ لوگوں کے گروہوں کے تجربات ؛
- کیسے لوگوں کو کیئر مہیا کرنے کے مختلف سروسز مل کر کام کرتی ہیں؛ اور
- کسی علاقے میں مخصوص سروسز یا تمام سروسز کا معیار

ہم سے کیسے رابطہ کریں

ہمیں درج ذیل پر کال کریں: **03000 616161**

ہمیں درج ذیل پر ای میل کریں: **enquiries@cqc.org.uk**

درج ذیل پر ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں: **www.cqc.org.uk**

ہمیں درج ذیل پر تحریر کریں: **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

ہمیں ٹوئٹر پر فالو کریں: **@CareQualityComm**

براہ مہربانی ہم سے رابطہ کریں اگر یہ کتابچہ آپ کو کسی دوسری زبان یا شکل میں درکار ہو۔

ہم آپ کی معلومات کیسے استعمال کرتے ہیں

اگر آپ نے ہمیں اپنی رابطہ معلومات فراہم کی ہوں یو ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کی معلومات محفوظ رہیں اور انہیں حفاظت سے رکھا جائے۔ ہم آپ کی معلومات عمومی طور پر آپ کی اجازت کے بغیر شیئر نہیں کریں گے، لیکن ممکن ہے ایسے غیر معمولی حالات پیش آئیں جہاں ہمیں ایسا کرنے کی ضرورت ہو۔ ہم کوئی بھی تفصیلات جو آپ ہمیں دیتے ہیں ڈیٹا پروٹیکشن ایکٹ مجریہ 1998 اور رازدارانہ ذاتی معلومات پر ہمارے کوڈ آف پریکٹس کے مطابق رکھیں گے (جو ہم اپنی ویب سائٹ پر شائع کرتے ہیں)۔