

نیک خواہشات/اچھی آراء ، خدشات اور شکایات

ہم خدمات اور تنظیمی طریقوں کی فراہمی میں اعلیٰ ترین معیارات کو حاصل کرنے کے لیے پرعزم ہیں۔ بعض اوقات ایسے ہوسکتا ہے کہ جب ہم اسے صحیح طریقے سے حاصل نہیں کرتے ہیں اور جب ایسا ہوتا ہے تو ، ہم اس کے متعلق سننا چاہتے ہیں ، اسے حل کرنا چاہتے ہیں اور اسے دوبارہ ہونے سے روکنے کے لیے اقدامات کرنا چاہتے ہیں۔

ہم ہر اُس شخص کی رائے کی قدر کرتے ہیں اور اُس کا خیرمقدم کرتے ہیں جو ہماری خدمت کا استعمال کرتا ہے۔ ہمیں موصول ہونے والی فیڈ بیک یعنی تاثرات سے ، ہم اپنی فراہم کردہ دیکھ بھال کو بہتر بنانے کے قابل ہیں۔ براہ کرم اس بات کا یقین رکھیں کہ ہمارے سامنے تشویش کا اظہار کرنے یا شکایت کرنے سے آپ یا آپ کے خاندان کے ساتھ جس طرح کا سلوک یا دیکھ بھال کی جاتی ہے اس پر منفی اثر نہیں پڑے گا۔ ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ تمام خدشات اور شکایات کو خفیہ طور پر، فوری اور مؤثر طریقے سے اور مکمل منصفانہ طور پر نمٹایا جائے۔

نیک خواہشات/اچھی آراء

یہ جاننا ہمارے لیے مددگار ہے کہ آپ کے لیے کیا اہم ہے اور کیا اچھی طرح سے کام کر رہا ہے۔ ہم اپنے عملے اور رضاکاروں کے ساتھ اچھی آراء کا تبادلہ خیال کرتے ہیں اور ہم انہیں اپنی خدمت کے معیار کی نگرانی میں مدد کرنے کے لیے استعمال کرتے ہیں۔

خدشات

اگر آپ اپنی دیکھ بھال یا علاج یا خاندان کے کسی رکن کے متعلق ناخوش یا فکر مند ہیں تو ، براہ کرم عملے کے کسی رکن یا ہاسپس یعنی مریض خانے میں انتظامی ٹیم میں سے کسی ایک سے بات کریں۔ دوسرے خاندانوں کی طرف سے فیڈ بیک یعنی تاثرات سے پتہ چلتا ہے کہ یہ غیر رسمی نقطہ نظر خاندانوں کو اعتماد سے کسی بھی پریشانی کو اجاگر کرنے اور انہیں فوری طور پر حل کرنے میں مدد کرتا ہے۔ اگر آپ کسی ایسے شخص سے بات کرنا پسند کریں گے جو آپ کی دیکھ بھال اور علاج میں براہ راست ملوث نہیں ہے تو ، آپ Nathan Muskett (Interim) ، اسسٹنٹ ڈائریکٹر – سروس اور Nathan (یعنی خدمت اور معیار) سے بات کرسکتے ہیں۔ کے ذریعہ یا ای میل کے ذریعہ رابطہ کیا جاسکتا 07714 560965 کیروولین سے اس فون نمبر nathan.muskett@each.org.uk ہے۔

شکایات

اگر آپ اپنی تشویش کو غیر رسمی طور پر بتانے کے قابل محسوس نہیں کرتے ہیں جیسا کہ اوپر بیان کیا گیا ہے تو آپ رسمی شکایت کرنے کے لیے ہم سے رابطہ کرسکتے ہیں۔ اگر آپ خود شکایت نہیں کر سکتے ہیں، تو آپ کسی اور کو اپنے لیے ایسا کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ آپ ذاتی طور پر، فون، ای میل یا خط کے ذریعہ اپنی شکایت کر سکتے ہیں۔

اگر آپ واقعہ کے بعد جتنی جلدی ممکن ہو اپنی شکایت کر سکتے ہیں یا جیسے ہی آپ اس مسئلے سے آگاہ ہو جاتے ہیں، شکایت کی تحقیقات کو آسان بنانے کے لیے یہ مددگار ثابت ہوتا ہے۔ ہم تین کام کرنے والے دنوں کے اندر تحریری طور پر آپ کی شکایت کو منظور کریں گے اور دیکھ بھال کے انتظام کی ٹیم کا ایک رکن آپ سے رابطہ کرے گا کہ ہم آپ کی شکایت کی تحقیقات کیسے کریں گے اور اس میں کتنا وقت لگ سکتا ہے۔ اگر تحقیقات ہماری توقع سے زیادہ وقت لیتی ہے تو، ہم آپ کو تازہ ترین صورت حال سے آگاہ کرنے کے لیے آپ سے رابطہ کریں گے۔ ہم تحقیقات کے نتیجے کی وضاحت کرنے کے لیے آپ سے رابطہ کریں گے اور ہم آپ کو تحریری طور پر ایک ہی جگہ ایک مناسب معذرت اور تحقیقات کے نتیجے میں ہونے والی تبدیلیوں یا سیکھنے سے اس کی تصدیق کریں گے۔

اگر آپ جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو، آپ ٹریسی رینی، ڈپٹی سی ای او اینڈ ڈائریکٹر آف کیئر یا ڈاک کے ذریعے سے رابطہ pol.toner@each.org.uk (یعنی ڈائریکٹر برائے دیکھ بھال) سے کرسکتے ہیں

ای اے سی ایچ ،

چرچ لین،

ملٹن،

CB24 6AB کیمبرج ،

متبادل طور پر آپ ہمارے ریگولیٹر، کیئر کوالٹی کمیشن سے رابطہ کرسکتے ہیں: اس پر 03000 61 61 61
کال کریں ، اس ویب سائٹ پر جائیں

www.cqc.org.uk/content/contact-us-using-our-online-form

اُن لائن شکایات کا فارم مکمل کرنے کے لیئے اس پر جائیں یا تحریر کریں:

کیئر کوالٹی کمیشن،
سٹی گیٹ،
گیلوگیٹ،
NE1 4PA نیو کیسل اپون ٹائن،

یا پارلیمانی اور ہیلتھ سروس محتسب سے رابطہ کریں، جو این ایچ ایس اور حکومت سے آزاد ہے
اس پر جائیں

www.ombudsman.org.uk/about-us/contact-us

اُن لائن فارم کو مکمل کرنے یا کاغذی فارم ڈاؤن لوڈ کرنے کے لیئے ، یا
0345 015 4033
خدمت پر متن بھیجیں: واپسی کال کرنے کی ' ' پر ٹیلی فون کرنے یا
07624 813 005

ہماری ٹیموں سے رابطہ کیسے کریں

: 01473 271334 ای ایچ سی ایچ دی ٹری ہاؤس (سفلوک اور ایسیکس)
ipswichadmin@each.org.uk

: 01223 815100 ای ایچ ملٹن (کیمبرج شائر) eachmiltonadmin@each.org.uk

: 01603 967596 ای ایچ دی نوک (نورفوک) nookadmin@each.org.uk

www.each.org.uk/contact-us