



**کیئر کوالٹی کمیشن
کی عوامی شمولیت کی حکمتِ
عملی
2021 – 2017**

ہم کیئر کوالٹی کمیشن (سی کیو سی) ہیں جو کہ انگلینڈ میں صحت اور بالغان کی سماجی کیئر کا خودمختار ریگولیٹر ہے۔

ہم یہ بات یقینی بناتے ہیں کہ صحت اور سماجی کیئر کے ادارے لوگوں کو محفوظ، موثر، ہمدردانہ اور اعلیٰ معیار کی کیئر مہیا کریں اور ہم کیئر مہیا کرنے والے اداروں کی ہمت افزائی کرتے ہیں کہ وہ بہتری لائیں۔

ہمارا مقصد

ہم اپنے کام کے بارے میں عوام کے خیالات اور تجربات استعمال کرتے ہوئے اور اُس معلومات کو استعمال کرنے میں مدد کرتے ہوئے اُس طریقہ کار میں بہتری لانے کا ارادہ رکھتے ہیں جس کے تحت ہم عوام سے معاملات کرتے ہیں۔

یہ اس بات کو یقینی بنانے میں ممدو معاون ہوگا کہ ہم طاقتور، خودمختار ریگولیٹر بنیں جو ہمیشہ اُن لوگوں کی طرفداری کرتا ہو جو کہ یہ سروسز استعمال کرتے ہیں۔

ہم چاہتے ہیں کہ جب عوام ہم سے رابطہ کریں تو انہیں مثبت اور یکساں تجربات ہوں اور ہم چاہتے ہیں کہ وہ یہ سمجھ لیں کہ ہم نے اُن کے بارے میں معلومات کیسے استعمال کی ہے۔

باقی سب کاموں کی طرح ہم اسے جس حد تک ممکن ہوا کفایت شعاری سے کرنا چاہتے ہیں۔

ہماری ترجیحات

ہم اگلے چار سالوں تک مندرجہ ذیل چار ترجیحات پر اپنی توجہ مرکوز رکھنا چاہتے ہیں۔

1. کیئر کے معیار کو بہتر کرنے کے لیے اُن اداروں کے ساتھ مل کر کام کرنا جو سروسز استعمال کرنے والے لوگوں کی نمائندگی کرتے ہیں۔
2. لوگوں کی ہمت افزائی کرنا کہ وہ کیئر کے بارے میں اپنے خیالات اور تجربات کا تبادلہ ہمارے ساتھ کریں، معلومات استعمال کرنے کے اپنے طریقہ کار اور اپنی طرف سے کی گئی کارروائی کی رپورٹنگ کرنے میں بہتری لانا۔
3. عوام کے لیے آسان، واضح اور مختصر و جامع معلومات تخلیق کرنا اور اس کی ترویج کرنا جو کہ واضح کرتی ہو کہ اچھی کیئر کیسی نظر آتی ہے اور لوگوں کو سروسز کے بارے میں فیصلے کرنے میں مدد دینی ہو۔
4. عوام کو اپنی پالیسیوں، منصوبوں اور کام کرنے کے طریقہ کار میں شامل کرکے اور حصہ دار بنا کر اُس طریقہ کار کو بہتر کرنا جس کے تحت ہم کام کرتے ہیں۔

ترجیح 1: کیئر کے معیار کو بہتر کرنے کے لیے اُن اداروں کے ساتھ مل کر کام کرنا جو سروسز استعمال کرنے والے لوگوں کی نمائندگی کرتے ہیں۔

ہمیں علم ہے کہ قابل اعتبار اور موثر ریگولیٹر بننے کے لیے ہمیں اُن لوگوں کے ساتھ مضبوط اور بھروسہ مند تعلق بنانا ہے جو سروسز استعمال کرتے ہیں۔

وہ تعلق استوار کرنے کے لیے ہم اُن اداروں کے ساتھ مل کر کام کریں گے جو عوامی گروہوں کی نمائندگی کرتے ہیں، جیسے رچمنڈ گروپ برائے رفاعی ادارہ جات اور ہیلتھ واچ۔ ہم خوش قسمت ہیں کہ یہ ادارے مقامی اور قومی سطح پر ہمارے ساتھ زیادہ قریبی طور پر کام کرنے کے لیے مشتاق ہیں اُن لوگوں کی مدد کرنے کے لیے جو کہ سروسز استعمال کرتے ہیں، وہ ہمیں بتائیں کہ اُن کے خیالات کیا ہیں۔

اس شعبے میں ہمارا مقصد

ہم چاہتے ہیں کہ سروسز استعمال کرنے والے لوگوں کے نمائندہ ادارے محسوس کریں کہ اُن کا ہمارے ساتھ مثبت تعلق ہے جس کا ثمر دونوں فریقین کو ملتا ہے۔

اس کا مطلب ہے کہ:

- اُنہیں لگے گا کہ وہ ہمارے کام کے بارے میں زیادہ معلومات رکھتے ہیں؛
- وہ سمجھیں گے کہ اُن کی دی ہوئی معلومات ہم کیسے استعمال کرتے ہیں؛
- بہتری کا مطالبہ کرتے ہوئے وہ ہماری معلومات کو بطور ثبوت استعمال کریں گے؛ اور
- یقین رکھیں گے کہ ہم کیئر میں بہتری لانے کے لیے مل کر کام کر رہے ہیں۔

اس شعبہ میں ہمارے منصوبے

ہم عزم رکھتے ہیں:

- قومی سطح پر کام کرنے والے اداروں کے ساتھ مل کر کام کرنے کا جو سروسز استعمال کرتے ہوں یا اُن کی جگہ کام کرتے ہوں (اس کام میں باقاعدگی سے ہونے والی بریفنگز اور تقریبات شامل ہیں)؛
- ہر قسم کی سروسز کے لیے عوام اور اُن کے مقامی نمائندہ گروہوں کے ساتھ ہماری معائنہ ٹیموں کے ذریعے مل کر کام کرنے کا (اس میں ہیلتھ واچ، جائزے اور جائزہ کمیٹیاں، مریضوں کے شمولیتی گروہ، مریضوں کو مشورہ دینے اور رابطہ کاری کرنے والی سروسز، شکایات کے بارے میں این ایچ ایس کی مشاورتی سروسز اور مقامی رضاکار سیکٹر اور کمیونٹی سیکٹر کے ادارے)۔
- اداروں کی ہمت افزائی کرنے کا کہ وہ کیئر میں بہتری لانے کے مطالبات کرنے کے لیے ہماری معلومات اور رپورٹیں استعمال کریں؛ اور
- ان اداروں کے ساتھ اپنے تعلقات کے معیار کو چیک کرنے اور اس کا ریکارڈ رکھنے کے طریقے ڈھونڈنے کا۔

ترجیح 2: لوگوں کی ہمت افزائی کرنا کہ وہ علاج کے بارے میں اپنے خیالات اور تجربات کا تبادلہ ہمارے ساتھ کریں، معلومات استعمال کرنے کے اپنے طریقہ کار اور اپنی طرف سے کی گئی کارروائی کی رپورٹنگ کرنے میں بہتری لانا۔

اپنے معائنہ سے متعلق اور دیگر ریگولیٹری کام کے اہداف حاصل کرنے کے لیے ہمیں کیئر کی سروسز استعمال کرنے والے لوگوں کے تجربات کو سمجھنا ہوگا۔

لوگ کیئر کے بارے میں اپنے تجربات کا تبادلہ مختلف وجوہات کی بنا پر کرتے ہیں، بشمول خاص نتائج کے حصول کے (جیسے سروسز کو بہتر کرنا)، یہ یقینی بنانے کے لیے دوسروں کو غیر معیاری کیئر نہ ملے، یا ناانصافی سے نمٹنے کے لیے۔

ہم یہ بھی جانتے ہیں کہ صحت اور بالغان کو سماجی کیئر مہیا کرنے والے وہ ادارے جو لوگوں کے ساتھ اچھی طرح مل کر کام کرتے ہیں وہ اعلیٰ معیار کی کیئر مہیا کرتے ہیں۔ اس کے نتیجے میں یہ چیک کر کے کہ مہیا کنندہ کتنا اچھا کام کر رہا ہے، ہم کیئر میں بہتری لانے میں اہم کردار ادا کرسکتے ہیں۔

اس شعبہ میں ہمارے عزائم

ہم چاہتے ہیں کہ لوگ ہمارا کردار اور مقصد سمجھیں اور جب وہ اپنی کیئر کے بارے میں خیالات کا تبادلہ ہمارے ساتھ کریں تو انہیں خوشگوار تجربہ ہو۔ ہم یہ بھی چاہتے ہیں کہ سروسز استعمال کرنے والے لوگ اور ان کے نمائندہ ادارے یہ سمجھ لیں کہ کیئر میں بہتری لانے کے لیے ہم نے یہ معلومات کیسے استعمال کی ہے۔

ہم یہ سمجھنے کا ارادہ رکھتے ہیں کہ کیئر کے سلسلے میں لوگوں کے مختلف تجربات کتنی اچھی طرح ظاہر کرتے ہیں کہ سروسز کا معیار تبدیل ہو گیا ہے۔ ہمیں یہ جاننا بھی درکار ہوگا کہ آپ کی آرا سننے کے لیے اپنا کام اچھی طرح کرنے کے لیے ہمیں کتنے لوگوں کی ضرورت ہے۔

اپنے معائنوں کے ذریعے ہم یہ بھی دیکھنا چاہتے ہیں کہ مہیا کنندگان جس طرح سے سروسز استعمال کرنے والے لوگوں سے معاملت کرتے ہیں اس طریقے میں بہتری لائی جائے اور بہتری لانے کے لیے وہ اپنی معلومات استعمال کریں۔

اس شعبے میں ہمارے منصوبے

ہم عزم رکھتے ہیں:

- مہیا کنندگان کی ہمت افزائی کرنے کا کہ وہ ان لوگوں کی بات سنیں اور ان کی آرا پر عمل کریں جو ان کی سروسز استعمال کرتے ہیں اور یہ چیک کریں کہ وہ یہ کتنی اچھی طرح کرتے ہیں؛
- سروسز استعمال کرنے والے لوگوں کی معلومات تک رسائی حاصل کرنے اور اس کا تجزیہ کرنے کے لیے نئی ٹیکنالوجی یا نظام استعمال کرنے کا؛
- اپنی کیئر کے بارے میں فیڈ بیک کے دوران لوگوں کے تجربے میں بہتری لانے کا اور یہ یقینی بنانے کا کہ ہم انہیں بتائیں کہ ہم کیا کارروائی کرتے ہیں (اس میں لوگوں کے لیے ایک نئے آن لائن فارم کی تخلیق شامل ہے جسے استعمال کر کے وہ کیئر مہیا کرنے والی سروسز کے معیار کے بارے میں ہمیں بتائیں)؛
- سروسز کو رجسٹر کرنے، ان کی نگرانی کرنے اور ان کا معائنہ کر کے کے لیے عوام کے ساتھ مل کر کام کرنا؛

- اداروں اور سیاستدانوں کے ساتھ مل کر کام کرنے کا تاکہ وہ اُن لوگوں کی کیئر کے معیار کے بارے میں معلومات کا تبادلہ کریں جن سے وہ رابطے میں ہیں؛
- اپنے اور اپنے کردار کے بارے میں لوگوں میں آگاہی پھیلانے کے لیے مہمات چلانے، میڈیا کے ساتھ کام کرنے اور تقریبات منعقد کرنے کے لیے مدد دینے اور تقریریں کرنے کا؛
- اُن لوگوں کی تعداد میں اضافہ کرنے کے لیے ڈیجیٹل ٹکنالوجی استعمال کرنے کا جن تک ہم پہنچیں اور اُن کی مدد کرنے کا کہ وہ ہمیں اپنی کیئر کے بارے میں بتائیں؛ اور
- یہ یقینی بنانے کا کہ ہم سروسز استعمال کرنے والے لوگوں، اپنے عملے اور کیئر کی سروسز کی وسیع تر مارکیٹ کے ساتھ مل کر کام کرتے ہیں تاکہ ہم اپنے معائینوں میں عوامی شمولیت کا موثر پروگرام بنائیں اور اِس پر عمل کریں۔

ترجیح 3: عوام کے لیے آسان، واضح اور مختصر و جامع معلومات تخلیق کرنا اور اس کی ترویج کرنا جو کہ واضح کرتی ہو کہ اچھی کیئر کیسی نظر آتی ہے اور لوگوں کو سروسز کے بارے میں فیصلے کرنے میں مدد دیتی ہے۔

ہمیں معلوم ہے کہ لوگوں کی ہمارے پاس معلومات کے لیے آنے کی بڑی وجوہات سمجھنا ہے:

- کیئر کی سروسز کے معیار کو جو وہ یا اُن کے عزیز استعمال کرتے ہیں یا استعمال کا ارادہ رکھتے ہیں؛
- کہ وہ ان سروسز سے کس معیار کی توقع رکھ سکتے ہیں؛ اور
- کہ سروسز کے بارے میں کیسے تبصرہ یا شکایت کرسکتے ہیں۔

عوام کی جانب سے ہماری ویب سائٹ کی زیادہ تر وزٹس اور ہمارے رابطہ مراکز کو کی جانے والی کالیں اور ای میلیں زیادہ تر ان شعبوں کے سلسلے میں ہوتی ہیں۔

اس شعبے میں ہمارے عزائم

ہم چاہتے ہیں کہ ہماری اشاعت شدہ معلومات اور عوام کے لیے سروسز اُن کی ضروریات پوری کریں – اور اُن کی ضروریات کے لیے تخلیق کی گئی ہوں۔

اپنی معائنہ رپورٹوں اور ان کے ساتھ شائع کردہ معلومات استعمال کرتے ہوئے ہم لوگوں کی مدد کرنا چاہتے ہیں کہ وہ اپنی کیئر کی سروسز کے بارے میں معلومات پر مبنی فیصلے کریں۔

اس شعبے میں ہمارے مقاصد

ہمارا عزم ہے:

- اپنی ویب سائٹ کے لیے واضح مقصد پر اتفاق کرنا اور یہ فیصلہ کرنے میں زیادہ محتاط طریقہ استعمال کرنا کہ ہم کونسی معلومات شائع کریں اور اس کا جائزہ کیسے لیا جائے؛
- یہ یقینی بنانے کے لیے اپنی تمام معلومات کا جائزہ لینا کہ آسان، واضح، مختصر و جامع ہو اور اُن سب لوگوں کی سمجھ میں آتی ہو جنہیں اس کی ضرورت ہے؛
- عوام کی معلومات کے اہم اجزاء کی تخلیق اور جائزے سروس استعمال کرنے والے لوگوں اور اُن کے نمائندوں کو شامل کرنا؛
- یہ یقینی بنانا کہ وہ لوگ جو ڈیجیٹل سروسز استعمال کرنے پر آمادہ نہیں یہ استعمال نہیں کرسکتے انہیں آف لائن بھی وہی نتائج ملیں؛
- سروسز کی یکساں اور عوام-دوست گروہ بندی استعمال کرنا جو زیادہ آسانی سے معلومات حاصل کرنے میں لوگوں کی مدد کریں؛ اور
- عوام کے لیے ہماری جانب سے تمام معلومات، بشمول اپنی معائنہ رپورٹوں کے، آسان، واضح اور مختصر و جامع زبان کے استعمال کی ترویج کرنا۔

ترجیح 4: عوام کو اپنی پالیسیوں، منصوبوں اور کام کرنے کے طریقہ کار میں شامل کر کے اور حصہ دار بنا کر اُس طریقہ کار کو بہتر کرنا جس کے تحت ہم کام کرتے ہیں۔

سروسز استعمال کرنے والے لوگ اور اُن کے نمائندہ ادارے اُس طریقہ کار کو بہتر کرنے میں اہم ہیں جس کے تحت ہم کام کرتے ہیں۔ اپنے منصوبے تخلیق کرنے کے دوران اُن کے ساتھ مل کر کام کرنے سے ہم اُس اثر کو سمجھنے اور یہ سمجھنے میں مدد دیتے ہیں کہ وہ عملی طور پر کیسے کام کریں گے۔

اِس شعبہ کے لیے ہمارے مقاصد

ہم چاہتے ہیں کہ بطور ادارہ جو تبدیلیاں ہم لائیں وہ عوام کی ضروریات اور اُن کے خیالات پر مبنی ہوں۔ اِس کا مطلب انہیں اپنے منصوبوں میں ابتدائی مراحل میں شامل کرنا ہے۔

ہم چاہتے ہیں کہ وہ لوگ جو ہماری پالیسی سازی اور منصوبہ سازی کرتے ہیں سمجھیں کہ کیسے ہم نے اپنے مقاصد کو پورا کرنے اور اپنا کردار نبھانے میں مدد حاصل کرنے کے لیے اُن کے خیالات استعمال کیے ہیں۔


اِس شعبہ کے لیے ہمارے منصوبے

ہمارا عزم ہے:

- یہ یقینی بنانا کہ ہم سمجھیں کہ ہمارے گاہک کون ہیں اور اُنہیں ہم سے کس چیز کی ضرورت ہے تاکہ بہتری لانے کے لیے ہم یہ معلومات استعمال کرسکیں؛
- جب ہم نئے منصوبے، مصنوعات اور پالیسیاں بنائیں تو ابتدائی مرحلے پر ہی عوامی مشاورت کرنا اور اُنہیں اُن کی تخلیق میں شامل کرنا؛
- آسان، واضح اور مختصر و جامع انداز میں واضح کرنا کہ عوام کے لیے ہماری تجاویز کا کیا مطلب ہے؛
- یقینی بنانا کہ ہم فیصلہ سازوں کے ساتھ عوامی آرا کا تبادلہ کریں کہ اِس بارے میں ہم کیسے کام کرتے ہیں اور یہ کہ یہ آرا بہتری لانے میں ہماری مدد کریں؛
- یہ واضح کرنے کے لیے کہ کیا مدد مہیا کی جاسکتی ہے، ایک نئی عوامی ادائیگی پالیسی متعارف کروانا، اور لوگ کب اور کیسے یہ مدد حاصل کرسکتے ہیں؛
- لوگوں کو اِس طریقے کے تحت اپنے کام میں حصہ لینے دینا جو کہ اِس بارے میں منصفانہ، شفاف اور واضح ہو کہ ہم کس چیز کی توقع کرتے ہیں؛
- عوام کی وسیع تر تعداد کی آرا جاننے کے لیے اپنے ماہرین کی ٹیم اور ڈیجیٹل ٹیکنالوجی استعمال کرنا؛ اور
- کام کے دوبرے پن کو روکنے اور جو کچھ ہم نے سیکھا ہو اُس کا تبادلہ کرنے کے لیے دیگر اداروں کے ساتھ مل کر کام کرنا۔ بالخصوص سرکاری سیکٹر کے اندر۔


سى كيو سى سے كىسے رابطہ كریں

اگر آپ كو یہ رپورٹ كسى دوسرے فارمیٹ یا زبان میں دركار ہو یا آپ ہمیں كچھ بتانا چاہتے ہوں تو ہم سے رابطہ كریں:

فون: 03000 61 61 61 

ای میل: enquiries@cqc.org.uk  

ویب سائٹ: <http://www.cqc.org.uk> 

ڈاک: 

Care Quality Commission

Citygate

Gallowgate

Newcastle upon Tyne

NE1 4PA

ٹویٹر: [@CareQualityComm](https://twitter.com/CareQualityComm)

