

If you have a
complaint.....

اگر آپ کو کوئی شکایت ہو تو.....

اپریل 2010

مزید معلومات کیلئے:

ہیڈ کوارٹر، Fulbourn Hospital, Elizabeth House,

Cambridge CB21 5EF.

01480 398501 فیکس 01223 726789 ٹیلیفون

www.cpft.nhs.uk

یونیورسٹی آف کیمبرج کے اشتراک کے ساتھ

Useful addresses

مفید پتے

انڈی پینڈنٹ کمپلینٹس ایڈووکیٹس سروس (آئی سی اے ایس)
Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)
ٹیلیفون: 0845 456 1084

ویب سائٹ: www.pohwer.net

کیمبرج شائر انڈی پینڈنٹ کمپلینٹس ایڈووکیٹس سروس (آئی سی اے ایس)
Cambridgeshire Independent Complaints
Advocacy Service (ICAS)
ٹیلیفون:

01354 652445 فین لینڈ 01223 218500 کیمبرج

پیٹرزبرو 01733 758278

پیٹرزبرو لینڈ فین لینڈ

Peterborough and Fenland MIND
439 Lincoln Road, Peterborough PE1 2PE
ٹیلیفون: 01733 758211

ہنٹس مائنڈ **Hunts MIND**

The Limes, 24 New Street, St Neots PE19 1AJ
ٹیلیفون: 01480 470480

کیم مائنڈ **Cam-MIND**

Barrere House
100 Chesterton Road
Cambridge CB4 1ER
ٹیلیفون: 01223 356947

ہیلتھ سروس آؤڈیٹر **Health Service Ombudsman**

Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP
ٹیلیفون: 0845 0154033

ویب سائٹ: www.ombudsman.org.uk

اگر آپ پھر بھی ناخوش ہیں If you are still unhappy

اگر ہمارے جواب سے آپ کی تسلی نہیں ہوئی ہے تو برائے مہربانی سی پی اینٹ ٹی کے شکایت کے کوآرڈینیٹر سے رابطہ کریں۔ یہ شخص آپ کی تشویشات کو سننے کے بعد آئندہ کیلئے آپ کو مشورہ فراہم کرے گا۔

اگر اپنی شکایت کی تحقیق کے بعد بھی آپ کی تسلی نہیں ہوتی ہے تو آپ متعلقہ آئڈیٹرز (صحت یا سوشل سروسز) یعنی محتسب اعلیٰ سے آزادانہ طور پر تحقیق کی درخواست کر سکتے ہیں۔

آئڈیٹرز، این ایچ ایس اور حکومت سے مکمل طور پر آزاد ہے۔ آئڈیٹرز یہ فیصلہ کرے گا کہ وہ آپ کی شکایت کی تحقیق کرے یا نہیں لیکن وہ عموماً ایسی شکایات کی تحقیق نہیں کرے گا کہ جو پہلے این ایچ ایس / سوشل سروسز کے شکایتی طریقہ کار سے ہو کر نہ گزری ہوں۔

اگر آپ کو یہ کتابچہ کو پڑھنے یا سمجھنے میں مدد درکار ہو تو برائے مہربانی شکایت کے کوآرڈینیٹر سے ذیل کے پتے یا ٹیلیفون پر رابطہ کریں:

Complaints co-ordinator
Cambridgeshire and Peterborough NHS
Foundation Trust
Elizabeth House
Fulbourn Hospital
Fulbourn,
Cambridge CB21 5EF
فون: 0800 376 0775

مقامی مل Local resolution

اگر آپ کی شکایت تحریری ہے تو کام کے دو دنوں کے اندر اس کے ملنے کی تصدیق ہو جانی چاہیے۔ شکایت کے کوآرڈینیٹر آپ کی شکایت مناسب این ایچ ایس نیچر یا سوشل سروسز کے کسٹمر کیئر نیچر تک پہنچادے گا۔ وہ شخص پھر اس کی تحقیق کرے گا اور اس کا جواب آپ کو دے گا۔

اس عمل کے ایک حصہ کے طور پر ممکن ہے کہ کسی آزاد ثالث یا صلاح کار نے والے یا کسی پیروکار کے ساتھ ایک اجلاس یا شامل ہونے کا اہتمام کیا جائے تاکہ یہ بات یقینی بنائی جاسکے کہ تمام تشویشات کو سامنے لایا گیا ہے۔

سی پی اینٹ ٹی والے آپ کے ساتھ ایک طے شدہ وقت کے اندر آپ کی شکایت کا مکمل طور پر جواب دینے کی کوشش کریں گے۔

اس کتابچے میں بتایا گیا ہے کہ آپ کس طریقہ سے کیمبرج شائر اور پیٹربورو لین ایچ ایس فاؤنڈیشن ٹرسٹ (سی پی اینٹ ٹی) کی طرف سے مہیا کی جانے والی دماغی صحت اور بیکھنے کی معذوری کی خدمات کے ساتھ ساتھ سوشل سروسز کے زیر اہتمام سی پی اینٹ ٹی کی دیگر خدمات کے متعلق شکایات کر سکتے ہیں۔

شکایت کب کی جائے When to make a complaint

بہتر تو یہی ہے کہ مسئلہ پیش آتے ہی فوراً شکایت داخل کر دی جائے۔ آپ کو ذیل کے مطابق شکایت درج کرانی چاہیے:

- واقعہ پیش آنے کے بارہ ماہ کے اندر؛ یا
 - یہ احساس ہونے کے بارہ ماہ کے اندر کہ آپ کو کسی بات کی شکایت ہے۔
- اگر آپ جلد شکایت درج کرنے کی کوئی معقول وجہ بتا سکیں تو ضروری نہیں کہ وقت کی حد اس صورت میں بھی عائد ہو۔ مشورہ اور معلومات کیلئے شکایات کے کوآرڈینیٹر سے ذیل کے فری فون پر رابطہ کریں: 0800 376 0775

آپ کو کس کے ساتھ رابطہ کرنا چاہیے Who you should contact

اگر آپ یا آپ کے رشتہ دار اپنی حاصل کردہ دیکھ بھال کی خدمات کے کسی بھی پہلو سے ناخوش ہیں تو آپ کو عملہ کے کسی فرد سے گفتگو کرنی چاہیے۔ اکثر مسائل کا حل اسی وقت نکال لیا جاتا ہے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ متعلقہ لوگوں سے بات کر سکتے ہیں تو انہیں معاملہ سلجھانے کا موقع دیں۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ عملہ کا کوئی فرد آپ کی مدد نہیں کر پا رہا ہے یا اگر آپ ان سے بات کرنے میں جھجھکت محسوس کرتے ہیں تو شکایات کے کوآرڈینیٹر سے بات کریں۔ یہ شخص آپ کی مدد کرے گا۔

سی پی اینٹ ٹی، شکایتی طریقہ کار کیلئے این ایچ ایس اور سوشل سروسز کی طرف سے مہیا کردہ خدمات کے تحت خدمات کے متعلق قانونی اور قومی سطح کی رہنمائی کے مطابق عمل کرتا ہے۔