

LLAIS



Eich llais mewn iechyd | Your voice in health
a gofal cymdeithasol | and social care



अमारी वकीलात सेवा

अभंडितता

~ लोकी केन्द्रत

~ साथे काम करवु

Llais એ વેલ્શ સરકાર દ્વારા વેલ્સના લોકોને તેમની આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓમાં મજબૂત અવાજ આપવા માટે સ્થાપવામાં આવેલ રાષ્ટ્રીય, સ્વતંત્ર સંસ્થા છે.

અમારી પાસે ત્રણ મુખ્ય ભૂમિકાઓ છે:

01: આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળના તમારા અનુભવો વિશે તમારી સાથે જોડાવાનો અને સાંભળવાનો. તમે કદાચ અમને સમુદાયમાં, ઇવેન્ટમાં, ડ્રીપ-ઇન્સમાં જુઓ - અમે તમને તમારી વાત કહેવાની તક આપવા માટે મહત્વપૂર્ણ સ્થાનો પર મળવાનો પ્રયાસ કરીએ છીએ.

02: આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળમાં નિર્ણય લેનારાઓને તમારા મંતવ્યો રજૂ કરવા . કાયદા દ્વારા, તેઓ હવે આવશ્યક છે અમને જણાવો કે તેઓ તમારા પ્રતિસાદ સાથે શું કરવાની યોજના ધરાવે છે. જો તેઓ તેના પર કાર્યવાહી કરી શકતા નથી, તો તેઓએ અમને શા માટે જણાવવું જરૂરી છે.

03: સ્વાસ્થ્ય અને સામાજિક સંભાળ વિશેની ફરિયાદો માટે વેલ્સના દરેક વિસ્તારમાં ફરિયાદ હિમાયત સેવા પ્રદાન કરવી.

જો તમે સ્વાસ્થ્ય અથવા સામાજિક સંભાળથી નાખુશ છો જે તમે અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ હાલમાં પ્રાપ્ત કરી રહ્યાં છે, તો અમારી સાથે વાત કરો.

તમારો અવાજ પહેલા કરતા વધુ મજબૂત છે.

આધાર આપવાનો તમારો અધિકાર

આ માર્ગદર્શિકા તમને જણાવશે કે કેવી રીતે અમારી ફરિયાદ હિમાયત સેવા તમને NHS અથવા સામાજિક સેવાઓ વિશે ચિંતા વ્યક્ત કરવામાં મદદ કરી શકે છે જે તમને અથવા અન્ય કોઈએ પ્રાપ્ત કરી છે.

જો તમે વેલ્સમાં પ્રાપ્ત કરી રહ્યાં છો તે સ્વાસ્થ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવાઓ વિશે તમને ચિંતા હોય તો તમે મફત, સ્વતંત્ર ફરિયાદની હિમાયત માટે હકદાર છો.

Llais ફરિયાદો એડવોકેટ્સ પ્રશિક્ષિત વ્યાવસાયિકો છે. તેઓ તબીબી અથવા સામાજિક સંભાળની સલાહ આપી શકતા નથી, પરંતુ તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ શોધવા માટે તેઓ આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ માટે તમે જે કહ્યું છે તે લઈ શકે છે.



આધાર આપવાનો તમારો અધિકાર

તમે અમારા વકીલો સાથે જે માહિતી શેર કરો છો તે તમારી સંમતિ વિના શેર કરવામાં આવશે નહીં સિવાય કે તમને અથવા અન્ય કોઈને નુકસાન થઈ શકે તેવું વિચારવાનું કારણ ન હોય.

તમામ સ્થાનિક આરોગ્ય અને સામાજિક સંભાળ સેવા પ્રદાતાઓની પોતાની ફરિયાદ પ્રક્રિયા હોય છે અને તમે ઇચ્છો છો કે તમે તેમની સાથે તમારી ચિંતાઓ વ્યક્ત કરો જેથી તેઓ શક્ય હોય તો વસ્તુઓને યોગ્ય રીતે મૂકી શકે. જો તમને ખાતરી ન હોય કે આની સાથે ક્યાંથી શરૂઆત કરવી, તો તમે અમારો સંપર્ક કરી શકો છો, અને અમે તમને વાત કરવા માટે યોગ્ય વ્યક્તિ શોધવામાં મદદ કરીશું.

જો તમે ફરિયાદ કરવાનું નક્કી કરો છો, તો સામાન્ય રીતે આ 12 મહિનાની અંદર થવું જરૂરી છે પરંતુ કેટલીકવાર પરિસ્થિતિના આધારે તે લવચીક હોય છે.

વેલ્સના પબ્લિક સર્વિસ ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરવી.



જો તમે તમારી ફરિયાદ માટે પ્રાપ્ત કરેલા અંતિમ પ્રતિસાદથી અથવા સેવા દ્વારા તેનું સંચાલન કરવાની રીતથી ખુશ ન હોવ, તો તમે તમારી ફરિયાદ લોકપાલ પાસે લઈ શકો છો. તેઓ ચિંતાના (અથવા તમે ચિંતા વિશે જાગૃત થયા છો ત્યારથી) 1 વર્ષની અંદર કરવામાં આવેલી ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લઈ શકે છે.

જો તેને 1 વર્ષથી વધુ સમય થયો હોય, તો તમારે પ્રદાતાના જવાબના 12 અઠવાડિયાની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવી જોઈએ.

અમારી હિમાયત પ્રક્રિયા

1



તમારી સ્થાનિક Liais
ઓફિસનો સંપર્ક કરો

2



પોસ્ટ અથવા ઇમેઇલ
દ્વારા જારી કરાયેલ
એડવોકેસી પેક

3



ફોર્મ Liais ઓફિસને
પરત

4



એડવોકેટને ફાળવેલ
છે

5



એક્શન પ્લાનની ચર્ચા કરવા
માટે એડવોકેટ સંપર્કો

6



ફરિયાદોની પ્રક્રિયા શરૂ થાય છે:

- પત્રનો મુસદ્દો તૈયાર કરવો
- મીટિંગ્સ
- અનૌપચારિક
ઠરાવો વગેરે

7



એડવોકેટ્સ તમને ઠરાવ માટે
સમર્થન આપે છે

8



કેસ બંધ

અમે શું કરી શકીએ

ફરિયાદ પ્રક્રિયા અને શું પ્રાપ્ત કરી શકાય તે વિશે તમને માર્ગદર્શન આપવું

અનૌપચારિક ઠરાવો હાંસલ કરવાનો પ્રયાસ કરવો

પત્રનો મુસદ્દો તૈયાર કરવો

ફરિયાદ બેઠકોમાં હાજરી આપવી

લોકપાલમાં ઉચ્ચતમ સ્તર પર તમને સમર્થન આપવું

તમને અન્ય સંસ્થાઓનો સંદર્ભ આપવો જે કદાચ મદદ કરી શકે



અમે શું કરી શકતા નથી

ફરિયાદોની જાતે તપાસ કરવી ક્લિનિકલ

સલાહ સહિત સામાન્ય તબીબી હિમાયત પ્રદાન કરવી

તમારે શું કરવું જોઈએ અથવા ન કરવું જોઈએ તેના
પર અભિપ્રાયો આપવા સહિત તમારા વતી
નિર્ણયો લેવા

તપાસો અથવા ભંડોળની વિનંતી પેનલ્સ પર સપોર્ટ કરવો

જ્યારે કાનૂની પ્રક્રિયા ચાલી રહી હોય ત્યારે સપોર્ટ કરવો,
અથવા
એક વકીલની નિમણૂક



X

વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો

પ્ર) જ્યારે હું પ્રથમ વખત Llais માંથી કોઈને મળું, ત્યારે મીટિંગમાં કોણ આવે છે અને તે ક્યાં થાય છે ?

તેમાં સામાન્ય રીતે ફક્ત તમે અને વકીલ જ હોય છે. મીટિંગ્સ રૂબરૂ, ફોન પર અથવા ઓનલાઈન હોઈ શકે છે; જ્યાં તમારા માટે સલામત અને સૌથી અનુકૂળ લાગે.

પ્રથમ મીટિંગ માટે એક કલાક અલગ રાખવું સારું છે. પરંતુ તમારી અનુકૂળતા મુજબ સમય વધારી અથવા ઓછો કરી શકાય છે.

પ્ર) મને ચિંતા છે કે ફરિયાદ કરવાથી ભવિષ્યમાં તેઓ મને જે કાળજી આપે છે તેને અસર કરશે. શું તમે મને આશ્વાસન આપી શકશો?

ભવિષ્યની સંભાળ વિશે ચિંતિત હોવું એ એવી વસ્તુ છે જે આપણે ઘણું સાંભળીએ છીએ. આવું ન થાય તેની ખાતરી કરવા માટે ત્યાં સિસ્ટમો છે.

પ્ર) હું ખરેખર એપોઇન્ટમેન્ટ્સમાં મારી સમસ્યાને સમજાવવા માટે સંઘર્ષ કરું છું. શું Llais મારી સાથે આવી શકશે અને મને જરૂરી સારવાર અથવા રેફરલ્સ મેળવવામાં મદદ કરશે?

Llais Complaints Advocates સમજે છે કે ગ્રાહકો તેમના અનુભવો અને ફરિયાદ કરવા વિશે તણાવગ્રસ્ત, બેચેન અને લાગણીશીલ હોઈ શકે છે અને તેઓ તમારી ગતિએ કામ કરવા માટે પ્રશિક્ષિત છે.

તેઓ મેડિકલ એપોઇન્ટમેન્ટમાં હાજરી આપી શકતા નથી, પરંતુ તેઓ રૂબરૂ અથવા ઓનલાઈન બંને મીટિંગમાં તમારી સાથે તમારી ફરિયાદ માટે જઈ શકે છે અને જો તમે ઈચ્છો તો તમારા વતી વાત કરી શકે છે.

તમે જ્યાં રહો છો તેના આધારે તમને એડવોકેટ આપવામાં આવશે અને એડવોકેટ્સી ટીમ તમારી ફરિયાદનો સામનો કરવા માટે સૌથી યોગ્ય વ્યક્તિ શોધશે.

Llais હિમાયતીઓ સારા શ્રોતા હોવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, તેઓ ફરિયાદ સિસ્ટમની સારી જાણકારી સાથે તમારા વતી વસ્તુઓ ઉભી કરવામાં સક્ષમ હોય.

વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો

પ્ર) જો આ બધું મારા માટે વધુ પડતું થઈ જાય, અથવા હું અસ્વસ્થ થઈ જાઉં તો શું થાય છે – શું હું પછીથી મારી ફરિયાદ પર આવી શકું?

સંપૂર્ણપણે. Llais એડવોકેટ્સ સમજે છે કે કેટલીકવાર તમારે વિરામ લેવાની જરૂર પડશે. જ્યારે તમે તૈયાર હોવ ત્યારે એ જ એડવોકેટ તમારી ફરિયાદને તમારી સાથે બેકઅપ લેવાનો પ્રયાસ કરશે, જેથી તમારે તમારી વાર્તા ફરીથી કહેવાની જરૂર નથી.

ફરિયાદ કરવા માટે કેટલીકવાર સમય મર્યાદા હોઈ શકે છે, પરંતુ તમારા વકીલ તમને આ વિશે વધુ જણાવશે.

પ્ર) ફરિયાદ કરવા માટે મારે કઈ માહિતીની જરૂર છે?

તમારા વકીલ તમારી પાસેની તમામ માહિતી સાથે કામ કરશે અને તારીખો અને તમે કોને જોયા તે શોધવાનો પ્રયાસ કરશે. અમે NHS અથવા સ્થાનિક સત્તા પાસેથી તમારા રેકોર્ડની વિનંતી કરી શકીએ છીએ, પરંતુ માત્ર તમારી પરવાનગી સાથે. તમારા એડવોકેટ તમને એક ફોર્મ પર સહી કરવાનું કહેશે કે તમે આ થવા માટે ખુશ છો.



સમય મહત્વપૂર્ણ હોઈ શકે છે કારણ કે વેલ્સમાં ‘પુટિંગ થિંગ્સ રાઇટ’ એ અનુભવના સમયથી (અથવા જ્યારે તમને સમજાયું કે તેનાથી તમને સમસ્યા થઈ છે) 12 મહિના સુધીમાં ફરિયાદ શરૂ કરવાની છૂટ આપે છે. આ કેટલીકવાર વધુ લવચીક હોઈ શકે છે અને જો તમે 12 મહિના પછી તમારી ફરિયાદ શરૂ કરવા માંગતા હો, તો તમારા માટે અન્ય વિકલ્પો ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે. અમે તમારી પોતાની પરિસ્થિતિના આધારે તમને સલાહ આપીશું.

વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો

પ્ર) Llais મારી ફરિયાદ વિશે કોને કહે છે?

તમારી માહિતીને ગોપનીય રાખવામાં આવશે સિવાય કે તમે તેને શેર કરવા માટે સંમત થશો. કેટલીકવાર, અમારી સેફગાર્ડિંગ પોલિસીના ભાગ રૂપે, જો તમારા એડવોકેટને લાગે કે કાયદો તોડવામાં આવ્યો છે અથવા કોઈને નુકસાન થઈ શકે છે અથવા જોખમમાં છે, તો તેણે બીજા કોઈને જણાવવું જોઈએ. જો અમારે બીજા કોઈને કહેવું હોય, તો અમે તેનું કારણ સમજાવીશું.

તમને સામાન્ય રીતે તમારા વકીલને ખાનગીમાં મળવાનો અધિકાર હોય છે અને જો આ શક્ય ન હોય તો તેનું કારણ હોય, તો અમે સમજાવીશું.

તમારા વકીલ તમે સાથે મળીને કરો છો તે કામ વિશે માહિતી રાખે છે અને તમે તમારા વિશે રાખવામાં આવેલી માહિતી જોવા માટે કહી શકો છો. તમે છેલ્લી વખત અમારો સંપર્ક કરો તે પછી આ માહિતી 18 મહિના સુધી સુરક્ષિત રીતે સંગ્રહિત થાય છે. તમે કોઈપણ સમયે તમારી માહિતીને અમારા ડેટાબેઝમાંથી દૂર કરવા માટે કહી શકો છો.

પ્ર) હું આરોગ્ય બોર્ડ વિભાગ અથવા સ્થાનિક સત્તામંડળ માટે કામ કરું છું જેના વિશે મારે ફરિયાદ કરવાની જરૂર છે. હું શું કરી શકું અને Llais કેવી રીતે મદદ કરી શકે?



Llais Complaints Advocates પાસે આ પદ પર લોકોને ટેકો આપવાનો અનુભવ છે અને તેઓ તમને પ્રક્રિયામાં માર્ગદર્શન આપવા માટે હાજર રહેશે.

'પુટિંગ થિંગ્સ રાઇટ' સિદ્ધાંતો દરેકને સમાનરૂપે લાગુ પડે છે અને અમે ખાતરી કરીશું કે તમને અન્ય કોઈની જેમ સમાન સમર્થન છે.

વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો

પ્ર) મારી ઉંમર 18 વર્ષથી ઓછી છે અને મારે ફરિયાદ કરવી છે, શું મારે મારા માતા-પિતા/વાલીને કહેવાની જરૂર છે?

NHS સેવાઓ વિશે ફરિયાદ કરવાની ક્ષમતા ધરાવતા 18 વર્ષથી ઓછી ઉંમરના લોકોને અમે સમર્થન આપી શકીએ છીએ . સૌથી વધુ 16- અને 17 વર્ષની વયના લોકો તેમની પોતાની સંમતિ આપવા માટે સક્ષમ ગણવામાં આવશે.

જો તમે 16 વર્ષથી ઓછી ઉંમરના હોવ તો પણ, તમારે માતાપિતા અથવા વાલીને કહેવું જરૂરી નથી કે તમે ફરિયાદ કરી રહ્યાં છો સિવાય કે તમે તેમ કરવા માંગતા હો . માતા-પિતા અથવા વાલી વિના સાથે મળીને કામ કરવું અમારા માટે યોગ્ય રહેશે કે કેમ તે નક્કી કરવા માટે, અમે નક્કી કરીશું કે તમે પ્રક્રિયાને, જે નિર્ણયો લેવા જોઈએ તે અને તેની તમારા પર સંભવિત અસરોને સમજી શકો છો.



વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો



પ્ર) હું ફરિયાદ કરું પછી શું થશે?

અમે હંમેશા તમને પૂછીશું કે તમારે શું કરવું છે. કેટલીકવાર તે તમારા આરોગ્ય બોર્ડ અથવા સ્થાનિક સત્તાધિકારી તરફથી માફી માંગવી હોય શકે છે . જો તપાસ દર્શાવે છે કે માફીની જરૂર છે, તો Llais ખાતરી કરશે કે આવું થાય.

કેટલીકવાર, તમે ઇચ્છી શકો છો કે અદાલતો નિર્ણય કરે અને કાનૂની પ્રક્રિયાને અનુસરવાનું પસંદ કરે. Llais આમાં મદદ કરી શકતા નથી પરંતુ તમને કાનૂની સેવાઓ તેમજ વ્યાવસાયિક સંસ્થાઓ, જેમ કે જનરલ મેડિકલ કાઉન્સિલ માટે સાઇનપોસ્ટ કરી શકે છે.

બની શકે કે તમે અન્ય લોકો સાથે આ જ વસ્તુ થાય તેવું ઇચ્છતા નથી અને સ્ટાફ શું ખોટું થયું તેમાંથી શીખે તેવું ઇચ્છતા હોય. NHS અને સામાજિક સંભાળ પાસે શીખવા માટેની પ્રક્રિયાઓ છે અને તે તમને આ વિશે ફીડબેક આપવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે.

પ્ર) જો હું Llais દ્વારા આપવામાં આવેલી સેવાથી ખુશ ન હોઉં તો શું?

અમે ઇચ્છીએ છીએ કે અમારી સેવાઓ તમારા માટે કાર્ય કરે, તેથી કૃપા કરીને અમને જણાવો કે અમે ક્યાં વધુ સારું કરી શકીએ. અમે જાણવા માંગીએ છીએ કે શું કામ કરે છે અને શું નથી કરતું અને અમે કેવી રીતે કરી રહ્યાં છીએ તે વિશે તમે અમને આપી શકો તે કોઈપણ પ્રતિસાદને અમે આવકારીએ છીએ.

જો તમે અમારી સેવાથી ખુશ ન હોવ તો તમે કોઈપણ સમયે ફરિયાદ કરી શકો છો. જો તમે ઇચ્છો તો તમે તમારા એડવોકેટ અથવા અમારી નેશનલ ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકો છો: enquiries@llaiscymru.org અથવા 02920 235558.



શું તમે અમારી
વકીલાત સેવા વિશે
વધુ જાણવા માંગો છો.

તમારી સ્થાનિક Llais
ટીમનો સંપર્ક કરો અથવા
મુલાકાત લો

www.llaiswales.org

જો તમને આ પ્રકાશન બ્લેઈલ, સરળ વાંચન અથવા અન્ય ભાષામાં
જોઈતું હોય, તો કૃપા કરીને તમારી સ્થાનિક Llais ટીમનો સંપર્ક કરો.

તમારી સ્થાનિક Llais ટીમ

કાર્ડિફ અને વેલ

ઓફ ઝ્વેમોર્ગન

કાર્ડિફ અને વેલ ઓફ ઝ્વેમોર્ગનને
આવરી લેવું.

ટેલ: 029 2075 0112

ઈમેલ:

cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

Cwm Taf Morgannwg આવરી લેવું
Bridgend, Rhondda Cynon Taf અને
Merthyr Tydfil.

ટેલ: 01443 405830

ઈમેલ: cwmtafmorgannwg

enquiries@llaiscymru.org

ઝ્વેન્ટ

ન્યુપોર્ટ, કેરફિલી, બ્લેનાઉ ઝ્વેન્ટ,
મોનમોન્થશાયર અને ટોરફેનને આવરી લે
છે.

ટેલ: 01633 838516

ઈમેલ:

gwentenquiries@llaiscymru.org

નેથ પોર્ટ ટેલ્બોટ અને

સ્વાનસી

નેથ પોર્ટ ટેલ્બોટ અને સ્વાનસીને
આવરી લેવું.

ટેલ: 01639 683490

ઈમેલ: nptandswansea.

enquiries@llaiscymru.org

નોર્થ વેલ્સ

ફ્લિન્ટશાયર, ડેનબીગશાયરને આવરી લેવું,
Wrexham, Conwy, Anglesey અને
Gwynedd.

ટેલ: 01978 356178 / 01248 679284

ઈમેલ:

northwalesenquiries@llaiscymru.org

પોવીસ

મોન્ટગોમરીશાયર, બ્રેકનોક્શાયર અને
રેડનોરશાયરને આવરી લે છે. **ટેલ:** 01874
624206/01686 627632

ઈમેલ: powysenquiries@llaiscymru.org

વેસ્ટ વેલ્સ

Pembrokeshire, Carmarthenshire અને
Ceredigion ને આવરી લેવું. **ટેલ:** 01646
697610

ઈમેલ:

westwalesenquiries@llaiscymru.org

આ પત્રિકા વેલ્સમાં પણ ઉપલબ્ધ છે. અમે વેલ્સમાં
કોલ્સ અને પત્રવ્યવહારનું સ્વાગત કરીએ છીએ. જો
તમે અમને વેલ્સમાં લખશો તો અમે તમને વેલ્સમાં
જવાબ આપીશું, અને આનાથી વિલંબ થશે નહીં.

LLAIS 

Eich llais chi mewn | Your voice in health
iechyd a gofal | and social care

અખંડિતતા | લોકો કેન્દ્રિત | સાથે કામ કરવું