

LLAIS



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



بیماری وکالت سروس

سالمیت ~ مفاد عامه ~ باہمی تعاون

لائس ویلز حکومت کی طرف سے قائم کردہ قومی، آزاد ادارہ ہے جس کا مقصد ویلز کے عوام کو ان کی صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات میں پُر زور آواز بلند کرنا ہے۔

ہمارے تین اہم کردار ہیں :

01: صحت اور سماجی دیکھ بھال کے اپنے تجربات کے بارے میں آپ کے ساتھ مشغول ہونا اور سننا۔ آپ ہمیں کمیونٹی میں، تقریبات میں، ڈراپ ان میں دیکھ سکتے ہیں ہم آپ سے ان جگہوں پر ملنے کی کوشش کرتے ہیں جو کہ اہم ہیں تاکہ آپ کو اپنی بات کہنے کا موقع مل سکے۔

02: صحت اور سماجی دیکھ بھال میں فیصلہ سازوں کے سامنے اپنے خیالات کی نمائندگی کرنا۔ قانون کے مطابق، اب انہیں لازمی ہے ہمیں بتائیں کہ وہ آپ کی رائے کے ساتھ کیا کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں۔ اگر وہ اس پر عمل نہیں کر سکتے ہیں، تو انہیں ہمیں بتانے کی ضرورت ہے کہ کیوں۔

03: صحت اور سماجی دیکھ بھال کے بارے میں شکایات کے لئے ویلز کے ہر علاقے میں شکایات کی وکالت کی خدمت فراہم کرنا۔

اگر آپ صحت یا سماجی دیکھ بھال سے ناخوش ہیں جو فی الحال آپ کو یا کسی اور کو مل رہی ہے تو ہم سے بات کریں۔

آپ کی آواز پہلے سے کہیں زیادہ بلند ہے۔

آپ کی حمایت کا حق

یہ گائیڈ آپ کو بتائے گی کہ ہماری شکایات کی وکالت کی خدمت آپ کو این ایچ ایس یا سماجی خدمات کے بارے میں تشویش پیدا کرنے میں کس طرح مدد کر سکتی ہے جو آپ کو یا کسی اور کو موصول ہوئی ہیں۔

اگر آپ کو ویلز میں آپ کو ملنے والی صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات کے بارے میں تشویش ہے تو آپ مفت ، آزاد شکایات کی وکالت کے حقدار ہیں۔

لائس شکایات کے وکیل تربیت یافتہ پیشہ ور ہیں۔ وہ طبی یا سماجی دیکھ بھال کا مشورہ نہیں دے سکتے ہیں ، لیکن وہ آپ کی شکایت کا حل تلاش کرنے کے لئے صحت اور سماجی دیکھ بھال میں جو کچھ آپ نے انہیں بتایا ہے اسے لے سکتے ہیں۔



آپ کی حمایت کا حق

آپ ہمارے وکیلوں کے ساتھ جو معلومات شیئر کرتے ہیں وہ آپ کے معاہدے کے بغیر شیئر نہیں کی جائے گی جب تک کہ یہ سوچنے کی کوئی وجہ نہ ہو کہ آپ یا کسی اور کو نقصان پہنچ سکتا ہے۔

تمام مقامی صحت اور سماجی دیکھ بھال کی خدمات فراہم کرنے والوں کا اُن کا خود کا شکایات کا عمل ہے اور وہ چاہتے ہیں کہ آپ اپنے خدشات کو ان کے ساتھ اٹھائیں تاکہ اگر ممکن ہو تو وہ چیزوں کو درست کرسکیں۔ اگر آپ کو یقین نہیں ہے کہ اس کے ساتھ کہاں سے شروع کرنا ہے تو، آپ ہم سے رابطہ کرسکتے ہیں، اور ہم آپ کو بات کرنے کے لئے صحیح شخص تلاش کرنے میں مدد کریں گے۔

اگر آپ شکایت کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو عام طور پر یہ 12 ماہ کے اندر ہونے کی ضرورت ہوتی ہے لیکن بعض اوقات اس میں صورتِ حال کے حساب سے لچک بھی ہوتی ہے۔

ویلز کے پبلک سروسز محتسب سے شکایت کرنا۔



اگر آپ اپنی شکایت پر موصول ہونے والے حتمی جواب سے خوش نہیں ہیں یا جس طریقے کی سروس کے ذریعہ اس سے نمٹا گیا تھا اُس سے تو آپ اپنی شکایت کو محتسب کے پاس لے جاسکتے ہیں۔ وہ تشویش کے 1 سال کے اندر (یا آپ کو تشویش سے آگاہ ہونے کے بارے میں) کی جانے والی شکایات پر غور کرسکتے ہیں۔

اگر 1 سال سے زیادہ گزر گیا ہے تو آپ کو فراہم کنندہ کے جواب کے 12 ہفتوں کے اندر محتسب سے شکایت کرنی چاہئے۔

ہماری وکالت کا عمل

1



اپنے مقامی لانس آفس سے
رابطہ کریں

2



ایڈوکیسی پیک ڈاک یا
ای میل کے ذریعے
جاری کیا گیا

3



لائس کے دفتر میں
فارم واپس کر دیئے
گئے

4



ایک وکیل کے لئے
مختص کیا گیا

5



ایکشن پلان پر تبادلہ خیال کے
لئے ایڈوکیٹ سے رابطہ

6



شکایات کا عمل شروع ہوتا
ہے: - لیٹر ڈرافٹنگ - اجلاس

غیر رسمی
قراردادیں وغیرہ

7



وکیل کسی قرارداد میں آپ
کی حمایت کرتے ہیں

8



کیس بند

ہم کیا کر سکتے ہیں

شکایات کے پورے عمل میں اور کیا حاصل کیا جاسکتا ہے اس میں آپ کی رہنمائی کرنا

غیر رسمی قراردادوں کے مسودہ خطوط کو حاصل کرنے کی کوشش کرنا

شکایات کے اجلاسوں میں شرکت کرنا

محتسب میں اعلیٰ ترین سطح پر آپ کی مدد کرنا

آپ کو دیگر تنظیموں کے پاس ہیجنا شاید وہ بھی مدد کرنے کے قابل ہوسکتی ہوں



ہم کیا نہیں کر سکتے

شکایات کی خود تحقیقات کرنا

عام طبی وکالت فراہم کرنا، بشمول
کلینیکل مشورہ

اپنی طرف سے فیصلے لینا، بشمول آپ کو کیا کرنا چاہئے اس پر رائے
پیش کرنا کہ آپ کو کیا کرنا چاہئے اور کیا نہیں کرنا چاہئے

تفتیش یا فنڈنگ کی درخواست کے پینلس کے تئیں تعاون کرنا

جب کوئی قانونی عمل چل رہا ہو، یا

وکیل چُننے میں تعاون کرنا



X

اکثر پوچھے جانے والے

سوال) جب پہلی بار میری ملاقات لائس سے آئے کس فرد سے ہوتی ہے جو میٹنگ میں آیا، اور یہ کہاں ہوتا ہے؟

یہ عام طور پر صرف آپ اور وکیل ہیں۔ ملاقاتیں ذاتی طور پر ، فون پر ، یا آن لائن ہوسکتی ہیں۔ جہاں بھی آپ کے لئے سب سے محفوظ اور سب سے زیادہ آسان محسوس ہوتا ہے۔

پہلی ملاقات کے لئے ایک گھنٹہ مختص کرنا اچھا ہے۔ لیکن اگر آپ کو بہتر لگتا ہو تو طوالت کو مختصر یا لمبا بھی کیا جاسکتا ہے۔

سوال) مجھے تشویش ہے کہ شکایت کرنے سے مستقبل میں ان کی طرف سے مجھے دی جانے والی دیکھ بھال متاثر ہوگی۔ کیا آپ مجھے یقین دلا سکتے ہیں؟

مستقبل کی دیکھ بھال کے بارے میں فکر مند ہونا ایسی چیز ہے جس کے بارے میں ہم بہت کچھ سنتے ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لئے نظام موجود ہیں کہ ایسا نہ ہو۔

سوال) میں تقریروں میں اپنی بات منوانے کے لیے واقعی جدوجہد کرتا ہوں۔ کیا لائس میرے ساتھ آسکے گا اور علاج یا حوالہ جات حاصل کرنے میں میری مدد کر سکے گا جس کی مجھے ضرورت ہے؟

لائس شکایات کے وکیل سمجھتے ہیں کہ مؤکل اپنے تجربات اور شکایت کرنے کے بارے میں تناؤ کا شکار، پریشان اور جذباتی ہوسکتے ہیں اور اسی لئے آپ کے مزاج کے مطابق کام کرنے کیلئے تربیت یافتہ ہیں۔

وہ طبی ملاقاتوں میں شرکت نہیں کرسکتے ہیں ، لیکن وہ آپ کے ساتھ میٹنگوں میں جا سکتے ہیں ، ذاتی طور پر یا آن لائن دونوں آپ کی شکایت کے بارے میں اور اگر آپ چاہیں تو آپ کی طرف سے بات کریں۔

آپ کہاں رہتے ہیں اس کی بنیاد پر آپ کو ایک وکیل دیا جائے گا ، اور وکالت کرنے والی ٹیم آپ کی شکایت سے نمٹنے کے لئے بہترین شخص کو تلاش کرے گی۔

لائس کے وکیلوں سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ اچھے سامعین ہوں گے ، شکایات کے نظام کے بارے میں اچھی معلومات کے ساتھ آپ کی طرف سے چیزوں کو اٹھانے کے قابل ہوں گے۔

اکثر پوچھے جانے والے

سوال) اگر یہ سب میرے لئے بہت زیادہ ہو جائے، یا میں بیمار ہو جاؤں تو کیا ہوگا - کیا میں رک سکتا ہوں اور بعد میں اپنی شکایت پر واپس آ سکتا ہوں؟

بالکل. لائسنس کے وکیل سمجھتے ہیں کہ بعض اوقات آپ کو رکنے کی ضرورت ہوگی۔ جب آپ تیار ہوں گے تو وہی وکیل آپ کی شکایت کو آپ کے ساتھ واپس لینے کی کوشش کرے گا، لہذا آپ کو اپنی کہانی دوبارہ بتانے کی ضرورت نہیں ہے۔

کبھی کبھی شکایت کرنے کے لئے ایک وقت کی حد ہوسکتی ہے، لیکن آپ کا وکیل آپ کو اس کے بارے میں مزید بتائے گا۔

سوال) شکایت کرنے کے لئے مجھے کون سی معلومات کی ضرورت ہے؟

آپ کا وکیل آپ کے پاس موجود تمام معلومات کے ساتھ کام کرے گا اور تاریخوں اور آپ نے کس کو دیکھا یہ معلوم کرنے کی کوشش کرے گا۔ ہم این ایچ ایس یا لوکل اتھارٹی سے آپ کے ریکارڈ کی درخواست کر سکتے ہیں اتھارٹی، لیکن صرف آپ کی اجازت کے ساتھ۔ آپ کا وکیل آپ سے ایک فارم پر دستخط کرنے کے لئے کہے گا کہ آپ ایسا ہونے پر خوش ہیں۔

وقت اہم ہوسکتا ہے کیونکہ ویلز میں 'چیزوں کو درست کرنا' تجربہ کئے جانے کے وقت سے لے کر (یا جب آپ کو اندازہ ہوا کہ یہ آپ کیلئے مسئلہ کی وجہ بنا ہے) شکایت شروع کرنے تک 12 مہینوں کی اجازت دیتا ہے۔



یہ کبھی کبھی زیادہ لچکدار ہو سکتا ہے اور اگر آپ 12 ماہ کے بعد اپنی شکایت شروع کرنا چاہتے ہیں تو، آپ کے لئے دیگر اختیارات دستیاب ہوسکتے ہیں۔

ہم آپ کی اپنی صورتحال کی بنیاد پر آپ کو مشورہ دیں گے .

اکثر پوچھے جانے والے

سوال) میری شکایت کے بارے میں لائس کس کو بتانا ہے ؟

آپ کی معلومات کو خفیہ رکھا جائے گا جب تک کہ آپ اسے ساجھا کرنے پر راضی نہ ہوں۔ بعض اوقات، ہماری تحفظ کی پالیسی کے ایک حصے کے طور پر، آپ کے وکیل کو کسی اور کو بتانا چاہئے کہ آیا وہ سوچتے ہیں کہ قانون توڑ دیا گیا ہے یا کسی کو نقصان پہنچ سکتا ہے یا خطرہ ہوسکتا ہے۔ اگر ہمیں کسی اور کو بتانا ہے تو ہم وضاحت کریں گے کہ کیوں۔

آپ کو عام طور پر اپنے وکیل سے نجی طور پر ملنے کا حق ہے اور اگر کسی وجہ سے یہ ممکن نہ ہو تو ہم آپ کو وضاحت کریں گے۔

آپ کا وکیل آپ کے ساتھ مل کر کیے گئے کام کے بارے میں معلومات رکھتا ہے، اور آپ اپنے بارے میں رکھی گئی معلومات کو دیکھنے کی مانگ کرسکتے ہیں۔ آپ کے ساتھ آخری بار ہمارے رابطے کے بعد 18 مہینوں کیلئے یہ معلومات بہ حفاظت اسٹور کی جاتی ہے۔ آپ کسی بھی وقت ہمارے ڈیٹا بیس سے اپنی معلومات ہٹانے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔

سوال) میں محکمہ صحت یا لوکل اتھارٹی کے لئے کام کرتا ہوں جس کے بارے میں مجھے شکایت کرنے کی ضرورت ہے۔ میں کیا کر سکتا ہوں اور لائس کیسے مدد کر سکتا ہے؟

لائس شکایات کے وکیلوں کے پاس اس پوزیشن میں لوگوں کی حمایت کرنے کا تجربہ ہے اور وہ اس عمل کے ذریعے آپ کی رہنمائی کرنے کے لئے موجود ہوں گے۔

'چیزوں کو درست رکھنا' کے اصول سب پر یکساں طور پر لاگو ہوتے ہیں اور ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کو کسی اور کی طرح حمایت حاصل ہو۔



اکثر پوچھے جانے والے

سوال) میری عمر 18 سال سے کم ہے اور میں شکایت کرنا چاہتا ہوں، کیا مجھے اپنے والدین سرپرست کو بتانے کی ضرورت ہے؟ /

ہم 18 سال سے کم عمر کے لوگوں کی مدد کرسکتے ہیں جو این ایچ ایس خدمات کے بارے میں شکایت کرنے کی صلاحیت رکھتے ہیں۔ سب سے زیادہ 16 اور 17 سال کی عمر کے بچوں کو خود سے رضامندی دینے کے قابل سمجھا جائے گا۔

یہاں تک کہ اگر آپ 16 سال سے کم عمر ہیں تو آپ کو والدین یا سرپرست کو یہ بتانے کی ضرورت نہیں ہے کہ آپ شکایت کر رہے ہیں جب تک کہ آپ ایسا نہیں کرنا چاہتے ہیں۔ یہ فیصلہ کرنے میں کہ آیا والدین یا سرپرست کے بغیر مل کر کام کرنا ہمارے لئے ٹھیک ہوگا، ہم فیصلہ کریں گے کہ آیا آپ اس عمل کو سمجھ سکتے ہیں، کون سے فیصلے کرنا لازمی ہیں اور اس کے ممکنہ اثرات جو آپ پر ہوں گے۔



اکثر پوچھے جانے والے سوالات



سوال) شکایت کرنے کے بعد کیا ہوگا؟

ہم ہمیشہ آپ سے پوچھیں گے کہ آپ کے مطابق کیا ہونا چاہئے۔ کبھی کبھی آپ کے ہیلتھ بورڈ یا لوکل اتھارٹی کی طرف سے معافی ہوسکتی ہے۔ اگر تحقیقات سے پتہ چلتا ہے کہ معافی کی ضرورت ہے تو لائسنس اس بات کو یقینی بنائے گا کہ ایسا ہو۔

بعض اوقات، آپ چاہتے ہیں کہ عدالتیں فیصلہ کریں اور قانونی عمل کی پیروی کرنے کا انتخاب کریں۔ لائسنس اس میں مدد نہیں کرسکتا ہے لیکن آپ کو قانونی خدمات کے ساتھ ساتھ پیشہ ورانہ اداروں، جیسے جنرل میڈیکل کونسل میں سائن پوسٹ کرسکتا ہے۔

ہوسکتا ہے کہ آپ نہیں چاہتے کہ دوسرے لوگوں کے ساتھ بھی ایسا ہی ہو اور چاہتے ہیں کہ جو کچھ غلط ہوا ہے عملہ اس سے کچھ سیکھے۔ این ایچ ایس اور سوشل کیئر میں سیکھنے کے لئے عمل موجود ہے اور اس کے بارے میں آپ کو فیڈ بیک دینے کا انتظام کرسکتے ہیں۔

سوال) کیا ہوگا اگر میں اس خدمت سے خوش نہیں ہوں جو لائسنس نے دی ہے مجھے؟

ہم چاہتے ہیں کہ ہماری خدمات آپ کے لئے کام کریں، لہذا براہ مہربانی ہمیں بتائیں کہ ہم کہاں بہتر کر سکتے ہیں۔ ہم جاننا چاہتے ہیں کہ کیا چیز کام کرتی ہے، اور کیا چیز کام نہیں کرتی ہے تو ہم کیسا کام کر رہے ہیں اس بارے میں کسی بھی فیڈ بیک کا خیرمقدم کرتے ہیں جو آپ ہمیں دے سکتے ہیں۔

اگر آپ ہماری خدمت سے خوش نہیں ہیں تو آپ کسی بھی وقت شکایت کر سکتے ہیں۔ اگر آپ چاہیں تو آپ اپنے وکیل، یا ہمارے قومی دفتر سے رابطہ کرسکتے ہیں: enquiries@liscymru.org یا 02920 235558۔



کیا آپ ہماری وکالت
سروس کے بارے میں
مزید جاننا چاہتے ہیں۔

اپنی مقامی لائسنس ٹیم سے
رابطہ کریں یا وزٹ کریں

www.laiswales.org

اگر آپ کو بریل، پڑھنے میں آسان یا کسی اور زبان میں اس کی اشاعت چاہتے ہیں تو
براہ کرم اپنی مقامی لائسنس ٹیم سے رابطہ کریں

آپ کی مقامی لاس ٹیم

کارڈف اور ویل آف

گلیمرگن

کارڈف اور کارڈف کا احاطہ

گلیمرگن کا ویل۔

تلا: 0112 2075 029

ای میل: @cardiffandvaleenquiries

llaiscymru.org

نارتھ ویلز

کورنگ فلنٹشائر، ڈیننگھشائر،

ورکسہم، کونوی، اینگلسی اور گوینڈ۔

ٹیلیفون: 01248 679284 / 01978 356178

ای میل: @northwalesenquiries

llaiscymru.org

پوویس

کورنگ مونٹگمری شائر، بریکنوک شائر اور

ریڈرشائر۔ ٹیلیفون: 01874 / 624206 /

01686 627632

ای میل: @powysenquiries

llaiscymru.org

مغرب ویلز

کورنگ پیمبروکشائر، کارمارتھین شائر اور

سیریدین

ٹیلیفون: 01646 697610

ای میل: @westwalesenquiries

llaiscymru.org

جی وینٹ

کورنگ نیو پورٹ، کیرفلی، بلیناؤ گووینٹ،

مونمنٹھ شائر اور ٹورفین

ٹیلیفون: 01633 838516

ای میل: @gwentenquiries

llaiscymru.org

نیٹھ پورٹ ٹالبوٹ اور سوانسی

کورنگ نیٹ پورٹ ٹالبوٹ اور سوانسی

ٹیلیفون: 01639 683490

ای میل:

nptandswansea.enquiries@ll

laiscymru.org

یہ کتابچہ ویلش میں بھی دستیاب ہے۔ ہم

ویلش میں کالز اور خط و کتابت کا

خیرمقدم کرتے ہیں۔ اگر آپ ہمیں ویلش

میں لکھتے ہیں تو ہم ویلش میں آپ کو

جواب دیں گے، اور اس سے تاخیر نہیں

ہوگی۔

LLAIS 

Eich llais chi mewn
iechyd a gofal

Your voice in health
and social care