As well as providing clinical care, our Trust has an important role in research. This allows us to discover new and improved ways of treating patients.

While under our care, you may be invited to take part in research. To find out more please visit:
www.uhbristol.nhs.uk/research-innovation
or call the research and innovation team on
0117 342 0233.

For access to other patient leaflets and information please go to the following address:

www.uhbristol.nhs.uk/patients-and-visitors/information-for-patients/

Hospital Switchboard: 0117 923 0000

Minicom: 0117 934 9869

www.uhbristol.nhs.uk

For an Interpreter or Signer please contact the telephone number on your appointment letter.

For this leaflet in Large Print, Braille, Audio, or Email, please call the Patient Information Service:
0117 342 3728 / 3725

© University Hospitals Bristol
Published: **15/11/16** Expires: **31/05/17** DOTS/TS/PSACT/PSCT/UR/NOV16

محتسب برائے پارلیمانی اور صحت خدمت

اگر آپ کسی وجہ سے محسوس کرتے ہیں کہ ٹرسٹ نے آپ کی شکایت کو مناسب یا موزوں طریقہ سے نہیں نمٹایا ہے، تو آپ کو حق حاصل ہے کہ برطانیہ کیلئے محتسب برائے پارلیمانی اور صحت خدمت (PHSO) سے مشورہ طلب کریں۔

یہ PHSO ان لوگوں کی شکایات پر آزادانہ تحقیقات انجام دیتا ہے جو اس علاج یا خدمت سے غیر مطمئن ہوں جو ان کو NHS کے ذریعہ سے فراہم کی گئی ہیں۔

یہ PHSO کی ہیلپ لائن ہے: 0345 015 4033.

برائے مہربانی نوٹ کرلیں کہ PHSO کا دفتر عام طور پر صرف اس شکایت کی تحقیقات کرنے پر غور کرتا ہے اگر وہ مطمئن ہو کہ ٹرسٹ کو تحقیقات کرنے کا کافی موقع دیا جاچکا ہے اور کسی ایسے نکتہ کا جواب دیتا ہے جو اٹھایا جا چکا ہو۔

ہم آپ کی آرا کے منتظر ہیں

برائے مہربانی اس بات کا اطمینان رکھیں کہ آپ کی نگہداشت اس وجہ سے متاثر نہیں ہوگی کہ آپ اپنے تحفظات کا اظہار کر رہے ہیں۔ ہم ہر تبصرے یا شکایت کو اپنی خدمات کو بہتر بنانے کے موقع کے طور دیکھتے ہیں۔

وہ مسائل جو آپ اٹھا رہے ہیں ہم ان کی تہہ تک پہنچنا چاہتے ہیں، آپ کیلئے چیزوں کو بہتر بنانے کیلئے اگر ہمارے لئے ممکن ہو، اور مستقبل میں دوسرے مریضوں کی مدد کرنے کیلئے ان سے کوئی سبق حاصل کرنے کیلئے۔

ہمیں اپنے نظریات سے آگاہ کرنے کے لئے وقت دینے کا شکریہ

اس کے بعد کیا ہوتا ہے؟

تمام شکایات اور سوالات کا ریکارڈ رکھا جاتا ہے تا کہ ہماری شکایات کا ازالہ کرنے کی کارکردگی کی پیمائش کی جاسکے، ہمارے تمام مریضوں اور اسٹاف کے

اگر آپ ایک شکایت درج کرواتے ہیں، تو ہم آپ سے ان مسائل کی تصدیق کیلئے دریافت کریں گے جن کی آپ ہمارے ذریعہ تحقیقات کروانا چاہتے ہیں اور ٹرسٹ کا آپ کو جواب دینے کا وہ طریقہ جو آپ کو پسند ہو۔ مثال کے طور پر، ہوسکتا ہے آپ ایک ٹیلیفون کال، سینیئر عملہ کے ساتھ ایک میٹنگ، یا ایک رسمی جوابی خط کو ترجیح دیں۔ یہ آپ کے چناؤ پر ہے۔

ہم کریں گے:

- کام کرنے کے تین دنوں کے اندر آپ کو شکایت موصول ہونے کی اطلاع دیں گے
- آپ سے تبادلہ خیالات کریں گے کہ آپ کی شکایت پر کس طرح کا قدم اٹھایا جائے اور ایک وقت کے پیمانے پر اتفاق کریں گے جس کے مطابق ہم جواب دیں گے
- آپ کو ایک معلوماتی کتابچہ فراہم کیا جائے گا جس میں آپ کی شکایات کی مقامی خود مختار وکالت کی خدمت کی تفصیلات ہوں گی – یہ اس کی وضاحت کرے گا کہ اگر آپ محسوس کرتے ہیں کہ اپنی شکایت کے متعلق کسی خود مختار تنظیم سے مدد لینا پسند کریں تو آپ کس سے رابطہ کریں
- ہم آپ کے اٹھائے گئے نکات کی تحقیقات کرتے ہیں اور آپ کے تحفظات کا طے شدہ وقت کی مدت کے دوران جواب دیتے ہیں
- اگر آپ پھر بھی غیر مطمئن ہیں، تو ہم آپ کے ساتھ آپ کے خدشات پر تبادلہ خیال جاری رکھیں گے، اگر ضروری ہو تو خود مختار مشورہ اور وکالت کی معاونت کے ساتھ۔

شکایت کا فارم

شکایت کا فارم مکمل کرنے کی تاریخ:	
وقوعہ کی تاریخ / واقعہ:	

شکایت کی مختصر تفصیلات (اگر مزید تفصیلات درکار ہوں تو ہم آپ سے رابطہ کریں گے):

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

شکایت کرنے والے شخص کا نام:	
شکایت کرنے والے شخص کا پتہ:	
شکایت کرنے والے شخص کا ٹیلیفون نمبر:	
ای میل پتہ:	
مریض کا نام / پتہ اگر مختلف ہو:	
مریض کا ٹیلیفون نمبر:	
مریض سے رشتہ (اگر تعلق ہو):	
مریض کی تاریخ پیدائش:	
مریض کی نسل:	
کنسلٹنٹ / مریض کا اسپیشلسٹ:	
ہسپتال / وارڈ /شعبہ:	

اچھی طرح جوابی عمل انجام دینے میں آپ ہماری کس طرح مدد کرسکتے ہیں

جب آپ ہم سے رابطہ کریں تو آپ کے پاس مندرجہ ذیل معلومات کا ہونا ہمارے لئے مددگار ہوگا:

- مریض کی تفصیلات (نام، پتہ، تاریخ پیدائش، ٹیلیفون نمبر اور ہسپتال کا نمبر اگر معلوم ہو)
- آپ کی رابطہ تفصیلات اگر وہ مریض سے مختلف ہیں
- وہ وارڈ/شعبہ/ہسپتال کا مقام جس کے بارے میں تحفظات ہیں یا سوال کا تعلق ہے
- تحفظات کے بارے میں جس قدر زیادہ ممکن ہو معلومات یا وہ سوالات جن کے متعلق آپ ہم کو بتانا چاہتے ہیں

یہ بھی بہت زیادہ معاون ہوگا اگر آپ ہم کو یہ بتا سکیں کہ آپ کا مطلوبہ نتیجہ کیا ہے۔ **اس مسئلہ کو اٹھانے کے نتیجہ کے طور پر آپ کن اقدامات کی توقع کریں گے؟**

اگر آپ ایک شکایت درج کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں

کئی ایک مختلف طریقے ہیں جن سے آپ ایک شکایت درج کروا سکتے ہیں:

مریض کی معاونت اور شکایات ٹیم کو اس پر ٹیلیفون کریں
0117 342 1050

ہماری ٹیم کے کسی ممبر سے ملاقات کرنے کیلئے ویلکم سینٹر میں BRI کے سامنے کے حصہ میں ہمارے دفتر آئیں۔

ہم کو اس پر ای میل کریں: uk.nhs.uhbristol@psct

خط لکھیں: محترم رابرٹ وولی، چیف ایگزیکٹیو، یونیورسٹی ہسپتال برسٹل NHS فاؤنڈیشن ٹرسٹ، ٹرسٹ ہیڈ کوارٹرز، مارلبرو اسٹریٹ، برسٹل، BS1 3NU

اس کتابچہ کے ساتھ منسلک شدہ شکایت فارم کو مکمل کریں اور اس کو اوپر دکھائے گئے پتہ پر چیف ایگزیکٹیو کو بھیج دیں۔

تبصرے، تجاویز، تحفظات کا اظہار کرنا یا ایک شکایت درج کروانا

اگر آپ اپنی نگہداشت سے مطمئن نہیں ہیں یا تحفظات رکھتے ہیں، تو برائے مہربانی وارڈ، کلینک، یا شعبہ میں عملہ کے کسی رکن کو بتائیں اور وہ عین اسی وقت آپ کی مدد کرنے کیلئے اپنی بہترین کوشش کرے گا۔ غلط فہمیاں واقع ہوسکتی ہیں – ہوسکتا ہے یہ کوئی ایسی چیز ہو جو آپ کیلئے جلدی سے حل کی جاسکتی ہو۔

تاہم، اگر آپ نے اس کی کوشش کی ہے اور آپ مطمئن نہیں ہیں، تو دریافت کریں یا انچارج نرس یا شعبہ/کلینک مینیجر سے بات کریں جو اس وقت موجود ہو۔ اگر آپ اپنے احساسات کے بارے میں تبادلہ خیال نہیں کرنا چاہتے ہمارے عملہ یا مینیجر کے ساتھ، یا اگر آپ نے اس کی کوشش کی ہے اور آپ اب تک اس جوابی عمل سے ناخوش ہیں جو آپ کو ملا ہے، تو آپ پوچھ سکتے ہیں کہ مریض کی معاونت اور شکایات ٹیم کے کسی ممبر سے ملاقات کریں۔

یہ ٹیم مسائل میں آپ کی معاونت کرنے کی اہل ہے اور آپ کی طرف سے عملہ سے بات کرسکتی ہے۔ ہم فراہم کرسکتے ہیں:

• غیر-از کلینک معلومات اور مشورہ

• رابطہ کا ایک مرکز ان مریضوں کیلئے جو تجاویز دینا چاہتے ہیں اس کے متعلق کہ خدمات کو کیسے بہتر کیا جاسکتا ہے

• مریضوں اور ان کے رشتہ داروں/تیمارداروں کیلئے معاونت، بشمول رہنمائی کرنا دیگر موزوں خدمات اور/یا تنظیموں کی جانب

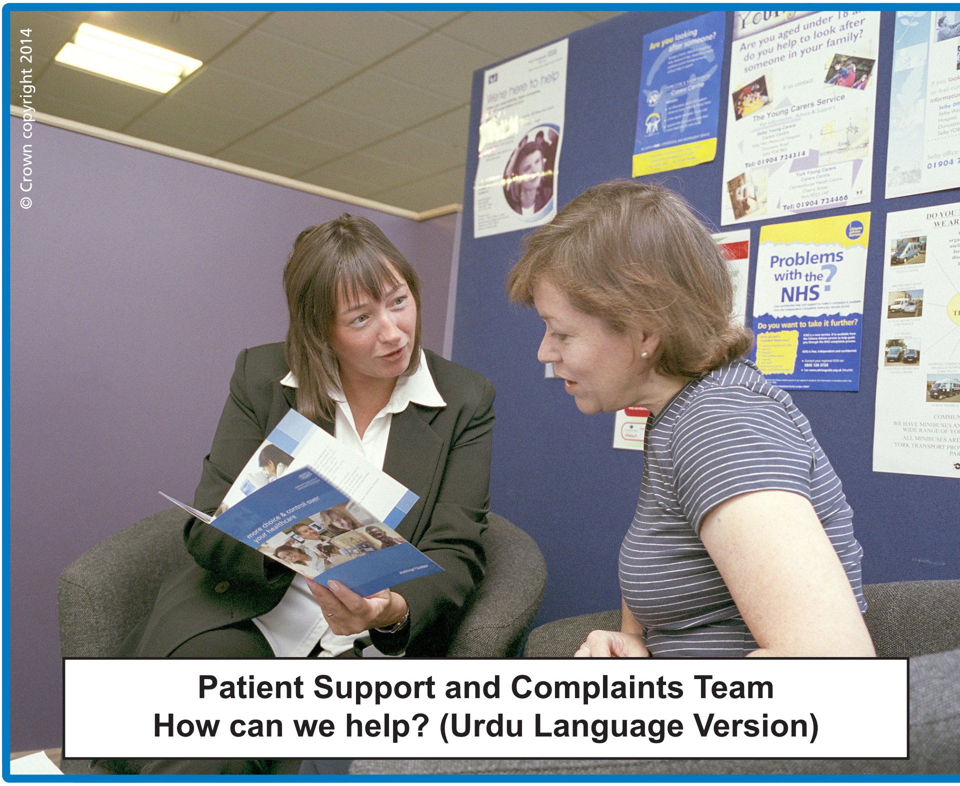
• شکایت کا انتظام۔

آپ ہمارے دفتر تشریف لاسکتے ہیں جو ویلکم سینٹر بالمقابل برسٹل رائل انفرمیٹری (BRI) واقع ہے یا ہمیں فون کریں اس نمبر پر **0117 342 1050**۔ ہمارے پاس ایک جوابی خدمت موجود ہے دفتری اوقات کے علاوہ یا جب کوئی شعبہ مصروف ہو۔

University Hospitals Bristol NHS
NHS Foundation Trust

Patient Information Service
Trustwide

مریض کی معاونت اور شکایات ٹیم
ہم آپ کی کیسے مدد کر سکتے ہیں؟


© Crown copyright 2014

Patient Support and Complaints Team
How can we help? (Urdu Language Version)

Respecting everyone
Embracing change
Recognising success
Working together
Our hospitals.

Above + Beyond
For Patients. For Health. For Bristol.