Urdu

NHS

THE NHS CONSTITUTION

the NHS belongs to us all

این ایچ ایس کا آئین

برائے انگلینڈ

21 جنوری 2009

این ایچ ایس عوام کی ملکیت ہے

اس کا وجود ہماری صحت اور بہبود کو بہتر بنانے، دماغی و جسمانی طور پرتندرست رہنے نیز جب بیمار ہوں تو صحت مند ہوجانے اور اگرہم پوری طرح صحت یاب نہ ہوسکتے ہوں تو اپنی زندگی کے آخری لمحات تک جتنا بھی زیادہ سے زیادہ ممکن ہوسکتا ہو اچھی طرح گزرکرتے رہنے میں ہماری مددکرنے کے لیے ہے۔ جانوں کو بچانے اور صحت کو بہتر بنانے کے لیے انسانی علم اور ہُنرمندیوں کے اعلیٰ ترین معیارات کو بروئے کار لاتے ہوئے یہ سائنس کی انتہائی حدود میں کام کرتی ہے۔ اورہماری زندگیوں کی ایسی بنیادی احتیاجات میں ہمیں یہ اُس وقت سہارا دیتی ہے جب دیکھ بھال اور ہمدردی ہی ہماری اہم ترین ضرورت ہوتی ہے۔

این ایچ ایس کی بنیاد ایسے عمومی اُصول واقدار کے مجموعے پر قائم کی گئی ہے جو اُن کمیونٹیوں اورافرادیعنی مریضوں اورعوام کوجن کے لیے یہ کام کرتی ہے اور اُس عملے کو جو اس میں کام کرتا ہے ایک رشتے میں جوڑ دیتی ہے۔

اس **آئین** کے ذریعہ انگلینڈ میں این ایچ ایس کے **اُصولوں** اور **اقدار** کو منضبط کیا گیاہے۔ یہ اُن **حقوق** کومتعین کرتا ہے جو مریضوں،عوام اور اسٹاف کو دیئے گئے ہیں نیز اُن **پیمانوں**(اخلاقی ذمّہ داریوں) کی ضمانت پیش کرتا ہے جن سے این ایچ ایس عہدہ برا ہونے کی پابند ہے اور اُس کے ساتھ اس میں وہ ذمّہ داریاں بھی بیان کی گئی ہیں جو این ایچ ایس کوعمدگی اورمؤثر طریقے سے کام کرتے رکھنے کویقینی بنانے کے سلسلے میں عوام، مریضوں اور اسٹاف پر باہم عائد ہوتی ہیں۔ این ایچ ایس کے تمام ذیلی ادارے اورنجی وتھرڈ سیکٹر پرووائیڈرز (خدمات کے فراہم کنندگان) جو این ایچ ایس کی سروسز فراہم کرتے ہیںازروئے قانون اپنے فیصلوں اور کارروائیوں میں اس آئین کوملحوظ رکھنے کے پابند ہوں گے۔

آئین پر ہر 10 سال بعدعوام، مریض اور اسٹاف کی شراکت میں نظرثانی کی جائے گی۔ اس کے ساتھ ہی این ایچ ایس آئین سے متعلق ایک ہینڈ بک (بیاض دستور العمل) دستیاب رہے گی جس کی کم سے کم تین سال بعدتجدید کی جاتی رہے گی تاکہ آئین میں جن حقوق، ذمّہ داریوںاورعہد ناموں کاتعین کیا گیا ہے اُن پرموجود حالات میں رہنمائی کی جاسکے۔ تجدید کے اِن تقاضوں پرقانونی طور پر پابندی کرائی جائے گی۔ ان کے ذریعہ اس بات کی ضمانت دی جائے گی کہ وہ اُصول اور اقدار جو این ایچ ایس کی اساس ہیں وہ باقاعدگی کے ساتھ نظر ثانی اورتجدیدِ عہد کیے جانے کے پابند ہیں؛ اور یہ کہ کوئی بھی حکومت جو این ایچ ایس کے اس آئین میں متعینہ اُصولوں اور اقدار میں یا حقوق، وعدوں، فرائض اور ذمّہ داریوں میں تبدیلی کرنے کی کوشش کرتی ہے تو اُسے عوام، مریضوں اور اسٹاف کے ساتھ کھل کر ایک جامع اور شفاف مذاکرہ کرنے کی ضرورت ہوگی۔

1. اُصول جو این ایچ ایس کی رہنمائی کرتے ہیں

سات کلیدی اُصول ہیں جو این ایچ ایس کے ہر کام میں اُس کی رہنمائی کرتے ہیں۔ اِن اُصولوں کی اساس این ایچ ایس کی اُن اقدار پر قائم ہے جو اسٹاف، مریضوں اور عوام کے ساتھ وسیع مذاکرات کے نتیجے میں اخذ کی گئی ہیں۔ یہ اقدار اِس دستاویز کی پُشت پر بیان کی گئی ہیں۔

1. این ایچ ایس ایک ایسی جامع سروس فراہم کرتی ہے جو ہر شخص کو اُس کی جنس، نسل، معذوری، عمر، جنسی رُجحان، مذہب یا عقیدے سے قطع نظر دستیاب ہے۔ اِس کا فرض ہے اور اِس پر لازم ہے کہ جس کسی کو بھی یہ اپنی سروس فراہم کرتی ہے اُس کے انسانی حقوق کا احترام کرے۔ اس کے ساتھ اس کا وسیع تر یہ معاشرتی فریضہ بھی ہے کہ جو سروسز یہ فراہم کرتی ہے اُن میں مُساوات کو فروغ دے اور معاشرے کے اُن طبقوں اور جماعتوں پر خصوصی توجہ دے جن میں صحت اور درازئ عمر کو بہتر بنانے کی توقعات باقی آبادی کی ہم رکاب نہیں ہیں ۔

2. این ایچ ایس کی سروسز میں کسی فرد کی رسائی اُس کی کلینیکل ضروریات کی بنیاد پر ہوتی ہے نہ کہ ادائیگی کے لیے اُس کی مالی استعداد پر۔ سوائے معدود اُن حالات کے جن پر پارلیمنٹ نے پابندی عائد کی ہو،این ایچ ایس کی سروسز مُفت ہیں، اُن کے لیے ادائیگی کی ضرورت نہیں ہے۔

3. این ایچ ایس کی خواہش پیشہ ورانہ کارکردگی کے اعلیٰ ترین معیارات کا حصول ہے۔ اعلیٰ معیار کی ایسی دیکھ بھال میں جو محفوظ اور مؤثر ہونے کے ساتھ مریض کے تجربہ پر مرکوز ہو؛ فراہم کی جانے والی کلینیکل (مطبّی) اور دوسری سروسز کی منصوبہ بندی اور اُن کی بہم رسانی میں؛ اُن لوگوں کو دی جانے والی تعلیم، تربیت اور ترقی میں جن کی خدمات یہ بروئے کار لاتی ہے؛ اپنے اداروں کی قیادت اور انتظامی اُمور میں؛ اور اختراع و تجدید کے لیے اپنے عزم کی معرفت آبادی کی موجودہ اور مستقبل میں صحت اور اُس کی دیکھ بھال کو بہتر بنانے کے سلسلے میں کی جانے والی تحقیق اور اُس کو فروغ دینے میں۔

4. این ایچ ایس کی سروسز کے لیے لازم ہے کہ وہ مریضوں، اُن کے کنبوں اور کیئررز (دیکھ بھال کرنے والوں) کی ترجیحات کی آئینہ دار ہو۔ دیکھ بھال اور علاج معالجے سے متعلق تمام فیصلوں میں مریضوں اور جہاں موزوں ہو اُن کے کنبوں اور کیئررز کو شریک کیا جائے گا اور اُن سے مشورت کی جائے گی۔

5. این ایچ ایس اپنے مریضوں ، لوکل کمیونٹیوں اور وسیع تر پیمانے پرکُل آبادی کے مفادکی خاطر اداراتی حدود سے ورا اور دوسری تنظیموں کے ساتھ اشتراک میں کام کرتی ہے۔ این ایچ ایس متعدد اداروں اور سروسز کا ایک ایسا مربوط نظام ہے جو اُن اُصولوں اور اقدار کے تحت ایک دوسرے کے ساتھ وابستہ ہیں جن کی اب آ ئین عکاسی کرتا ہے۔ صحت اور بہبود کے نظام کو بہتر بنا کر فراہم کرنے کی غرض سے این ایچ ایس لوکل اتھارٹیز اور وسیع پیمانے پر دیگر پرائیویٹ ، سرکاری اور قومی و لوکل سطح پر تھرڈ سیکٹر کی تنظیموں کے ساتھ مل کر کام کرنے کا عزم رکھتی ہے۔

6. این ایچ ایس اپنے اِس عزم کی پابند ہے کہ وہ ٹیکس دہندگان کی ادا کی ہوئی رقم کا بہترین بدل فراہم کرے اور محدود وسائل کااس طرح موثر ترین اور موزوں استعمال کرے کہ جس کو جاری و ساری رکھا جاسکے۔ سرکار کی طرف سے ہیلتھ کیئر کے لیےمختص کیے جانے والے فنڈز کوکُلّی طور پراُن عوام کے فائدے کے لیے استعمال کیا جائے گا ، جن کی خدمت پر این ایچ ایس معمور ہے۔

7. این ایچ ایس اُن عوام، کمیونٹیوں اور مریضوں کے سامنے جواب دہ ہے جن کی خدمت پر یہ معمور ہے۔ این ایچ ایس ایک قومی سروس ہے جس کے اخراجات قومی پیمانے پر ٹیکسوں کے ذریعہ پورے کیے جاتے ہیں ، اورحکومت ہی این ایچ ایس کے نظام کا ڈھانچہ متعین کرتی ہے، یہ اِس وجہ اپنی کارکردگی کے سلسلے میں یہ پارلیمنٹ کو جوابدہ ہے۔ تاہم این ایچ ایس میں بیشتر فیصلے اورخصوصاً ایسے فیصلے جن کا تعلق افراد کے علاج معالجے سے اور سروسز کےتفصیلی انتظامات سے ہو، جائز بنیادوں پر لوکل این ایچ ایس اور مریض اور اُن کے مطبّی ماہرین ہی کرتے ہیں۔ ضروری ہے کہ این ایچ ایس میں فیصلے کی ذِمّہ داری اور جوابدہی کا نظام عوام، مریضون اور اسٹاف کے لیے شفاف اور واضح ہو۔ حکومت اس بات کو یقینی بنائے گی کہ این ایچ ایس کی جوابدہی سے متعلق ہمیشہ ایک شفاف اور تازہ ترین گوشوارہ دستیاب رہے۔

2a. مریض اور عوام - آپ کے حقوق اور این ایچ ایس کے آپ کے لیے پیمان

ہر وہ شخص جو این ایچ ایس کو استعمال کرتا ہے، اُس کو یہ جان لینا چاہیے کہ اُس کے قانونی حقوق کیا ہیں۔ اس وجہ کی بنا پر، اس آئین میں اہم قانونی حقوق مختصراً اور این ایچ ایس آئین سے متعلق ہینڈ بُک میں زیادہ تفصیل سے بیان کر دیئے گئے ہیں جن کے ساتھ اس بات کی بھی وضاحت کی گئی ہے کہ آپ اگر یہ محسوس کریں کہ از روئے قانون آپ جس چیز کے حق دار تھے وہ آپ کو فراہم نہیں کی گئی ہے تو آپ کیا کرسکتے ہیں۔ اس تلخیص سے آپ کے قانونی حقوق کے اصل متن میں کوئی تبدیلی واقع نہیں ہوتی ہے۔

آئین میں وہ پیمان (اخلاقی ضمانتیں) بھی بیان کیے گئے ہیں جو این ایچ ایس پورے کرنے کی پابند ہے۔ یہ پیمان قانونی حقوق سے بالا اور ما ورا ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ اگرچہ ازروئے قانون اِن پیمان کی پابندی لازمی نہیں ہے، تاہم یہ پیمان این ایچ ایس کے اُس عزم کا آئینہ دار ہیں جس پر وہ اعلیٰ معیار کی سروسز کی فراہمی کے سلسلے میں کار بند ہے۔

ہیلتھ سروسز میں رسائی:

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کو این ایچ ایس کی سروسز مفت دستیاب ہوں سوائے چند ایسی محدود استثنا کے جن پر پارلیمنٹ نے پابندی عائد کی ہو۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ این ایچ ایس سروسز میں رسائی حاصل کرسکیں۔ کسی بھی غیر مناسب وجہ کی بنا پر آپ کو رسائی سے محروم نہیں کیا جائے گا۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ توقع کریں کہ لوکل این ایچ ایس لوکل کمیونٹی کی صحت سے متعلق ضروریات کا تخمینہ لگائے گی اور اُن ضروریات کو پورا کرنے کے لیے جیسا مناسب سمجھا جائے گا سروسز کا اہتمام کرکے اُنھیں ضرورت کے مطابق فراہم کرے گی۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ مخصوص حالات میں بعض ایسے علاج کے لیے آپ یوروپین اکنامک ایریا کے دوسرے ملکوں یا سوئٹزرلینڈ جاسکیں جو آپ کے این ایچ ایس کمشنر کی معرفت دستیاب ہوں۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کو این ایچ ایس سروسز کی فراہمی کے سلسلے میں آپ کے ساتھ آپ کی جنس، نسل، مذہب یا عقیدے، جنسی رُجحان، معذوری (بشمول سیکھنے سمجھنے کی معذوری یا دماغی بیماری) یا عمر [1] کی بنا پر کوئی غیر قانونی امتیاز نہیں برتا جائے گا۔

این ایچ ایس اس بات کا بھی عزم کرتی ہے کہ:

- این ایچ ایس کے آئین سے متعلق ہینڈ بُک میں بیان کردہ اوقاتِ انتظار کے اندر سروسز میں رسائی کو سہل اور آسان بنائے گی (پیمان)؛
- شفاف اور واضح انداز میں فیصلے کرے گی تا کہ مریض اور عوام یہ سمجھ سکیں کہ سروسز کی منصوبہ بندی کس طرح کی جاتی ہے اور وہ کس طرح فراہم کی جاتی ہیں (پیمان)؛ اور
- جب آپ کو ایک سروس سے دوسری سروس میں منتقل کیا جائے تو اس تبدیلی کو جتنا بھی زیادہ سے زیادہ ممکن ہوسکے پُرسہولت بنائے گی اور اس ضمن میں متعلقہ مذاکرات میں آپ کو شامل کیا جائے گا (پیمان)۔

---

1 سروسز کی فراہمی اور سرکاری اعمال میں بالغان کے ساتھ عمر کی بنیاد پرناجائز امتیاز کو غیر قانونی قرار دینے کے لیے حکومت ایکوالٹی بِل (مسودۂ قانون مُساوات) کو استعمال کرنے کا ارادہ رکھتی ہے۔ پارلیمنٹ کی طرف سے منظوری سے مشروط ہیلتھ سیکٹر میں متعلقہ دفعات کا نفاذ ہوجانے کے بعدامتیاز نہ برتے جانے کے اِس حق کا اطلاق عمر پر بھی ہو جائے گا۔

دیکھ بھال (کیئر) اور ماحول کا معیار

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کا علاج کیئر (دیکھ بھال) کے ایک پیشہ ورانہ معیار کے مطابق موزوں طریقے پر ایک باقاعدہ منظور شدہ یا رجسٹرڈ ادارے میں جہاں تحفظ اور معیار کے مطلوبہ مراتب پورے ہوتے ہوں سند یافتہ اور تجربہ کار اسٹاف کی معرفت کیا جائے۔[2]

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ این ایچ ایس کے اداروں سے اس بات کی توقع کریں کہ وہ ہیلتھ کیئر جو وہ خود فراہم کریں یا اسے کسی کی معرفت مہیا کریں اُس پر نظر رکھے گی اور اُس کے معیار کو بہتر بنانے کی کوشش کرے گی۔

این ایچ ایس مزید عزم کرتی ہے کہ:

- اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اُس کی سروسز ایسے صاف سُتھرے اور محفوظ ماحول میں فراہم کی جائیں گی جو بہترین قومی کارکردگی کے تحت مطلوبہ مقصد کے لیے موزوں ہو (پیمان)؛ اور
- آپ کو جو سروسز فراہم کی جاتی ہیں اُن کے معیار کو بہتر بنانے کی مسلسل کوشش کی جائے گی، اور اس سلسلے میں معیاری کیئر اور علاج معالجے میں بہترین کارکردگی کی نشان دہی کی جانے کے ساتھ اُس میں دوسروں کو شامل کیا جائے گا۔(پیمان)۔

قومی پیمانے پر منظورشدہ علاج معالجہ، ڈرگز (ادویات) اور پروگرام:

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کا اُن ڈرگز (ادویات) اورمعالجے سے علاج کیا جائے جس کی NICE[3] نے این ایچ ایس میں ایسی صورت میں استعمال کی سفارش کی ہے کہ جب آپ کا ڈاکٹر یہ کہے کہ وہ مطبّی اعتبار سے آپ کے لیے موزوں ہیں۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ شواہدکا درست جائزہ لیے جانے اور سوچ بچار کے بعدمعقول انداز میں دوسری دواؤں اور علاج کا جو فیصلہ ہوگا اُس کی فنڈنگ (اخراجات) کے لیے آپ لوکل سطح پر فیصلہ کیے جانے کی توقع کریں ۔ اگر لوکل این ایچ ایس کسی ایسی ڈرگ یا معالجے کے لیے فنڈز مہیا نہ کرنے کا فیصلہ کرے جسے آپ اور آپ کا ڈاکٹر آپ کے لیے درست سمجھتے ہیں، تو وہ اپنے فیصلے کی آپ کو وضاحت پیش کرے گی۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کو ایسے ٹیکے (ویکسی نیشن) لگائے جائیں جن کی جوائنٹ کمیٹی آن ویکسی نیشن اینڈ اِمّیو نائزیشن نے این ایچ ایس کی معرفت اِمّیو نائزیشن پروگرام کے تحت آپ کو لگائے جانے کی سفارش کی ہو۔

این ایچ ایس اس بات کا بھی عزم کرتی ہے کہ:

- ایسے اسکریننگ پروگرام فراہم کرے گی جیسے کہ یو کے نیشنل اسکریننگ کمیٹی کی طرف سے تجویز کیے جائیں گے (پیمان)۔

احترام، رضامندی اور راز داری:

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کے انسانی حقوق کے لحاظ سے آپ کے ساتھ احترام اور وقار کے ساتھ برتاؤ کیا جائے ۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کو جو علاج پیش کیا جائے اُسے آپ قبول کریں یا انکار کردیں اور جب تک آپ نے با ضابطہ رضامندی ظاہر نہ کردی ہو آپ کا جسمانی معائنہ نہ کیا جائے۔ آپ کو ایسا کرنے کی اگر خود استطاعت نہ ہو، تو ایسی صورت میں لازم ہے کہ کسی ایسے شخص سے رضامندی حاصل کی جائے جو آپ کی طرف سے ایسا کرنے کا مجاز ہو یا یہ کہ علاج لازمی طور پر آپ کے بہترین مفاد میں ہو۔[4]

---

2 2009 سے اور وسیع تر پیمانے پر 2010 سے انفیکشن کنٹرول کے ضمن میں این ایچ ایس کے کچھ فراہم کنندگان پر رجسٹریشن سسٹم کا اطلاق ہوگا۔ اس ضمن میں مزید تفصیل این ایچ ایس آئین کی ہینڈ بُک میں دی گئی ہے۔

3 NICE (دی نیشنل انسٹیٹیوٹ فار ہیلتھ اینڈ کلینیکل ایکسیلنس) این ایچ ایس کی ایک خود مختار تنظیم ہے جو ڈرگز اور علاج معالجوں پر رہنمائی پیش کرتی ہے۔ 'Recommended' (تجویز کردہ) کا مطلب ہے کہ اسے NICE کے ایک ٹیکنالوجی تخمینہ کار کی طرف سے تجویز کیا گیا ہے۔ عام حالات میں پرائمری کیئر ٹرسٹس NICE کی ٹیکنالوجی تخمینہ کاریوں کی اشاعت کے زیادہ سے زیادہ تین ماہ بعد سے ایسی تجاویز کے لیے فنڈ مہیا کرنے کے پابند ہوتے ہیں۔

4 آپ کو اگر ہسپتال میں رکھا جاتا ہے یا مینٹل ہیلتھ ایکٹ 1983 کے تحت کمیونٹی کی نگرانی میں آپ کا علاج ہورہا ہے، تو آپ کے مینٹل ڈِس آرڈر کے علاج کے سلسلے میں مختلف قواعد کا اطلاق ہوگا۔ اِن قواعد کی وقت پڑنے پر آپ کے لیے وضاحت کردی جائے گی۔ اِن کا مطلب یہ ہوسکتا ہے کہ آپ کے دماغی عارضہ کے لیے چاہے آپ رضامند نہ ہوں تب بھی علاج کیا جاسکتا ہے۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کے مجوّزہ علاج کے بارے میں آپ کو پیشگی معلومات فراہم کر دی جائیں جن میں اگر کوئی خاطر خواہ ممکنہ خطرات ہوں تو وہ شامل ہوں اور اگر کوئی متبادل علاج دستیاب ہوتو اُس کے بارے میں اور اگر کچھ بھی نہ کیا جائے تو اُس میں مضمر خطرات سے بھی آگاہ کردیا جائے ۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کو پرائیویسی (تخلیہ) اور رازداری فراہم کی جائے اور این ایچ ایس سے آپ توقع کر سکتے ہیں کہ وہ آپ کے بارے میں خفیہ معلومات کو رازداری کے ساتھ محفوظ رکھے گی۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کو اپنے ہیلتھ ریکارڈز میں رسائی حاصل رہے۔ اِن ریکارڈز کو ہمیشہ آپ کے علاج کے سلسلے میں آپ کے بہترین مفاد میں استعمال کیا جاتا ہے۔

این ایچ ایس اس بات کا بھی عزم رکھتی ہے کہ:

- ایسے کسی خطوط میں آپ کو شریک کرے جو آپ کے علاج کے سلسلے میں کلینیکل ماہرین کے مابین بھیجے گئے ہوں (پیمان)۔

معلومات کی بنیاد پر انتخاب:

آپ کو حق حاصل ہے کہ اپنی پسند کے مطابق جی پی پریکٹس کا انتخاب کریں اور اُس پریکٹس کی طرف سے آپ کو قبول کیا جائے سوائے ایسی صورت کے کہ اُس پریکٹس کے پاس انکار کرنے کے لیے معقول وجہ ہو، ایسی صورت میں آپ کو انکار کی وجوہ بتائی جائیں گی۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ اپنی جی پی پریکٹس میں کسی مخصوص ڈاکٹر کے لیے آپ کی اگر ترجیح ہے تو آپ اُس کا اظہار کرسکیں اور پریکٹس اُس کو پورا کرنے کی کوشش کرے ۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ این ایچ ایس میں اپنی کیئر کے بارے میں اپنے انتخابات خود کریں اور معلومات کی بنیاد پر ایسا کریں۔ آپ کے لیے انتخاب کے جو امکانات دستیاب ہیں اُن میں وقت کے ساتھ ساتھ ترقی ہوتی رہے گی اور اُس کا انحصار آپ کی انفرادی ضروریات پر ہوگا۔ اس کی تفصیل این ایچ ایس آئین کی ہینڈ بک میں بیان کر دی گئی ہے۔

این ایچ ایس اس بات کا بھی عزم کرتی ہے کہ:

- آپ کے لیے مقامی اور قومی سطح پر ہیلتھ کیئر کی جو سروسز دستیاب ہیں اُن کے بارے میں آپ کو آگاہ کرے(پیمان)؛ اور
- آپ کو آسان رسا،معتبر اور متعلقہ معلومات پیش کرے تاکہ آپ اُس کی روشنی میں اپنی ہیلتھ کیئر سے متعلق فیصلوں میں شریک ہوسکیں اوراس طرح اُن کے انتخاب کے فیصلوں میں آپ کی مدد کرے۔ اس میں کلینیکل سروسز کے معیار سے متعلق اگر کوئی مستند اور درست معلومات دستیاب ہیں تو وہ بھی شامل کی جائیں گی (پیمان)۔

اپنی ہیلتھ کیئر اور این ایچ ایس میں شرکت:

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ اپنی ہیلتھ کیئر سے متعلق تبادلۂ خیالات اور فیصلوں میں شریک رہیں اور ایسا کرنے میں مدد کے لیے آپ کو معلومات فراہم کی جائیں۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ اپنی ہیلتھ کیئر سروسز کی منصوبہ بندی میں، اور ایسی سروسز جس طرح فراہم کی جاتی ہیں اُس میں ترقی یا تبدیلی کے لیے تجاویز میں اور ایسے فیصلے کیے جانے میں جن سے اِن سروسز کی کارکردگی پر اثرات مرتّب ہوں، براہِ راست یا اپنے نمائندے کی معرفت شریک رہیں۔

این ایچ ایس اس بات کا بھی عزم کرتی ہے کہ:

- آپ کو وہ معلومات فراہم کرے جن کی آپ کو این ایچ ایس سروسز پر اثر انداز ہونے اور اُن کی منصوبہ بندی کا تنقیدی جائزہ لینے کے لیے ضرورت ہو(پیمان)، اور
- آپ، آپ کے کنبے، کیئررز اور نمائندوں کی شراکت میں کام کرے (پیمان)۔

شکایت اور اُس کا ازالہ:

آپ کو حق حاصل ہے کہ این ایچ ایس سروسز سے متعلق آپ جو کوئی شکایت کریں اُس پر مؤثر انداز میں کارروائی ہو اور اُس کی درست طریقے سے چھان بین کی جائے۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کی شکایت کے سلسلے میں جو چھان بین کی گئی ہو وہ آپ معلوم کرسکیں۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کی شکایت پر این ایچ ایس نے جس طرح کارروائی کی ہو اگر آپ اُس سے مطمئن نہ ہوں تو اپنی شکایت کو ہیلتھ سروس امبڈسمین (محتسب) کے سامنے لے جاسکیں۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ اگر سمجھتے ہیں کہ این ایچ ایس کے کسی ادارے کے کسی غیر قانونی عمل یا فیصلے سے آپ براہِ راست متأثر ہوئے ہیں تو آپ اس کے لیے عدالتی نظر ثانی کیے جانے کا مطالبہ کرسکتے ہیں۔

آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ کو اگر لاپرواہی کے ساتھ کیے جانے والے کسی علاج معالجے سے نقصان ہوا ہے تو آپ کو ہرجانہ ادا کیا جائے۔

این ایچ ایس اس بات کا بھی عزم کرتی ہے کہ:

- اس بات کو یقینی بنائے گی کہ آپ کے ساتھ احترام کے ساتھ پیش آیا جاتا ہے اور آپ کی شکایت پر تمام کارروائی کے دوران آپ کو موزوں سہارا فراہم کیا جاتا ہے؛ اور اس حقیقت کی بنا پر کہ آپ نے شکایت کی ہے آپ کے آئندہ علاج معالجے پر کوئی نا خوشگوار اثر نہ پڑے(پیمان)؛
- جب کوئی غلطی ہوجائے گی تو اُس کا اعتراف کرنے کے ساتھ معذرت کی جائے گی اور اس بات کی وضاحت کی جائے گی کہ غلطی کیسے ہوئی اور جلد ہی اُسے مؤثر طریقے سے درست کیا جائے گا(پیمان)؛ اور
- اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اپنی تنظیم کے بارے میں ہونے والی شکایات اور دعاوی سے سبق سیکھتی ہے اور اُنھیں این ایچ ایس سروسز کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کرتی ہے(پیمان)۔

2b. مریض اورعوام - آپ کی ذمّہ داریاں

این ایچ ایس ہم سب کے لیے ہے۔ ایسی بہت سے چیزیں ہیں جوہم سب اپنے لیے یا آپس میں ایک دوسرے کے لیے خود انجام دے سکتے اور اِس کی کارکردگی کو مؤثر بنانے میں اور اس بات کو یقینی بنانے میں کہ وسائل کا ذمّہ دارانہ استعمال ہوتا ہے، مدد کرسکتے ہیں۔

آپ کو اس حقیقت کوسمجھ لینا چاہیے کہ آپ خود اپنی اور اپنے کنبے کی اچھی صحت اور بہبود کے لیے ایک قابلِ ذکر کردار ادا کرسکتے اور اس سلسلے میں کچھ ذمّہ داریاں سنبھال سکتے ہیں۔

آپ کوکسی جی پی کی پریکٹس کے ساتھ رجسٹر ہونا چاہیے - جو این ایچ ایس کیئر کے حصول کے سلسلے میں پہلا بڑا قدم ہے۔

آپ کو چاہیے کہ این ایچ ایس کے اسٹاف اور دوسرے مریضوں سے احترام کے ساتھ پیش آئیں اور اس بات کوسمجھ لیں کہ این ایچ ایس کی املاک پرکسی قسم کی ناگوارحرکت یا ہنگامہ آرائی کا ارتکاب کرنے کے نتیجے میں قانونی کارروائی ہوسکتی ہے۔

آپ کو چاہیے کہ اپنی صحت، کیفیت اورحیثیت کے بارے میں درست معلومات فراہم کریں۔

آپ کو چاہیے کہ مقرر کیے ہوئے وقت کی پابندی کریں، یا معقول وقت پیشتر اسے منسوخ کردیں۔ اگرآپ ایسا نہیں کریں گےتوزیادہ سے زیادہ وقتِ انتظارکے اندر علاج کا کیا جانا مُشکل ہوسکتا ہے۔

آپ کو چاہیے کہ اپنے علاج کے طریق پرعمل کریں جس پر آپ اتفاق کرچکے ہیں، اگرآپ کو اس میں مشکل محسوس ہوتو اپنے معالج سے بات کریں۔

آپ کو چاہیے کہ آپ عام پبلک ہیلتھ پروگراموں میں شریک ہوں جیسے ٹیکے لگائے جانا۔

آپ کو چاہیے کہ آپ اس بات کو یقینی بنائیں کہ اعضاء عطیہ کرنے سے متعلق آپ کی خواہشات کا آپ کے قریب ترین عزیزوں کوعلم ہے۔

آپ کو چاہیے کہ آپ کا جو علاج یا دیکھ بھال ہوئی ہے اُس کے بارے میں **ہمیں اپنی رائے سے آگاہ کریں** خواہ وہ منفی ہو یا مثبت اور ایسے کسی بھی ناموافق ردّعمل کے بارے میں بھی بتائیں جو آپ نے محسوس کیا ہو۔

3a. اسٹاف - آپ کے حقوق اور این ایچ ایس کے عہد و پیمان

این ایچ ایس جن لوگوں کے فائدے کے لیے خدمات انجام دیتی ہے اُس میں کام کرنے والے اسٹاف کا عزم، پیشہ ورانہ صلاحیتیں اور خلوصِ کار ہی وہ چیزیں ہیں جو حقیقت میں فرق پیدا کرتی ہیں۔ اعلیٰ معیار کی کیئر کا تقاضا ہے کہ کام کی جگہیں اعلیٰ معیار کی ہوں جہاں کمشنرز (اہتمام کنندگان)اور فراہم کنندگان کا مقصد پسندیدہ آجر بننے کا ہو۔

تمام اسٹاف کو ایسے صلہ یاب اور بامقصد کام دیے جانے چاہئیں جن میں وہ مریض کے مفاد میں آزادی اور اعتماد کے ساتھ فیصلے کرسکیں۔ اس مقصد کے حصول کے لیے ضرورت اس بات کی ہے کہ اُن پر بھروسہ کیا جائے اور اُن کی بات کو توجہ سے سُنا جائے۔ کیئر کی خدمت انجام دینے کے دوران اُن کے ساتھ احترام سے پیش آیا جائے ،ضروری سازوسامان، تربیت اور سہارا فراہم کیا جائے اور آگے بڑھنے اور ترقی کرنے کے مواقع دیے جائیں۔

آئین کا اطلاق این ایچ ایس میں کام کرنے والے کلینیکل و غیر کلینیکل تمام اسٹاف اور اُن کے ایمپلائر ز پر ہوتا ہے ۔ وہ جہاں کہیں پربھی کام کررہے ہوں چاہےعوام کے درمیان اور چاہے نجی کیفیت میں یا تیسرے سیکٹر کے کسی ادارے میں وہ سب اس کے دائرے میں آتے ہیں۔

اسٹاف کے وسیع قانونی حقوق ہیں جو ملازمت اور امتیازی سلوک کے قانون میں یکجا کردیے گئے ہیں۔ اِن کا خلاصہ این ایچ ایس آئین کی ہینڈ بُک میں بیان کیا گیا ہے۔ مزید براں ملازمتوں کے انفرادی معاہدوں میں ملازمت کی جوشرائط وقواعدہوتے ہیں اُن میں اسٹاف کے اضافی حقوق بتا دیے جاتے ہیں۔

یہ حقوق اس لیے ہیں کہ اسٹاف کو:

- کام کرنے کے لچک دارمواقع کے ساتھ ایک ایسا خوشگوار ماحول فراہم کیا جاسکے جو مریضوں کی ضروریات اور لوگ جس طرح زندگی گزارتے ہیں اُس کے مطابق ہو؛
- مناسب معاہدے کے ساتھ معقول تنخواہ مل سکے؛
- کام کرنے کی جگہوں پراُنھیں شرکت اور نمائندگی کے مواقع دیے جاسکیں؛
- کام کرنے کا صحت مند اور محفوظ ماحول مل سکے جو سراسیمہ کیے جانے ،دھونس دھاندلی یا تشدّد سے پاک ہو ؛
- منصفانہ ، مُساویانہ اور امتیاز سے پاک انداز میں برتاؤ ملے؛ اور
- اندرونِ ادارہ اگر کوئی شکوہ ہے تو اُس کا اظہار کرسکیں اورجب یہ محسوس ہو کہ انصاف کے تقاضے پورے نہیں ہوئے ہیں تو اُس کے ازالے کا مطالبہ کرسکیں۔

اِن قانونی حقوق کے علاوہ ، متعدد ایسے عہد و پیمان ہیں جنھیں این ایچ ایس نے پورا کرنے کا عزم کر رکھا ہے۔ یہ عہد و پیمان آپ کے قانونی حقوق کے علاوہ اور بڑھ کر ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ اگرچہ قانونی اعتبار سے ان کی پابندی لازم نہیں ہے لیکن این ایچ ایس کی طرف سے یہ اُس کے اس عزم کے آئینہ دار ہیں کہ وہ اپنے اسٹاف کو اعلیٰ معیار کا ماحولِ کار فراہم کرنا چاہتی ہے۔

این ایچ ایس کا عزم ہے کہ:

- اپنے تمام اسٹاف کو جماعت اور انفرادی کیفیات میں واضح کردار اور ذمہّ داریوں کے ساتھ ایسے صلہ بخش کام دے جو مریضوں، اُن کے کنبوں اور کیئررز اور کمیونٹیوں کے لیے فی الواقع ایک فرق پیدا کرسکیں (پیمان)؛
- ذاتی حیثیت میں ترقی کرنے اور کامیاب ہونے کی غرض سے اپنے تمام اسٹاف کو اپنے کام اور لائن مینجمنٹ سپورٹ سے متعلق موزوں ٹریننگ کے لیے رسائی فراہم کرے گی (پیمان)؛
- اسٹاف کو ایسے مواقع اور سہارا فراہم کرے گی کہ وہ اپنی صحت، بہبود اور تحفظ کو برقرار رکھ سکیں (پیمان)؛ اور
- ایسے فیصلوں میں جن سے وہ خود اور اُن کے ذریعہ فراہم کی جانے والی سروسزمتاَثر ہوتی ہوں، اسٹاف کو انفرادی طور پر، اُن کی نمائندہ تنظیموں یامقامی طور پر شرکت میں کام کرنے کے انتظامات کی معرفت شریک کرے گی ۔ تمام اسٹاف کو یہ اختیار حاصل ہوگا کہ وہ ایسے طریقوں کی تجاویز پیش کرسکیں جن سے مریضوں اور اُن کے کنبوں کو بہتر اور زیادہ محفوظ سروسز فراہم کی جاسکیں (پیمان)۔

3b. اسٹاف - آپ کی ذمّہ داریاں

تمام اسٹاف کی عوام، اپنے مریضوں اور ساتھی کارکنوں کے لیے ذمّہ داریاں ہیں۔

اہم قانونی ذمّہ داریوں کا ایک خلاصہ نیچے بیان کیا گیا ہے۔

آپ کا فرض ہے کہ آپ کے پیشے یا آپ کے کردار سے وابستہ ریگولیٹری باڈی (نگراں ادارہ) نے آپ کی پیشہ ورانہ کارکردگی سے متعلق جو معیارات متعین کیے ہیں آپ اُنھیں قائم کریں اور پیشہ ورانہ جوابدہی کی ذمّہ داری کو قبول کریں۔

آپ کا فرض ہے کہ اپنے کام کے دوران اپنی ، اپنی ٹیم اور دیگر لوگوں کی صحت اور تحفظ کا معقول خیال رکھیں اور اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ ہیلتھ اینڈ سیفٹی قوانین کی پابندی کی جارہی ہے اپنے ایمپلائرز کے ساتھ تعاون کریں۔

آپ کا فرض ہے کہ آپ اپنی ملازمت کے معاہدے کی واضح اوراشارتی شرائط وقواعد کے مطابق کام کریں۔

آپ کا فرض ہے کہ آپ مریضوں یا اسٹاف کے ساتھ کسی قسم کا امتیاز نہ برتیں اور مُساوی مواقع اور مُساوات اور انسانی حقوق کے قوانین پر کاربند رہیں۔

آپ کا فرض ہے کہ آپ کے پاس کسی کی ذاتی معلومات ہیں تو اُن کی راز داری برقرار رکھیں سوائے ایسی صورت کے کہ جب ایسا کرنے سے کسی کے لیے خطرہ پیدا ہوتا ہو یا قابلِ ذکر نقصان پہنچنے کااندیشہ ہو۔

آپ کا فرض ہے کہ کسی ملازمت کے لیے درخواست دیتے وقت یا کوئی کام انجام دیتے وقت ایمانداری اور درست بیانی سے کام لیں۔

آئین میں اس بات کی آئینہ دار **توقعات** بھی شامل ہیں کہ این ایچ ایس کی کامیابی اوراعلیٰ معیار کی کیئر کی فراہمی کو یقینی بنانے میں اسٹاف کو اپنا کردار کس طرح ادا کرنا چاہیے۔

آپ کو اِن باتوں پر نظر رکھنا چاہیے کہ:

- کیئر اور سروس کے اعلیٰ ترین معیار کو برقرار رکھنا، اور نہ صرف اُس کیئر کی جو آپ ذاتی طور پر فراہم کرتے ہیں بلکہ جملہ اعتبار سے اپنی ٹیم اور این ایچ ایس کے مقاصد میں وسیع تر کردار کی ادائیگی کی ذمّہ داری بھی قبول کرنا ؛
- آپ کے کام کے سلسلے میں از روئے قانون جو باتیں ضروری ہیں اُن سے بڑھ کر فراہم ہونے والی ٹریننگ اور ترقی کے مواقع سے فائدہ اُٹھانا؛
- سروسز میں قابلِ عمل بہتری پیدا کرنے کی غرض سے مریضوں ،عوام اور کمیونٹیوں کے ساتھ مل کر کام کرنا ؛

  مریضوں، اُن کے کنبوں، کیئرز یا نمائندوں کے ساتھ شفاف رویّہ اختیار کرنا اور اگر کوئی بات غلط ہوگئی ہو تو اُسے ظاہر کر دینا؛ لوگوں کے تأثرات اور آرا کا خیرمقدم کرنا اور اُن پر دھیان دینا اور تعاون کے جذبے کے ساتھ اُن کی تشویش کو فی الفور دور کرنا۔ ایسی فضا قائم کرنے میں اپنا کردار ادا کرنا جس میں سچ بات پر کان دھرے جاتے ہوں،غلطیوں سے آگاہ کیے جانے اورغلطیوں سے سبق سیکھنے کی حوصلہ افزائی ہوتی ہو۔
- جو سروسز آپ فراہم کرتے ہیں اُنھیں مریض کی نظر سے دیکھنا اور اُن میں مریضوں، اُن کے کنبوں اور کیئررز کو شریک کرنا ، اُن کے ،کمیونٹیوں اور دوسری تنظیموں کے ساتھ مل کر کام کرنا اور اس بات کو واضح کرنا کہ اُن کی کیئر کی ذمّہ داری کس کی ہے۔

این ایچ ایس کی اقدار

اِن اقدار کے تصوّر کو جو کہ این ایچ ایس میں ولولۂ کار کو جنم دیتا ہے، ترقی دینے میں مریضوں، عوام اور اسٹاف نے مدد کی ہے اور توقع کی جانی چاہیے کہ یہ 21ویں صدی میں ہماری رہنمائی کرے گا۔ انفرادی تنظیمیں اپنی مقامی ضروریات کے مطابق اپنی اقدار کو خود وضع کریں گی اور اُنھیں مزید جِلا دیں گی۔ این ایچ ایس کی اقدار تعاون کے لیے ایک ایسا مشترک میدان فراہم کرتی ہیں جس میں مل جُل کر مشترکہ آرزوؤں کی تکمیل کی جاسکتی ہے۔

احترام اور عزّتِ نفس۔ ہم ہر شخص کو ایک فرد کی حیثیت سے دیکھتے ہیں، زندگی میں اُس کی آرزوؤں اور ذمّہ داریوں کا احترام کرتے ہیں، اور اُس کی ترجیحات، ضروریات، قابلیتوں اور مجبوریوں کو سمجھنے کی کوشش کرتے ہیں۔ دوسرے لوگ جو کہتے ہیں ہم اُسے سنجیدگی سے لیتے ہیں۔ ہم اپنے نقطۂ نظر کے بارے میں اور یہ کہ ہم کیا کرسکتے اور کیا نہیں کرسکتے مخلِص ہیں۔

معیاری کیئر کے لیے عزم۔ ہم پر جو اعتماد کیا جاتا ہے ہم نے وہ معیار کے حصول پر اصرار اور تمام بنیادی اجزاء یعنی تحفظ، رازداری، پیشہ ورانہ اور انتظامی دیانت داری، جوابدہی، قابلِ اعتماد سروس اور عمدہ ابلاغ کو درست کرنے کی کوشش کی بدولت حاصل کیا ہے۔ ہم لوگوں کے تأثرات کا خیر مقدم کرتے ہیں، اور اپنی غلطیوں سے سیکھنا اور کامیابیوں کو لے کر آگے بڑھنا چاہتے ہیں۔

جذبۂ ہمدردی۔ ہر شخص کے درد، تکلیف، ایذا، تشویش یا احتیاج کا جواب ہم انسانی ہمدردی اور رحمدلی سے دیتے ہیں۔ اس ضمن میں ہم اُن چیزوں کے متلاشی رہتے ہیں جو ہم کرسکتے ہوں، چاہے وہ چیز کتنی ہی چھوٹی سی کیوں نہ ہو تاکہ ایسی تکلیف سے نجات اور آرام دلاسکیں۔ ہم جن کی خدمت کرتے یا جن کے لیے کام کرتے ہیں اُن کے لیے وقت دیتے ہیں۔ مدد طلب کیے جانے کا ہم انتظار نہیں کرتے کیونکہ ہمیں خود ہی سب کی فکر ہے۔

زندگیوں کو بہتر بنانا۔ ہم لوگوں کی صحت اور بہبود کو اور این ایچ ایس کے بارے میں اُن کے تجربے کو بہتر بنانے کی کوشش کرتے ہیں۔ ہمیں جہاں کہیں بھی خوبیِ کار اور پیشہ ورانہ مہارتیں نظر آتی ہیں ہم اُن کی قدر کرتے ہیں چاہے وہ روزمرہ زندگی کی ہوں جن سے لوگوں کی زندگی میں اور ویسے ہی کلینیکل پریکٹس، سروس اور جدّت ترازی میں بہتری پیدا ہوتی ہے۔

مریضوں کے لیے مل کر کام کرنا۔ ہم جو کچھ بھی کرتے ہیں اُس میں اپنے مریضوں کو اوّل مقام دیتے ہیں اور اُس کے لیے این ایچ ایس کے باہر اسٹاف، مریضوں، کیئررز، کنبوں، کمیونٹیوں اور پیشہ ور ماہرین سے تعلق قائم کرتے ہیں۔ مریضوں اور کمیونٹیوں کی ضروریات کو ہم اپنی تنظیمی حدود سے زیادہ مقدّم رکھتے ہیں۔

ہر فرد کی اہمیت ہے۔ ہم اپنے وسائل کو پوری کمیونٹی کے مفاد میں بروئے کار لاتے اور اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ نہ تو کسی کو نظر انداز کیا جاتا ہے اور نہ کسی کو محروم رہنے دیا جاتا ہے۔ ہم اس حقیقت کو تسلیم کرتے ہیں کہ کچھ لوگوں کو زیادہ مدد کی ضرورت ہوتی ہے اور ایسی صورت میں مشکل فیصلے کرنے کی ضرورت ہوتی ہے، اور یہ کہ جب ہمارے وسائل کا زیاں ہوگا تو اس کا مطلب کسی دوسرے کے لیے مواقع کا زیاں ہوگا۔ ہم تسلیم کرتے ہیں کہ ہم سب کو اپنے آپ کو اور اپنی کمیونٹیوں کو زیادہ صحت مند بنانے میں اپنا اپنا کردار ادا کرنا ہے۔

یہ کتابچہ انگریزی زُبان میں اُس کتابچہ کا اُردو ترجمہ ہے جسے www.dh.gov.uk/nhsconstitution پر دیکھا جاسکتا ہے۔ ترجمہ کے دوران اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ہر ممکن احتیاط برتی گئی ہے کہ اصل متن کے معنی برقرار رہیں، تاہم کسی بھی ابہام کی صورت میں انگریزی متن کو ہی اصل سمجھا جائے گا۔

© Crown copyright 2009
292617/Urdu 0.5k Mar 09 (Mar)
تیار کردہ ڈپارٹمنٹ آف ہیلتھ
اس عنوان کی مزید کاپیوں کے لیے www.orderline.dh.gov.uk دیکھیے
292617 The NHS Constitution
ٹیلیفون: 0300 123 1002 فیکس: 01623 724 524
منی کوم: 0300 123 1003 (پیر تا جمعہ صبح 8 بجے سے شام 6 بجے تک)