

قابو رکھنا



اگر آپ کو بدسلوکی یا
تعصّب انگیز جرم کا سامنا
ہوا ہو تو آپ کیا کر سکتے
ہیں

ذہنی صحت کی
خدمات کے صارفین اور پُرتشدد رویوں کے شکار افراد کے لیے
ایک مطبوعہ دستاویز

Alison Faulkner

December 2020



National Survivor
User Network

دیباچہ

1 یہ مطبوعہ دستاویز ہر اس شخص کے لیے ہے جسے اس کے ذہنی دباؤ یا نفسیاتی عارضے کی بناء پر بدسلوکی، ظلم و جبر یا تعصب انگیزی کا شکار بنایا گیا ہو۔ یہ مدل سیکس یونیورسٹی میں ہونے والی ایک تحقیق پر مبنی ہے۔ اس دستاویز کا مقصد متعلقہ تحقیق سے اخذ ہونے والے نتائج سے آپ کو آگاہ کرنا اور ایسے آئیڈیاز اور تجاویز دینا ہے کہ اگر آپ کو اس قسم کی بدسلوکی کا تجربہ ہوا ہو تو آپ کیا کرسکتے ہیں۔ ہم نے اس دستاویز کو چار حصوں میں منظم کیا ہے:

1. لوگوں نے ہمیں کیا بتایا
2. لوگوں نے کسے مددگار پایا
3. اگر آپ کو بدسلوکی کا سامنا رہا ہو یا آپ کے خیال میں آپ تعصب انگیز جرم کے شکار رہے ہیں تو آپ کیا کرسکتے ہیں
4. امدادی ذرائع

بکس A: بدسلوکی کیا ہے؟ تعصب انگیز جرم کسے کہتے ہیں؟

بدسلوکی کی کئی شکلیں ہیں، تاہم اس میں یہ عوامل شامل ہوسکتے ہیں: جسمانی تشدد، جنسی بدسلوکی، جذباتی یا نفسیاتی بدسلوکی، امتیازی رویے پر مبنی بدسلوکی، تنظیمی یا ادارہ جاتی بدسلوکی، نظراندازی، مالی استحصال۔

تعصب انگیز جرم اسے کہتے ہیں کہ جب کوئی شخص آپ کی معذوری، صنفی شناخت، نسل، عمر، جنسی حیثیت، مذہب یا کسی بھی دیگر متصورہ امتیاز کے باعث آپ کے خلاف جرم کا ارتکاب کرے۔ معذوری میں نفسیاتی عوارض یا ظاہری دماغی خلل شامل ہے۔

آپ ایمنسٹی انٹرنیشنل کی ویب سائٹ پر تعصب انگیز جرائم کی مثالیں پڑھ سکتے ہیں: www.amnesty.org.uk/blogs/ether/hate-crimes-uk-victims-stories

یہ دستاویز نیشنل انسٹیٹیوٹ فار ہیلتھ

ریسرچ اسکول برائے سوشل کیئر ریسرچ (NIHR SSCR) کے زیر کفالت آزادانہ تحقیق پر مبنی ہے۔ اس میں بیان کردہ نظریات مصنف/مصنفین کے ذاتی ہیں اور NIHR SSCR، نیشنل ہیلتھ سروس، نیشنل انسٹیٹیوٹ فار ہیلتھ ریسرچ یا ڈپارٹمنٹ آف ہیلتھ اینڈ سوشل کیئر کا ان سے متفق ہونا ضروری نہیں ہے۔

1 یہ دستاویز مدل سیکس یونیورسٹی میں ڈاکٹر سارہ کر، ڈاکٹر ترش بیفرڈ-لیکفیلڈ، ڈاکٹر ایلین فوکنر، ڈوروتھی گاؤلڈ، کرسٹائن کھیسا، کلاؤڈیا میگیلے، راشیل کوبن کی جانب سے کی گئی تحقیق پر مبنی ہے۔ اس تحقیق کے نتائج پر مبنی ریسرچ پیپرز <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/hex.12963> اور <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/hsc.12806> پر ملاحظہ کیے جاسکتے ہیں

لوگوں نے ہمیں کیا بتایا:

اس بات کا ادراک ضروری ہے کہ آپ تنہا نہیں ہیں۔ ہم نے اپنی تحقیق میں جن لوگوں سے بات کی انہوں نے اپنے کچھ مشکل اور ذہنی دباؤ کے حامل تجربات سے ہمیں آگاہ کیا۔ اگر آپ آزرده ہونے سے بچنے کے لیے انہیں نہیں پڑھنا چاہتے، تو براہ کرم سیکشن 2 پر چلے جائیں۔

- لوگوں کو اپنے عرصہ حیات میں بدسلوکیوں کی ایک طویل فہرست کا سامنا رہا ہے، جو کہ نہ صرف ان کے ظاہری ذہنی عوارض بلکہ نسل، صنف، LGBT+ شناخت، معذوری اور جسمانی ہیئت میں تبدیلی کے باعث ان سے روا رکھے گئے؛

’میں نے اندازاً 1997/8, 98 میں چھڑی استعمال کرنا شروع کی اور پھر وہی منفی سوچ۔ ستیاناس ہو، اس کمبخت چھڑی کو استعمال کرتے ہوئے میں نے سوچا بھی نہ تھا کہ مجھے اتنی کمبختی اٹھانی پڑے گی۔‘

’ذہنی عوارض اور تعصب انگیز جرم اور LGBT کے مسائل کو ذہنی عارضے سے منسلک شدہ ایک منفی سوچ اور LGBT کے مسائل سے منسلک منفی سوچ کے باعث باہم مشترک کر دیا جاتا ہے۔ [...] میرے خیال میں یہ تین مختلف چیزیں ہیں اور ان سب کو علیحدہ علیحدہ لیا جاتا ہے، حالانکہ درحقیقت یہ ایک ہی بڑا مسئلہ ہے۔‘

’میں نہیں سوچ سکتا تھا کہ حبشی مجھ سے براہ راست اور اتنی زیادہ نفرت انگیزی کا نمونہ بن سکتا ہے۔‘

- بعض لوگوں کے لیے یہ بدسلوکی ان کے اپنے گھر میں اور گھر کے گردونواح میں پیش آئی۔ ناقص رہائشی سہولت نے اس مصیبت و پریشانی کو مزید دو چند کر دیا، کیونکہ رہائشی ادارے تعصب انگیز جرم اور بدسلوکی کے شکار افراد سے عموماً یا تو سیدھے منہ بات نہیں کرتے تھے یا پھر جواب ہی نہیں دیتے تھے۔

- لوگ عموماً صحت و سماجی نگہداشت اور فوجداری انصاف کے نظاموں کے درمیان معلق ہوجاتے ہیں، یہ تمام لوگ رسک مینجمنٹ اور سیفٹی، تحفظ بالغان اور معذوری کے ضمن میں تعصب انگیز جرم کے حوالے سے کوئی نہ کوئی کردار یا ذمہ داری رکھتے ہیں۔

- بعض لوگوں نے ذہنی صحت اور نگہداشت کی خدمات میں رہتے ہوئے سنگین نوعیت کی بدسلوکی اور ابتلاء کا سامنا کیا؛ لوگوں نے جسمانی اور جنسی زدوکوبی اور انتہائی ناشائستہ یا لاپرواہ قسم کا سلوک روا رکھے جانے پر بات کی۔ انہوں نے خدمات اور سسٹمز کے چلائے جانے کی راہ، خصوصاً اسپتالوں میں مستقل بدسلوکیوں پر بھی بات کی۔

- بہت سے لوگ جن سے ہم نے بات کی، ان کا خیال تھا کہ بدسلوکی کی اطلاع دیے جانے پر، ان کی ظاہری ذہنی کیفیت یا نفسیاتی عارضے کے باعث ان پر یقین نہیں کیا گیا۔

- بہت سے لوگوں نے تحفظ بالغان کے بارے میں نہیں سنا ہوگا (دیکھیں بکس B) یا یہ نہیں سوچا ہوگا کہ ان پر اس کا اطلاق ہوتا ہے۔ لوگوں کے لیے ہمیشہ یہ واضح نہیں ہوتا کہ وہ جس برے تجربے سے گزرے ہیں اسے تحفظ بالغان کا مسئلہ سمجھا جائے یا تعصب انگیز جرم کا، یا دونوں میں سے کوئی نہیں۔

- بعض لوگوں کے احساسات یہ تھے کہ ان کے ساتھ جو کچھ بھی ہوا وہ سب ان کے اختیار سے باہر تھا اور کوئی خاطرخواہ مدد بھی انہیں دستیاب نہ تھی۔

’...آپ بند دروازوں کے پیچھے چلے جائیں تو اسے ایک خوف ناک اور دہشت انگیز جگہ پائیں گے، اور جب آپ اس کے بارے میں بات کرنا چاہیں گے تو الزام آپ ہی کے سر تھونپ دیا جائے گا اور کہا جائے گا کہ ایسا کچھ ہوا ہی نہیں یا یہ کہ یہ آپ ہی کی غلطی سے ہوا۔‘

’پولیس افسر نے کہا ‘اگر تم 17 سال کے ہو کر مجھے اپنے استاد کے بارے میں بتا رہے ہو تو ہمیں اس پر اقدام کرنے میں کوئی پشیمانی نہیں ہوگی۔ لیکن یہ بھی تو ہے، کہ تمہارا ذہنی صحت کا علاج چل رہا ہے... اس سے مجھے یہ احساس ہو رہا ہے کہ تمہاری بات پر یقین نہ کیا جائے۔‘

’میرے خیال میں مجھ پر گزرنے والے یہ تمام تر واقعات مجھے یہ احساس دلا چکے ہیں کہ جیسے میں بڑی حد تک اس معاشرے سے باہر کا کوئی فرد ہوں۔‘

بکس B: تحفظ بالغان سے کیا مراد ہے؟

- تحفظ بالغان ایسے بڑی عمر کے افراد کو تحفظ دینے کے عمل کا نام ہے جنہیں بدسلوکی یا نظراندازی سے بچاؤ کے لیے نگہداشت اور معاونت درکار ہو۔
- تحفظ ایسے لوگوں کو دیا جاتا ہے جنہیں، مختلف مسائل جیسے کہ ذہنی عوارض یا سیکھنے سکھانے کی ایسی مشکلات کے باعث، نگہداشت اور معاونت درکار ہو جو انہیں بدسلوکی یا نظراندازی کے خطرے سے دوچار کرسکتی ہو۔

- تحفظِ بالغان کی بنیادی ذمہ داری پولیس اور NHS کے اشتراک سے مقامی اداروں پر عائد ہوتی ہے۔
- اگر کسی مقامی ادارے کے خیال میں کوئی شخص بدسلوکی یا لاپرواہی کے خطرے سے دوچار ہو، تو اسے صورتحال کی تفتیش کرنی ہوتی ہے۔
- اس تفتیشی عمل کو بروئے کار لانے کے لیے ہر مقامی ادارے کا رابطہ مرکز اور تحفظِ بالغان کا بورڈ ہوتا ہے۔
- تحفظِ بالغان کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، آخر میں ہماری ماخذ دستاویزات کی فہرست ملاحظہ کریں۔

لوگوں نے کسے مددگار پایا

جن لوگوں سے ہم نے بات کی ان میں سے بیشتر لوگوں کو معاونت کے ذرائع مل گئے تھے جنہوں نے انہیں ان کے مسائل سے نمٹنے کے لیے لائحہ عمل تلاش کرنے میں مدد دی۔

- کسی دوسرے فرد سے بات کرنا: آپ کی بات کا یقین کیا جائے، بات کرنے کے لیے 'درست' لوگوں کو پاتے ہوئے معاونت کا حصول، وہ لوگ جو آپ کی بات کا یقین کریں اور مستند تعاون پیش کریں۔ یہ فیملی اور دوست بھی ہو سکتے ہیں، لیکن عموماً مقامی سروس کے صارف گروپس، ساتھی معاونتی یا کمیونٹی گروپس تھے۔
- واقعے کی اطلاع دینے سے پہلے معاونت تلاش کرنا: اس بات کا فیصلہ کرنے سے پہلے کہ واقعے کی اطلاع دی جائے یا نہیں، کسی دوسرے فرد سے معاونت کا حصول ضروری ہے: دوستوں، فیملی، ذہنی صحت یا معذوری کی مقامی تنظیموں سے، جو مشاورتی خدمات کی فراہمی یا تعصب انگیز جرائم سے نمٹنے کے عمل میں شریک ہوں۔ ایک شخص نے کہا 'میرے فلاحی ادارے مجھے نئی زندگی عطا کرنے کے ضامن ہیں'۔
- شرکتِ عمل: کئی لوگوں کا یہ تجربہ رہا کہ خدمات کی بہتری کے لیے مہم چلانے، پیشہ ور افراد کی تربیت کرنے، تحقیقی عمل میں شامل ہونے یا

'چنانچہ جو کچھ وہ وہاں مقامی کمیونٹی تنظیم انجام دیتے ہیں، اس کی مضبوطی اس امر پر قائم ہے کہ وہ آپ کی خوبیاں تلاش کرنے کی کوشش کرتے ہیں۔ وہ آپ سے آپ کے مسائل نہیں بوچھتے، وہ آپ کی خوبیاں جاننا چاہتے ہیں اور میں نے وہاں ہر قسم کی نئی چیزیں آزمائی ہیں۔'

'اپنے تجربات کو اچھے استعمال میں لانے کا میرا وہ فیصلہ... ہاں وہی فیصلہ حقیقی معنوں میں میری زندگی بچا گیا، کیونکہ میں یہ دیکھتا ہوں کہ یہ کام اس سسٹم یا اس میں کام کرنے والے لوگوں کے لیے قدر و قیمت رکھتا ہے، چنانچہ میں اپنا یہ کام کرتا چلا جاتا ہوں'

دوسروں کی معاونت میں فعال طور پر شرکت کرنے سے انہیں مدد ملی۔ فعال رہنے اور دوسروں کے لیے مفید کام کرنے سے لوگوں کے اندر یہ احساس پیدا ہونے میں مدد ملی کہ ان کے تصور کے برعکس ان کا اپنی زندگی پر زیادہ اختیار ہے اور وہ کوئی مفید کام کر رہے ہیں۔

• اپنے حقوق سے آگاہی پانا: لوگوں نے بعض رضاکارانہ تنظیموں اور صارف گروپس، خواہ ذاتی طور پر یا آن لائن، کو اپنے حقوق سے آگاہی میں مفید و مددگار پایا۔ برٹش انسٹیٹیوٹ برائے انسانی حقوق نے آپ کے انسانی حقوق کی آگاہی پر قابل دسترس رہنما دستاویزات کی ایک سیریز مرتب کی ہے۔ ہیرے کونسے حقوق ہیں

• واقعات کا ریکارڈ رکھنا: اگر آپ مستقبل میں کبھی بدسلوکی کی اطلاع درج کروانا چاہتے ہوں تو یہ اس بات کا ریکارڈ رکھنے میں مدد دیتا ہے کہ کیا اور کب واقع ہوا تھا۔ لوگوں کو پیش کرنے کے لیے کچھ شواہد کی موجودگی بھی مددگار ثابت ہوتی ہے: تصاویر ہوں یا گواہی کا ثبوت، سب مددگار بنتے ہیں۔

• درست زبان کا استعمال: بعض لوگوں نے ان اصطلاحات سے آگاہی کو اپنے لیے کارآمد پایا جو مجاز اداروں کو ردعمل پر ابھاریں۔ مثلاً، اصطلاحات جیسے کہ 'تعصب انگیز جرم'، 'بدسلوکی یا لاپرواہی کے خطرے کا شکار' اور 'تحفظ' استعمال کے لیے کارآمد اصطلاحات ہوسکتی ہیں

'میں تحفظ کا تذکرہ کروں گا، میں تعصب انگیز جرم کا ذکر کروں گا، میں یہ باتیں کہوں گا کیونکہ مجھے معلوم ہے کہ انہیں [عملی اقدام] کرنا پڑے گا۔ میں خطرے کا ذکر کرتا ہوں، اور جانتے ہو، مجھے یہ سب سیکھنا پڑا کہ اس نظام میں رہ کر کس طرح چلنا ہے اور اس زبان کو تلاش کرنا ہے جسے یہ سمجھتے ہیں۔'

اگر آپ بدسلوکی، ظلم و جبر یا تعصب انگیز جرم کا شکار ہیں تو آپ کیا کرسکتے ہیں

• کسی سے بات کریں: سب سے پہلے، اگر ممکن ہو تو، جو کچھ ہوا یا جو کچھ ہو رہا ہے اس کے حوالے سے اپنے کسی قابل بھروسہ شخص سے بات کریں۔ اس کا آدھا فائدہ تو یہ ہے کہ خود آپ کو سہارا ملے گا، لیکن اس کے ساتھ ساتھ یہ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے بھی ضروری ہے کہ دوسرے فرد کو آپ کے حالات کا علم ہو جائے۔ وہ آپ کی مدد کرسکتا ہے یا وہ بدسلوکی یا ظلم و جبر کی گواہی دینے کے قابل ہوسکتا ہے۔

• اپنے حقوق جانیں۔ مقامی سماجی تنظیمیں آپ کو آپ کے حقوق سے آگاہی فراہم کرنے میں مدد دے سکتی ہیں۔ آپ آن لائن بھی مدد پاسکتے ہیں:

[/https://knowyourhumanrights.co.uk/human-rights/what-rights-do-i-have](https://knowyourhumanrights.co.uk/human-rights/what-rights-do-i-have)

بدسلوکی یا تعصب انگیز جرم کی اطلاع دینا: یہ جاننے کے لیے کہ اگر آپ اپنے حالات کی اطلاع دینا چاہتے ہوں تو کونسا راستہ اختیار کیا جائے، کسی امدادی ذریعے سے رابطہ کرنے کی کوشش کریں۔ مدد کے آن لائن ذرائع میں شامل ہیں: SCIE (سماجی نگہداشت کا انسٹیٹیوٹ برائے حسن کارکردگی www.scie.org.uk) یا ٹیلیفون 020 7766 7400، نفرت ختم کرو (Stop Hate) برطانیہ، اور اس دستاویز کے سیکشن 4 میں درج دیگر۔ ایک مقامی فلاحی یا معذور افراد کا ادارہ، یا شہری مشاورت کا بیورو آپ کو یہ جاننے میں مدد دے سکتا ہے کہ آیا آپ جن حالات سے گزر رہے ہیں وہ تحفظ بالغان کے تحت آتے ہیں یا تعصب انگیز جرم کے تحت - اور آپ کو یہ فیصلہ کرنے میں مدد دیتا ہے کہ ان حالات میں کیا کرنا چاہیے۔ آپ ممکنہ طور پر ایک بمدرد مقامی کونسلر یا MP سے بھی رجوع کرسکتے ہیں۔



آپ تعصب انگیز جرم کی اطلاع مختلف طریقوں سے دے سکتے ہیں: بذاتِ خود پولیس کے پاس جا کر یا 101 پر کال کر کے یا آن لائن (مقامی پولیس تھانوں میں عموماً تعصب انگیز جرم سے نمٹنے کے ذمہ دار افسران تعینات ہوتے ہیں)؛ یا پھر آپ کسی 'فریقِ ثالث' کے تعصب انگیز جرم کے اطلاعی مرکز کے توسط سے بھی اطلاع دے سکتے ہیں...



'فریقِ ثالث' کے تعصب انگیز جرم کے اطلاعی مراکز میں مقامی فلاحی ادارے، اسکولز، ظلم کے شکار افراد کے معاونتی ادارے، شہری مشاورت کے بیورو یا معذور افراد کے ادارے شامل ہیں۔ آپ کے مقامی پولیس تھانے میں ان مراکز کی فہرست موجود ہوگی اور ان کی ویب سائٹ پر بھی یہ فہرست دیکھی جاسکتی ہے۔ اگر آپ کے خیال میں آپ پولیس کے پاس نہیں جاسکتے تو فریقِ ثالث اطلاعی مراکز آپ کی معاونت کریں گے، اگر آپ جرم کی اطلاع دینے کا فیصلہ کریں تو یہ مراکز آپ کی تفصیلات کو خفیہ رکھتے ہوئے، جرم کی اطلاع دینے میں آپ کو مدد فراہم کریں گے۔

خدماتی مراکز میں ہونے والی بدسلوکی کے حوالے سے شکایت درج کروانا:

خدماتی مراکز کے بارے میں شکایت درج کروانا آسان نہیں ہے، اور یہ کام کرنے کے لیے کسی کا تعاون ہونا ہمیشہ مددگار ثابت ہوتا ہے۔ ممکن ہے آپ کے علاقے میں کوئی مشاورتی خدمت موجود ہو جو معاونت کا ایک بیش قیمت ذریعہ ہو۔

- تمام خدماتی مراکز میں شکایات کے اندراج کی پالیسی اور طریقہ کار ہونا چاہیے؛ آپ ان کی ایک نقل بھی طلب کرسکتے ہیں تاکہ ان کے مندرجات دیکھ سکیں۔
- آپ شکایت درج کروانے کے لیے اندراج شکایات کے ایک باضابطہ میکانکی ذریعے کے استعمال کا استحقاق رکھتے ہیں۔ اس کے تحت ادارے کو مبینہ بدسلوکی یا برے طرزِ عمل پر تحقیقات شروع کرنے کا اہل ہونا چاہیے۔
- آپ شکایت کی نوعیت کے پیش نظر خدمت فراہم کنندہ، کمشنر، مقامی مجاز ادارے، CQC* (برطانیہ)، ہیلتھ انسپیکٹوریٹ ویلز، یا پولیس کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں۔ *براہِ کرم نوٹ فرمائیں: آپ CQC میں صرف اسی صورت میں ایک فرد واحد کے طور پر شکایت درج کروا سکتے ہیں کہ جب قانون برائے دماغی صحت کی ذیل میں آتے ہوں۔
- جب آپ کے خیال میں جرم کا ارتکاب ہوا ہو تو اس بدسلوکی کی اطلاع پولیس کا دینا بہتر ہے۔
- میٹنگز کے لیے خود کو تیار کریں اور اگر ممکن ہو تو اپنے ساتھ کسی کو لے جائیں؛ میٹنگز ذہنی دباؤ کا باعث بن سکتی ہیں اور اگر آپ مضطرب ہوں تو کہی گئی باتوں کو یاد رکھنا مشکل ہوتا ہے۔

- اگر آپ اس کی اطلاع نہ دینا چاہیں: اس کے علاوہ دیگر کام بھی ہیں جو آپ کرسکتے ہیں۔ اپنی مدد کے مقامی ذرائع کو تلاش کرنا بھی اس سلسلے میں مددگار ہوسکتا ہے۔ مدد کے لیے دستاویز اور ذرائع کی فہرست سیکشن 4 میں دیکھیں۔
- 'درست' زبان استعمال کریں: اگر آپ یہ کہتے ہیں کہ آپ کو 'تحفظ' کے حوالے سے خدشات لاحق ہیں، آپ 'خطرات' کا شکار ہیں یا آپ 'ظلم و جبر' سہہ رہے ہیں تو اس بات کا قوی امکان ہے کہ پیشہ ور ماہرین آپ کی بات کو سنیں گے۔ اگر کوئی شخص بدسلوکی یا ظلم و جبر کی ان صورتوں سے گزر رہا ہو تو وہ ردعمل پر مجبور ہوں گے۔
- تحفظ بالغان کی تفتیش کے آغاز کے لیے اپنے مقامی مجاز ادارے سے رابطہ کریں۔ اگر آپ بدسلوکی یا نظراندازی سہہ رہے ہوں، تو اختیار کیے جانے کے لیے یہ درست راستہ ہوگا۔ تمام مقامی مجاز اداروں میں تحفظ بالغان کے حوالے سے ذمہ دار عملہ دستیاب ہوتا ہے (دیکھیں بکس B تحفظ بالغان سے کیا مراد ہے؟ اور بکس C مقامی اداروں کو آپ کے تحفظ کے لیے کیا کرنا ہوگا)۔

بکس C: مقامی اداروں کو آپ کے تحفظ کے لیے کیا کرنا ہوگا

قانون نگہداشت 2014 اس بارے میں واضح لائحہ عمل مرتب کرتا ہے کہ مقامی اداروں اور نظام کے دیگر شعبوں کو بدسلوکی یا نظراندازی کے خطرات کے شکار بالغ افراد کا تحفظ کیسے کرنا ہے۔ مقامی ادارے درج ذیل امور کے ذمہ دار ہیں:

- بالغ افراد کے تحفظ کا ایک ملٹی ایجنسی نظام چلانا جو بدسلوکی اور نظراندازی سے تحفظ دلائے اور ان کے واقع ہوتے ہی فوری طور پر ان کا تدارک کرے
 - تحقیقات کرنا، یا دوسروں سے تحقیقات کی درخواست کرنا، جب ان کے خیال میں نگہداشت اور معاونت کے طلبگار کسی بالغ فرد کو بدسلوکی اور نظرانداز کیے جانے کا خطرہ لاحق ہو اور انہیں یہ غور کرنا ہوگا کہ کون سے اقدام کی ضرورت ہے
 - تحفظ بالغان کے بورڈز قائم کرنا، بشمول مقامی مجاز ادارہ، NHS اور پولیس، جو تحفظ کی ایک مشترکہ حکمت عملی تخلیق، شیئر اور نافذ کریں گے
 - تحفظ بالغان کے جائزے عمل میں لانا جب نگہداشت اور معاونت کا طلبگار کوئی فرد نظرانداز کیے جانے یا بدسلوکی کے باعث انتقال کرجائے اور یہ خدشات موجود ہوں کہ مقامی مجاز ادارہ یا اس کے پارٹنرز ان کے تحفظ کے لیے اور بہت کچھ کرسکتے تھے
 - ایک خودمختار قانونی وکیل کا انتظام کرنا تاکہ وہ، حسب ضرورت، زیر حفاظتی تفتیش یا زیر جائزہ فرد کی نمائندگی اور معاونت کریں۔
- مزید معلومات کے لیے www.scie.org.uk/care-act-2014/safeguarding-adults ملاحظہ کریں

مدد کے لیے ماخذ دستاویزات اور ذرائع

یہ دستاویز خزاں 2020 میں شائع کی جا رہی ہے؛ یہ بات جاننا اہم ہے کہ تمام بنیادی خدمات پر COVID-19 کے پڑنے والے اثرات اور مضمرات کے باعث اس وقت کسی شکایت کا اندراج کروانا زیادہ مشکل ہے۔ اس پورے عمل میں آپ کو اضافی معاونت فراہم کرنا زیادہ اہم ہے۔

عمومی معاونت اور قانونی مشاورت

- قانونی مشاورت: بعض علاقوں میں آپ کو قانونی مشاورت کا مقامی خدماتی مرکز نظر آئے گا؛ ایک قانونی مشیر آپ کو اپنے حقوق کو سمجھنے اور ان کے حصول میں مدد فراہم کر سکتا ہے۔ آپ انٹرنیٹ سرچ انجن پر اپنے علاقے میں قانونی مشاورت کو تلاش کر سکتے ہیں، یا پھر مقامی قانونی مشاورتی خدمات کے لیے اپنے مقامی مجاز ادارے سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ ان معلومات کے دیگر ذرائع میں لائبریریاں، جی پی مراکزِ علاج اور کمیونٹی نوٹس بورڈز شامل ہیں۔
- بدسلوکی کے شکار فرد کی معاونت: جرم سے متاثرہ افراد کو معاونت فراہم کرتے ہیں؛ ان کی خدمات بلامعاوضہ، رازداری کی حامل اور انگلینڈ اور ویلز میں ہر ایک کے لیے دستیاب ہیں، خواہ جرم کی اطلاع دی گئی ہو یا نہیں یا کتنا ہی عرصہ پہلے یہ سرزد ہوا ہو۔ مفت سپورٹ لائن: 111 89 16 08 08۔ بدسلوکی کے شکار فرد کی معاونت کے حوالے سے مقامی خدماتی مراکز کی تفصیلات ان کی ویب سائٹ اور آن لائن معاونتی فارم پر دستیاب ہیں: www.victimsupport.org.uk
- اپنے مقامی خدماتی صارف گروپ سے رجوع کرنے کی کوشش کریں: NSUN (نیشنل سروائیور یوزر نیٹ ورک - info@nsun.org.uk/02078208982) مقامی ممبر گروپ کی ڈائریکٹری مرتب رکھتا ہے: گروپ ڈائریکٹری۔ اسی طرح شیپنگ آر لائیوز (Shaping Our Lives) (صارف کے زیر انتظام گروپس، خدماتی صارفین اور معذور افراد، 08452410383) اپنے ممبر گروپس کی ایک ڈائریکٹری www.shapingourlives.org.uk/list-of-members پر رکھتے ہیں۔
- آپ کا مقامی ہیلتھ واچ آپ کو سسٹم سمجھنے اور قانونی مشیر کی تلاش میں مدد دے سکتا ہے۔ یہ آپ کے خدشات پر بذاتِ خود کام کرتے ہیں۔ اپنا مقامی ہیلتھ واچ آن لائن یہاں تلاش کریں: www.healthwatch.co.uk/your-local-healthwatch/list-enquiries@healthwatch.co.uk یا پھر 000 683 03000 پر کال کریں، یا ای میل کریں: enquiries@healthwatch.co.uk
- شہری مشاورتی بیورو: CABS متنوع موضوعات، بشمول آپ کے حقوق، بدسلوکی اور امتیازی رویے کی صورت میں اقدام، اور صحت اور سماجی نگہداشت کی خدمات کے حوالے سے شکایات درج کروانے کے بارے میں مشورہ و معلومات فراہم کرتے ہیں۔ آپ اپنا مقامی CAB آن لائن یہاں دیکھ سکتے ہیں <https://www.citizensadvice.org.uk> یا ایڈوائز لائن (برطانیہ): 444 111 03444؛ ایڈوائز لنک (ویلز): 03444 20 20 77 یا ٹیکسٹ فون: 445 111 03444 18001 پر کال کر سکتے ہیں۔
- دی پیشنٹس ایسوسی ایشن www.patients-association.org.uk یہ فلاحی ادارہ مریضوں کے خدشات اور ضروریات کے حوالے سے کام کرتا ہے۔ یہ لوگوں کو ان کی صحت عامہ سے بھرپور استفادے کے لیے انہیں امدادی مشورہ فراہم کرتا ہے اور آپ کو بتاتا ہے کہ آپ کہاں سے مزید معلومات اور مشورہ پاسکتے ہیں۔ پیشنٹس ایسوسی ایشن کی قومی ہیلپ لائن 7115 345 0800 پر رابطہ کریں۔

- دی پیشنٹس ایسوسی ایشن www.patients-association.org.uk یہ فلاحی ادارہ مریضوں کے خدشات اور ضروریات کے حوالے سے کام کرتا ہے۔ یہ لوگوں کو ان کی صحت عامہ سے بھرپور استفادے کے لیے انہیں امدادی مشورہ فراہم کرتا ہے اور آپ کو بتاتا ہے کہ آپ کہاں سے مزید معلومات اور مشورہ پاسکتے ہیں۔ پیشنٹس ایسوسی ایشن کی قومی ہیلپ لائن 0800 345 7115 پر رابطہ کریں۔

تعصّب انگیزی پر مبنی جرم

- اسٹاپ ہیٹ یو کے (Stop Hate UK) تعصّب انگیز جرائم کی اطلاع دینے میں مدد کے لیے کئی ماخذ دستاویزات مرتب کرتا ہے۔ www.stophateuk.org/resources/ 24 گھنٹے ہیلپ لائن 08001381625۔
- سرکاری تعصّب انگیز جرم کی ویب سائٹ: <https://hatecrime.campaign.gov.uk> یہ تعصّب پر مبنی جرم کی اطلاع دینے کے لیے مدد اور مشورہ فراہم کرتی ہے۔

حقوق

- برطانوی انسٹیٹیوٹ برائے انسانی حقوق www.bih.org.uk یا 02078825850 BIHR آپ کو انسانی حقوق کی آگہی دینے کے لیے درج ذیل ویب سائٹ پر قابل رسائی ہدایت ناموں کی ایک سیریز شائع کرتا ہے: <https://knowyourhumanrights.co.uk/human-rights/what-rights-do-i-have>

بدسلوکی اور تعصّب انگیز جرم کی شکار مختلف کمیونٹیز کے لیے مدد اور مشاورت

- گیلپ www.galop.org.uk ہم جنس پرست عورتوں، ہم جنس پرست مردوں، دوہری جنسی حیثیت کے حامل افراد اور مخنث + ظلم کے شکار/نئی زندگی پانے والوں کو ٹیلیفون، ای میل، متنی پیغام اور واٹس ایپ کے ذریعے تعصّب انگیز جرم، گھریلو بدسلوکی اور جنسی تشدد کے حوالے سے امدادی خدمات فراہم کرتا ہے۔ آپ آن لائن فارم، ای میل یا ٹیلیفون کے ذریعے ان سے رابطہ کرسکتے ہیں۔ فون: 0800 999 5428 (پیر تا جمعہ صبح 10 بجے سے شام 5 بجے تک؛ بدھ اور جمعرات صبح 10 بجے سے رات 8 بجے تک) ای میل: advice@galop.org.uk
- نگرانی گروپ نسلی تعصّب کے انسداد کا ایک فلاحی ادارہ ہے جو شہری حقوق کو فروغ دیتا ہے اور نسلی تشدد کے شکار افراد کو رضاکاروں کی جانب سے چلائی جانے والی سپورٹ ہیلپ لائن مہیا کرتا ہے۔ آپ نسلی تعصّب کی اطلاع آن لائن www.tmg-uk.org/do-you-need-help/do-you-need-help پر دے سکتے ہیں یا office@tmg-uk.org پر ان سے رابطہ کرسکتے ہیں۔ فون: 020 7582 7438؛ پیر تا جمعرات صبح 11 بجے سے شام 6 بجے تک۔
- ریسپونڈ ایک قومی فلاحی ادارہ ہے جو سیکھنے میں مشکلات کے شکار، خود محوری (آنژم) یا دونوں عوارض کے شکار ایسے افراد کو معالجاتی اور معاونتی خدمات فراہم کرتا ہے جو بدسلوکی، تشدد یا ذہنی صدمے سے گزرے ہوں۔ ریسپونڈ معالجاتی معاونت کے ساتھ ساتھ عملی مشاورت اور معلومات بھی فراہم کرتا ہے۔ اس کی ہیلپ لائن سیکھنے میں مشکلات کے شکار افراد کے ساتھ ساتھ ان کی فیملی، نگہداشت پر مامور افراد اور ان کی مدد کرنے والے پیشہ ورانہ ماہرین کے لیے بھی ہے۔ فون: 0808 808 0700 ای میل: admin@respond.org.uk۔ مزید جاننے کے لیے دیکھیں: www.respond.org.uk۔

- قومی مرکز برائے گھریلو تشدد (NCDV) گھریلو تشدد کا شکار ہونے والے افراد کو ان کے مالی حالات، نسل، صنف یا جنسی حیثیت سے قطع نظر مفت، تیز رفتار ہنگامی حکم امتناعی کی خدمت فراہم کرتا ہے۔ فون: 0800 2070 970 0800 بہرے افراد کے لیے NCDV منی کوم (minicom) کی خدمت پیش کرتا ہے – ڈائل کریں: 0800 2070 970 www.ncdv.org.uk
- معمر افراد کے ساتھ بدسلوکی پر اقدام ایک فلاحی ادارہ ہے جو معمر افراد کے ساتھ بدسلوکی کے بارے میں مدد اور معلومات فراہم کرتا ہے۔ فون: 0808 808 8141 ویب سائٹ: <http://elderabuse.org.uk>
- بچپن میں بدسلوکی کا شکار افراد کے لیے قومی ایسوسی ایشن <http://napac.org.uk> بچپن میں ہر قسم کی بدسلوکی بشمول جسمانی، جنسی، جذباتی بدسلوکی یا نظراندازی کے شکار افراد کو معاونت فراہم کرتی ہے۔ سپورٹ لائن 0331 801 0808 (ہر پیر، بدھ اور جمعہ صبح 10 بجے سے شام 4 بجے تک اور ہر منگل اور جمعرات دوپہر 2 بجے سے رات 9 بجے تک)۔

ذہنی صحت کی اور قانونی مشاورت

- ذہنی صحت کا قومی فلاحی ادارہ مائنڈ (Mind) ایک قانونی ہیلپ لائن کا حامل ہے جو مدد کے لیے عمومی قانونی مشاورت فراہم کرتا ہے۔ قانونی لائن: 0300 466 6463 ای میل: legal@mind.org.uk پوسٹ: مائنڈ قانونی لائن، پی او بکس 75225، لندن، E15 9FS۔

تحفظ

- SCIE (سماجی نگہداشت کا انسٹیٹیوٹ برائے حسن کارکردگی) بالغ افراد کے تحفظ پر معلومات اور ہدایات فراہم کرتا ہے www.scie.org.uk/care-act-2014/safeguarding-adults /ٹیلیفون 020 7766 7400۔
- اپنے مقامی مجاز ادارے کے سماجی خدمات کے شعبے سے رابطہ کریں۔ تمام مقامی مجاز اداروں پر تحفظ کے خدشات پر عمل درآمد کے لیے ذمہ داری عائد ہوتی ہے اور یہ بالغ افراد کے تحفظ کے لیے کسی فرد کو مقرر کرے گا جس سے سب سے پہلے رابطہ کیا جاسکے۔
- مدد تک رسائی کا ایک اور ممکنہ راستہ آپ کے مقامی MP یا کونسلرز سے رابطہ کرنا ہے۔ آپ اپنے MP کو اس ویب سائٹ کے ذریعے تلاش کرسکتے ہیں: www.parliament.uk/get-involved/contact-an-mp-or-lord/contact-your-mp یا www.mysociety.org/wehelpyou/contact-your-mp۔
- متبادل کے طور پر، آپ ایوانِ عامہ (ہاؤس آف کامنز) میں ان کے دفتر میں 020 7219 3000 پر کال کرسکتے ہیں اور اپنے MP کا نام بتا کر انہیں ان کے دفتر میں بات کرنے کا تقاضا کرسکتے ہیں۔ اپنے MP کو ان کے اپنے مقامی حلقے کے دفتر میں فون کرنے کے لیے، آپ رابطے کی تفصیلات اپنے مقامی ٹاؤن ہال یا لائبریری میں دیکھ سکتے ہیں یا پھر یہ MPs کی ڈائریکٹری میں ہوں گی۔ اپنے مقامی کونسلرز کو تلاش کرنے کے لیے ملاحظہ کریں: www.gov.uk/find-your-local-councillors