Care Quality Commission

আমাদের বিষয়ে

আমরা কি করি

এবং সেটা কিভাবে করি

আমরা হলাম কেয়ার কুঅলিটি কমিশন (সি.কিউ.সি), যেটা ইংল্যান্ডে স্বাস্থ্য এবং প্রাপ্ত বয়স্কদের প্রদান করা সামাজিক তত্বাবধানের(সোশাল কেয়ার) জন্য ব্যবস্থিত একটি স্বাধীন রেগুলেটর।

আমার নিশ্চিত করি যে স্বাস্থ্য এবং সামাজিক তত্বাবধানের পরিষেবাগুলো যেন লোকেদেরকে নিরাপদ, কার্যকর, সহানুভূতিশীল, উচ্চ-গুণমানের তত্বাবধান প্রদান করে এবং আমরা তত্বাবধান প্রদানকারী পরিষেবাগুলো কে উন্নত হওয়ার জন্য প্রোত্সাহিত করি।

আমরা কেবল সেই সকল স্বাস্থ্য এবং প্রাপ্তবয়স্কদের প্রদান করা সামাজিক তত্বাবধানের পরিষেবাগুলো কে নিবন্ধভুক্ত (রেজিস্টার) করি যেগুলো গুণমানের এবং নিরাপত্তার 'মৌলিক মানদণ্ডগুলো' কে পূরণ করে।

আমাদের দ্বারা নিয়ন্ত্রিত যেকোন ক্রিয়াকলাপের মধ্যে যেকোনোটিকে পরিচালিত করার আগে একজন তত্ববধান প্রদানকারী কে আমাদের নিকট রেজিস্টার করতে হবে এবং আমাদের সন্তুষ্ট করতে হবে যে তারা নানান আইনি প্রয়োজনগুলো কে পূরণ করতে সক্ষম এবং এর মধ্যে পরবর্তী পৃষ্ঠায় উল্লিখিত মৌলিক মানদণ্ডগুলো ও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। আমাদের দ্বারা নিয়ন্ত্রিত ক্রিয়াকলাপের মধ্যে হাসপাতাল, জিপি প্র্যাকটিস, ডেনটল প্র্যাকটিস, অ্যাম্বুলেন্স পরিষেবা, কেয়ার হোম এবং হোম-কেয়ার এজেন্সিদের দ্বারা প্রদান করা চিকিৎসা, তত্বাবধান এবং সাহায্য অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

আপনার কাছে নিম্নলিখিত মৌলিক মানদণ্ডগুলো কে প্রত্যাশিত করার অধিকার রয়েছে।

- আপনাকে **অবশ্যই এমন তত্ত্বাবধান বা চিকিৎসা প্রদান করা উচিত যেটাকে বিশিষ্টভাবে আপনার জন্য তৈরি করা হয়েছে** এবং যেটা আপনার প্রয়োজনগুলোকে এবং পছন্দগুলোকে পূরণ করে।
- তত্ত্বাবধান এবং চিকিৎসা গ্রহণ করার সম্পূর্ণ মেয়াদে আপনার সাথে **মর্যাদা ও সম্মান সহ ব্যবহার করা উচিত**।
- আপনাকে কোন তত্ত্বাবধান বা চিকিৎসা দেয়ার আগে আপনাকে (অথবা আপনার তরফ থেকে আইনিভাবে নিযুক্ত কোন ব্যক্তি) **অবশ্যই আপনার সম্মতি দিতে হবে**।
- আপনাকে **অবশ্যই কোন বিপজ্জনক তত্ত্বাবধান বা চিকিৎসা দেয়া উচিত নয়** অথবা আপনাকে এমন কোন ক্ষতির ঝুঁকির সম্মুখীন ও হতে দেয়া উচিত নয় যেটাকে এড়িয়ে চলা সম্ভব ছিল।
- তত্ত্বাবধান গ্রহণ করা কালীন আপনাকে **অবশ্যই কোন ধরনের সহিংসতা** বা অনুপযুক্ত চিকিৎসার ভুক্তভুগী হতে হবে না।
- তত্ত্বাবধান এবং চিকিৎসা গ্রহণ করা কালীন আপনার কাছে **খাবার এবং পান করার জন্য যথেষ্ট সাধন থাকা উচিত** যাতে আপনার স্বাস্থ্য ভালো থাকে।
- **আপনি যেই স্থানে** তত্ত্বাবধান এবং চিকিৎসা গ্রহণ করেন এবং সেখানে ব্যবহার করা **উপকরণ** কে অবশ্যই **পরিষ্কার, উপযুক্ত হতে হবে এবং সেগুলো কে সযত্নে রাখা কে অপরিহার্য বলে গণ্য করা হয়।**
- **আপনার তত্ত্বাবধান প্রদানকারী কে অবশ্যই অভিযোগগুলোর সমাধান করার জন্য এবং তার উত্তর দেয়ার জন্য একটি প্রণালী ব্যবস্থিত করতে হবে।**
- **আপনার তত্ত্বাবধান প্রদানকারী কে অবশ্যই এমন সকল পরিকল্পনা ব্যবস্থিত করতে হবে যা নিশ্চিত করবে যে তারা যেন এই মানদণ্ডগুলো কে পূরণ করতে পারেন।**
- আপনার তত্ত্বাবধান প্রদানকারীর কাছে **অবশ্যই পর্যাপ্ত উপযুক্তভাবে যোগ্যতাপ্রাপ্ত, দক্ষ এবং অভিজ্ঞ স্টাফ (কর্মচারী) থাকা উচিত** যাতে নিশ্চিত করা যেতে পারে যে তারা এই গুণমানগুলো কে পূরণ করতে পারবে।
- আপনার তত্ত্বাবধান প্রদানকারী কে **অবশ্যই কেবল এমন লোকেদের নিযুক্ত করা উচিত** যারা **তাদের ভূমিকা অনুযায়ী উপযুক্ত** তত্ত্বাবধান এবং চিকিৎসা প্রদান করতে পারেন।
- **যদি আপনার তত্ত্বাবধান এবং চিকিৎসায় কোন কিছু ভুল হয় তাহলে আপনার তত্ত্বাবধান প্রদানকারী কে অবশ্যই আপনাকে অবহিত করতে হবে যে কি ঘটেছে এবং সেইসঙ্গে তাদের সাহায্য প্রদান করে ক্ষমাপ্রার্থী ও হতে হবে।**
- আপনার তত্ত্বাবধান প্রদানকারী কে **অবশ্যই তাদের সিকিউসি রেটিং** কে এমন একটি স্থানে **প্রদর্শিত** করতে হবে যেখানে আপনি সেটাকে স্পষ্টভাবে দেখতে পান।

আমরা পরিষেবাগুলো কে মনিটর করি এবং তার নিরীক্ষণ করি যাতে করে নির্ধারিত করা যেতে পারে যে সেগুলো নিরাপদ, কার্যকর, সহানুভূতিশীল, প্রতিক্রিয়াশীল এবং ভালো নেতৃত্বাধীন রয়েছে কি না।

একটি পরিষেবা আমাদের কাছে রেজিস্টার করার পর আমরা ক্রমাগত তাকে মনিটার করি। জনসাধারণের মতামত সহ আমাদের দ্বারা সংগ্রহ করা তথ্যের সাহায্যে আমরা সিদ্ধান্ত নি যে আমরা কবে, কোথায় এবং কী নিরীক্ষণ করব।

নিরীক্ষণ আমাদের একটি সুযোগ প্রদান করে যখন আমরা সেই স্টাফ এবং লোকেদের সঙ্গে কথা বোলতে পারি যারা এই পরিষেবাগুলো কে ব্যবহার করেন। এর মধ্যমে আমরা প্রদান করা তত্ত্বাবধানটির উপর নজর রাখতে পারি এবং পরিষেবা দ্বারা ব্যবহার করা সিস্টেমগুলো এবং কার্যপ্রণালীগুলোর নিরীক্ষণ করতে পারি। আমরা ব্যক্তিবিশেষের রেকর্ড ও দেখতে পারি যাতে আমরা জানতে পারি যে তাদের প্রয়োজনগুলো কে কিভাবে পূরণ করা হচ্ছে এবং এই পদক্ষেপটি নেয়ার সময় আমরা সেইসকল লোকেদের তথ্যের সুরক্ষার সাথে জড়িত কড়া নিয়মগুলোর অনুপালন করব।

আমরা সকল তত্ত্বাবধান পরিষেবাদেরকে পাঁচটি প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করি। আমাদের নিরীক্ষণের কার্যপ্রণালীটি এইগুলোর ভিত্তি তে দাঁড়িয়ে রয়েছে এবং এইগুলোর সাহায্যে আমারা সেই সকল বিষয়ের উপর নিজের ধ্যেন কেন্দ্রিত করতে পারি যেগুলো আপনাদের জন্য গুরুত্বপূরণ। আমরা প্রত্যেকটি পরিষেবা কে নিম্নলিখিত ‘মূল প্রশ্নগুলো’ জিজ্ঞাসা করি।

- **পরিষেবাটি কি নিরাপদ?** আপনি কি সহিংসতা এবং পরিহার্য ক্ষতি থেকে সুরক্ষিত রয়েছেন?
- **পরিষেবাটি কি কার্যকর?** আপনার তত্ত্বাবধান, চিকিৎসা এবং সাহায্য কি ভালো পরিণাম প্রাপ্ত করে এবং সেটা কি আপনাকে জীবনের গুণমান বজায় রাখতে সাহায্য করে এবং সেটাকে কি সেরা লভ্য প্রমাণের উপর ভিত্তি করে প্রদান করা হয়?
- **পরিষেবাটি কি যত্নশীল?** স্টাফ কি আপনাকে অন্তর্ভুক্ত করে এবং তারা কি আপনার সাথে সহানুভূতি, অনুকংপা, মর্যাদাপূর্ণ এবং সম্মান সহ ব্যবহার করেন?
- **পরিষেবাটি কি প্রতিক্রিয়াশীল?** পরিষেবাগুলো কে কি এমন ভাবে ব্যবস্থিত করা হয় যাতে তারা আপনার প্রয়োজনগুলো কে পূরণ করতে পারে?
- **পরিষেবাটি কি ভালো নেতৃত্বাধীন রয়েছে?** সংগঠনের নেতৃত্বে নিযুক্ত ব্যক্তিরা কি নিশ্চিত করে যে তারা
উচ্চ-গুণমানের তত্ত্বাবধান প্রদান করেন যেটাকে আপনার প্রয়োজনগুলোর উপর ভিত্তি করে তৈরি করা হয়? এবং তাতে কি শিক্ষা এবং নতুন প্রবর্তন কে প্রোত্সাহিত করা হয় এবং সেইসঙ্গে কি তারা একটি খোলা এবং ন্যায্য সংস্কৃতি উন্নত করে?

আমরা এমন সকল ব্যক্তিদের অধিকারগুলোর রক্ষা করি যারা তাদের নিজ-নিজ পরিস্থিতির কারণে অক্ষম হয়ে পড়েছেন, এবং এতে সেইসকল ব্যক্তিবিশেষ ও অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন যাদের অধিকারগুলো মেনটল হেলথ অ্যাক্টের অধীনে সীমাবদ্ধ রয়েছে।

মেনটল হেলথ অ্যাক্ট (এমএইচএ) – এর নিরীক্ষণ এবং তার ব্যবহার সংক্রান্ত তথ্য রিপোর্ট করার জন্য আমরা দায়িত্বপ্রাপ্ত এবং আমাদের দ্বারা পাওয়া তথ্যের ভিত্তি তে আমরা পরিষেবাগুলো কে রেটিং দি। আমরা সেইসকল ব্যক্তিদের সঙ্গে দেখা করি যাদের অধিকারগুলো এমএইচএ দ্বারা সীমাবদ্ধ রয়েছে এবং আমরা কোন চিন্তার বিষয়ে উপযুক্ত পদক্ষেপ নি। আমরা সেইসকল রোগীদের নিরাপদ (সুরক্ষিত) রাখার জন্য একটি পরিষেবা প্রদান করি যারা তাদের চিকিৎসা গ্রহণ করতে মানা করেন অথবা যাদের সম্মতি দেয়ার জন্য অক্ষম বলে গণ্য করা হয়।

আমরা আপনাদের অভিজ্ঞতাগুলো শুনি এবং তার বিষয়ে উপযুক্ত পদক্ষেপ নি।

তত্বাবধান সংক্রান্ত আপনার অভিজ্ঞতার তথ্য আমাদের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এর সাহায্যে আমরা নিশ্চিত করতে পার যে ইংল্যান্ডের স্বাস্থ্য এবং সামাজিক তত্বাবধানের পরিষেবাগুলো যেন লোকেদের নিরাপদ, কার্যকর, সহানুভূতিশীল এবং উচ্চ-গুণমানের তত্বাবধান প্রদান করে। এর সাহায্যে আমরা ভবিষ্যতে খারাপ তত্বাবধান এবং সহিংসতার সম্ভাবনার প্রতিরোধ করতে পারি। আমাদের সঙ্গে কি করে যোগাযোগ করা যেতে পারে তার তথ্য জানার জন্য পিছনের পৃষ্ঠা দেখুন।

যদিও এটা জেনে নেয়া গুরুত্বপূর্ণ যে আমরা আপনার জন্য কোন অভিযোগ দায়ের করতে পারব না, অথবা আপনার তরফ থেকে সেগুলো কে নিয়ে কোন পদক্ষেপ নিতে পারব না কেননা তার বিষয়ে তদন্ত করা বা তার সমাধান করার ক্ষমতা আমাদের কাছে নেই। এর একমাত্র ব্যতিক্রম হল সেই সকল ব্যক্তিরা যাদের অধিকার মেনটল হেলথ অ্যাক্টের অধীনে সীমাবদ্ধ রয়েছে।

আমরা আমাদের কাজে জনসাধারণ কে এবং সেই সকল ব্যক্তিদেরকে অন্তর্ভুক্ত করি যারা তত্বাবধান গ্রহণ করেন এবং আমরা অন্যান্য সংগঠন এবং স্থানীয় সমূহদের সাথে যৌথভাবে কাজ করি।

আমাদের নিরীক্ষণ সহ আমাদের কাজের সকল ক্ষেত্রে আমরা সেই সকল ব্যক্তিদেরকে শামিল করি যারা স্বাস্থ্য এবং সামাজিক তত্বাবধানের পরিষেবা ব্যবহার করেন। আমরা যেই সকল সংগঠনদের সঙ্গে কাজ করি তার মধ্যে হেলথওয়াচ ইংল্যান্ড, এনএইচএস ইমপ্রুভমেন্ট, এনএইচএস ইংল্যান্ড এবং অফস্টেড অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

আমরা ব্যক্তিগত পরিষেবাগুলোর গুণমানের বিষয়ে তথ্য প্রকাশিত করি যার মধ্যে রিপোর্ট এবং রেটিং অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যাতে তাদের তত্বাবধান বেছে নিতে আমরা লোকেদের সাহায্য করতে পারি।

প্রত্যেকটি নিরীক্ষণের পর, আমরা একটি রিপোর্ট তৈরি করি এবং সেটাকে আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশিত করি। রিপোর্টে উল্লিখিত থাকে যে পরিষেবার ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের জন্য পাঁচটি মূল প্রশ্নের ক্ষেত্রে আমাদের দ্বারা খুঁজে বার করা তথ্যের কি অর্থ হতে পারে। আমরা আমাদের দ্বারা খুঁজে বার করা ভালো জিনিসগুলোর উল্লেখ করি এবং সেইসঙ্গে আমাদের যদি কোন চিন্তা থেকে থাকে তাহলে সেটাকেও ব্যক্ত করি।

বেশিরভাগ ক্ষেত্রে, আমাদের রিপোর্টগুলো তে রেটিং থাকে যার ভিত্তি তে আপনি বুঝতে পারেন যে প্রত্যেকটি স্থানীয় পরিষেবা কতটা ভালো। আমাদের রেটিং হল:

- উত্তম;
- ভালো;
- উন্নতি সাধনের প্রয়োজন রয়েছে; এবং
- অপর্যাপ্ত।

আমরা পরিষেবাটিকে একটি সমগ্র রেটিং প্রদান করি যেটাকে জনসাধারণের সামনে প্রদর্শিত করা তাদের জন্য অপরিহার্য। সেইসঙ্গে আমরা আমাদের পাঁচটি মূল প্রশ্নের মধ্যে প্রত্যেকটির জন্য ও একটি রেটিং দি।

যদি তত্বাবধান প্রদানকারী পরিষেবাগুলো মৌলিক মানদণ্ডগুলো কে পূরণ করতে পারছে না তাহলে আমরা উপযুক্ত পদক্ষেপ নি।

যদি আমরা জানতে পারি যে কোন তত্বাবধান মৌলিক মানদণ্ডগুলো কে পূরণ করতে পারে নি তাহলে আমরা আমাদের ক্ষমতাগুলো ব্যবহার করে নিম্নলিখিত করি:

- আপনাকে বিপদের হাত থেকে রক্ষা করি এবং নিশ্চিত করি যে আপনার দ্বারা গ্রহণ করা তত্বাবধান যেনে সেই মানদণ্ডগুলো কে পূরণ করে যা প্রত্যাশিত করার অধিকার আপনার কাছে রয়েছে; এবং
- নিশ্চিত করি যে পরিষেবাটি যেন উন্নতি সাধন করে।

আমরা কোন-কোন পদক্ষেপ নেব তা নির্ভর করে যে আমাদের দ্বারা শনাক্ত করা সমস্যাগুলো কতটা গম্ভীর এবং সেগুলো পরিষেবার ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের কিভাবে প্রভাবিত করে।

আমরা হয়তো নিম্নলিখিত করতে পারি।

- তত্বাবধান প্রদানকারীদেরকে নোটিস দিতে পারি যেখানে উল্লিখিত থাকে যে তাদের কোন কোন উন্নতি সাধন করতে হবে এবং সেগুলোকে কোন সময়ের মধ্যে করতে হবে।

- তত্বাবধান প্রদানকারী কে নিম্নলিখিতের মাধ্যমে কৈফিয়ত দিতে বাধ্য করতে পারি:

- o সহজ সতর্কীকরণ দিয়ে;
- o জরিমাণা জারি করে;
- o সেই সকল মামলাগুলো কে আদালতে অভিযুক্ত করে যেখানে লোকেদের ক্ষতি হয়েছে বা তাদের ক্ষতির ঝুঁকি রয়েছে এমন পরিস্থিতি তে ফেলা হয়েছে।

- তত্বাবধান প্রদানকারী কোন কোন কাজ করতে পারে তা একটি নির্ধারিত সময়ের জন্য সীমাবদ্ধ করতে পারি।

- তত্বাবধান প্রদানকারী কে 'বিশেষ নিয়ন্ত্রণে' রাখতে পারি যেটা তাদেরকে একটি স্পষ্ট সময়সূচি দেয় যার মধ্যে তাদেরকে তাদের দ্বারা প্রদান করা তত্বাবধানের গুণমান কে অবশ্যই উন্নত করতে হবে নতুবা আমরা অধিকতর পদক্ষেপ নেব (উদাহরণস্বযূপ, তাদের নিবন্ধন রদ করা)।

আমরা স্বাস্থ্য এবং সামাজিক তত্বাবধানের আঞ্চলিক এবং জাতীয় মতামত প্রকাশিত করি এবং ভালো কার্যপ্রণালী হাইলাইট করে উন্নতি সাধন কে প্রোত্সাহিত করি।

একজন রেগুলেটর এবং ইনস্পেকটর হিসাবে আমরা ইংল্যান্ডে স্বাস্থ্য এবং প্রাপ্তবয়স্কদের প্রদান করা সামাজিক তত্বাবধানের গুণমাণের বিষয়ে একটি বিশিষ্ট দৃষ্টিকোণ প্রদান করতে পারি যেটা বিভিন্ন সেকটরের মধ্যে লার্নিং শেয়ার করে এবং উন্নতি সাধন কে প্রোত্সাহিত করে। আমরা পর্যালোচনা এবং বিশিষ্ট নিরীক্ষণের কার্যক্রম পরিচালিত এবং প্রকশিত করি যেগুলো স্বাস্থ্য এবং সামাজিক তত্বাবধানের বিশিষ্ট দিকগুলোর উপর নিজের ধ্যেন কেন্দ্রিত করে, এবং এর মধ্যে নিম্নলিখিত অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- কিছু বিশিষ্ট লোকেদের সমূহের যে সকল অভিজ্ঞতা হয়েছে;
- লোকেদের দেখাশোনা করার জন্য বিভিন্ন পরিষেবাগুলো কি করে যৌথভাবে কাজ করে; এবং
- বিশিষ্ট পরিষেবাগুলোর অথবা একটি ক্ষেত্রে সকল পরিষেবাগুলোর গুণমান

কীভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন

আমাদের কল করুন **03000 616161**

আমাদের ইমেইল করুন **enquiries@cqc.org.uk**

আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন **www.cqc.org.uk**

আমাদের কাছে লিখুন **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

আমাদেরকে টুইটার এবং ফেসবুকে অনুসরণ করুন **@CareQualityComm**

যদি আপনি এই পুস্তিকাটিকে কোন অন্য ভাষায় বা বিন্যাসে পেতে চান তাহলে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

আমরা কীভাবে আপনার তথ্য ব্যবহার করি

যদি আপনি আমাদের আপনার যোগাযোগের বিবরণ প্রদান করেছেন তাহলে আমরা নিশ্চিত করব যে আপনার তথ্য যেন সুরক্ষিত থাকে এবং সেটাকে নিরাপদ রাখা হয়। আমরা সাধারণত আপনার অনুমতি ছাড়া আপনার তথ্য শেয়ার করব না, কিন্তু কিছু ব্যতিক্রমী পরিস্থিতির সৃষ্টি হতে পারে যেখানে আমদের এটা করতে হতে পারে। আমাদের কাছে আপনার দেয়া যে কোন বিবরণ যা ডেটা প্রোটেকশন অ্যাক্ট 1998 এবং আমাদের কোড অব প্র্যাকটিস অন কনফিডেন্সিয়াল পার্সোনাল ইনফরমেশন সাথে সংগতিপূর্ণ (যা আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেছি) রেখে সংরক্ষণ করবো।