



একটা ভালো কেয়ার হোম-এর কাছ থেকে আপনি কী আশা করতে পারেন?

আপনি (কিংবা আপনার পরিবারের কোনো সদস্য বা কোনো বন্ধু) যদি ইংল্যান্ড-এর কোন একটা কেয়ার হোম থেকে পরিচর্যা, চিকিৎসা বা সহায়তা গ্রহণ করেন, তাহলে এই বুকলেট আপনাকে জানাবে যে একটি ভালো সার্ভিস থেকে আপনি কী আশা করতে পারেন।

কেয়ার হোমগুলো অনেক ধরনের লোকজনদের জন্য আবাসিক পরিচর্যা দিয়ে থাকে, এতে অন্তর্ভুক্ত থাকে বয়স্ক, প্রতিবন্ধী, শিথিল অক্ষম, দীর্ঘ বা স্বল্প মেয়াদী অসুস্থতায় আক্রান্ত বা ড্রাগ বা অ্যালকোহলে আক্রান্ত লোকজনেরা। কিছু কিছু কেয়ার হোম এছাড়া নার্সিং পরিচর্যাও প্রদান করে। আপনার নিজের বাড়িতে কীভাবে নিজের পরিচর্যা করবেন সে সম্পর্কে এরকম একটা পৃথক বুকলেট রয়েছে।

## দ্যা কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন (সিকিউসি) (The Care Quality Commission (CQC))

আমাদের কাজ হল স্বাস্থ্য সেবা ও প্রাপ্ত বয়স্কদের জন্য প্রদত্ত সোশ্যাল কেয়ার সার্ভিসসমূহ নিরীক্ষণ ও পরিদর্শন করা যেমন আপনার স্থানীয় কেয়ার হোম, জিপি প্রাক্টিস ও হাসপাতালসমূহ। আমরা এসব সার্ভিস পরিদর্শন করি যেন এটা নিশ্চিত করা যায় যে তারা আপনাকে উচ্চ-গুণমানসম্পন্ন পরিচর্যা প্রদান করে এবং আমরা তাদেরকে 'অসাধারণ', 'ভালো', 'উন্নতি করা প্রয়োজন' কিংবা 'অপর্যাপ্ত' রেটিং দিয়ে থাকি। যদি কোন একটি পরিষেবা আরও উন্নত করার প্রয়োজন হয়, সেক্ষেত্রে এটা যেন হয় সেটা নিশ্চিত করার জন্য আমরা পদক্ষেপ নেব।

যখনই আমরা প্রত্যেকটি পরিষেবা পরিদর্শন করি, আমরা সবসময় খুঁজে দেখি এটি কী বা নাকি না:

- নিরাপদ;
- মানুষের প্রয়োজনের প্রতি সাদা প্রদানে সক্ষম;
- কার্যকর;
- যত্নশীল; এবং
- ভালোভাবে পরিচালিত।

যদি উপরে বর্ণিত পাঁচটি ক্ষেত্রে এটাকে **ভালো** হিসাবে রেট করা হয়ে থাকে সেক্ষেত্রে আপনি একটা কেয়ার হোমের কাছ থেকে কী আশা করতে পারেন এই বুকলেট তা বর্ণনা করে। কিছু ব্যতিক্রমী হোম এমনকি এটার চেয়েও ভালোভাবে কাজ করে এবং এগুলো এই পাঁচটি ক্ষেত্রের মধ্যে এক বা একাধিক ক্ষেত্রে অসাধারণ রেটিং প্রাপ্ত হবে। বাকিগুলোর উন্নতি প্রয়োজন হতে পারে অথবা, আমরা যেখানে আরো গুরুতর সমস্যা পাবো, সেগুলোকে আমরা অপর্যাপ্ত হিসেবে রেটিং দিবো।

প্রতিটি হোমকে একটা একক সামগ্রিক রেটিং প্রদান করার জন্য আমরা এই রেটিংগুলো একত্রিত করি। প্রতিটি হোমকে অবশ্যই আমাদের রেটিংগুলো প্রদর্শন করতে হবে, সুতরাং পোস্টারের দিকে নজর রাখুন। একটা ভালো কেয়ার হোমের এমন কোন একটি ক্ষেত্র থাকতে পারে যেখানে উন্নতির প্রয়োজন আছে, কিন্তু তারপরেও আমরা মনে করি সেগুলো সামগ্রিক ভাবে ভালো। আপনি দেখতে না পেলে আপনার কেয়ার হোমকে পোস্টার প্রদর্শন করতে বলুন।

## আপনি আশা করতে পারেন, একটি ভালো কেয়ার হোম হবে নিরাপদ কারণ...

- হোম এবং এর যে কোন যন্ত্রপাতি ভালোভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয় এবং পরিচালকেরা সবসময় নিরাপত্তা উন্নত করার উপায় বের করতে সচেষ্ট থাকেন। আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে আপনার জিনিসপত্র নিরাপদ এবং সুরক্ষিত আছে।
- আপনি নিরাপদ আছেন সেটা নিশ্চিত করার জন্য সেখানে সবসময় যথেষ্ট সংখ্যক দক্ষ কর্মীরা কর্তব্যরত থাকেন।
- আপনাকে উৎসাহিত হওয়া, হয়রানি করা, ক্ষতিগ্রস্ত বা নির্যাতিত হওয়া থেকে রক্ষা করা হয়। অবহেলা ও আর্থিক অপব্যবহার নির্যাতনের অন্তর্ভুক্ত।
- কর্মীরা ঘটনা এবং দুর্ঘটনাগুলো দ্রুততার সাথে এবং প্রকাশ্যে সুরাহা করে (এবং প্রয়োজনে এগুলোর তদন্ত করে) এবং তারা ভুল থেকে শিক্ষা নেয়।
- কর্মীদের কারণে আপনি নিরাপদ এবং সুরক্ষিত বোধ করেন, আপনার ডিজিবেলিটি বা অন্যান্য চাহিদা নির্বিশেষে - এর পাশাপাশি আপনি কোন কিছু করতে চাইলে সেটা করার জন্য আপনার যতটা স্বাধীনতা দরকার তা পাবেন।
- কর্মীরা আপনাকে সতর্কতার সাথে ওষুধ দেন এবং এগুলো সঠিকভাবে সংরক্ষণ করেন। যেখানে সম্ভব, হোম আপনাকে আপনার ওষুধ পর্যালোচনার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করে এবং আপনার যতটা সম্ভব স্বাধীন হওয়াকে সমর্থন করে।
- আপনাকে বা অন্যান্য বাসিন্দাদের সংক্রমণের যে কোন ঝুঁকিকে প্রতিরোধ করার জন্য হোমকে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন এবং স্বাস্থ্যকর রাখা হয়।

## আপনি আশা করতে পারেন যে একটি ভালো কেয়ার হোম হবে কার্যকর কারণ...

- আপনাকে নিয়মিত ভাবে খাদ্যের গুণগত মান এবং পছন্দ সম্পর্কে এবং হোমের অন্যান্য বিষয়ে আপনার মতামত জিজ্ঞাসা করা হয়, এবং আপনাদের মতামতগুলো অব্যাহত ভাবে ভালো করে থাকে।
- কর্মীরা নিশ্চিত করেন আপনি আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী সঠিক খাদ্য ও পানীয় পাচ্ছেন, এবং সেটা আপনার কাছে যথেষ্ট পরিমাণে আছে।
- কর্মীদের তাদের ভূমিকা পালন করার জন্য সঠিক জ্ঞান, যোগ্যতা ও দক্ষতা আছে যার ফলে আপনি একটা ভালো মানের জীবন যাপন করতে পারেন।
- আপনাকে সবসময় আপনার পরিচর্যা, চিকিৎসা এবং সহায়তার জন্য সম্মতি (অনুমতি) এমন একটা উপায়ে দিতে বলা হয় যা আপনি বুঝতে পারেন। যেখানে প্রয়োজ্য হয় সেখানে, আপনার পরিবার এবং বন্ধুদের আপনার যত্ন সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেবার ব্যাপারে জড়িত করা হয়।
- কর্মীরা আপনার স্বাস্থ্য চাহিদা এবং ব্যক্তিগত পছন্দ সম্পর্কে জানেন এবং আপনাকে যতটা সম্ভব পছন্দ এবং নিয়ন্ত্রণ করতে দেন।
- কর্মীরা স্বাস্থ্য এবং সোশ্যাল কেয়ার পেশাদারদের সঙ্গে কথা বলেন, উদাহরণ স্বরূপ জিপিগন, এবং আপনাকে সুস্বাস্থ্যের অধিকারী রাখতে সঠিক সময়ে সঠিক ব্যবস্থা গ্রহণ করেন।
- হোমকে উপযোগী করা তোলা বা সজ্জিত করার সময় আপনাকে আপনার পছন্দ এবং চাহিদার ব্যাপারে জিজ্ঞাসা করা হয়। হোমের যে কোন পরিবর্তন আপনাকে যতটা সম্ভব স্বাধীন হতে সাহায্য করার জন্য করা হয়।

## আপনি আশা করতে পারেন যে একটি ভালো কেয়ার হোম হবে **যন্ত্রণা** কারণ...

- কর্মীরা আপনার পটভূমি, পছন্দ, আশা ও চাহিদাগুলো সম্পর্কে জানেন। আপনার বয়স, ডিজেবিলিটি, সেক্স (লিঙ্গ), লিঙ্গ পরিচয়, বর্ণ, ধর্ম বা বিশ্বাস, বা যৌনতার (আপনি লেসবিয়ান, গে, উভকামী বা বিসমকামী কিনা) কারণে সৃষ্ট হওয়া যে কোন চাহিদা এতে অন্তর্ভুক্ত আছে।
- আপনার চাহিদাগুলো যত জটিলই হোক না কেন, আপনাকে আপনার মতামত প্রকাশ করার জন্য উৎসাহিত করা হয়।
- আপনার এ্যাডভোকেট (যারা আপনার পক্ষে কথা বলতে পারেন) পাওয়ার অধিকার আছে।
- কর্মীরা এটাও জানে যে আপনার জীবনের শেষ প্রান্তে আপনি পরিচর্যা পাবার আশা করেন, যদি এই ক্ষেত্রে প্রয়োজ্য হয়।
- কর্মীরা সব সময়ে মর্যাদা ও সম্মানের সঙ্গে আপনার সাথে আচরণ করেন। তারা আপনার সাথে সময় কাটান, বিশ্বাসের সম্পর্কের গড়ে তোলেন এবং আপনার ভালোমন্দের ব্যাপারে উদ্বিগ্ন থাকেন।
- আপনার যথেষ্ট গোপনীয়তা আছে।
- আপনার পরিবার এবং বন্ধুরা আপনাকে দেখতে আসতে পারেন।

## আপনি আশা করতে পারেন যে একটি ভালো হাসপাতাল হবে **সাদা** প্রদানে **সক্ষম** কারণ...

- আপনার পরিচর্যা, চিকিৎসা এবং সহায়তা একটা লিখিত পরিকল্পনার মধ্যে সাজিয়ে ফেলা হয় যাতে আপনি আপনার ব্যক্তিগতকৃত যত্ন পাচ্ছেন সেটা নিশ্চিত করতে কর্মীদের কী করতে হবে তা বর্ণনা করা থাকে।
- আপনি, আপনার পরিবার এবং বন্ধুদের যেক্ষেত্রে প্রয়োজ্য হবে, সক্রিয়ভাবে এই পরিকল্পনা তৈরি করার সাথে জড়িত করা হয়। উদাহরণ স্বরূপ, কে আপনার ব্যক্তিগত পরিচর্যা দেবেন আপনি সেটা বেছে নিতে সক্ষম হবেন, যেমন শরীর ধোয়া এবং কাপড় পরার জন্য সাহায্য হিসাবে।
- আপনার চাহিদা এবং প্রয়োজন পরিবর্তন হওয়ার সাথে সাথেই, আপনার পরিকল্পনা পরিবর্তন করা হয়, এবং যাদের জানার প্রয়োজন আছে, যেমন আপনার কেয়ার কর্মী তাদের হালনাগাদ করা হয়।
- পরিকল্পনাটিতে আপনার উদ্দেশ্য, আপনার ক্ষমতা এবং কীভাবে আপনি আপনার স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা করতে চান সেটা সহ আপনার সম্পূর্ণ জীবন সম্পর্কে তথ্য থাকে। এছাড়া আপনার একটি স্বাস্থ্য কর্মপরিকল্পনাও থাকতে পারে।
- আপনার একাকী বোধ হওয়া প্রতিহত করতে কর্মীরা কঠোর পরিশ্রম করেন। আপনার পরিবার এবং বন্ধুদের সঙ্গে আপনাকে যোগাযোগ রাখতে সাহায্য করার মাধ্যমে তারা এটা করেন।
- এছাড়াও কর্মীরা আপনাকে আপনার শখগুলো বজায় রাখতে এবং আপনি চাইলে আপনাকে কমিউনিটিতে জড়িত হতে সাহায্য করেন।
- আপনার হাসপাতালে যাবার প্রয়োজন হলে, সেটা যেন খুব ভালোভাবে সম্পন্ন হয় তা নিশ্চিত করার জন্য কর্মীরা আপনাকে সংগে নিয়ে সুচারু ভাবে পরিকল্পনা করেন।
- আপনার কোন উদ্বেগ এবং অভিযোগ থাকলে, কর্মীরা সবসময় সেগুলো গুরুত্বের সাথে নেন, পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে তদন্ত করে উপযুক্ত সময়ের মধ্যে সাদা দেন।

**আপনি আশা করতে পারেন যে একটি ভালো কেয়ার হোম হবে ভালোভাবে পরিচালিত কারণ...**

- আপনি জানেন কে ম্যানেজার, আর অন্য কেউ দায়িত্বে আছেন কিনা।
- ম্যানেজাররা জানেন তাদের দায়িত্ব কী, এবং তারা সবসময় সৎ থাকেন, এমন কী যখন কোন সমস্যা হয় তখনও।
- কর্মীরা জানেন তাদের কাছে কী আশা করা হয় এবং তারা তাদের কাজে খুশি থাকেন।
- ম্যানেজারদেরকে তাদের কর্মীদেরকে সমর্থন করার জন্য পাওয়া যায়।
- কর্মীদের সহকর্মী, কেয়ারার এবং অন্যান্য পেশাদারদের দেয়া পরিচর্যা সম্পর্কে উদ্বেগ থাকলে তাদের সে ব্যাপারে রিপোর্ট করার আস্থা থাকে। যখন এটা ঘটে তখন তাদের সমর্থন করা হয় এবং তাদের উদ্বেগের বিষয়ে বিস্তারিত ভাবে অনুসন্ধান করা হয়।

**আপনার কেয়ার হোমের ব্যাপারে আপনার যদি কোন উদ্বেগ থাকে সেক্ষেত্রে আপনাকে কী করতে হবে**

যদি আপনি, বা আপনার পরিচর্যায় থাকা কেউ, কোন ধরনের বাজে পরিচর্যার মুখোমুখি হন, সেক্ষেত্রে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো করতে পারেন।

- **আপনার কোন উদ্বেগ থাকলে তা কেয়ার হোমের কাছে তুলে ধরুন**

আপনার হোমের ম্যানেজারকে আপনার উদ্বেগগুলোর ব্যাপারে জানান উচিত। যদি তারা তখনই আপনার উদ্বেগের বিষয়টি তৎক্ষণাৎ সুরাহা করতে না পারেন, তবে আপনি তাদের আনুষ্ঠানিক অভিযোগ প্রক্রিয়াটি ব্যবহার করতে পারেন।

আইন অনুযায়ী, প্রতিটি কেয়ার হোমের অভিযোগগুলোর সুরাহা করার জন্য অবশ্যই একটা দক্ষ প্রক্রিয়া থাকতে হবে। আপনার হোম যে ভাবে আপনার অভিযোগটির সুরাহা করেছে আপনি তাতে যদি খুশি না হন, সেক্ষেত্রে আপনার এলাকার স্থানীয় কাউন্সিলের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন যদি তারা আপনার পরিচর্যার জন্য অর্থ দিয়ে থাকে।

আপনি যদি কেয়ার হোম বা কাউন্সিলের প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে আপনি **0300 061 0614** নম্বরে ফোন করে বা **www.lgo.org.uk** ভিজিট করে লোকাল গভর্নমেন্ট অম্বুডসম্যান (Local Government Ombudsman)-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এটা প্রযোজ্য হবে যদি আপনি নিজের পরিচর্যার জন্য অর্থ পরিশোধ করেন বা যদি কাউন্সিল এটার জন্য অর্থ পরিশোধ করে থাকে।

- **আমাদেরকে বলুন**

আমরা চাই যে আপনি আমাদেরকে আপনার পরিচর্যার অভিজ্ঞতার ব্যাপারে বলবেন। এটা আমাদের কখন, কোথায় এবং কী পরিদর্শন করতে হবে, এবং ভবিষ্যতে অন্যান্যদেরকে যেন বাজে পরিচর্যা দেয়া না হয় সেটা প্রতিরোধ করার জন্য পদক্ষেপ নিতে সাহায্য করবে।

আমরা পরিচর্যার ভালো অভিজ্ঞতাগুলো সম্পর্কেও শুনতে চাই। আপনার সব অভিজ্ঞতা সম্পর্কে আমাদের বলার জন্য সবচেয়ে ভালো উপায় জানতে পিছনের মলাটটি দেখুন।

স্থানীয় সহায়ক গ্রুপগুলো, যেমন একটি স্থানীয় হেলথওয়াচ (Healthwatch), এবং স্বেচ্ছামূলক এবং জনকল্যাণমূলক সংস্থাগুলোও আমাদেরকে পরিচর্যা নিয়ে মানুষের অভিজ্ঞতার ব্যাপারে তথ্য দেয়।

তবে, এটা জানা গুরুত্বপূর্ণ যে আমরা আপনার হয়ে অভিযোগ করতে বা আপনার পক্ষ হয়ে সেগুলো নিয়ে কাজ করতে পারি না কেননা এগুলো পরিদর্শন করার বা সমাধান করার ক্ষমতা আমাদের নাই।

## কীভাবে আমরা পরিদর্শন করি এবং ব্যবস্থা গ্রহণ করি

কেয়ার হোমগুলোতে আমাদের পরিদর্শনগুলো সাধারণত অঘোষিত ভাবে করা হয়। আমরা লোকজনের সাথে পরিচর্যার ব্যাপারে তাদের অভিজ্ঞতা নিয়ে কথা বলি, এর পাশাপাশি আমরা কর্মীদের সাথে কথা বলি এবং ব্যবস্থাসমূহ এবং প্রক্রিয়াগুলো পরীক্ষা করি। আপনি যে পরিচর্যা পেয়েছেন আমরা সেই রেকর্ডগুলোও দেখতে পারি - আমরা অবশ্যই আপনার তথ্য রক্ষা করার বিষয়ে কঠোর নিয়ম অনুসরণ করব। আমরা প্রায়ই আমাদের পরিদর্শনে অন্যান্য বিশেষজ্ঞদের অন্তর্ভুক্ত করি, এদের মধ্যে অনেকেই থাকেন যারা ইতোপূর্বে পরিচর্যা সার্ভিস গ্রহণ করেছেন। আমরা এদেরকে বলি 'অভিজ্ঞতার কারণে বিশেষজ্ঞ' (Experts by Experience)।

যদি আমরা দেখি যে একটা কেয়ার হোম পরিচর্যার মানদণ্ড যা সকলেরই আশা করার অধিকার আছে (যাকে বলা হয় মৌলিক মানদণ্ডসমূহ) তা অনুসরণ করছে না তবে আমরা অবশ্যই ব্যবস্থা নেবো। এটাকে ঠিকঠাক করার জন্য হোম কী কী করবে তা আমাদের অবশ্যই বলবে। আমরা আরও যা করতে পারি:

- জরিমানা বা একটি আনুষ্ঠানিক সতর্কতা জারি;
- হোমকে কোন নতুন বাসিন্দা গ্রহণ করা থেকে বিরত রাখা; এবং
- হোম বন্ধ করে দেওয়ার (চরম ক্ষেত্রে) জন্য ব্যবস্থা নিতে পারি।

## আমরা কীভাবে আপনাকে অবহিত রাখি

আপনার কেয়ার হোমের রেটিং জানার জন্য আমাদের ওয়েবসাইট চেক করুন। আপনি কেয়ার হোমের নাম, স্থান বা পোস্ট কোড দিয়ে অনুসন্ধান করতে পারেন। আমাদের সর্বশেষ পরিদর্শন প্রতিবেদন জানাবে আমরা কী কী ভালো বিষয় পেয়েছি, কোনো উদ্বেগ আছে কি না, এবং আমরা এর উন্নতির জন্য কোনো ব্যবস্থা গ্রহণ করতে বলেছি কি না। আপনি আরও যা করতে পারেন:

- আপনি আমাদেরকে আপনার পরিচর্যার অভিজ্ঞতার ব্যাপারে বলুন;
- যখন আমরা নতুন পরিদর্শন রিপোর্ট প্রকাশ করি সেটা ইমেইলে পাবার জন্য সাইন আপ করতে;
- আমাদের সর্বশেষ খবর পেতে আমাদের মাসিক ই-নিউজলেটারের জন্য সাইন আপ করতে; এবং
- আমাদের কাজ ভালো করতে আমাদের সাহায্য করার জন্য আমাদের পাবলিক অনলাইন কমিউনিটিতে যোগ দিতে।

## কীভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন

আমাদের কল করুন: **03000 616161** (জাতীয় হার প্রযোজ্য)

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



www.facebook.com/CareQualityCommission



আমাদের ওয়েবসাইট থেকে অন্যান্য ফরম্যাটে এই পুস্তিকাটি ডাউনলোড করুন। আপনি যদি অন্য কোন ভাষা বা ফরম্যাটে এই পুস্তিকাটি পেতে চান তবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

## আমরা কীভাবে আপনার তথ্য ব্যবহার করি

যদি আপনি আমাদের কাছে আপনার সাথে যোগাযোগ করার বিবরণ দিয়ে থাকেন সেক্ষেত্রে আমরা সবসময় নিশ্চিত করব যে আপনার তথ্য যেন সুরক্ষিত থাকে এবং গোপনীয়তার সাথে ব্যবহার করা হয়ে থাকে। আমরা সাধারণত আপনার অনুমতি ছাড়া আপনার তথ্য শেয়ার করব না, কিন্তু কিছু ব্যতিক্রমী পরিস্থিতির সৃষ্টি হতে পারে যেখানে আমাদের এটা করতে হতে পারে। আমাদের কাছে আপনার দেয়া যে কোন বিবরণ যা ডেটা প্রোটেকশন অ্যাক্ট 1998 (Data Protection Act 1998) এবং আমাদের কোড অব প্র্যাকটিস অন কনফিডেন্সিয়াল পার্সোনাল ইনফরমেশন (Code of Practice on Confidential Personal Information) এর সাথে সংগতিপূর্ণ (যা আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করেছি) রেখে সংরক্ষণ করবো।