



আপনি আপনার **ডেন্টাল প্র্যাকটিস**-এর
কাছ থেকে কী স্ট্যান্ডার্ড আশা করবেন?

ইংল্যান্ড-এ আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস-এর কাছ থেকে আপনি কী স্ট্যান্ডার্ডের পরিচর্যা আশা করবেন এবং আপনার যদি কোন ব্যাপারে উদ্বেগ থাকে সেক্ষেত্রে আপনার কী করা উচিত সেই বিষয়ে এই পুস্তিকাটি আপনাকে বলবে। আপনি একটি স্থানীয় ডেন্টাল প্র্যাকটিস-এর সন্ধান করলে এটা আপনাকে সাহায্য করতে পারে। আপনি ইতিমধ্যে ব্যবহার করছেন এমন একটি পরিষেবা থেকে আপনার কী আশা করা উচিত এটা আপনাকে সেটাও বুঝতে সাহায্য করবে।

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

আমাদের কাজ হচ্ছে স্বাস্থ্য এবং সোশ্যাল কেয়ার পরিষেবাগুলো পর্যবেক্ষণ ও পরিদর্শন করা যেমন আপনার স্থানীয় ডেন্টাল এবং জিপি প্র্যাকটিসগুলো, হাসপাতাল এবং কেয়ার হোমসমূহ। তারা যেন আপনাদের উচ্চমানের পরিচর্যা প্রদান করে সেটা নিশ্চিত করার জন্যই আমরা এটা করি। 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;
- কার্যকর;
- যত্নশীল;
- মানুষের প্রয়োজনের প্রতি সাড়া প্রদানে সক্ষম; এবং
- ভালোভাবে পরিচালিত।

পরবর্তী পৃষ্ঠাগুলো বর্ণনা করবে আপনি (বা আপনার পরিবারের একজন সদস্য বা একজন বন্ধু) একটি ডেন্টাল প্র্যাকটিস-এর কাছ থেকে কী আশা করবেন যা নিরাপদ, কার্যকর, যত্নশীল, মানুষের প্রয়োজনের প্রতি সাড়া প্রদানে সক্ষম এবং ভালোভাবে পরিচালিত।

আপনি আশা করতে পারেন আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস নিরাপদ রয়েছে কারণ...

- কর্মীরা আপনার চিকিৎসার রেকর্ডগুলো রাখেন এবং এগুলো সঠিক, সম্পূর্ণ এবং হালনাগাদ থাকে।
- যদি আপনার দাঁতের স্বাস্থ্য খারাপের দিকে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে তবে কর্মীরা সেটা খেয়াল করেন এবং এটার অবস্থার উন্নতি করার জন্য পদক্ষেপ নেন।
- কর্মীরা আপনাকে সতর্কতার সাথে ওষুধ দেন এবং এগুলো সঠিকভাবে সংরক্ষণ করেন।
- আপনি নিরাপদ আছেন সেটা নিশ্চিত করার জন্য সেখানে সবসময় সঠিক জ্ঞানসম্পন্ন, দক্ষ এবং অভিজ্ঞতাসম্পন্ন যথেষ্ট সংখ্যক কর্মী কর্তব্যরত থাকেন।
- আপনাকে বা অন্য রোগীদের সংক্রমণের যে কোন ঝুঁকিকে প্রতিরোধ করার জন্য সেই এলাকাটি এবং যন্ত্রপাতি পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন এবং স্বাস্থ্যকর রাখা হয়।
- যদি নিরাপত্তা সম্পর্কে কর্মীদের কোন ধরনের উদ্বেগ থাকে, তবে তারা সেগুলো তুলে ধরেন। যদি কোন ঘটনা ঘটে তবে তারা সেগুলোর রেকর্ড রাখেন এবং, যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে, তবে প্র্যাকটিস সঠিক উপায়ে সেটার সমাধান করে।
- যদি আপনার পরিচর্যা বা চিকিৎসার ব্যাপারে কোন সমস্যা হয়ে যায়, সেক্ষেত্রে প্র্যাকটিস আপনার কাছে ক্ষমা চাইবে এবং আপনাকে বলবে কীভাবে এটা থেকে শিক্ষা নেবে এবং অন্যান্য রোগীদের ক্ষেত্রে এটা ঘটাকে বন্ধ করবে।

আপনি আশা করতে পারেন আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস কার্যকর রয়েছে কারণ...

- কর্মীরা সবসময়ই আপনার সাথে আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের কারণ নিয়ে আলোচনা করেন এবং তারা আপনার মেডিক্যাল ইতিহাস জানেন।
- কর্মীরা স্পষ্টভাবে আপনার চিকিৎসার বিভিন্ন বিকল্পগুলো আপনার কাছে ব্যাখ্যা করেন, এছাড়া কোন ধরনের খরচ জড়িত থাকলে সেগুলোও। আপনার জন্য কোন চিকিৎসা সবচেয়ে ভালো সেই ব্যাপারে এটা আপনাকে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করে।
- যখন আপনি চিকিৎসার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নেন, তখন আপনি কোন রকম বৈষম্যের শিকার হন না, উদাহরণ স্বরূপ আপনার বয়স, সেক্স (লিঙ্গ), লিঙ্গ পরিচয়, অক্ষমতা, বর্ণ, ধর্ম বা বিশ্বাস, বা যৌনতার (আপনি লেসবিয়ান, গে, উভকামী বা বিসমকামী কিনা) কারণে।
- আপনার প্রয়োজনে প্র্যাকটিস আপনাকে আরও বিশেষায়িত পরিষেবাগুলোর কাছে রেফার করে থাকে। যখন এটা ঘটে, তখন প্র্যাকটিস আপনার সমস্ত প্রাসঙ্গিক চিকিৎসা তথ্য পাঠিয়ে দেয়।

আপনি আশা করতে পারেন আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস যন্ত্রণাশীল রয়েছে কারণ...

- কর্মীরা সব সময়ে মর্যাদা ও সম্মানের সঙ্গে আপনার সাথে আচরণ করেন।
- কর্মীরা সময় নিয়ে আপনার কথা শোনেন এবং আপনার পরিচর্যার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে আপনাকে জড়িত করেন।
- কোন পরিচর্যা ও চিকিৎসা নেবার ব্যাপারে সম্মত হওয়ার আগে আপনার চিন্তা ভাবনা এবং প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার যথেষ্ট সময় থাকে।
- আপনার যথেষ্ট গোপনীয়তা আছে।
- আপনি কোন ব্যথা, কষ্ট বা অস্বস্তি অনুভব করলে, কর্মীরা সঠিক ভাবে সাড়া দেন।

আপনি আশা করতে পারেন আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস সংবেদনশীল রয়েছে কারণ...

- অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলো সেই সময়েই নির্ধারণ করা হয় যে সময়টা আপনার জন্য যথাসম্ভব সবচেয়ে বেশি সুবিধাজনক হয়।
- অ্যাপয়েন্টমেন্ট সিস্টেম ব্যবহার করা সহজ এবং স্বাভাবিক কাজের সময়ের বাইরেও, আপনি জরুরী চিকিৎসা পেতে পারেন।
- আপনি তাদের পরিষেবা নিয়ে কী ভাবছেন সে ব্যাপারে প্র্যাকটিস আপনার কাছে জানতে চায় এবং যখন পরিষেবাগুলোর ব্যাপারে পরিকল্পনা করে তখন আপনার আলাদা চাহিদার ব্যাপারটি বিবেচনায় নেয়।
- কর্মীরা অনেক জিনিস বিবেচনায় নেন যেমন আপনার বয়স, ধর্ম বা ডিজেবিলিটি এবং যেক্ষেত্রে সম্ভব সেক্ষেত্রে তারা সমন্বয়ের ব্যবস্থা করেন।
- প্র্যাকটিস বিলম্ব এড়ানোর চেষ্টা করে এবং অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়ে আপনাকে যেন খুব দীর্ঘ সময়ের জন্য অপেক্ষা না করতে হয় সে চেষ্টা করে।
- আপনার পক্ষে অভিযোগ দায়ের করা খুবই সহজ। যদি আপনি আপনার করা অভিযোগের প্রেক্ষিতে পাওয়া ফলাফল নিয়ে খুশি না হন তবে প্র্যাকটিস আপনাকে বলে দিবে কী করতে হবে।

আপনি আশা করতে পারেন আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস সঠিক ভাবে পরিচালিত রয়েছে কারণ...

- প্র্যাকটিস-এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি এর পরিষেবাগুলোর গুণমান এবং নিরাপত্তা নিরীক্ষণ করে এবং যে কোন সমস্যা সমাধান করার জন্য পদক্ষেপ নেয়।
- প্র্যাকটিস তার কর্মীদের সহায়তা করে এবং তাদের সাথে তথ্য শেয়ার করে যেন তারা সকলেই নতুন নতুন জিনিস শিখতে পারে এবং কীভাবে তারা কাজ করবেন তার উন্নতি করতে পারে।
- প্র্যাকটিস তার রোগীদের উচ্চমানের পরিচর্যা প্রদানে কতটা ভালো করছে সে ব্যাপারে তারা সং এবং খোলামেলা।
- আপনার পরিচর্যা এবং চিকিৎসার রেকর্ডগুলো সম্পূর্ণ এবং সঠিক, এবং এগুলো গোপন রাখার জন্য নিরাপদে সংরক্ষণ করা হয়।
- প্র্যাকটিস আপনার মতামতের মূল্য দেয় এবং তাদের পরিষেবাকে উন্নত করার জন্য আপনার ফিডব্যাক ব্যবহার করে।

যদি আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিসের ব্যাপারে আপনার কোন উদ্বেগ থাকে সেক্ষেত্রে আপনার করণীয় কী

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

- **ডেন্টাল প্র্যাকটিস-এর ব্যাপারে আপনার কোন উদ্বেগ থাকলে তা বলুন**

আপনার প্র্যাকটিস ম্যানেজারকে আপনার উদ্বেগগুলোর ব্যাপারে জানান উচিত। যদি তারা তখনই আপনার উদ্বেগের বিষয়টির সুরাহা না করতে পারে, তবে আপনি তাদের আনুষ্ঠানিক অভিযোগ প্রক্রিয়াটি ব্যবহার করতে পারেন।

আইন অনুযায়ী, প্রতিটি ডেন্টাল প্র্যাকটিস-এর অভিযোগগুলোর সুরাহা করার জন্য অবশ্যই একটি দক্ষ প্রক্রিয়া থাকতে হবে।

যদি আপনার অভিযোগ এনএইচএস (NHS) চিকিৎসার ব্যাপারে হয় এবং আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস যে ভাবে আপনার অভিযোগটির সুরাহা করেছে তাতে আপনি যদি খুশি না হন, সেক্ষেত্রে আপনার এলাকার স্থানীয় এনএইচএস দলকে অনলাইনে অনুসন্ধান করুন। তারপরেও যদি আপনি খুশি না হন, সেক্ষেত্রে আপনি **0345 015 4033** নম্বরে ফোন করে বা **www.ombudsman.org.uk** ভিজিট করে পার্লামেন্টারি অ্যান্ড হেলথ সার্ভিস অম্বুডসম্যান (Parliamentary and Health Service Ombudsman)-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনার অধিকারগুলোর বিষয়ে **www.nhs.uk/NHSConstitution**-এ ব্যাখ্যা করা আছে।

যদি আপনি আপনার চিকিৎসার জন্য ব্যক্তিগতভাবে অর্থ পরিশোধ করে থাকেন এবং আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস যেভাবে আপনার অভিযোগটির সুরাহা করেছে তাতে খুশি না হন, সেক্ষেত্রে আপনি **08456 120540** নম্বরে ফোন করে বা **www.dental complaints.org.uk** ভিজিট করে ডেন্টাল কমপ্লেইন্টস সার্ভিস (Dental Complaints Service)-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

- **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 স্বৈচ্ছামূলক 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

আমরা যখন একটা ডেন্টাল সার্ভিস পরিদর্শন করতে যাই তখন আমরা লোকজনের সাথে পরিচর্যার ব্যাপারে তাদের অভিজ্ঞতা নিয়ে কথা বলি, এর পাশাপাশি আমরা কর্মীদের সাথে কথা বলি এবং প্র্যাকটিস-এর 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 সাধারণত আমাদের পরিদর্শনের কাজে ডেন্টাল কেয়ার নিয়ে কাজ করেন সেইসব বিশেষজ্ঞসহ, অন্যান্য বিশেষজ্ঞদের নিযুক্ত করে থাকি।

আমরা ব্যবস্থা গ্রহণ করব যদি আমরা দেখি যে একটি ডেন্টাল প্র্যাকটিস পরিচর্যার স্ট্যান্ডার্ডগুলো পূরণ করছে না যেটা সকলেরই আশা করার অধিকার রয়েছে (যেগুলোকে অপরিহার্য স্ট্যান্ডার্ড বলা হয়)। এটাকে ঠিকঠাক করার জন্য প্র্যাকটিস কী কী করবে তা আমাদের অবশ্যই বলবে। আমরা আরও যা করতে পারি:

- জরিমানা বা একটি আনুষ্ঠানিক সতর্কতা জারি; এবং
- ডেন্টাল প্র্যাকটিস (চরম ক্ষেত্রে) বন্ধ করার ব্যবস্থা গ্রহণ।

আমরা কীভাবে আপনাকে অবহিত রাখি

আপনার ডেন্টাল প্র্যাকটিস-এর বিবরণ দেখার জন্য আমাদের ওয়েবসাইট চেক করুন। আপনি প্র্যাকটিস-এর নাম, স্থান বা পোস্ট কোড দিয়ে অনুসন্ধান করতে পারেন। যদি আমরা আপনার প্র্যাকটিসকে পরিদর্শন করে থাকি, সেক্ষেত্রে আপনি একটি প্রতিবেদন পড়তে পারেন যাতে আমরা যে সকল ভালো প্র্যাকটিস দেখতে পেয়েছি, আমাদের যদি কোন ব্যাপারে উদ্বেগ থাকে এবং আমরা যদি কোন পদক্ষেপ নিয়ে থাকি সেগুলোর বর্ণনা প্রতিবেদনটিতে থাকে। আপনি আরও যা করতে পারেন:

- পরিচর্যার ব্যাপারে আপনার অভিজ্ঞতা সম্পর্কে আমাদের বলতে;
- 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) তা আমরা রেখে দিব।