



একটি ভালো হোম-কেয়ার এজেন্সি থেকে
আপনি কী আশা করতে পারেন?

ইংল্যান্ড-এর কোন একটা এজেন্সি থেকে আপনার নিজের বাসায় (হোম কেয়ার) আপনি (বা আপনার পরিবারের একজন সদস্য বা বন্ধু) যদি ব্যক্তিগত পরিচর্যা পান, সেক্ষেত্রে এই পুস্তিকাটি আপনাকে বলবে একটা ভালো পরিষেবা থেকে আপনি কী আশা করবেন। ব্যক্তিগত পরিচর্যা বলতে বুঝায় কিছু কিছু কাজ করার জন্য সাহায্য পাওয়া যেমন খাবার খাওয়া, গোসল করা এবং টয়লেট ব্যবহার করা। এতে গৃহস্থালির কাজ যেমন ঘর-বাড়ি পরিষ্কার করা, রান্না বা বাজার করা অন্তর্ভুক্ত নয়, যদিও অনেক এজেন্সি এগুলো করে থাকে।

যে সব লোকজন কেয়ার হোমে পরিচর্যা নিয়ে থাকেন তাদের জন্য এরকম একটা পৃথক পুস্তিকা রয়েছে।

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

আমাদের কাজ হচ্ছে স্বাস্থ্য ও প্রাপ্তবয়স্ক সোশ্যাল কেয়ার সার্ভিসসমূহ যেমন হোম-কেয়ার এজেন্সি, কেয়ার হোম এবং হাসপাতালসমূহ নিরীক্ষণ এবং পরিদর্শন করা। 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;
- কার্যকর;
- যত্নশীল;
- মানুষের প্রয়োজনের প্রতি সাদা প্রদানে সক্ষম; এবং
- ভালোভাবে পরিচালিত।

যদি উপরে বর্ণিত পাঁচটি ক্ষেত্রে এটাকে **ভালো** হিসাবে রেট করা হয়ে থাকে সেক্ষেত্রে আপনি একটা হোম-কেয়ার এজেন্সি-এর কাছ থেকে কী আশা করতে পারেন এই পুস্তিকাটি তা বর্ণনা করে। কিছু কিছু ব্যতিক্রমী এজেন্সি এমনকি এটার চেয়েও ভালোভাবে কাজ করতে পারে 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 এজেন্সিকে একটা একক সামগ্রিক রেটিং প্রদান করার জন্য আমরা এই রেটিংগুলো একত্রিত করি। প্রতিটি এজেন্সিকে তাদের অফিসে একটি পোস্টার ব্যবহার করে এবং ওয়েব সাইটের মাধ্যমে অবশ্যই তাদের রেটিংগুলো প্রদর্শন করতে হবে। তারপরও একটি ভালো এজেন্সির কিছু কিছু ক্ষেত্রে উন্নয়ন সাধনের প্রয়োজন থাকতে পারে তা সত্ত্বেও আমরা মনে করি যে, সার্বিকভাবে তারা ভালো। আপনি যদি পোস্টারটি দেখতে না পান তবে এজেন্সিকে সেটা প্রদর্শন করার জন্য বলুন।

আপনি আশা করতে পারেন যে একটি ভালো হোম-কেয়ার এজেন্সি হবে নিরাপদ কারণ...

- কর্মীদের কারণে আপনি নিরাপদ এবং সুরক্ষিত বোধ করেন, আপনার ডিজেবিলিটি বা অন্যান্য চাহিদা নির্বিশেষে - এর পাশাপাশি আপনি কোন কিছু করতে চাইলে সেটা করার জন্য আপনার যতটা স্বাধীনতা দরকার তা পাবেন।
- কর্মীরা আপনার মর্যাদা ও মানবাধিকারসমূহ রক্ষা করেন এবং একজন স্বতন্ত্র ব্যক্তি হিসেবে আপনাকে সম্মান করেন।
- আপনি একটি নির্ভরযোগ্য সেবা পাচ্ছেন আর সেটা তাড়াহুড়া করে দেয়া হচ্ছে না এটা নিশ্চিত করার জন্য সেখানে যথেষ্ট সংখ্যক কর্মীরা থাকেন। আপনাকে নিরাপদ রাখা নিশ্চিত করতে কর্মীদের সঠিক সমন্বয়ের দক্ষতা থাকে।
- যিনি আপনার পরিচর্যা করেন যদি তাকে খুব স্বল্প সময়ের নোটিশে পরিবর্তন করার দরকার হয়, সেক্ষেত্রে আপনাকে সেটা বলা হবে যাতে আপনি আগে থেকেই জানতে পারেন কে আসতে পারে।
- 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 সূরাহা করে (এবং প্রয়োজনে এগুলোর তদন্ত করে) এবং তারা ভুল থেকে শিক্ষা নেয়।
- কর্মীরা আপনাকে সতর্কতার সাথে আপনার ওষুধ দেন এবং এগুলো সঠিকভাবে সংরক্ষণ করেন। যেখানে সম্ভব, এজেন্সি আপনাকে আপনার ওষুধ পর্যালোচনা করার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করে এবং আপনার যতটা সম্ভব স্বাধীন হওয়াকে সমর্থন করে।
- এজেন্সি কর্তৃক ব্যবহৃত যে কোন যন্ত্রপাতি ভালোভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়। আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে আপনার জিনিসপত্র নিরাপদ এবং সুরক্ষিত আছে।

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

- যে কোন কর্মী যিনি আপনাকে পরিচর্যা দিতে যাচ্ছেন তার সাথে আপনাকে পরিচয় করিয়ে দেয়া হয়।
- এই সকল কর্মীদের বেছে নেয়া হয় কারণ তারা তাদের জ্ঞান, যোগ্যতা এবং দক্ষতার উপর নির্ভর করে আপনাকে সঠিক পরিচর্যা দিতে পারেন।
- আপনার পরিচর্যা, চিকিৎসা বা সহায়তার ক্ষেত্রে আপনার সম্মতি (অনুমতি) প্রদান করার জন্য আপনাকে সবসময়ই এমন ভাবে জিজ্ঞাসা করা হয় যেন আপনি বুঝতে পারেন। প্রয়োজ্য হলে, আপনার বন্ধু এবং পরিবারকেও আপনার পরিচর্যার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নেবার জন্য জড়িত করা হয়।
- কর্মীরা আপনাকে সুস্থতার অধিকারী রাখতে সঠিক সময়ে সঠিক পদক্ষেপ নিয়ে থাকেন।
- কর্মীরা আপনার স্বাস্থ্য চাহিদা এবং ব্যক্তিগত পছন্দ সম্পর্কে জানেন। কর্মীরা নিয়মিত ভাবে আপনার পরিচর্যা এবং চিকিৎসার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে আপনাকে জড়িত করেন এবং আপনাকে যতটা সম্ভব পছন্দ এবং নিয়ন্ত্রণ করতে দেন।
- কর্মীরা নিশ্চিত করেন আপনি আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী সঠিক খাদ্য ও পানীয় পাচ্ছেন, এবং সেটা আপনার কাছে যথেষ্ট পরিমাণে আছে।
- যে পরিষেবা আপনি পেয়ে থাকেন সে ব্যাপারে আপনার মতামত জানতে নিয়মিত ভাবে আপনাকে জিজ্ঞাসা করা হয়, এবং আপনাদের প্রতিক্রিয়াগুলো অব্যাহত ভাবে ভালো করে থাকে।

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

- কর্মীরা আপনার পটভূমি, পছন্দ, আশা ও চাহিদাগুলো সম্পর্কে জানেন। আপনার বয়স, ডিজেবিলিটি, সেক্স (লিঙ্গ), লৈঙ্গিক পরিচয়, বর্ণ, ধর্ম বা বিশ্বাস, অথবা যৌনতা (আপনি লেসবিয়ান, সমকামী, উভকামী কিংবা হেটারোসেক্সুয়াল কিনা)-এর কারণে আপনার থাকা যে কোন চাহিদা এতে অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- 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 মর্যাদা ও সম্মানের সঙ্গে আপনার সাথে আচরণ করেন। তাদের আপনার বিশ্বাসের সম্পর্ক গড়ে তোলার মতো সময় থাকে এবং তারা আপনার সুস্থতার জন্য উদ্বিগ্ন থাকেন।

আপনি আশা করতে পারেন যে একটি ভালো হোম-কেয়ার এজেন্সি হবে **সাদা প্রদানে সক্ষম** কারণ...

- আপনার পরিচর্যা, চিকিৎসা এবং সহায়তা একটা লিখিত পরিকল্পনা মধ্যে সাজিয়ে ফেলা হয় যেটাতে আপনি আপনার ব্যক্তিগতকৃত যন্ত্র পাচ্ছেন সেটা নিশ্চিত করতে কর্মীদের কী করতে হবে তা বর্ণনা করা থাকে।
- আপনি, আপনার পরিবার এবং বন্ধুদের, যেক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, সক্রিয়ভাবে এই পরিকল্পনা তৈরি করার সাথে জড়িত করা হয় আর এটা আপনার ব্যক্তিগত পছন্দকে প্রতিফলিত করে। 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 অন্যান্য পরিষেবা, 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 হাসপাতালে যেতে হলে বা অন্য আরেকটি পরিষেবার প্রয়োজন হলে, সেটা যেন খুব ভালোভাবে সম্পন্ন হয় তা নিশ্চিত করার জন্য কর্মীরা আপনাকে সংগে নিয়ে সূচাঙ্ক ভাবে পরিকল্পনা করবেন।
- 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 হোম-কেয়ার এজেন্সি হবে **ভালোভাবে পরিচালিত** কারণ...

- কর্মীরা জানেন তাদের কাছে কী আশা করা হয় এবং তারা তাদের কাজে খুশি থাকেন।
- কর্মীদেরকে তাদের ম্যানেজাররা সহায়তা করে থাকেন, আর অন্যান্য কর্মী সদস্যদের সাথে তাদের মতামত এবং তথ্য শেয়ার করার জন্য সহজেই দেখা করা যায়।
- কর্মীদের সহকর্মী, কেয়ারার এবং অন্যান্য পেশাদারদের দেয়া পরিচর্যা সম্পর্কে উদ্বেগ থাকলে তাদের সে ব্যাপারে রিপোর্ট করার মতো আত্মবিশ্বাস থাকে। যখন এটা ঘটে তখন তাদের সমর্থন করা হয় এবং তাদের উদ্বেগের বিষয়ে বিস্তারিত ভাবে অনুসন্ধান করা হয়।

- কর্মীরা এবং ম্যানেজাররা অন্যদের সাথে কার্যকরভাবে কাজ করেন যারা আপনার পরিচর্যার সাথে জড়িত থাকতে পারেন, যেমন আপনার স্থানীয় কাউন্সিল।
- ম্যানেজাররা জানেন তাদের দায়িত্ব কী, এবং তারা সবসময় সৎ থাকেন, এমন কী যখন কোন সমস্যা হয় তখনও।

আপনার হোম-কেয়ার এজেন্সি সম্পর্কে আপনার উদ্বেগ থাকলে 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 হোম-কেয়ার এজেন্সির কাছে তুলে ধরুন।**

আপনার এজেন্সির ম্যানেজারদেরকে আপনার উদ্বেগগুলোর ব্যাপারে জানানো উচিত। যদি তারা তখনই আপনার উদ্বেগের বিষয়টি তৎক্ষণাৎ সুরাহা না করতে পারে, তবে আপনি তাদের আনুষ্ঠানিক অভিযোগ প্রক্রিয়াটি ব্যবহার করতে পারেন।

আইন অনুযায়ী, প্রত্যেকটি হোম-কেয়ার এজেন্সির অবশ্যই অভিযোগ সামলানোর জন্য একটি কার্যকর প্রক্রিয়া থাকতে হবে। আপনার এজেন্সির যেভাবে আপনার অভিযোগটির সুরাহা করেছে তাতে যদি আপনি খুশি না হন, সেক্ষেত্রে আপনি লোকাল এজেন্সির সাথে যোগাযোগ করতে পারেন যদি তারা আপনার পরিচর্যার জন্য অর্থ পরিশোধ করে থাকেন।

যদি আপনি এজেন্সি বা কাউন্সিলের কাছ থেকে পাওয়া প্রতিক্রিয়ায় খুশি না হন, সেক্ষেত্রে আপনি **0300 061 0614** নম্বরে ফোন করে বা **www.ombudsman.org.uk** ভিজিট করে লোকাল গভর্নমেন্ট অম্বুডসম্যান (Local Government Ombudsman)-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এটা প্রয়োজ্য 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 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 হোম-কেয়ার এজেন্সি পরিদর্শন করতে যাই, তখন আমরা লোকজনের সাথে পরিচর্যার ব্যাপারে তাদের অভিজ্ঞতা নিয়ে কথা বলি, এর পাশাপাশি আমরা কর্মীদের সাথে কথা বলি এবং এজেন্সির নেয়া 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 এটা পাওয়া যায় যে কোনো হোম-কেয়ার এজেন্সি পরিচর্যার মানদণ্ড যা সকলেরই আশা করার অধিকার আছে (যাকে বলা হয় মৌলিক মানদণ্ডসমূহ) অনুসরণ করছে না তবে আমরা অবশ্যই ব্যবস্থা নেবো। এটাকে ঠিকঠাক করার জন্য এজেন্সি কী কী করবে তা আমাদের অবশ্যই বলবে। আমরা আরও যা করতে পারি:

- জরিমানা বা একটি আনুষ্ঠানিক সতর্কতা জারি; এবং
- এজেন্সি বন্ধ করে দেওয়ার (চরম ক্ষেত্রে) জন্য ব্যবস্থা নিতে পারি।

আমরা কীভাবে আপনাকে অবহিত রাখি

আপনার হোম-কেয়ার এজেন্সির রেটিং জানার জন্য আমাদের ওয়েবসাইট চেক করুন। আপনি এজেন্সির 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।