

কেয়ার কোয়ালিটি  
কমিশন -এৰ ব্যাপাৰে  
অভিযোগ কৰা  
অক্টোবৰ 2016

## কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন সম্পর্কে

আমরা হচ্ছি কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন (Care Quality Commission, CQC) আমাদের কাজ হচ্ছে হেলথ কেয়ার এবং সোশ্যাল কেয়ার সার্ভিসগুলোকে যেমন, স্থানীয় হাসপাতাল, জিপি সার্জারি এবং কেয়ার হোমগুলোকে, নিবন্ধন, নিরীক্ষণ এবং পরিদর্শন করা। তারা যে পরিচর্যা প্রদান করেন তা যেন নিরাপদ, কার্যকর এবং যন্ত্রশীল হয় তা নিশ্চিত করতে আমরা এটি করি।

প্রতিটি পরিষেবা পরিদর্শনের সময় সেটি কতটুকু ভালো তা আমরা বিচার করি পাশাপাশি এটিকে 'চমৎকার', 'ভাল', 'উন্নতির প্রয়োজন' বা 'অপর্যাপ্ত' রেটিং দেই। আমরা আমাদের ওয়েবসাইটে প্রতিটি পরিষেবা সম্পর্কে রিপোর্ট প্রকাশ করি।

আমাদের পরিদর্শনে যদি বের হয় যে কোন একটি পরিষেবার উন্নতির প্রয়োজন রয়েছে, সে ক্ষেত্রে এটি যেন ঘটে তা নিশ্চিত করার জন্য আমরা পদক্ষেপ নেব।

## ভূমিকা

আমরা আমাদের কাজ কতটা ভালোভাবে করছি সেই ব্যাপারে আমরা আপনাদের মতামত ও পরামর্শকে স্বাগত জানাই। আমরা আপনার মতামতের মূল্য দিয়ে থাকি এবং একটি সংগঠন হিসেবে আমরা কীভাবে কাজ করি এবং কীভাবে আমাদের কর্মীরা তাদের ভূমিকাকে চালিত করেন তা উন্নত করতে এটিকে ব্যবহার করি।

আপনি যদি মনে করেন যে আমাদের কোন কিছু ভুল হয়েছে এবং আমাদের কাছে অভিযোগ করতে চান সে ক্ষেত্রে কী করতে হবে তা এই পুস্তিকাটি ব্যাখ্যা করে। এটি আরও ব্যাখ্যা করে আমরা কীভাবে আপনার অভিযোগ মোকাবেলা করব।

## আমাদের পরিষেবার মানদণ্ড

আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ করলে, আমরা যা করব:

- আপনার উদ্বেগ যত্ন সহকারে শুনবো;
- বিনয়ী এবং উপকারী হব;
- নিরপেক্ষভাবে এবং দক্ষতার সঙ্গে আপনার অভিযোগের মোকাবেলা করব;
- আপনাকে বলব কীভাবে আমরা অভিযোগ নিয়ে কাজ করছি;
- কোন ভুল করলে আমরা তা স্বীকার করব এবং যখনই সম্ভব তখনই বিষয়গুলো ঠিক করে ফেলব; এবং
- যদি আমরা নিজেরা আপনার অভিযোগের মোকাবেলা করতে না পারি তবে এই ব্যাপারে কথা বলার জন্য সঠিক সংগঠনটিকে খুঁজে পেতে আপনাকে সাহায্য করতে চেষ্টা করব।

## যে অভিযোগগুলোর মোকাবেলা আমরা করতে পারি।

আমাদের ন্যাশনাল কমপ্লেইনস টিম) National Complaints Team) যে কোন কারো কাছ থেকে পাওয়া অভিযোগগুলোর মোকাবেলা করতে পারে যিনি আমাদের কাজ চালানার কারণে সরাসরি ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছেন, এতে আরও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে আমাদের কর্মী বা যে সকল লোকেরা আমাদের জন্য কাজ করেন তাদের সাথে সম্পর্কিত অভিযোগগুলোও। এছাড়াও আপনি অন্য কারো পক্ষ থেকে কোন একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন) যেমন আত্মীয় বা এমন কেউ যার যত্ন নেন।

আপনি কী সম্পর্কে অভিযোগ করতে পারেন তার উদাহরণে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, যেখানে আপনি মনে করেন যে আমাদের হয়েছে:

- প্রশাসনিক ভুল করা) যেমন ভুল তথ্য প্রদান করা বা কোন কিছু করার জন্য আমাদের যতটুকু সময় লাগবে বলে বলেছিলাম তার চেয়ে বেশি সময় লাগা;
- অপেশাদারি ভাবে আচরণ করা;
- সঠিক পদ্ধতি অনুসরণ না করা; বা
- আমরা যে মান পূরণ করার জন্য কাজ করছি তা পূরণ করতে না পারা।

## যে অভিযোগগুলোর মোকাবেলা আমরা করতে পারি না

কিছু কিছু বিষয় থাকে যেগুলোর মোকাবেলা আমাদের ন্যাশনাল কমপ্লেইনস টিম করতে পারে না। এতে নিম্নলিখিত ব্যাপারে অভিযোগগুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

- আমাদের পরিদর্শন থেকে পাওয়া প্রমাণাদি এবং পরিষেবাগুলোকে আমরা যে রেটিং দিয়ে থাকি। এই অভিযোগগুলো পৃথক প্রক্রিয়ার অধীনে মোকাবেলা করা হয়, যা আমাদের ওয়েবসাইট [www.cqc.org.uk/content/requesting-review-ratings](http://www.cqc.org.uk/content/requesting-review-ratings) এ ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
- আমরা যদি দেখতে পাই যে কোন পরিচর্যা প্রদানকারী বা ম্যানেজার তাদের কাছ থেকে প্রত্যাশিত মান পূরণ করছেন না সেক্ষেত্রে আমরা যে পদক্ষেপ নেই। এই অভিযোগগুলোও পৃথক প্রক্রিয়ার অধীনে মোকাবেলা করা হয়, যা আমাদের ওয়েবসাইট [www.cqc.org.uk/content/enforcement-action-and-representations](http://www.cqc.org.uk/content/enforcement-action-and-representations) এ ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
- আমাদের জন্য কাজ করা, যদি আপনি বর্তমানে কাজ করেন, বা পূর্বে করতেন, আমাদের একজন কর্মী হিসাবে। আমাদের হিউম্যান রিসোর্সেস টিম এই অভিযোগগুলোর মোকাবেলা করে।
- চুক্তি নিয়ে সরবরাহকারীদের সঙ্গে বিরোধ।
- সরকার, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, এনএইচএস কর্তৃপক্ষ, স্থানীয় কাউন্সিল এবং অন্যান্য প্রতিষ্ঠান যাদের সাথে আমরা কাজ করি।
- নিবন্ধিত থাকার জন্য পরিচর্যা প্রদানকারীরা আমাদেরকে যে ফি দিয়ে থাকেন। এর একমাত্র ব্যতিক্রম তখনই হয় যখন আমরা কোন ভুল করি এবং ভুল ফি চার্জ করি।
- হেলথ কেয়ার এবং সোশ্যাল কেয়ার প্রদানকারীরা) নিম্নে দেখুন।

## হেলথ কেয়ার এবং সোশ্যাল কেয়ার প্রদানকারীদের সম্পর্কে অভিযোগ

আমরা এটি পরীক্ষা করার জন্য দায়ী যে প্রত্যেক পরিচর্যা প্রদানকারী যারা আমাদের সাথে নিবন্ধিত আছেন তারা মান ও নিরাপত্তার সুনির্দিষ্ট মানদণ্ড (মৌলিক মানদণ্ড হিসাবে পরিচিত (পূরণ করছেন। তবে, সংসদ আমাদের যে দায়িত্ব প্রদান করেছে তাতে পরিষেবা প্রদানকারীদের সেবার ব্যাপারে আলাদাভাবে করা অভিযোগের মোকাবেলা করা অন্তর্ভুক্ত থাকে না।

আমরা একটি পৃথক লিফলেট প্রকাশ করেছি যা ব্যাখ্যা করে কীভাবে একজন সেবা প্রদানকারীর ব্যাপারে অভিযোগ করতে হয়। এটি আমাদের ওয়েবসাইট [www.cqc.org.uk/content/complain-about-service-or-provider](http://www.cqc.org.uk/content/complain-about-service-or-provider) এ পাওয়া যাবে।

এছাড়াও কীভাবে কোন গুরুতর উদ্বেগের ব্যাপারে রিপোর্ট করতে হয় সে সম্পর্কে আমাদের ওয়েবসাইটে তথ্য রয়েছে।

- আপনি কোন হেলথ কেয়ার বা সোশ্যাল কেয়ার পরিষেবার কর্মীদের একজন সদস্য হয়ে থাকলে, [www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-staff](http://www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-staff) ভিজিট করুন
- আপনি সর্বসাধারণের একজন হয়ে থাকলে, [www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-public](http://www.cqc.org.uk/content/report-concern-if-you-are-member-public) ভিজিট করুন।

## আমরা কীভাবে আপনার অভিযোগ মোকাবেলা করব

যদি আপনি আমাদের বলেন যে কোন কিছু ভুল হয়েছে, সেক্ষেত্রে আমরা আপনাকে নিশ্চিত করতে চাই আপনার যেন মনে হয় যে আমরা এটি দক্ষতার সাথে এবং সাহায্যজনকভাবে মোকাবেলা করব।

আমরা আপনার অভিযোগটি পাওয়ার সাথে সাথেই এই ব্যাপারে দেখব। আমাদের ন্যাশনাল কমপ্লেইনস টিম আপনার অভিযোগটি সম্বল হলে সাত কর্ম দিবসের মধ্যে সমাধান করে ফেলার লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করবে। যদি আমরা সিদ্ধান্ত নেই যে আপনার অভিযোগটির মোকাবেলা আমরা করতে পারব না, সেক্ষেত্রে সাত কর্ম দিবসের মধ্যে আমাদের কারণ ব্যাখ্যা করার লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করব।

সকল অভিযোগের দ্রুত সমাধান করা যায় না, আর কিছু কিছু ক্ষেত্রে আমাদের তদন্ত চালানোর প্রয়োজন হয়। আমরা কীভাবে আপনার অভিযোগটির মোকাবেলা করব আর আমাদের অনুসন্ধানের কাজে সাহায্য করার জন্য আরও তথ্যের প্রয়োজন হবে কিনা আমরা সেই ব্যাপারে আপনার সাথে কথা বলব। যে ব্যক্তি আপনার অভিযোগটি নিয়ে কাজ করবেন আমরা তার নাম ও তার সাথে যোগাযোগ করার বিস্তারিত বিবরণও আপনাকে দিয়ে দিব।

যখন আমরা আপনার অভিযোগ সম্পর্কে এবং আপনি কী ঘটতে দেখতে চান তা পুরোপুরি বুঝব, তখন আমরা চেষ্টা করব 30 কর্মদিবসের মধ্যে আমাদের তদন্ত শেষ করতে এবং একটি লিখিত উত্তর দিতে। সবকিছু ঠিকঠাক করতে আমরা যে সব কিছু করেছি, বা করার পরিকল্পনা করছি এটি আপনাকে তা জানাবে। যদি আমরা এই সময়ের মধ্যে উত্তর দিতে না পারি, সেক্ষেত্রে আমরা আপনাকে এই বিলম্ব সম্বন্ধে জানাব আর এর কারণ ব্যাখ্যা করব।

### অভিযোগগুলোর রেকর্ড করা

আমাদের গ্রাহক সেবার উন্নতির জন্য, আমরা যে সকল অভিযোগ পেয়েছি তার রেকর্ড রাখি। এটি আমাদেরকে নতুন সমস্যাগুলো সবচেয়ে ভালভাবে সমাধান করার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করে। অভিযোগ থেকে আমরা কী শিখলাম তাও আমরা আমাদের কর্মীদের সাথে শেয়ার করি, আর এটি নিশ্চিত করি যে এর সাথে সম্পর্কিত লোকজনকে যেন চিহ্নিত করা না যায়। আমরা কীভাবে আপনার তথ্য পরিচালনা করি সেই ব্যাপারে আরও তথ্য পেতে উল্টো পৃষ্ঠা দেখুন।

## কোন অভিযোগ দায়ের করতে সহায়তা দেওয়া

### অ্যাডভোকেসি পরিষেবাসমূহ

যদি আপনি আপনার অভিযোগ তৈরি করার জন্য আমাদের সাহায্য পেতে চান, সেক্ষেত্রে আপনি একটি স্থানীয় অ্যাডভোকেসি সার্ভিস-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনার এলাকার অ্যাডভোকেসি সার্ভিসগুলোর তালিকা পাবার জন্য, আপনি আপনার স্থানীয় কাউন্সিল বা সিটিজেন'স অ্যাডভাইস ব্যুরোর (Citizen's Advice Bureau) সাথে যোগাযোগ করুন।) [www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)).

### পার্লামেন্টারি ও হেলথ সার্ভিস ওম্বুডসম্যান (Parliamentary and Health Service Ombudsman)

পার্লামেন্টারি ও হেলথ সার্ভিস ওম্বুডসম্যান একটি বিনামূল্যের পরিষেবা যা সরকারি সংগঠনগুলোর বিরুদ্ধে করা অভিযোগগুলো দেখেন। আপনি যে কোন সময়ে আপনার অভিযোগ সম্পর্কে তাদেরকে বলতে পারেন, তারা আপনার অভিযোগটি নিয়ে কাজ শুরু করার পূর্বে আপনাকে আমাদের অভিযোগ করার পদ্ধতির মধ্যে দিয়ে যেতে উৎসাহিত করবেন।

যদি আপনি চান যে ওম্বুডসম্যান আপনার অভিযোগটি দেখবেন, সেক্ষেত্রে আপনি অবশ্যই একজন সংসদ সদস্যকে এটি তাদের কাছে পাঠাতে বলবেন।

আরও বেশি করে জানতে, ওম্বুডসম্যানের ওয়েবসাইট [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) ভিজিট করুন বা তাদের হেল্প লাইনে 0345 015 4033 ফোন করুন।

## ডেটা সুরক্ষা এবং তথ্যের স্বাধীনতা

আমরা আইনের সাথে সঙ্গতি রেখে আপনার তথ্য পরিচালনা করব। ডেটা প্রোটেকশন অ্যাক্ট 1998 (Data Protection Act 1998) আপনাকে কিছু কিছু তথ্য দেখবার অধিকার দেয় যা আমরা আপনার সম্বন্ধে )ব্যক্তিগত ডেটা (রেখে থাকি। ফ্রিডম অব ইনফরমেশন অ্যাক্ট) Freedom of Information Act 2000)-এর অধীনে, আপনি অন্যান্য তথ্যও দেখতে পারেন, যেমন আমাদের নীতি ও কার্যপদ্ধতিসমূহ বা আমাদের কাজ সম্পর্কিত পরিসংখ্যান।

আমাদের কাছে তথ্য চাওয়ার পরে আমরা যে ভাবে সাড়া দেই তাতে যদি আপনি সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে আপনি আমাদের ইনফরমেশন অ্যাক্সেস টিম (Information Access Team)-এর কাছে ইমেইল পাঠিয়ে যোগাযোগ করবেন [information.access@cqc.org.uk](mailto:information.access@cqc.org.uk). আমরা যে ভাবে আপনার অনুরোধটি নিয়ে কাজ করেছি তাতেও যদি আপনি খুশি না হন, সেক্ষেত্রে আপনি ইনফরমেশন কমিশনার (Information Commissioner)-এর কাছে অভিযোগ করতে পারেন। কীভাবে করা হয়, সেই ব্যাপারে জানতে, কমিশনারের ওয়েবসাইট [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk) ভিজিট করুন বা হেল্পলাইনে 0303 123 1113 নম্বরে ফোন করুন।

## কীভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন

যদি আপনার সিকিউসি সম্পর্কে কোন অভিযোগ থাকে, সেক্ষেত্রে অনুগ্রহ করে আমাদের ন্যাশনাল কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার) **National Customer Service Centre**)-এর সাথে যোগাযোগ করুন যারা এটি দ্রুত আমাদের ন্যাশনাল কমপ্লেইন্স-এর কাছে পাঠিয়ে দেবে।

আমাদের ফোন করুন :03000 616161 (জাতীয় হার প্রযোজ্য)

আমাদের ইমেইল করুন :[enquiries@cqc.org.uk](mailto:enquiries@cqc.org.uk)

আমাদের কাছে লিখুন :**Care Quality Commission National Customer Service Centre, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন :[www.cqc.org.uk/contact](http://www.cqc.org.uk/contact)

আপনি অন্য কোন ফরম্যাট বা ভাষায় এই প্রকাশনাটি পেতে চাইলে অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন। অভিযোগ করতে আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে, আপনাকে সহায়তা দেবার জন্য আমরা আপনার জন্য একজন দোভাষী, অনুবাদক বা সাইন ল্যাঙ্গুয়েজ দোভাষীর ব্যবস্থা করব।

অর্ডার কোড :**CQC-146**