

উপকারী ঠিকানসমূহ:

ইনডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেইন্টস্ এ্যাডভোকেসী সার্ভিস্ (আই
সি এ এস)

ফোন: 0845 456 1084

ওয়েবসাইট: www.pohwer.net

ক্যামব্রীজশায়ার ইনডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেইন্টস্

এ্যাডভোকেসী সার্ভিস্ (আই সি এ এস)

ক্যামব্রীজ: 01223 218500

ফ্যানল্যান্ড: 01354 652445

পিটারবরাহ: 01733 758278

পিটারবরাহ এ্যাড ফেনল্যান্ড মাইন্ড

৪৩৯ লিনকোলন্ রোড

পিটারবরাহ পি ই ১ ২ পি ই

ফোন: 01733 758211

হান্টস্ মাইন্ড

দি লাইমস্

২৪ নিউ স্ট্রীট

স্যান্ট নিওটস্ পি ই ১৯ ১ এ জে

ফোন: 01480 470480

ক্যাম মাইন্ড

ব্যারেরি হাউজ

১০০ চেপ্টার্টন রোড

ক্যামব্রীজ সি বি ৪ ১ ই আর

ফোন: 01223 356947

হেলথ্ সার্ভিস্ ওম্বাডসম্যান

মিলব্যাংক টাওয়ার, মিলব্যাংক

লন্ডন এস ডব্লিও ১ পি ৪ কিউ আর

ফোন: 0845 0154033

ওয়েবসাইট: www.ombudsman.org.uk

Bengali

আপনার যদি একটি অভিযোগ
থাকে...

If you have a complaint ...

এপ্রিল ২০১০

অধিকতর তথ্যাদির জন্য নিম্নোক্ত ঠিকানায়

যোগাযোগ করুন:

এইচ কিউ এলিজাবেথ্ হাউজ, ফুলবার্ন হসপিটাল,

ক্যামব্রীজ সি বি ২১ ৫ ই এফ

ফোন: 01223 726789 ফ্যাক্স: 01480 398501

ওয়েবসাইট: www.cpft.nhs.uk

ক্যামব্রীজ বিশ্ববিদ্যালয়ের সঙ্গে অংশীদারত্বে

ক্যামব্রীজশায়ার এ্যান্ড পিটারবর্যাহ্ এন এইচ এন্স ফাউন্ডেশান ট্রাস্ট (সি পি এফ টি) কর্তৃক মানসিক স্বাস্থ্য এবং শিক্ষা গ্রহণে প্রতিবন্ধকতা (লার্নিং ডিজএ্যাবিলিটি) বিষয়ক যে সেবা প্রদান করা হয় এবং সি পি এফ টি-র ব্যবস্থাপনায় সোশাল সার্ভিসেস কর্তৃক প্রদানকৃত সেবাসমূহের বিষয়ে আপনি কিভাবে অভিযোগ করতে পারেন তা এই প্রচারপত্রটিতে ব্যাখ্যা করে বলা হয়েছে।

কখন একটি অভিযোগ করতে হয়?

কোন সমস্যা ঘটার পর যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একটি অভিযোগ করা সর্বোত্তম। আপনি একটি অভিযোগ করতে পারেন:

- ঘটনাটি ঘটার পর ১২ মাস সময়ের মধ্যে।
- আপনি অভিযোগ করতে পারেন এমন কিছু ঘটেছে বলে বুঝতে পারার পর ১২ মাস সময়ের মধ্যে।

আপনি সমস্যাটি ঘটার কাছাকাছি সময়ে অভিযোগ করতে না পারার পক্ষে কোন যথোপযুক্ত কারণ থাকলে এ সময়-সীমা প্রযোজ্য নাও হতে পারে। ফ্রিফোন 0800 376 0775 নম্বরে ফোন করে কমপ্লেইন্টস্ কো-অর্ডিনেটরের সঙ্গে পরামর্শ এবং তথ্যের জন্য অনুরোধ জানাতে পারেন।

আপনি কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন

আপনার সেবা-যত্নের ব্যাপারে যেসব সার্ভিস্ লাভ করেছেন তার কোনটির বিষয়ে আপনি বা আপনার আত্মীয়-সজন সম্মুখ না হলে আপনার উচিত হবে একজন স্টাফের সঙ্গে আলাপ-আলোচনা করা।

কোন কোন সময় সমস্যা তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান করা যায়। আপনি যদি সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারী লোকজনদের সঙ্গে কথা বলতে পারেন, তাহলে সবকিছু সঠিকভাবে করার জন্য তাদেরকে একটি স্মরণ দিতে পারেন।

একজন স্টাফ আপনাকে সাহায্য করতে পারবে বলে আপনি যদি মনে না করেন অথবা আপনি যদি তাদের সঙ্গে কথা বলতেও স্বস্তি না পান, তাহলে 'কমপ্লেইন্টস্ কো-অর্ডিনেটরের সঙ্গে যোগাযোগ করুন, যিনি আপনাকে সহায়তা করতে পারবেন।

Bengali

এন এইচ এন্স এবং সোশাল সার্ভিসেস্ যেসব সেবা প্রদান করে সেগুলো প্রদানের জন্য যেসব আইন-কানুন এবং জাতীয় পর্যায়ের নির্দেশনা রয়েছে সেগুলো অনুযায়ী প্রস্তুতকৃত একটি অভিযোগের পদ্ধতি সি পি এফ টি অনুসরণ করে। অভিযোগ করার পদ্ধতির এই অংশটিকে বলা হয় 'লোকাল রেজুলেশান' (স্থানীয়ভাবে সমাধান করা)।

স্থানীয়ভাবে সমাধান করা

আপনার অভিযোগটি লিখিতভাবে করা হলে ২টি কর্ম দিবসের মধ্যে আপনার অভিযোগটির প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে। কমপ্লেইন্টস্ কো-অর্ডিনেটর আপনার অভিযোগটি যথোপযুক্ত এন এইচ এন্স ম্যানেজার বা সোশাল সার্ভিসেস্ কাষ্টমার কেয়ার ম্যানেজার এর নিকট পাঠাবেন যাতে বিষয়টির প্রতি নজর দেয়া হয় এবং একটি তদন্তের ব্যবস্থা করা হয়।

পদ্ধতিটির অংশ হিসেবে আপনার উদ্বিগ্নতার সব কয়টি বিষয়ে যেন নজর দেয়া হয় তার নিশ্চয়তার জন্য একজন মধ্যস্থতাকারী বা কনসিলেটর বা এ্যা ডভোকেটের সঙ্গে একটি মিটিং করা বা জড়িত হওয়া হয়তবা সহায়ক হতে পারে।

আপনার অভিযোগটির বিষয়ে আপনার সঙ্গে সন্মত সময়-সীমার মধ্যে সি পি এফ টি একটি পূর্ণাঙ্গ জবাব প্রদান করবে।

আপনি এর পরেও সম্মুখ হতে না পারলে

আমরা যেভাবে আপনার অভিযোগটির প্রতি সাড়া প্রদান করেছি তাতে আপনি সম্মুখ হতে না পারলে দয়া করে সি পি এফ টি এর কমপ্লেইন্টস্ কো-অর্ডিনেটর এর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন। তিনি আপনার উৎকর্ষার বিষয়ে শুনবেন এবং ভবিষ্যতে আপনি কি করতে পারেন সে বিষয়ে পরামর্শ দিবেন।

আপনার অভিযোগটির তদন্তের বিষয়ে আপনি সম্মুখ না হলে আপনি সংশ্লিষ্ট ওমব্যাডস্‌ম্যান অর্থাৎ ন্যায়পাল হেলথ্ বা সোশাল সার্ভিসেস্ এর সঙ্গে যোগাযোগ করে আপনার অভিযোগটির বিষয়ে নিরপেক্ষভাবে তদন্ত করার জন্য অনুরোধ জানাতে পারেন।

এই ওমব্যাডস্‌ম্যান বা ন্যায়পাল এন এইচ এন্স এবং সরকার থেকে সম্পূর্ণভাবে স্বাধীন। ওমব্যাডস্‌ম্যান সিদ্ধান্ত নিবেন আপনার কেইসটি তদন্ত করে দেখবেন কি না। তবে সমস্যাটি নিয়ে এন এইচ এন্স বা সোশাল সার্ভিসেস্ এর অভিযোগের পদ্ধতি অনুযায়ী অগ্রসর না হলে তিনি সাধারণতঃ একটি কেইস্ গ্রহণ করেন না।

এ প্রচারপত্রটি পড়তে বা বুঝতে আপনার যদি সাহায্যের প্রয়োজন থাকে তবে দয়া করে নিম্নোক্ত ঠিকানায় যোগাযোগ করুন:

Complaints Co-ordinator
Cambridgeshire and Peterborough NHS
Foundation Trust
Elizabeth House
Fulbourn Hospital
Fulbourn
Cambridge CB21 5EF

ফ্রীফোন: 0800 376 0775