

LLAIS



Eich llais mewn iechyd | Your voice in health
a gofal cymdeithasol | and social care



আমাদের অ্যাডভোকেসি পরিষেবা

অখণ্ডতা

~ মানুষ কেন্দ্রিক

~ একসাথে কাজকরা

Llais হল ওয়েলসের জনগণকে তাদের স্বাস্থ্য ও সামাজিক যত্ন পরিষেবাগুলিতে আরও শক্তিশালী মতামত দেওয়ার জন্য ওয়েলস সরকার কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত একটি **জাতীয়, স্বাধীন সংস্থা**।

আমাদের তিনটি প্রধান ভূমিকা আছে:

01: আপনার স্বাস্থ্য এবং সামাজিক যত্নের অভিজ্ঞতা সম্পর্কে আপনার সাথে যুক্ত হতে এবং শুনতে। আপনি কমিউনিটিতে, ইভেন্টে, ড্রপ-ইনগুলিতে আমাদের দেখে থাকতে পারেন - আমরা আপনাকে আপনার কথা বলার সুযোগ দেওয়ার জন্য গুরুত্বপূর্ণ জায়গাগুলিতে আপনার সাথে দেখা করার চেষ্টা করি।

02: স্বাস্থ্য এবং সামাজিক যত্নে সিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের কাছে আপনার মতামত উপস্থাপন করতে। আইন অনুযায়ী, তারা এখন আপনার প্রতিক্রিয়া সঙ্গে কি পরিকল্পনা করছে তা আমাদের জানানো আবশ্যিক। যদি তারা এতে পদক্ষেপ না নিতে পারে, তাহলে তাদের আমাদের বলতে হবে কেন।

03: স্বাস্থ্য ও সামাজিক যত্ন সম্পর্কে অভিযোগের জন্য ওয়েলসের প্রতিটি এলাকায় অভিযোগ অ্যাডভোকেসি পরিষেবা প্রদান করা।

আপনি বা অন্য কেউ বর্তমানে যে স্বাস্থ্য বা সামাজিক যত্ন পাচ্ছেন তাতে আপনি অখুশি হলে আমাদের সাথে কথা বলুন।

আপনার মতামত এখন আগের চেয়ে অনেক বেশি শক্তিশালী।

আপনার সমর্থন করার অধিকার

এই নির্দেশিকা আপনাকে বলবে যে কীভাবে আমাদের অভিযোগের অ্যাডভোকেসি পরিষেবা আপনাকে NHS বা সামাজিক পরিষেবা যেগুলি আপনি বা অন্য কেউ পেয়েছেন সেগুলি সম্পর্কে উদ্বেগ প্রকাশ করতে সাহায্য করতে পারে।

ওয়েলসে আপনি যে স্বাস্থ্য এবং সামাজিক যত্ন পরিষেবাগুলি পাচ্ছেন সে সম্পর্কে আপনার উদ্বেগ থাকলে আপনি বিনামূল্যে, স্বাধীন অভিযোগের অ্যাডভোকেসি করার অধিকারী।

Llais কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেটরা প্রশিক্ষিত পেশাদার। তারা চিকিৎসা বা সামাজিক যত্নের পরামর্শ দিতে পারে না, তবে তারা আপনি আপনার স্বাস্থ্য এবং সামাজিক যত্নে তাদের যা বলেছেন সেগুলি নিয়ে আপনার অভিযোগের সমাধান খুঁজতে পারেন।



আপনার সমর্থন করার অধিকার

আপনি আমাদের আইনজীবীদের সাথে যে তথ্য শেয়ার করেন তা আপনার চুক্তি ছাড়া শেয়ার করা হবে না যদি না আপনার বা অন্য কেউ ক্ষতি করতে পারে বলে মনে করার কারণ থাকে।

সমস্ত স্থানীয় স্বাস্থ্য এবং সামাজিক যত্ন পরিষেবা প্রদানকারীদের নিজস্ব অভিযোগের প্রক্রিয়া রয়েছে এবং তারা চায় যে আপনি তাদের সাথে আপনার উদ্বেগগুলি উত্থাপন করুন যাতে তারা যদি সম্ভব হয়, তাহলে সবকিছু ঠিক রাখতে পারে। আপনি যদি নিশ্চিত না হন যে এটি কোথা থেকে শুরু করবেন, তাহলে আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন এবং আমরা আপনাকে কথা বলার জন্য সঠিক ব্যক্তি খুঁজে পেতে সহায়তা করব।

আপনি যদি অভিযোগ করার সিদ্ধান্ত নেন, তাহলে সাধারণত এটি 12 মাসের মধ্যে ঘটতে হবে তবে কখনও কখনও পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে এটি নমনীয় হয়।

ওয়েলসের জন্য জনসেবা ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করা।



আপনি যদি আপনার অভিযোগের চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়ার সাথে বা কোনো পরিষেবা দ্বারা যেভাবে এটি পরিচালনা করা হয়েছে তাতে খুশি না হন, তাহলে আপনি আপনার অভিযোগটি ন্যায়পালের কাছে নিয়ে যেতে পারেন। তারা উদ্বেগের 1 বছরের মধ্যে করা (বা আপনি উদ্বেগ সম্পর্কে সচেতন হওয়া) অভিযোগগুলি বিবেচনা করতে পারে। যদি এটি 1 বছরের বেশি হয়ে থাকে, তাহলে আপনার প্রদানকারীর প্রতিক্রিয়ার 12 সপ্তাহের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ করা উচিত।

আমাদের অ্যাডভোকেসি প্রক্রিয়া

1



আপনার স্থানীয় Llais অফিসে
যোগাযোগ করুন

2



ডাকযোগে বা ইমেলের
মাধ্যমে জারি করা
অ্যাডভোকেসি প্যাক

3



ফর্মগুলি Llais অফিসে
ফেরৎ দেওয়া

4



একজন অ্যাডভোকেটকে
বরাদ্দ করা

5



অ্যাকশন প্ল্যান নিয়ে আলোচনা
করতে অ্যাডভোকেটের যোগাযোগ
করা

6



অভিযোগ প্রক্রিয়ার শুরু:

- চিঠির খসড়া তৈরি
- মিটিং
- অনানুষ্ঠানিক
সিদ্ধান্ত ইত্যাদি

7



অ্যাডভোকেটরা আপনাকে
একটি সমাধানে পৌঁছাতে
সহায়তা করেন

8



মামলা বন্ধ

আমরা কি করতে পারি

অভিযোগ প্রক্রিয়া এবং কি অর্জন করা যেতে পারে
তার মধ্য দিয়ে আপনাকে পথ প্রদর্শন করতে

অনানুষ্ঠানিক সমাধান অর্জন করার চেষ্টা করতে

চিঠির খসড়া তৈরী করতে

অভিযোগের মিটিংগুলিতে উপস্থিত থাকতে

ন্যায়পালে সর্বোচ্চ স্তরে আপনাকে সমর্থন করে

আপনাকে সাহায্য করতে সক্ষম হতে পারে এমন
অন্যান্য সংস্থার কাছেও রেফার করতে



যা আমরা পারি না

নিজেরাই অভিযোগগুলির তদন্ত করতে

ক্লিনিকাল পরামর্শ সহ, সাধারণ চিকিৎসা ওকালতি
প্রদান করতে

আপনার তরফ থেকে সিদ্ধান্ত নিতে, আপনার কী করা উচিত বা
করা উচিত নয় সে বিষয়ে মতামত দেওয়া সহ

অনুসন্ধান বা তহবিল অনুরোধের প্যানেলগুলিতে সমর্থন করতে

কোনো আইনি প্রক্রিয়া চলাকালীন, বা
একজন আইনজীবী নিযুক্ত করা হলে সমর্থন করতে



X

সচরাচর জিজ্ঞাস্য প্রশ্নগুলি

প্রশ্ন) যখন আমি Llais-এর থেকে প্রথমবার কারও সাথে দেখা করি, তখন মিটিংয়ে কে আসে, এবং এটা কোথায় ঘটে?

এটি সাধারণত শুধুমাত্র আপনি এবং অ্যাডভোকেটের মধ্যে সংঘটিত হয়। মিটিংগুলি সশরীরে, ফোনে বা অনলাইনে হতে পারে; যেখানেই আপনার জন্য নিরাপদ এবং সবচেয়ে সুবিধাজনক মনে হয়।

প্রথম সাক্ষাতের জন্য এক ঘন্টা আলাদা করে রাখা ভালো। তবে যদি এটি আপনার পক্ষে মানানসই হয় তাহলে দৈর্ঘ্যটি স্বল্প বা দীর্ঘ হতে পারে।

প্রশ্ন) আমি উদ্বিগ্ন যে একটি অভিযোগ করা ভবিষ্যতে তারা আমাকে যে মূল দেবে তাকে প্রভাবিত করবে। আপনি কি আমাকে আশ্বস্ত করতে পারেন?

ভবিষ্যতের মূল নিয়ে চিন্তিত হওয়া এমন একটি বিষয় যার সম্পর্কে আমরা অনেকবারই শুনি। এটি যাতে না ঘটে তা নিশ্চিত করার জন্য একটি ব্যবস্থা রয়েছে।

প্রশ্ন) অ্যাপয়েন্টমেন্টে আমার মতামত জানাতে আমার অসুবিধা হয়। Llais কি আমার সাথে আসতে পারবে এবং আমার প্রয়োজনীয় চিকিৎসা বা রেফারেল পেতে সাহায্য করবে?

Llais অভিযোগ অ্যাডভোকেটরা বোঝেন যে ক্লায়েন্টরা তাদের অভিজ্ঞতা এবং অভিযোগ করার বিষয়ে চাপ, উদ্বিগ্ন এবং আবেগপ্রবণ হতে পারে এবং তারা আপনার গতিতে কাজ করার জন্য প্রশিক্ষিত।

তারা মেডিকেল অ্যাপয়েন্টমেন্টে উপস্থিত থাকতে পারেন না, তবে তারা আপনার সাথে সশরীরে বা অনলাইন উভয়ভাবেই আপনার অভিযোগ সম্পর্কে মিটিংয়ে যেতে পারে এবং আপনি চাইলে আপনার পক্ষে কথা বলতে পারেন।

আপনি কোথায় থাকেন তার উপর ভিত্তি করে আপনাকে একজন অ্যাডভোকেট দেওয়া হবে এবং অ্যাডভোকেসি দল আপনার অভিযোগের সাথে মোকাবিলা করার জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত ব্যক্তিকে খুঁজে বের করবে।

Llais অ্যাডভোকেটদের ভাল শ্রোতা হবেন, অভিযোগ ব্যবস্থা সম্পর্কে ভাল জ্ঞান থাকার সাথে আপনার পক্ষ হয়ে বিষয়গুলি উত্থাপন করতে সক্ষম হবেন এই প্রত্যাশা করা হয়।

সচরাচর জিজ্ঞাস্য প্রশ্নগুলি

প্রশ্ন) যদি সবকিছু আমার জন্য খুব বেশি হয়ে যায়, বা আমি অসুস্থ হয়ে পড়ি তাহলে কি হবে – আমি কি থেমে গিয়ে পরে আমার অভিযোগে ফিরে আসতে পারি?

নিশ্চয়ই। Llais অ্যাডভোকেটরা বোঝেন যে কখনও কখনও আপনাকে বিরতি দিতে হবে। আপনি যখন প্রস্তুত হবেন তখন একই অ্যাডভোকেট আপনার অভিযোগটি নিয়ে আপনার সাথে কাজ করার চেষ্টা করবেন, যাতে আপনাকে আপনার গল্পটি পুনরায় বলতে না হয়।

কখনও কখনও অভিযোগ করার জন্য একটি সময়সীমা থাকতে পারে, তবে আপনার অ্যাডভোকেট আপনাকে এই সম্পর্কে আরও জানাবেন।

প্রশ্ন) অভিযোগ করার জন্য আমার কী কী তথ্য থাকতে হবে?

আপনার অ্যাডভোকেট আপনার কাছে থাকা সমস্ত তথ্য নিয়ে কাজ করবেন এবং আপনি কোন তারিখে এবং কাকে দেখিয়েছেন তা খুঁজে বের করার চেষ্টা করবেন। আমরা NHS বা স্থানীয় কর্তৃপক্ষের থেকে আপনার রেকর্ডের জন্য অনুরোধ করতে পারি, কিন্তু শুধুমাত্র আপনার অনুমতির সঙ্গে। আপনার অ্যাডভোকেট আপনাকে এই বলে একটি ফর্ম স্বাক্ষর করতে বলবেন যে আপনি এটি ঘটাতে খুশি।

সময় গুরুত্বপূর্ণ হতে পারে কারণ ওয়েলসে 'পুটিং থিংস রাইট' অভিজ্ঞতার (বা যখন আপনি বুঝতে পেরেছিলেন যে এটি আপনার একটি সমস্যার কারণ হয়েছে (সেই) সময় থেকে 12 মাস সময় দেয় অভিযোগ শুরু করার।



এটি কখনও কখনও আরও বেশি নমনীয় হতে পারে, এবং আপনি যদি 12 মাস পরে আপনার অভিযোগ শুরু করতে চান তবে আপনার কাছে অন্যান্য বিকল্পগুলি উপলব্ধ হতে পারে।

আমরা আপনার নিজের পরিস্থিতির উপর ভিত্তি করে আপনাকে পরামর্শ দেব।

সচরাচর জিজ্ঞাস্য প্রশ্নগুলি

প্রশ্ন) Llais আমার অভিযোগ সম্পর্কে কাকে বলে?

আপনার তথ্য গোপন রাখা হবে যদি না আপনি এটি শেয়ার করতে সম্মত হন। কখনও কখনও, আমাদের সুরক্ষা নীতির অংশ হিসাবে, আপনার অ্যাডভোকেটকে অবশ্যই অন্য কাউকে বলতে হবে যদি তারা মনে করে যে আইন ভঙ্গ করা হয়েছে বা কেউ আহত বা বিপদে পড়তে পারে। যদি আমাদের অন্য কাউকে বলতে হয়, তাহলে আমরা কেন তা ব্যাখ্যা করব।

আপনার সাধারণত ব্যক্তিগতভাবে আপনার আইনজীবীর সাথে দেখা করার অধিকার রয়েছে এবং এটি সম্ভব না হওয়ার কোনো কারণ থাকলে, আমরা ব্যাখ্যা করব।

আপনার অ্যাডভোকেট আপনারা একসাথে যে কাজ করেন সে সম্পর্কে তথ্য রাখেন, এবং আপনি আপনার সম্পর্কে রাখা তথ্য দেখতে চাইতে পারেন। **আপনি শেষবার আমাদের সাথে যোগাযোগ করার পরে এই তথ্যটি 18 মাসের জন্য** নিরাপদে সংরক্ষণ করা হয়। আপনি যেকোনো সময় আমাদের ডেটাবেস থেকে আপনার তথ্য মুছে ফেলার জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

প্রশ্ন) আমি স্বাস্থ্য বোর্ড বিভাগ বা স্থানীয় কর্তৃপক্ষের জন্য কাজ করি যার সম্পর্কে আমার অভিযোগ করতে হবে। আমি কি করতে পারি এবং কিভাবে Llais সাহায্য করতে পারেন?



Llais অভিযোগ অ্যাডভোকেটদের এই পদের লোকেদের সমর্থন করার অভিজ্ঞতা রয়েছে এবং প্রক্রিয়াটির মধ্য দিয়ে আপনাকে পথ প্রদর্শন করতে তারা সেখানে থাকবেন।

'পুটিং থিংস রাইট' নীতিগুলি প্রত্যেকের জন্য সমানভাবে প্রযোজ্য এবং আমরা নিশ্চিত করব যে আপনি অন্য কারও মতো একই সমর্থন পান।

সচরাচর জিজ্ঞাস্য প্রশ্নগুলি

প্রশ্ন) আমি 18 বছরের কম বয়সী এবং আমি একটি অভিযোগ করতে চাই, আমাকে কি আমার পিতামাতা/অভিভাবককে জানাতে হবে?

আমরা 18 বছরের কম বয়সী ব্যক্তিদের সমর্থন করতে পারি যাদের NHS পরিষেবা সম্পর্কে অভিযোগ করার ক্ষমতা রয়েছে। সর্বাধিক 16- এবং 17 বছর বয়সীরা তাদের নিজস্ব সম্মতি দিতে সক্ষম বলে বিবেচিত হবে।

এমনকি যদি আপনার বয়স 16 বছরের কম হয়, তবে আপনাকে পিতামাতা বা অভিভাবককে বলতে হবে না যে আপনি অভিযোগ করছেন যদি না আপনি তা করতে চান। পিতামাতা বা অভিভাবক ছাড়া একসাথে কাজ করা আমাদের পক্ষে ঠিক হবে কিনা তা সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে, আপনি প্রক্রিয়াটি বুঝতে পারেন কিনা, যে সিদ্ধান্তগুলি নেওয়া উচিত এবং এটি আপনার উপর সম্ভাব্য প্রভাব ফেলবে কিনা তা আমরা সিদ্ধান্ত নেব।



সচরাচর জিজ্ঞাস্য প্রশ্নগুলি



প্রশ্ন) আমি অভিযোগ করার পর কি হবে?

আমরা সবসময় আপনাকে জিজ্ঞাসা করব আপনি কি ঘটাতে চান। কখনও কখনও এটি আপনার স্বাস্থ্য বোর্ড বা স্থানীয় কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে ক্ষমা প্রার্থনা হতে পারে। যদি তদন্তে দেখা যায় যে ক্ষমা চাওয়ার প্রয়োজন, Llais তা নিশ্চিত করবেন।

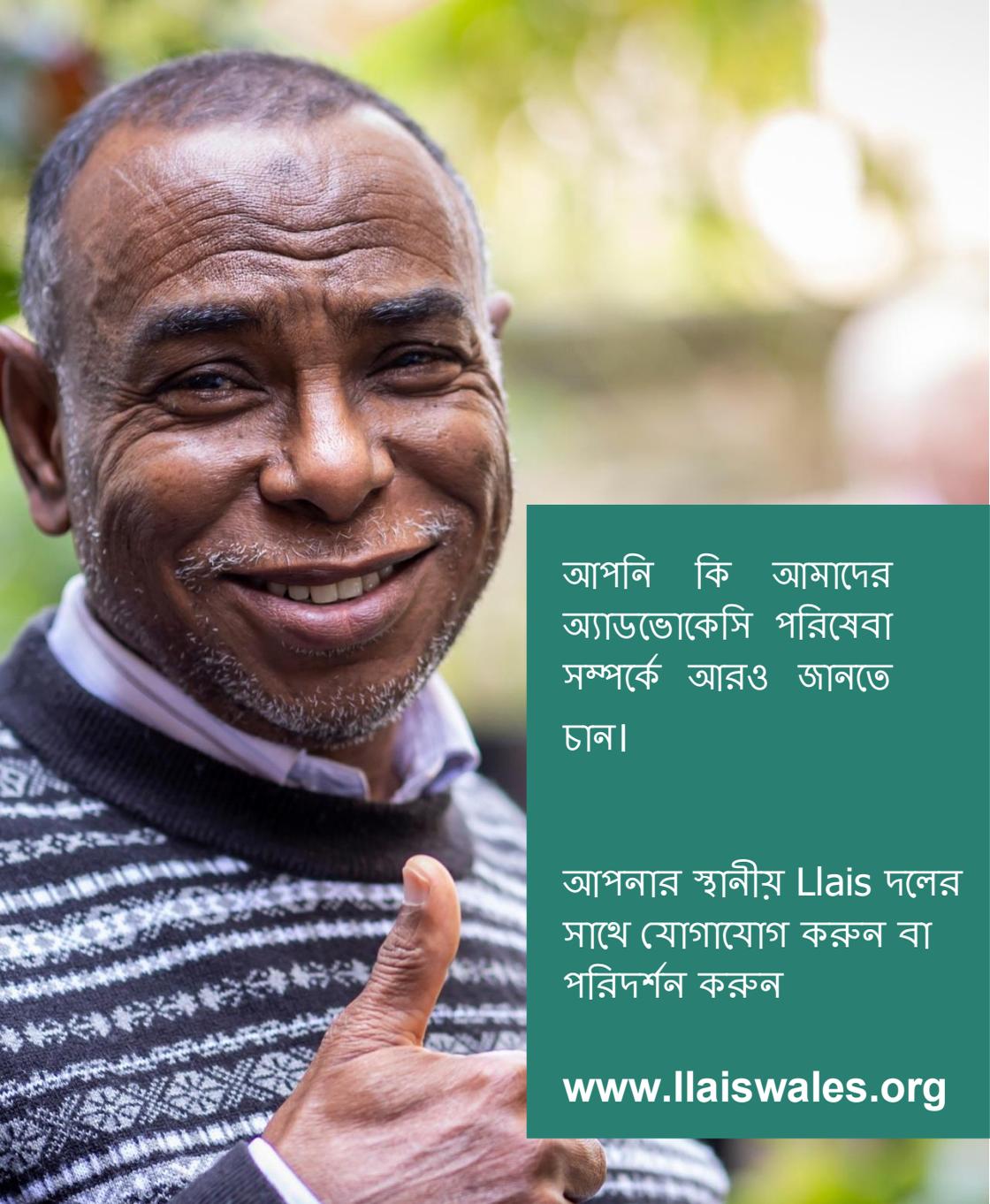
কখনও কখনও, আপনি আদালতের সিদ্ধান্ত নিতে এবং আইনি প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে চাইতে পারেন। Llais এটিতে সাহায্য করতে পারে না কিন্তু আপনাকে আইনি পরিষেবাগুলিতে সাইনপোস্ট করতে পারে, সেইসাথে পেশাদার সংস্থাগুলি, যেমন জেনারেল মেডিকেল কাউন্সিল।

হয়তো আপনি চান না যে একই জিনিস অন্য লোকদের সাথে ঘটুক এবং স্টাফরা যা ভুল করেছে তার থেকে শিক্ষালাভ করুক। NHS এবং সোস্যাল কেয়ারের কাছে শেখার জন্য প্রক্রিয়া রয়েছে এবং এই বিষয়ে আপনাকে মতামত দেওয়ার ব্যবস্থা করতে পারে।

প্রশ্ন) Llais যে পরিষেবা দিয়েছে তাতে আমি খুশি না হলে কী হবে?

আমরা আমাদের পরিষেবাগুলি আপনার জন্য কাজ করুক তা চাই, তাই অনুগ্রহ করে আমাদের বলুন আমরা কোথায় ভুল করতে পারি। আমরা জানতে চাই কি কাজ করে, এবং কি কার করে না তাই আমরা কিভাবে কোনোকিছু করছি সে সম্পর্কে আপনি আমাদের দিতে পারেন এমন কোনো প্রতিক্রিয়াকে স্বাগত জানাই।

আপনি যদি আমাদের পরিষেবার সাথে সন্তুষ্ট না হন তবে আপনি যেকোনো সময় অভিযোগ করতে পারেন। আপনি চাইলে আপনার অ্যাডভোকেট বা আমাদের জাতীয় অফিসের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন: enquiries@llaiscymru.org এ বা 02920 235558 নম্বরে।



আপনি কি আমাদের
অ্যাডভোকেসি পরিষেবা
সম্পর্কে আরও জানতে
চান।

আপনার স্থানীয় Llais দলের
সাথে যোগাযোগ করুন বা
পরিদর্শন করুন

www.llaiswales.org

আপনি যদি এই প্রকাশনাটি ব্রেইল, ইজি রিড বা অন্য ভাষায় চান, তাহলে অনুগ্রহ করে
আপনার স্থানীয় Llais টিমের সাথে যোগাযোগ করুন

আপনার স্থানীয় Llais দল

কার্ডিফ এবং

গ্ল্যামারগানের

উপত্যকা

কার্ডিফ এবং গ্ল্যামারগান উপত্যকা

কভারিং।

টেলিফোন: 029 2075 0112

ইমেইল:

cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

Cwm Taf Morgannwg কভারিং

Bridgend, Rhondda Cynon Taf এবং

Merthyr Tydfil.

টেলিফোন: 01443 405830

ইমেইল: cwmtafmorgannwg

enquiries@llaiscymru.org

গভেন্ট

নিউপোর্ট, ক্যারফিলি, ব্লেনাউ গোয়েন্ট,

মনমন্সশায়ার এবং টরফেন কভার করছে।

টেলিফোন: 01633 838516

ইমেইল:

gwentenquiries@llaiscymru.org

নেথ পোর্ট ট্যালবট এবং

সোয়ানসি

নেথ পোর্ট ট্যালবট এবং সোয়ানসি কভার

করছে।

টেলিফোন: 01639 683490

ইমেইল: nptandswansea.

enquiries@llaiscymru.org

নর্থ ওয়েলস

কভারিং ফ্লিন্টশায়ার, ডেনবিগশায়ার,
Wrexham, Conwy, Anglesey এবং
Gwynedd.

টেলিফোন: 01978 356178 / 01248
679284

ইমেইল:

northwalesenquiries@llaiscymru.org

পাউইস

মন্টগোমেরিশায়ার, ব্রেকনকশায়ার এবং

র্যাডনরশায়ার কভার করছে। টেলিফোন:

01874 624206/01686 627632

ইমেইল: powysenquiries@llaiscymru.org

ওয়েস্ট ওয়েলস

পেমব্রোকেশায়ার, কারমার্থেনশায়ার এবং

সেরেডিজিয়ন কভার করছে। টেলিফোন:

01646 697610

ইমেইল:

westwalesenquiries@llaiscymru.org

এই লিফলেটটি ওয়েলসেও পাওয়া যায়। আমরা ওয়েলসে কল করা এবং চিঠিপত্রকে স্বাগত জানাই। আপনি যদি আমাদেরকে ওয়েলসে লেখেন তাহলে আমরা আপনাকে ওয়েলসে উত্তর দেব, এবং এতে দেরি হবে না।

LLAIS 

Eich llais chi mewn | Your voice in health
iechyd a gofal | and social care

সততা | মানুষ কেন্দ্রিক | একসাথে কাজ করা