

আপনার রোগীর অভিজ্ঞতা টিম-এর সঙ্গে  
আপনি যোগাযোগ করতে পারেন নীচের  
পদ্ধতিতে

#### টেলিফোন:

সোমবার থেকে শুক্র বার পর্যন্ত আমাদের  
বিনামূল্যের ফোন পরিষেবা উপলভ্য  
থাকে। যদি লাইন ব্যস্ত থাকে, অনুগ্রহ  
করে বার্তা রেখে যাবেন এবং আমরা যত  
তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনাদের ব্যাক ফোন  
কল করব।

ক্রিফোন: 0800 783 5774

ফ্যাক্স: 0135 743 232

#### লিখুন:

Patient Experience Team Appleton  
House Lanchester Road Hospital Site  
Durham DH1 5XZ

ইমেল: [cdda-tr.patientexperiencecddft@nhs.net](mailto:cdda-tr.patientexperiencecddft@nhs.net)

আমরা একটি মুখোমুখি বৈঠকের প্রস্তাব দিতে  
পারি যদি আপনি অনুভব করেন যে এটি  
আরো উপযুক্ত হবে।

নর্থ ইস্ট NHS স্বাধীন অভিযোগ  
অ্যাডভোকেসি(ICA) হলো একটি  
স্বাধীন সংস্থা যারা NHS চিকিৎসা  
নির্মে কেউ একটি অভিযোগ দায়ের  
করতে চাইলে তাকে সহায়তা ও  
পরামর্শ প্রদান করতে সক্ষম।

টেলিফোন কর ICA-র সঙ্গে যোগাযোগ করা যেতে পারে:  
0808 802 3000

Patient Experience Team (রোগীর অভিজ্ঞতা  
টিম)

Appleton House Lanchester Road Hospital Site

Durham

DH1 5XZ

If you would like this document in another language or  
format, please let us know

Bengali: যদি আপনি এই ডকুমেন্টটি অন্য  
ভাষায় বা ফর্মাটে চান, তাহলে দয়া করে  
আমাদের জানান।

লেখক: রোগীর অভিজ্ঞতা টিম

ওয়েবসাইট: [www.cddft.nhs.uk](http://www.cddft.nhs.uk)

রিভিউর তারিখ: সেপ্টেম্বর 2018

কাউন্টি ডারহাম  
এন্ড ডার্লিংটোন  
NHS কাউন্টেশন ট্রাস্ট

# রোগীর অভিজ্ঞতা টিম

আমরা এখানে আছি সাহায্য করতে

অভিনন্দন  
উদ্ব্গ  
মন্তব্য  
অভিযোগ

## আপনাদের প্রতি আমাদের অঙ্গীকার

কাউন্টি ডারহাম এবং ডার্লিংটোন NHS ফাউন্ডেশন ট্রাস্ট এক উচ্চ গুণমানের পরিষেবা প্রদান করতে অঙ্গীকারবদ্ধ। আমরা আমাদের পরিষেবার উন্নতি করতে চাই কিন্তু আমরা জানি যে কখনও কখনও আমরা তা করতে সফল নাও হতে পারি। আমরা রোগীদের দেওয়া প্রতিক্রিয়া যেমন অভিনন্দন, মন্তব্য, উদ্বেগ ও অভিযোগকে স্বাগত জানাই যেহেতু এইগুলি ব্যবহার করে আমরা আমাদের পরিষেবা ব্যবস্থার উন্নতি বিধান করতে পারি।

আপনার ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গিগুলি যদি আমাদের সাথে আপনি ভাগাভাগি করতে চান, তবে দয়া করে আমাদের ইমেলে বা পোস্ট্যাল ঠিকানার মাধ্যমে যোগাযোগ করুন। ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গিগুলি আমাদের গর্বের বিষয় আর পরিষেবা ক্ষেত্রগুলির কর্মীদের সঙ্গে আমরা শেয়ার করে থাকি।

আপনি যদি নিজে আমাদের কেয়ার (পরিচর্যা) বা চিকিত্সা বা অন্য কারুর বিষয়ে অসুখী থাকেন, দয়া করে কর্মীদের মধ্যে একজন সদস্য কে সরাসরি বলুন যাতে কর্মীটি আপনার বিষয় নিয়ে আলোচনা করবেন এবং সম্ভব হলে সমাধানটি স্থানীয় পর্যায়ে করা হবে। যতক্ষণ পর্যন্ত চিকিৎসা সম্পূর্ণ না হয় ততক্ষণ পর্যন্ত আপনি অপেক্ষা করবেন না। এরকম কোন উদ্বেগ জানালে কোন ভাবেই আপনার ভবিষ্যৎ পরিচর্যা বা চিকিৎসা প্রভাবিত হবে না।

যদি আপনি কর্মীদের কাছে কোন বিষয় উত্থাপন করতে না চান, তাহলে আপনার উদ্বেগ নিয়ে আলোচনার জন্য আপনি রোগীর অভিজ্ঞতা টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন বা একটি অভিযোগ হিসাবে বিষয়টি উত্থাপন করুন। আমাদের কোন সমস্যা আমাদের যত তাড়াতাড়ি সম্ভব জানানোর জন্য আমরা আপনাকে উৎসাহিত করছি যাতে আমরা একসাথে কাজ করে সমস্যাটির সমাধান করতে পারি।

## অনানুষ্ঠিত উদ্বেগগুলি

- আমাদের প্রদান করা পরিষেবাগুলি সমন্ধে যখন কোন উদ্বেগ উত্থাপন করা হলে আমরা রোগী, পরিচর্যাকারী ও আত্মীয়স্বজনদের আমরা সহায়তা করব।
- আমরা দ্রুত সমাধানের জন্য এই বিষয়ে জড়িত পেশাদারগণের সঙ্গে অংশীদারিত্বের ভিত্তিতে কাজ করব।

## অভিযোগ

একজন রোগী অথবা তাঁর সম্মতি নিয়ে তার পক্ষে আরো কেউ অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

অভিযোগটি স্বাভাবিক ভাবে ঘটনার 12 মাসের মধ্যে দায়ের করা উচিত, বা আপনি জানার পরে আপনি এমন কিছু পেয়েছেন যা নিয়ে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।

NHS অভিযোগ কর্মবিবরণীর প্রথম পর্যায় হলো “স্থানীয় মীমাংসা” করা।

আপনি যদি একটি অভিযোগ দায়ের করতে চান।

## অনুগ্রহ করে লিখুন:

রোগীর অভিজ্ঞতা টিমকে, এই প্রচারপত্রের বিপরীতে থাকা ঠিকানা তে লিখুন। আপনার অভিযোগটি কঠোরভাবে গোপনীয় বলে বিবেচনা করা হবে এবং আমরা:

- তিন কর্মদিবসের মধ্যে আপনার পত্রের লিখিত রূপে প্রাপ্তি স্বীকার করব
- আপনার উদ্বেগ তদন্ত করার উদ্দেশ্যে একটি সময়-সারণী ও কার্য পরিকল্পনায় সম্মত হব

যদি আপনি ট্রাস্টের প্রতিক্রিয়াতে সন্তুষ্ট না থাকেন, তাহলে আপনি রোগী অভিজ্ঞতা টিম এর সাথে টেলিফোন করে বা লিখিত ভাবে আপনার অভিযোগটি অনুসন্ধানের বিকল্পগুলি আলোচনা করার জন্য যোগাযোগ করা উচিত।

আমরা আপনার সঙ্গে আপনার অনিষ্পন্ন উদ্বেগ নিয়ে আলোচনা করতে খুশি হব ও যদি আপনি চান, আপনার অভিযোগ সমাধান করা চেষ্টা করার জন্য পরিষেবা বা সার্ভিস ম্যানেজার সাথে আলোচনার ব্যবস্থা করা যেতে পারে।

যদি আপনি এখনও সন্তুষ্ট না থাকেন, তাহলে আপনার অনিষ্পন্ন বিষয় পর্যালোচনা করতে আপনার অভিযোগ আপনি হেল্থ সার্ভিস ওম্বুডসম্যান-এর কাছে পাঠাতে পারেন।

## যোগাযোগের বিস্তারিত নীচে দেওয়া হল:

The Parliamentary and Health Service Ombudsman  
Millbank Tower  
Millbank  
London  
SW10 4QP

## টেলিফোন হেল্পলাইন:

0345 015 4033

## ই-মেল:

phso.enquiries@ombudsman.org.uk