



The Scottish
Government
Riaghaltas na h-Alba

ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্ডস

আবাসন সহায়তা পরিষেবা

সেপ্টেম্বর 2013

মর্যাদা

গোপনীয়তা

পছন্দ

সুরক্ষা

সন্তানবান বাস্তবায়ন

সমতা এবং বিভিন্নতা



**The Scottish
Government**
Riaghaltas na h-Alba

© ক্রাউন কপিরাইট 2013

ওপেন গভর্নমেন্ট লাইসেন্স-এর শর্তের আওতায় আপনি এই তথ্যটি বিনামূল্যে যে কোন ফরম্যাট বা মাধ্যমে পুনর্ব্যবহার করতে পারেন। এই লাইসেন্সটি দেখার জন্য, <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/> অথবা ইমেল: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk-এ যান।

আমরা যে সকল ক্ষেত্রে কোন তৃতীয় পক্ষের কপিরাইট তথ্য সনাক্ত করেছি সেই সকল ক্ষেত্রে আপনাকে সংশ্লিষ্ট কপিরাইট-এর স্বত্বাধিকারীর কাছ থেকে অনুমতি নিতে হবে।

ISBN: 978-1-78256-868-1 (web only) Bengali/Bangladeshi

The Scottish Government
St Andrew's House
Edinburgh
EH1 3DG

APS গ্রুপ স্কটল্যান্ড DPPAS14688 (09/13)-এর দ্বারা স্কটিশ গভর্নমেন্ট-এর জন্য প্রস্তুত

স্কটিশ গভর্নমেন্ট-এর দ্বারা প্রকাশিত, সেপ্টেম্বর 2013

ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্স

আবাসন সহায়তা পরিষেবা

মর্যাদা —

গোপনীয়তা —

পছন্দ —

সুরক্ষা —

সম্ভাবনার বাস্তবায়ন —

সমতা এবং বিভিন্নতা —

বিষয়সূচী

Page

ভূমিকা	3
পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে (মান 1 থেকে 4)	13
তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ	15
আপনার আইনি অধিকার	16
পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা	17
আবাসন সহায়তা পরিকল্পনা	19
পরিষেবার ব্যবহার (মান 5 থেকে 8)	21
জীবনশৈলী - সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা	23
পছন্দ এবং যোগাযোগ	24
আপনার অধিকার প্রয়োগ করা	25
আপনার মত প্রকাশ করা	26
চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো (মান 9)	27
চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো	28
পরিশিষ্ট A: শব্দকোষ	29
পরিশিষ্ট B: সহায়ক তথ্যসূত্র	31

ভূমিকা

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যাভার্স
আবাসন সহায়তা পরিষেবা

ভূমিকা

আবাসন সহায়তা পরিষেবা

আবাসন সহায়তা পরিষেবা বেশ কিছু বছর ধরে বিস্তৃত প্রয়োজনীয়তার আলোকে একটি কাল্পনিক উদ্ভবদাতা হিসাবে উন্নীত হয়েছে। আবাসন সহায়তা পরিষেবা সমাজে স্বাধীনভাবে বসবাস করতে জনসাধারণকে সাহায্য করবে, তা তাদের বসবাসকাল যতদিনই হোক না কেন। বহু বিপন্ন ব্যক্তি যারা তাদের নিজের বাসায় থাকতে চান তাদের কাছে একটি স্থায়ী বাসস্থান পাওয়া এবং থাকা জরুরী।

এই মুহূর্তে, যারা আবাসন সহায়তা পান তাদের অধিকাংশই বৃদ্ধ ব্যক্তি যারা আশ্রয় আবাসনে থাকেন যেখানে তাদের জীবনযাত্রা সহজ করতে সাহায্যের জন্য অনেক বৈশিষ্ট্য অন্তর্ভুক্ত আছে। সাধারণত কেউ পড়ে গেলে বা অন্যান্য আপৎকালীন প্রয়োজনে একটি সার্বজনীন বিপদ সংকেত (কমিউনিটি অ্যালার্ম) বা দুরভাষ যত্ন পরিষেবা (টেলিক্যেয়ার) আছে, এবং কিছু ক্ষীমের তাদের নিজস্ব ওয়ার্ডেন বা আশ্রয় আবাসন ম্যানেজার আছেন।

যাইহোক, বিশেষ কতগুলি প্রয়োজন আছে এমন বিস্তৃত শ্রেণীভুক্ত মানুষ আছেন যারা আবাসন সহায়তা পরিষেবা পেতে পারেন, এদের অন্তর্ভুক্ত হলেন আশ্রয়হীন ব্যক্তি, শরণার্থী, মহিলারা যারা ঘরোয়া বিবাদ এড়াতে চান, দীর্ঘমেয়াদী রোগে আক্রান্ত ব্যক্তিগণ, শারীরিক বা মানসিকভাবে অক্ষম ব্যক্তিগণ, প্রাক্তন অপরাধীগণ, ড্রাগ ও অ্যালকোহল সমস্যায় জড়িত ব্যক্তিগণ, এবং সাহায্য প্রয়োজন এমন অন্যান্য ব্যক্তি। তারা এই পরিষেবাগুলি ব্যবহার করতে পারেন যখন তাদের আশ্রয়স্থল অস্থায়ী (উদাহরণ স্বরূপ, বিপদের সময়) বা তাদের বাসা পরিবর্তন করা হচ্ছে।

এখানে বহু প্রকারের সমর্থিত বাসস্থান আছে, যার মধ্যে 30 বা 40 টি স্বয়ংসম্পূর্ণ ইউনিটযুক্ত আশ্রয় আবাসন আছে যেখানে ওখানেই বাসকারী ওয়ার্ডেন আছেন, সার্বজনীন সুবিধা এবং ফোন করার ব্যবস্থা আছে; গৃহহীনদের হস্টেলস; গ্রুপ হোমস যেখানে বসবাসকারী বা পরিদর্শনরত আবাসন সহায়তা কর্মীদের তত্ত্বাবধানে সকলে মিলে বাসস্থান ভাগ করে থাকেন; প্রয়োজনমতো (সুবিধামত) সাহায্যপ্রাপ্ত ব্যক্তিগত ছড়ানো বা একত্রিত বাসাগুলি; এবং মাদক অপব্যবহারে জড়িত ব্যক্তিদের জন্য ‘ওয়েট হাউস’।

বর্তমানে, একটি ভাড়াটিয়া চুক্তির মাধ্যমে একজন জমিমালিকের দ্বারা আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদান করা বা শুরু করা হয়। বসবাস চুক্তির আওতায় স্থানীয় কর্তৃপক্ষের কাছে নথিভুক্ত বাসস্থানে বাস করেন এমন ব্যক্তিদের কিছু পরিষেবা প্রদান করা হয়। আবাসন সহায়তা পরিষেবা সপ্তাহে প্রায় এক ঘন্টা থেকে 24-ঘন্টা পর্যন্ত অধিবাসী সহায়তা হতে পারে।

আবাসন সহায়তা কি?

আবাসন সহায়তা পরিষেবাগুলি সমাজে জনসাধারণকে যতটা সম্ভব স্বাধীনভাবে জীবন ধারণ করতে সাহায্য করে। এই পরিষেবাগুলি আপনার নিজের বাসায় বা আশ্রয় আবাসন জাতীয় বাসস্থানে বা গৃহহীন ব্যক্তিদের হস্টেলে প্রদান করা হতে পারে। জনসাধারণকে বিভিন্নভাবে তাদের বাসস্থান সামলাতে আবাসন সহায়তা পরিষেবা সাহায্য করে। এর মধ্যে আছে ওয়েলফেয়ার বেনিফিট দাবী করা, ফর্ম পূরণ করা, একটি ঘরোয়া বাজেট চালানো, সুরক্ষিত এবং নিরাপদ রাখা, অন্যান্য বিশেষ পরিষেবার সাহায্য পাওয়া, আসবাবপত্র ও ঘর সাজানোর জিনিস পাওয়া, এবং বাজার করা ও ঘরোয়া কাজকর্ম করা। কোন ব্যক্তির বিশেষ কোন প্রয়োজন মেটানোর লক্ষ্যে এই পরিষেবাগুলি প্রদান করা হয়।

নতুন আইনি ব্যবস্থা

স্কটিশ সরকার একটি নতুন নীতি এবং অর্থসাহায্য ব্যবস্থা চালু করেছে যার মধ্যে, সর্বপ্রথমবার, আবাসন সহায়তা পরিষেবার প্রবিধানও আছে। হাউজিং (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001এর 91(8) ধারা কোন ব্যক্তিকে তার একমাত্র বা প্রধান বাসস্থান এর জন্য আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানে অর্থসাহায্য দিতে স্থানীয় কর্তৃপক্ষকে ক্ষমতা দিয়েছে। এর অর্থ এই যে, যে সকল ব্যক্তি নিজ বাসস্থানে থাকেন তারাও সহায়তা পাওয়ার যোগ্য। এই হাউজিং অ্যাক্টের ধারা অনুযায়ী হাউজিং সাপোর্ট সার্ভিসেস SSI 444/2002 তে আবাসন সহায়তা পরিষেবার বিস্তারিত বিবরণ থাকবে। রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001 এর ধারা 2(27) এই পরিষেবাগুলির অধিনিয়ম প্রদান করে।

দ্য ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্ডস বা জাতীয় সেবার মানগুলি

স্কটিশ মন্ত্রীর জাতীয় মানগুলি তৈরী করার জন্য ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্ডস কমিটি (NCSC) স্থাপন করেছে। কয়েকটি কর্মীদের সাহায্যে NCSC এই কাজটি সম্পাদন করেছে। এই দলগুলির মধ্যে আছে পরিষেবা ব্যবহারকারী ব্যক্তির, তাদের পরিবার ও তত্ত্বাবধায়করা, তদুপরি কর্মী, পেশাজীবী সংঘগুলি, স্বাস্থ্য ও সমাজ সেবার নিয়ন্ত্রকরা, স্থানীয় কর্তৃপক্ষগুলি, স্বাস্থ্য সংঘগুলি এবং স্বাধীন পরিষেবা প্রদানকারীরা। পরামর্শদান প্রক্রিয়ায় আরো অনেকে যুক্ত ছিলেন।

ফলস্বরূপ, যে সমস্ত ব্যক্তি এই পরিষেবাগুলি ব্যবহার করেন তাদের দৃষ্টিকোণ থেকেই এই মানগুলি তৈরী করা হয়েছে। প্রতিটি একক ব্যক্তি পরিষেবা প্রদানকারীর নিকট হতে কী আশা করেন তা এতে বর্ণনা করা আছে। পরিষেবা ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের জীবন যাপনের প্রকৃত মানের উপরে এগুলি আলোকপাত করে।

কোন ব্যক্তির পরিষেবা পাওয়ার বিভিন্ন ধাপের উপরে নির্ভর করে মানগুলিকে শ্রেণীভুক্ত করা হয়েছে। এগুলি নিম্নে দেওয়া হল।

পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে (মান 1 থেকে 4)

- 1 তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ
- 2 আপনার আইনি অধিকার
- 3 পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা
- 4 আবাসন সহায়তা পরিকল্পনা

পরিষেবার ব্যবহার (মানক 5 থেকে 8)

- 5 জীবনশৈলী - সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা
- 6 পছন্দ এবং যোগাযোগ
- 7 আপনার অধিকার প্রয়োগ করা
- 8 আপনার মত প্রকাশ করা

চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো (মান 9)

- 9 চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো

দ্য ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্স বা জাতীয় সেবার মানগুলির ব্যবহার

আপনি যদি আবাসন সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করার কথা ভাবেন, তাহলে আপনার সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য আপনি মানগুলির সাহায্য চাইবেন। নিম্নলিখিত ব্যক্তিদের সহিত আপনি মানগুলি সম্বন্ধে আলোচনা করতে পারেন:

- আপনার সমাজকর্মী বা পরিষেবা ম্যানেজার, যদি আপনার এমন কেউ থাকে; বা
- কোন ব্যক্তি যে আপনার হয়ে কাজ করছেন, উদাহরণস্বরূপ, আপনার উকিল বা স্বাধীন প্রতিনিধি।

যদি কোন গোলমাল দেখা দেয়, তাহলে আপনার দুশ্চিন্তা জানাতে বা অভিযোগ করতে আপনি মানগুলির সাহায্য নিতে পারেন। (‘আপনার মতামত প্রকাশ’, মান 8 দেখুন)।

প্রদানকারীরা মানগুলি ব্যবহার করে জানবেন যে আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানে তাদের কাছে কী আশা করা হয়। মানগুলিতে এটি পরিষ্কার বলা আছে যে সমস্ত পরিষেবা আপনাকে আরো ভালো জীবন উপভোগ করতে সাহায্য করে। কাকে চাকরীতে বহাল করতে হবে বা কীভাবে তাদের পরিষেবা সামলানো উচিত সে ব্যাপারে এইগুলি মালিক বা ম্যানেজারদের দিশা দেখাবে।

স্বল্প কিছু সংখ্যক ক্ষেত্রে, দি মেন্টাল হেলথ (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 1984 বা দি অ্যাডাল্টস উইথ ইনক্যাপাসিটি (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2000 এর অধীনে কোন ব্যক্তিকে বাধ্যতামূলক

আদেশ দেওয়া হতে পারে। কিছু মান কীভাবে কার্যকরী করা হয় তার উপরে এই আদেশগুলি প্রভাব ফেলতে পারে। এটি যদি আপনাকে প্রভাবিত করে, তাহলে মানের থেকে যা কিছু ভিন্ন, এবং সেই ভিন্ন হওয়ার আইনি কারণ, আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় দেখানো হবে। বর্তমান আইনের নীতি এবং আইনি প্রয়োজনীয়তার সঙ্গে সমতা রেখেই এগুলি করা হবে।

মানগুলির পশ্চাতে নীতিগুলি

মানগুলি কতগুলি নীতির উপরে ভিত্তি করে গঠিত। নীতিগুলি নিজেরাই মান নয় কিন্তু আপনি একজন নাগরিক হিসাবে যে অধিকারগুলি উপভোগ করেন এগুলি তার প্রতিফলন ঘটায়। NCSC, এটির কার্যরত দলগুলি এবং মান লেখার পরামর্শপর্বে অংশগ্রহণকারী অন্যান্য সকলের সমস্ত অবদানের ফলস্বরূপ এই নীতিগুলি তৈরী হয়েছে। তারা বোঝেন যে, কৃষ্ণাঙ্গ এবং জাতিগত সংখ্যালঘু সম্প্রদায়সহ, যাদের পরিষেবাগুলি প্রয়োজন তাদের প্রত্যেকের কাছে এটি যেন অবশ্যই উপলব্ধ এবং তাদের উপযুক্ত হয়। আপনার পরিষেবা পাওয়ার অভিজ্ঞতা যে খুবই গুরুত্বপূর্ণ, এবং ইতিবাচক, এবং আপনার যে অধিকার আছে এই ব্যাপারে সেগুলি দৃঢ় সম্মতির প্রতিফলন ঘটায়।

মুখ্য নীতিগুলি

নীতিগুলি হল মর্যাদা, গোপনীয়তা, পছন্দ, নিরাপত্তা, সম্ভাবনার বাস্তবায়ন, এবং সমতা এবং বিভিন্নতা।

মর্যাদা

আপনার অধিকার:

- সর্বদা মর্যাদা এবং শ্রদ্ধার সঙ্গে ব্যবহার পাওয়া; এবং
- পুরো মাত্রায় সামাজিক সম্পর্ক উপভোগ করা।

গোপনীয়তা

আপনার অধিকার:

- আপনার গোপনীয়তা এবং সম্পত্তির প্রতি শ্রদ্ধা পাওয়া, এবং আপনি যে সময়, স্থান এবং সুবিধা চান তা পাওয়া; এবং
- যতক্ষণ আপনি এবং অন্যান্যরা নিরাপদ ততক্ষণ অনধিকার প্রবেশ থেকে মুক্ত থাকা।

পছন্দ

আপনার অধিকার:

- অবহিত হয়ে পছন্দ করা, অন্যান্য বক্তাদেরও যে একই অধিকার আছে তা বোঝা;
- পছন্দগুলির সম্ভার সম্বন্ধে জানা; এবং
- সমস্ত বিকল্প পুরোপুরি বুঝতে এবং আপনার জন্য যেটি সঠিক সেটি চয়ন করতে সাহায্য পাওয়া।

নিরাপত্তা

আপনার অধিকার:

- জীবনের সকল ক্ষেত্রে নিরাপদ এবং সুরক্ষিত অনুভব করা, স্বাস্থ্য এবং সুস্থতা সহ;
- নিরাপত্তা উপভোগ করা কিন্তু মাত্রাতিরিক্ত নিরাপত্তা নয়; এবং
- শোষণ এবং অত্যাচার থেকে মুক্ত থাকা।

সম্ভাবনার বাস্তবায়ন

আপনার সুযোগ পাওয়ার অধিকার:

- আপনি যা পারেন তা অর্জন করার;
- আপনার কাছে উপলব্ধ সমস্ত সম্পদের পুরো সদ্ব্যবহার করা; এবং
- জীবনকে সম্পূর্ণরূপে উপভোগ করা।

সমতা এবং বিভিন্নতা

আপনার অধিকার:

- উদ্দেশ্যপূর্ণ, অর্থবহ এবং ব্যক্তিগত পরিপূর্ণতাসহ স্বাধীনভাবে জীবনযাপন করা;
- আপনার জাতিগত প্রেক্ষাপট, ভাষা, সংস্কৃতি, এবং বিশ্বাসের যথাযথ মূল্য পাওয়া;
- সাম্যমূলক ব্যবহার পাওয়া এবং উৎপীড়ন, হয়রানি, এবং বৈষম্যমুক্ত পরিবেশে বাঁচা; এবং
- অপরাধের শিকার হওয়ার ভীতি ছাড়াই কার্যকরীভাবে অভিযোগ করতে পারা।

রেগুলেশন অফ কেয়ার (সেবা নিয়ন্ত্রণ) এর জন্য স্কটিশ কমিশন

দি রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001 ('দি অ্যাক্ট') কেয়ার কমিশন গঠন করেছে, যা স্কটিশ মিনিস্টারদের দ্বারা প্রবর্তিত জাতীয় সেবা মানের প্রতি দৃষ্টি রেখে, অ্যাক্টটির অধীনে সমস্ত পরিষেবার নথিকরণ ও পর্যবেক্ষণ করে। কেয়ার কমিশনের মুখ্য অফিস ডাব্লিউতে অবস্থিত, আঞ্চলিক অফিসগুলি সারা দেশে ছড়িয়ে আছে। এটি যে সব ব্যক্তি আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদান করতে ইচ্ছুক তাদের আবেদনগুলি পরীক্ষা করে দেখে। এটি পরিষেবাগুলি যে অধিনিয়মগুলি মেনে চলছে এবং পরিষেবা প্রদানে যে সেগুলি জাতীয় সেবা মান মেনে চলবে তা পর্যবেক্ষণ করবে। কেয়ার কমিশন সম্বন্ধে আরো জানতে এবং এটি কী করে তা জানতে এটির ওয়েবসাইট (www.carecommission.com) দেখুন।

দি স্কটিশ সোশ্যাল সার্ভিসেস কাউন্সিল

অ্যাক্টটি স্কটিশ সোশ্যাল সার্ভিসেস কাউন্সিল ('দি কাউন্সিল') তৈরী করেছিল যা 1 অক্টোবর 2001 সালে স্থাপিত হয়েছিল। এটিরও মুখ্য অফিস ডাব্লিউতে অবস্থিত। কাউন্সিলের দায়িত্ব হল পরিষেবা প্রদানকারী কর্মীদের মধ্যে ব্যবহারে ও কার্যাভ্যাসে; এবং তাদের শিক্ষা ও প্রশিক্ষণে উচ্চ গুণমান আনতে উৎসাহ দেওয়া। পরিষেবা ব্যবহারকারী ও প্রদানকারীদের সুরক্ষা দেওয়া এবং সমাজ সেবায় নিয়োজিত জনসাধারণের মনোবল অটুট রাখার সার্বিক লক্ষ্য অর্জন করতে কাউন্সিলকে পাঁচটি প্রধান কাজ দেওয়া হয়েছে। সেগুলি হল: সমাজ সেবা কর্মীদের মুখ্যদলগুলির নথি তৈরী করা; প্রত্যেক সেবা কর্মীদের এবং তাদের নিয়োগকারীদের জন্য কার্যাভ্যাসের বিধি প্রকাশ করা; নথিভুক্ত কর্মীদের আচরণ নিয়ন্ত্রণ করা; কর্মীসমূহের প্রশিক্ষণ ও শিক্ষা নিয়ন্ত্রণ করা; পার্সোনাল সোশ্যাল সার্ভিসেস বা ব্যক্তিগত সমাজ পরিষেবার জন্য ন্যাশানাল ট্রেনিং অরগানাইজেশন-এর কার্যভার সামলানো। কাউন্সিল সমাজ সেবা কর্মীদের এবং সমাজ সেবা কর্মীদের নিয়োগকর্তাদের কার্যাভ্যাসের বিধি প্রকাশ করেছে এগুলি যেসব আচরণ ও কার্যবিধি বজায় রেখে তাদের কাজ করতে হবে তার বিস্তারিত বিবরণ দেয়। কাউন্সিলের ওয়েবসাইটে (www.sssc.uk.com) এই বিধিগুলি উপলব্ধ।

কীভাবে মান ও অধিনিয়মগুলি একসাথে কাজ করে

এই আইনটি (অ্যাক্টটি) কেয়ার কমিশন কোন সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময়ে যে স্ট্যান্ডার্ড বা মানগুলির সাহায্য নেয় তা প্রকাশ করার ক্ষমতা স্কটিশ মন্ত্রীদের দেয়। এটি আবাসন সহায়তা পরিষেবাগুলির প্রয়োজনীয়তার সাপেক্ষে অধিনিয়মতৈরী করার ক্ষমতাও স্কটিশ মন্ত্রীদের দেয়।

নথিকরণের আবেদন সম্বন্ধে কোন সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় কেয়ার কমিশন এই মানগুলি বিবেচনা করবে (পরিষেবার নথিকরণে প্রয়োজ্য কোন শর্তের পরিবর্তন বা বাতিল করাও এর অন্তর্গত)।

প্রত্যেক সেবা প্রদানকারীকে তাদের সেবা নথিকরণ করার আবেদনের সময় তাদের কার্য ও উদ্দেশ্যের একটি লিখিত বক্তব্য পেশ করতে হবে। ঐ বক্তব্যের ভিত্তিতে সেবা প্রদানকারী যে পরিষেবা প্রদান করছে তার জন্য কী মান প্রযোজ্য তা কেয়ার কমিশন নির্ধারণ করবে।

পরিষেবার গুণমান এবং সেগুলি অ্যাক্ট ও অধিনিয়মগুলির অনুসারী কিনা তার উপরে নজর রাখতে মানগুলি ব্যবহার করা হবে। যদি, পর্যবেক্ষণের সময়, বা অন্যান্য সময়ে, উদাহরণস্বরূপ, যখন কেয়ার কমিশন কোন অভিযোগ তদন্ত করে, পরিষেবার ব্যাপারে কোন উদ্বেগ দেখা দেয়, তাহলে কোন শাস্তিমূলক পদক্ষেপ নেওয়া হবে কি না এবং কী পদক্ষেপ নেওয়া হবে সে সিদ্ধান্ত নিতে কেয়ার কমিশন মানগুলির সাহায্য নেবে।

যদি মানগুলি সর্বোত্তমভাবে মেনে চলা না হয়, তাহলে কেয়ার কমিশন তার তদন্ত রিপোর্টে তা লিখবে এবং আশা করবে যে সার্ভিস ম্যানেজার বা পরিষেবা প্রবন্ধক এর জন্য কাজ করবে। যদি দেখা যায় যে পরিষেবা প্রদানকারী বারবার, অনেকভাবে বা নিশ্চিতভাবে মান মেনে চলতে ব্যর্থ হয়েছে বা বিশ্বাস ভঙ্গ করেছে, তাহলে কেয়ার কমিশন পরিষেবা নথিকরণে কোন অতিরিক্ত শর্ত আরোপ করতে পারে। পরিষেবা প্রদানকারী এর পরেও শর্ত না মানলে, কেয়ার কমিশন উন্নতি করার জন্য একটি নোটিশ জারি করবে যাতে কি উন্নতি করতে হবে তার বিস্তারিত বিবরণ ও তা করার সময়কাল দেওয়া থাকবে। অন্যথায়, কেয়ার কমিশন সোজাসুজি একটি উন্নতি করার নোটিশ জারি করবে। উন্নতি করার নোটিশ কোন আশানুরূপ ফল না দেখালে কেয়ার কমিশন কোনো পরিষেবার নথিকরণ বাতিল করতে পারে। বিশেষক্ষেত্রে, (যেমন যেখানে কোন ব্যক্তির জীবন, স্বাস্থ্য ও কল্যাণের ব্যাপারে কোন গুরুতর আশঙ্কা আছে) কেয়ার কমিশন কোন উন্নতি করার নোটিশ জারি না করেই পরিষেবার নথিকরণ বাতিল করতে পারে।

অধিনিয়মগুলির বাধ্যতামূলক। কিছুক্ষেত্রে অধিনিয়মগুলি মেনে না চলা শাস্তি যোগ্য অপরাধ। এর অর্থ হল যে পরিষেবা প্রদানকারীর শাস্তির জন্য বিচার হবে। অধিনিয়মগুলি মেনে না চলা বা এড়িয়ে চলা একটি গুরুতর বিষয়।

যখন মান বা অধিনিয়মগুলি মেনে চলা না হয় তখন কেয়ার কমিশন সমস্ত পারিপার্শ্বিক বিচার করে এবং সম্যকভাবে সিদ্ধান্ত নেবে।

স্টেশনারী অফিস বুকশপ-এ উপলব্ধ রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001-এ এই অধিনিয়মগুলি সম্বন্ধে আপনি তথ্য পেতে পারেন। এই অ্যাক্টটি আপনি অন-লাইনেও দেখতে পারেন (ঠিকানার জন্য সংযোজন B দেখুন)।

রেগুলেশন অফ কেয়ার রেগুলেশন 2002 এর জন্য স্কটিশ স্টাচুটরী ইনস্ট্রুমেন্টস অন-লাইনেও দেখতে পারেন (ঠিকানার জন্য সংযোজন B দেখুন)।

মতামত

এই মানগুলির সম্বন্ধে আপনি কোন মতামত প্রকাশ করতে চাইলে আপনি আমাদের ওয়েবসাইট দেখতে পারেন এবং আমাদের মেলবক্স-এর মাধ্যমে একটি চিঠি পাঠাতে পারেন:

www.scotland.gov.uk/health/standardsandsponsorship

আপনি এখানেও আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

কেয়ার স্ট্যান্ডার্ড এন্ড স্পন্সরশিপ ব্রাঞ্চ

কমিউনিটি কেয়ার ডিভিসন

প্রাইমারী এন্ড কমিউনিটি কেয়ার ডাইরেক্টরেট

সেন্ট অ্যানড্রু'স হাউস

রিজেন্ট রোড

এডিনবরা EH1 3DG

ফোন: 0131 244 5387

ফ্যাক্স: 0131 244 4005

1-4

পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে

- তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ
- আপনার আইনি অধিকার
- পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা
- আবাসন সহায়তা পরিকল্পনা

পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে

মান 1 থেকে 4 এর ভূমিকা

আপনার পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে পরিষেবার যে বিষয়গুলি গুরুত্ব পায় সেইগুলির নিরিখেই এই বিভাগের মানগুলির শ্রেণী বিভাগ করা হয়েছে, আপনার জীবনশৈলী উন্নত করতে পরিষেবাগুলি কীভাবে সাহায্য করে তা বিচার করতে আপনি এই মানগুলি ব্যবহার করবেন।

তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ

কোন সিদ্ধান্তে পৌছতে আপনার অবশ্যই প্রকৃত তথ্য প্রয়োজন। আপনি আশা করতে পারেন যে এটি সময় অনুসারী এবং বিশ্বাসযোগ্য হবে, এটি এমন একটি ফরম্যাটে ও ভাষায় যে আপনি সহজেই বুঝতে পারেন এবং মনে রাখতে পারেন। পরিষেবার তথ্যের সপক্ষে পরিচালন ও কর্মীদের বিবরণ থাকা প্রয়োজন, যাতে আপনার আবাসন সহায়তা প্রয়োজনীয়তাগুলি যে পূরিত হবে সে ব্যাপারে আপনার আস্থা বাড়ে।

আপনার আইনি অধিকার

আপনি যেখানেই বসবাস করুন না কেন আপনার নিরাপদ অনুভব করা যে কতটা গুরুত্বপূর্ণ নিরাপত্তার নীতি এটাই তুলে ধরে। আপনি নিশ্চয়ই আস্থাশীল হবেন যে পরিষেবা সংশ্লিষ্ট আইন ও নির্দেশনা মেনে সঠিক ভাবে পরিচালিত হচ্ছে। আপৎকালীন ঘটনায় বা যদি আবাসন সহায়তা পরিষেবা বন্ধ হয়ে যায় তাহলে কী ঘটবে তা আপনার অবশ্যই জানা উচিত।

পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা

এই বিভাগে মানগুলি, আপনার প্রয়োজন মেটাতে আপনার আবাসন সহায়তার জন্য যারা দায়িত্বশীল তাদের প্রয়োজনীয় অভিজ্ঞতা, দক্ষতা এবং প্রশিক্ষণ আছে তা জানার গুরুত্বের প্রতিফলন ঘটায়। যদি তাদের সাধ্যমত সবচেয়ে ভাল পরিষেবা আপনাকে প্রদান করতে হয়, তাহলে তাদের অবশ্যই বর্তমানে প্রচলিত সুঅভ্যাসমূলক নির্দেশগুলি সম্বন্ধে ওয়াকিবহাল হতে হবে। ঐ নির্দেশগুলিকে কার্যে পরিণত করতে তাদের অবশ্যই সমর্থ হতে হবে।

যেহেতু সময়ের সংগে আপনার প্রয়োজনীয়তার পরিবর্তন হতে পারে, তাই পরিষেবা প্রদানকারী এটি অবশ্যই নিশ্চিত করবেন যে পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা এই প্রয়োজন মেটাতে পারবে। এগুলি কর্মীদের সংখ্যা ও দক্ষতার মিশ্রণের সঠিক প্রয়োজনীয়তা সম্বন্ধে কোন মাপদণ্ড দেয় না কিন্তু এটা পরিষ্কার করে যে পরিষেবাটি অবশ্যই সর্বদা সেটির ব্যবহারকারীর প্রয়োজনীয়তা মেটাবে।

আবাসন সহায়তা পরিকল্পনা

যে উপায়ে আবাসন সহায়তা প্রদান করা হয় তা আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী হওয়া উচিত এবং তা যেন আপনার স্বাধীনতা বাড়ায়। কিছু ব্যক্তির জন্য পরিষেবা সাহায্যের থেকেও একটু বেশি আবার কারো ক্ষেত্রে এটি আরো বেশি সহায়তা প্রদান করে। আপনি আশা করতে পারেন যে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা আপনার কী স্তরের সহায়তা প্রয়োজন তার প্রতিফলন দেখায় এবং আপনার আবাসন সহায়তার প্রয়োজনীয়তার পরিবর্তনের সাথে এটিরও পরিবর্তন হবে।

তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ

মান 1

পরিষেবা ব্যবহারে আপনাকে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য আপনার আছে।

- 1 আপনার একটি পরিচিতিমূলক প্যাক আছে যেখানে কীভাবে পরিষেবাটি কাজ করে তা সহজে ব্যাখ্যা করা আছে। সবকিছুই সাধারণ ইংরাজীতে বা আপনার ক্ষেত্রে উপযুক্ত এমন ভাষায় এবং ফরম্যাটে লেখা আছে। এর মধ্যে আছে:
 - আবাসন সহায়তা পরিষেবা পুস্তিকা;
 - পরিষেবা কীভাবে ব্যবহার করবেন;
 - পরিষেবার জন্য কোন মাশুল বা চার্জ, এগুলি কী এবং কাকে আপনি এগুলি প্রদান করবেন;
 - আবাসন সহায়তা পরিষেবার আওতায় কী কী উপলব্ধ হয়;
 - আবাসন সহায়তা পরিষেবার গুণমান কীভাবে নিয়ন্ত্রণ করা হয়;
 - অভিযোগ করার উপায়;
 - আবাসন সহায়তা পরিষেবার একজন ব্যবহারকারী হিসাবে আপনার অধিকার এবং দায়িত্বের বিবৃতি;
 - বিপদের ঝুঁকি সমালোচনা, দুর্ঘটনা ও ঘটনার নথিকরণ এবং তথ্যপ্রদানের জন্য নীতি এবং কার্যপ্রক্রিয়া;
 - আবাসন সহায়তা পরিষেবার সংশ্লিষ্ট নীতি এবং কার্যপ্রক্রিয়া;এবং
 - কেয়ার কমিশনের তদন্তের সবচেয়ে সাম্প্রতিক রিপোর্ট।
- 2 যদি আপনি সন্তুষ্ট হন, তাহলে আপনার পরিবার, সেবা প্রদানকারী, বন্ধুরা, কর্মী এবং পরিচালকরা আপনার সংগে আলোচনায় লিপ্ত হবেন।

আপনার আইনি অধিকার

মান 2

আপনি একটি লিখিত চুক্তিপত্র পাবেন যেখানে সুস্পষ্টভাবে লেখা থাকবে যে কীভাবে আপনার প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য পরিষেবাগুলি প্রদান করা হবে। এটি পরিষেবা পাওয়ার নিয়ম ও শর্তাবলী নির্ধারণ করবে, এবং চুক্তি পরিবর্তন বা সমাপ্ত করার বন্দোবস্ত করবে।

- 1 আপনি বুঝতে পারেন এমনভাবে লিখিত চুক্তির একটি কপি আপনি পাবেন।
- 2 আবাসন সহায়তা পরিষেবার সাথে সম্পর্কযুক্ত কেয়ার কমিশনের তদন্ত রিপোর্ট আপনি দেখতে সক্ষম হবেন।

পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা

মান 3

আপনি ভাল গুণমানের আবাসন সহায়তার অভিজ্ঞতা পান। এগুলি পরিচালনমন্ডলী এবং কর্মীদের দ্বারা প্রদত্ত হয় যাদের পেশাভিত্তিক প্রশিক্ষণ এবং অভিজ্ঞতা আপনার প্রয়োজন মেটাতে সাহায্য করে। এই পরিষেবাগুলি সমস্ত প্রয়োজ্য আইনি প্রয়োজনীয়তা এবং সু-অভ্যাস নির্দেশিকাগুলি মেনে কাজ করে।

- 1 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে সেবা প্রদানকারীর এমন নীতি এবং কার্যপ্রক্রিয়া আছে যা সমস্ত আইনি প্রয়োজনীয়তাগুলিকে পূরণ করে, যার মধ্যে আছে:
 - কর্মীনিয়োগ এবং প্রশিক্ষণ;
 - ‘হুইসল ব্লোয়িং’ বা গোপন কিছু সবাইকে জানানো;
 - বিপদের বুকি সামলানো; এবং
 - সুষ্ঠুভাবে নথি-সংরক্ষণ, কোন ঘটনা ও অভিযোগ নথিকরণ এর অন্তর্ভুক্ত।
- 2 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে নীতি এবং কার্যপ্রক্রিয়াগুলিকে কীভাবে কার্যে পরিণত করতে হয় তা কর্মীরা জানেন। এগুলির পুনরীক্ষণ করা এবং নতুন নির্দেশিকা সম্বন্ধে জানার জন্য তারা নিয়মিত প্রশিক্ষণ পান।
- 3 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে, যে সব কর্মীরা আপনাকে আবাসন সহায়তা প্রদান করছেন তারা আপনার প্রয়োজনের অনুরূপ প্রয়োজন আছে এমন ব্যক্তিদের সাথে কাজ করার অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা ও দক্ষতা অর্জন করেছেন। তারা যদি নতুন কর্মী হন, তাহলে তাদের একটি পরিকল্পিত প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের মাধ্যমে এই অভিজ্ঞতা পেতে সাহায্য করা হচ্ছে।
- 4 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে সমস্ত কর্মীরা এমন পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করছেন যা সাম্প্রতিকতম জ্ঞান এবং সুঅভ্যাসপূর্ণ পথনির্দেশের প্রতিফলন, এবং পরিচালনমন্ডলী এই অভ্যাস উন্নত করতে সর্বদা প্রয়াস চালাচ্ছেন।
- 5 আপনি জানেন যে সেবা প্রদানকারীর কর্মীরা এবং পরিচালকরা একটি প্রক্রিয়ার মাধ্যমে নির্বাচিত এবং নিযুক্ত হয়, যার মধ্যে আছে:
 - পরিচিতদের কাছ থেকে তথ্য জানা;
 - যেখানে প্রয়োজন সেখানে অপরাধের রেকর্ড যাচাই করা; এবং
 - যেখানে প্রয়োজ্য, স্কটিশ সোশ্যাল সার্ভিসেস কাউন্সিল, দ্যইউনাটেড কিংডম সেন্ট্রাল কাউন্সিল অফ নার্সেস, মিডওয়াইভস, হেলথ ভিজিটরস (UKCC), বা অন্যান্য পেশাজীবী সংস্থাগুলির নথির তথ্য যাচাই করে নেওয়া।

- 6 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন, যে সমস্ত কর্মীরা প্রশিক্ষিত এবং যাদের প্রয়োজনীয় দক্ষতা আছে তাদের সংখ্যা সবসময় আপনার আবাসন সহায়তার প্রয়োজনীয়তা মেটাতে যথেষ্ট। এর পর্যায়গুলি কেয়ার কমিশন এবং সেবা প্রদানকারীর মধ্যে চুক্তি সম্মত।
- 7 আপনি জানেন যে পরিষেবাটির সমস্ত কর্মীদের জন্য কর্মী উন্নয়নের কৌশল এবং একটি কার্যকরী বাৎসরিক প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা আছে।
- 8 আপনি জানেন যে যখনই কোন কর্মী অর্থের লেনদেনে যুক্ত হয়, তখনই তা যত্নসহকারে রেকর্ড করা হবে। এটি এমনভাবে করা হবে যাতে কেয়ার কমিশন এটি যাচাই করতে পারে।

আবাসন সহায়তা পরিকল্পনা

মান 4

আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা প্রস্তুত করতে এবং পরবর্তী পুনরীক্ষণে আপনি সম্পূর্ণভাবে যুক্ত হবেন। আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারীদের দ্বারা তারিখ ও স্বাক্ষর প্রদত্ত এইগুলির কপি আপনি পাবেন।

- 1 আপনার চাহিদা পূরণের জন্য পরিষেবাটি কীভাবে গঠিত হবে তা আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা অনুযায়ী হবে।
- 2 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় নিম্নলিখিত তথ্যগুলি থাকবে:
 - আপনাকে কি বলে ডাকলে পছন্দ করবেন;
 - আপনার সেবার পুনরীক্ষণে কে যুক্ত হবে;
 - আপনার যদি কোন বার্তাবিনিময়ের বিশেষ প্রয়োজন থাকে;
 - যদি আপনার প্রথম ভাষা ইংরাজী না হয় তাহলে বার্তাবিনিময়ের প্রয়োজনে কি ব্যবস্থা নিতে হবে;
 - আপনার আর্থিক ও প্রশাসনগত কাজে সাহায্যের জন্য কোন আবাসন সহায়তার প্রয়োজন আছে কি না;
 - কখন এবং কি অবস্থায়, বন্ধু, আত্মীয় এবং সেবা প্রদানকারীদের যোগাযোগ করতে হবে;
 - আপনার স্বাস্থ্য ও ব্যক্তিগত অবস্থার কোন গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন হলে অন্যান্য কী কী পরিষেবার সাথে অবশ্য যোগাযোগ করতে হবে;
 - যদি আপনি কোন অভিযোগ করতে চান বা উদ্বেগ জানাতে চান, তাহলে কোন নিরপেক্ষ ব্যক্তিকে যোগাযোগ করতে হবে;
 - আপনার সহায়তায় ও পরিষেবা প্রদানে আর কারা যোগদান করছেন;এবং
 - কখন আবাসন সহায়তা দেওয়া হয় এবং তা কে দেয়।
- 3 আপনি জানেন যে কোন পরিকল্পিত বা অপরিিকল্পিত ঘটনায় আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা কীভাবে পরিবর্তন করা হবে (উদাহরণস্বরূপ, হাসপাতালে যাওয়া, বা ছুটিতে যাওয়া, বা একদিনের জন্য বাইরে যাওয়া), বা কীভাবে আপনার আবাসন সহায়তা বন্ধ করতে হবে।

- 4 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় সন্নিবেশ করা চাহিদাগুলি যে পরিষেবাটি পূরণ করে তা আবাসন সহায়তা প্রদানকারীরা নিয়মিতভাবে (পরিষেবা শুরুর তিন মাসের মধ্যে এবং কমপক্ষে বছরে একবার) আপনার সাথে যাচাই করবেন।
- 5 আপনার আবাসন সহায়তার কোন অপ্রত্যাশিত পরিবর্তন হলে যতশীঘ্র সম্ভব আপনাকে তা জানানো হবে।
- 6 মাসুল বা চার্জ-এর কোন পরিবর্তন হলে এবং কিভাবে এবং কখন সেগুলি ঘটবে তা আপনি জানবেন।
- 7 যখন আপনি আপনার প্রত্যাশা মতো আপনার আবাসন সহায়তা কর্মীর দেখাপান না তখন কীভাবে আপনি আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারীর সংগে যোগাযোগ করবেন তা আপনি জানেন।

5-8

পরিষেবার ব্যবহার

জীবনশৈলী - সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা
পছন্দ এবং যোগাযোগ
আপনার অধিকার প্রয়োগ করা
আপনার মত প্রকাশ করা

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যাভার্স
আবাসন সহায়তা পরিষেবা

পরিষেবার ব্যবহার

মান 5 থেকে 8এর ভূমিকা

জীবনশৈলী- সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা

এই বিভাগের মানগুলি এটি পরিষ্কার করে দেয় যে আপনি যখন আবাসন সহায়তা পরিষেবাগুলি ব্যবহার করেন তখন আপনার সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা মেনে আপনি জীবনযাপন করেন।

পছন্দ এবং যোগাযোগ

বিভিন্ন কারণে ব্যক্তির বিভিন্ন ভাষা বা যোগাযোগের মাধ্যম ব্যবহার করতে পারেন। ফলস্বরূপ, অন্যদের কাছে নিজেকে বোঝাতে তাদের অসুবিধা হতে পারে। কিন্তু অন্যের সাথে যোগাযোগ করতে পারাই দৈনন্দিন জীবনধারণের একটি আবশ্যিক অংশ এবং আপনি এ ব্যাপারে সাহায্য পেতে পারেন। আবাসন সহায়তা প্রদানকারীদের সহায়তায়, এবং সমর্থনে, আপনার জীবন সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত নেওয়ার অধিকার আপনার আছে।

আপনার অধিকার প্রয়োগ করা-আপনার মত প্রকাশ করা

আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারী সবসময় আপনার অধিকারকে শ্রদ্ধা জানাবে এবং উন্নীত করবে। আপনি যে পরিষেবার গুণমান এবং আপনার অভিজ্ঞতার কথা বলতে পারেন তা তারা সুনিশ্চিত করবে, এবং আপনার মতামত, উদ্বেগ ও অভিযোগ গুরুত্বের সঙ্গে নেবে। পরিষেবাগুলি কীভাবে প্রদত্ত হবে সে ব্যাপারে আপনার অবদান নেওয়ার এবং প্রভাববিস্তার করার মাধ্যম হলেন তারা।

জীবনশৈলী-সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা

মান 5

পরিষেবা প্রদানকারী পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে আপনার সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থার উপরে শ্রদ্ধা রাখবে। আপনি এই বিশ্বাসগুলি নিয়েই জীবনযাপন করতে পারেন।

- 1 আপনার বিশেষ প্রয়োজনীয়তা আছে এরকম একজন ব্যক্তি হিসাবে আপনাকে গণ্য করা হবে।
- 2 কর্মীরা জানবে যে আপনার আপনার জীবনযাপনে সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা কতটা গুরুত্বপূর্ণ।
- 3 যেখানে প্রয়োজন, ধর্মীয়, সাংস্কৃতিক এবং আধ্যাত্মিক ক্রিয়াকর্মে অংশ নিতে আপনি সাহায্য পাবেন।
- 4 আপনার যৌনতা মেনে নেওয়া হয়েছে এবং আপনার বৈধ যৌন প্রয়োজনীয়তা এবং পছন্দ আপনার কাছে গুরুত্বপূর্ণ হিসাবে দেখা হবে।

পছন্দ এবং যোগাযোগ

মান 6

আপনাকে প্রদান করা পরিষেবাগুলি এবং সেগুলি কীভাবে আপনার ব্যক্তিগত ও সামাজিক জীবনে যুক্ত হয় তা পছন্দ করার ব্যাপারে আবাসন সহায়তা কর্মীরা আপনাকে সাহায্য করবে।

- 1 আপনার কাছে কী কী বিকল্প উপলব্ধ আছে এবং আপনার উপরে সেগুলির প্রভাব কী সে সম্বন্ধে আপনাকে ভাল তথ্য দেওয়া হয়। যদি আপনি চান, আপনি একজন নিরপেক্ষ প্রতিনিধি বা বিশেষজ্ঞের মতামত চাইতে পারেন।
- 2 যদি না কোন বিশেষ আইনি ব্যবস্থা আপনার উপরে প্রযোজ্য হয় আপনি এই বিকল্পগুলি স্বাধীন ভাবে চয়ন করতে পারেন।
- 3 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আবাসন সহায়তা প্রদানকারী আপনার আবাসন সহায়তা কর্মীদেরকে স্পষ্টভাবে আপনার মতামত জানাবেন যাতে আপনাকে কোনকিছু বারবার বলতে না হয়।

আপনার অধিকার প্রয়োগ

মান 7

আপনার ব্যক্তিসত্তার অধিকার বজায় রাখা।

- 1 একজন পরিষেবা ব্যবহারকারী হিসাবে আপনার অধিকার এবং দায়িত্বগুলি আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় ব্যাখ্যা করা আছে, এবং আপনি জানেন আপনার কাছে কী আশা করা হয় এবং আপনি আবাসন সহায়তা কর্মীদের কাছে কী আশা করেন।
- 2 আপনি আবাসন সহায়তা কর্মীদের নিকট হতে কোনপ্রকার দুর্ব্যবহার পাবেন না।
- 3 আপনার গোপনীয়তার অধিকার আছে, যদি না কোন বিশেষ আইনি ব্যবস্থা প্রযোজ্য হয়। আপনার সম্বন্ধে তথ্য কীভাবে রাখা হবে এবং কীভাবে আপনার গোপনীয়তা রক্ষা করা হবে সে সম্বন্ধে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় ব্যাখ্যা করা আছে।
- 4 আপনার আবাসন সহায়তার জন্য আবশ্যিক নয় এমন কোন তথ্য আপনি আবাসন সহায়তা প্রদানকারীকে দেবেন না। আবাসন সহায়তা প্রদানকারী আপনাকে জানাবেন যে কেন তারা আপনার সম্বন্ধে তথ্য চান।
- 5 আপনার ব্যক্তিগত তথ্য সুরক্ষিত রাখা হবে এবং তা আপনাকে এবং আপনি চান এমন যে কোন ব্যক্তিকে দেখানোর জন্য সহজে উপলব্ধ হবে।
- 6 আপনার সংগে কথা বলার সময়ে এবং আপনার বাসায় বসবাসকারী বা বেড়াতে এসেছেন এমন কারো সংগে কথা বলার সময়ে আবাসন সহায়তা কর্মী আপনার গোপনীয়তার প্রতি শ্রদ্ধা রাখবেন।
- 7 আপনার আবাসন সহায়তা কর্মী আপনার, আপনার বাসা বা আপনার পরিবার সম্বন্ধে কোন খোশগল্প করবেন না।
- 8 আপনার একজন আবাসন সহায়তা কর্মী থাকবেন যিনি আপনার আবাসন সহায়তা প্রদানকারীর সংগে আপনার স্বাভাবিক যোগাযোগসূত্র।
- 9 আপনার আবাসন সহায়তা কর্মী আপনার অনুরোধগুলিকে নম্রভাবে এবং দ্রুত পালন করবেন।

আপনার মতামত প্রকাশ

মান 8

আবাসন সহায়তা পরিষেবার যে কোন বিষয়ে আপনার মতামত জানাতে আপনাকে উৎসাহ এবং সাহায্য দেওয়া হয়।

- 1 আপনি জানেন যে কীভাবে পরিষেবা সম্বন্ধে আবাসন সহায়তা প্রদানকারীর কাছে অভিযোগ ও মতামত জানাতে হয়। কেয়ার কমিশনের কাছে কীভাবে সরাসরি অভিযোগ জানাতে হয় তাও আপনি জানেন।
- 2 আপনি যখন কোন অভিযোগ করেন বা মতামত দেন তখন আপনার নাম জানানোর কোন প্রয়োজন নেই।
- 3 আপনি জানবেন যে কীভাবে আবাসন সহায়তা প্রদানকারী আপনাকে প্রদত্ত সহায়তার গুণমানের দিকে নজর রাখেন।
- 4 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন আবাসন সহায়তা প্রদানকারীরা আপনার উদ্বেগ ও অভিযোগগুলিকে দ্রুত ও সহানুভূতির সংগে দেখবেন, এবং আপনার অভিযোগের কী ফল হল তার সম্পূর্ণ তথ্য দেবেন।
- 5 আপনি যদি চান, তাহলে কোন নিরপেক্ষ অ্যাডভোকেসী বা উপদেষ্টামূলক পরিষেবা পেতে আপনাকে সাহায্য ও সহায়তা করা হবে যা আপনার হয়ে কাজ করবে। আপনাকে এই ব্যাপারে সাহায্য করতে পারে এমন যে কোন তথ্য কর্মীদের কাছে থাকবে।
- 6 আপনার যদি কোন নিরপেক্ষ প্রতিনিধি থাকে (উদাহরণ স্বরূপ, একজন অ্যাডভোকেট বা উপদেষ্টা), আপনার তরফে ঐ ব্যক্তির কী বলার আছে তা কর্মীরা মন দিয়ে শুনবেন, যেন আপনি নিজেই আপনার মত প্রকাশ করছেন।
- 7 কেয়ার কমিশনের আপনার পরিষেবা তদন্তের সময়ে আপনি একটি ভূমিকা নিতে পারেন।
- 8 আপনি জানেন যে আবাসন সহায়তা পরিষেবার পরিচালক প্রতি তদন্তের পরে রিপোর্টের একটি কপি দেবেন যাতে আপনি এবং আপনার প্রতিনিধি সেটি খুটিয়ে দেখতে পারেন।

9

চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো

9 চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো

চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো

মান 9 এর ভূমিকা

চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো একটি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা হওয়া উচিত। কখন চলে যাওয়া বা পরিষেবার অবসান ঘটানো হবে তা আপনার স্থির করতে পারা উচিত।

যদি পরিষেবা সমাপ্ত করার সিদ্ধান্তে সফল হতে হয়, তাহলে আপনাকে অবশ্যই সময় নিতে হবে। আপনার পাশে থাকা ব্যক্তির যেন অবশ্যই আপনাকে সহায়তা করেন।

মান 9

কিভাবে পরিষেবার অবসান ঘটানো হবে সে ব্যাপারে আপনি এবং আবাসন সহায়তা প্রদানকারী পরিকল্পনা এবং আলোচনা করবেন।

- 1 কোন চুক্তি, পরিষেবা, বা আবাসন সহায়তা ব্যবস্থার চুক্তির অবসান ঘটানোর জন্য (সাধারণত আপনার সম্মতিতে) কোন পদক্ষেপ নেওয়া হলে, আপনি তা জানবেন।
- 2 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনার পুনরীক্ষণের সময়ে আপনার আবাসন সহায়তা পরিষেবার অবসান ঘটানোর ব্যাপারে আলোচনা করবেন।
- 3 আপনি যদি অন্য কোন পরিষেবা ব্যবহার করতে চান তাহলে আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারী আপনাকে সাহায্য করবে।
- 4 আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারীর সাথে এই ব্যাপারে কথা বলার পরে আপনি আপনার আবাসন সহায়তা পরিষেবার অবসান ঘটাতে পারেন।
- 5 যখন আবাসন সহায়তা পরিষেবার অবসান ঘটে বা পরিবর্তিত হয়, তখন আপনার সম্বন্ধীয় কোন রেকর্ডের কী হবে তা আপনি জানবেন। যদি আপনার রেকর্ড কোন নতুন আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে পাঠাতে হয়, তাহলে তা সম্পূর্ণ ও সাম্প্রতিকতম হবে, এবং আপনার অংশগ্রহণ ও সম্মতিতেই তা তৈরী করা হবে।

পরিশিষ্ট A

পরিশিষ্ট A

শব্দকোষ

উপদেষ্টা বা পরামর্শদান

যে ব্যক্তি পরিষেবাটির কোনো বিষয় বা পরিষেবাটির জন্য অর্থপ্রদানের বা এটি প্রদানের সাথে যুক্ত কোনো বিধিবদ্ধ সংস্থার সংগে যুক্ত নন। তারা পরিষেবাটি ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের পক্ষে, এবং তাদের স্বার্থ রক্ষার্থে কাজ করেন। ব্যক্তিটি যাতে নিজেকে প্রকাশ করতে পারে সেইজন্য পরামর্শদাতা তাকে সাহায্য করেন।

সেবাপ্রদানকারী

এমন একজন ব্যক্তি যিনি পরিবার, সঙ্গী বা বন্ধুদের দেখাশোনা করেন, যাদের অসুস্থতা, দুর্বলতা বা অক্ষমতার কারণে সাহায্যের প্রয়োজন থাকে। তারা যে সেবা প্রদান করেন তা বিনামূল্যে।

অভিযোগ প্রক্রিয়া

সুস্পষ্ট প্রক্রিয়া যা পরিষেবা ব্যবহারকারী ব্যক্তি বা অন্যান্য ব্যক্তিদের পরিষেবাটির কোনো বিষয় সম্বন্ধে মতামত বা অভিযোগ জানাতে সাহায্য করে।

ফরম্যাট

আপনার জন্য উপযুক্ত একটি বিন্যাসে তথ্য উপস্থাপন করা। এটি সহজে-পাঠযোগ্য ভাষা, ব্রেইল, টেপ বা ডিস্ক মাধ্যমে হতে পারে।

ব্যক্তিগত পরিকল্পনা

কীভাবে আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদান করা হবে, আপনি (এবং/বা আপনার প্রতিনিধি) এবং পরিষেবা প্রদানকারীর মধ্যে স্বীকৃত একটি পরিকল্পনা।

ছইসেল ব্লোয়িং (গোপন তথ্য প্রকাশ করা)

একজন কর্মচারীর (বা পেশাজীবীর) দ্বারা গোপন তথ্য প্রকাশিত হওয়া, যা কর্মস্থলের সাথে জড়িত কিছু বিপদ, জালিয়াতি বা অন্যান্য বেআইনি বা অনৈতিক আচরণের সাথে সম্বন্ধযুক্ত, তা সেটি নিয়োগকর্তা বা তার সহকর্মী কর্মচারী যিনিই করে থাকুন না কেন। (লর্ড বারী QC 1995)

পরিশিষ্ট **B**

ন্যাশানাল কেয়ারস্ট্যান্ডার্স
আবাসন সহায়তা পরিষেবা

ন্যাশানাল কেয়ারস্ট্যান্ডার্স
আবাসন সহায়তা পরিষেবা

পরিশিষ্ট B

প্রয়োজনীয় তথ্যসূত্র

আইনি

দি অ্যাডাল্টস উইথ ইনক্যাপাসিটি (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2000

এই অ্যাক্ট বা আইনটি অনুসারে কোন অপারগ পূর্ণবয়স্ক ব্যক্তির তরফে কোন কাজ করা হলে সেটিকে অবশ্যই:

- তার ভালোর জন্য হতে হবে;
- সেই ব্যক্তির এবং তার নিকট আত্মীয়ের, সেবা প্রদানকারী, অভিভাবক বা উকিলের ইচ্ছা অনুসারে হবে; এবং
- অযথা সেই ব্যক্তির স্বাধীনতায় হস্তক্ষেপ না করে কাঙ্ক্ষিত উদ্দেশ্য অর্জনে সফল হতে হবে।

দ্য চিল্ডরেন (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 1995

এই আইনটি শিশুদের প্রাধান্য দেয়। প্রত্যেক শিশুর অধিকার আছে যে:

- তাকে একজন স্বতন্ত্র ব্যক্তি হিসাবে গণ্য করা হবে;
- তার উপরে প্রভাব ফেলে এমন যে কোন কিছুর উপরে সে মতগঠন ও মতপ্রকাশ করতে পারবে; এবং
- সমস্ত প্রকার অপব্যবহার, অবহেলা বা শোষণ থেকে সুরক্ষিত থাকবে।

সেবা যত্নে সাম্য অর্জনের অধিকার ও দায়িত্ব মাতা পিতা এবং স্থানীয় কর্তৃপক্ষের আছে।

দ্য সিভিক গভর্নমেন্ট (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 1982 (লাইসেন্সিং অফ হাউসেস ইন মাল্টিপল অক্যুপেশন) অর্ডার 2000

এই আদেশটি অনুসারে যে সমস্ত সম্পত্তির মালিকরা একাধিক বসবাসের ভিত্তিতে ভাড়া দিয়েছেন তাদের অবশ্যই স্থানীয় কর্তৃপক্ষের নিকট হতে লাইসেন্স পেতে হবে। সম্পত্তিটির প্রয়োজনীয় গুণমান পূরণ করলে এবং জমি মালিকের প্রয়োজনীয় পরিচালন নীতিগুলি থাকলে তবেই লাইসেন্স দেওয়া হয়।

দ্য ডেটা প্রটেকশন অ্যাক্ট 1998

এই আইনে আছে কীভাবে জীবিত ও সনাক্ত করা যাবে এমন ব্যক্তিদের তথ্য ব্যবহার করা হবে। সমস্ত সংস্থাগুলি যারা ব্যক্তিগত তথ্য রাখেন ও প্রক্রিয়া করেন তাদের সকলকে এটা মেনে চলতে হবে।

দ্য ডিসেবিলিটি ডিসক্রিমিনেশন অ্যাক্ট 1995

এই সুদূর-প্রসারী আইনটি, যা 1996 সালে প্রবর্তিত হয়েছে, তা কর্মনিয়োগ, জিনিসপত্র পাওয়া, পরিবহন এবং শিক্ষার ক্ষেত্রে অক্ষম ব্যক্তিদের প্রতি বৈষম্যমূলক আচরণ করাকে বেআইনী ঘোষণা করেছে।

দ্য হেলথ অ্যান্ড স্বেফটি অ্যাট ওয়ার্ক এটসেটরা অ্যাক্ট 1974

এই অ্যাক্টটি স্বাস্থ্য এবং সুরক্ষা আইনটির একটি মূল ভিত্তি যা যে সমস্ত ব্যক্তি কাজের মাধ্যমে প্রভাবিত হন তাদের সকলকে অন্তর্ভুক্ত করে। এটি কর্মস্থানে স্বাস্থ্য এবং সুরক্ষার আইনি দায়িত্ব নিয়োগকর্তার উপরে আরোপ করে।

দ্য হাউসিং (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001

এই অ্যাক্টটির ধারা 91 আবাসন সহায়তা পরিষেবার জন্য স্থানীয় কর্তৃপক্ষকে পরিচালন এবং ক্রয় করার একটি নির্দিষ্ট সীমা প্রদান করে যা এই অধিনিয়মে স্থির করা হয়েছে। এই ব্যবস্থাগুলি এপ্রিল 2003-তে কার্যকরী হবে। সাধারণ পরামর্শ দান এবং সহায়তা প্রদান সহ আবাসন সহায়তা পরিষেবাগুলির লক্ষ্য হল সমাজে ব্যক্তির যাতে তাদের নিজের বাসায় বসবাস করতে পারে সে ব্যাপারে সাহায্য করা। কিছু পরিস্থিতিতে এই পরিষেবাগুলি এবং বাসায় প্রদত্ত পরিষেবাগুলির মধ্যে সমাপতন ঘটতে পারে। রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001-এর দ্বারাও আবাসন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারীদের নিয়ন্ত্রণ করা হতে পারে।

দ্য হিউম্যান রাইটস অ্যাক্ট 1998

এই অ্যাক্টটি সরকারী সংস্থাগুলির কাজকর্মের সাপেক্ষে ইউরোপীয়ান কনভেনশান অন হিউম্যান রাইটস-কে স্কটিশ এবং ইংলিশ আইনের সাথে যুক্ত করে। এটির উদ্দেশ্য হল মানবাধিকার সুরক্ষিত করা এবং ধর্মনিরপেক্ষ সমাজের আদর্শ এবং মূল্যবোধ বজায় রাখা এবং উন্নত করা। এই কনভেনশনের ধারাগুলির মধ্যে আছে:

- চিন্তা, নীতিবোধ এবং ধর্মের স্বাধীনতা;
- মতপ্রকাশের স্বাধীনতা;
- সভা এবং সামাবেশের স্বাধীনতা;
- ব্যক্তিগত এবং পারিবারিক জীবনে শ্রদ্ধা লাভের অধিকার; এবং
- বিবাহের অধিকার।

দ্য মেন্টাল হেলথ (কেয়ার অ্যান্ড ট্রিটমেন্ট) (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2003

এই অ্যাক্টটি, মানসিকগোলযোগে আক্রান্ত ব্যক্তিদের আবশ্যিক আটক এবং চিকিৎসা করার সুযোগ প্রদান করে, যেটির বর্তমানে পুনরীক্ষণ চলছে।

দ্য মিসইউজ অফ ড্রাগস অ্যাক্ট 1971

এই অ্যাক্টটি ইউকে-তে ড্রাগ নিয়ন্ত্রণের প্রধান আইন। এটি চিকিৎসামূলক এবং অন্যান্য পণ্যগুলির মজুত, সরবরাহ এবং উৎপাদন নিষিদ্ধ করে, যদি না মিসইউজ অফ ড্রাগস রেগুলেশনস 1985-এর সাহায্যে এটিকে আইনি করে তোলা হয়।

এই আইনটি নিয়ন্ত্রিত ড্রাগগুলি সম্পর্কিত এবং এগুলিকে পাঁচটি পৃথক ধারায় ভাগ করে। নিয়ন্ত্রিত ড্রাগগুলি সঞ্চয় বা প্রয়োগের দায়িত্বে থাকা কোনো ব্যক্তির, দ্য মিসইউজ অফ ড্রাগস রেগুলেশন 1985 এবং দ্য মিসইউজ অফ ড্রাগস (সেফ কাস্টডি) রেগুলেশনস 1973-এর বিষয়বস্তু সম্পর্কে অবগত থাকা উচিত।

দ্য পুলিশ অ্যাক্ট 1997

পুলিশ অ্যাক্ট 1997-এর অংশ V এপ্রিল 2002-এ বলবৎ করা হয়েছিল। এটি ব্যক্তিগণ এবং সংস্থাগুলিকে অপরাধমূলক রেকর্ড সম্পর্কিত তথ্য প্রদানের জন্য স্কটিশ ক্রিমিনাল রেকর্ড অফিসকে ক্ষমতা দেয়।

দ্য পাবলিক ইন্টারেস্ট ডিসক্রোজার অ্যাক্ট 1998

যে সকল কর্মী কোনো ভুল কাজ সম্পর্কে সকলকে জানায় ('ব্লো দ্য হুইসেল') তাদের এই অ্যাক্টটি সুরক্ষা দেয়। এটি মূলত এমপ্লয়মেন্ট রাইটস অ্যাক্ট 1996-এর সংশোধনের রূপ নেয় এবং কোন ধরনের তথ্য প্রকাশকে সুরক্ষা দেওয়া হবে; কোন পরিস্থিতিতে এই ধরনের প্রকাশগুলি সুরক্ষিত হবে; এবং কোন ব্যক্তিদের সুরক্ষা প্রদান করা হবে সেই সম্পর্কে ব্যবস্থা গ্রহণ করে।

দ্য রেস রিলেশানস অ্যাক্ট 1976

এই অ্যাক্টটি কর্মনিয়োগ, পরিষেবা প্রদান, প্রশিক্ষণ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে জাতিগত বৈষম্যমূলক আচরণকে বেআইনি ঘোষণা করে।

দ্য রেস রিলেশানস (অ্যামেন্ডমেন্ট) অ্যাক্ট 2000

এই অ্যাক্টটি জনসমক্ষে জাতিগত বৈষম্যমূলক আচরণ করাকে বেআইনি ঘোষণা করে, যা পূর্বে অন্তর্ভুক্ত ছিল না। এটি সরকারী সংস্থাগুলিকে জাতিগত সাম্যের উন্নতি ঘটানোর একটি সাধারণ দায়িত্ব দেয়।

দ্য রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001

এই অ্যাক্টটি সেবা পরিষেবাগুলির নথিকরণ এবং পর্যবেক্ষণ সহ সেবা পরিষেবা অধিনিয়মের একটি নতুন ব্যবস্থা চালু করে যা ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্স বা জাতীয় সেবা মানটিকে বিবেচনা করে প্রস্তুত হয়। এছাড়াও এই অ্যাক্টটি দুটি নতুন জাতীয়, নিরপেক্ষ সংস্থা প্রতিষ্ঠা করে, যেগুলি হল, সেবা পরিষেবাগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করার জন্য দ্য স্কটিশ কমিশন ফর দ্য রেগুলেশন অফ কেয়ার, এবং সমাজ সেবা কর্মীদের নিয়ন্ত্রণ এবং এদের শিক্ষা ও প্রশিক্ষণের উন্নতি ও নিয়ন্ত্রণের জন্য দ্য স্কটিশ সোসাল সার্ভিসেস কাউন্সিল।

তথ্যের জন্য আপনি এই ওয়েবসাইটগুলি দেখতে পারেন:

- রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001

www.scotland-legislation.hmsso.gov.uk/legislation/scotland/acts2001/20010008.htm

- রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001 স্ট্যাচুটরি ইন্সট্রুমেন্টস

www.scotland-legislation.hmsso.gov.uk/legislation/scotland/s-200201.htm

দ্য রিহাবিলিটেশন অফ অফেন্ডার্স অ্যাক্ট 1974

এই অ্যাক্টটি একটি পুনর্বাসনকালের পরে কিছু ধরনের অপরাধমূলক শাস্তিকে ‘সমাপ্ত’ বা অগ্রাহ্য করতে সমর্থ করে। পুনর্বাসনের এই সময়কালটি হলদেঘী সাব্যস্ত করার তারিখ থেকে একটি নির্দিষ্ট সময় সীমা।

দ্য সেক্স ডিসক্রিমিনেশন অ্যাক্ট 1975

দ্য সেক্স ডিসক্রিমিনেশন অ্যাক্ট 1975 কর্মনিয়োগ, পদোন্নতি এবং প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে যৌনতা বা বৈবাহিক অবস্থার উপর ভিত্তি করে বৈষম্যমূলক আচরণকে বেআইনি ঘোষণা করে।

এই অ্যাক্টটি শিক্ষা, আবাসনের ব্যবস্থা, জিনিসপত্র ও পরিষেবা এবং বিজ্ঞাপনের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।

নীতি

এমিং ফর এক্সিলেন্স: মর্ডানাইজিং সোসাল ওয়ার্ক সার্ভিসেস ইন স্কটল্যান্ড 1999

এই শ্বেত পত্রটি শিশু এবং প্রাপ্তবয়স্ক বিপন্ন ব্যক্তিদের প্রদত্ত সুরক্ষাকে আরো শক্তিশালী করার প্রস্তাব দেয় এবং উচ্চ মানের পরিষেবা প্রদান সুনিশ্চিত করে। এই উদ্দেশ্যে একটি স্বাধীন নিয়ন্ত্রক, দ্য স্কটিশ কমিশন ফর দ্য রেগুলেশন অফ কেয়ার স্থাপন করা হয়েছে।

আওয়ার ন্যাশানাল হেলথ 2000

NHS-কে একটি জাতীয় পরিষেবা হিসাবে পুনর্পতিষ্ঠা করে এবং সেবা ও মানগুলি উন্নতি করার মাধ্যমে এই স্বাস্থ্য পরিকল্পনাটি স্কটল্যান্ড-এর স্বাস্থ্য উন্নয়নের এবং ধনী ও দরিদ্রের মধ্যে স্বাস্থ্য বিভেদ ঘোচানোর লক্ষ্য নেয়।

অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্যসূত্র

Best Value in Housing Care and Support: Guidance and Good Practice, Department of Employment Transport and the Regions (DETR), January 2001.

Low intensity support: preventing dependency, Joseph Rowntree Foundation (JRF) Foundations 159, January 1999.

Low intensity support services: a systematic literature review, Deborah Quilgars, The Policy Press, 2000.

Evaluation of Anchor Housing Corporation initiative on community care and housing for older people – publication pending.

What price independence: Independent living and people with high support needs, Ann Kestenbaum, The Policy Press, 1999.

A life in the community: Home-Link – Supporting people with mental health problems in ordinary housing, Deborah Quilgars, The Policy Press, 1988.

That bit of help: The importance of 'low level' preventive services to older people, Heather Clark, Sue Dyer and Jo Horwood, The Policy Press, 1988.

Blurring the boundaries: A fresh look at housing and care provision for older people, Christine Oldman, Pavilion Publishing, 2000.

An ordinary home: housing and support for people with learning disabilities, Maurice Harker and Nigel King, IDEA Publications, 1999.

Living Support Networks – the services provided by Keyring, Ken Simons, Pavilion Publishing 1998.

The Open House Programme for people sleeping rough: an evaluation, Nicholas Pleace, Centre for Housing Policy, 1998.

Supporting people with acquired brain injury in their own homes, Gail Cunningham, Moira Wilson and Sarah Whitely, The Policy Press, 1998.

Supported accommodation for ex-offenders: Identifying effective practice, Dr Gill McIvor and Mary Taylor, Department of Applied Social Science, University of Stirling, 1995.

Between ambition and achievement: Young black disabled people's views and experiences of independence and independent living, Tracey Bignall and Jabeer Butt, The Policy Press, 2000.

Living independently with support, Ann Douglas, Charlotte MacDonald and Mary Taylor, The Policy Press, 1998.

