



The Scottish
Government
Riaghaltas na h-Alba

ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্স

সহায়তা পরিষেবাগুলি

নভেম্বর 2013

মর্যাদা

গোপনীয়তা

পছন্দ

সুরক্ষা

সন্তানবানার বাস্তবায়ন

সমতা এবং বিভিন্নতা

ন্যাশানাল কেয়ার ট্যান্ডার্স
সহায়তা পরিষেবাগুলি
পরিমার্জন মার্চ 2005

মর্যাদা

গোপনীয়তা

পছন্দ

সুরক্ষা

সম্ভাবনার বাস্তবায়ন

সমতা এবং বিভিন্নতা

বিষয়সূচী

	পৃষ্ঠা
ভূমিকা	3
পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে (মান 1 থেকে 6)	12
1 তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ	15
2 পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা	16
3 আপনার আইনি অধিকার	19
4 সহায়তার ব্যবস্থাপনা	20
5 আপনার পরিবেশ	22
6 প্রথম মিটিংগুলি	23
পরিষেবার ব্যবহার (মান 7 থেকে 12)	24
7 সহায়তা পরিষেবার ব্যবহার	26
8 পছন্দ করা	27
9 বার্তাবিনিময়ে সহায়তা	28
10 নিরাপত্তা ও সুরক্ষার অনুভূতি	29
11 আপনার অধিকার প্রয়োগ করা	30
12 আপনার মতামত প্রকাশ করা	31
দৈনন্দিন জীবনযাত্রা (মান 13 থেকে 16)	32
13 জীবনশৈলী - সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা	34
14 দৈনন্দিন জীবন	35
15 সুখাদ্য গ্রহণ - যেখানে সহায়তা পরিষেবা খাদ্য প্রদান করে	36
16 ভাল থাকা	37
সহায়তা পরিষেবা ত্যাগ করা (মান 17)	38
17 সহায়তা পরিষেবা ত্যাগ করা	40
পরিশিষ্ট A: শব্দকোষ	41
পরিশিষ্ট B: সহায়ক তথ্যসূত্র	44

ভূমিকা

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যান্ডার্স
সহায়তা পরিষেবাগুলি

ভূমিকা

সহায়তা পরিষেবাগুলি

সহায়তা পরিষেবাগুলি হল এমন সব পরিষেবা যেগুলি বর্তমানে ‘ডে কেয়ার’ বা দিনের সেবা শিরোনামে অন্তর্ভুক্ত। এগুলির মধ্যে গৃহ ও আবাসন সহায়তা অন্তর্ভুক্ত নয় যেগুলি আলাদা স্ট্যান্ডার্ডস বা মানের অন্তর্ভুক্ত। ডে কেয়ার পরিষেবা বিভিন্নভাবে প্রদত্ত হতে পারে, কর্মী প্রদত্ত পরিষেবা বা স্বেচ্ছাসেবী প্রদত্ত পরিষেবা। সেগুলি কোন পরিষেবাগৃহ বা কেন্দ্রভিত্তিক প্রদত্ত পরিষেবা থেকে শুরু করে সরাসরি কমিউনিটিতে প্রদান করা হয় এবং কেন্দ্রভিত্তিক নয় এমন পরিষেবা হতে পারে। যেখানে এটি প্রদান করা হয়, সেখানে সেবাকারীরা এটিকে, কাজের একটি গুরুত্বপূর্ণ বিরতি বলে মনে করেন (সেবাকারীদের কর্মবিরতি)।

যেসব ব্যক্তিদের খুব জটিল প্রয়োজনীয় সহায়তা দরকার তাদের থেকে শুরু করে, যাদের সীমিত-সময়ের জন্য সহায়তা দরকার এমন ব্যক্তিদের, তাদের জীবনের বিভিন্ন সময়ে, সহায়তা পরিষেবাগুলি সাহায্য করতে পারে।

সহায়তা পরিষেবাগুলির মুখ্য উদ্দেশ্য হল আপনার কাঙ্ক্ষিত জীবনশৈলীর পরিকল্পনা ও অর্জনে আপনাকে সাহায্য করা। এটি অর্জনে, সহায়তা পরিষেবাগুলির উচিত:

- আপনার যখন প্রয়োজন তখন যথার্থ মাত্রায় সেবা ও সহায়তা প্রদান করতে আপনার সঙ্গে কাজ করা;
- আপনার উন্নতিতে সাহায্য করার জন্য আপনার প্রয়োজনে সহায়তা প্রদান করা; এবং
- আপনার জীবনের সমস্ত ক্ষেত্রে আপনার ব্যক্তিগত লক্ষ্য অর্জনের পথে আপনার প্রয়োজনীয় পথ প্রদর্শন, নির্দেশনা ও সহায়তা প্রদান করা।

এই স্ট্যান্ডার্ডস গুলি এমন একটি উপায়ের প্রতিফলন করে যা সুনিশ্চিত করে যে আপনার জীবনের উপরে আপনার নিয়ন্ত্রণ আছে এবং আপনি ব্যক্তিগত দক্ষতার উন্নতি করতে এবং স্বাধীন হতে পারছেন, এবং এটি সুনিশ্চিত করে যে পরিষেবা প্রদানকারী আপনার এবং, যথা সময়ে প্রয়োজনমত সেবাকারীর, চাহিদা ও পছন্দের ভিত্তিতে, পরিষেবা প্রদানকারী পরিষেবার রূপ পাঠে নেন।

চিরাচরিতভাবে ডে কেয়ার পরিষেবা সকাল 9টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত, সোমবার থেকে শুক্রবার পর্যন্ত, এবং কোন বিল্ডিং কে কেন্দ্র করে প্রদান করা হয়ে থাকে।

সামাজিক অন্তর্ভুক্তিকরণ নীতির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে ব্যক্তি-কেন্দ্রিক কার্যধারার অনেক উদাহরণ আছে, উদাহরণস্বরূপ বন্ধুত্ব পরিষেবার (বিফ্রেন্ডিং সার্ভিস) বৃদ্ধি। এটির লক্ষ্য হল যারা সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করেন তাদের কমিউনিটিতে সক্রিয় সদস্য হয়ে উঠতে উৎসাহ দেওয়া, এর পস্থাগুলির মধ্যে আছে বেতনসহ চাকরী, শিক্ষাগত সুযোগ এবং অবকাশ এবং আনন্দদায়ক পরিষেবা সহ অনেক কার্যক্রমে অংশ নিতে সাহায্য করা। একই সঙ্গে, সহায়তা পরিষেবা প্রদান করার জন্য ব্যবহৃত হয় এমন আরও অনেক কেন্দ্রকে জনসাধারণের কাছে উপলভ্য ও সুগম্য করে তোলা হচ্ছে।

স্বাধীন লিভিং ম্যানেজমেন্ট-এর দ্বারা প্রস্তাবিত নীতিগুলিও সহায়তা পরিষেবার স্ট্যান্ডার্স গুলিকে প্রভাবিত করেছে। এগুলি হল:

- প্রত্যেক মনুষ্যজীবনই মূল্যবান;
- প্রত্যেকেই, তাদের প্রতিবন্ধকতা যাই হোক না কেন, পছন্দ নির্বাচন করতে সক্ষম;
- শারীরিক, বুদ্ধিগত এবং চেতনা হানির প্রতি এবং মানসিক পীড়ার প্রতি সমাজের প্রতিক্রিয়া জনিত কারণে যে সমস্ত ব্যক্তি প্রতিবন্ধী তাদেরও তাদের নিজের জীবনের উপরে নিয়ন্ত্রণ কয়েম করার অধিকার আছে; এবং
- প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের সমাজে সম্পূর্ণভাবে অংশ নেওয়ার অধিকার আছে।

দ্য ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্স বা জাতীয় সেবার মানগুলি

স্কটিশ মন্ত্রীরা জাতীয় মানগুলি তৈরী করার জন্য ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্স 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 স্ট্যান্ডার্স বা মানগুলিকে শ্রেণীভুক্ত করা হয়েছে। এগুলি নিম্নে দেওয়া হল।

পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে (মান 1 থেকে 6)

- 1 তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ
- 2 পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা
- 3 আপনার আইনি অধিকার
- 4 সহায়তার ব্যবস্থাপনা
- 5 আপনার পরিবেশ
- 6 প্রথম মিটিংগুলি

পরিষেবার ব্যবহার (মান 7 থেকে 12)

- 7 সহায়তা পরিষেবার ব্যবহার
- 8 পছন্দ করা
- 9 বার্তাবিনিময়ে সহায়তা
- 10 নিরাপত্তা ও সুরক্ষার অনুভূতি
- 11 আপনার অধিকার প্রয়োগ করা
- 12 আপনার মতামত প্রকাশ করা

দৈনন্দিন জীবনযাত্রা (মান 13 থেকে 16)

- 13 জীবনশৈলী - সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা
- 14 দৈনন্দিন জীবন
- 15 সুখাদ্য গ্রহণ - যেখানে সহায়তা পরিষেবা খাদ্য প্রদান করে
- 16 ভাল থাকা

সহায়তা পরিষেবা ত্যাগ করা (মান 17)

- 17 সহায়তা পরিষেবা ত্যাগ করা

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:

- স্টাফ এবং ম্যানেজাররা;
- 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 12 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। এগুলির উচিত প্রদানকারীদের নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে দিশানির্দেশ দেওয়া:

- কোন বিল্ডিং এর প্রয়োজনীয়তা;
- কাকে চাকরীতে বহাল করতে হবে; এবং
- কীভাবে তাদের পরিষেবা সামলাতে 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, কৃষগঙ্গ 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 ব্যক্তিদেরও যে একই অধিকার আছে তা বোঝা
- পছন্দগুলির সম্ভার সম্বন্ধে জানা; এবং
- সমস্ত বিকল্পগুলি 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 সদ্যবহার করা;
- 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 স্ট্যান্ডার্ডস বা মানগুলির সাহায্য নেয় তা প্রকাশ করার ক্ষমতা স্কটিশ মন্ত্রীদের দেয়। এটি আবাসন সহায়তা পরিষেবাগুলির প্রয়োজনীয়তার সাপেক্ষে অধিনিয়ম তৈরী করার ক্ষমতাও স্কটিশ মন্ত্রীদের দেয়।

নথিকরণের আবেদন সম্বন্ধে কোন সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় কেয়ার কমিশন এই মানগুলি বিবেচনা করবে (পরিষেবার নথিকরণে প্রযোজ্য 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 মানকগুলি সর্বোত্তমভাবে মেনে চলা না হয়, তাহলে কেয়ার কমিশন তার তদন্ত রিপোর্টে তা লিখবে এবং আশা করবে যে সার্ভিস ম্যানেজার বা পরিষেবা প্রদানকারী 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 প্রতি কপি £7.95 মূল্য দরে উপলব্ধ *রেগুলেশন অফ কেয়ার (স্কটল্যান্ড) অ্যাক্ট 2001-এ* এই অধিনিয়মগুলি সম্বন্ধে আপনি তথ্য পেতে পারেন। এই অ্যাক্টটি আপনি অন-লাইনেও দেখতে পারেন (ঠিকানার জন্য পরিশিষ্ট B দেখুন)।

রেগুলেশন অফ কেয়ার রেগুলেশন 2002 এর জন্য স্কটিশ স্টাচুটরী ইনস্ট্রুমেন্টস অন-লাইনেও দেখতে পারেন (ঠিকানার জন্য পরিশিষ্ট 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 স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড স্পন্সরশিপ ব্রাঞ্চ

কমিউনিটি কেয়ার ডিভিসন

প্রাইমারী এন্ড কমিউনিটি কেয়ার ডাইরেক্টরেট

St Andrew's House

Regent Road

Edinburgh

EH1 3DG

ফোন: 0131 244 5387

ফ্যাক্স: 0131 244 4005

1-6

পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে

- 1 তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ
- 2 পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা
- 3 আপনার আইনি অধিকার
- 4 সহায়তার ব্যবস্থাপনা
- 5 আপনার পরিবেশ
- 6 প্রথম মিটিংগুলি

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যান্ডার্স

সহায়তা পরিষেবাগুলি

সহায়তা পরিষেবা ব্যবহারের পূর্বে

স্ট্যান্ডার্স 1 থেকে 6 এর ভূমিকা

অবগত হয়ে পছন্দ করার অধিকারই ন্যাশানাল কেয়ার স্ট্যান্ডার্স এর নেপথ্যে মূল নীতি। যে সহায়তা পরিষেবাগুলি আপনি পছন্দ করবেন সেগুলির উচিত আপনাকে ব্যক্তিগত উন্নতির প্রকৃত সুযোগ দেওয়া এবং আপনার স্বাধীনতা বজায় রাখতে সাহায্য করা।

এই বিভাগের স্ট্যান্ডার্স বা মানগুলিকে শুরু থেকে প্রদত্ত সহায়তা পরিষেবা গুলির সেই সমস্ত গুণগুলিকে কেন্দ্র করে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে, যা এই পরিষেবা গুলি ব্যবহারের ফলস্বরূপ আপনার জীবনযাত্রার মান কেমন হবে সে ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে আপনাকে সাহায্য করবে।

তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ

কোন সিদ্ধান্তে পৌঁছতে 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 সহায়তার প্রয়োজনীয়তাগুলি যে পূরণ হবে সে ব্যাপারে আপনার আস্থা বাড়ে।

পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা - আপনার আইনি অধিকার

আপনি অবশ্যই বিশ্বাস করবেন যে পরিষেবার পরিচালন সঠিকভাবে হচ্ছে এবং সংশ্লিষ্ট আইন ও নির্দেশনা অনুসারে সমস্ত স্টাফরা (ভলান্টিয়াররা সহ) উন্নত গুণমানের সহায়তা ও সেবা প্রদানের জন্য সাহায্য ও প্রশিক্ষণ পাচ্ছে।

সহায়তা ব্যবস্থাসমূহ

আপনি জানতে চাইবেন যে সহায়তা পরিষেবা আপনার বিশেষ চাহিদা পূরণ করতে পারে এবং আপনার আগ্রহসমূহের রক্ষণ ও উন্নতি করতে আপনাকে সুযোগ প্রদান করবে। ব্যক্তিগত পরিকল্পনা এগুলির দায়িত্ব নেয়, কীভাবে আপনি আপনার প্রয়োজনীয় এই সহায়তা ও সেবা পাবেন তা ব্যাখ্যা করে। আপনি আশা করতে পারেন যে সহায়তা পরিষেবায় আপনাকে একটি স্থান দেওয়ার আগে পরিষেবা প্রদানকারী আপনার সঙ্গে আপনার চাহিদা নিয়ে আলোচনা করবেন। আপনি এও আশা করতে পারেন যে আপনার সহায়তা পাওয়ার চাহিদার পরিবর্তনের সাথে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনারও পরিবর্তন হবে।

আপনার পরিবেশ

কয়েকটি সহায়তা পরিষেবা কোন কেন্দ্র ভিত্তিক কিন্তু সেগুলিকে বিভিন্ন ধরনের জায়গায় প্রদান করা যেতে পারে। জনসাধারণ যাতে এই সহায়তা পরিষেবাগুলি ব্যবহার করতে পারেন সে কারণে এইগুলি মালিকানাভিত্তিক বা সেবা প্রদানকারীর দ্বারা লীজ নেওয়া বা ভাড়া করা হতে পারে, উদাহরণস্বরূপ, চার্চ হল গুলি। কয়েকটি কেন্দ্র প্রদানকারীদের সাথে অন্যান্যদের সহায়তায় মালিকানাভিত্তিক বা লীজ নেওয়া হয়েছে এবং পরিষেবা ব্যবহারকারী ও অন্য জনসদস্যরা এই গুলি ব্যবহার করেন। আপনি আশা করতে পারেন যে সহায়তা পরিষেবায় ব্যবহৃত যেকোন কেন্দ্র যথার্থ মানের হবে এবং আপনার প্রয়োজন মতো সমস্ত সরঞ্জাম সেখানে রাখা যাবে।

প্রথম মিটিংগুলি

পরিষেবা ব্যবহারে পছন্দের ব্যাপারে ইতিবাচক সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য সহায়তা পরিষেবার স্টাফদের সঙ্গে দেখা করা এবং পরিষেবা পরিদর্শন করা এবং অন্যান্য ব্যবহারকারীদের সঙ্গে কথা বলে সময় কাটানো জরুরী। কখনও কখনও আপনার আত্মীয়, বন্ধু, বা প্রতিনিধিদেরকেও আপনার সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করার জন্য সঙ্গে নিতে পারেন। আপনি আসা রাখতে পারেন যে পরিষেবা প্রদানকারীরা আপনাকে সিদ্ধান্ত নিতে যথেষ্ট সময় দেবেন।

তথ্যপ্রদান এবং সিদ্ধান্তগ্রহণ মান 1

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

- 1 আপনি যাতে সহজে বুঝতে পারেন এমন ভাষায় সহায়তা পরিষেবা সম্বন্ধে বিস্তারিত বিবরণ সাধারণ ইংরাজীতে বা আপনার ক্ষেত্রে উপযুক্ত কোন ভাষায় এবং ফরম্যাটে লেখা আছে। এই তথ্যে আছে:
 - সহায়তা পরিষেবার লক্ষ্য;
 - এটি কার উদ্দেশ্যে;
 - কী প্রকারের সহায়তা পরিষেবা এটি প্রদান করে;
 - কোন সাংস্কৃতিক প্রয়োজনীয়তা এটি পূরণ করে;
 - সহায়তা পরিষেবার মূল খরচ এবং আপনাকে কত অর্থ প্রদান করতে হবে;
 - একজন সহায়তা পরিষেবা ব্যবহারকারী হিসাবে আপনার অধিকার ও দায়িত্বসমূহ;
 - আপনার ও আপনার সরঞ্জামসমূহের জন্য কর বীমামূল্য;
 - বিপদের ঝুঁকি সমালোচনা, এবং দুর্ঘটনা ও ঘটনার নথিকরণ ও রিপোর্ট করার নীতি ও পদ্ধতি;
 - পরিষেবা ব্যবহারকালে অননুমোদিত অ্যালকোহল বা অননুমোদিত এবং বা বেআইনী ড্রাগস রাখার নীতি ও পদ্ধতি;
 - যদি সহায়তা পরিষেবা প্রদান করা বন্ধ হয় বা এর মালিকানার পরিবর্তন হয় তাহলে প্রয়োজনীয় কী ব্যবস্থা নেওয়া হবে;
 - অভিযোগ করার পদ্ধতি কী এবং তা কীভাবে ব্যবহার করা যায়;
 - আপনার সরঞ্জামসমূহের জন্য কোন নীতি;
 - ধূমপান ও অ্যালকোহলের জন্য কোন নিষেধাজ্ঞা;
 - স্থানীয় স্বাস্থ্য এবং সমাজ সেবা পরিষেবার সঙ্গে থাকা কোন ব্যবস্থাপনা;
 - কেয়ার কমিশনের তদন্তের সবচেয়ে সাম্প্রতিক রিপোর্ট।
- 2 আপনার পরিবার, সেবাকারী বা প্রতিনিধিদের তথ্য, উপদেশ এবং সাহায্যের প্রয়োজনীয়তার প্রতি সম্মান দেখান হবে এবং প্রত্যন্তর দেওয়া হবে।

পরিচালন এবং কর্মী ব্যবস্থা

মান 2

আপনি ভাল গুণমানের সহায়তা ও সেবার 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 সহায়তা পরিষেবার এমন নীতি এবং কার্যপ্রক্রিয়া আছে যা তাদের প্রদত্ত পরিষেবার জন্য প্রয়োজ্য সমস্ত আইনি প্রয়োজনীয়তাগুলিকে পূরণ করে। এগুলির মধ্যে আছে:
 - কর্মীনিয়োগ এবং প্রশিক্ষণ;
 - ঔষধ প্রয়োগ পরিচালনা;
 - স্বাস্থ্য ও সুরক্ষা
 - ‘হুইস্‌ল ব্লোয়িং’ বা গোপন কিছু সবাইকে জানানো;
 - পরিবেশগত স্বাস্থ্য;
 - অগ্নি সুরক্ষা;
 - বিপদের ঝুঁকি সামলানো; এবং
 - সুষ্ঠুভাবে নথি-সংরক্ষণ, কোন ঘটনা ও অভিযোগ নথিকরণ।
- 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 সহায়তা ও সেবা 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 কর্মীরা এমন পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করছেন যা সাম্প্রতিকতম জ্ঞান এবং সুঅভ্যাসপূর্ণ পথনির্দেশের প্রতিফলন, এবং পরিচালকমন্ডলী এই অভ্যাস উন্নত করতে সর্বদা প্রয়াস চালাচ্ছেন।

- 5 আপনি জানেন যে সেবা প্রদানকারীর কর্মীরা এবং পরিচালকরা এবং ভলান্টিয়ার বা স্বৈচ্ছাসেবীরা 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, দ্য ইউনাইটেড কিংডম সেন্ট্রাল কাউন্সিল অফ নার্সেস, মিডওয়াইভস, হেলথ ভিজিটরস (UKCC), বা অন্যান্য পেশাজীবী সংস্থাগুলির নথির তথ্য যাচাই করে নেওয়া।
- 6 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে স্বৈচ্ছাসেবীরা যারা সহায়তা পরিষেবা প্রদানে কাজ করেন তারা এর সংশ্লিষ্ট নীতি ও পদ্ধতি সম্বন্ধে ওয়াকিবহাল। এই সমস্তগুলিকে কার্যে পরিণত করার জন্য তারা সবরকম প্রশিক্ষণ পান।
- 7 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে যেসব কর্মীরা শিক্ষিত এবং দক্ষ এবং যারা আপনাকে পরিষেবা ও সেবা প্রদান করবে তাদের সংখ্যা সবসময় যথেষ্ট হবে। সংখ্যার এই মাত্রা কেয়ার কমিশন ও পরিষেবা প্রদানকারীদের সম্মতিতে তৈরী।
- 8 আপনি জানেন যে পরিষেবাটির সমস্ত কর্মীদের জন্য কর্মী উন্নয়নের কৌশল এবং একটি কার্যকরী বাৎসরিক প্রশিক্ষণ পরিকল্পনা আছে।
- 9 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে ম্যানেজার বা পরিচালক বিপদের ঝুঁকি কম করার জন্য সক্রিয় ভূমিকা নেন যার ফলস্বরূপ কর্মপদ্ধতি, কর্ম অভ্যাস, কর্ম ক্ষেত্র নিরাপদ হয় এবং বিপদ ও দায়িত্ব সম্বন্ধে চেতনা বাড়ে, এবং এই বিষয়গুলি সম্বন্ধে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় আলোচনা করা হবে।
- 10 আপনি জানেন যে সহায়তা পরিষেবার বাধাপ্রদানের শর্ত লিখিত নীতি ও পদ্ধতি মেনে চলে এবং এই বাধাপ্রদানের কর্মীরা সম্পূর্ণভাবে শিক্ষিত ও সাহায্যপ্রাপ্ত।¹ যদি কোন ক্ষেত্রে আপনাকে বাধাপ্রদানের প্রয়োজন হয় তাহলে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় তা লেখা হবে এবং এই বাধাপ্রদানের ঘটনার রেকর্ড রাখা হবে। বাধাপ্রদানের কোন ঘটনার পরে আপনি সাহায্য পাওয়ার আশা রাখতে পারেন।

¹ বাধাপ্রদান: কোন ব্যক্তিকে তাদের নিজেদের বা অন্য কাউকে নিম্নলিখিতগুলো ব্যবহার করে আঘাত করার বিরুদ্ধে নিয়ন্ত্রণ: শারীরিক উপায়ে (কোন একটি বিশেষ কার্যসম্পাদনের বিরুদ্ধে কাউকে হাত দেখিয়ে আসলে বা ভয় দেখিয়ে থামানো); যান্ত্রিক উপায়ে (উদাহরণস্বরূপ, কাউকে স্লিপিং ব্যাগে বন্ধ করা বা চেয়ারের সঙ্গে বেঁধে দেওয়া); পরিবেশগত উপায়ে (উদাহরণস্বরূপ, দরজা বৈদ্যুতিন উপায়ে বন্ধ করা বা ভিডিও'র মাধ্যমে নজর রাখা); ঔষধ প্রয়োগ (বিশ্রামহীনতা বা উত্তেজনাকর ব্যবহারের জন্য নেশার বা ঘুমের ঔষধ খাওয়ানো)।

- 11 যদি আপনার জন্য ওষুধগুলি আনানোর ব্যবস্থা করা হয়ে থাকে, তাহলে আপনি জানবেন যে যে কর্মীরা তা করছেন তারা সে বিষয়ে জানেন এবং প্রশিক্ষিত, এবং এ বিষয়ে সাম্প্রতিকতম সুব্যবহার পদ্ধতি মেনে চলছেন। পরিষেবা প্রদানকারীর ঔষধ প্রদানের পদ্ধতি সম্বন্ধে কর্মীরা সম্পূর্ণ ওয়াকিবহাল। তারা কীভাবে ঔষধ নিরাপদে সংরক্ষণ করতে হয় এবং আপনার কী উপযুক্ত তা জানেন।
- 12 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে, আপনি নিজের চিকিৎসার ব্যবস্থা নিজেই করছেন কি না, তা কর্মীরা যাচাই করতে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত। আপনার অবস্থা বা চিকিৎসার ব্যাপারে কোন দুশ্চিন্তা থাকলে আপনার মত নিয়ে, তারা আপনার GP (সাধারণ চিকিৎসক) নিকট হতে উপদেশ নেবেন।
- 13 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।

আপনার আইনি অধিকার মান 3

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 এমন কোন ভাষায় বা ফরম্যাটে লিখিত চুক্তির একটি কপি আপনি পাবেন।
- 2 সহায়তা পরিষেবার নীতি ও পদ্ধতির পূর্ণ তালিকা আপনি চাইতে পারেন, এবং আপনি তা পাবেন।
- 3 সহায়তা পরিষেবা যে সংশ্লিষ্ট আইন ও নির্দেশিকা, যেমন অগ্নি, স্বাস্থ্য ও সুরক্ষা এবং বিপদের ঝুঁকি সামলানোর পদ্ধতি মেনে চলছে, তা সে বিল্ডিং-এ হোক বা কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবাই হোক, তা নিশ্চয় করতে আপনি জানতে চাইতে পারেন, এবং আপনি তা পাবেন।
- 4 আপনি এবং আপনার প্রতিনিধি সার্টিফিকেট ও পারমিট যাচাই করে দেখতে পারবেন।

সহায়তার ব্যবস্থাপন

মান 4

আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনার উপরে ভিত্তি করে সহায়তা পরিষেবায় আপনাকে পরিকল্পিত ভাবে পরিচিত করানো হবে। আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা তৈরীতে প্রশিক্ষিত কর্মীদের সঙ্গে যুক্ত করা হবে।

- 1 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে পরিষেবার কোন অনুরোধ থাকলে তার উত্তরে সহায়তা পরিষেবার একটি দ্রুত ও কার্যকরী পদ্ধতি আছে যার মধ্যে আপৎকালীন সময়ে কাজ করার পদ্ধতি আছে।
- 2 আপনার সেবা ও সহায়তার জন্য একজন কর্মীর নাম নির্দিষ্ট করা হবে।
- 3 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনার তৈরীতে ও সম্মত হতে আপনাকে যুক্ত করা হবে।
- 4 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা আপনার আশা, চাহিদা, এবং পছন্দগুলির প্রতিফলন করে।
- 5 সহায়তা পরিষেবার সঙ্গে প্রথম চার সপ্তাহ থাকার মধ্যে, কর্মীদের সঙ্গে আপনাকে চাহিদা নিয়ে আলোচনা করার জন্য আপনাকে অনেক সুযোগ দেওয়া হবে, যারা যে কোন সমস্যায় সাহায্য করবে।
- 6 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনার নিয়মিত পুনরীক্ষণ করা হবে এবং যখনই আপনি বা সহায়তা পরিষেবার ম্যানেজার তা চাইবেন।
- 7 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় নিম্নলিখিতগুলির তথ্য ও সিদ্ধান্ত থাকবে:
 - আপনাকে কী নামে ডাকা পছন্দ করবেন;
 - আপনার সামাজিক, সাংস্কৃতিক, আধ্যাত্মিক, এবং স্বাস্থ্য প্রয়োজনীয়তা এবং কীভাবে এগুলি মেটান হবে;
 - আপনার কোন বিশেষ যন্ত্র সরঞ্জাম দরকার এবং তা কীভাবে প্রদান করা হবে;
 - কোন যোগাযোগের প্রয়োজন এবং তা কীভাবে প্রদান করা হবে;
 - আপনার প্রথম ভাষা ইংরাজী না হলে, আপনার কমিউনিকেশন এর কী

ব্যবস্থা করা হবে;

- আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনার পুনরীক্ষণে কাকে যুক্ত করা হবে;
 - আপনার কোন খাদ্য ও পানীয় পছন্দ এবং খাদ্যের বিশেষ কোন চাহিদা;
 - আপনার স্বাস্থ্যের প্রয়োজনীয়তা এবং কীভাবে তা পূরণ করা হবে, যার মধ্যে আছে:
 - ওষুধ খাওয়ার ব্যবস্থা; এবং
 - আপনার ও অন্যান্যদের নিরাপত্তার জন্য বাধাদানের জন্য যে সমস্ত ব্যবস্থা কর্মীদের গ্রহণ করতে হবে;
 - আপনি কোন অভিযোগ করতে চাইলে বা আপনার কোন দুশ্চিন্তা জানাতে কোন নিরপেক্ষ ব্যক্তির সঙ্গে যোগাযোগ;
 - অবসর কাটানোর পছন্দসই ব্যবস্থা; এবং
 - সম্ভাব্য ঝুঁকির সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত নেওয়া।
- 8 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনার একটি কপি আপনার কাছে আছে।

আপনার পরিবেশ

[যখন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারীর নিজের জায়গায় বা যেখানে জায়গা লীজ নেওয়া হয়েছে (ব্যক্তিগতভাবে বা অন্য কোন সংস্থার সঙ্গে একসাথে) এমন জায়গা থেকে প্রদান করা হয় তখন এই স্ট্যান্ডার্স বা মানগুলি প্রযোজ্য হবে।]

মান 5

আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে বিল্ডিংটি এমনভাবে প্রবেশযোগ্য ও ডিজাইন করা হয়েছে যে এটি নিরাপদ, উন্মুক্ত ও সুন্দর এক পরিবেশ প্রদান করে যা ব্যক্তিগত, দলগত ও জনস্থানের প্রয়োজন মেটায়।

- 1 আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে প্রাঙ্গন এবং বিল্ডিং এর বাইরের অংশের ভালভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে এবং তাদের পরিচিতি এমন হবে না যে আপনার পরিষেবা ব্যবহারে কোন প্রকার অসম্মান হবে না।
- 2 আপনি জানেন যে বিল্ডিং ও ফিটিং গুলির ডিজাইন এমনভাবে করা হয়েছে যে তা আপনার স্বাধীনতা বজায় রাখতে ও উন্নত করতে সাহায্য করবে।
- 3 আপনি আশা করতে পারেন যে স্থানগুলিকে পরিষ্কার, স্বাস্থ্যসম্মত রাখা হবে এবং খারাপ গন্ধ ও অনাকাঙ্ক্ষিত শব্দ থেকে মুক্ত হবে। সেগুলি বর্তমান অগ্নি অধিনিয়ম, স্বাস্থ্য ও সুরক্ষার প্রয়োজনীয়তা এবং পরিবেশগত স্বাস্থ্য অধিনিয়ম মেনে চলে।
- 4 আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে কর্মীরা সুনিশ্চিত করবেন যে আগুন লাগলে কী করতে হবে তা আপনি জানেন।
- 5 আপনি দেখতে চাইতে পারেন যে, এবং আপনাকে সাক্ষ্য দেখান হবে যে পরিষেবা প্রদানকারীর কর্মী ও সরকারী দায়িত্বের জন্য, এবং বিল্ডিং আর তার মধ্যকার জিনিসপত্র বীমা করা আছে। এটি যদি প্রদানকারীর বীমার আওতাভুক্ত না হয় তাহলে আপনার ব্যক্তিগত জিনিসপত্রের যথাযথ বন্দোবস্ত করার জন্য আপনাকে যেন সহায়তা করা হয় তা প্রদানকারী সুনিশ্চিত করবেন।
- 6 আপনার জিনিসপত্র সুরক্ষিত রাখার জন্য স্টোরের ব্যবস্থা থাকবে।
- 7 আপনি যদি ধূমপায়ী হন, তাহলে ঐ এলাকায় আপনি ধূমপান করতে পারেন কি না, কোথায় করতে পারেন তা আপনি জানতে পারবেন।
- 8 আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে বিল্ডিং এর মধ্যে খেলাধুলা ও সময়কাটানোর জন্য যথেষ্ট উপকরণ থাকবে। যেখানে সম্ভব হবে সেখানে, বিল্ডিং এর চার পাশের প্রাঙ্গনে বাইরের ক্রিয়াকলাপের ব্যবস্থা করা হবে।

প্রথম মিটিংগুলি

মান 6

ব্যবহার শুরু করার আগে আপনি সহায়তা পরিষেবা, এর কর্মী এবং এর পরিচালকদের সঙ্গে দেখা করতে পারেন।

- 1 যেখানে পরিষেবা কোন কেন্দ্রভিত্তিক, সেখানের পরিষেবা ব্যবহার করতে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য সেই কেন্দ্র এবং সেখানের কর্মী ও অন্যান্যদের সঙ্গে দেখা করার জন্য আপনি কমপক্ষে একবার সুযোগ পাবেন।
- 2 যদি সহায়তা পরিষেবা কোন কমিউনিটি ভিত্তিক হয়, তাহলে পরিষেবা প্রদানকারীদের কারো সঙ্গে বা পরিষেবা ব্যবহারকারীদের কারো সঙ্গে মিলিত হওয়ার বা সীমিত সময়ের জন্য পরিষেবা ব্যবহার সুযোগ পাবেন যতক্ষণ না আপনি এবং অন্যান্যরা যারা আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা তৈরী করেন তারা আপনার চাহিদা সম্বন্ধে সম্মত হচ্ছেন।
- 3 যদি আপনি চান, এই মিটিং বা পরিদর্শন গুলিতে আপনার সঙ্গে আপনার সেবাকারী বা প্রতিনিধি যুক্ত থাকবেন।

7-12

সহায়তা পরিষেবার ব্যবহার

- 7 সহায়তা পরিষেবার ব্যবহার
- 8 পছন্দ করা
- 9 যোগাযোগে সহায়তা
- 10 নিরাপত্তা ও সুরক্ষার অনুভূতি
- 11 আপনার অধিকার প্রয়োগ করা
- 12 আপনার মতামত প্রকাশ করা

ন্যাশানালকেয়ার স্ট্যান্ডার্স

সহায়তা পরিষেবাগুলি

সহায়তা পরিষেবার ব্যবহার

মান বা স্ট্যান্ডার্স এর ভূমিকা 7 থেকে 12

নতুন পরিবেশে মানিয়ে নিতে প্রত্যেকেই সময় নেন। আপনি আশা করতে পারেন যে ম্যানেজার ও স্টাফরা এই সময়ে আপনার অনুভূতি ও চিন্তার প্রতি সংবেদনশীল হবেন। তারা এই ব্যাপারটিকে সম্মান জানাবেন যে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনা কীভাবে বাস্তবে রূপ দেবেন সে ব্যাপারে আপনার স্বাধীনতা আছে এবং কীভাবে আপনার সেবা ও সহায়তার চাহিদার পরিবর্তন হতে পারে।

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।

নিরাপত্তা ও সুরক্ষার অনুভূতি

সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করার সময়ে নিরাপত্তা ও সুরক্ষার অনুভূতি পাওয়ার অধিকার আপনার আছে। যতক্ষণ পর্যন্ত আপনার ব্যক্তিগত চাহিদা এবং পছন্দ এবং স্টাফ ও অন্যান্য যারা এই পরিষেবা ব্যবহার করেন তাদের ভালমন্দের মধ্যে একটি সামঞ্জস্য আছে, আপনি কতটা ঝুঁকি নেবেন তা নির্বচন করার অধিকারও আপনার আছে।

আপনার অধিকার প্রয়োগ করা - আপনার মত প্রকাশ করা

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 তারাই।

সহায়তা পরিষেবার ব্যবহার

মান 7

আপনি যখন সহায়তা পরিষেবার ব্যবহার প্রথম শুরু করেন, কর্মীরা যারা আপনাকে সহায়তা পরিষেবায় পরিচিত করার জন্য ব্যবস্থা করেছেন তারা আপনাকে স্বাগত জানান এবং উৎসাহিত করেন।

- 1 আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় লেখা অনুযায়ী, আপনার চাহিদা পূরণের জন্য একজন কর্মীর নাম থাকবে থাকবে যিনি সমস্ত ব্যবস্থাপনা করবেন।
- 2 আপনি নামাঙ্কিত ঐ কর্মীর সঙ্গে যথাযথ যেকোন সময়ে আপনার চাহিদার বিষয়ে আলোচনা করতে পারেন।
- 3 কোন সহায়তা পরিষেবা ব্যবহারের সিদ্ধান্ত আপনি পুনর্বিবেচনা করতে পারেন এবং আপনার স্টাফ বা আপনার প্রতিনিধিকে তা বলতে পারেন, যারা আপনার নিকট উপলভ্য বিকল্পগুলি সম্বন্ধে আলোচনা করবেন।

পছন্দ করা

মান 8

আপনি আপনার ব্যক্তিগত ও সামাজিক জীবনে সর্বক্ষেত্রে কিছু পছন্দ করতে পারেন।

- 1 আপনার ব্যক্তিগত পরোকল্পনায় থাকা লক্ষ্যগুলি অর্জন করতে আপনি দক্ষ স্টাফদের সাহায্য পাবেন।
- 2 আপনার ভালোর জন্য করা পুনরীক্ষণ এবং অন্যান্য মিটিংগুলিতে আপনার নিয়ন্ত্রণ থাকবে। আপনি যদি চান তাহলে আপনি এতে সাহায্য পাবেন।
- 3 আপনাকে যে তথ্য প্রদান করা হয় এবং প্রতিটি পছন্দের কী প্রভাব হতে পারে তা বোঝার জন্য আপনি উপদেশ পেতে পারেন।
- 4 আপনি যে সমস্ত ক্রিয়াকলাপে অংশ নিতে চান তা পছন্দ করতে পারেন, আপনি চাইলে স্টাফদের সাহায্য পেতে পারেন।
- 5 কোন রকম চাপ ছাড়াই আপনার পছন্দগুলি বিবেচনা করে দেখার জন্য আপনার হাতে সময় থাকবে।
- 6 আপনি আপনার ইচ্ছামত আসতে বা যেতে পারেন, যতক্ষণ পর্যন্ত আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনার সাথে সামঞ্জস্য রেখে আপনার নিরাপত্তা ও মঙ্গলের জন্য ব্যবস্থাপনা করা থাকবে।
- 7 আপনার পছন্দ করার জন্য, আপনি চাইলে, প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত, স্বাধীন প্রতিনিধির সাহায্য পেতে পারেন।
- 8 আপনি ওয়েলফেয়ার রাইটস বা মঙ্গলকারী অধিকারসমূহের উপরে বিশেষজ্ঞের উপদেশ পেতে স্টাফদের সাহায্য পেতে পারেন, যাতে আপনার কাছে উপলব্ধ রসদ আপনি বাড়াতে পারেন এবং আপনার পছন্দ মত চলতে সাহায্যের জন্য এটি প্রয়োজন।
- 9 আপনি যদি কোন ব্যক্তিগত অ্যাসিস্টেন্ট নিয়োগ করেন, তাহলে পরিষেবা পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গে সেই ব্যক্তি আপনার পছন্দমত কাজ করে যাবেন।
- 10 আপনি সহায়তা পরিষেবা পরিচালনে অংশ নেওয়ার জন্য স্টাফদের সঙ্গে কাজ করতে পারেন। আপনি যেগুলি করতে পারেন সেগুলি হল:
 - সহায়তা পরিষেবার দৈনন্দিন পরিচালনা;
 - স্টাফদের চয়ন ও কর্মে নিয়োগ;
 - মালপত্র ও সরবারহকারীদের চয়ন;
 - কার্যাবলীর পরিকল্পনা;
 - প্রদত্ত সেবার গুণমান দেখাশোনা করা; এবং
 - সহায়তা পরিষেবার উন্নয়ন পরিকল্পনা করা।
- 11 আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে পরিষেবার পরিচালনে যদি এমন কিছু থাকে যে আপনি তাতে অংশগ্রহণ করতে পারেন না, তাহলে ম্যানেজার এবং স্টাফরা তা আপনাকে জানাবেন এবং এর কারণ নিয়ে আপনার সঙ্গে আলোচনা করবেন।

বার্তাবিনিময়ে সহায়তা

মান 9

আপনার প্রথম ভাষা যদি ইংরাজী না হয় বা বার্তাবিনিময়ে অন্য কোন বিশেষ চাহিদা থাকে, তাহলে পরিষেবা ব্যবহারে আপনাকে সহায়ক যন্ত্র ও সরঞ্জাম দেওয়া হবে।

- 1 আপনার বার্তাবিনিময়ের চাহিদার নিয়মিত মূল্যায়ন ও পুনরীক্ষণ করা হবে এবং যদি আপনি চান তাহলে বার্তাবিনিময়ের জন্য সবসময় আপনাকে সাহায্য প্রদান করা হবে।
- 2 আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে স্টাফ আপনাকে বিশেষ সরঞ্জাম ব্যবহারে সাহায্য করতে পারেন।
- 3 আপনার সাহায্যের জন্য প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত দোভাষী সহ আপনার নামাঙ্কিত কর্মী বা প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত বার্তাবিনিময়ের সহায়ক কর্মী থাকবেন।
- 4 আপনি নিশ্চিত থাকতে পারেন যে আপনার বার্তাবিনিময়ের চাহিদার ব্যাপারে উপদেশ ও তথ্য নেওয়ার জন্য স্টাফরা সবাইকে জিজ্ঞাসা করবেন, বিশেষ করে আপনি যখন কোন নতুন স্থানে প্রবেশ করছেন।
- 5 আপনার পছন্দ মত দ্রুততা ও শৈলীর সঙ্গে আপনি বার্তাবিনিময় করতে পারেন।
- 6 আপনি গুরুত্বপূর্ণ ইভেন্টগুলির জন্য নিজেকে তৈরী করতে পারেন এবং সময় নিয়ে আপনার অনুভব, দৃষ্টিভঙ্গী এবং উত্তরগুলি জানাতে পারেন।

নিরাপত্তা ও সুরক্ষার অনুভূতি

মান 10

আপনি আপনার নিজের কৃতকর্মের দায়িত্ব নেন, জেনে নিশ্চিত হন যে আপনার ইচ্ছা-অনিচ্ছা সংরক্ষণ করার জন্য সহায়তা পরিষেবার নিকট যথার্থ পদ্ধতি আছে।

- 1 প্রতিদিন যে সমস্ত কার্যক্রম ও ক্রিয়াকলাপ হয়, যেমন আপনি যে যুক্তিভিত্তিক ঝুঁকি নিতে চান এবং স্টাফ ও অন্যান্য পরিষেবা ব্যবহারকারীদের নিরাপত্তা ও ভাল থাকার মধ্যে একটি সাম্য রাখা হয়।
- 2 আপনি এবং অন্যান্যরা যাদের আপনি যুক্ত করতে চান, যেমন আপনার সেবাকারী, কোন পরিবারের সদস্য বা নিরপেক্ষ প্রতিনিধি, আপনার ঝুঁকির মূল্যায়নে আপনি সম্পূর্ণ অংশ নেন। আপনার ঝুঁকির মূল্যায়নের রিপোর্টের একটি কপি আপনি পাবেন।
- 3 আপনি স্টাফের সঙ্গে আপনার ঝুঁকির সম্বন্ধে আলোচনা করতে পারেন। আপনি যাতে সহায়তা পরিষেবা সুরক্ষার সঙ্গে ব্যবহার করতে পারেন তার জন্য নির্দেশ ও সাহায্য পাবেন, যেমন রান্না বা বাগানের যন্ত্রপাতি ব্যবহারের সময়ে।
- 4 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আপনি যদি চান, বাধাদানের পর্ব, আত্মীয়, সেবাদান কারী বা অন্যান্যদের কিছু বলা সহ যেকোন দুর্ঘটনা বা ঘটনার ব্যাপারে স্টাফরা নথিকরণ এবং তদন্ত করবেন।
- 5 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে সহায়তা পরিষেবা কোন প্রকার ভীতিপ্রদর্শন, হয়রানি এবং অন্যান্য কোন প্রকার খারাপ ব্যবহার করা থেকে মুক্ত।
- 6 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে যতক্ষণ না আইনের অধিকার পাওয়া যায় ততক্ষণ আপনার বা অন্যান্যদের নিরাপত্তার জন্য স্টাফরা বাধাদান করবেন না এবং এমনকি অন্যান্য সমস্ত উপায় ব্যবহৃত হওয়ার আগেও তারা বাধাদান করবেন না (যদি না তা আইনত প্রয়োজন না হয়)।
- 7 যদি আপনার ব্যবহার সহায়তা পরিষেবা হতে আপনার পুরো সুবিধা পাওয়া কঠিন করে তোলে, তাহলে সেটি বুঝতে এবং যদি সম্ভব হয় আপনার ব্যবহার পরিবর্তন করতে বিশেষজ্ঞের সাহায্য নেওয়া হবে।

আপনার অধিকার প্রয়োগ

মান 11

একজন ব্যক্তি হিসাবে আপনার অধিকার থাকবে।

- 1 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে স্টাফরা আপনাকে আপনার পছন্দমত নামে বা উপাধিতে ডাকবেন, আপনার সঙ্গে সবসময় নম্র ব্যবহার করবেন এবং আপনার স্বতন্ত্র ব্যক্তিত্বকে সম্মান জানাবেন।
- 2 যদি আপনার সাহায্য প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার অনুরোধমত যত শীঘ্র সম্ভব তা পরিষেবা প্রদান করা হবে।
- 3 আপনি নিজেই দেখতে পারবেন যে রেকর্ড বা তথ্যগুলি গোপনীয় রাখা হয় এবং নিয়ন্ত্রিত ব্যবস্থার মধ্যেই সেগুলি দেখে যেতে পারে।
- 4 কোন তথ্য গোপনীয় রাখতে না পারা গেলে তার কারণ এবং কারা সেগুলি দেখতে পারেন তা আপনাকে জানানো হবে।
- 5 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আপনার গোপনীয় তথ্যগুলি সুরক্ষিত রাখা হবে।
- 6 যদি তৃতীয় পক্ষ বা আইনি নির্দেশের সাথে চুক্তিভঙ্গ না হয় তাহলে, পরিষেবা প্রদানকারীর ফাইলে আপনার সম্বন্ধে রাখা কোন তথ্যের কপি পাওয়ার অধিকার আপনার আছে।
- 7 আপনার কাছে ব্যাখ্যা করা হয়েছে এবং আপনি যেমন বুঝতে পেরেছেন, তার উপরে ভিত্তি করেই সহায়তা পরিষেবা মধ্যেই আপনার অধিকার ও দায়িত্ব থাকবে।

আপনার মতামত প্রকাশ

মান 12

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

- 1 আপনার কোন দুশ্চিন্তা থাকলে তা আপনি আপনার নামাঙ্কিত কর্মী বা সহায়তা পরিষেবা পরিচালক মন্ডলীর কোন সদস্যের সঙ্গে মুক্তভাবে আলোচনা করতে পারেন।
- 2 আপনি জানেন যে কীভাবে পরিষেবা সম্বন্ধে আবাসন সহায়তা প্রদানকারীর কাছে অভিযোগ ও মতামত জানাতে হয়। কেয়ার কমিশনের কাছে কীভাবে প্রথাগত অভিযোগ সরাসরি জানাতে হয় তাও আপনি জানেন।
- 3 আপনি নিশ্চিত হতে পারেন সহায়তা পরিষেবা প্রদানকারীরা আপনার উদ্বেগ ও অভিযোগগুলিকে দ্রুত ও সহানুভূতির সংগে দেখবেন, এবং আপনার অভিযোগের কী ফল হল তার সম্পূর্ণ তথ্য দেবেন।
- 4 আপনার যদি কোন নিরপেক্ষ প্রতিনিধি থাকে, আপনার তরফে ঐ ব্যক্তির কী বলার আছে তা কর্মীরা মন দিয়ে শুনবেন, যেন আপনি নিজেই আপনার মত প্রকাশ করছেন।
- 5 আপনি যদি কোন অ্যাডভোকেসী বা উপদেষ্টামূলক দলের অন্তর্ভুক্ত হন তাহলে স্টাফরা ঐ দল যে উপদেশ ও প্রস্তাবগুলি দেবেন তার গুরুত্ব দেবেন।
- 6 কেয়ার কমিশনের আপনার সহায়তা পরিষেবা তদন্তের সময়ে আপনি একটি ভূমিকা নিতে পারেন। সহায়তা পরিষেবার পরিচালক প্রতি তদন্তের পরে রিপোর্টের একটি কপি দেবেন যাতে আপনি এবং আপনার প্রতিনিধি সেটি খুঁটিয়ে দেখতে পারেন।
- 7 স্টাফ সদস্য বা স্বেচ্ছাসেবী সহ অন্য কোন ব্যক্তির সঙ্গে আপনার কোন বিবাদ হলে, আপনার জন্য সাহায্য দেওয়া ও প্রতিনিধিত্ব করা হবে।
- 8 সহায়তা পরিষেবা কীভাবে পরিচালিত হয় এবং কীভাবে এর পরিবর্তন ও উন্নতি সম্ভব সেগুলি আলোচনার মিটিং এ অংশ নেওয়ার সুযোগ আপনি পাবেন।

13-16

দৈনন্দিন জীবন

13 জীবনশৈলী - সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা

14 দৈনন্দিন জীবন

15 সুখাদ্য গ্রহণ - যেখানে সহায়তা পরিষেবা খাদ্য প্রদান করে

16 ভাল থাকা

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যান্ডার্স

সহায়তা পরিষেবাগুলি

দৈনন্দিন জীবন

এই বিভাগের স্ট্যান্ডার্স বা মানগুলি সহায়তা পরিষেবা কীভাবে আপনার সাধারণ স্বাস্থ্য ও সার্বিক ভালো থাকায় সাহায্য করে তার উপরে নজর দেয়। আপনার জীবনযাত্রার মান যে বজায় আছে বা উন্নত হয়েছে এবং আপনার চারপাশে হওয়া ক্রিয়াকলাপে আপনি যে অংশ নিচ্ছেন তা নিশ্চিত করতে এগুলি গুরুত্বপূর্ণ উপায়।

জীবনশৈলী - সামাজিক, সংস্কৃতিগত এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা

এই বিভাগের স্ট্যান্ডার্স বা মানগুলি স্পষ্ট করে দেয় যে সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করার সময়ে আপনি আপনার নিজের সামাজিক, সাংস্কৃতিক এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা নিয়েই জীবন ধারণ করতে পারেন।

দৈনন্দিন জীবন

আপনি যখন সহায়তা পরিষেবা ব্যবহার করবেন, তখন আপনি একজন বিশিষ্টব্যক্তি যার বিশেষ কিছু চাহিদা আছে সেই ভাবেই আপনার সঙ্গে ব্যবহার করা হবে এবং জনসাধারণের অনাকাঙ্ক্ষিত আগ্রহ বা অনধিকার চর্চা থেকে মুক্ত হয়ে আপনি বাঁচতে পারবেন।

সুখাদ্য গ্রহণ-স্বাস্থ্যকর থাকা

আপনার স্বাস্থ্য এবং ভাল থাকার জন্য পুষ্টি গুরুত্বপূর্ণ। যদি সহায়ক পরিষেবা খাদ্য সরবারহ করে, থাকলে আপনি ভাল ও বিভিন্ন খাদ্য পাবেন। আপনার বিভিন্ন পছন্দের খাবার খাওয়া উচিত এবং কোন বিশেষ প্রয়োজন থাকলে তা পাবেন। খাবার কিভাবে তৈরী হয় ও কীভাবে পরিবেশিত হয় এবং আপনি কোথায় তা খেতে পছন্দ করেন এ সবই আপনার খাবার উপভোগ করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ।

আপনি যখন পরিষেবা ব্যবহার করছেন তখন স্টাফরা আপনার স্বাস্থ্যসেবা বিষয়ে যথেষ্ট জানবেন যাতে আপনার প্রয়োজনে আপনাকে সাহায্য করতে পারেন।

জীবনশৈলী - সামাজিক, সাংস্কৃতিক এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা

মান 13

আপনার সামাজিক, সাংস্কৃতিক এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থার সম্মান করা হবে। এই বিশ্বাসগুলির উপরে ভিত্তি করে আপনি আপনার জীবন ধারণ করতে পারবেন।

1. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আপনার সামাজিক, সাংস্কৃতিক এবং ধর্মীয় বিশ্বাস বা আস্থা আপনার জীবনে ও অন্যান্য পরিষেবা ব্যবহারকারীদের জীবনে কী প্রভাব ফেলে তা স্টাফরা যে জানে তা সুনিশ্চিত করবে।
2. আপনার কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ রাখা সহ আপনার বিশ্বাস অনুযায়ী কাজ করতে আপনাকে সুযোগ ও সাহায্য দেওয়া হবে।
3. সহায়তা পরিষেবা দ্বারা সামাজিক কার্যক্রম, বিচিত্রানুষ্ঠান ও খেলাধুলা আয়োজিত হবে যাতে আপনি চাইলে সেখানে অংশ নিতে পারেন।
4. আপনার যৌন প্রবণতা গ্রহণযোগ্য এবং আপনার যৌন চাহিদা এবং পছন্দ আপনার কাছে গুরুত্বপূর্ণ বলে দেখা হবে।

দৈনিক জীবন

মান 14

পরিষেবা ব্যবহারের সময়ে আপনার গোপনীয়তা, এবং আপনি কতটা ব্যক্তিগত তথ্য সবাইকে জানাতে চান তা চয়ন করা এবং কীভাবে আপনি আপনার সময় কাটাতে চান তা পছন্দ করার ব্যাপারে আপনার অধিকার আছে।

1. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আপনার সমস্ত ভীষণ একান্ত কাজকর্ম করায় সাহায্য করার সময়ে স্টাফ আপনার গোপনীয়তার ও মর্যাদার প্রতি সম্মান জানাবেন।
2. আপনার ভীষণ একান্ত শারীরিক সেবা ও চিকিৎসা আপনার মর্যাদা বজায় থাকে এমন ভাবে সহানুভূতি ও গোপনীয়তার সঙ্গে করা হবে।
3. আপনি চাইলে স্টাফ সদস্যদের কারও সঙ্গে আপনি আপনার চাহিদা সম্বন্ধে একান্তে ও গোপনভাবে আলোচনা করতে পারেন।
4. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে ব্যক্তিগত তথ্য নোটিশ বোর্ডে প্রদর্শিত করা হবে না।
5. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে স্টাফরা আপনার সম্বন্ধে জনসমক্ষে কথা বলবেন না যদি না আপনি পূর্বেই সম্মতি দেন।
6. কী ধরনের ক্রিয়াকর্মে আপনি অংশ নিতে চান তা পছন্দ করতে পারেন এবং সেগুলিতে অংশ নিতে আপনাকে সাহায্য করা হবে।
7. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে স্থানীয় কমিউনিটির একজন সদস্য হিসাবে বা একজন ‘পরিষেবা ব্যবহারকারী’ হিসাবে স্থানীয় ক্রিয়াকর্মে আপনার অংশ নিতে স্টাফরা আপনাকে সাহায্য করবেন।
8. কোন পেশাজীবী বা জনসাধারণের কোন সদস্যের সহায়তা পরিষেবায় পরিদর্শনে আপনার সঙ্গে আলোচনা করা হবে।
9. অন্যান্য পরিষেবা ব্যবহারকারীদের সঙ্গে আপনি কোন ভ্রমণে গেলে, আপনার একটি দলে ভ্রমণের ব্যাপারে আপনার সঙ্গে আলোচনা করা হবে যাতে আপনি দলে ভ্রমণের ব্যাপারে কোন খারাপ অনুভব না করেন।
10. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আপনার সঙ্গে যে স্টাফরা কোন অনুষ্ঠানে বা কোন পূর্ব নির্দিষ্ট প্রোগ্রাম ইত্যাদিতে যাবেন তখন তারা ইউনিফর্ম পরে যাবেন না বা নিজেদের আপনার থেকে আলাদা করে সনাক্ত করবেন না।
11. আপনাকে সহায়তা পরিষেবার কোন গাড়ী বা মিনিবাসে করে যাত্রা করতে হবে না যা সহায়তা পরিষেবার এমনভাবে বিজ্ঞাপন দেয় যে আপনাকে আলাদা করে দেখিয়ে অন্যান্যদের অনাকাঙ্ক্ষিত আগ্রহ উদ্বেক করে।

ভালো খাওয়া - যেখানে সহায়তা পরিষেবার খাবার প্রদান করে

মান 15

আপনার খাবারগুলি বৈচিত্রপূর্ণ ও পুষ্টিকর। সেগুলি আপনার খাদ্যের পছন্দ ও কোন বিশেষ খাদ্য বিষয়ক চাহিদা প্রতিফলন করে। সেগুলি খুব ভালভাবে প্রস্তুত ও রান্না করা, এবং আকর্ষণীয় ভাবে পরিবেশিত।

1. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে ক্যাটারিং এবং অন্য স্টাফরা আপনার পছন্দের খাবার এবং আপনার জাতিগত, সাংস্কৃতিক, বিশ্বাসজনিত বা অন্যান্য কোন পছন্দ আছে কিনা তা জানবেন। কোন খাদ্যের বিশেষ চাহিদা থাকলে (উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনার ডায়াবেটিস থাকে বা আপনার কিডনী দুর্বল হয়) তা আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় নথিভুক্ত করা হবে।
2. আপনাকে একটি মেনু দেওয়া হবে যা আপনার পছন্দগুলির প্রতিফলন ঘটায়। আপনার মতামত অনুসারে মেনুটি নিয়মিতভাবে পরিবর্তিত হবে এবং এর মধ্যে সবসময় তাজা ফল ও শাকসব্জি থাকবে।
3. আপনি যদি চান তাহলে স্টাফদের সাহায্য ও উৎসাহের দ্বারা খাবার তৈরী করতে পারেন।
4. আপনার যখন পছন্দ আপনি স্ন্যাক্স এবং গরম ও ঠান্ডা পানীয় পেতে পারেন।
5. খুব ভাল করে পরিবেশিত খাবারগুলি আপনি উপভোগ করতে পারেন। খাবারগুলি সুন্দর স্বাস্থ্য-সম্মত উপায়ে তৈরী করা হয়।
6. আহারের সময়ে আপনার কোন সাহায্যের প্রয়োজন হলে (যেমন, বিশেষভাবে প্রস্তুত খাদ্য গ্রহণ বা পরিবেশন সরঞ্জাম, বা কোন স্টাফ সদস্যের সাহায্য), স্টাফ আপনার জন্য তার ব্যবস্থা করে দেবেন।
7. আপনি যদি চান, আপনার খাদ্য ও পানীয় গ্রহণে প্রভাব ফেলে এমন সবকিছুর উপরে, যেমন দাঁতের অবস্থা, স্টাফরা নজর রাখবেন, এবং আপনি যাতে উপযুক্ত উপদেশ পান তার ব্যবস্থা করবেন।
8. আপনি কতটা খাদ্য ও পানীয় গ্রহণ করছেন তার উপরে আপনি নিজে নজর রাখতে না পারলে, স্টাফরা আপনার হয়ে তা করতে পারেন। যদি তাতে কোন চিন্তার বিষয় থাকে, তাহলে স্টাফ আপনার বা আপনার প্রতিনিধির কাছে তা ব্যাখ্যা করবেন। আপনার সম্মতিক্রমে, একজন স্টাফ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেবেন, যেমন একজন খাদ্য বিশারদের বা আপনার GP-র উপদেশ গ্রহণ করা।

ভাল থাকা

মান 16

আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে আপনার পরিষেবা ব্যবহার কালে আপনার প্রয়োজন হতে পারে এমন যেকোন স্বাস্থ্যসেবা চাহিদা সম্বন্ধে স্টাফরা যথেষ্ট জানেন। আপনার পক্ষে সবচেয়ে ভাল এমন কোন উপায়ে তারা তা মেটাতে ব্যবস্থা নেবেন।

1. আপনি অসুস্থতা অনুভব করলে আপনার কোন স্টাফের কাছে সাহায্য নেওয়া উচিত যারা, আপনি চাইলে, আপনার ডাক্তার বা অন্যান্য স্বাস্থ্যসেবার পেশাজীবীর সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।
2. আপনি নিশ্চিত হতে পারেন যে যাচাইকরণ, ইমিউনাইজেশান বা টীকাকরণ এবং নিয়মিত পরীক্ষণ ইত্যাদি প্রতিরোধমূলক স্বাস্থ্যসেবা সম্বন্ধে স্টাফরা আপনাকে জানাবেন। এইগুলিতে অংশ নেওয়ার জন্য স্টাফরা আপনাকে সহায়তা দেবেন।
3. আপনার ওষুধ খাওয়ার দরকার হলে, স্টাফরা তা জানবেন এবং আপনার জন্য সর্বোত্তম এমন নিরাপদ ব্যবস্থা করা আছে।
4. আপনার যদি প্রয়োজন থাকে এবং আপনি যদি চান তাহলে স্টাফরা আপনার প্রেসক্রিপশান অনুযায়ী ওষুধ এনে দেবেন।
5. যদি আপনি এমন কোন ওষুধ ব্যবহার করেন যে তা গ্রহণ করার জন্য অন্য কারো সাহায্য প্রয়োজন (যেমন ইঞ্জেকশান), তাহলে আপনার ব্যক্তিগত পরিকল্পনায় যেমন বলা আছে সেভাবে, মর্যাদা ও গোপনীয়তার প্রতি নজর রাখবেন।
6. যদি আপনার ওষুধ সম্বন্ধে এমন কোন প্রশ্ন থাকে যার উত্তর স্টাফ দিতে পারছেন না, তারা কমিউনিটি ফার্মাসিস্ট, GP বা সেবা কর্মীদের কাছ থেকে সেটির জন্য উপদেশ পেতে আপনাকে সাহায্য করবে।

17

সহায়তা পরিষেবা থেকে চলে যাওয়া
17 সহায়তা পরিষেবা থেকে চলে যাওয়া

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যান্ডার্স
সহায়তা পরিষেবাগুলি

সহায়তা পরিষেবা থেকে চলে যাওয়া

মান 17 এর ভূমিকা

বিভিন্ন কারণে ব্যক্তির সহায়তা পরিষেবা থেকে চলে যান। যে নীতির আধারে সহায়তা পরিষেবায় থাকাকালীন আপনার সাহায্য ও সেবা করা হয়েছে, সেই নীতিই আপনাকে এই পরিষেবা ছেড়ে যেতে সাহায্য করবে।

সহায়তা পরিষেবা ছেড়ে চলে যাওয়া একটি ইতিবাচক অভিজ্ঞতা হওয়া উচিত। এর পরে কী ঘটবে তা আপনি অবশ্যই সময় নিয়ে ভাববেন। সহায়তা পরিষেবার কর্মীরা এই সময়ে আপনাকে অবশ্যই সহায়তা করবেন।

সহায়তা পরিষেবা ছেড়ে চলে যাওয়া

মান 17

এই পরিবর্তনের পরিকল্পনা ও আলোচনায় আপনি সম্পূর্ণভাবে যুক্ত।

- 1 আপনি যদি চান, তাহলে এই আলোচনায় আপনার সেবাকারী বা প্রতিনিধি (বা উভয়ই) যুক্ত থাকতে পারেন।
- 2 আপনার সহায়তা পরিষেবা ছেড়ে চলে যাওয়ায় আপনার ও অন্যান্যদের সম্ভাব্য কী ঝুঁকি আছে তার মূল্যায়নে আপনি যুক্ত থাকবেন।
- 3 আপনি যদি কোন নতুন সহায়তা পরিষেবায় চলে যেতে চান তাহলে পূর্বেই সেখানের পরিষেবা ব্যবহারকারী অন্যান্য ব্যক্তি ও স্টাফদের সঙ্গে আপনার মিলিত হওয়ায় সাহায্য করা হবে।
- 4 আপনি আস্থা রাখতে পারেন যে আপনি যাতে বন্ধুত্ব বজায় রাখতে পারেন তা স্টাফরা সুনিশ্চিত করবে।
- 5 সহায়তা পরিষেবা আপনাকে আর প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করতে পারে না বা তা বন্ধ হয়ে যাচ্ছে এমন কারণে আপনাকে চলে যেতে হলে, সেক্ষেত্রে সবচেয়ে কম ঝুঁকি ও দেরীর সম্ভাবনা থাকে।
- 6 আপনার রেকর্ড সম্পূর্ণ ও আপ-টু-ডেট হবে, এবং আপনার সাথে ও সম্মতিতেই তা সম্পূর্ণ করা হবে।
- 7 কোন নতুন সহায়তা পরিষেবায় চলে যাওয়ার জন্য আপনার নিরপেক্ষ সহায়তা (উদাহরণস্বরূপ, একজন সিটিজেন বা নাগরিক অ্যাডভোকেট) এবং পারিবারিক সহায়তা পেতে পারেন।
- 8 আপনি যদি একজন তরুণ ব্যক্তি হিসাবে কোন বয়স্কদের সহায়তা পরিষেবায় যেতে চান, আপনার পুরানো পরিষেবার কর্মীরা আপনার নতুন পরিষেবার কোন নামাঙ্কিত কর্মীর সাহায্যে আপনার যাত্রা সুগম করবেন এবং সেই ব্যক্তির সঙ্গে নিয়মিত যোগাযোগ রাখবেন।
- 9 সহায়তা পরিষেবা আপনাকে আর প্রয়োজনীয় সেবা প্রদান করতে পারবে না বলে বা আপনার ব্যবহারের জন্য আপনাকে পরিষেবা দেওয়া যাবে না বলে যদি আপনাকে চলে যেতে বলা হয়, তাহলে আপনাকে অবস্থার যথাযথ ব্যাখ্যা করা হবে এবং এই সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে কীভাবে আপীল করতে পারেন তা বলে হবে।

পরিশিষ্ট A

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যান্ডার্স

সহায়তা পরিষেবাগুলি

পরিশিষ্ট A

শব্দকোষ

উপদেষ্টা বা পরামর্শদান

যে ব্যক্তি পরিষেবাটির কোনো বিষয় বা পরিষেবাটির জন্য ক্রয় বা এটি প্রদানের সাথে যুক্ত, কোনো বিধিবদ্ধ সংস্থার সংগে যুক্ত নন, যিনি পরিষেবাটি ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের পক্ষে, এবং যারা কোন পেশাজীবীর সাথে নিজেকে প্রকাশ করতে অপারগ মনে করেন তাদের স্বার্থ রক্ষার্থে কাজ করেন। অ্যাডভোকেট বা উপদেষ্টা ঐ ব্যক্তিকে নিজেকে প্রকাশ করতে সাহায্য করেন।

মূল্যায়ন

এটি একটি প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে কোন ব্যক্তির স্বাস্থ্য, ব্যক্তিগত, এবং সামাজিক সেবা প্রয়োজনীয়তা বা চাহিদা এবং এই চাহিদাগুলি মেটাতে কী ব্যবস্থা নেওয়া অবশ্য প্রয়োজন তা নির্ণয় করা হয়। এই মূল্যায়নটি সেই ব্যক্তি (পুরুষ বা মহিলা) বা তার প্রতিনিধি, এবং সংশ্লিষ্ট পেশাজীবীদের সাথে করা হয়।

সেবাপ্রদানকারী বা কেয়ারার

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

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

প্রাথমিক সেবা দল

GP এবং অন্যান্য স্বাস্থ্য পেশাজীবী যারা কমিউনিটিতে স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদান করে থাকেন।

বাধাপ্রদান

কোন ব্যক্তিকে তাদের নিজেদের বা অন্য কাউকে নিম্নলিখিত উপায়ে আঘাত করার বিরুদ্ধে নিয়ন্ত্রণ:

- শারীরিক উপায়ে (কোন একটি বিশেষ কার্যসম্পাদনের বিরুদ্ধে কাউকে হাত দেখিয়ে আসলে বা ভয় দেখিয়ে থামানো);
- যান্ত্রিক উপায়ে (উদাহরণস্বরূপ, কাউকে স্লিপিং ব্যাগে বন্ধ করা বা চেয়ারের সঙ্গে বেঁধে দেওয়া);
- পরিবেশগত উপায়ে (উদাহরণস্বরূপ, দরজা বৈদ্যুতিন উপায়ে বন্ধ করা বা ভিডিও'র মাধ্যমে নজর রাখা);
- ঔষধ প্রয়োগ (বিশ্রামহীনতা বা উত্তেজনাকর ব্যবহারের জন্য নেশার বা ঘুমের ঔষধ খাওয়ানো)।

ঝুঁকি পরিচালনা

জীবনহানি, আর্থিক ক্ষতি, স্টাফ উপলভ্যতা কমা, নিরাপত্তা, বা সম্মানহানির ঝুঁকি পরিচালনা করতে একটি সুচারু প্রক্রিয়া।

UKCC

ইউনাইটেড কিংডম সেন্ট্রাল কাউন্সিল ফর নার্সেস, মিডওয়াইভস অ্যান্ড হেলথ ভিসিটরস। এপ্রিল 2002 তে নার্সিং অ্যান্ড মিডওয়াইফরি কাউন্সিল দ্বারা UKCC প্রতিস্থাপিত হয়েছে।

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

ন্যাশানালকেয়ারস্ট্যান্ডার্স
সহায়তা পরিষেবাগুলি

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
- অথবা 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 কিছু 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 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 সেফটি 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 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, মানসিক গোলযোগে আক্রান্ত ব্যক্তিদের কীভাবে চিকিৎসা করা হবে এবং তাদের অধিকার কী তা জানায়।

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 ডিসক্লোজার 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 স্ট্যান্ডার্ডস 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 রিহাবিলিটেশান অফ অফেন্ডারস অ্যাক্ট 1974

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

দ্য সেক্স ডিসক্রিমিনেশান অ্যাক্ট 1975

দ্য সেক্স ডিসক্রিমিনেশান 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: মর্ডাণাইজিং 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 পুনর্প্রতিষ্ঠা 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

Learning Disability Quality Indicators, Scottish Health Advisory Service, 2000.

Older People's Quality Indicators, Scottish Health Advisory Service, 2000.

Responding to Challenge, Social Work Services Inspectorate, 1995.

Involving Disabled People In Services, Social Work Services Inspectorate, 1996.

Time Well Spent – Day Services for People with Mental Illness, Social Work Services Inspectorate, 1995.

Moving into the Mainstream: Inspection of Services for Adults with Learning Disabilities, Social Services Inspectorate, 1998.

Independent Advocacy, a guide for Commissioners: a guide for health boards, NHS Trusts, local authorities and anyone involved with advocacy, Scottish Executive, 2000.

The Commissioning Maze: commissioning community care

services, Accounts Commission for Scotland, 1997.

The Same As You? Scottish Executive, 2000.

Outcomes of Social Care for Disabled People and Carers, University of York, 1991.

Assessment Systems and Community Care, Department of Health, Social Services Inspectorate, 1991.

Signposts for success in commissioning and providing health services for people with learning disabilities, NHS Executive, 1998.

Generic Standards, Clinical Standards Board for Scotland, January 2001.

Challenging and Inappropriate Sexual Behaviour In People with Learning Disabilities, Scottish Office, 1998.

New Directions: Day Services for People with Learning Disabilities in the 1990s, University of Exeter, 1999.

Essence of Care, Department of Health, 2001.

Restraint of Residents with Mental Impairment in Care Homes and Hospitals, The Mental Welfare Commission.

If you don't ask you don't get, Scottish Executive, 2001.



**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: 978-1-78412-021-4 (web only) Bengali/Bangladeshi

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

APS গ্রুপ স্কটল্যান্ড DPPAS14688 (11/13)-এর দ্বারা স্কটিশ গভর্নমেন্ট-এর জন্য প্রস্তুত

স্কটিশ গভর্নমেন্ট-এর দ্বারা প্রকাশিত, নভেম্বর 2013

w w w . s c o t l a n d . g o v . u k