BENGALI

Social Care for Adults

ডেভন কাউন্টি কাউন্সিল-পূর্ণবয়স্ক ও সামাজিক পরিষেবা

পূর্ণবয়স্ক ও সামাজিক পরিষেবাসমূহ ডেভন কাউন্টি কাউন্সিলের একটি অংশ, যেটি ডেভনে বসবাসরত পূর্ণবয়স্ক পুরুষ ও মহিলাদের জন্য সামাজিক সেবা প্রদানে সহায়তা করে।

আমাদের সেবা মূলত আপনাকে সহায়তা প্রদান করা, যাতে করে আপনি নিজ গৃহে স্বতন্ত্র ভাবে এবং স্বাচ্ছন্দে যতদিন সম্ভব বসবাস করতে পারেন।

সামাজিক সেবা প্রদানের জন্য আমরা NHS সহ নানাবিধ সংস্থা, যেমনঃ সেচ্ছাসেবী সংস্থাসমূহ এবং ব্যবসাসমূহের সাথে একসাথে কাজ করছি।

www.devon.gov.uk/socialcare

সূচীপত্র:

আমাদের লক্ষ্য

আমরা কাদের সাহায্য করি? 2
আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন 3
আপনি কি আমাদের তহবিল সহায়তা পাবার যোগ্য? 4
আপনার চাহিদার যাচাই বা এসেস্মেন্ট 4
আপনার সাহায্যের পরিকল্পনা বা সাপোর্ট প্ল্যান....4
ডাইরেক্ট পেইম্যান্ট (সরাসরি অর্থপরিশোধের ব্যবস্থা) এবং পারসোন্যাল বাজেটস (ব্যক্তিগত বাজেট) 5
সেবার মূল্য পরিশোধ 6
আপনার অর্থ এবং সাহায্যের তদারকি....6
নতুন শুরু করা সেবা ব্যবস্থা....6
কেয়ারার (তত্ত্বাবধায়ক) 7
পূর্ণবয়স্কদের নির্যাতন হতে রক্ষা 8
আপনার সম্বন্ধে তথ্য 8
আপনার নিজস্ব অভিমত....8
আমাদের সেবা সম্পর্কে কিভাবে আপনার মতামত পাঠাবেন 8
আমাদের তথ্যপত্র বা ফ্যাক্টশীট 9
অন্যান্য কাউন্টি কাউন্সিলের (পৌরসভার) পরিষেবাসমূহ....10
কিভাবে এই প্রচার পত্রের অতিরিক্ত কপি পেতে পারেন....10
প্রয়োজনীয় যোগাযোগের মাধ্যম....10

Care Direct
0845 1551 007
adult social care information & advice

আমাদের লক্ষ্য

- আমাদের সাথে আপনার যোগাযোগ ব্যবস্থা সহজ করা
- যত দ্রুত সম্ভব আপনাকে সাহায্য করা
- আপনাকে আত্ম-নির্ভরশীল করে তোলা
- আপনি যাতে সমাজে সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে পারেন
- আপনি যাতে নিজ গৃহে সুস্থ্য এবং সুরক্ষিত ভাবে থাকতে পারেন
- আপনার নিজস্ব মর্যাদা বজায় রাখতে সাহায্য করা
- আপনার চাহিদা অনুযায়ী সাহায্য এবং সেবার আয়োজন করা
- আপনার লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করা
- ঝুঁকির সম্মুখীনে রয়েছেন এমন ব্যক্তিদের উন্নতমানের সেবা প্রদান করা

আমরা কাদের সাহায্য করি?

- ঝুঁকির সম্মুখীন ব্যক্তি
- প্রবীন ব্যক্তি
- যাদের শারীরিক বা মানসিক প্রতিবন্ধকতা রয়েছে
- যাদের শিক্ষাগত প্রতিবন্ধকতা (লার্নিং ডিসেবিলিটি) রয়েছে
- মানসিক রোগে আক্রান্ত ব্যক্তি
- তত্ত্বাবধায়ক (কেয়ারার)
- হাসপাতাল থেকে ছাড়া পেয়েছেন এমন ব্যক্তি

যে কেউ আমাদের কাছ থেকে তথ্য ও পরামর্শ পেতে পারেন এবং অনেকে অতিরিক্ত সাহায্যও পেয়ে থাকেন। যখনই সম্ভব, আমরা চেষ্টা করি আপনাকে সাহায্য করার যাতে আপনি আপনার নিজ গৃহে স্বতন্ত্র ভাবে বসবাস করা চালিয়ে রাখতে পারেন।

আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন

আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে চাইলে কেয়ার ডাইরেক্টে ফোন করুন আমাদের একজন পরামর্শদাতার (ডাইরেক্ট এডভাইসার) সাথে সরাসরি কথা বলার জন্য। তিনি আপনাকে আপনার প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবেন অথবা সঠিক ব্যক্তির সাথে কথা বলার ব্যবস্থা করে দিবেন। কেয়ার ডাইরেক্টে পরামর্শদাতা যদি মনে করেন যে আপনি সামাজিক পরিষেবা দ্বারা উপকৃত হবেন, তাহলে তারা আপনার জন্য আমাদের একটি বিশেষজ্ঞ দলের সাথে যোগাযোগ করবেন।

আমরা আপনাকে যেসব বিষয়ে পরামর্শ দিয়ে থাকি ......

- আপনার নিজ গৃহে সেবা ও সাহায্য
- স্বতন্ত্র থাকা
- ব্যক্তিগত যত্ন
- তত্তাবধায়কদের (কেয়ারার) জন্য সাহায্য
- ব্লু ব্যাজেস
- সুরক্ষা এবং সুস্বাস্থ্য বজায় রাখা
- বেনেফিট (ভাতা)
- স্থানীয় সেবাসমূহ সম্বন্ধে তথ্য প্রদান
- আপনার বসবাসের সুবিধার্থে আধুনিক সরঞ্জাম দ্বারা আপনার গৃহের প্রয়োজনীয় পরিবর্তন

অতিরিক্ত তথ্যের জন্য যোগাযোগ করুনঃ

কেয়ার ডাইরেক্ট 0845 1551 007

কর্মদিবসে খোলা থাকে সকাল ৮টা থেকে রাত ৮টা পর্যন্ত
শনিবারে খোলা থাকে সকাল ৯টা থেকে দুপুর ১টা পর্যন্ত

মিনিকম: 0845 1551 020
ট্যাক্সট ম্যাসেজ: 07773 333 231
ইমেল: csc.caredirect@devon.gov.uk

শুধু মাত্র সামাজিক পরিষেবা মূলক জরুরী অবস্থায় কেয়ার ডাইরেক্ট বন্ধ থাকলে অনুগ্রহ করে , দ্যি ইমারজেন্সি ডিউটি টিমকে ফোন করুন **0845 6000 388**

আপনি কি আমাদের তহবিল সহায়তা পাবার যোগ্য?

প্রত্যেক ব্যক্তির পরিস্থিতি আলাদা, এবং সহায়তার জন্য প্রতিটি আবেদনকে আমরা সতর্কভাবে বিবেচনা করি। আমরা মূলত সবাইকে পরামর্শদান করে থাকি, কিন্তু শুধুমাত্র তাদেরকেই তহবিলের সাহায্য প্রদান করতে পারি যারা **'ঝুঁকিপূর্ণ'** অবস্থায় আছেন কিংবা যাদের **'প্রচুর'** সাহায্যের প্রয়োজন যা অন্য কেউ পূরণ করতে অক্ষম বা অনৈচ্ছুক।

সর্বাধিক চাহিদা সম্পন্ন ব্যক্তিদের আমরা অগ্রাধিকার দিয়ে থাকি। আমাদের পরিষেবাগুলো যেন ন্যায্যভাবে প্রদান করা হয় তা সুনিশ্চিত করার জন্য আমরা রাষ্ট্রীয় স্বাস্থ্য বিভাগের নির্দেশনাবলীর যোগ্যতার মানদণ্ড ব্যাবহার করি যা 'ফেয়ার এক্সেস ট্যু কেয়ার সার্ভিসেস (বাংলায়-সেবামূলক পরিষেবাগুলোর ন্যায্য সুযোগ লাভ)' বা সংক্ষেপে FACS নামে পরিচিত।

এলিজিবিলিটি ক্রাইটেরিয়া (যোগ্যতার মানদণ্ড)সম্বন্ধে অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদের এসেস্মেন্ট এন্ড ফেয়ার এক্সেস ট্যু কেয়ার (FS1) নামের তথ্যপত্রটি পড়ুন অথবা ব্যক্তিগত ব্যাখ্যা পাওয়ার জন্য ফোন করুন কেয়ার ডাইরেক্টকে 0845 1551 007 নাম্বারটিতে।

আমাদের তথ্যপত্র সম্বন্ধে অতিরিক্ত তথ্য জানার জন্য ৯ নাম্বার পাতাটি দেখুন।

আপনার চাহিদার যাচাই বা এসেস্মেন্ট

আমরা যদি মনে করি আপনার সেবা বা সহায়তার প্রয়োজন রয়েছে , আপনাকে (এবং এমনকি আপনার কেয়ারারকেও যদি তারা যোগ্য হয়) **এসেস্মেন্ট** বা যাচাইয়ের প্রস্তাব দেয়া হবে। এটি সচরাচর টেলিফোনের মাধ্যেমেই করা হয়ে থাকে। আপনার চাহিদা মেটাতে কিরুপ সহায়তার প্রয়োজন এবং তা কিভাবে গ্রহন করলে আপনি সবচেয়ে বেশি উপকৃত হবেন তা নির্ণয়ে এই '**এসেস্মেন্ট**' আপনাকে সাহায্য করবে।

এই '**এসেস্মেন্ট**' আমদের সহায়তা করবে আপনার বিশেষ সমস্যার দিকে আলোকপাত করতে এবং কিভাবে আপনার জীবনের মান বৃদ্ধি পাবে সে ব্যাপারে উপযুক্ত সিদ্ধান্ত নিতে। আপনার সুরক্ষা ও স্বাধীনতার উপর প্রতিকূল প্রভাব ফেলছে এমন বিশেষ সমস্যা এবং পরিস্থিতির উপর আমরা দৃষ্টিপাত করবো।

আপনি এবং আমরা উভয়ই আপনার সাহায্যের পরিমাণের ব্যাপারে একমত হলে, আমরা আপনাকে ব্যাখ্যা করব এই সেবা গ্রহনে আপনার আনুমানিক কত অর্থ খরচ হতে পারে। আমরা এটিকে আপনার **এস্টিমেটেড বাজেড** (আপনার আনুমানিক খরচ) বলে থাকি।

আপনার সাহায্যের পরিকল্পনা বা সাপোর্ট প্ল্যান

আপনার সাহায্যের ধরণ ও পরিমান নির্ধারণ করতে আমরা আপনার মত-সম্মত **এস্টিমেটেড বাজেটটি** ব্যাবহার করব। এটিই হবে আপনার সাহায্য পরিকল্পনা বা সাপোর্ট প্ল্যানের ভিত্তি- আপনি কিভাবে আপনার বাজেট খরচ পরিকল্পনা করবেন, আপনার যাচায়িত চাহিদা মিটাতে। এই পরিকল্পনাটি লিখতে আপনি আমাদের পরামর্শদাতা, একজন ইন্ডিপেন্ডেন্ট ব্রোকার (নিরপেক্ষ পরামর্শক) অথবা পরিবার ও বন্ধুদের সাহায্য পেতে পারেন।

আপনার পরিকল্পনাটিতে নিচের সব প্রশ্নের উত্তর থাকা প্রয়োজনীয়ঃ

- আপনার কাছে কী গুরুত্বপূর্ণ?
- আপনি কী পরিবর্তন বা অর্জন করতে চান (আপনি কিরূপ ফলাফল আশা করেন)?
- আপনি কিভাবে সাহায্য পেতে চান?
- আপনি কিভাবে আপনার ব্যক্তিগত বাজেটটি ব্যবহার করবেন? (এর পরের পৃষ্ঠাটি দেখুন)
- আপনার সাহায্য কিভাবে পরিচালনা করা হবে?
- আপনি কিভাবে আপনার জীবন নিজের নিয়ন্ত্রণে রাখবেন?
- এই পরিকল্পনাটি বাস্তবায়ণ করতে আপনি কী করবেন?

আপনার সাপোর্ট প্ল্যান বা সাহায্যের পরিকল্পনাটিতে আপনার কেয়ারার, পরিবার, বন্ধু-বান্ধব এবং স্বেচ্ছাসেবী ও কমিউনিটি সংস্থার মানুষের সহায়তা বিবেচনা করা উচিৎ।

উপযুক্ত সেবা নির্বাচনে আমরা আপনাকে সাহায্য করব যা আপনাকে আপনার সাপোর্ট প্ল্যানের লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করবে।

এই সেবাগুলোতে আপনার ব্যক্তিগত রক্ষনাবেক্ষন, কমিউনিটি মিলস (সামাজিক পরিষেবা দ্বারা প্রদত্ত তৈরী খাবার), রেসিডেন্টশিয়াল কেয়ার (আবাসিক যত্ন), সাপোর্টেট এমপ্লোয়মেন্ট (চাকুরীজীবি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের কর্মক্ষেত্রে সহযোগিতার বিশেষ ব্যাবস্থা), কমিউনিটি ইকুাউপমেন্ট (আপনার বাসস্থল বসবাসের উপযোগী করার জন্য সামাজিক পরিষেবা দ্বারা প্রদত্ত যন্ত্রাদি) এবং কেয়ারারদের জন্য সাহায্য থাকতে পারে।

আপনার সাহায্যের বন্দবস্ত করার পূর্বে, সাপোর্ট প্ল্যানটি আমাদের দ্বারা অনুমোদিত হতে হবে।

আমরা সবাই একটি পরিকল্পনায় একমত হলে, আমরা আপনাকে জানাবো আপনার এই সেবা গ্রহনে প্রকৃতপক্ষে কত খরচ পরবে। এটি মূলত আপনার মত-সম্মত বাজেটের আরেকটি নাম।

আমরা তারপর আপনাকে সাহায্য করব বিভিন্ন সেবা ও কর্মসূচী খুঁজে বের করতে যা আপনার চাহিদা মিটাবে। এই প্রক্রিয়াটির জন্য আপনি সরাসরি অর্থ-প্রদান বা **ডাইরেক্ট পেইমেন্টের** অনুরোধ করতে পারেন।

ডাইরেক্ট পেইমেন্ট (সরাসরি অর্থ-প্রদান) এবং পারসোন্যাল বাজেটস (ব্যক্তিগত বাজেটসমূহ)

আপনাকে আপনার সেবার উপর নিয়ন্ত্রণ ও সিদ্ধান্ত নেবার সুবিধার্থে আমরা পারসোন্যাল বাজেটস (ব্যক্তিগত বাজেটসমূহ) চালু করেছি। এর মাধ্যমে আমরা আপনাকে জানিয়ে থাকি পৃথক পৃথক সেবার নির্ভুল খরচ সম্পর্কে।   আমাদের কাছ থেকে ডাইরেক্ট পেইমেন্ট গ্রহন করে আপনি আপনার সেবার উপর অতিরিক্ত নিয়ন্ত্রণ নিতে পারেন।

ডাইরেক্ট পেইমেন্টের মাধ্যমে আমরা আপনার পারসোন্যাল বাজেটটি আপনাকে সরাসরি প্রদান করে থাকি।

কেউ কেউ এই অর্থ তাদের নিত্যদিনের কাজে (যেমনঃ ব্যক্তিগত পরিচ্ছন্নতা বজায়, অথবা কাপড় পরতে) সহযোগিতা করার জন্য একজন ব্যক্তিগত সহকারী নিয়োগ করতে ব্যবহার করতে পারেন। অন্যরা এ অর্থ কোন সংস্থা কিংবা ব্যক্তির

সহযোগিতা ক্রয় করতে ব্যবহার করতে পারেন। আপনি এ অর্থ আপনার পরিবহণ খরচে কিংবা স্থানীয় পরিষেবা যেমনঃ ডে কেয়ার সেন্টারেও ব্যবহার করতে পারেন।

আপনি শুধু ডাইরেক্ট পেইমেন্ট কিংবা প্রচলিত সামাজিক পরিষেবা (যেমনঃ ডে কেয়ার) অথবা এ দুটির সংমিশ্রণ বেছে নিতে পারেন। সবচাইতে গুরুত্বপূর্ণ ব্যাপার হলো, আপনি নিজে আপনার উপযুক্ত পরিষেবাটি বেছে নিতে পারেন।

পারসোন্যাল বাজেটসের উপর অতিরিক্ত তথ্যের জন্য আমাদের ফ্যাক্টশীট দেখুনঃ পারসোন্যাল বাজেটস (FS7), এবং ডাইরেক্ট পেইমেন্টস (FS8) ।

আমাদের ফ্যাক্টশীট বা তথ্যপত্রগুলির উপর অতিরিক্ত তথ্যের জন্য ৯ নাম্বার পৃষ্ঠাটি দেখুন।

সেবার মূল্য পরিশোধ

আমাদের আয়োজিত বেশীর ভাগ সেবা ব্যবস্থার মূল্য পরিশোধ করতে হয়। আমরা আপনাকে আপনার আর্থিক অবস্থার কথা জিজ্ঞেস করব, যাতে আমরা সিদ্ধান্ত নিতে পারি আপনাকে আপনার প্রতিটি সেবার পরিবর্তে কত পরিশোধ করতে হতে পারে।

মূল্য পরিশোধ সম্বন্ধে আরো জানতে আমাদের নিম্নলিখিত তথ্যপত্রগুলো পড়ুনঃ

- চার্জেস ফর হোম কেয়ার, ডে সেন্টারস এন্ড কমিউনিটি মিলস (FS2a)
- পেইং ফর শর্ট টার্ম/রেসপাইট রেসিডেন্টশিয়াল কেয়ার (FS10d)
- পেইং ফর লং টার্ম রেসিডেন্টশিয়াল কেয়ার (FS10e)

আমাদের ফ্যাক্টশীটের উপর অতিরিক্ত তথ্যের জন্য ৯ নাম্বার পৃষ্ঠাটি দেখুন।

আপনার অর্থ এবং সাহায্যের তদারকি

আপনি যদি মনে করেন আপনার অর্থ এবং সাহায্যের তদারকি করার জন্য সহায়তার প্রয়োজন তবে একটি উপযুক্ত সংস্থা, পরিবারের সদস্য অথবা কোন বন্ধুর সাহায্য আপনি নিতে পারেন। আর আমরাতো আছি আপনার সাহায্যের জন্য। আমাদের ডাইরেক্ট পেইমেন্ট টীমের সদস্য আপনাকে সাহায্য ও পরামর্শ প্রদান করতে পারে অথবা কাউকে আপনার পক্ষ থেকে কাজ করার জন্য মনোনয়ন করতে পারে।

নতুন শুরু করা সেবা ব্যবস্থা

আমাদের প্রচলিত সেবা ব্যবস্থা এবং যেভাবে আমরা আপনাদের সাথে কাজ করছি তা পরিবর্তন হচ্ছে। নিম্নে আমাদের কিছু সাম্প্রতিক কালে চালু করা সেবা ব্যবস্থা, যা আপনাকে আমরা প্রদান করতে পারি, উল্লেখ করা হলোঃ

কমিউনিটি ইক্যুইপমেন্ট প্রেস্ক্রিপশান মূলত ছোট-খাট যন্ত্র বিশেষ যেমন ওয়াকিং ফ্রেইমস (চার পা বিশিষ্ঠ একটি কাঠামো যেটিতে ভর করে হাঁটা যায়) ও রেইসড টয়লেট সীটস (শারীরিকভাবে অসুস্থ্য ব্যক্তিদের সুবিধার্থে উঁচু করা টয়লেটের সীট) এর চাহিদা পূরণ করে থাকে। যদি আপনি যোগ্য প্রার্থী হিসেবে বিবেচিত হয়ে থাকেন, আপনি একটি প্রেস্ক্রিপশান পাবেন যার বিনিময়ে আপনার উল্ল্যেখিত যন্ত্রাদি অনুমোদিত কোন বিক্রেতা থেকে বিনামূল্যে পেতে পারেন।

সোশ্যাল কেয়ার রিয়েবালমেন্ট এমন রুপে সাজানো হয়েছে যা আপনার যত্ন এবং ব্যক্তিগত চাহিদা পূরণে সহযোগিতা করে যাতে আপনি যতদূর সম্ভব নিজের পছন্দের জায়গাটিতে স্বাধীন ভাবে বসবাস করতে পারেন। এই পরিষেবাটি গৃহে বসবাসরত অথবা সম্প্রতি হাসপাতাল হতে ছাড়া পাওয়া ব্যক্তিরা পেতে পারেন।

টেলিকেয়ারের দ্রব্য আপনাকে স্বতন্ত্র এবং সুরক্ষিত থাকতে সহায়তা করে। এই বিশেষ সেন্সেসরটি আপনার গৃহের নানাবিধ ঝুঁকিতে যেমন ধরুন আপনি পড়ে গেলেন অথবা বিপদজনক সমস্যার সম্মূখীন হলেন, ২৪ ঘন্টা সচল কেন্দ্রকে তাৎক্ষনিক ভাবে অবহিত করে যা আপনার ঝুঁকি কমাতে সাহায্য করে।

এই নতুন সেবা ব্যবস্থার উপর আমাদের তথ্যপত্র রয়েছে। ৯ নাম্বার পৃষ্ঠাটি দেখুন।

কেয়ারার (তত্ত্বাবধায়ক)

আমরা অবেতনভূক্ত কেয়ারদের মূল্য দেই এবং সম্মান করি। কেয়ারারদের পৃথকভাবে কিংবা তাদের সেবা গ্রহনকারী ব্যক্তির সাথে বিবেচিত হওয়ার অধিকার রয়েছে। কেয়ারাররা যদি যোগ্য হন, তবে তারা তাদের নিজ অধিকারে পরিষেবা পেতে পারেন।

আপনি যদি কেয়ারার হন এবং আপনার যত্নে রয়েছে ব্যক্তিটির সুরক্ষা নিশ্চিত করতে চান, তবে আপনার জানার দরকার, প্রয়োজনে কি ধরনের সহায়তা আপনি পেতে পারেন।

অর্গানাইসড ডে সাপোর্ট বা বিশেষভাবে আয়োজন করা দৈনিক সহায়তা কি আপনাদের উভয়ের (আপনি ও যাকে আপনি সেবা করেন) জন্য উপযুক্ত? আপনি যার সেবা করেন তার পরিবেশ আরো বেশী ঝুঁকিমুক্ত করতে এলার্ম সিস্টেমের ব্যবস্থা করলে কি আপনি কেয়ারার হিসেবে আশ্বস্ত বোধ করবেন? কিংবা আপনি কি মনে করেন ডাইরেক্ট পেইমেন্টের (সরাসরি অর্থপ্রদান) মাধ্যমে আপনি যার সেবা করেন তার জন্য কাউকে নিয়োগ করতে পারবেন যাতে আপনার অনুপস্থিতিতে নিয়োগপ্রাপ্ত ব্যক্তি তার দেখাশোনা করতে পারে?

কী ধরনের সমাধান আপনাদের উভয়ের জীবন সহজ করবে? আমরা আপনাকে সহায়তা এবং আপনার আকাংক্ষিত সমাধানটি খুঁজে পেতে সাহায্য করতে পারি। কেয়ার ডাইরেক্টে আমাদেরকে ফোন করুন **0845 1551 007** নাম্বারে।

স্বেচ্ছাসেবী সংস্থা দ্বারা পরিচালিত ডেভন কেয়ারস লিংক রয়েছে, যা স্থানীয় কেয়ারারদের সহায়তা প্রদান করে। এই সেবাটি আমাদের এবং জাতীয় স্বাস্থ্য সেবা দ্বারা প্রদত্ত আর্থিক সহায়তা দ্বারা পরিচালিত।

ডেভন কেয়ারারস লিংকের বিষয়ে অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অথবা তাদের সদস্য হওয়ার জন্য নিম্নের লিংকটি ভিসিট করুনঃ **www.devon.gov.uk/carers**

অথবা যোগাযোগ করুনঃ

Devon Carers Link
Westbank
FREEPOST (SWB30899) (DCL)
Exminster
Exeter
EX6 8ZZ
টেলিফোনঃ 0845 6431 341
ই-মেইলঃ carersindevon@devon.gov.uk

পূর্ণবয়স্কদের নির্যাতন থেকে রক্ষা

মানুষ নানা ধরনের নির্যাতনের শিকার হতে পারে এবং নানা অবস্থায় অবহেলা কিংবা ঝুঁকির সম্মূখীন হতে পারে। মানসিক কিংবা শারীরিক ভাবে অসুস্থ্য অথবা সামাজিক পরিষেবার প্রয়োজন আছে এমন ব্যক্তিদের ক্ষতিগ্রস্ত হবার সম্ভাবনা ও ঝুঁকি অত্যন্ত বেশী। এসকল মানুষদের নির্যাতন হতে সুরক্ষা প্রদান করার জন্য আমরা পুলিশ, জাতীয় স্বাস্থ্য সেবা (NHS) এবং বিভিন্ন ধরনের সংস্থার সাথে কাজ করে থাকি ।

অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অন-লাইনে আমাদের এই লিংকটি ভিজিট করুনঃ

www.devon.gov.uk/adult-protection

এ বিষয়ে আপনি চিন্তিত হলে কেয়ার ডাইরেক্টে 0845 1551 007 নাম্বারে ফোন করে জানান।

আপনার সম্বন্ধে তথ্য

যদি আপনি আপনার চাহিদার যাচাই বা পরামর্শের (কিংবা তথ্য) জন্য আমাদের সাথে যোগাযোগ করেন তবে আমরা আপনাকে আপনার ব্যক্তিগত তথ্যের ব্যাপারে জিজ্ঞাসা করতে পারি। প্রয়োজনে এই তথ্যগুলো আমাদের সাথে জড়িত কিছু সংস্থা যেমনঃ NHS এবং অন্যান্য সার্ভিস প্রোভাইডারের সাথে ব্যবহার করতে পারি। সাধারণত আমরা আপনার সম্মতি নিয়েই এই কাজটি করে থাকি।

আপনার নিজস্ব অভিমত

আমাদের সেবার মান বৃদ্ধি করার লক্ষ্যে আমরা নিয়মিতভাবে সেবার কার্যকারিতা পর্যবেক্ষন করি এবং ভোক্তাদের পরামর্শ গ্রহন করি যাতে তাদের চাহিদা পূরণ নিশ্চিত করতে পারি। আপনি যদি আপনার নিজস্ব অভিমত ব্যক্ত করতে চান আপনার এলাকায় প্রদত্ত পরিষেবা পরিকল্পনার ব্যাপারে, আমরা আপনাকে স্বাগত জানাবো এবং আপনার পরামর্শ ও মতামত গুরুত্বের সাথে গ্রহন করব।

অনুগ্রহ করে কেয়ার ডাইরেক্টকে টেলিফোন করুন অথবা ভিজিট করুনঃ **www.devon.gov.uk/have-your-say**

আমাদের সেবা সম্পর্কে কিভাবে আপনার মতামত পাঠাবেন

আমরা সর্বদাই প্রচেষ্টা করি আপনাকে সন্তোষজনক সেবা প্রদান করার জন্য। কিন্তু আপনি যদি আমাদের সেবার উপর অসন্তুষ্টি বোধ করেন এবং আমরা আপনার সেবার আয়োজন বা খরচ কোন ইন্ডিপেন্ডেন্ট প্রোভাইডারের দ্বারা প্রদান করে থাকি তবে আপনার প্রোভাইডার কিংবা এডাল্ট এন্ড কমিউনিটি সার্ভিসেসের কাস্টোমার সার্ভিসে অভিযোগ করার অধিকার আছে।

এ বিষয়ে অতিরিক্ত পরামর্শ এবং তথ্যের জন্য আমদের ‘কমপ্লিমেন্ট, কমেন্টস এন্ড কমপ্লেইন্টস’ প্রচার পত্রটি পড়ুন অথবা যোগাযোগ করুন কাস্টোমার 0800 212 783 নাম্বারটিতে।

আপনি যদি আপনার সেবার খরচ বহন করে থাকেন তবে আপনার ইন্ডিপেন্ডেন্ট প্রোভাইডারের বিরুদ্ধে লোকাল গভার্মেন্ট অম্বাডস্মেটে অভিযোগ করার অধিকার আপনার রয়েছে। অভিযোগের জন্য লোকাল গভার্মেন্ট অম্বাডস্মেটকে 0300 061 0614 নাম্বারটিতে ফোন করুন।

যারা ইন্ডিপেন্ডেন্ট প্রোভাইডার থেকে সেবা পাচ্ছেন তারা কেয়ার কোয়ালিটি কমিশনের (CQC) সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন। আপনি আপনার প্রোভাইডারের বিষয়ে চিন্তিত থাকলে 03000 616161 নাম্বারটিতে ফোন করে আপনার উদ্বেগের ব্যাপারে জানাতে পারেন।

আমাদের তথ্যপত্র বা ফ্যাক্টশীট

আমাদের প্রদত্ত পরিষেবা এবং পারিপার্শ্বিক বিষয়গুলো সম্বন্ধে আরো বিস্তারিত তথ্যের জন্য আমরা ব্যাপক পরিধিতে প্রয়োজনীয় তথ্যপত্র সংকলন করেছি।

এই তথ্যপত্রগুলো আমরা নিয়মিতভাবে নবায়ণ করে থাকি যা আপনি নিম্নে উল্লেখিত ওয়েব সাইট কিংবা কেয়ার ডাইরেক্ট হতে পাবেন।
আমাদের ওয়েব সাইটঃ **www.devon.gov.uk/factsheets**

নিম্নে আমাদের সবচাইতে অনুরোধকৃত কিছু তথ্যপত্রের নাম দেওয়া হলঃ

FS1 এসেসমেন্ট এন্ড ফেয়ার এক্সেস ট্যু কেয়ার

FS2a চার্জেস ফর হোম কেয়ার, ডে সেন্টার এন্ড কমিউনিটি মিলস

FS7 পারসোনাল বাজেটস

FS8 ডাইরেক্ট পেইমেন্টস

FS9 ব্লু ব্যাজেস

FS10a ইজ এ কেয়ার হোম রাইট ফর মি?

FS10b চ্যুজিং এ কেয়ার হোম- হোয়াট শুড আই আস্ক?

FS10c আই হেভ চ্যুজেন এ কেয়ার হোম- হোয়াট হ্যাপেন্স নেক্সট?

FS10d পেইং ফর শর্ট টার্ম/ রেসপাইট রেসিডেন্টিয়াল কেয়ার

FS10e পেইং ফর লং টার্ম রেসিডেন্টিয়াল কেয়ার

FS18 গাইড ট্যু পার্সোনাল ব্রোকারেজ

FS50a হেল্প উইথ ব্যাদিং এন্ড শাওয়ারিং

FS55 হেল্প উইথ মিলস

FS58a কমিউনিটি ইক্যুইপমেন্ট প্রেসক্রিপশান্স

FS59 সোশাল কেয়ার রিএব্যালমেন্ট

FS79a ইক্যুইপমেন্ট ট্যু হেল্প ইন ইওর হোম

FS79b এডাপ্টিং ইওর হোম

FS603 শর্ট টার্ম ব্রেক্স ইন রেসিডেন্টিয়াল ওর নার্সিং হোমস

অন্যান্য কাউন্টি কাউন্সিল পরিষেবা সমূহ

কেয়ার ডাইরেক্ট মাই ডেভন কাস্টোমার সার্ভিসেস-এর একটি অংশ যা কর্মদিবসে সকাল ৮টা হতে রাত ৮টা পর্যন্ত খোলা থাকে এবং শনিবারে সকাল ৯টা হতে দুপুর ১টা অব্দি খোলা থাকে।

কাস্টোমার সার্ভিস সেন্টারে ফোন করুন নিম্নের সংস্থাগুলোর সাথে যোগাযোগ করার জন্যঃ

কেয়ার ডাইরেক্ট	0845 1551 007
এডাল্ট এন্ড কমিউনিটি লার্নিং	0845 1551 014
লাইব্রারিস	0845 1551 001
ডিসেবিলিটি ইনফরমেশান সার্ভিসে	0845 1551 005
চিল্ড্রেন এন্ড ফ্যামিলিস	0845 1551 013
স্কুলস এন্ড এডুকেশান	0845 1551 019
রোডস এন্ড ট্রান্সপোর্ট	0845 1551 004
রিসাইক্লিং এন্ড ওয়েইস্ট	0845 1551 010
রেজিস্টারস	0845 1551 002
জেনেরাল এনক্যুয়েরিস	0845 1551 015

এই প্রচারপত্রের আরো কপি পাওয়ার জন্য অনুগ্রহ করে নিম্নে যোগাযোগ করুনঃ

টেলিফোনঃ0845 1551 015
ই-মেইলঃ customer@devon.gov.uk
এসএমএসঃ 0777 3333 231

এই প্রচার পত্রটি বড় ছাপার হরফে এবং অডিও টেপের মত বিভিন্ন প্রকারের ফরম্যাটে, ইংরেজী ছাড়াও অন্যান্য ভাষায় পাওয়া যায়।

প্রয়োজনীয় যোগাযোগের ওয়েব সাইট লিংকঃ

www.devon.gov.uk/socialcare
www.devon.gov.uk/factsheets
www.devon.gov.uk/carers
www.devon.gov.uk/adult-protection

January 2011