Great Ormond Street Hospital for Children NHS Trust

কিভাবে অভিযোগ করা যায় ঃ পরিবারের জন্য তথ্য
5 তম সংস্করণ

গ্রেট অর্ম্যান্ড স্ট্রিট হাসপাতালে আমরা ছোট ছেলেমেয়ে ও পরিবারদের যেসব পরিষেবা এবং নিদানিক পরিচর্যা দিই তাতে উন্নতমান বজায় রাখার চেষ্টা করি। আমাদের একটি অভিযোগ প্রণালী আছে, আমাদের কোনো পরিষেবা নিয়ে আপনার সমস্যা হলে আপনি তা ব্যবহার করতে পারেন।

যেসব সমস্যা দেখা দেবে সেগুলি সামলানোর ব্যাপারে আপনি বিভিন্ন সাহায্য, সমর্থন ও পরামর্শ পেতে পারেন ঃ

- যে ডাক্তার বা নার্স আপনার সন্তানের পরিচর্যা করছে তার সঙ্গে কথা বলুন
- যে ব্যক্তি ওয়ার্ড বা বিভাগের দায়িত্বে আছেন তার সঙ্গে কথা বলুন
- হাসপাতালের দোকানের উল্টোদিকে প্যালস (পেশেন্ট অ্যাডভাইজ অ্যান্ড লায়াজন সার্ভিস) অফিসে যান। আপনি তাদের 020 7829 7862 নম্বরে ফোন বা pals@gosh.nhs.uk -এ ইমেল করতে পারেন।

আপনি যদি নিজের ভাষায় আমাদের সঙ্গে কথা বলতে চান, তাহলে আমরা অল্প কয়েক দিনের মধ্যে অনুবাদকের সঙ্গে দেখা করা বা ফোনে অনুবাদের ব্যবস্থা করতে পারি।

অভিযোগ করা

আপনি যদি আনুষ্ঠানিক অভিযোগ করতে চান, তাহলে আমাদের নিম্নোক্ত তথ্য জেনে নিতে হবে ঃ

- আপনার নাম ঠিকানা
- আপনার সন্তানের নাম
- আপনার সন্তানের GOSH হাসপাতালের নম্বর
- আপনার সন্তানের জন্ম তারিখ
- এই অভিযোগ করায় আপনার মূল উদ্দেশ্য
- কি হয়েছিল - আপনার নিজের কথায় আমাদের জানান, তাতে প্রাসঙ্গিক তারিখ, স্থান এবং কর্মচারীর বিবরণও জানাবেন
- সেটা কোথায় হয়েছিল
- সেটা কখন হয়েছিল

নিচের ঠিকানায় কমপ্লেন্টস ম্যানেজারের কাছে এই তথ্য পাঠিয়ে দিন। আপনি যদি নিজের ভাষায় লিখতে চান, তাহলে আমরা বিনামূল্যে তার অনুবাদ করিয়ে দিতে পারি। আপনি যদি এই অভিযোগ নিয়ে আলোচনা করতে চান, তাহলে ইংরেজি বলতে পারেন এমন কাউকে 020 7813 8402 নম্বরে আমাদের ফোন করতে বলুন। তারপর ফোনে অনুবাদক ব্যবহার করে আমরা আপনাকে ফেরত ফোন করব। আপনি complaints@gosh.nhs.uk -এ আমাদের ইমেল করতে পারেন।

আপনি পরামর্শ ও সমর্থনের জন্য স্বতন্ত্র অভিযোগ অধিবক্তা পরিষেবা ইন্ডিপেন্ডেন্ট কমপ্লেন্স অ্যাডভোকেসি সার্ভিস ICAS -এর সঙ্গেও যোগাযোগ করতে পারেন। ICAS এক নিঃশুল্ক এবং একান্ত গোপনীয় পরিষেবা যা NHS অভিযোগ প্রণালীতে রুগী ও পরিবারদের সাহায্য করার জন্য স্থাপন করা হয়েছে। আপনি 0845 120 3784 নম্বরে তাদের ফোন করতে পারেন।

How to make a complaint 5th edition
Translated into <Bengali>: March 2009
Ref: 2008F0681 March 2009
Compiled by the Patient and Staff Safety department, in collaboration with the Child and Family Information Group
www.goshfamilies.nhs.uk www.childrenfirst.nhs.uk

আপনার অভিযোগের কি করা হবে?

আমরা যে আপনার অভিযোগ পেয়েছি তা প্রতিপাদন করার জন্য তিনটি কাজের দিনের মধ্যে অভিযোগ দল আপনার কাছে চিঠি পাঠাবে। আমরা আপনার অভিযোগ বিশ্লেষণ করে দেখব এবং তা কিভাবে সামলানো হবে এবং কতদিনের মধ্যে উত্তর দেওয়া হবে তা নিয়ে আপনার সঙ্গে আলোচনা করতে পারি।

অনুসন্ধান সম্পূর্ণ হওয়ার পর চীফ এক্সেকিউটিভ আপনাকে একটি পূর্ণ উত্তর পাঠাবেন। চিঠিতে কি ঘটেছে তার ব্যাখ্যা করা হবে এবং আমরা কোনোভাবে ব্যর্থ হলে ক্ষমা প্রা র্থনা করব। এছাড়া সংশোধনের জন্য আমরা যে পদক্ষেপ নিয়েছি এবং আমাদের সন্তান ও পরিবারদের পরিষেবায় উন্নয়নের জন্য, আমরা যা করছি সেসব এতে জানানো হবে। আমাদের মনে হয় অভিযোগ এক গুরুত্বপূর্ণ প্রতিক্রিয়া, এবং যেসব সমস্যা দেখা দেয় আমরা তার থেকে শেখার পন্থা অবলম্বন করি। আপনার অভিযোগের ফলে কোনোভাবে আপনার সন্তানের পরিচর্যায় প্রভাব পড়বে না। রুগীর চিকিৎসার রেকর্ডে কখনও অভিযোগের চিঠি ও অনুসন্ধানের কপি ফাইল করা হয় না।

আপনার অভিযোগে আরো দীর্ঘ অনুসন্ধানের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে চিঠি লিখে জানাব যে আমাদের উত্তর দিতে দেরী হবে। অনুসন্ধান সম্পূর্ণ হওয়ার পর চীফ এক্সেকিউটিভ আপনাকে চিঠি লিখে জানাবেন এবং হয়ত আপনাকে একটা মিটিং-এ আমন্ত্রণ জানানো হবে।

আপনি আমাদের উত্তর পাওয়ার পর

আপনি আমাদের উত্তর পর খুশী না হলে আমাদের যোগাযোগ করে জানাতে পারেন এবং আরো অনুসন্ধানের অনুরোধ করতে পারেন। এছাড়া আপনি হেল্থ সার্ভিস অমবুডজম্যানকে আপনার অভিযোগ পুনর্বিচার করে দেখতে বলতে পারেন। অমবুডজম্যান ইউকে-তে NHS এবং অন্যান্য সর্বসাধারণের সংস্থার বিষয়ে অভিযোগের স্বতন্ত্র অনুসন্ধান করে। আপনি 0345 015 4033 নম্বরে অমবুডজম্যানের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

আমাদের যোগাযোগ করুন

Complaints Manager
Great Ormond Street Hospital for Children NHS Trust
Great Ormond Street
London WC1N 3JH

ফোন ঃ 020 7813 8402
ইমেল ঃ complaints@gosh.nhs.uk

How to make a complaint 5th edition
Translated into <Bengali>: March 2009
Ref: 2008F0681 March 2009
Compiled by the Patient and Staff Safety department, in collaboration with the Child and Family Information Group
www.goshfamilies.nhs.uk www.childrenfirst.nhs.uk