উন্নতি করতে আমাদের সাহায্য করুন

রোগী, সেবাদাতা এবং পরিবারদের সাথে কাজ করার মাধ্যমে আমাদের পরিষেবা ভাল করার জন্য আমরা দায়বদ্ধ। আপনাদের কথা শুনে এবং আপনাদের অভিজ্ঞতা থেকে শিখে, আমরা উচ্চ মানের, নিরাপদ এবং সকরুণ পরিচর্যা নিশ্চিত করতে পারি। আপনি বিভিন্ন উপায়ে জড়িত হতে পারেন:

- আপনার কাহিনী বিনিময় করে
- রোগীর ফোরাম ও প্যানেলে যোগ দিয়ে
- উন্নত পুনর্বিচারে অংশগ্রহণ করে

আরও জানার জন্য বা আপনার কাহিনী আমাদের বলার জন্য, অনুগ্রহ করে পরিচর্যা দলের অভিজ্ঞ সতা র সসা থে সেযা সগা সেযা গ কুনে:
ই-মেল: **patientinvolvement@uhs.nhs.uk**
টেলিফোন: **023 8120 1676**

ইউনিভার্সিটি হসপিটাল সাউথ্যাম্পটন NHS ফাউন্ডেশন ট্রাস্ট

Tremona Road
Southampton
Hampshire
SO16 6YD

Bengali

আপনি এই দলিলটি একটি বিকল্প আকারে পেতে চাইলে যেমন রেইল, বড় ছাপা অক্ষর বা অডিও, বা অন্য ভাষায়, অনুগ্রহ করে যোগাযোগ করুন পেশেন্ট সাপোর্ট সার্ভিসেস-এর সাথে: **023 8120 6325** নম্বরে, ই-মেল: pals@uhs.nhs.uk অথবা হাসপাতালের প্রধান রিসেপশন ডেস্কে জিজ্ঞাসা করুন।

www.uhs.nhs.uk

© 2022 ইউনিভার্সিটি হসপিটাল সাউথ্যাম্পটন NHS ফাউন্ডেশন ট্রাস্ট। সকল অধিকার সংরক্ষিত। কপিরাইট ধারকের অনুমতি ছাড়া সমগ্র বা আংশিক নকল করা যাবে না।

সংস্করণ 1। প্রথম প্রকাশিত 2022-এ পুনর্বিবেচনা করা হয়েছে 2025-এ। 2138

NHS
University Hospital Southampton
NHS Foundation Trust

একটি উদ্বেগ বা অভিযোগ জানানো

রোগী, পরিবার এবং সেবাদাতাদের জন্য তথ্য
- Bengali

'শোনা এবং শেখার মাধ্যমে ভাল করা'

আমি কাকে যোগাযোগ করব?

একটি অভিযোগ করা মানে এমন কিছু বলা যার জন্য আপনি খুশি নন। আপনি একটি উদ্বেগ জানাতে বা অভিযোগ করতে চাইলে আমরা সেটিকে গুরুত্ব দেব।

আপনি বিভিন্ন উপায়ে একটি অভিযোগ করতে পারেন:

1. সাধারণত উদ্বেগ ঘটার সময়ে তার সমাধান করা সহজ। যে কর্মী আপনার দেখাশোনা করছেন তার সাথে কথা বলুন। উনি হতে পারেন সেই বিভাগের ওয়ার্ড ম্যানেজার বা মেট্রন। আপনি যার জন্য খুশি নন ওনারা সেই ব্যাপারে আলোচনা করতে পারেন এবং আপনার জন্য তার সমাধান করার চেষ্টা করবেন।

2. বিভাগের সাথে কথা বলে আপনার উদ্বেগ দূর না হলে, আপনি রোগী সহায়তা পরিষেবার সাথেও যোগাযোগ করতে পারেন। আপনি চাইলে আপনি কাউকে তাদের সাথে যোগাযোগ করিয়ে দিতে বলতে পারেন। যোগাযোগ বিবরণ নীচে দেওয়া আছে:

টেলিফোন
023 8120 6325

ই-মেল
pals@uhs.nhs.uk

ডাক
Patient support services, Mailpoint 81, Southampton General Hospital, Tremona Road, Southampton, SO16 6YD.

টেক্সট মেসেজ SMS করুন
টেক্সট করুন '**কলব্যাক**' তার সাথে আপনার নাম ও নম্বর দিন **07879 667350** সেই নম্বরে তাহলে কেউ আপনাকে ফোন করবেন।

আপনি কখাও বলতে পারেন **পেশেন্ট সাপো'ট সার্ভিসেস**-এর সাথে সশরীরে হাজির হয়ে সাউথ্যাম্পটন জেনারাল হসপিটাল-এর C লেভেলে অবস্থিত আমাদের প্রধান রিসেপশন ডেস্কে।

আপনি আমাদের মুখ্য নির্বাহককে সরাসরি চিঠি লিখেও একটি অভিযোগ করতে পারেন।

একটি অভিযোগ করার জন্য কে আমায় সাহায্য করতে পারেন?

একটি অভিযোগ করার জন্য একজন আত্মীয়, বন্ধু বা সেবাদাতার সাহায্য নিলে আপনার সুবিধা হবে। আপনি এই বিকল্প পছন্দ করলে, আমরা আপনার সম্মতি চাইতে পারি, আপনার যত্নের বিষয়ে আমরা তাদের সাথে কথা বললে আপনি যাতে খুশি হন তা নিশ্চিত করার জন্য।

আপনাকে অভিযোগ করতে সাহায্য করার জন্য অন্য পরিষেবাও আছে। আপনি সেই সাহায্য নিতে চাইলে, অনুগ্রহ করে পরামর্শের জন্য রোগী সহায়তা পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করুন।

এই হাসপাতালে লভ্য সাহায্য এবং পরামর্শ হল:

- দোভাষী পরিষেবা
- যোগাযোগ এবং লভ্য তথ্যের জন্য সহায়তা
- আইনজীবী
- মানসিক স্বাস্থ্য সহায়তা

স্বতন্ত্র সাহায্য এবং পরামর্শের মধ্যে আছে:

The Patients Association
listening to patients speaking up for change

পেশেন্টস্ অ্যাসোসিয়েশন:
টেলিফোন: 0845 608 4455
www.patients-association.com

healthwatch Southampton

হেল্থওয়াচ সাউথ্যাম্পটন:
টেলিফোন: 023 8021 6018
www.healthwatchsouthampton.co.uk

avma
action against medical accidents

AvMA:
টেলিফোন: 0845 123 2352
www.avma.org.uk

the advocacy people

The Advocacy People:
0330 440 9000
www.theadvocacypeople.org.uk

আমি একটি অভিযোগ করলে কী হয়?

আপনি যখন একটি অভিযোগ করবেন, রোগী সহায়তা পরিষেবা আপনার সাথে আলোচনা করবে আমরা কীভাবে বিষয়টি সামলাবো।

ওনারা:

- তিন কর্মদিবসের মধ্যে আপনার অভিযোগের প্রাপ্তি জানাবেন।
- আগামী কয়েক দিনের মধ্যে একজন কেস হ্যান্ডলার আপনার সাথে যোগাযোগ করবেন নিশ্চিত করবেন নিজেদের পরিচয় দেওয়ার জন্য।
- NHS অভিযোগ প্রণালী ও সময়সীমা বুঝিয়ে দেবেন।
- আপনি যে ঘটনার জন্য অভিযোগ করছেন তার সাথে জড়িত অন্য সংস্থাগুলির সাথে যোগাযোগ করবেন।
- আমরা যেভাবে তার সমাধান করব আপনার সাথে সেই ব্যাপারে একমত হব। তা চিঠি, ই-মেলের মাধ্যমে বা একটি সাক্ষাতে হতে পারে।
- আমাদের পরিষেবা প্রত্যাশিত মানের নীচে হলে আমরা কীভাবে তার উন্নতি করব আপনাকে বলব।

ঘটনা ঘটার 12 মাসের মধ্যে আপনাকে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে হবে, অথবা আপনি ঘটনা বা তার প্রভাব জানার পরে 12 মাসের মধ্যে যোগাযোগ করবেন, যাতে আমরা আপনার অভিযোগের তদন্ত করতে পারি।

একটি অভিযোগ করলে আপনি আমাদের কাছে যে চিকিত্সা পাচ্ছেন তার ক্ষতি হবে না বা তা আপনার চিকিত্সা নথির অংশ হবে না

আপনি আপনার অভিযোগের পরিণামে খুশি না হলে, আপনি এখানে যোগাযোগ করতে পারেন দ্য পার্লামেন্টারি অ্যান্ড হেল্থ সার্ভিস ওমবুডসম্যান (PHSO)-এর সাথে **0345 015 4033** নম্বরে টেলিফোন করে অথবা ওদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে: **www.ombudsman.org.uk**