

রোগীর অভিজ্ঞতার ক্ষেত্রে উন্নয়ন

রোগী পরামর্শ ও লিয়াজেঁ সেবা (PALS) এবং অভিযোগ দল



আমরা শুনি

আমরা সাড়া দেই

আমরা উন্নয়নকরি

# “শোনার জন্য আমরা রয়েছে”

## প্রশংসা

আপনার প্রশংসা একটি সত্যিকারের পার্থক্য সৃষ্টি করে।

আমাদের কোন কর্মচারী বা আমাদের রোগী পরামর্শ ও লিয়াজোঁ সেবার (PALS) সঙ্গে কথা বলে আপনি আমাদের সঙ্গে ইতিবাচক ফিডব্যাক শেয়ার করতে পারেন।

এরপর তা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা দলের সঙ্গে শেয়ার করা হয়।

এটা সত্যিই আমাদের জানাতে সাহায্য করে যখন আমরা সঠিক কাজটি করছি।

কার্ড, চিঠি ও মোখিক এর মত বিভিন্ন প্রক্রিয়াময় মাধ্যমে আপনার ফিডব্যাক গ্রহণ করা যেতে পারে। আপনি নিচের ওয়েবসাইটের মাধ্যমেও ফিডব্যাক প্রদান করতে পারেন:

- [www.iwantgreatcare.org](http://www.iwantgreatcare.org)
- [www.nhs.uk](http://www.nhs.uk)

## মন্তব্য

সমস্ত সার্ভিসে মন্তব্য কার্ডের ব্যবস্থা রয়েছে।

আপনার মন্তব্য গ্রহণের জন্য আমাদের অনেক সার্ভিসে ইলেকট্রনিক ট্যাবলেট রয়েছে।

আপনার মন্তব্য ও অভিযোগ গ্রহণের জন্য অভ্যর্থনা এলাকায় ফিডব্যাক স্ট্যান্ডও রয়েছে।

আমাদের সার্ভিসের মান উন্নয়ন নিশ্চিত করতে মন্তব্য ও উদ্বেগের প্রেক্ষিতে আমরা কাজ করে থাকি।

## উদ্বেগ

অনুগ্রহ করে আপনার উদ্বেগ শেয়ার করুন, যাতে আমরা তা নিরসনে সহায়তা করতে পারি।

কোন উদ্বেগ সম্পর্কে জানাতে চাইলে আপনি PALS সেবা ব্যবহার করতে পারেন।

PALS হল রোগী, তাদের পরিচর্যাকারী ও পারিবারিক সদস্যদের জন্য বিনামূল্যের ও গোপনীয় সেবা।

আমরা স্পটেই পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করি।

কোন কর্মচারীর মাধ্যমে উদ্বেগ সম্পর্কে জানানো যেতে পারে, যিনি আপনার সমস্যা দ্রুত

সমাধান করতে আমাদের সহায়তা করতে পারেন।

আমরা আপনার জন্য উপযোগী কোন উপায়ে যোগাযোগ করব ও আপনাকে জানাতে ফিডব্যাক প্রদান করব।

## অভিযোগ

উত্থাপনকারীর সম্মতির ভিত্তিতে যথাসময়ে অভিযোগ সম্পর্কে ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

সেবার মান উন্নয়নে ও শিক্ষা গ্রহণ নিশ্চিত করতে পদক্ষেপ নেওয়া হবে। তথ্য কেন্দ্রীয়ভাবে নথিভুক্ত করা হবে।

আপনার চয়ন অনুযায়ী আমরা আপনাকে আপডেট করব এবং আপনার প্রতিক্রিয়ার জন্য একটি সময়কালের জন্য একমত হব।

যখন আমরা উপসংহারে পৌঁছে যাব, তখন গৃহীত পদক্ষেপ ব্যাখ্যা করে সাড়া প্রদান করব। আমাদের সেবার মান উন্নয়ন প্রয়োজন হলে আপনার অভিজ্ঞতা থেকে আমাদের গৃহীত শিক্ষা আমরা বর্ণনা করব।

আমাদের সেবার মান উন্নয়নে আমরা অভিযোগ প্রক্রিয়ার ব্যাপারে ফিডব্যাকও জানাবো।

আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন:

টিম. তথ্য ও রোগীর সম্পর্কে (রোগী পরামর্শ ও লিয়াজোঁ সেবা - PALS)

ইমেইল: [pals@nhft.nhs.uk](mailto:pals@nhft.nhs.uk)

টেলিফোন: 0800 917 8504\*

অভিযোগ দল

ইমেইল: [complaints@nhft.nhs.uk](mailto:complaints@nhft.nhs.uk)

টেলিফোন: 0800 917 7206\*

আপনি যেকোন দলকে লিখতে চাইলে নিচের ঠিকানা ব্যবহার করুন

ঠিকানা: St Mary's Hospital  
London Road  
Kettering  
NN15 7PW

ওয়েবসাইট: [www.nhft.nhs.uk](http://www.nhft.nhs.uk)

\*আপনি কোন মোবাইল ফোন বা ভিন্ন নেটওয়ার্ক থেকে এই নম্বরে কল করলে চার্জ (মূল্য) প্রদানের প্রয়োজন হতে পারে

আমরা আপনার সাহায্যের জন্যই আছি

NHS Complaints Advocacy (NHS কমপ্লেইন্টস অ্যাডভোকেসী)

T: 0300 330 5454

E: [nhscomplaint@voiceability.org](mailto:nhscomplaint@voiceability.org)

Children's Rights Officer (চিলড্রেন'স রাইটস অফিসার)

Northamptonshire County Council

T: 01604 368051

E: [childrensrights@northamptonshire.gov.uk](mailto:childrensrights@northamptonshire.gov.uk)

TotalVoice Northamptonshire (টোটালভয়েস নর্দাম্পটনশায়ার)

(মানসিক স্বাস্থ্য ক্ষেত্রে পরামর্শকারী সেবা)

T: 0203 355 8846

বিকল্প কপি

এই লিফলেট, বড় প্রিন্টে, ব্রেইল, অডিও ফরম্যাট যেমন টেপ বা সিডি এবং অন্যান্য ভাষায় পাওয়া যায়. উপরোক্ত ব্যবহার তথ্য এবং রোগীর লিয়াজোঁ এর জন্য উপর দলের সাথে যোগাযোগ করুন. তথ্যের বিকল্প কপি পাওয়ার জন্যে আপনার যোগাযোগের বিবরণ প্রয়োজন হবে.

