

Good Practice Guide to Interpreting



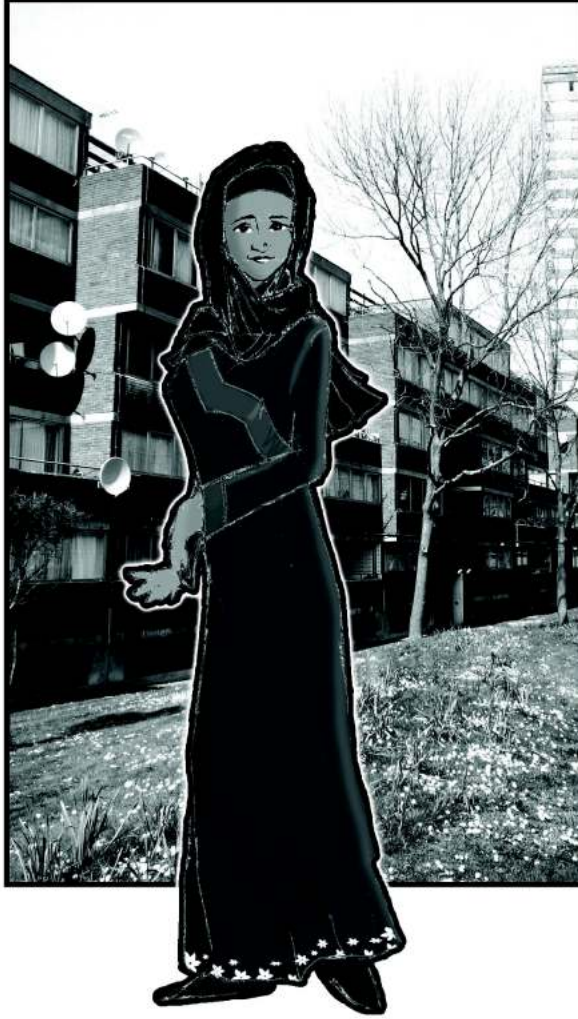
**Queens Park
Bangladesh Association**

অনুবাদের সু-কার্যধারা নির্দেশনা

© 2010 **A BME Health Forum Publication**

In association with

**Al-Hasaniya Moroccan Women's Centre
Chinese National Healthy Living Centre
Midaye Somali Development Network
Queens Park Bangladeshi Association
WSPM Agape Community Project**



1. ভূমিকা

এই নির্দেশনাটি আপনার ও আপনার পরিবারের সহায়তার জন্য তৈরী করা হয়েছে এবং এর মাধ্যমে আপনি বুঝতে পারবেন যে, কেন একজন পেশাগত দোভাষীর মাধ্যমে আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবাগুলির সাথে যোগাযোগ করা উচিত। এতে ব্যাখ্যা করা হয়েছে যে, কেন অনুবাদ গুরুত্বপূর্ণ এবং কিভাবে সঠিকভাবে একটি অনুবাদ সেবা ব্যবহার করতে হয়।

আপনি ইংরেজী বলার সময় খুব আত্মবিশ্বাসী বোধ না করলে, একজন দোভাষীর সহায়তা নিলে তা এটি নিশ্চিত করবে যে, আপনি আপনার ডাক্তার এবং অন্যান্য স্বাস্থ্য পরিষেবা পেশাদারদের সাথে স্পষ্টভাবে ভাববিনিময় করতে সক্ষম হবেন।

2. আমার কেন একজন ইন্টারপ্রিটার ব্যবহার করা উচিত?

আপনার যখন একটি স্বাস্থ্য সংক্রান্ত বিষয়ে তথ্যের প্রয়োজন হয় এটি গুরুত্বপূর্ণ যে, তখন আপনার স্বাস্থ্য পেশাদারদের সাথে স্পষ্টভাবে ভাবনিময় করতে পারা গুরুত্বপূর্ণ, যাতে তারা আপনার প্রয়োজনগুলি বুঝতে পারেন।

আপনি যদি না বোঝেন যে, কি বলা হচ্ছে এবং একজন স্বাস্থ্য পেশাদারের কাছে আপনার প্রয়োজনগুলি ব্যাখ্যা করতে না পারেন, সেক্ষেত্রে আপনার পাওয়া মেডিক্যাল চিকিৎসাটি যথাযথ নাও হতে পারে এবং আপনি আপনার প্রয়োজনীয় সেবা নাও পেতে পারেন। আপনাকে ভুল ওষুধ দেওয়া হতে পারে এবং আপনার চিকিৎসার ক্ষেত্রে সঠিক পছন্দটি গ্রহণ না করা হতে পারে। আপনি যদি বুঝতে না পারেন যে, আপনার সাথে কি হচ্ছে, আপনি চিন্তিত ও অসহায় বোধ করতে পারেন।

ইংরেজী যদি আপনার মাতৃভাষা না হয়, তাহলে আপনি আপনার কোন ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্টে আপনাকে সহায়তার জন্য একজন অনুবাদকারী ব্যবহার করার অধিকারী হবেন, উদাহরণস্বরূপ, আপনার GP প্র্যাকটিসে, হাসপাতালে বা ডেন্টিস্টের কাছে। এটি আপনার অধিকার।



3. আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক অনুবাদকারীর মধ্যে পার্থক্য কি?

আনুষ্ঠানিক ইন্টারপ্রিটার যাদেরকে অফিশিয়াল বা পেশাদার অনুবাদকারীও বলা হয়, তাদের ব্যবহার করা ভাষার উপর তাদের একটি উচ্চ মাত্রার স্বচ্ছন্দতা রয়েছে এবং তারা বিশেষজ্ঞ মেডিক্যাল ও স্বাস্থ্য সংক্রান্ত ভাষার ব্যবহার ও বোঝার ক্ষেত্রে প্রশিক্ষিত আছেন।



তারা বিশেষভাবে মেডিক্যাল বা স্বাস্থ্য সংক্রান্ত ব্যবস্থায় কাজ করার ব্যাপারে প্রশিক্ষিত থাকেন এবং তারা বিনামূল্যে আপনাকে সেবা প্রদান করেন। তারা এখানে আপনাকে সহায়তা করার জন্য রয়েছেন, তাই আপনি কার্যকরীভাবে স্বাস্থ্য পেশাদার যেমন, ডাক্তার, ডেন্টিস্ট ও অন্যান্য স্বাস্থ্যকর্মীদের সাথে ভাববিনিময় করতে পারবেন।

আমি কিভাবে একজন আনুষ্ঠানিক অনুবাদকারীকে পাব?

আপনি NHS-এর কোন অংশে যখনই একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট করবেন, আপনার সহায়তার জন্য আপনি একজন আনুষ্ঠানিক অনুবাদকারীর জন্য অনুরোধ করতে পারেন। এটি আপনার GP প্র্যাকটিসে, ডেন্টিস্টের কাছে, স্থানীয় PALS পরিষেবাতে বা হাসপাতালে হতে পারে।



মনে রাখবেন যে একজন আনুষ্ঠানিক অনুবাদকারীর সহায়তা নিলে আপনি স্বাস্থ্য পেশাদারদের সাথে স্পষ্টভাবে ভাববিনিময় করতে সক্ষম হবেন।

অনুবাদকারী, আপনাকে যা বলা হচ্ছে সে সমস্ত কিছুর একটি ব্যাখ্যা আপনাকে প্রদান করবেন এবং কি হচ্ছে সে ব্যাপারে আপনি আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী যত খুশী প্রশ্ন করতে পারেন, যাতে আপনি সম্পূর্ণরূপে বুঝতে পারেন যে কী ঘটছে। একজন আনুষ্ঠানিক অনুবাদকারী ব্যবহার করা এটি নিশ্চিত করার সর্বোত্তম উপায় যে, আপনার প্রয়োজনগুলিকে সঠিকভাবে চিহ্নিত করা হয়েছে এবং ভাষাগত প্রতিবন্ধকতাকে সামনে না আসতে দিয়ে আপনি অবগতিকৃত সিদ্ধান্তগুলি নিতে সক্ষম হচ্ছেন।

আপনি যখন একজন আনুষ্ঠানিক অনুবাদকারীর সহায়তা নেন, আপনি যা প্রত্যাশা করতে পারেন:

- গোপনীয়তা
- মেডিক্যাল শব্দগুলি ভালভাবে বোঝা
- সঠিক অনুবাদ

আমার কেন পরিবারের লোক ও বন্ধুদেরকে অনুবাদকারী হিসেবে ব্যবহার করা এড়িয়ে চলা উচিত?

অনেকগুলি কারণ রয়েছে যার জন্য আপনি আপনার জন্য অনুবাদ ও ব্যাখ্যা করে দিতে আপনার পরিবার ও বন্ধুদের ব্যবহার করতে চাইতে পারেন। আপনি মনে করতে পারেন যে, তারা আপনাকে খুব ভালভাবে জানে এবং তারা একটি দীর্ঘ সময় ধরে আপনার জন্য অনুবাদ ও ব্যাখ্যা করে যাচ্ছেন। একটি জরুরী ক্ষেত্রে বা আপনার GP-র কাছে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট বুক করতে বা একজন অনুবাদকারীর জন্য অনুরোধ করতে আপনি যদি পরিবারের একজন সদস্য বা বন্ধুর সহায়তা নেন, এটি সবসময় সহায়ক হয়।

তবে একটি মেডিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট বা একটি সাক্ষাতের জন্য পরিবারের একজন সদস্য বা বন্ধুকে অনুবাদ করে দিতে বলার আগে আপনার নীচের বিষয়গুলি বিবেচনা করা উচিত:

1. জ্ঞান ও প্রশিক্ষণের অভাব - এর সম্ভাবনা কম যে, আপনার বন্ধু বা পরিবারের সদস্য উভয় ভাষাতেই সম্পূর্ণভাবে স্বচ্ছন্দ হবেন বা তিনি বিশেষজ্ঞ মেডিক্যাল ভাষা বুঝতে পারবেন।
2. লজ্জিত হওয়া - পরিবার ও বন্ধু আলোচনাকৃত অসুস্থতা ও লক্ষণগুলির ব্যাপারে সহজেই বিরতবোধ করতে পারেন। কি হচ্ছে তা বুঝতে না পারলে তারা তা স্বীকার করতেও অনুৎসাহী হতে পারেন এবং সহায়তা চাওয়ার ক্ষেত্রে খুবই বিরতবোধ করতে পারেন।
3. আবেগগত সংশ্লিষ্টতা - যে জিনিসগুলি আপনাকে দুঃখিত করতে পারে, তা সম্ভবত আপনার বন্ধু বা পরিবারের সদস্যটিকেও দুঃখিত করবে। তারা আপনাকে চেনে এবং আপনাকে গুরুত্ব দেন এবং সেজন্য এটি খুবই কঠিন হবে উদাহরণস্বরূপ তাদেরকে যদি আপনাকে খারাপ খবরগুলি দিতে হয়।
4. গোপনীয়তা ও পেশাদার সীমানাগুলি - পরিবার ও বন্ধুরা পেশাদার নন এবং তাদেরকে কাজের কোন আচরণবিধির মধ্যে আবদ্ধ থাকতে হয় না। তারা আপনার তথ্যাবলী নাও গোপন রাখতে পারেন।

মনে রাখবেন: একটি অনুবাদের ভুলের পরিণাম হিসেবে ক্রিনিক্যাল তথ্যের ক্ষেত্রে একটি ভুল যোগাযোগ বা ভুল বোঝাবুঝি তৈরী হতে পারে। মেডিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলিতে আপনার পরিবার বা বন্ধুদের অনুবাদকারী হিসেবে ব্যবহার করলে তার ফলে ক্রিনিক্যাল ভুল হতে পারে এবং তার ফলে আপনার স্বাস্থ্যের উপর মারাত্মক ফলাফল হতে পারে।

কমিউনিটি প্রজেক্টসের অ্যাকসেস অ্যান্ড ওয়েলবিং প্রোগ্রামের জন্য সু-কার্যধারার কাজের উদাহরণগুলি

ক্লায়েন্ট 1: একজন বয়স্ক নিরক্ষর আরবী ভাষী মহিলা, আল হাসানিয়া মরোক্কান উইমেনস প্রজেক্টের কাছে অনুবাদের ব্যাপারে সহায়তার জন্য আসেন। তিনি তার GP-র কাছ থেকে চিঠিগুলি পাচ্ছেন, কিন্তু তিনি তা পড়তে পারছেন না।

চিঠিগুলির একটিতে ওয়েস্টমিনস্টার রিহাবিলিটেশন সার্ভিসের কাছে একটি রেফারাল পাঠানোর ব্যাপারে ছিল, যা তার GP তাকে লিখেছেন। চিঠিটিতে ব্যাখ্যা করা হয়েছে যে, তার হাঁটার সমস্যাগুলি মূল্যায়নের জন্য বাড়িতে সাক্ষাতের জন্য একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট দেওয়া হয়েছে। কিন্তু ক্লায়েন্ট যেহেতু চিঠিটি পড়তে পারেন নি, তিনি অ্যাপয়েন্টমেন্টের সুযোগটি হারান।

আল হাসানিয়া রিহাবিলিটেশন সেন্টারে ফোন করে এবং তাকে জানানো হয় যে, অ্যাপয়েন্টমেন্টটিতে না আসার জন্য তার কেসটি বন্ধ করে দেওয়া হয়েছে এবং ক্লায়েন্টটির তার GP-র মাধ্যমে আরেকটি রেফারাল প্রয়োজন হবে। আল হাসানিয়া ক্লায়েন্টের GP-কে একটি চিঠি লিখে ব্যাখ্যা করে যে, কি ঘটেছিল। ক্লায়েন্টটি তার পরবর্তী GP অ্যাপয়েন্টমেন্টে তার সাথে চিঠিটি নিয়ে যান।

ক্লায়েন্ট 2: কঙ্গো থেকে আসা একজন ফ্রেঞ্চভাষী ক্লায়েন্ট যার বেলজিয়াম থেকে বায়ো-ইঞ্জিনিয়ারিং-য়ে একটি প্রথম শ্রেণীর ডিগ্রী রয়েছে। একজন EU নাগরিক হিসেবে তার NHS প্রাইমারী হেলথ কেয়ার পরিষেবাগুলি পাওয়ার পূর্ণ অধিকার রয়েছে। একজন একাকী মা হিসেবে তিনি গত আট বছর ধরে তার ছোট শিশুকে নিয়ে UK-তে বসবাস করছেন।

ক্লায়েন্টটি সেপ্টেম্বর 2009-এ NHS প্রাইমারী কেয়ার পরিষেবা গ্রহণ ও সচেতনতার ব্যাপারে KCIA-তে একটি কর্মশালায় যোগ দেন। কর্মশালাটির পরে তিনি KCIA-কে জানান যে, তার শিশুর স্বাস্থ্যগত সমস্যার ক্ষেত্রে তার GP-র মূল্যায়নের ব্যাপারে তার একটি আসংকা রয়েছে। এ ছাড়াও, তিনি বলেন যে, তিনি মনে করছেন GP সার্জারী থেকে তিনি যে পরিষেবা পেয়েছেন তা সন্তোষজনক ছিল না এবং তার বৈষম্যের অভিজ্ঞতা রয়েছে। তিনি ব্যাখ্যা করেন যে, তিনি তার অর্ন্তদৃষ্টির কথা শোনে এবং তার শিশুকে স্থানীয় অ্যা্যান্ডই (A&E) ডিপার্টমেন্টে নিয়ে যান যেখানে একজন কনসালটেন্ট বা পরামর্শদাতা একটি মুক্তগত সংক্রমণ নির্ণয় করেন।

KCIA ক্লায়েন্টটিকে এই ব্যাপারে তথ্য দেয় যে, NHS কিভাবে কাজ করে এবং প্রাইমারী কেয়ার সিস্টেমটি কি। এছাড়াও তাকে পেশেন্ট অ্যাডভাইজরি লিয়াজো সার্ভিসেস (PALS)-এর কাছে রেফার করা হয়, কারণ তিনি একটি অভিযোগ করার ব্যাপারে তথ্য চেয়েছিলেন। ক্লায়েন্টটি রিপোর্ট করেন যে, তিনি অতিরিক্ত জ্ঞানের মাধ্যমে ক্ষমতাসম্পন্ন অনুভব করছেন এবং KCIA থেকে তার পাওয়া তথ্যাবলী ও সহায়তার ফলস্বরূপ, NHS পরিষেবাগুলির ব্যাপারে তার অবগতি বেড়েছে।

ক্লায়েন্ট 3: একজন মধ্যবয়সী সোমালী মহিলা যিনি মোটামুটি ইংরেজী বলতে পারেন এবং মিডায়ের কাছে অভিযোগ জানান যে, তার GP বারংবার তাকে এন্টি-ডিপ্রেসেন্ট ওয়ুথ প্রেসক্রাইব করছেন, যদিও তিনি পিঠের ব্যাথা ভুগছেন এবং তার মানসিক স্বাস্থ্য জনিত সমস্যা নেই। প্রতিবার সাক্ষাতে তার GP প্রেসক্রাইব করা ডোজের পরিমাণ বাড়িয়ে গিয়েছেন।

এই ক্লায়েন্টটির তার পিঠের সমস্যার ব্যাপারে স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করার মত প্রয়োজনীয় ভাষাগত দক্ষতা ছিল না। প্রতিবার তিনি তার অবস্থা বর্ণনার চেষ্টা করে গিয়েছেন এবং তিনি গুলিয়ে ফেলেছেন এবং এর জন্য তার GP ধরে নিয়েছেন যে, তিনি হতাশা ভুগছেন, কারণ তিনি একজন একাকী মা ছিলেন যিনি একাকীত্ব বোধ করছেন, তার সাথে সাথে সাংস্কৃতিক ও ভাষাগত বাধাগুলিও ছিল, যে সমস্যাগুলিকে প্রায়ই হতাশা ভোগা রোগীদের সাথে সংশ্লিষ্ট করা হয়।

মিডায়ে জিজ্ঞাসা করেছিল যে, তিনি GP-র সাথে তার কোন সাক্ষাতে কখনো একজন অনুবাদকারী বা কমিউনিটি কর্মীর সহায়তা নিয়েছিলেন কি না। তার কাছে এটি ব্যাখ্যা করা হয়েছিল যে, সঠিক ভাষাগত সহায়তা নিলে তিনি তার GP-কে বোঝাতে পারতেন যে, তিনি অবসাদে ভুগছেন না। এটি স্পষ্ট হয়ে উঠেছিল যে, তিনি কখনো একজন আনুষ্ঠানিক অনুবাদকারীর সহায়তা নেন নি এবং যোগাযোগের জন্যই চলতে থাকা ভুল বোঝাবুঝি তৈরী হয়েছে।

মিডায়ের হস্তক্ষেপ, পরামর্শ ও সহায়তার একটি ফল হিসেবে, বছর বছর ধরে তৈরী হওয়া ভুল বোঝাবুঝি এবং ভুলভাবে প্রেসক্রাইবকৃত ওয়ুথের ব্যাপারটি মীমাংসা হয়। ক্লায়েন্টটি একজন আনুষ্ঠানিক অনুবাদ পরিষেবার মূল্য বুঝতে সক্ষম হন। তার GP-ও বুঝতে পারেন যে, একজন রোগী এমনকি আত্মবিশ্বাসীভাবে ইংরেজীতে কথা বললেও, সবসময় নিখুঁতভাবে তাদের লক্ষণগুলি প্রকাশ করতে সক্ষম নাও হতে পারেন। GP এবং ক্লায়েন্ট দুজনেই আনুষ্ঠানিক অনুবাদ এবং যোগাযোগের দূরত্ব দূর করার ক্ষেত্রে তার গুরুত্বের ব্যাপারে একটি মূল্যবান শিক্ষা অর্জন করেছেন।

5. কোন ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলিতে শিশুদেরকে অনুবাদকারী হিসেবে ব্যবহার করা উচিত নয়

কোন পরিস্থিতিতেই শিশুদেরকে (16 বছরের কম) অনুবাদকারী হিসেবে ব্যবহার করা উচিত নয় যদি না একটি চরম পরিস্থিতিতে অনুবাদকারী হিসেবে কাজ করার জন্য একটি ফোন বা একজন পূর্ণবয়স্ককে না পাওয়া যায়!!



গবেষণায় দেখা গিয়েছে যে, যেসব রোগীরা অনুবাদক হিসেবে শিশুদের ব্যবহার করেন তাদের ক্ষেত্রে ভুল রোগনির্ণয় হওয়া এবং বৈতিক ওয়ুথ প্রেসক্রাইবকৃত হওয়ার একটি উচ্চ ঝুঁকি থাকে। একজন অনুবাদকারীর কাজের জন্য যথেষ্ট ডায়াগনস্টিক দক্ষতা, প্রশিক্ষণ এবং বিশেষ শব্দভান্ডারের জ্ঞানের প্রয়োজন হয়। একটি শিশুকে একজন পূর্ণবয়স্কের কাজ করতে বলাটা যথাযথ নয়, বিশেষত যেখানে ভুলের জন্য বড় ধরনের মেডিক্যাল ফলাফল হতে পারে যা তাদের উপর একটি বিশাল চাপ তৈরী করতে পারে এবং এমনকি তাদের জীবনের মানের উপরও প্রভাব ফেলতে পারে।

কোন শিশুরই একজন GP-র কাছে থেকে বাবা/মায়ের মারাত্মক অসুস্থতা সম্পর্কে জানা এবং তার বাবা-মাকে সেই তথ্যটি জানানো উচিত নয়।

অনুবাদের সু-কার্যধারা নির্দেশনা

আপনি যখন একটি মেডিক্যাল ব্যবস্থায় একজন শিশুকে আপনার জন্য অনুবাদ করে দিতে বলবেন, আপনাকে তাদের অনুভূতিগুলি বিবেচনা করতে হবে

যা বলা হচ্ছে তার জন্য সে কি লজ্জাবোধ করবে বা দুঃখ পাবে?

যা বলা হচ্ছে তা কি কোনভাবে তার ক্ষতি করতে পারে? আপনার স্বাস্থ্যের ব্যাপারে পূর্ণবয়স্কদের আলোচনাটি তাদের বোঝার ক্ষমতার বাইরে হতে পারে এবং হতে পারে তাদের হতাশ করে তুলতে পারে।

আপনি কি একটি শিশুর কাছ থেকে একজন বিশ্বাসযোগ্য অনুবাদকারীর প্রত্যাশা করতে পারেন?

আপনি কি বিবেচনা করেছেন যে, তারা এই ভেবে চিন্তিত হয়ে পড়তে পারে যে তারা সঠিকভাবে অনুবাদ করছে না এবং বিষয়গুলি ভুল বুঝছে?

প্রায়শই শিশুরা, বিশেষত: অপেক্ষাকৃত কমবয়সী শিশুরা তাদেরকে অনুবাদকারী হিসেবে পাঠালে বিরক্ত বোধ করে; তারা তাদেরকে দিয়ে এটি করানোর জন্য আপনার উপরও বিরক্ত হতে পারে। এটি বিশেষভাবে হয়ে থাকে, যদি অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলিতে যাওয়ার জন্য তারা স্কুলে যেতে না পারে বা বন্ধুদের সাথে মেলামেশা না করতে পারে।

অনুবাদের কাজটি প্রায়ই জটিল ও চাপপূর্ণ হতে পারে। ভাবুন যে, অনুবাদের কাজটির জন্য আপনার শিশুর কি রকম বোধ হতে পারে এবং আপনার কি হচ্ছে সে ব্যাপারে তারা কতটা হতাশ ও চিন্তিত হয়ে উঠতে পারে!

আপনার কমবয়সী শিশুদেরকে অনুবাদকারী হিসেবে ব্যবহার করলে তা তাদের স্বাস্থ্য ও ভাল থাকার উপর একটি নেতিবাচক প্রভাব ফেলতে পারে; এটি তাদের জন্য ক্ষতিকর হতে পারে এবং এটি বড়দের জন্যও বিপজ্জনক। শিশুদেরকে অনুবাদের কাজে ব্যবহার করলে যে সমস্যাগুলি তৈরী হতে পারে, তার মধ্যে রয়েছে:

পারস্পরিক ভূমিকা পরিবর্তন: আপনার শিশুকে অবশেষে তথ্যগুলি প্রক্রিয়াকৃত করতে হবে এবং আপনাকে অর্থাৎ বাবা/মা-কে সাহায্য ও সহায়তা প্রদান করতে হবে, এটি শিশুর ভূমিকা হওয়া উচিত নয়।

অপরাধবোধ - এটি সম্ভব যে, আপনার শিশু মনে করতে পারে, তারা আপনার সমস্যার জন্য দায়ী, কারণ আপনার জন্য অনুবাদ করার সময় একটি ভুলবশত: তারা এমন কিছু বলেছে বা করেছে তার জন্য এটি হয়েছে - এমনকি কোন ভুল না করলেও এরকম হতে পারে।

আপনার শিশু হয়তো অবচেতনভাবেই এমনভাবে কথাগুলির ব্যাখ্যা ও অনুবাদ করতে পারে যা এই ব্যাপারে তার ব্যক্তিগত দৃষ্টিভঙ্গীর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে পারে যে, বাবা-মাকে লজ্জা পাওয়া থেকে রক্ষা করতে এটি বলা যথাযথ, সুবিধাজনক ও সঠিক হবে।

নীচের কেস স্টাডিগুলিতে এমন সমস্যাগুলির বর্ণনা দেওয়া হয়েছে যা প্রায়ই তৈরী হয়ে থাকে:

কেস স্টাডি

‘একটি 16 বছর বয়সী আফ্রিকান মেয়ে, সম্প্রতি সিয়েরা লিওন থেকে আসে এবং তাকে মায়ের GP-অ্যাপয়েন্টমেন্টে মায়ের জন্য অনুবাদ করতে হয়েছিল। ডাক্তার ব্যাখ্যা করেন যে, তার মায়ের ফাইব্রয়েড নামের একটি মেডিক্যাল সমস্যা হতে পারে। মা চিন্তিত ছিলেন, কারণ তিনি আরো সন্তানের জন্মের পরিকল্পনা করছিলেন এবং তিনি জানতেন না যে, এটি তার উপর প্রভাব ফেলবে। কমবয়সী মেয়েটিকে এ ব্যাপারটি তার মা-কে ব্যাখ্যা করে দিতে হয় যে, এটা তার মায়ের আরো সন্তানের জন্ম দেওয়ার সামর্থ্যকে প্রভাবিত করতে পারে এবং ফাইব্রয়েডগুলি অপসারণের জন্য তাকে একটি অস্ত্রোপচার করতে হবে। মা ও মেয়ে দুজনেই পরিস্থিতিটির ব্যাপারে হতাশ হয়ে পড়েছিলেন। মা এরকম পরিস্থিতিতে তার মেয়ের অনুবাদ করে দেওয়ার ক্ষেত্রে অস্বস্তিবোধ করছিলেন, কিন্তু তার মনে হয়েছিল যে, এছাড়া তার কাছে কোন বিকল্প নেই।’

কেস স্টাডি

‘একজন বাংলাদেশী মহিলাকে তার GP বিভিন্ন মেডিক্যাল সমস্যার জন্য ওষুধ প্রেসক্রাইব করেছিলেন। কিন্তু তার ইংরেজী জানার ঘাটতির জন্য তার কাছে এটি স্পষ্ট ছিল না যে, কোন সমস্যার জন্য কোন ওষুধটি দেওয়া হয়েছে। তিনি যখন ফার্মাসী থেকে ওষুধগুলি সংগ্রহ করে সেগুলি নিয়ে বাড়ি ফিরে আসেন, তিনি তার শিশুদেরকে ওষুধগুলি দেখতে বলেন এবং কোন ওষুধটি কোন সমস্যার জন্য এবং সেগুলি কখন কখন খেতে হবে সে ব্যাপারে তাকে বলতে বলেন।’

কেস স্টাডি

‘একজন কমবয়সী ছাত্রীকে ক্লাস থেকে ডেকে আনা হয় যাতে সে তার ক্যান্টিনজভাষী মা-কে জানাতে পারে যে, তার ক্যান্সার হয়েছে। সে সার্জারী বা কেমোথেরাপির ক্যান্টিনজ প্রতিশব্দ জানত না। আঘাত পেয়ে এবং এরপর দুঃখ কাটিয়ে ওঠে, সে তার মা-কে শুধু এটিই জানাতে পারে যে, ডাক্তাররা তার শরীরে কাটা-ছেঁড়া করতে চলেছেন।’

6. আমি কিভাবে একজন অনুবাদকারীকে পেতে পারি?

সাধারণত: আপনি যখন আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টটি বুক করবেন তখন আপনার GP প্র্যাকটিসের আপনাকে জিজ্ঞাসা করা উচিত যে, আপনার একজন অনুবাদকারীর প্রয়োজন রয়েছে কি না এবং তাদের রেকর্ডে এই তথ্যটি তাদের রেখে দেওয়া উচিত। যদি তা না হয়, আপনাকে একজন অনুবাদকারীর জন্য অনুরোধ করতে হবে। জরুরী ক্ষেত্রে বা যে পরিস্থিতিগুলিতে একজন অনুবাদকারী বুক করা সম্ভব নয়, সেখানে আপনাকে টেলিফোনে অনুবাদের সুবিধা প্রদান করা উচিত। কিন্তু আপনাকে যদি কোনো ধরনের অনুবাদের সুবিধা না দেওয়া হয় বা যদি অনুবাদকারী আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টে আসতে না পারেন, আপনাকে অবশ্যই একজন অনুবাদকারীর জন্য অনুরোধ করতে হবে।

আপনার যদি কোন আসংকা থাকে, সেক্ষেত্রে আরেকটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট করার বদলে আপনি অবিলম্বে একটি টেলিফোনে অনুবাদকারী পরিষেবা প্রদানের জন্য বলা বেছে নিতে পারেন (ল্যান্ডলাইন বর্তমানে কেনসিংটন অ্যান্ড চেলসি এবং ওয়েস্টমিনস্টারে NHS-এর জন্য টেলিফোনে অনুবাদ সুবিধা প্রদান করে)। এই পরিষেবাটি বিনামূল্যে ও গোপনীয়। যদি আপনার জন্য কোন অনুবাদকারীকে বুক করা না হয় বা তিনি আসতে না পারেন, সেক্ষেত্রে আপনাকে আরেকটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করার জন্য বলা হবে। জরুরী এবং কিছু বিশেষ পরিস্থিতিতে আপনাকে টেলিফোনে অনুবাদের সুবিধা প্রদান করা হবে।

মনে রাখবেন: আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য একজন অনুবাদকারীকে বুক করা হয়েছে কি না তা নিশ্চিত করার দায়িত্ব আপনার হবে। আপনাকে যদি একজন অনুবাদকারীর সুবিধার কথা বলা না হয়, আপনি নিজেই একজনের জন্য অনুরোধ করুন। এটি গুরুত্বপূর্ণ কারণ আপনার GP সার্জারী বা NHS পরিষেবাকে আপনার জন্য একটি ডাবল বা দ্বিগুণ অ্যাপয়েন্টমেন্ট বুক করতে হতে পারে, যাতে আপনার অনুবাদের প্রয়োজনের জন্য অতিরিক্ত সময় প্রদান করা যায়।

নিশ্চিত করুন যে, আপনি যখন একজন অনুবাদকারীর জন্য বলবেন, তখন যাতে আপনার প্রয়োজনীয় ভাষা ও উপভাষাকে ব্যাখ্যা করেন। আপনার যদি একজন পুরুষ বা মহিলা অনুবাদকারীর ব্যাপারে পছন্দ থাকে, তাহলে তা জানান, যাতে আপনার অনুবাদকারী সংক্রান্ত প্রয়োজনগুলি পূরণ করার জন্য সমস্ত যুক্তিযুক্ত পদক্ষেপগুলি নেওয়া যায়।

আপনি যদি অনুবাদকারীর কাজে খুশী না হন, আপনার এই ব্যাপারে অভিযোগ করার এবং একজন ভিন্ন অনুবাদকারীর জন্য অনুরোধ করার অধিকার রয়েছে। কিভাবে অভিযোগ করবেন এবং আসংকাগুলি তুলে ধরবেন সে ব্যাপারে তথ্যাবলীর জন্য অনুগ্রহ করে, পৃষ্ঠা 13-এর বিভাগ 9 দেখুন।

GRIP ল্যান্ডলাইন কার্ডের উদাহরণটি দেখুন। এছাড়াও, প্যাকে সমতুল্য কার্ডগুলি অন্তর্ভুক্ত করার প্রতি নজর দিন

7. কথোপকথন - সাধারণ প্রশ্নাবলী

1. আমি কি ফলো-আপ বা অনুসারী অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলিতে একই অনুবাদকারীকে পাব?

উ: আপনি একই অনুবাদকারীর জন্য অনুরোধ করতে পারেন, কিন্তু এর কোন নিশ্চয়তা নেই যে, আপনি আবার তাকে পাবেন।

2. আমি বেশী স্বচ্ছন্দবোধ করি, যখন পরিবারের একজন সদস্য বা বন্ধু আমার সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলিতে উপস্থিত থাকে, আমার যদি একজন অনুবাদকারী থাকে, তাহলেও কি তারা আমার সাথে থাকতে পারে?

উ: হ্যাঁ, তারা পারেন যদি তারা পূর্ণবয়স্ক হন। আপনাকে আপনার বোধশক্তি ব্যবহার করতে হবে যে, বিষয়টিতে তাদের সংশ্লিষ্ট ঠাকা যথাযথ হবে কি না।

3. আমি কি রেজিস্ট্রেশনে সহায়তার জন্য একজন অনুবাদকারী পেতে পারি?

উ: এটি নির্ভর করবে, NHS- এর সাথে বিশেষ পরিষেবাটির যে চুক্তি রয়েছে তার উপর, আপনাকে পরিষেবাটির সাথে যাচাই করে নিতে হবে বা আপনার স্থানীয় PALS-এর সাথে যোগাযোগ করতে হবে (রোগী সহায়তার জন্য বিভাগ 9 দেখুন)

4. আমার অ্যাপয়েন্টমেন্টের পর যদি আমার স্বাস্থ্যের ব্যাপারে আরো প্রশ্ন থাকে, আমার কি আমার GP বা অনুবাদকারীর সাথে যোগাযোগ করা উচিত?

উ: আপনার সবসময় আপনার GP-র সাথে যোগাযোগ করা উচিত।

5. কি হবে যদি আমি একটি উপভাষা অর্থাৎ নির্দিষ্ট অঞ্চলের টানে কথা বলি?

উ: আপনার জিজ্ঞাসা করা উচিত এবং আপনার NHS এর সর্বোত্তম প্রচেষ্টা করবে যাতে আপনার নির্দিষ্ট প্রয়োজনগুলি পূরণের জন্য আপনাকে একজন অনুবাদকারী খুঁজে দেওয়া যায়। অবশ্য, বাস্তব হল এই যে, সমস্ত উপভাষার জন্য অনুবাদকারী পাওয়া সবসময় সম্ভব হয় না। যদি সেরকম হয়, আপনাকে সবচেয়ে ভাল বিকল্পটি প্রদান করা হবে।

8. আমি একজন অনুবাদকারী বা একটি ভাষা সহায়তা পরিষেবা (LSS) থেকে কি প্রত্যাশা করতে পারি?

বর্তমানে অনুবাদকারীদের বা অনুবাদ পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কোন সম্মত বা স্বীকৃত জাতীয় মানদণ্ড বা যোগ্যতামান নেই। অবশ্য লন্ডন হেল্থ কমিশন¹ একটি সফল ভাষা ও যোগাযোগ সহায়তা পরিষেবার মুখ্য বৈশিষ্ট্যগুলির একটি মানদণ্ডের বেসমার্ক যাচাইতালিকা চিহ্নিত করেছে, যা পরিষেবা ব্যবহারকারীরা ভাষা ও যোগাযোগ সহায়তা পরিষেবাগুলি ব্যবহারের সময় গুরুত্বপূর্ণ হিসেবে জোর দিয়ে থাকেন।

এর আওতাভুক্ত ক্ষেত্রগুলি হল:

1. সুবিধা
2. গ্রহণীয়তা
3. কাঠামো
4. কার্যগত
5. নমনীয়তা
6. কর্মী/কর্মীবাহিনী

অনুবাদকারীদের (কর্মী/কর্মীবাহিনী) সাপেক্ষে, নিচের মাপকাঠিগুলিকে চিহ্নিত করা হয়েছে:

- পরিষেবাটি সংস্থার স্বাস্থ্য কর্মীদের জন্য প্রশিক্ষণ প্রদান করে যাতে তারা LSS পরিষেবার ভূমিকা, কাঠামোগত মানদণ্ডগুলি এবং কিভাবে কার্যকরীভাবে পরিষেবাটি ব্যবহার করতে হবে তা সম্পূর্ণভাবে বুঝতে পারেন।
- পরিষেবাটি LSS প্র্যাকটিশনারদের জন্য মূল যোগ্যতাগুলিকে ব্যাখ্যা করে।
- পরিষেবাটি পেশাদার LSS প্র্যাকটিশনারদের নিয়োগ করে যারা নিখুঁতভাবে অনুবাদ করতে পারেন এবং যারা রোগী ও স্বাস্থ্য কর্মীদের সম্মান করেন।
- পরিষেবাটি জ্ঞান, দক্ষতা, আচরণ ও মনোভাবের সাপেক্ষে উপযুক্ত যোগ্যতাগুলির ক্ষেত্রে একটি সম্মত স্থানীয় মানদণ্ড অনুযায়ী LSS কর্মীদের প্রশিক্ষণ দেয়।
- পরিষেবাটি নিশ্চিত করে যে, LSS কর্মীরা সহায়ক, বন্ধুত্বপূর্ণ, সময়নিষ্ঠ, ভদ্র, নিরপেক্ষ, যথাযথ পোষাক পরিহিত এবং সহন্যভূতশীল হবেন।
- পরিষেবাটি নিশ্চিত করে যে, LSS প্র্যাকটিশনাররা তাদের অনুবাদের কাজে 100% নিখুঁত হবেন এবং পরিষেবা ব্যবহারকারীদের কাছে তাদের নির্দিষ্ট মাত্রায় তথ্যগুলি গ্রহণ করতে দেবেন।
- স্থানীয় ভাষা গোষ্ঠীগুলির সাংস্কৃতিক, সামাজিক, আর্থিক এবং ধর্মীয়/আধ্যাত্মিক প্রয়োজনগুলি সম্পর্কে পরিষেবাটির ভাল জ্ঞান রয়েছে।
- পরিষেবাটি নিশ্চিত করে যাতে LSS কর্মীদের সংশ্লিষ্ট সরকারী ক্ষেত্রের কাঠামো ও পরিষেবাগুলির ব্যাপারে জ্ঞান ও অবগতি থাকে এবং তারা বিভিন্ন সরকারী ক্ষেত্রের ব্যবস্থাগুলির মধ্যে বিভিন্ন পেশাদার পরিভাষাগুলি এবং বিশেষ শব্দগুলি বুঝতে পারেন।
- পরিষেবাটি নিশ্চিত করে যে, LSS কর্মীরা যাতে উদ্দীপ্ত, মূল্যবোধসম্পন্ন থাকেন এবং তাদের বেতন যাতে যথাযথ হয়।

পরিষেবাটি নিশ্চিত করে যে, LSS কর্মীরা যাতে পরবর্তী সহায়তার জন্য সংশ্লিষ্ট স্থানীয় সংস্থাগুলির কাছে পরিষেবা ব্যবহারকারীদের রেফার করতে সক্ষম থাকেন।

¹ লন্ডন হেল্থ কমিশন, ল্যান্ডসডোজ অ্যান্ড কমিউনিকেশন সাপোর্ট প্রজেক্ট - কোয়ালিটি অ্যান্ড ক্যাপাসিটি বিল্ডিং ফেজ - LSS রিসোর্স গাইডলাইন্স। সিলকাপ কনসাল্ট্যান্টস, নভেম্বর 2006

অনুবাদের সু-কার্যধারা নির্দেশনা

১. রোগী সহায়তা

মাপনি যদি আপনার GP সার্জারী, NHS ডেন্টিস্ট বা অন্য কোন NHS পরিষেবা থেকে আপনার বা একজন আত্মীয়ের পাওয়া পরিষেবাটি সম্পর্কে মতামত দিতে চান, বা আপনি যদি কোন চিন্তা বা অভিযোগকে তুলে ধরতে চান, আপনি নীচের ইকম্পগুলি থেকে এক বা একাধিককে বেছে নিতে পারেন। যেখানে সম্ভব হবে, আপনার উচিত সংশ্লিষ্ট পরিষেবাটির কাছে রাসারি চিন্তা তুলে ধরা। অবশ্য, এটি যদি বিষয়টির সমাধান না করে বা আপনি যদি তাদের সাথে সরাসরি কথা বলতে চান তাহলে তাহলে পরিষেবাটির সাথে কিভাবে যোগাযোগ বা অভিযোগ করবেন সে ব্যাপারে পরামর্শের জন্য পেশেন্ট ম্যাডভাইস অ্যান্ড লিয়াজে সার্ভিস (PALS)-এর সাথে যোগাযোগ করুন।

PALS-এর ভূমিকা হল রোগী ও তাদের আত্মীয়দের কাছে গুরুত্বপূর্ণ এরকম বিষয়গুলি সম্পর্কে শুনে এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে রিভর্তনগুলি সাধন করে NHS-কে পরিষেবাগুলির উন্নয়ন করতে সহায়তা করা। PALS যা করতে পারে

- o NHS সম্পর্কে আপনাকে তথ্যবলী প্রদান করে এবং অন্য কোন স্বাস্থ্য-সংক্রান্ত জিজ্ঞাসাগুলির ক্ষেত্রে আপনাকে সহায়তা করে;
- o আপনি যখন NHS ব্যবহার করছেন, সেক্ষেত্রে চিন্তাগুলি বা সমস্যাগুলি সমাধানে সহায়তা করে;
- o NHS অভিযোগ পদ্ধতির ব্যাপারে এবং আপনি যদি সিদ্ধান্ত নেন যে, আপনি একটি অভিযোগ করতে চাইতে পারেন সেক্ষেত্রে কিভাবে স্বাধীন সহায়তা পেতে হবে সে ব্যাপারে তথ্যবলী প্রদান করে;
- o আপনাকে তথ্য প্রদান করে এবং NHS-এর বাইরের এজেন্সিগুলি এবং সহায়তা গোষ্ঠীগুলির সাথে আপনাকে পরিচয় করিয়ে দিতে সহায়তা করে;
- o কিভাবে আপনার নিজের স্বাস্থ্যসেবায় এবং NHS-এর সাথে স্থানীয়ভাবে আরো জড়িত হবেন সে ব্যাপারে আপনাকে জানায়;
- o আপনার উদ্বেগগুলি, সুপারিশগুলি ও অভিজ্ঞতাগুলি শোনার মাধ্যমে NHS-এর উন্নয়ন করে এবং নিশ্চিত করে যে, যারা পরিষেবাগুলির পরিবর্তন ও ব্যবস্থাপনা করেছেন তারা যাতে আপনার তেঁালা বিষয়গুলি সম্পর্কে সচেতন থাকেন;
- o পরিষেবাগুলিতে সমস্যা ও ফাঁকগুলি চিহ্নিত করে এবং সেগুলি রিপোর্ট করার জন্য NHS ট্রাস্টগুলি ও পর্যবেক্ষণকারী সংস্থাগুলির জন্য একটি প্রারম্ভিক সতর্কতা সিস্টেম প্রদান করে।

JHS কেনসিংটন অ্যান্ড চেলসী এবং NHS ওয়েস্টমিনস্টার সহ, প্রতিটি স্থানীয় NHS সংস্থায় এবং প্রতিটি হাসপাতালে একটি PALS রয়েছে। PALS-এর সাথে যোগাযোগের জন্য, আপনি **কুইন্স পার্ক বাংলাদেশী অ্যাসোসিয়েশন** -কে আপনার হায়তার জন্য বলতে পারেন, আপনার স্থানীয় সিটিজেনস অ্যাডভাইস ব্যুরোর কাছে যেতে পারেন বা PALS-এর সাথে রাসারি যোগাযোগ করুন এখানে:

JHS কেনসিংটন ও চেলসি: সোমবার-শুক্রবার সকাল 9টা - বিকাল 5টা 020 8962 4547, ফ্যাক্সে 020 8962 4828
দেখুন বা ই-মেল pals@kcpd.nhs.uk

JHS ওয়েস্টমিনস্টার: সোমবার-শুক্রবার সকাল 9.30টা-বিকাল 4.30টা, 0800 587 8818-তে, টেক্সটে 07766 251 58-এ বা ই-মেল pals@westminster-pd.nhs.uk

- । সেন্ট মেরী'জ হাসপিটাল: 0800 716 131
- । চেলসী ও ওয়েস্টমিনস্টার হাসপিটাল: 020 8846 6727
- । দি রয়্যাল ব্রম্পটন ও হেয়ারফিল্ড হাসপিটাল: 020 7349 7715
- । দি রয়্যাল মার্গডেন হাসপিটাল: 0800 783 7176
- । সেন্ট্রাল ও নর্থ ওয়েস্ট লন্ডন মেট্রাল হেলথ ট্রাস্ট: 020 8237 2329

অনুবাদের সু-কার্যধারা নির্দেশনা

কমিউনিটি প্রজেক্টগুলি/সংস্থাগুলি: কুইন্স পার্ক বাংলাদেশী অ্যাসোসিয়েশন -এর সাথে কথা বলুন:

NHS অভিযোগ পদ্ধতি: NHS-এর নিজস্ব অভিযোগ পদ্ধতি রয়েছে, যা সবসময় কোন আনুষ্ঠানিক অভিযোগের প্রথম পদক্ষেপ হিসেবে কাজ করে। আপনি NHS চয়েসেস এর এই ওয়েবসাইট থেকে NHS এর অভিযোগ পদ্ধতিটির ব্যাপারে বিস্তারিত তথ্যাবলী পাবেন: <http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

NHS চয়েসেস: একটি ওয়েবসাইট যা রোগীদেরকে NHS অনুমোদিত তথ্যাবলী গ্রহণ করতে দেওয়ার জন্য পরিকল্পিত হয়েছে। আপনি GP প্র্যাকটিসগুলি এবং NHS হাসপাতালগুলির ব্যাপারে মন্তব্য করতে পারেন এই ওয়েবসাইটে <http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন (CQC): কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন হল ইংল্যান্ডের জন্য নতুন স্বাস্থ্য ও সমাজ সেবা নিয়ামক সংস্থা এবং আপনি এর সাথে যোগাযোগ করেও একটি অভিযোগ করতে পারেন বা একটি উদ্বেগকে তুলে ধরতে পারেন। CQC-এর সাথে নিম্নলিখিতভাবে যোগাযোগ করা যেতে পারে:

সাধারণ জিজ্ঞাসাগুলি

সাধারণ জিজ্ঞাসাগুলির জন্য আমাদের গ্রাহক পরিষেবা টিমকে ফোন করুন, যারা সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8.30টা থেকে বিকাল 5.30টা পর্যন্ত উপলব্ধ থাকেন।

টেলিফোন: 03000 616161

ই-মেল: enquiries@cqc.org.uk

ওয়েবসাইট: <http://www.cqc.org.uk>

ঠিকানা: কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন ন্যাশনাল কয়েসপন্ডেন্স সিটিগেট, গ্যালাগেট, নিউকাসল আপন টাইন NE1 4PA

উদ্বেগগুলি এবং অভিযোগগুলি

এই ওয়েবসাইট থেকে জেনে নিন যে, একটি স্বাস্থ্য ও সমাজ সেবার ব্যাপারে কিভাবে একটি উদ্বেগ বা অভিযোগকে তুলে ধরবেন এবং আমাদের সম্পর্কে কিভাবে একটি অভিযোগ করবেন:

<http://www.cqc.org.uk/contactus/howtoraiseaconcernorcomplaint.cfm>

টেলিফোন: 03000 616161

ঠিকানা: ফিন্সবারি টাওয়ার, 103-105 বানহিল রো, লন্ডন EC1Y 8TG

দি পার্লামেন্টারী অ্যান্ড হেলথ সার্ভিস অমব্যুডসম্যান: আপনি যদি NHS অভিযোগ পদ্ধতিটি ব্যবহার করেন, কিন্তু আপনার অভিযোগের ক্ষেত্রে করা প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে আপনি অমব্যুডসম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, যার ভূমিকা হল আপনার অভিযোগটির ব্যাপারে একটি স্বাধীন তদন্ত পরিচালনা করা। একটি UK সরকারী ডিপার্টমেন্ট, বা এর একটি এজেন্সী বা ইংল্যান্ডে NHS সম্পর্কে আপনাকে যদি একটি অভিযোগ করতে হয়, অমব্যুডসম্যান অভিযোগ হেপ্পলাইনে ফোন করুন, এটি সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8.30টা থেকে বিকাল 5.30টা পর্যন্ত খোলা থাকে।:

টেলিফোন: 0345 015 4033

ই-মেল: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

ফ্যাক্স: 0300 061 4000

বা আমাদের লিখুন এই ঠিকানায়:

ঠিকানা: দি পার্লামেন্টারী অ্যান্ড হেলথ সার্ভিস অমব্যুডসম্যান

মিলব্যাঙ্ক টাওয়ার, মিলব্যাঙ্ক, লন্ডন SW1P 4QP

স্বীকৃতি দান

এই নির্দেশনাটি তৈরি করা হয়েছে **BME হেলথ ফোরাম** এর **গুড প্র্যাকটিসেস ফর অ্যাকসেস অ্যান্ড ওয়েল-বিইং প্রোগ্রাম** (GPAW) এর অংশ হিসেবে, যা হল কেনসিংটন অ্যান্ড চেলসী এবং ওয়েস্টমিনস্টারের BME সম্প্রদায়গুলির জন্য প্রাইমারী কেয়ার পরিষেবাগুলি গ্রহণের উন্নয়নের জন্য পাইলট বা মূল উপায়গুলি তৈরির একটি কর্মসূচী। **BME হেলথ ফোরাম** (BME HF) একটি আনুষ্ঠানিক সমন্বয়কারী কাঠামো - বিধিবদ্ধ, স্বৈচ্ছাসেবী এবং BME সম্প্রদায়ের সংস্থাগুলির মধ্যকার একটি সমন্বিতকারী অংশীদারী নেটওয়ার্ক - যার লক্ষ্য হল রয়্যাল বরো অফ কেনসিংটন অ্যান্ড চেলসী এবং সিটি অফ ওয়েস্টমিনস্টার (KCW)-এর BME সম্প্রদায়গুলির জন্য স্বাস্থ্যের উন্নতি এবং অসাম্য দূর করা।

BME HF-এর হয়ে কর্মসূচীটির সমন্বয়সাধন করে **মাইগ্র্যান্টস অ্যান্ড রিফিউজিস কমিউনিটিজ ফোরাম**, যা কমিউনিটি সংস্থাগুলির উন্নয়নকে সমর্থন ও জোরদার করে, সেবা ও সুযোগগুলি গ্রহণকে নিশ্চিত করে, বিধিবদ্ধ ও স্বৈচ্ছাসেবী এজেন্সীগুলির সাথে কার্যকরী অংশীদারীত্ব স্থাপন করে, স্ব-স্থিতিশীল কমিউনিটি সংস্থাগুলিকে একটি অন্তর্ভুক্তিকর সমাজে অংশগ্রহণ করা ও অবদান রাখার মত উন্নত করার লক্ষ্য রেখে অভিবাসী ও বাস্তুহারাের অধিকারগুলিকে তুলে ধরে।

নীচের কমিউনিটি সংস্থাগুলির সাথে অংশীদারীত্বে এই নির্দেশনাটি প্রস্তুত করা হয়েছে:

মাইগ্র্যান্টস অ্যান্ড রিফিউজিস কমিউনিটিজ ফোরাম:

2 Thorpe Close, LONDON W10 5XL

020 89 64 48 15 Email: info@mrcf.org.uk - www.mrcf.org.uk

আল-হাসানিয়া মরোক্কান উইমেনস সেন্টার: মরোক্কান ও আরবী ভাষী মহিলা ও তাদের পরিবারগুলির প্রয়োজনগুলি পূরণ করে;

বেজ 4 ও 5, Trellick Tower, Golborne Road, LONDON W10 5PL

টেলি: 020 89 69 22 92

চাইনিজ ন্যাশনাল হেলদি লিভিং সেন্টার: চীনা কমিউনিটির জন্য সুস্থ জীবনধারা এবং স্বাস্থ্য পরিষেবাগুলি গ্রহণ করার প্রসার ঘটায়;

29-30 Soho Square, LONDON W1D 3QS

টেলি: 75 34 65 46

কম্বোলিজ সেন্টার ফর ইনফরমেশন অ্যান্ড অ্যাডভাইস: আফ্রিকান ফ্রেশ ও লিঙ্গালাভাষীদেরকে এক গুচ্ছ পরিষেবা প্রদান করে সহায়তা করে;

453 Harrow Road, LONDON W10 4RG

টেলি: 020 89 64 27 77

মিডয়ে সোমালী ডেভেলপমেন্ট নেটওয়ার্ক: সোমালী সম্প্রদায় এবং জাতিগত সংখ্যালঘুদের প্রয়োজনগুলি পূরণ করে;

Unit 6, 7 Thorpe Close, LONDON W10 5XL

টেলি: 020 89 69 74 56

কুইন্স পার্ক বাংলাদেশী অ্যাসোসিয়েশন: কুইন্স পার্ক ওয়ার্ড এবং ওয়েস্টমিনস্টারের প্রশস্ততর বাংলাদেশী সম্প্রদায়গুলিতে বাংলাদেশী লোকদের উন্নতির জন্য নিবেদিত।

অফিস 2, the Beethoven Centre, Third Avenue, LONDON W10 4JL

টেলি: 020 89 68 11 77

WSPM অ্যাগাপে কমিউনিটি প্রজেক্ট: অবহেলিত গোষ্ঠীগুলির জন্য, যার মধ্যে ওয়েস্টমিনস্টার ও গ্রোটার লন্ডনে বসবাসকারী পশ্চিম আফ্রিকান সম্প্রদায়গুলি রয়েছে

Unit 4, 51 Elgin Avenue, LONDON W9 3PP

টেলি: 02079 98 16 47



Good Practice Guide to Interpreting & NHS Fact Cards



WSPM AGAPE COMMUNITY PROJECT