আপনার **সেবাযত্ন, আপনার মত করে**

আপনি যেভাবে সেবাযত্ন ও সমর্থন পেয়ে আসছেন, এডাল্ট্ সোশ্যাল কেয়ার আপনাকে আরও বেশী স্বাধীনতা, পছন্দ ও নিয়ন্ত্রণ প্রদান করার মাধ্যমে সেগুলির পরিবর্তন করতে যাচ্ছে।

আপনি যে সেবাযত্ন ও সমর্থন পান বর্তমানে, ভবিষ্যতের সেবাগুলি আপনাকে আরও পছন্দ ও নিয়ন্ত্রণ প্রদান করবে। কাউন্সিল, এন এইচ এস, এবং স্থানীয় সংস্থাগুলি একত্রে কাজ করছে এই বিষয়গুলি নিশ্চিত করার জন্য যে সকলের বক্তব্য যেন শোনা হয় এবং সকলকে যেন সাহায্য প্রদান করা হয়। আপনার যে ধরনের সেবা দরকার সেগুলি পেতে অপেক্ষাকৃত উন্নতমানের তথ্য এবং উপদেশ আপনাকে সাহায্য করবে।

আপনি যদি চলমান সমর্থন পাওয়ার জন্য যোগ্য বিবেচিত হন তাহলে সেটির পরিকল্পনা আপনি নিজে করার সুযোগ পাবেন। আপনি হাতে টাকা পাওয়ার বিষয়টি বাছাই করতে পারেন, যাকে বলা হয়ে থাকে ব্যক্তিগত বাজেট, ঐ সেবার খরচ পরিশোধ করার জন্য। আমাদের লক্ষ্য হল ২০১০ সালের মাঝামাঝি থেকে এই নুতন সেবা প্রদান করা।

এই পরিবর্তনগুলি বুঝতে এবং সেগুলি কিভাবে আপনাকে প্রভাবিত করবে সে সম্পর্কে জানতে এই পুস্তিকাটি আপনাকে সাহায্য করবে।

কিভাবে পদ্ধতিটি কাজ করবে

১. আপনি কাউন্সিলের সাথে যোগাযোগ করবেন। আমরা আপনার সঙ্গে আপনার চাহিদাগুলি নিয়ে আলোচনা করে দেখবো আপনি চলমান সমর্থনের জন্য যোগ্য বিবেচিত হন কিনা।
২. যদি আপনি যোগ্য বিবেচিত না হন, তাহলে আমরা আপনাকে অন্যান্য সংস্থা, অন্যান্য কাউন্সিলের সেবা, কিংবা এন এইচ এস-এর সাথে যোগাযোগ করিয়ে দেব যাতে করে আপনার জীবনের মান উন্নত করার জন্য আপনি সঠিক সমর্থন লাভ করেন।
৩. যদি আপনি যোগ্য বিবেচিত হন, তাহলে আমরা সমর্থন বিষয়ক একটা ছোট কোর্স প্রদান করব। উদাহরণ স্বরূপ, এতে জড়িত থাকতে পারে পুনর্বাসন অথবা থেরাপি। এর পর আমরা আপনার অগ্রগতির বিষয়টি পর্যালোচনা করে দেখব আপনার চাহিদাগুলির কোন পরিবর্তন হয়েছে কি না। এমনও হতে পারে যে আপনার চলমান সমর্থনের আর কোন প্রয়োজন নাই ।
৪. যদি আপনার চলমান সমর্থনের প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা আপনার সঙ্গে বসে আপনার চাহিদাগুলির পুনরায় মূল্যায়ণ করব।
৫. এর ফলে আপনার বাজেট সম্পর্কে আমাদের একটা ধারণা হবে সুতরাং আপনি কি ধরনের সেবা চান সে ব্যাপারে নির্বাচন করতে পারবেন। এর থেকে আমরা আরও জানতে পারব আপনাকে কোন কেয়ার চার্জ পরিশোধ করতে হবে কি না। যে সেবাগুলি আপনি নির্বাচন করবেন সেগুলি অবশ্যই নির্ভর করবে আপনার মতের উপরে যে সেগুলিই আপনার জীবনের মান উন্নত করবে।

৬. আপনি তারপর আপনার সমর্থন পরিকল্পনা একত্রে জড় করবেন। এটা করার জন্য আপনি আমাদের কাছ থেকে, আপনার বন্ধু-বান্ধব কিংবা পরিবারবর্গের কাছ থেকে সাহায্য গ্রহণ করতে পারেন।
৭. আপনি আপনার পরিকল্পনার বিষয়ে আমাদের সঙ্গে একমত হবেন।
৮. এখন আপনি আপনার জীবন পরিচালনা করতে পারেন। আপনার অগ্রগতি নিয়মিতভাবে আমরা পর্যালোচনা করব, এবং যদি প্রয়োজন হয় তাহলে আপনার পরিকল্পনা ও বাজেটের সমন্বয় সাধন করা হবে।

কিভাবে এই সবগুলি কাজ করবে?

পরবর্তী বিভাগে আপনি নিম্নলিখিত তথ্যগুলি পাবেন:

- কে চলমান সমর্থনের জন্য যোগ্য?
- কি হবে যদি আপনি চলমান সমর্থনের জন্য যোগ্য বিবেচিত না হন
- ব্যক্তিগত বাজেট এবং সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনা
- নিরাপদে থাকা
- আপনি যদি এমন কারও দেখাশুনা করেন যার চলমান সমর্থনের প্রয়োজন তাহলে কি হবে?
- কিভাবে আপনি আরও বিষয় সম্পর্কে খুঁজে বের করবেন।

কে চলমান সমর্থনের জন্য যোগ্য?

যেকোন ব্যক্তি যার বয়স ১৮ বছরের বেশী এবং আমাদের যোগ্যতা বিষয়ক শর্তগুলি পূরণ করে।

www.hackney.gov/adults-and-older-people.htm এই ওয়েব সাইট ভিজিট করে আমাদের যোগ্যতা বিষয়ক শর্তগুলি দেখতে পারেন।

কি হবে যদি আমি যোগ্য বিবেচিত না হই?

যারা মনে করেন যে তাদের সেবাযত্ন ও সমর্থনের প্রয়োজন তাদের সকলেরই বক্তব্য শোনা হবে এবং তাদেরকে সাহায্য করা হবে। যদি আপনি যোগ্য বিবেচিত না হন তাহলে আপনাকে অন্যান্য কাউন্সিল বিভাগ, এন এইচ এস কিংবা স্থানীয় সংস্থাগুলির সঙ্গে যোগাযোগ করিয়ে দেয়া হবে সুতরাং আপনি আপনার জন্য সঠিক তথ্য ও সেবা পাবেন।

এ মূহূর্তে আমরা এন এইচ এস, স্থানীয় লোকজন এবং স্থানীয় সংস্থাগুলির সঙ্গে কাজ করছি। এটা করা হচ্ছে এ বিষয়টি নিশ্চিত করার জন্য যে সকল কেয়ার সার্ভিসগুলি যেন একত্রে অপেক্ষাকৃত ফলপ্রসূভাবে পরিচালিত হচ্ছে, এবং আপনাকে সাহায্য করার জন্য তথ্যাদি সহজে পাওয়া যাচ্ছে যাতে করে আপনি আপনার জীবনের মান উন্নত করার জন্য সঠিক নির্বাচনগুলি করতে পারেন।

আপনি এমন কোন সংস্থাকে অধিক পছন্দ করতে পারেন যেটি একটা কোন নির্দিষ্ট স্থানে অবস্থিত কিংবা যেটি আপনার সংস্কৃতির বিষয়গুলি বুঝে থাকে। হ্যাকনি থেকে প্রদত্ত সেবা যেমন পুনর্বাসন, থেরাপি কিংবা অন্য কোন সেবা থেকে উপকার লাভ করতে পারেন যাতে করে আপনার স্বাস্থ্য ও মঙ্গলের

বিষয়গুলি উন্নত করা যায়। আপনার জন্য সেগুলির ব্যবস্থা করতে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি।

আমার যদি চলমান সমর্থনের প্রয়োজন হয় তাহলে কি হবে?

যদি আপনি চলমান সমর্থনের জন্য যোগ্য বিবেচিত হন তাহলে আপনি আপনার সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনা একত্র করতে সমর্থন হবেন, যার উপর ভিত্তি করে আপনার মনে হবে যে আপনার জীবন অপেক্ষাকৃত উন্নত হবে। এই সেবাগুলির খরচ পরিশোধ করার পরিকল্পনা করতে আপনি সমর্থ হবেন। আপনি নিজেই আপনার জন্য এটির ব্যবস্থা করতে পারেন, কিংবা আপনি অধিক পছন্দ করতে পারেন যে আপনার বাজেটের কিছু অংশ কাউন্সিলকে কিংবা অন্য কোন স্বতন্ত্র সংস্থাকে দিতে পারেন আপনার জন্য এই ব্যবস্থা করার জন্য। কিন্তু যদি এটি আপনার জন্য না হয়ে থাকে, তাহলে আমরা আপনার সকল সমর্থনগুলির ব্যবস্থা করতে পারি এখন যেমন করছি, কাউন্সিলের সেবাগুলি ব্যবহার করে। এছাড়া আপনি কাউন্সিলের সেবা এবং আপনার নিজের আয়োজিত সমর্থনের মিশ্রণও নির্বাচন করতে পারেন।

ব্যক্তিগত বাজেট কি?

এটা হল টাকা যা আপনি সেবাগুলি ক্রয় করার জন্য ব্যবহার করতে পারেন যার ফলে আপনার মনে হবে যে জীবনের মান উন্নত হচ্ছে।

সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনা কি?

আপনার সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনা কেবল আপনার সম্পর্কে, আপনার চাহিদাগুলি সম্পর্কে এবং আপনার স্বাধীনভাবে জীবনযাপন করার সাহায্যের জন্য কি ধরনের সমর্থন আপনি চান সে সম্পর্কে। এর মধ্যে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি অন্তর্ভূক্ত থাকবে যেমন:

- আপনার জন্য কি কি গুরুত্বপূর্ণ এবং আপনার উচ্চাশাগুলি কি কি?
- কি ধরনের সেবাযত্ন ও সমর্থন দরকার আপনার স্বাস্থ্য উন্নত ও কুশল করার জন্য এবং কারা এটি আপনাকে প্রদান করবে।
- আপনার সেবাযত্ন ও সমর্থন কতদিন স্থায়ী হবে।
- কিভাবে কাউন্সিল আপনার সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনার উপরে সজাগ দৃষ্টি রাখবে এবং তার পর্যালোচনা করবে, সেই সঙ্গে আপনার জীবনের উপরে কি প্রভাব ফেলবে।
- এই সমর্থনের জন্য কত খরচ হবে এবং কিভাবে আপনি আপনার ব্যক্তিগত বাজেট নিয়ন্ত্রণ করবেন।

কাউন্সিলকে অবশ্যই আপনার পরিকল্পনায় একমত হতে হবে।

কি হবে যদি আমার চাহিদাগুলির পরিবর্তন হয়ে থাকে কিংবা যদি সমর্থন কাজ না করে থাকে?

পরিকল্পনা সম্পর্কে আমরা নিয়মিতভাবে আপনার সঙ্গে কথা বলব এটি দেখার জন্য যে এটি আপনার জীবনের উপরে সুস্পষ্ট প্রভাব ফেলছে কি না। আমরা এটিকে বলে থাকি পর্যালোচনা। যদি দেখা যায় যে আপনি যা যা অর্জন করতে চাইছেন তার পরিবর্তন হচ্ছে, তাহলে আপনি যে সমর্থন পাচ্ছেন তারও পরিবর্তন হতে পারে। পর্যালোচনার সময়ে আপনি আমাদেরকে বলতে পারেন যদি সমর্থন কাজ না করে থাকে। আমরা আপনার সঙ্গে আলাপ করব এ বিষয়টি জানার জন্য যে আপনার সাহায্যের জন্য কি কি পরিবর্তনগুলি হওয়া প্রয়োজন।

আমার যদি চলমান সমর্থনের প্রয়োজন হয় তাহলে কি সেবাযত্নের জন্য চার্জ বা খরচ লাগবে?
আপনার আয়ের উপরে ভিত্তি করে আপনার চার্জ লাগতে পারে। কমিউনিটি কেয়ার সেবাগুলির জন্য আমাদের অপেক্ষাকৃত নিরপেক্ষভাবে চার্জ করার নীতিমালা রয়েছে। স্বাস্থ্য বিভাগ, কেয়ারার কন্ট্রিবিউশন্স্ গাইড্যান্স-এর সঙ্গে মিল রেখে চার্জের বিষয়ে আপনার মূল্য নির্ধারণ করা হবে। আপনার সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনা একত্র করার আগে আপনাকে কি পরিমাণ অর্থের জোগান দিতে হবে সে সম্পর্কে জানিয়ে দেয়া হবে।

আমি কিভাবে কেয়ার চার্জ পরিশোধ করব?
যদি আপনি সরাসরি বা ডাইরেক্ট পেমেন্ট হিসাবে আপনার ব্যক্তিগত বাজেট পাওয়ার বিষয়টি নির্বাচন করেন তাহলে সচরাচর সে পেমেন্ট থেকে আপনার চার্জ কাটা হবে। যদি আপনি এ নির্বাচন করেন যে কাউন্সিল ব্যবস্থা করুক এবং কিছু কিছু সেবা কিংবা সব সেবাগুলির জন্য বিল পরিশোধ করুক তাহলে চার্জ পরিশোধ করার জন্য আপনাকে মাসিক বিবৃতি বা স্টেটমেন্ট পাঠানো হবে।

আমার ব্যক্তিগত বাজেটের পরিমাণ কত হবে?
টাকার পরিমাণ নির্ভর করবে আপনার কতখানি সেবাযত্ন ও সমর্থন দরকার এবং আপনার পরিশোধযোগ্য কোন কেয়ার চার্জ। আপনার মূল্যায়ণ হওয়ার পরে টাকার পরিমাণ সম্পর্কে আপনার একটা ধারণা হবে।

আমাকে কি নিজে বাজেটের দেখাশুনা করতে হবে?
না। আপনি বন্ধু-বান্ধব, পরিবারবর্গ অথবা পেশাদারদের কাছ থেকে সাহায্য গ্রহণ করতে পারেন যাতে করে এ বিষয়টি নিশ্চিত করা যায় যে আপনি যে সেবাযত্ন পাবেন সেটা যেন আপনার জন্য সঠিক হয়।

আমি কিভাবে আমার ব্যক্তিগত বাজেট ব্যয় করতে পারি?
আপনি অনেক ভাবেই আপনার টাকা খরচ করতে পারেন। এ যেমন ধরুন:

- আপনাকে সাহায্য করার জন্য কাউকে নিযুক্ত করে। এটা হতে পারে একজন বন্ধু কিংবা পরিবারের কোন সদস্য। কিন্তু আপনি এমন কোন পারিবারিক সদস্যকে নিয়োগ করতে পারবেন না যিনি আপনার সঙ্গে থাকেন।
- কোন এজেন্সি কিংবা সংস্থা থেকে সেবা ক্রয় করে
- বিশেষজ্ঞ যন্ত্রপাতি কিনে
- প্রশিক্ষণ, বিনোদন কিংবা সামাজিক কার্যকলাপগুলির জন্য টাকা পরিশোধ করে।

এমন কিছু কিছু জিনিষ আছে যেগুলির জন্য টাকা ব্যয় করা যাবে না, যেমন:

- কাউকে টাকা প্রদান করে যে আপনাকে ঝুঁকির ভিতরে রাখতে পারে।
- এমন কোন সেবার জন্য টাকা ব্যয় করা যেটি আপনাকে ভাল অনুভব করতে সাহায্য করছে না কিংবা আপনার জীবনের মান বর্ধন করছে না
- এমন কোন সেবার জন্য টাকা ব্যয় করা যেটি আপনার সেবাযত্নের পরিকল্পনার অংশ নয়
- আপনার পারিবারিক ব্যয় যেমন গ্রোসারি এবং কাপড়-চোপড় কেনার জন্য ব্যয় করা
- বেআইনী কোন কিছু

এখন আমি যে টাকা পাই তার থেকে কি বেশী পাব?
না। আপনি এখন যে পরিমাণ টাকা পাচ্ছেন তার অধিক নূতন কোন টাকা পাবেন না। পরিবর্তনগুলি হল যে উপায় অবলম্বন করে টাকা ব্যয় করা হয়ে থাকে।

আমি যদি কোন টাকা ব্যয় না করি তাহলে কি আমি সেগুলি রাখতে পারব?
না। টাকাগুলি আপনার সেবাযত্ন এবং সমর্থন পরিকল্পনা অনুসারে খরচ করতে হবে। কোন টাকা খরচ না হলে সেগুলি অবশ্যই ফেরত দিয়ে দিতে হবে।

যদি টাকা ভুলপথে খরচ করা হয় তাহলে কি হবে?
আমরা টাকা ফেরত নিয়ে নিতে সমর্থ হব।

আমি যে সঠিকভাবে খরচ করছি সে সম্পর্কে কাউন্সিল কিভাবে জানবে?
আপনার সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনায় ব্যাখ্যা করা থাকবে কিভাবে টাকা খরচ করা হবে। আমরা আপনার অগ্রগতির পর্যালোচনা করব এবং আপনি কিভাবে টাকা ব্যয় করছেন আপনার বিল দেখে বুঝব।

আমার বর্তমান বেনিফিটগুলির উপরে কি প্রভাব পড়বে?
না। বেনিফিটের উপরে কোন প্রভাব পড়বে না। আপনার ব্যক্তিগত বাজেট হল আপনার প্রয়োজন এমন সেবাযত্ন ও সমর্থনের জন্য বিল পরিশোধ করা। এটা কোন ব্যক্তিগত আয় নয় এবং আয় হিসাবে ট্যাক্স কিংবা বেনিফিটের জন্য ঘোষণা দেয়া উচিত হবে না।

আমি এ বিষয়টি নিয়ে চিন্তিত যে এ সকল নির্বাচনের জন্য আমি আক্রমণের শিকার হতে পারি। কিভাবে আমি নিরাপদ থাকব?
এ বিষয়টি নিশ্চিত করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি নিরাপদ আছেন। আপনার সেবাযত্ন ও সমর্থন পরিকল্পনার অংশ হিসাবে, আমরা ঘনিষ্ঠভাবে সকল দিকে নজর রাখবো যেগুলি আপনাকে ঝুঁকির মধ্যে রাখতে পারে, এবং ঝুঁকি কমানোর বিষয়ে উপায়গুলি সম্পর্কে আপনার সঙ্গে আলোচনা করব।

আপনি যদি মনে করে থাকেন যে কেউ আপনার সুবিধাদির সুযোগ গ্রহণ করছে, তাহলে অবশ্যই আপনার কেয়ার ওয়ার্কার কিংবা কাউন্সিলের এডাল্ট স্ সেইফগার্ডিং টীমের সঙ্গে কথা বলা। যেসব তথ্যের উপরে মত বিনিময় করা হবে সেগুলিকে গোপন রাখা হবে।

আপনি 020 8356 5782 নম্বরে কিংবা adultprotection@hackney.gov.uk এই ই-মেইলে এডাল্টস্ সেইফগার্ডিং টীমের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

কি হবে যদি আমার ডাইরেক্ট পেমেন্ট থেকে থাকে?

আপনাকে নূতন পদ্ধতির ভিতর দিয়ে যেতে হবে। এর ফলে আপনি যে সেবা পাবেন তাতে আরও নমনীয়তা পাওয়া যাবে।

আমি কাউকে সেবা যত্ন প্রদান করি। এটি কিভাবে আমাকে প্রভাবিত করবে?
মূল্যায়ণের ভিতরে কেয়ারারদের বিষয়ে একটা প্রশ্ন অন্তর্ভুক্ত করা আছে। কেয়ারারদের কাছ থেকে কোন সমর্থন, সমর্থন পরিকল্পনার হিসাবের মধ্যে ধরতে হবে, যার প্রতিফলন হবে ব্যক্তিগত বাজেটে।

আমি কি প্রত্যাশা করতে পারি?
একজন কেয়ারার হিসাবে, আপনার মূল্যায়ণ পাওয়ার অধিকার রয়েছে এবং আপনি যে ব্যক্তির সেবাযত্ন করছেন তার মূল্যায়ণের সময়ে জড়িত হতে পারেন। আপনার মতামত, ধারণা এবং ইচ্ছাগুলি গুরুত্বপূর্ণ। আপনি প্রত্যাশা করতে পারেন যে সময়, ধরন এবং কতখানি সেবাযত্ন আপনি প্রদান করবেন সে বিষয়ে নির্বাচন প্রদান করা হবে।

আপনি যার সেবাযত্ন করছেন তিনি যদি চলমান সমর্থন পাওয়ার জন্য যোগ্য বিবেচিত হন এবং ব্যক্তিগত বাজেট পাওয়ার বিষয়টি নির্বাচন করেন তাহলে কিভাবে তারা তার আয়োজন করেন এবং টাকা ব্যয় করেন সে বিষয়ে আপনি জড়িত হতে পারেন।

যেসব সেবাগুলি ইতিমধ্যে প্রদান করা হয়েছে সেগুলি সম্পর্কে আরও জানার জন্য 020 8356 5054 নম্বরে কেয়ারার'স্ হেল্প লাইনে কল্ করুন (খোলার সময় হল সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৮টা-রাত ৮টা পর্যন্ত) অথবা ই-মেইল হল carers @hackney.gov.uk

এডাল্ট্ সোশ্যাল কেয়ারের পরিবর্তনগুলিতে আপনি সরাসরিও জড়িত হতে পারেন কেয়ারার কন্সাল্টেশন্ গ্রুপের মধ্যে কাউন্সিলের ইকোয়্যাল পার্টনারস্ এ যোগদান করে। যোগদান করার জন্য 020 8356 2721 নম্বরে কল্ করুন।

আপনি কি আরও জানতে চান?
কিভাবে এডাল্ট্ সোশ্যাল কেয়ারের পরিবর্তন হচ্ছে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত আছে বিভিন্ন ভাষা ও বিভিন্ন আকার বিষয়ক তথ্য, সে সম্পর্কে আরও জানার জন্য:

কল্ করুন:	020 8356 6262 নম্বরে
ই-মেইল:	trasc@hackney.gov.uk
ওয়েব:	www.hackney.gov.uk/trasc
চিঠি লেখার ঠিকানা হল:	Your care, your way, Freepost LON 18819 Room 82. Hackney Town Hall London E8 1EA