এক্সেসযোগ্য তথ্য স্ট্যান্ডার্ড প্রকল্প ২০২১

নির্বাহী সারসংক্ষেপ

এই প্রকল্পটি হেলথওয়াচ ইংল্যান্ড দ্বারা পরিচালিত বৃহত্তর জাতীয় প্রকল্পের অংশ হিসাবে গ্রহণ করা হয়েছিল। হেলথওয়াচ লিভারপুল এবং অন্যান্য স্থানীয় হেলথওয়াচ দ্বারা গৃহীত গবেষণা সম্বলিত তাদের জাতীয় প্রতিবেদন আপনি এখানে খুঁজে পেতে পারেনঃ

https://www.healthwatch.co.uk/sites/healthwatch.co.uk/files/Lost%20for%20Words.pdf

হেলথওয়াচ ইংল্যান্ড বলে যে অ্যাক্সেসযোগ্য তথ্য স্ট্যান্ডার্ড (AIS) নিশ্চিত করে যে, যাদের শিখার বা সংবেদনশীল অক্ষমতা আছে তারা বুঝতে এবং স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথে যোগাযোগ করতে পারার। তবে দেখা গেছে যে এটি বর্তমানে যাদের ইংরেজি সীমিত বা নেই তাদের প্রয়োজন মেটাতে সক্ষম নয়।

এই গবেষণাটি লিভারপুলে বসবাসকারী সংখ্যালঘু জাতিগত সম্প্রদায়ের লোকদের অভিজ্ঞতার সন্ধান করে এবং এনএইচএস-এর সাথে যোগাযোগ করা কঠিন বলে মনে করে, কারণ তাঁরা ভালো অথবা একেবারেই ইংরেজী বলতে পারেন না। এই প্রতিবেদনটি স্বাস্থ্যসেবা কর্মীদের এই ধরনের লোকেদের যত্ন নেওয়ার সময় যে সমস্যার সম্মুখীন হয় তাও দেখবে।

হেলথওয়াচ লিভারপুল ২০২১ সালের অক্টোবর থেকে নভেম্বর এর মধ্যে ২২ জন সাধারণ লোক এবং ৫ জন কর্মীর সাক্ষাৎকার নিয়েছে। হেলথওয়াচ ইংল্যান্ড স্থানীয় হেলথওয়াচ এবং বিশ্বের ডাক্তারদের "অভিজ্ঞতা অনুসারে বিশেষজ্ঞদের" প্যানেলের সাথে আলোচনার পর আমাদের সাক্ষাত্কারের গাইড তৈরি করেছে- একটি স্বাধীন মানবিক আন্দোলন, যার লক্ষ্য বর্জিত লোকদের স্বাস্থ্যসেবা অ্যাক্সেস করার ক্ষমতায়ন দেওয়া।

অন্যান্য স্থানীয় হেলথওয়াচের মাধ্যমে জাতীয় প্রকল্পের অংশ হিসাবে সংগৃহীত প্রমাণ সহ আমাদের প্রমাণগুলি এই উপসংহারে পৌঁছেছে যে, যারা ভাষা বাধা অনুভব করেন তাদের স্বাস্থ্যসেবা যাত্রার সমস্ত পয়েন্টে সংগ্রাম করে। তারা একটি জিপির সাথে নিবন্ধন করা, জরুরী কেয়ার সেবায় অ্যাক্সেস করা, বড় স্বাস্থ্যসেবা প্রাঙ্গনে নেভিগেট করা, তাদের সমস্যা ব্যাখ্যা করা বা ডাক্তার কী বলছেন তা বোঝা কঠিন বলে মনে করেন।

রোগীদের এবং পরিষেবা ব্যবহারকারীদের জন্য দোভাষী পাওয়া কঠিন ছিল এবং কেউ কেউ (রোগী) জানত না যে হেলথকেয়ার এপয়নম্যান্ট এর সময় তাদের দোভাষী পাওয়ার অধিকার ছিল। যখন রোগী এবং পরিষেবা ব্যবহারকারীরা দোভাষী পান, তখন তা প্রায়ই অপর্যাপ্ত ছিল। কখনও কখনও দোভাষী উপস্থিত হননি, বা পৃথক ব্যক্তিদের অনুপযুক্ত সহায়তা প্রদান করা হত; দোভাষী যারা একটি ভুল ভাষা বা উপভাষা বলতেন, অথবা দোভাষী যারা সংবেদনশীল বিষয় সম্পর্কে কথা বলার সময় রোগীর স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করার জন্য উপযুক্ত লিঙ্গের ছিল না। কিছু রোগীকে দোভাষীর জন্য পরিবার এবং বন্ধুদের ব্যবহার করতে বলা হয়েছিল, আবার অন্যরা বলেছিল যে তাদের এব্যাপারে অনুমতি দেওয়া হয়নি। কখনও কখনও রোগীরা তাদের সাহায্যের জন্য বন্ধু এবং আত্মীয়দের ব্যবহার করতে পছন্দ করেন অন্যরা মনে করেন এটি অনুপযুক্ত। সহায়তা প্রদান না করা হলে এপয়ন্টমেন্ট বাতিল করতে হত, পুনঃনির্ধারিত করতে হত। কিছু রোগীকে তাদের নিজস্ব সীমিত ইংরেজির উপর নির্ভর করতে হয়েছিল, যোগাযোগের জন্য অন্য উপায়গুলি ব্যবহার করতে হয়েছিল যেমন হাতের অঙ্গভঙ্গি, বা তাদের চিকিৎসা সংক্রান্ত সমস্যাগুলি নিয়ে আলোচনা করার জন্য একটি ডিভাইস এ রেকর্ড বা কাগজের মধ্যে লিখে রাখতে হত পরে অন্য কারো দ্বারা অনুবাদ করার জন্য।

ভাষাগত সমস্যাজনীত রোগীদের সমর্থন করার চেষ্টা করার সময় স্টাফরাও অস্বাভাবিক বোধ করতেন।স্টাফরা আমাদের বলেছেন যে রোগীর ভাষা সহায়তার প্রয়োজনের অন্যান্য পরিষেবাগুলি রেকর্ড করার এবং যোগাযোগ করার জন্য একটি কার্যকর বা উপযুক্ত উপায় ছিল না। স্টাফরা অন্যান্য সীমাবদ্ধতার কথা উল্লেখ করে বলেছেন যেমন স্টাফিং, সময়, পুঁজি এবং বাজেট ন্যায়সঙ্গত হয়েছে কিনা প্রমাণের ভিত্তিতে কেন তারা ভেবেছিলেন রোগীদের সাথে যোগাযোগের ব্যাপারে পর্যাপ্তভাবে সমর্থন করা হচ্ছে না। রোগী এবং স্টাফরা বিভিন্ন পরিবর্তনের পরামর্শ দিয়েছেন যা সহায়তার উন্নতির জন্য করা যেতে পারে, যেমন স্বয়ংক্রিয় সতর্কতা ব্যবস্থা, মানুষের ভাষাকে পতাকাঙ্কিত করা, অনুবাদিত রিসোর্সগুলোতে সহজে অ্যাক্সেস এবং ব্যক্তিগত প্রয়োজনের ভিত্তিতে নমনীয় সমর্থন প্রয়োজন।

আমাদের গবেষণার শেষে, হেলথওয়াচ লিভারপুল রেকোমেন্ড (পরামর্শ) করে যে, যেখানে সম্ভব সেখানে সহায়তার জন্য ব্যক্তিগত পছন্দগুলি রেকর্ড করার এবং কার্যকর করার বিকল্প সহ রোগীদের ভাষা সহায়তা দেওয়ার সময় সামঞ্জস্যতা রয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য সিস্টেমে আরও স্পষ্ট নির্দেশিকা তৈরি করা উচিত। আমরা এটাও রেকোমেন্ড (পরামর্শ) করব যে NHS কর্মীদের সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতা এবং স্বাস্থ্যসেবা পরামর্শে ভাষা সহায়তার প্রয়োজনীয়তা পূরণের গুরুত্ব সম্পর্কে সচেতন হওয়ার জন্য নিয়মিত প্রশিক্ষণ দেওয়া উচিত। এছাড়াও প্রাথমিক এবং মাধ্যমিক যত্নের সেটিংসে সাধারণ স্বাস্থ্যসেবা পরামর্শ এবং তথ্য কমিউনিটি ভাষায় অনুবাদ করার জন্য আরও বিকল্প থাকা উচিত।

আপনি যদি এই গবেষণার বিষয়ে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে চান বা এই প্রকল্প সম্পর্কে আপনি যা কিছু পড়েছেন তার অনুরূপ সমস্যা সহ আপনার অভিজ্ঞতা আছে অনুগ্রহ করে আমাদের কল করুন হেলথওয়াচ লিভারপুল আমাদের সাথে কথা বলতে সক্ষম হওয়ার জন্য একজন দোভাষীর ব্যবস্থা করতে পারে।

হেলথওয়াচ লিভারপুল টেলিফোন নাম্বার

কলঃ 0300 77 77 007 সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9:00 - 17:00 টার মধ্যে
হেলথওয়াচ লিভারপুল ইমেইল ঠিকানাঃ enquiries@healthwatchliverpool.co.uk