

পেশেন্ট পারটিসিপেশন গ্রুপ (পিপিজি)

১২.০৩.১৫ তারিখে হোয়াইটচ্যাপেলে হেল্থ সেন্টারে অনুষ্ঠিত  
মিটিংয়ের লিখিত বিবরণ

উপস্থিত ছিলেন:	
এড রোয়েন (চেয়ার)	ডাইরেক্টর অব পেশেন্ট এক্সপিরিয়েন্স, এনগেজম্যান্ট এন্ড কমিউনিটি
আফরোজা আখতার (মিনিটস/বিবরণ)	প্র্যাকটিস ম্যানেজার
১৪৮৩০, ৯৪০৪, ৪৪৩৬, ৭০৯৭, ৩০৮৯, ৬৪৩, ১২৫৯৬, ১৬২১, ২৫৪৪, ৮৮৪০, ৭৮৪৫, ১৪৯২১, ১১৫৩	উপস্থিত রোগীবৃন্দ
অনুপস্থিতির জন্য দুঃখ প্রকাশ	
তারেক রাদওয়ান	পরিচালক (ডাইরেক্টর)
হাসনাইন আব্বাসী	পরিচালক (ডাইরেক্টর)

সংখ্যা	আলোচনার বিষয় সমূহ (এজেন্ডা আইটেম)	করণীয় বিষয় (এ্যাকশন)
	<p>এড গত মিটিংয়ের লিখিত বিবরণ এবং যে সকল কাজ করা হয়েছে তা পড়ে শোনান</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ওয়াটার ডিসপেন্সার (খাবার পানির মেশিন) – সার্জারী পানির মেশিন কিনেছে এবং এটি রিসেপশন এরিয়াতে আছে। বাংলা এবং ইংরেজীতে চিহ্ন দেওয়া আছে যাতে রোগীরা তা জানতে পারে।</li> <li>পরিচালকদের (ডাইরেক্টরদের) মিটিংয়ে আমন্ত্রণ – আমরা গত মিটিংয়ে অনুরোধ করেছিলাম যে আমরা চাই অন্তত একজন পরিচালক মিটিংয়ে উপস্থিত থাকুক কিন্তু তা সত্ত্বেও আব্বাসী তাঁরা মিটিংয়ে আসেননি।</li> </ul> <p>আফরোজা গ্রুপের কাছে ব্যাখ্যা করে বললেন যে বছরের এই সময়টা কাজের অত্যন্ত ব্যস্ততা থাকে। সে পরিচালকদের (ডাইরেক্টরদের)সাথে কথা বলেছে এবং তাঁরা এপ্রিলে মিটিং করার জন্য তারিখ খুজছে, তাছাড়া এট্রাক্টা (Attracta) এন এইচ এস ইংল্যান্ড থেকে মিটিংয়ে উপস্থিত থাকার আগ্রহ প্রকাশ করেছে। যখন তারিখ ঠিক হবে আমরা তখন রোগীদের আমন্ত্রণ জানাবো।</p> <p>এড আরো ব্যাখ্যা করে বললেন যে পরিচালকদের (ডাইরেক্টরদের) এবং জিপীদের জন্য মিটিংয়ে উপস্থিত থাকলে ভালো হয় তবে তা সব সময় আবশ্যিক নয় কেননা এই মিটিং হচ্ছে রোগীদের জন্য</p>	
১।	জাতীয় পিপিজি সচেতনতা সপ্তাহ (ন্যাশনাল পিপিজি এওয়েরনস উইক) শীঘ্রই হতে যাচ্ছে জাতীয় পিপিজি সচেতনতা সপ্তাহ (ন্যাশনাল পিপিজি এওয়েরনস উইক)। এটা ১ জুন থেকে ৬ জুন ২০১৫ পর্যন্ত চলবে।	সার্জারী ঐ সপ্তাহে স্থানীয় কমিউনিটির বা জনগনের ভিতর স্বাস্থ্য এবং সুস্থতাকা বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য একটি অনুষ্ঠানের আয়োজন করবে।
২।	সার্জারীতে জিপির আবার ফেরৎ আসা (জিপি টার্নওভার এট দ্যা প্র্যাকটিস) রোগীরা জানতে চেয়েছে কেন ডাঃ শর্মা সার্জারী ছেড়ে চলে গেছে।তাদেরকে জানানো হয়নি যে সে চলে যাচ্ছে। ডাক্তারদের আসা এবং চলে যাওয়া হচ্ছে একটা সত্যিকারের অভিজ্ঞতা।  প্রশ্ন: ভালোরা সবসময় চলে যায়, তাঁরা কি সঠিক সাহায্য পাচ্ছে এবং কিভাবে আমরা ডাক্তারদের স্থায়ীভাবে রাখতে পারি?  ডাঃ শর্মা চলে গেছে ডাঃ ওয়াকাস ও চলে গেছে, এটা একটা উদ্বেগের বিষয়।	চিকিৎসক/ক্লিনিশিয়ান দলের (টীম) ভিতর কোন পরিবর্তন আসলে তা জানাতে সার্জারী নোটিস বোর্ড ব্যবহার করবে।

সংখ্যা	আলোচনার বিষয় সমূহ (এজেন্ডা আইটেম)	করণীয় বিষয় (এ্যাকশন)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ক। এড বললেন যে সাধারণত ডাক্তারদের ফিরিয়ে আনা খুব কঠিন বিশেষ করে তরুন ডাক্তারদের। বেশিরভাগ ডাক্তাররা আসে লন্ডনের বাইরে থেকে, তার মানে হচ্ছে যেখানে তাঁরা কাজ করে তার কাছাকাছি তাদের বাসা নিতে হবে। তাদেরকে অনেক কিছু মানিয়ে চলতে হবে।</li> </ul> <p>রোগীরা বলল যে তাঁরা ডাঃ শর্মা কে পছন্দ করে এবং তাঁরা তার জন্য অনুরোধ করতে চায় যে সে ফিরে আসুক। যখন একজন নতুন ডাক্তার আসে এবং একজন ডাক্তার চলে যায় এতে আশ্চর্য হওয়া উচিত না – কিভাবে সার্জারী রোগীদের যে কোন ধরনের পরিবর্তনের কথা জানাবে?</p> <p>এড বললেন, ডাক্তার শর্মা আর ফিরে আসবেন না এবং ব্যবস্থাপনা পর্যায়ে (মানেজম্যান্ট লেভেল) কি হবে তা নিয়ে রোগীদের গ্রুপের কিছু বলার নেই, আমরা একজন ডাক্তারকে আবার ফিরিয়ে আনতে পারি না।</p> <p>চিকিৎসক/ক্লিনিশিয়ান দলের (টীম) ভিতর কোন পরিবর্তন হলে তা জানানোর জন্য আমরা রোগীদের নোটিস বোর্ড ব্যবহার করতে পারি।</p>	
৩।	<p><b>এ্যাপয়ন্টমেন্ট</b></p> <p>রোগীরা যে এ্যাপয়ন্টমেন্ট সিস্টেম নিয়ে সন্তুষ্ট নয় তা তাঁরা প্রকাশ করেছে। একটা রুটিন এ্যাপয়ন্টমেন্টের জন্য তিন সপ্তাহ অপেক্ষা করতে হয়। প্রত্যেক দিনের এ্যাপয়ন্টমেন্ট অনেক বেশী পাওয়া যায় কিন্তু যথেষ্ট রুটিন এ্যাপয়ন্টমেন্ট পাওয়া যায় না।</p> <p>একজন রোগী বললেন যে সে মনে করে এটা ঠিক না যে শুধুমাত্র রুটিন এ্যাপয়ন্টমেন্ট পাওয়া যাচ্ছে না বলে জরুরী এ্যাপয়ন্টমেন্ট নিতে হবে।</p> <p>আফরোজা এর ব্যাখ্যা দিয়ে বললেন যে একই সময়ে ডাঃ ওয়াকাসের চলে যাওয়া এবং ডাঃ লুনার ছুটিতে যাওয়া সার্জারীকে কঠিন অবস্থার মধ্যে ফেলে দেয়। আমরা অনেকগুলি এজেন্সীকে অনুরোধ করেছি লোকাম জিপি (অস্থায়ী জিপি) জন্য কিন্তু ইন্টার এর ছুটির কারণে এজেন্সীগুলির জন্য একজন জিপি পাওয়া খুব কঠিন হয়ে পড়ে।</p> <p>আমাদেরকে কয়েকজন লোকাম ডাক্তার কিছু সেশন করার নিশ্চয়তা দিয়েছেন এবং আমরা তাদেরকে রেখেছি। এটা একটা সাময়িক সমস্যা। এপ্রিল থেকে আমাদের যথেষ্ট ডাক্তার থাকবে।</p> <p>প্রশ্ন: একজন রোগী গত মিটিঙ্গে যে প্রশ্ন করা হয়েছিল সে একই প্রশ্ন করল ‘সার্জারীর কি যথেষ্ট সামর্থ্য আছে আরো রোগী রেজিষ্টার করার?’</p> <p>প্রশ্ন: এ্যাপয়ন্টমেন্ট পেতে তিন সপ্তাহ লাগে, একটি কমিউনিটি হিসাবে আমাদের এখানে কি কম ডাক্তার?</p> <p>প্রশ্ন: আমরা জানতে চাই যে প্রতি একজন ডাক্তারের জন্য কতজন রোগী?</p>	<p>আফরোজা এখনও এজেন্সীগুলির সাথে লোকাম ডাক্তারের বিষয়ে কাজ করে যাচ্ছেন।</p> <p>আমরা দেখব যে আমাদের এখানে ডাক্তার কম কিনা</p> <p>আমরা পরিচালকদের (ডাইরেক্টর) জানাবো যে ডাঃ শর্মার চলে যাওয়া এবং এ্যাপয়ন্টমেন্ট পদ্ধতি নিয়ে রোগীদের গ্রুপ খুশী নন।</p> <p>আমরা একটা ম্যাপ এবং সমস্ত চিকিৎসক/ক্লিনিশিয়ানদের ভূমিকা এবং তাদের সমস্যাটী টাঙ্গিয়ে দিব।</p>

	<p>আমাদের কথা দেওয়া হয়েছিল আরো ডাক্তারের কিছু বর্তমানে যারা আছেন তাঁরা চলে যাচ্ছেন, আমরা এজন্য অসন্তুষ্ট এবং অখুশী।</p> <p>ক। এড বললেন যে লন্ডনের বাইরের সার্জারীগুলিতে একই পরিমাণ এ্যপয়ন্টমেন্ট দেওয়া হয় এবং রোগীরা যে এ্যপয়ন্টমেন্ট পায় তা খুব ভালো কিছু টাওয়ার হ্যামলেটসে স্বাস্থ্য সেবার প্রয়োজনীয়তা একটু বেশী। অন্য জিপি সার্জারীগুলির মত যাদের আমাদের সমান সংখ্যক রোগী আছে, আমাদের তাদের মতই সমান সংখ্যক ডাক্তার আছে এবং সমান পরিমাণ এ্যপয়ন্টমেন্ট আমরা দিয়ে থাকি। আমরা কিভাবে সেবা (সার্ভিস) প্রদান করি তা বদলানোর প্রয়োজন হতে পারে।</p> <p>আমরা দেখব যে আমাদের এখানে ডাক্তার কম কিনা এবং আমরা পরিচালকদের (ডাইরেক্টর) জানাবো যে আপনারা অসন্তুষ্ট এবং অখুশী।</p> <p>সকল রোগীরা জানিয়েছে যে তাঁরা ২ নম্বর রুমের চিকিৎসকের ব্যপারে অখুশী।</p> <p>প্রশ্ন। আমরা এটা আগেও উল্লেখ করেছি। এ্যপয়ন্টমেন্ট তৈরী করার সময় রোগীদের জানানো উচিত কার সাথে তার এ্যপয়ন্টমেন্ট। রোগীদের পছন্দ থাকা উচিত যে তাঁরা একজন ডাক্তারকে না অন্য কোন ক্লিনিশিয়ানকে দেখাবে। একজন রোগী বললেন যে তার ২ নম্বর রুমের ক্লিনিশিয়ানের সাথে এ্যপয়ন্টমেন্ট ছিল কিন্তু তাকে বলা হল একজন ডাক্তারের সাথে আবার এ্যপয়ন্টমেন্ট বানাতে।</p> <p>এড ব্যাখ্যা করে বললেন যে, একজন ফিজিশিয়ান এসিস্ট্যান্ট একজন ডাক্তার অথবা নার্স নয়। সারা দেশব্যাপী ডাক্তার কম হওয়াতে, রোগীরা যাতে সেবা পেতে পারে তাই সরকার এদের প্রশিক্ষণ দিয়েছে। তাঁরা বেশীরভাগ জিনিষই করতে পারে কিন্তু প্রেসক্রিপশন দিতে পারে না।</p> <p>রোগীরা সমস্ত ক্লিনিশিয়ানদের ভূমিকা এবং তাদের কাজের সময়সূচী উল্লেখ করে একটা ম্যাপ দিতে অনুরোধ করেছে।</p>	
8।	<p><u>নোটিসবোর্ড</u></p> <p>রোগীরা পরামর্শ দিয়েছেন যে তাঁরা চান যেন রোগীদের গ্রুপ মিটিং বাতিল (ক্যানসেল) হলে তা এবং অন্যান্য পিপিজি মিটিংয়ের তারিখগুলি নোটিসবোর্ডে টাঙ্গিয়ে দেওয়া হয়।</p> <p>এড বললেন যে যখনই পরিচালকেরা (ডাইরেক্টর) মিটিংয়ের তারিখ নিশ্চিত করবে, আমরা তখন পোস্টার টাঙ্গিয়ে দিব। উনি আরো বললেন যে এই গ্রুপের জন্য আমাদের আরো রোগী আনার প্রয়োজন এবং আমরা আমাদের গ্রুপের কাছে সাহায্য চাই অন্যদের মাঝে একথা ছড়িয়ে দিতে এবং অন্যদের মিটিংয়ে আসতে উৎসাহ দিতে।</p>	
৫।	<p><u>আলোচনার অন্যান্য বিষয়</u></p> <p><u>টেলিফোন</u></p> <p>রোগীরা ব্যবস্থাপনা টীমকে (ম্যানেজম্যান্ট) জানাল যে টেলিফোনের লাইনগুলি ঠিকমত কাজ করছে না। সকালে যখন তাঁরা সার্জারীতে ফোন করে এবং যখন কথা বলার জন্য বাংলা বা ইংরেজী বেছে নেয় তারপর লাইন বারবার কাটতে থাকে।</p>	আফরোজা সকালে প্রথমেই টেলিফোনের বিষয়টি দেখবে।

তাঁরা জানালেন যে তাঁরা রিসেপশন ষ্টাফদের জানিয়েছেন এবং তারা বলেছিলেন ব্যাপারটা দেখবেন কিন্তু সমস্যা এখনো আছে।

আফরোজা গ্রুপকে আশ্বস্ত করলেন যে উনি ষ্টাফদের সাথে কথা বলবেন এবং জরুরী বিষয় হিসাবে এটার ব্যবস্থা নিবে।

#### ম্যানেজারের সাক্ষাৎ পাওয়া

একজন রোগী বললেন যে সে ম্যানেজারের সাক্ষাৎ পায় না কারণ ম্যানেজার সবসময় মিটিঙে থাকে।

আফরোজা বললেন যে সে মিটিংগুলিতে ব্যস্ত ছিল এবং তাকে না পাওয়ার জন্য ক্ষমা চাইলেন। আফরোজা রোগীদের জানালেন যে তার অনুপস্থিতিতে রোগীরা সবসময় হেনার সাথে কথা বলতে পারে; হেনা এখন রিসেপশন ম্যানেজার এবং তাদের যে কোন প্রশ্ন এবং সমস্যা সমাধানে সাহায্য করতে পারে।

#### টয়লেট

রোগীরা অনুরোধ করলেন টয়লেটে একটা জগ অথবা পট দেওয়ার জন্য। টয়লেট ব্যবহার করার পর ধোয়া এবং পরিষ্কার করার জন্য এটা একটা কালচারাল (সাংস্কৃতিক) চাহিদা।

আফরোজা এই ব্যাপারটি দেখবেন।

#### বাচ্চাদের সুবিধাদি এবং খেলনা

একজন রোগী যখন বাচ্চারা সার্জারীতে আসে তখন তাদের জন্য কিছু খেলনা এবং বই রাখার অনুরোধ করেছেন। কোনো কোনো সময় রোগীকে ডাকা পর্যন্ত অপেক্ষা অপেক্ষা করতে হয় এবং বাচ্চাদেরকে ব্যস্ত রাখতে অভিভাবকদের জন্য এটা একটা ভালো উপায় হবে।

বর্তমানে যে খেলনা আছে সেগুলি নোংরা। আপনি কি এগুলি পরিষ্কার করার বিষয়টি দেখতে পারেন?

এড রোগীদের জিঙেস করলেন যে যদি তাদের কাছে থাকে অথবা তাঁরা কাউকে জানে যাদের খেলনা আছে যেগুলি তাঁরা সার্জারীকে দান করতে পারে। তাছাড়া যদি তাদের কাছে বই এবং বুকশেল্ফ থাকে তাহলে সার্জারী খুব খুশী হয়ে সেগুলি নিতে রাজী আছে।

আমরা নোটিসবোর্ডে একটা পোস্টার টাঙ্গিয়ে দিব যাতে অন্যান্য রোগীরা দেখতে পারে এবং বই এবং খেলনা দান করতে পারে।

রোগীরা আরো অনুরোধ করলেন যে টিভি যেন ছাড়া থাকে। রোগীরা যখন অপেক্ষা করে তখন এটা রোগীদের এবং বাচ্চাদের ব্যস্ত রাখতে সাহায্য করতে পারে।

এড বললেন যে স্বাস্থ্য বিষয়ক (হেলথ ইনফরমেশন) তথ্য টেলিভিশনে পাওয়া যায় কিনা তা সার্জারী দেখবে। এটা শিক্ষামূলক হবে যা সাধারণ টিভি থেকে ভালো হবে।

আফরোজা রোগীদের জন্য জগ রাখার বিষয়টি দেখবে।

আফরোজা বই এবং বই এর শেল্ফ দান (ডোনেশন) পাওয়ার জন্য একটা পোস্টার তৈরী করবে।

	<p><b>ভ্যানগার্ড</b></p> <p>টাওয়ার হ্যামলেটকে উনত্রিশটা ভ্যানগার্ডের একটি হিসাবে বেছে নেওয়া হয়েছে, যা কমুনিটিতে স্বাস্থ্য সেবার বিভিন্ন নতুন মডেল প্রদর্শন করবে। এই নতুন স্বাস্থ্য সেবা মডেলগুলি জাতীয়ভাবে প্রাধান্য পাবে এবং সম্পূর্ণ বারার রোগীদের জন্য এক নতুন সেবার প্রবর্তন করবে।</p> <p>দয়া করে নীচের লিংকটি দেখুন।</p> <p><a href="http://www.healthwatchtowerhamlets.co.uk/news/tower-hamlet-to-lead-the-way-with-new-models-of-care/">http://www.healthwatchtowerhamlets.co.uk/news/tower-hamlet-to-lead-the-way-with-new-models-of-care/</a></p>	
	<p><u>পরবর্তী মিটিংয়ের তারিখ</u></p> <p>২৮ এপ্রিল ২০১৫ পরিচালকদের (ডাইরেক্টর) সঙ্গে</p>	