

শেল্টার্ড হাউজিং সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ড



Sheltered housing service
standards – Bengali translation

গেটওয়েতে আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে বাসিন্দাদের সুবিধামত ও তাদের পছন্দমত সার্ভিস প্রদান করা এবং আমাদের বাসিন্দাদের ব্যতিক্রম বা 'রেসিডেন্টস' ডিফারেন্সেস-এর প্রতিফলন ঘটানো।

আমাদের শেল্টার্ড হাউজিং স্কিমগুলোর বাসিন্দাদের সাথে একত্রে মিলে আমরা এই মান বা স্ট্যান্ডার্ড তৈরী করেছি।

শেল্টার্ড হাউজিং কি?

৬০ বছরের বেশি বয়স্ক লোকদের জন্য আমাদের শেল্টার্ড হাউজিং তৈরী করা হয়েছে (তবে আমাদের দুটি স্কিমে এশিয়া ও সোমালী বাসিন্দাদের জন্য বয়সসীমা ৫৫ বছর করা হয়েছে)। আমরা নিরাপদ ও বন্ধুত্বপূর্ণ পরিবেশ প্রদান করছি যেখানে আপনারা স্বাধীনভাবে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা নিয়ে বাস করতে পারেন।

যোগাযোগ

আমাদের কাছে ফোন করলে, চিঠি লিখলে বা ইমেইল করলে এবং আপনার বাড়িতে গেলে বা আমাদের অফিসে আসলে আমাদের একটি নির্দিষ্ট সময়সীমা আছে যার মধ্যে আমরা তার উত্তর দিয়ে থাকি।

আমাদের গুরুত্বপূর্ণ স্ট্যান্ডার্ডগুলো নিচে দেয়া হল।

আমরা:

- ১০ টি রিং-এর মধ্যে উত্তর দিব;
- সোমবার থেকে শুক্রবার (তবে সরকারী ছুটির দিন ছাড়া) সকাল ৯টা থেকে সন্ধ্যা ৫টা পর্যন্ত আমাদেরকে ফোনে পাওয়া যাবে;

• প্রতিদিন আপনাদের ভয়েস মেইল শুনবে এবং কোন মেসেজ রাখলে অফিস চলাকালীন এক দিনের মধ্যে আপনাদেরকে ফোন করব;

• বয়স্ক বাসিন্দাদের জন্য বছরে কমপক্ষে দুইবার আমাদের নিউজলেটারের (গেটওয়ে কোম্পানিয়নের) কপি পাঠাব; এবং

• প্রত্যেককে আমাদের শেল্টার্ড রেসিডেন্টস' হ্যান্ডবুকের কপি প্রদান করব।

আমাদের 'কস্টমার কেয়ার' লিফলেটে আপনাদের জন্য এই স্ট্যান্ডার্ডগুলোর একটি পূর্ণ তালিকা দেয়া হয়েছে (আমাদের রিসেপশন থেকে আপনি এই লিফলেট সংগ্রহ করতে পারবেন)।

আপনার স্কিম ম্যানেজার

আপনার স্কিম ম্যানেজার যা করবেন:

- সোমবার থেকে শুক্রবার পর্যন্ত সপ্তাহে ৩৫ ঘন্টা দায়িত্ব পালন করবেন (তবে সরকারী ছুটির দিন বাদে);
- প্রতিদিন (সোমবার থেকে শুক্রবার পর্যন্ত) আপনার ভালমন্দ খোজখবর নিবেন (তা হতে পারে আপনার বাসায় গিয়ে অথবা আপনার কল সিস্টেমে ফোন করে);
- স্কিমের ভেতরে ও বাহিরে সোশ্যাল কর্মকাণ্ডের আয়োজন করবেন;
- স্বাধীনভাবে বসবাস করার জন্য আপনার যে সার্ভিস ও সুযোগ সুবিধা দরকার তা আপনি পাচ্ছেন কিনা তা নিশ্চিত করবেন;
- আপনাকে নিয়ে আপনার জন্য আলাদা সাপোর্ট প্লান তৈরী করবেন, তা আপ টু ডেট রাখবেন এবং প্রতি ছয়মাসে কমপক্ষে একবার তা পর্যালোচনা করবেন;

- ক্ষিমের নিরাপত্তা নিশ্চিত করবেন এবং কোন মেরামতের দরকার হলে তা জানাবেন;
- আপনার জরুরী প্রয়োজনে ব্যবহারের জন্য ২৪ ঘন্টা এ্যালার্ম সার্ভিসের ব্যবস্থা নিশ্চিত করবেন;
- প্রতি সপ্তাহে একবার ফায়ার এ্যালার্ম এবং প্রতি মাসে একবার পেন্ডান্ট ও পুল কার্ড পরীক্ষা করে দেখবেন;
- স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা জনিত কোন বিষয় থাকলে তা জানাতে আপনাকে উৎসাহিত করবেন;
- নিয়মিত স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা পরীক্ষা করবেন, তার ফলাফল লিখে রাখবেন এবং দরকার হলে পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন;
- আপনার প্রতিবেশী বা আপনি যদি কোন অভিযোগ তোলেন তাহলে আপনাদের প্রাইভেসি ও গোপনীয়তার অধিকার বিবেচনায় রেখে তা আলোচনা করবেন;
- আপনার স্বাস্থ্য ও সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয় সম্পর্কে সহযোগিতা ও পরামর্শ দিবেন এবং ডাক্তার, হাসপাতাল বা অন্য কোন সার্ভিসের দরকার হলে তা পেতে আপনাকে সাহায্য করবেন;
- সব ধরনের বৈষম্যের বিরোধিতা করে এবং সবার জন্য সমান সুযোগ সৃষ্টি করে কমিউনিটির ধারণাকে উৎসাহিত করবেন;
- বয়স বৃদ্ধি সত্ত্বেও কর্মক্ষম বা একটিভ থাকতে আপনাকে উৎসাহিত করবেন এবং স্বাস্থ্যসম্মত বসবাস ও সামাজিক কর্মকাণ্ডের ব্যবস্থা করবেন; এবং
- এবিউজ থেকে রক্ষা করাসহ বয়স্কদের জন্য প্রাপ্য সকল সার্ভিস সম্পর্কে আপনারা যাতে দরকারী পরামর্শ ও তথ্য পান তা নিশ্চিত করা।

শেল্টার্ড রেসিডেন্টস' হ্যান্ডবুকের শেষের পৃষ্ঠায় আপনাদের জন্য প্রয়োজনীয় ফোন নম্বরসমূহের একটি তালিকা প্রকাশ করা হয়েছে।

বিকল্প ব্যবস্থা (কাভার এ্যারেঞ্জমেন্টস)

আপনার ক্ষিম ম্যানেজারের অনুপস্থিতিতে (যেমন, ছুটিতে থাকলে) আমরা আরেকজন ক্ষিম ম্যানেজারের ব্যবস্থা করব। যখন কোন ম্যানেজারই থাকবেন না (যেমন, তারা যদি অসুস্থ থাকেন) তখন কেয়ার এ্যালার্ম সিস্টেমের ব্যবস্থা করা হবে।

আপনাকে তথ্য দেয়া এবং আপনার মতামত জানা

আপনাদের সার্ভিসে কোন পরিবর্তন বা উন্নয়ন আনার আগে সবসময় আমরা আপনাদের সাথে আলোচনা করব।

আমরা:

- সঠিক উপায়ে আপনার সাথে আলোচনা করব (যেমন, রেসিডেন্টস' মিটিং ডেকে বা চিঠি পাঠিয়ে);
- যারা প্রভাবিত হবেন তাদের সবাইকে অন্তর্ভুক্ত করব;
- আমরা যে পরিবর্তন আনতে চাই তা স্পষ্টভাবে বর্ণনা করব;
- আপনাদের মতামত জানতে চাইব;
- আপনাদের মতামত আমাদের সিদ্ধান্তকে কিভাবে প্রভাবিত করবে তা বুঝিয়ে বলব; এবং
- আলোচনার ফলে কি ঘটল তা আপনাদেরকে জানাব।

আপনার বাড়ি

নতুন বাসায় ওঠা

আপনার স্কিম ম্যানেজার যা করবেন:

- আপনার স্কিম ম্যানেজার আপনাকে অভ্যর্থনা জানাবেন এবং স্কিমে কিভাবে বসবাস করবেন সে সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য দেবেন (এর মধ্যে থাকবে, আপনি কিভাবে তাদের সাথে যোগাযোগ করবেন এবং তারা উপস্থিত না থাকলে কি করতে হবে)।
- তারা আপনাকে কেয়ার এ্যালার্ম সিস্টেমসহ স্কিমের যন্ত্রপাতি ও অন্যান্য সুযোগসুবিধা সম্পর্কে জানাবেন এবং তা কিভাবে ব্যবহার করতে হবে তা বলবেন।
- স্কিমে যদি কোন সার্ভিস দেয়া হয় সে সম্পর্কে আপনাকে জানাবেন, যেমন পায়ের যত্ন (কিরোপডিস্ট) বা চুল কাটা (হেয়ারড্রেসার) সংক্রান্ত;
- আপনার কাছ থেকে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সংগ্রহ করবেন, যেমন জরুরী অবস্থায় কার সাথে যোগাযোগ করতে হবে; এবং
- আপনার নতুন বাসায় ওঠার চার সপ্তাহের মধ্যে নতুন টেন্যান্ট চেকলিস্ট পূরণ করবেন। তারা প্রতিটি বিষয় নিশ্চিত করার জন্য আপনাকে সই করতে বলবেন।

নিরাপত্তা

শেল্টার্ড হাউজিং যে নিরাপত্তা প্রদান করে অনেক বাসিন্দাই তার মূল্যায়ন করেন।

আমরা:

- আমরা আপনার ফ্লোরের মাষ্টার চাবি বা বার্তি একটি চাবি আপনার স্কিম ম্যানেজারের অফিসে

তালাবদ্ধ ফাইলিং কেবিনেটে রাখব এবং কেবল মাত্র জরুরী অবস্থাতে তা ব্যবহার করব;

- নিরাপত্তা জনিত মেরামতকে অগ্রাধিকার দেব (যেমন, প্রধান প্রবেশ দরজা বা ইন্টারকম সিস্টেমের মেরামত);
- আমাদের কর্মচারীদেরকে পরিচয়পত্র দেব এবং তারা যাতে তা পরিধান করেন তা নিশ্চিত করব; এবং
- আমাদের কন্ট্রোলরগণ যাতে পরিচয়পত্র পড়েন এবং তা ব্যবহার করেন তা নিশ্চিত করব (এটি তাদের কন্ট্রোল উল্লেখ আছে)।

মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ (রিপেয়ার এন্ড মেন্টেন্যান্স)

আমরা মেরামতের কাজকে নিচের ধাপে বিভক্ত করি।

- **অতি জরুরী মেরামত** - ৪ ঘন্টার মধ্যে আমরা ব্যবস্থা নেব এবং ২৪ ঘন্টার মধ্যে তার সমাধান করব। যেমন, বিদ্যুত একেবারে চলে যাওয়া।
- **জরুরী মেরামত** - আমরা ৭ দিনের মধ্যে ব্যবস্থা নেব। এর মধ্যে থাকতে পারে ছাদ, গাটার বা ডাউনপাইপ থেকে পানি পরা যা আপনার বাড়িতে স্বেচ্ছাসেত অবস্থা তৈরী করে।
- **নিয়মিত মেরামত** - আমরা ৩০ দিনের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ করব। যেমন, শিঁড়ির ছোটখাট মেরামত।

আমাদের রিপেয়ার ও মেন্টেন্যান্স লিফলেট থেকে আপনারা মেরামতের পূর্ণ তালিকা, তা কোন শ্রেণীতে পরে এবং কিভাবে মেরামত রিপোর্ট করতে হবে তা জানতে পারেন।

উন্নয়ন ও সংস্কার

(ইমপ্রভমেন্টস ও এ্যাডাপটেশনস)

আপনার চলাফেরা সহজ করার জন্য আপনার ঘরে কোন সমস্বয়ের দরকার আছে কিনা তা বিশেষজ্ঞ থেরাপি টীম যাচাই করে দেখবেন।

এই কাজ শেষ হলে আমরা:

- অকুপেশনাল থেরাপি টীমের কাছে লিখব এবং আপনাকে তার কপি পাঠাব;
- গুরুত্বপূর্ণ কোন কারন থাকলেই কেবল আমরা কাজ করা বাতিল করব (যেমন, এই কাজের ফলে যদি বিল্ডিং-এর কোন প্রকার ক্ষতি হয়)।
- ছোটখাট কোন সমস্বয়ের দরকার হলে ৩০ দিনের মধ্যে আমরা তা করব (যেমন, হ্যান্ডরেইল স্থাপন); এবং
- বড় ধরনের কোন সংস্কার দরকার হলে যখনই বাস্তবসম্মত হবে তখনই তা করব।

আপনারা এইডস এন্ড এ্যাডাপটেশনস লিফলেট থেকে এ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পারেন।

আপনার বাড়িতে বড় মাপের কোন কাজ

আপনার বাড়িতে কোন বড় মাপের কাজের দরকার হলে আমরা যা করব:

- কোন কাজ শুরু করার আগে আপনার সাথে আলোচনা করব;
- আপনার পছন্দের রং জানতে চাইব (কিচেন ইউনিটের জন্য), কিচেন ও বাথরুম উভয়ের টাইলস ও ফ্লর কাভারিং পছন্দ করতে বলব (যদি কর্মসূচীতে তা অন্তর্ভুক্ত থাকে);

- আপনাকে তথ্য দেব;
- আমাদের কন্ট্রাক্টরগণ আপনার বাড়িতে কিভাবে কাজ করবেন বলে আমরা আশা করছি তা আপনাকে জানাব;
- আপনার বাড়িতে আমরা যে কাজ করেছি তা পরিদর্শন করব; এবং
- আপনার বাড়ির কাজ শেষে আমরা আপনার কাছে একটি সন্তুষ্টি জরিপ পাঠাব।

কেয়ার এ্যালার্ম

আপনার স্কিম ম্যানেজার যখন না থাকবেন তখন আপনার বাসার পুল কর্ডটি কেয়ার এ্যালার্ম সিস্টেমের সাথে যুক্ত থাকবে। এই সার্ভিস লন্ডন বারা অফ টাওয়ার হ্যামলেটস এ্যালার্ম কর্তৃক প্রদান করা হয়। জরুরী অবস্থায় তারা আপনাকে সাহায্য করবে।

তাদের টার্গেট টাইম হচ্ছে:

- ৩০ সেকেন্ডের মধ্যে ৮০% ফোন কলের উত্তর দেয়া;
- ৬০ সেকেন্ডের মধ্যে ৯৮.৫% ফোন কলের উত্তর দেয়া; এবং
- ৩০ মিনিটের মধ্যে জরুরী প্রয়োজনে ব্যবস্থা গ্রহণ করা।

কেয়ার এ্যালার্ম যন্ত্রপাতি ঠিকমত কাজ করছে কিনা তা আমরা প্রতি মাসে পরীক্ষা করে দেখব।

কমিউনিটি লাইফ

আমরা স্কিমে সামাজিক কর্মকাণ্ড আয়োজনকে উৎসাহিত করি এবং আপনাদের অংশগ্রহণের জন্য বিভিন্ন ধরণের আয়োজন করে থাকি। এছাড়াও আমরা স্থানীয় লোকজনকে জড়িত করার চেষ্টা করি।

সামাজিক কর্মকাণ্ডের কোন সাধারণ স্ট্যান্ডার্ড নেই। বাসিন্দাদের স্বার্থের কথা বিবেচনা করে আমরা তা আয়োজন করি। স্কিম ম্যানেজার আপনার পরামর্শ গ্রহণ করবেন এবং সে অনুযায়ী কাজ করবেন।

জড়িত হওয়া

নিচের গ্রুপগুলো মূলত আমাদের শেল্টার্ড হাউজিং স্কিমের বাসিন্দাদের জন্য করা হয়েছে।

টেন্যান্ট ইনভলভমেন্ট গ্রুপ (টিআইজি)

- প্রত্যেকটি শেল্টার্ড হাউজিং স্কিমে একটি টিআইজি আছে যেখানে স্কিমের সকল বাসিন্দা অংশগ্রহণ করতে পারেন।
- প্রতিটি টিআইজি তিন মাসে অন্তত একবার মিলিত হয় (অথবা বাসিন্দারা রাজি হলে আরো বেশি বার বৈঠক করে)।
- আমরা মিটিং-এর মিনিউটস (আলোচিত বিষয়ে নোট রাখা) লিখে রাখার জন্য বাসিন্দাদের উৎসাহিত করি, তবে বাসিন্দারা চাইলে স্কিম ম্যানেজার তা করবেন।
- বৈঠকে কোন পরামর্শ থাকলে বা কোন বিষয় উত্থাপিত হলে আপনার স্কিম ম্যানেজার তা বিবেচনা রাখবেন।

শেল্টার্ড হাউজিং ফোরাম

- শেল্টার্ড হাউজিং ফোরাম প্রতি তিন মাসে একবার মিলিত হয় এবং প্রতি বছর এর বার্ষিক সাধারণ সভা (এজিএম) অনুষ্ঠিত হয়।
- আমরা সকল শেল্টার্ড হাউজিং বাসিন্দাকে এই মিটিং-এ আসার জন্য দাওয়াত দেই, তবে এখানে অংশগ্রহণ করার জন্য দুইজন করে বাসিন্দাকে বাছাই করার জন্য প্রতিটি স্কিমকে আমরা উৎসাহিত করি।
- ফোরামের সদস্যগণ বাসিন্দা সদস্যদের মধ্য থেকে এজিএমের সভাপতি নির্বাচিত করেন।
- আমরা প্রতিটি শেল্টার্ড হাউজিং স্কিমে দুই সপ্তাহ আগে মিটিং-এর সময় ও স্থান জানিয়ে দিব।
- আমরা মিটিং-এর মিনিউটস লিখে রাখি। আমাদের সাধারণ সভায় মিনিউটস গ্রহণের ব্যাপারে সবাই একমত হয়েছেন।
- সভাপতি ও আমাদের রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট ম্যানেজার এজেভা ঠিক করেন।
- আপনি যদি মিটিং-এ আসেন তাহলে এর গোপনীয়তা এবং অন্য বাসিন্দা ও কর্মচারীদের মতামতের প্রতি সম্মান রাখুন। আপনি যদি অন্য কারো ব্যাপারে পৃথক কোন অভিযোগ বা বিষয় উত্থাপন করতে চান তাহলে মিটিং-এর আগে তা শেল্টার্ড হাউজিং ম্যানেজারের সাথে আলাপ করুন।

বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে
রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট টিমের সাথে
যোগাযোগ করুন।

হাউজিং অফিসার

আপনার হাউজিং অফিসার রেন্ট এ্যাকাউন্ট ও টেন্যাপ্সি সংক্রান্ত অন্যান্য বিষয়ে আপনাকে পরামর্শ দিতে পারেন (যেমন, সার্ভিস চার্জ, লেটিংস ও বাড়ি বদল)।

তারা যা করবেন:

- দুই মাস পরপর প্রতিটি স্কিমে একটি পর্যালোচনা বা সার্জারি করবেন (আপনাদের স্কিমের নোটিশ বোর্ডে এই সার্জারি তারিখ জানিয়ে দেয়া হবে);

- আট সপ্তাহ পরপর স্কিমের (ও গ্রাউন্ডস) পরিদর্শন অব্যাহত রাখবেন এবং এই পরিদর্শনে অংশ নেয়ার জন্য আপনাদেরকে বলবেন; এবং
- বলার ১০ কার্য দিবসের মধ্যে নির্ধারিত সময়ে আপনার বাড়িতে আপনার সাথে দেখা করবেন।

মনিটরিং ও ফিডব্যাক

শেল্টার্ড হাউজিং ফোরাম এই স্ট্যান্ডার্ড মনিটর ও পর্যালোচনা করবে। আমরা তাদেরকে নিয়মিত আপডেট ও প্রতিবেদন বা রিপোর্ট দেব এবং সার্ভিসের উন্নয়নে ফোরামকে জড়িত করব।



You can ask for this leaflet in large print, on audio tape or in another language. Please contact us on 020 8709 4300.

আপনি এই লিফলেটটি বড় ছাপায়, অডিও টেপে বা অন্য যে কোন ভাষায় পেতে পারেন। দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে। [Bengali]

Waxaad dalban kartaa warqaddan oo ku daabacan farta waawayn, iyadoo ku duuban cod ama ku tarjuman luqadaha beesha. Fadlan nagala soo xidhiidh telefoonka ah 020 8709 4300. [Somali]

Możesz poprosić o tę ulotkę drukowaną dużą czcionką, w postaci zapisu audio lub w innym z języków społeczności. Skontaktuj się z nami pod numerem telefonu 020 8709 4300. [Polish]

Quý vị có thể xin tờ rơi (tờ thông tin) này bằng khổ chữ lớn, bằng ghi âm hoặc tiếng nói khác trong cộng đồng. Xin vui lòng liên lạc với chúng tôi, điện thoại số 020 8709 4300. [Vietnamese]

你可要求這份單張的大字印刷本、錄音或其他社區語言的版本，請致電 020 8709 4300 與我們聯絡。 [Chinese]

آپ یہ کتابچہ بڑے حروف، آڈیو یا کسی دوسری کمیونٹی زبان میں طلب کر سکتے ہیں۔ براہ مہربانی ہم سے فون نمبر 020 8709 4300 پر رابطہ کریں۔ [Urdu]



Awarded for excellence



INVESTOR IN PEOPLE



North River Alliance

Gateway Housing Association

409-413 Mile End Road, London, E3 4PB

Residents: 020 8709 4300

General enquiries: 020 8709 4409

Fax: 020 8709 4400

Textphone: 020 8981 3729

Email: enquiries@gatewayhousing.org.uk

www.gatewayhousing.org.uk

আমরা আপনাদেরকে যে সার্টিসগুলো প্রদান করব এই লিফলেটের মাধ্যমে সেসম্পর্কে তথ্য প্রদান করা হল। টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট অনুযায়ী আপনার যে অধিকারগুলো আছে এই লিফলেট তাতে কোন পরিবর্তন আনবে না। এই লিফলেটটি তৈরী করতে যে বাসিন্দারা সাহায্য করেছেন তাদেরকে অনেক অনেক ধন্যবাদ।