

## ইস্ট এন্ড কমিউনিটি হেলথ সেন্টার ক্লায়েন্ট-এর অভিজ্ঞতা সংক্রান্ত জরিপ

যেহেতু আপনি সম্প্রতি ইস্ট এন্ড কমিউনিটি হেলথ সেন্টারে সাক্ষাত করতে এসেছিলেন সেহেতু এই জরিপটিতে অংশগ্রহণ করার জন্য আপনাকে আমন্ত্রণ করা হচ্ছে। আমরা যে সেবা প্রদান করি তা উন্নত করতে এই জরিপে আপনার প্রশ্নের উত্তরসমূহ আমাদের সাহায্য করবে। জরিপটির ছয়টি বিভাগ রয়েছে এবং এটি সম্পন্ন করতে আনুমানিক ৫ মিনিট সময় লাগবে।

এই জরিপে অংশগ্রহণ করা স্বেচ্ছামূলক এবং এই জরিপে প্রদত্ত আপনার সকল প্রশ্নের উত্তরসমূহ গোপন রাখা হবে।

### A.ক। আপনি কী নিজের জন্য এই জরিপটি সম্পন্ন করছেন বা অন্য কোনো ব্যক্তির জন্য করছেন?

- আমি নিজের জন্য এই জরিপটি সম্পন্ন করছি
- আমি অন্য ব্যক্তির জন্য এই জরিপটি সম্পন্ন করছি

### B. খ। আপনি অন্য কোনো ব্যক্তির জন্য এই জরিপটি সম্পন্ন করলে, কার জন্য আপনি এটি সম্পন্ন করছেন?

- আমি পরিবারের একজন সদস্য বা বন্ধুর জন্য এটি সম্পন্ন করছি
- একজন রোগী বা ক্লায়েন্টের জন্য এটি সম্পন্ন করছি
- অন্যান্য (অনুগ্রহ করে রোগীর সাথে আপনার সম্পর্ক উল্লেখ করুন, আপনার নাম নয়): \_\_\_\_\_

### শাখা ১(1): আমাদের সাথে যোগাযোগ করা

প্রশ্ন ১। (Q1)	আপনি এইমাত্র যে সাক্ষাত করলেন তার জন্য যে সময়সূচি প্রদান করা হয়েছিল সেটি কেমন ছিল?
	<input type="radio"/> আমার সাক্ষাতসূচি ছিল না – আমি সহসা এসে উপস্থিত হয়েছি (প্রশ্ন ২খ বাদ দিয়ে যান) <input type="radio"/> আমি টেলিফোন করে এটি বন্দোবস্ত করেছি <input type="radio"/> গতবারের সাক্ষাতের সময় আমি এটি বন্দোবস্ত করেছি <input type="radio"/> আমি ই-মেইল করে এটি বন্দোবস্ত করেছি <input type="radio"/> এটি বন্দোবস্ত করার জন্য আপনি আমাকে টেলিফোন করেছেন <input type="radio"/> অন্যান্য (অনুগ্রহ করে উল্লেখ করুন): _____

প্রশ্ন ২। (Q2)	আপনি এইমাত্র যে সাক্ষাত করলেন তা সম্পর্কে চিন্তা করে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহকে একটি মাপদণ্ডে খারাপ থেকে চমৎকারের ভিত্তিতে কীভাবে মূল্যায়ন করবেন?	খারাপ (Poor)	বেশ খারাপ	ভালো	খুবই ভালো	চমৎকার (Excellent)
a. ক।	আপনার সাক্ষাতসূচি পাওয়া এবং সাক্ষাত করার মধ্যে যে পরিমাণ সময় লেগেছে	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. খ।	কেন্দ্রে প্রবেশ সংক্রান্ত আপনার সামগ্রিক অভিজ্ঞতা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**শাখা ২(২): সেন্টারে পৌঁছানো এবং অপেক্ষা করা**

আপনি যে সাক্ষাত করলেন এখনও তা সম্পর্কে চিন্তা করে...

প্রশ্ন ৩। (Q3)	আপনার সাক্ষাতের সময় অতিক্রান্ত হয়ে যাওয়ার পর অভ্যর্থনা এলাকায় আপনি কতক্ষণ অপেক্ষা করেছেন?
	<input type="radio"/> ৫ মিনিটের থেকে কম <input type="radio"/> ৫ থেকে ১০ মিনিট <input type="radio"/> ১১ থেকে ২০ মিনিট <input type="radio"/> ২১ থেকে ৩০ মিনিট <input type="radio"/> ৩০ মিনিটের থেকে বেশি <input type="radio"/> আমি সাক্ষাতসূচির বন্দোবস্ত করিনি

প্রশ্ন ৪। (Q4)	নিম্নলিখিত বিষয়সমূহকে একটি মাপদণ্ডে আপনি খারাপ থেকে চমৎকারের ভিত্তিতে কীভাবে মূল্যায়ন করবেন ...?	খারাপ (Poor)	বেশ খারাপ	তাঁলো	খুবই তাঁলো	চমৎকার (Excellent)
a. ক।	যে সময় আমরা খোলা রাখি?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. খ।	আমাদের অভ্যর্থনা বিষয়ক কর্মচারীদের সাথে আপনার সামগ্রিক অভিজ্ঞতা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. গ।	আপনার সাক্ষাতের কারণ সম্পর্কে স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারীর সাথে কথা বলার পূর্বে আপনাকে পরীক্ষা কক্ষে যে পরিমাণ সময় অপেক্ষা করতে হয়েছিল	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**শাখা ৩ (৩): আপনার সাক্ষাতসূচি**

এই সাক্ষাত সম্পর্কে এখনও চিন্তা করে...

প্রশ্ন ৫। (Q5)	সাক্ষাতের সময় আপনি যে প্রধান স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারীর সাথে কথা বলেছেন সে সম্পর্কে চিন্তা করে নিম্নলিখিত বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে একটি মাপদণ্ডে আপনি খারাপ থেকে চমৎকারের ভিত্তিতে এই ব্যক্তিকে কীভাবে মূল্যায়ন করবেন ...?	খারাপ (Poor)	বেশ খারাপ	তাঁলো	খুবই তাঁলো	চমৎকার (Excellent)
a. ক।	তারা আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত ইতিহাস জেনেছেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. খ।	তারা আপনার উদ্বেগের কথা শুনেছেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. গ।	তারা আপনি বুঝতে পারেন এমন ভাষায় কথা বলেছেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ঘ।	তারা এমন পদ্ধতিতে ব্যাপারগুলো ব্যাখ্যা করেছেন যা বোঝা সহজ ছিল	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. ঙ।	তারা আপনার প্রয়োজন এবং পছন্দের ব্যাপারে সংবেদনশীল ছিলেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. চ।	তারা আপনার সাথে মর্যাদাপূর্ণ এবং সম্মানজনক আচরণ করেছেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. ছ।	সাক্ষাতের পর আপনার কী করা প্রয়োজন সে সম্পর্কে তারা আপনাকে স্পষ্ট নির্দেশাবলী প্রদান করেছেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. জ।	সাক্ষাতের কারণ সম্পর্কে স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারীর সাথে কথা বলার ব্যাপারে আপনার সামগ্রিক অভিজ্ঞতা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**শাখা ৪ (৪): এই সাক্ষাতটি সম্পর্কে আপনার সামগ্রিক অভিজ্ঞতা**

প্রশ্ন ৬। (Q6)	এই সাক্ষাতটি সম্পর্কে চিন্তা করে একটি মাপদণ্ডে আপনি খারাপ থেকে চমৎকারের ভিত্তিতে কীভাবে মূল্যায়ন করবেন ...?	খারাপ (Poor)	বেশ ভালো	ভালো	খুবই ভালো	চমৎকার (Excellent)
a. ক।	সেন্টারটির সামগ্রিক পরিচ্ছন্নতা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. খ।	সেন্টারটির সামগ্রিক বস্তুগত সুযোগ-সুবিধা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. গ।	সাক্ষাতের সময় আপনি যে চিকিৎসক/ স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী(দের) দেখেছেন তার প্রতি আপনার আস্থা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ঘ।	আপনার বিশ্বাস যে আপনি যেভাবে গোপনীয়তার ব্যাপ্তি প্রত্যাশা করেন আপনার স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য সেভাবেই আলোচনা করা হয়েছে	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. ঙ।	আপনি আমাদের সাথে যে সাক্ষাত করলেন সে সম্পর্কে আপনার সামগ্রিক অভিজ্ঞতা	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**শাখা ৫ (5): গত বছর বা তার কাছাকাছি সময়ে আমাদের সাথে সাক্ষাত সংক্রান্ত আপনার অভিজ্ঞতা**

নিচের প্রথম কয়েকটি প্রশ্ন পূর্বে জিজ্ঞাসা করা প্রশ্নগুলোর অনুরূপ। তবে আপনার সবচেয়ে সাম্প্রতিক সাক্ষাত সম্পর্কে চিন্তা করার পরিবর্তে, **গত বছর বা তার কাছাকাছি সময়ে** আমাদের সাথে আপনার অভিজ্ঞতা সম্পর্কে...আমরা আপনাকে আরো ব্যাপকভাবে চিন্তা করাতে চাই।

প্রশ্ন ৭। (Q7)	গত বার আপনি অসুস্থ ছিলেন বা আপনি স্বাস্থ্য সংক্রান্ত সমস্যা নিয়ে উদ্বিগ্ন ছিলেন...		
a. ক।	আপনি যে তারিখে চেয়েছিলেন সেই তারিখে সাক্ষাতসূচি পেয়েছিলেন কি?	<input type="radio"/> হ্যাঁ (Yes)	<input type="radio"/> না (No)
b. খ।	গত বার আপনি অসুস্থ ছিলেন বা আপনি স্বাস্থ্য সংক্রান্ত সমস্যা নিয়ে উদ্বিগ্ন ছিলেন, যখন আপনার চিকিৎসক বা নার্স প্র্যাক্টিশনারের সাথে সাক্ষাত করার জন্য আপনি প্রথম চেষ্টা করেছিলেন তখন থেকে প্রকৃতপক্ষে আপনার তাকে বা অন্য কারো সাথে তাদের কার্যালয়ে দেখা করতে যেতে কতদিন সময় লেগেছিল?	<input type="radio"/> একই দিন <input type="radio"/> পরের দিন <input type="radio"/> ২-১৯ দিন (দিনের # লিখুন: _____) <input type="radio"/> ২০ দিন বা তার বেশি <input type="radio"/> প্রযোজ্য নয় (জানে না/ প্রত্যাখ্যান করেছে)	

প্রশ্ন ৮। (Q8)	যখন আপনি আপনার চিকিৎসক বা নার্স প্র্যাক্টিশনারের সাথে সাক্ষাত করেন তখন তারা বা অন্য কেউ কত ঘনঘন...?	প্রত্যাখ্যান (জান না/ করেন)	প্রয়োজ্য নয় (Never)	কখনো না	কদাচিৎ	কখনও কখনও	প্রায়ই	সর্বসময় (Always)
a. ক।	সুপারিশকৃত চিকিৎসা-ব্যবস্থা সম্পর্কে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করার সুযোগ প্রদান করেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. খ।	আপনার সেবা এবং চিকিৎসা-ব্যবস্থা সম্পর্কিত সিদ্ধান্তে আপনি যতটুকু থাকতে চান আপনাকে ততটুকুই সম্পূর্ণ করেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. গ।	আপনার সাথে পর্যাপ্ত সময় অতিবাহিত করেন	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

প্রশ্ন ৯। (Q9)	অন্য আরেকটি ব্যাপার, গত বার যখন সন্ধ্যাবেলা, সাপ্তাহিক ছুটির দিন বা সরকারি ছুটির দিনে আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত স্বাস্থ্য সেবার প্রয়োজন হয়েছিল তখন জরুরি বিভাগে যাওয়া ছাড়াই সেবা প্রাপ্তি কতটুকু সহজ ছিল?	খুবই কঠিন (Very Difficult)	কিছুটা কঠিন	কিছুটা সহজ	খুবই সহজ	প্রযোজ্য নয় (Not applicable)
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

প্রশ্ন ১০। (Q10)	ইস্ট এন্ড সিএইচসি (East End CHC)-এ আমি সবসময় স্বাচ্ছন্দ্য এবং আন্তরিকতা অনুভব করি	<input type="radio"/> হ্যাঁ (Yes)	<input type="radio"/> না (No)
---------------------	--	-----------------------------------	-------------------------------

### শাখা ৬ (৬): প্রেক্ষাপট/জনতাত্ত্বিক সংক্রান্ত

প্রশ্ন ১১। (Q11)	আপনার সামগ্রিক শারীরিক স্বাস্থ্য সম্পর্কে সাধারণত আপনি কীভাবে মূল্যায়ন করবেন?	খারাপ (Poor)	বেশ ভালো	ভালো	খুবই ভালো	সম্পূর্ণ (Excellent)
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

প্রশ্ন ১২। (Q12)	আপনি স্বাস্থ্য সেবার জন্য কতদিন ধরে আমাদের সাথে সাক্ষাত করেছেন?	<input type="radio"/> ছয় মাসের থেকে কম	<input type="radio"/> ছয় মাস এবং এক বছরের মধ্যে	<input type="radio"/> এক বছর এবং তিন বছরের মধ্যে	<input type="radio"/> তিন বছর এবং পাঁচ বছরের মধ্যে	<input type="radio"/> পাঁচ বছরের থেকে বেশি
---------------------	---	---	--	--	--	--

প্রশ্ন ১৩। (Q13)	আপনার সবচেয়ে ভালো অনুমান ব্যবহার করে গত বছর বা তার কাছাকাছি সময়ে আপনার নিজের চিকিৎসা সংক্রান্ত সেবার জন্য আমাদের সাথে আপনি কতবার সাক্ষাত করেছেন?	<input type="radio"/> এক	<input type="radio"/> দুই	<input type="radio"/> তিন	<input type="radio"/> চার	<input type="radio"/> পাঁচ বার বা তার বেশি
---------------------	--	--------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	--

প্রশ্ন ১৪। (Q14)	আপনি কি আমাদের পরিষেবাসমূহ আপনার পরিবার বা বন্ধুদের কাছে সুপারিশ করবেন? কেবলমাত্র একটিতে টিক চিহ্ন দিন।	<input type="radio"/> অবশ্যই না	<input type="radio"/> সম্ভবত না	<input type="radio"/> সম্ভবত হ্যাঁ	<input type="radio"/> অবশ্যই হ্যাঁ
---------------------	---	---------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

আপনি অতিরিক্ত মতামত প্রদান করতে চাইলে, অনুগ্রহ করে নিচের স্থানটি ব্যবহার করুন:

মতামত (ঐচ্ছিক)

আমাদের সেন্টারের সাথে আপনার সামগ্রিক অভিজ্ঞতা চিন্তা করে কোন ...?

a. ক। দুটি বিষয় বিশেষভাবে ভালো করে সম্পন্ন করা হয়েছে:

1. ১।

---

---

2. ২।

---

---

b. খ। দুটি বিষয় যা উন্নত করা যেতে পারে?

1. ১।

---

---

2. ২।

---

---

আমরা যেভাবে সেবা প্রদান করি তার উন্নতিতে সাহায্য করতে পারে এমন কোনো অতিরিক্ত তথ্য বা মতামত আছে কী যা আপনি আমাদের জানাতে চান?

---

---

---

---

আমাদের জরিপ সম্পন্ন করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।