সিটিজেন চার্টার (Citizen Charter)
ফরিদপুর মেডিকেল কলেজ, ফরিদপুর

১. রূপকল্প (Vision)

একবিংশ শতাব্দীর জাতীয় স্বাস্থ্য-চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় সক্ষম, দক্ষ, মানবিক ও নৈতিক মূল্যবোধসম্পন্ন চিকিৎসক গড়ে তোলার লক্ষ্যে চিকিৎসা শিক্ষা ও গবেষণায় উৎকর্ষের কেন্দ্র হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হওয়া।

২. অভিলক্ষ্য ও লক্ষ্যসমূহ (Mission)

১. শিক্ষায় উৎকর্ষ (Academic Excellence):

তথ্য ও উপাত্তভিত্তিক শিক্ষা, মানসম্মত পাঠদান এবং ধারাবাহিক পেশাগত দক্ষতা উন্নয়নের মাধ্যমে চিকিৎসা শিক্ষার সর্বোচ্চ মান নিশ্চিত করা।

২. মানসম্মত স্বাস্থ্যসেবা (Quality Healthcare):

নিরাপদ, কার্যকর, রোগীবান্ধব স্বাস্থ্যসেবা প্রদান করা।

৩. নৈতিক চিকিৎসাচর্চা (Ethical Practice):

চিকিৎসাসেবার প্রতিটি ক্ষেত্রে সততা, পেশাদারিত্ব এবং সর্বোচ্চ নৈতিক মান বজায় রাখার সংস্কৃতি গড়ে তোলা।

৪. গবেষণা ও উদ্ভাবন (Research and Innovation):

চিকিৎসাবিজ্ঞানকে সমৃদ্ধ করা এবং জনস্বাস্থ্যের উন্নয়নে সহায়ক গবেষণা ও উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করা এবং তাতে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করা।

৫. নেতৃত্বের বিকাশ (Leadership Development):

শিক্ষার্থী ও চিকিৎসকদের মধ্যে নেতৃত্বের গুণাবলী, জবাবদিহিতা এবং মানবসেবার মানসিকতা বিকশিত করা।

৩. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ও সেবাসমূহ

(ক) একাডেমিক ও শিক্ষা কার্যক্রম

- **শিক্ষা ব্যবস্থা ও মান নিশ্চিতকরণ:** মানসম্মত চিকিৎসক তৈরির লক্ষ্যে শিক্ষার গুণগত মান নিশ্চিতকরণ প্রকল্প এবং স্বাস্থ্য শিক্ষা বিকাশ কার্যক্রম পরিচালনা করা।

- **মেন্টরশিপ ব্যবস্থা:** শিক্ষার্থীদের নিবিড় পর্যবেক্ষণের জন্য প্রতি ১০ জন শিক্ষার্থীর তত্ত্বাবধানে ১ জন শিক্ষকের সমন্বয়ে মেন্টরশিপ ব্যবস্থা কার্যকর রাখা।

- **আবাসন ও গ্রন্থাগার সুবিধা:** ভর্তি হওয়া শিক্ষার্থীদের আবাসন নিশ্চিত করা এবং কেন্দ্রীয় গ্রন্থাগারে আধুনিক চিকিৎসা বিদ্যার নতুন সংস্করণের বই, রিডিং রুম, কম্পিউটার, প্রিন্টার ও ইন্টারনেট/CAS সুবিধা প্রদান করা।

- **মানসিক স্বাস্থ্য ও অ্যান্টি-র‍্যাগিং:** শিক্ষার্থীদের মানসিক ও শারীরিক সুস্থতা নিশ্চিতকরণে বিশেষ স্বাস্থ্য কমিটি এবং র‍্যাগিং প্রতিরোধে অ্যান্টি-র‍্যাগিং কমিটি সক্রিয় রাখা।

- **সহ-শিক্ষামূলক কার্যক্রম:** খেলাধুলা, সাংস্কৃতিক অনুষ্ঠান ও বিতর্কের মাধ্যমে চিত্তবিনোদনের ব্যবস্থা করা।

(খ) একাডেমিক ও প্রাতিষ্ঠানিক সেবার তালিকা (প্রশাসনিক শাখা অনুযায়ী)

শাখা / বিভাগ	সেবার নাম	সেবা পাওয়ার পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি
ছাত্র/ছাত্রী শাখা	এমবিবিএস ১ম বর্ষে ভর্তি, বিশ্ববিদ্যালয় ও বিএমডিসি রেজিস্ট্রেশন, পেশাগত পরীক্ষার ফরম পূরণ, প্রবেশপত্র, বৃত্তি ও ছুটি সংক্রান্ত বিষয়াবলী।	নির্ধারিত ফরম পূরণ সাপেক্ষে।	ছাত্র/ছাত্রী শাখা।
লাইব্রেরী	লাইব্রেরী কার্ড ইস্যু, বই-পুস্তক লেনদেন, রিডিং রুম, কম্পিউটার, প্রিন্টার, ইন্টারনেট ও Current Awareness Service (CAS)।	নির্ধারিত ফরম পূরণ ও লাইব্রেরী কার্ড প্রদর্শন সাপেক্ষে।	লাইব্রেরিয়ান।
ফরেনসিক মেডিসিন বিভাগ	ময়নাতদন্ত, মেডিকো-লিগ্যাল পরীক্ষা সম্পন্নকরণ ও প্রতিবেদন প্রদান। ওসিসি (OCC) এর মাধ্যমে ভিকটিমদের পরীক্ষা ও আদালতে রিপোর্ট প্রদান।	পুলিশ কর্তৃক রিকুইজিশন (প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ)।	বিভাগীয় প্রধান, ফরেনসিক মেডিসিন।
আরটি-পিসিআর ল্যাব	করোনা (COVID-19) পরীক্ষা (সর্বসাধারণ ও বিদেশগামীদের জন্য)।	স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নমুনা প্রেরণ সাপেক্ষে।	বিভাগীয় প্রধান, মাইক্রোবায়োলজী।

(গ) নাগরিক সেবাসমূহ (সার্ভিস ল্যাব)

বিভাগ	ল্যাব পরীক্ষার নাম	সেবা পাওয়ার পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি
প্যাথলজী	CBC, PBF, Hb%, Platelet count, Circulating Eosinophil, Urine R/E, M/E	অত্র হাসপাতালের অন্ত:/বহি: বিভাগের রোগীর চিকিৎসকের পরামর্শ বা রিকুইজিশন।	বিভাগীয় প্রধান, প্যাথলজী।
বায়োকেমিস্ট্রি	FBS, RBS, 2HAB, OGTT, HbA1c, S.Creatinine, Blood Urea, ALT, Serum Cholesterol, Triglycerides, Serum Uric Acid, Serum Albumin, Alkaline Phosphatase, Total T3, Total T4, Free T3, Free T4, TSH, Troponin-I	অত্র হাসপাতালের অন্ত:/বহি: বিভাগের রোগীর চিকিৎসকের পরামর্শ বা রিকুইজিশন।	বিভাগীয় প্রধান, বায়োকেমিস্ট্রি।
মাইক্রোবায়োলজী	HBsAg (ICT), HBeAg (ICT), Anti HCV (ICT), HIV (ICT), TPHA (ICT), VDRL (ICT), ICT for Malaria, ICT for Filaria, Dengue NS1 (ICT), Dengue IgM&IgG (ICT)	অত্র হাসপাতালের অন্ত:/বহি: বিভাগের রোগীর চিকিৎসকের পরামর্শ বা রিকুইজিশন।	বিভাগীয় প্রধান, মাইক্রোবায়োলজী।

- **বিশেষ সুবিধাসমূহ:** বীর মুক্তিযোদ্ধা, আদালতের নির্দেশে কয়েদী, বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠানের কর্মকর্তা/কর্মচারী, আর্থিকভাবে অসহায় রোগী এবং কলেজের শিক্ষার্থীদের নির্ধারিত নিয়ম অনুযায়ী বিনামূল্যে বা স্বল্পমূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।

(ঘ) সমাজ সেবা ও স্বেচ্ছাসেবী সংগঠন

সংগঠনের নাম	সেবার বিবরণ	সেবা পাওয়ার পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি
সন্ধানী (ফরিদপুর মেডিকেল কলেজ ইউনিট)	রক্ত গ্রুপিং, স্ক্রীনিং, রক্তপ্রদান, রক্ত বিনিময় এবং ভ্যাকসিন (HBV, HPV) প্রদান।	চিকিৎসকের পরামর্শ / রিকুইজিশন সাপেক্ষে।	সভাপতি / সাধারণ সম্পাদক, সন্ধানী।
মেডিসিন ক্লাব (ফরিদপুর মেডিকেল কলেজ ইউনিট)	রক্ত গ্রুপিং, স্ক্রীনিং, রক্তপ্রদান, রক্ত বিনিময় এবং ভ্যাকসিন (HBV) প্রদান।	চিকিৎসকের পরামর্শ / রিকুইজিশন সাপেক্ষে।	সভাপতি / সাধারণ সম্পাদক, মেডিসিন ক্লাব।

(ঙ) নৈতিকতা কমিটি ও সুশাসন

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগের নির্দেশনায় প্রতিষ্ঠানে নৈতিকতা, মূল্যবোধ ও সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে অংশীজনের অংশগ্রহণে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সমন্বয়ে একটি 'নৈতিকতা কমিটি' সক্রিয় রয়েছে।

৪. অভিযোগ প্রতিকার ও ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

১. সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বা কাঙ্ক্ষিত সেবা না পেলে প্রাতিষ্ঠানিক ডেসপাস শাখা থেকে নির্ধারিত ফরম সংগ্রহ ও পূরণপূর্বক অভিযোগ বক্সে বা অভিযোগ কমিটির নিকট জমা প্রদান করতে হবে।

২. উদ্দেশ্যপ্রণোদিত, অসত্য বা কাউকেই হয়রানি করার অভিপ্রায়ে অভিযোগ দায়ের করা প্রমাণিত হলে সংশ্লিষ্ট অভিযোগকারীকে কালো তালিকাভুক্ত (Blacklist) করা হবে এবং পরবর্তীতে তার প্রাপ্ত অভিযোগ তদন্ত ব্যতিরেকে খারিজ করা হতে পারে।

৫. সেবাগ্রহীতাদের নিকট আমাদের প্রত্যাশা

- সেবা গ্রহণ ও দরখাস্তের পূর্বে কাঙ্ক্ষিত সেবাটি সিটিজেন চার্টার অন্তর্ভুক্ত কিনা তা যাচাই করে নেয়া।
- অভিযোগের ক্ষেত্রে সুনির্দিষ্ট তথ্য প্রমাণসহ নির্ধারিত ফরমে আবেদন জমা দেওয়া।
- চিকিৎসা শিক্ষা ও প্রাতিষ্ঠানিক সেবার মানোন্নয়নে গঠনমূলক মতামত বা পরামর্শ প্রদান করা।