

ব্রেক থ্রু ইউ কে লিমিটেড
Breakthrough UK Ltd

গ্রাহকদের জড়িত করার পলিসি
Client Involvement Policy

আমাদের দৃষ্টিভঙ্গি

ব্রেক থ্রু ইউ কে লিমিটেড (বি ইউ কে) তাদের পরিকল্পনার সব পর্যায়ে এবং সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় সব জায়গায় গ্রাহকদের জড়িত করবেন।

১. ভূমিকা

ব্যবহারকারীদের জড়িত করার ব্যাপারে পলিসি করার উদ্দেশ্য হল সার্ভিস ব্যবহারকারীদের আমাদের দৃষ্টিভঙ্গি জানানো এবং এটাকে আমাদের ব্যবসায়িক পরিকল্পনার অংশ হিসেবে প্রতি ছবছর অন্তর পর্যালোচনা করা হবে।

২০০৮ সালে বি ইউ কে, সার্ভিস ব্যবহারকারীদের জিজ্ঞাসা করেছিলেন বি ইউ কে থেকে সার্ভিস ব্যবহারকারীদের কিভাবে সন্মোদন করলে তারা খুশী হবেন। সার্ভিস ব্যবহারকারীরা জানান তাদের ক্লায়েন্ট বা গ্রাহক বললে তারা পছন্দ করবেন। তাই, এই দলিলটির সব জায়গায় সার্ভিস ব্যবহারকারীদের 'গ্রাহক' বলা হবে।

২. পটভূমিকা

২০০৮ সাল এবং ২০০৯ সালে বি ইউ কে স্বাস্থ্য বিভাগ থেকে ফান্ড প্রাপ্ত 'গ্রাহকদের নেতৃত্বে প্রতিষ্ঠান' (User Led Organisation) এই প্রজেক্টে অংশগ্রহণ করেন। প্রজেক্টটির অংশ হিসেবে, বি ইউ কে কে পরীক্ষা করে দেখতে বলা হয় তারা তাদের প্রতিষ্ঠানে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময়ে গ্রাহকদের কিভাবে জড়িত করেন। এই পলিসিটি আমাদের গ্রাহকদের সাথে পার্টনারশিপে প্রস্তুত করা হয়েছে এবং এতে বি ইউ কে এর ভেতরে গ্রাহকদের জড়িত করার ব্যাপারে আমাদের যে দৃষ্টিভঙ্গি আছে সেটা জোরালোভাবে বলা হয়েছে।

আমরা বিশ্বাস করি জড়িত হলে:

- গ্রাহকরা যে ধরনের সার্ভিস পান তার ওপর তাদের আরও অনেক নিয়ন্ত্রণ থাকে।
- ভবিষ্যতে যে কোনো উন্নতির সময়ে গ্রাহকদের মতামত দেওয়ার স্বেচ্ছা থাকে।
- বি ইউ কে কে জবাবদিহিতার আরও স্বেচ্ছা দেয় এবং আমাদের গ্রাহকদের প্রত্যেকের ব্যক্তিগত চাহিদা পূরণ করার দিকে নজর দিতে পারে।

গ্রাহকদের জড়িত করা হলে সেটা সার্ভিস ডিজাইন করতে এবং সার্ভিস দিতে যে একটা মূল্যবান ভূমিকা রাখে সেটা প্রচার করতে বি ইউ কে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

৩. গ্রাহক এবং জড়িত হওয়ার সংজ্ঞা:

বি ইউ কে, এই দলিলের জন্য ক্লায়েন্ট বা গ্রাহক (বর্তমান/ অতীত/ সম্ভাব্য) বলতে বোঝায় :

‘একজন অক্ষমতায়ুক্ত ব্যক্তি যিনি বি ইউ কে সার্ভিস ব্যবহার করেন এবং যিনি বি ইউ কে কে নিয়ন্ত্রণ করতে এবং বি ইউ কে এর ব্যবস্থাপনায় জড়িত আছেন।’

জড়িত হওয়ার অর্থ:

গ্রাহকদের সক্রিয় এবং প্রতিনিয়ত জড়িত থাকা এটা নিশ্চিত করে যে আমাদের গ্রাহকরা আমাদের সার্ভিসটি ডিজাইন করায়, সার্ভিস প্রদানে এবং সার্ভিসের উন্নতিতে সমানভাবে পার্টনার।

সক্রিয়ভাবে , জড়িত হওয়াটা হতে হবে:

- মনোযোগের সাথে
- সহজে গ্রহণ করার মত
- সমানুপাত হওয়া
- প্রভাবশালী
- স্বচ্ছ

৪. আমাদের লক্ষ্য:

- আমাদের সার্ভিসের বর্তমান, অতীত এবং ভবিষ্যতের সম্ভাব্য গ্রাহকদের সাথে পার্টনারশিপে কাজ করা, এছাড়াও অক্ষমতায়ুক্ত ব্যক্তিদের এবং তাদের জন্য যেসব প্রতিষ্ঠান আছে তাদের প্রতিনিধিদের সাথে কাজ করা।
- গ্রাহকদের চাহিদা মেটায়ে এমন গ্রহণযোগ্য সার্ভিস প্রদানে সহযোগিতার সাথে কাজ করা।
- গ্রাহকদের সার্ভিসকে প্রভাবিত করার জন্য স্বযোগ দিতে হবে এবং এমনভাবে তাদের জড়িত হতে দিতে হবে যেটা তারা সবচেয়ে উপযুক্ত মনে করেন।
- প্রতিষ্ঠানের মধ্যে আমাদের গ্রাহকদের অভিজ্ঞতা, জ্ঞান এবং মতামতকে অন্তর্ভুক্ত করে নেওয়া।

৫. আমাদের গ্রাহকদের জড়িত করার যে প্রতিশ্রুতি তা কিভাবে নিশ্চিত করা হয়?

আমরা বিশ্বাস করি যে গ্রাহকরা যে সার্ভিস পান তার মান নির্ধারণে তারাই প্রকৃত বিশেষজ্ঞ। গ্রাহকদের জড়িত করা হয়েছে এটা দেখানো ছাড়া কোনো পরিকল্পনা বা পর্যালোচনার কাজ সম্পূর্ণ করা উচিত না।

আমরা এছাড়াও বিশ্বাস করি যে প্রত্যেকটি ব্যক্তির, যে সব সার্ভিস তাদের চাহিদা সবচেয়ে উপযুক্তভাবে মেটাতে পারে তাদের উপর প্রভাব ফেলার অধিকার আছে এবং যেখানে সম্ভব নিজেই নির্দেশনা দিতে পারেন। যখন একজন ব্যক্তির আরও সাহায্য প্রয়োজন, বি ইউ কে সেই ব্যক্তিকে উৎসাহ দেবে যেন সেই ব্যক্তি একজন প্রতিনিধি নির্বাচন করেন যিনি তাদের সাথে কাজ করতে পারেন এবং তাদের মতামত যেন শোনা হয় সেটা নিশ্চিত করা যায়।

আমরা এছাড়াও বিশ্বাস করি, অক্ষমতার সামাজিক মডেলের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী, মতবাদ হল, গ্রাহকদের জড়িত হওয়ার ব্যাপারে এমন কোনো বাধা নেই যেটা অতিক্রম করা যায় না। যেখানে সম্ভব আমাদের পদ্ধতিগুলো সহজে গ্রহণযোগ্য করার জন্য সবচেয়ে উৎকৃষ্ট ব্যবস্থা নিশ্চিত করার জন্য বি ইউ কে তাদের সামগ্রী (কর্মী এবং আর্থিকভাবে) দিতে বদ্ধ পরিকর।

আমরা নিশ্চিত করবো যেন এই জড়িত হওয়া যেন একটি সমান, শক্তিশালী এবং অর্থপূর্ণ পদ্ধতিতে হয়। গ্রাহকদের জড়িত করা আমাদের সংস্কৃতির একটি অংশ হয়ে যাবে, ‘আমরা যেভাবে কাজ করি’ তার একটি অংশ হবে।

৬. গ্রাহকদের জড়িত করার ব্যাপারে আমাদের উদ্যোগ

আমরা আমাদের গ্রাহকদের সাথে কাজ করবো তাদের কোন পর্যায়ে জড়িত করা প্রয়োজন সেটা নির্ধারণ করার জন্য। এর অন্তর্ভুক্ত হতে পারে যে একজন গ্রাহকের সার্ভিস গ্রহণের ক্ষেত্রে ভূমিকা বেশী অথবা তারা সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে অথবা পরিকল্পনা পর্যায়ে আরও বেশী জড়িত হচ্ছেন।

আমরা যেখানে সম্ভব সব চেয়ে বেশী জায়গায় তাদের জড়িত রাখতে চেষ্টা করবো। যদিও, একেক সময়ে আমরা বিশ্বাস করি যে বিভিন্ন পদ্ধতি এবং জড়িত হওয়ার লেভেল ভিন্ন হতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, এমনও সময় আসতে পারে যেখানে সংবেদনশীল অথবা গোপনীয় বিষয় রয়েছে (যার অন্তর্ভুক্ত হতে পারে, অর্থনৈতিক, আইন সংক্রান্ত অথবা ব্যবসায়িক সিদ্ধান্ত) এগুলো ম্যানেজমেন্টের উর্ধ্বতন কর্মীদের এবং বোর্ডের সদস্যদের সামলাতে হবে। এগুলো করা হবে একটি কেস ভিত্তিক পদ্ধতিতে যেখানে জড়িত করার পদ্ধতিটি খতিয়ে দেখা হবে।

বি ইউ কে গ্রাহকদের জড়িত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ এবং প্রতিনিয়ত গ্রাহকদের সাথে কাজ করে যাচ্ছে যেন আমাদের ব্যবসাটি আরও ভালোভাবে গড়ে ওঠে এবং সব ক্ষেত্রে সর্বোৎকৃষ্ট মান অর্জন করে।

৭. পরবর্তী ধাপসমূহ

এই পলিসিটিকে গঠন করা হবে গ্রাহকদের জড়িত করার একটি পরিকল্পনাতে। এই পরিকল্পনার অন্তর্ভুক্ত হবে:

- গ্রাহকদের জড়িত করার বিষয়ে মান নির্ধারণ করার জন্য বিশেষ নিশানা নির্ধারণ করা হবে।
- গ্রাহকদের জড়িত হওয়ার বিষয় মনিটর করার জন্য বা নজর রাখার জন্য বিশেষ নিশানা নির্ধারণ করা হবে।
- প্রতিটি টিমের ব্যবসায়িক পরিকল্পনার মধ্যে গ্রাহকদের জড়িত করার বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করে দেওয়া হবে।
- বি ইউ কে এর গ্রাহকদের সম্ভূতির সার্ভে করে উন্নতি চালিয়ে যাওয়া।
- প্রতিটি টিম থেকে গ্রাহকদের ফোরাম প্রতিষ্ঠা করা।
- গ্রাহকরা যেন বি ইউ কে এর মধ্যে সিদ্ধান্ত গ্রহণে আরও জড়িত হতে পারেন তার জন্য তাদের ব্যক্তিগত উন্নয়নের স্বযোগ।
- আমাদের গ্রাহকদের কাছ থেকে সমতা বিষয়ক তথ্য একত্র করা।
- বি ইউ কে এর বোর্ডে ‘গ্রাহকদের একজন প্রতিনিধিকে’ সনাক্ত করা।

এই পলিসিটি এবং পরিকল্পনাটি বি ইউ কে এর ব্যবসায়িক পরিকল্পনা পদ্ধতি হিসেবে বছরে দুবার পর্যালোচনা করে দেখা হবে।