

英國突破有限公司  
**Breakthrough UK Ltd**

客戶參與政策  
**Client Involvement Policy**

## 我們的目標

客戶的參與將會深入英國突破有限公司(BUK) 各部分的計劃和決策中。

### 1. 序言

這項用戶參與政策的用意是要闡明我們對服務用戶參與的展望，我們將會每兩年檢討這政策一次，作為週期業務計劃的一部分。

英國突破有限公司在2008年向服務用戶查詢他們喜歡英國突破有限公司用甚麼名詞來描述他們這個集體組織。我們的服務用戶表示，他們喜歡被稱為'客戶'。因此，這文件中提及的服務用戶將一律被稱為客戶。

### 2. 背景

英國突破有限公司在2008年和2009年之間參加了衛生署資助的'用戶主導機構'項目。作為該項目的一部分，英國突破有限公司必須評估其客戶是如何參與機構的決策。我們的客戶已經聯手推動這項政策，亦已訂定了一個讓客戶深入參與英國突破有限公司各範疇的目標。

我們認為參與是：

- 給客戶對本身所得的服務有更多的控制權。
- 使客戶能夠對未來的發展有發言權。
- 讓英國突破有限公司能夠做得更盡責及著重於達到所有客戶的個別需求。

英國突破有限公司致力於促進客戶參與的效益，從而能夠設定及提供有效的服務。

### 3. 客戶和參與的定義

英國突破有限公司利用這份文件，給(現有/過去/將來) 客戶的定義是：

'使用英國突破有限公司服務，可以參與治理和管理英國突破有限公司運作的傷殘人士'

參與的定義是：

'客戶積極和持續地參與，確保我們的客戶在設定、提供和改善我們的服務等各方面均能以平等夥伴的身份來參與'。

為了要有成效，參與必須是：

- 重點聚焦
- 無障礙
- 份量相稱
- 有影響力
- 有透明度

### 4. 我們的目標是：

- 與我們現有、過去和未來的服務客戶，還有其他代表殘障人士及為他們服務的機構一起合作
- 互相合作，提供符合客戶需求及讓他們容易取得的服務。
- 讓客戶有機會影響各服務及以他們認為最合適的方式來參與。
- 深入探究本組織的客戶經歷、知識和意見。

## 5. 怎樣鞏固我們的承諾來確保客戶的參與？

我們認為客戶是真正檢測本身所得服務質量的專家。顯示沒有客戶的參與是不應該完成計劃或檢討工作。

我們還認為每一個人都有影響權，並在可能的情況下，自我主導最能符合各人需要的服務。如果個別人士需要進一步的支持，英國突破有限公司將鼓勵該人士挑選一位申訴員來協助他們，確保他們的意見能夠得到聽取。

我們也認為要履行我們對社會殘障模式的承諾，在原則上，對客戶參與是不應該有任何不能克服的障礙。在可能的情況下，英國突破有限公司將致力運用其資源(包括工作人員及財政方面)，確保盡可能以最佳的處事方式，令到我們的工作程序容易被理解。

我們將確保參與是以一個一致、有力和有意義的方式來實行。客戶參與將成為本公司文化的一部分，亦即是'我們的處事方式'的一部分。

## 6. 我們讓客戶參與的途徑

我們將與本身的客戶合作，確定他們所需的參與程度。這方面可能包括客戶將會在本身取得的服務中承擔一個更重要的職責，或更深入參與決定各階段的業務運作或策略。

在可能的情況下，我們將努力取得最高度的參與。然而，我們認為有時是必須有不同的途徑和不同程度的參與。例如，有些敏感或機密事項(包括財務、法律或商業決定)是必須由高級管理人員和理事局成員來處理。這些事項將會以個別案件處理，亦會探索適當的參與機會。

英國突破有限公司致力於客戶參與行動，將會繼續努力與本身的客戶合作，進一步發展及達到業務各領域的優質標準。

## 7. 接著下來的步驟

這項政策將會發展成為一項客戶參與策略。這策略將包括：

- 關鍵業績指標，制定客戶參與的標準
- 關鍵業績指標，監測客戶的參與
- 客戶參與被深入各小組的業務計劃中
- 不斷改進英國突破有限公司的客戶滿意度調查
- 各小組建立客戶論壇
- 確定客戶有機會變得更深入參與英國突破有限公司的發展和決策
- 整理有關本公司客戶的平等數據
- 設定一名英國突破有限公司理事局的'客戶代表'。

每年將會檢討這項政策及策略兩次，作為英國突破有限公司業務計劃進程的一部分。