কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন

মানবাধিকারের দৃষ্টিকোণ থেকে স্বাস্থ্য ও সামাজিক কেয়ার সেবা সমূহের উপরে আমাদের নিয়ন্ত্রণ

সারাংশ

দি কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন হচ্ছে ইংল্যান্ডে স্বাস্থ্য ও সামাজিক কেয়ার সেবা সমূহের একটি স্বাধীন নিয়ন্ত্রক।

আমরা যা করতে চাই

আমরা এটা নিশ্চিত করি যাতে করে স্বাস্থ্য ও সামাজিক কেয়ার সেবা সমূহ জনগণকে নিরাপদ, কার্যকর, সংবেদনশীল, উচ্চমান সম্মত সেব্য প্রদান করে থাকে এবং আমরা কেয়ার সেবা প্রদানের কাজকে উন্নয়ন করতে উৎসাহ দিয়ে থাকি।

সেপ্টেম্বর ২০১৪

আমাদের ভূমিকা

আমরা 'সার্ভিস সমূহকে তদারকি, পরিদর্শন ও নিয়ন্ত্রণ করে থাকি যাতে করে তারা কাজের মুল গুনগত মান এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করে থাকে আর এ ছাড়া আমরা যা যা পাই তা প্রকাশ করে থাকি, তাতে কাজের উপর 'পারফরমেন্স রেটিং' ও অন্তর্ভুক্ত থাকে যাতে করে লোকেদেরকে কেয়ার বেছে নিতে সাহায্য করে।

আমাদের নীতিমালা

- আমরা সেবা গ্রহণকারীদেরকে আমাদের কাজের কেন্দ্রবিন্দু হিসেবে গণ্য করে থাকি
- আমরা স্বাধীন, সুচারু,ন্যায্য এবং 'কনসিসটেন্ট' বা সংগতিপূর্ণ।
- আমাদের রয়েছে খোলামেলা ও সহজলভ্য সংস্কৃতি।
- আমরা সমগ্র স্বাস্থ্য ও সামাজিক কেয়ার 'সিস্টেমের. সংগে অংশীদার হয়ে কাজ করি।
- আমরা একটি উচ্চ কার্যক্ষমতা সম্পন্ন সংগঠন হিসেবে কাজ করতে অঙ্গীকারবদ্ধ এবং আমরা আমাদের উপর ক্রমাগত উন্নয়নের একই মান প্রয়োগ করতে চাই যা আমরা অন্যদের কাছ থেকেও আশা করি।
- আমরা সমতা, বহুমুখিতা ও মানবাধিকার সমূহকে প্রোমোট করে থাকি।

আমাদের কার্যপদ্ধতি বা 'এসট্রাটেজি' এটা উল্লেখ করে যে 'CQC'র নীতিমালা গুলির একটি হতে হবে "সমতা, বহুমুখিতা ও মানবাধিকার সমূহকে প্রোমোট" করা।

আমাদের সমতা ও মানবাধিকার এর উপরে করা বিশ্লেষণ যেটি CQC'র এসট্রাটেজি'র সংগে রয়েছে তাতে আমরা আমাদের কেয়ার সেবা সমূহের বিধিমালা নিয়ন্ত্রণে মানবাধিকারকে অন্তর্ভুক্ত করার ভূমিকার উন্নয়নের অঙ্গিকার করেছি। 'ডকুমেন্টটি' হচ্ছে আমাদের ভূমিকার একটি সারাংশ – যেটি হচ্ছে গত এপ্রিল ও জুন মাসে করা আমাদের ভূমিকার খসড়া'র উপরে সংগঠিত জনগণের সংগে মতবিনিময়ের ফল। এটি মানবাধিকার বিষয়ক যে সমস্ত তথ্য সমূহ আমাদের 'প্রোভাইডার বুকে' সংযুক্ত করা হয়েছে সেটির সহায়ক হবে।

সূচীপত্র

১. মানবাধিকারের উপর ভূমিকা রাখা কেন আমদের প্রয়োজন? ৪

২. মানবাধিকার বলতে আমরা কি বুঝি? ৬

২.১ পলিসি কন-টেক্সট বা নীতিমালার প্রসঙ্গ ৬

২.২ আমাদের মানবাধিকার নীতিমালা সমূহের ব্যাখ্যা ৭

৩. মূল্যায়ন কাঠামোর মধ্যে মানবাধিকার গড়ে তোলা ৮

৪. প্রত্যেকটি সেক্টরের নিয়ন্ত্রণে আমাদের মানবাধিকার বিষয়ক ভূমিকার প্রয়োগ ৯

৪.১ মানবাধিকার বিষয়ক ঝুঁকিগুলিকে সনাক্ত করা ৯

৪.২ মানবাধিকার বিষয়ক পরিদর্শন ৯

৪.৩ মানবাধিকারের উপরে আস্থা গড়ে তোলা: রেজিস্ট্রেশন ও পরিদর্শক টিমের শিক্ষা ও উন্নয়ন ১০

৪.৪ আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ সম্পর্কে সকলকে জানানো ১০

৫. আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ প্রয়োগের নীতিমালা ১১

৬. ক্রমাগত উন্নয়ন ও জাতীয় ভিত্তিক সম্প্রচার ১২

আমাদের সংগে যোগাযোগ ১৩

একটি মানবাধিকার এপ্রোচ আমাদের কেন প্রয়োজন?

মানবাধিকার এপ্রোচ আমাদের প্রয়োজন কারন:

বহুমুখিতাকে সম্মান দেখালে, সমতাকে উৎসাহ দিলে এবং মানবাধিকারকে নিশ্চিত করলে সকলেই, যারা স্বাস্থ্য ও সামাজিক কেয়ার ব্যাবহার করে থাকেন তারা যাতে করে নিরাপদ ও ভাল মানের কেয়ার পেতে পারেন সেটা নিশ্চিত করতে সাহায্য করবে। এটিই হচ্ছে আমাদের মুল উদ্দেশ্য।

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ এই নীতিমালার উদ্দেশ্যকে প্রয়োগ করতে সাহায্য করবে, যেখানে আমাদের পাঁচটি মূল প্রশ্নমালা (সেবাগুলি কি নিরাপদ, কার্যকর, কেয়ারিং, দায়িত্বশীল ও যোগ্য নেতৃত্ব দ্বারা পরিচালিত?) ব্যাবহার করে ক্রমাগতভাবে মানবাধিকারকে আমাদের নিয়ন্ত্রণ পদ্ধতিতে সম্পৃক্ত করা হবে।

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচের নকশাতে (ফিগার ১)দেখানো হয়েছে আমরা কিভাবে নিয়ন্ত্রণ পদ্ধতির উন্নয়নের নতুন উদ্যোগের সকল স্তরে সমতা ও মানবাধিকার বিষয়কে সম্পৃক্ত করবো।

ফিগার ১: আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ

১ মানবাধিকার এপ্রোচ আমাদের কেন প্রয়োজন?	সিকিউসি'র নীতিমালার প্রয়োগ: *সমতা, বহুমুখিতা ও মানবাধিকার প্রোমোট করা*	সিকিউসি'র উদ্দেশ্যের জন্যে: *আমরা নিশ্চিত করি যাতে করে হসপিটাল, কেয়ার হোমস, ডেন্টাল ও জিপি সার্জারি, এবং ইংল্যান্ডের অন্য সকল কেয়ার সার্ভিস জনগণকে নিরাপদ, কার্যকর,সমবেদনশিল ও উচ্চ মানের সেবা দিয়ে থাকে, এবং আমরা তাদেরকে উন্নতি করতে উৎসাহিত করে থাকি।*
২. মানবাধিকার বলতে আমরা কি বোঝাই?	আমাদের **মানবাধিকার নীতিমালার প্রয়োগ:** • 'ফেয়ারনেস • সম্মান • সমতা • 'ডিগনিটি' • 'অটনমি' • বাচার অধিকার • স্টাফদের অধিকার	আমাদের **পাঁচটি মূল প্রশ্নের প্রতি:** স্বাস্থ্য ও সামাজিক কেয়ার সেবা সমূহ কি: • নিরাপদ? • কার্যকর? • 'কেয়ারিং'? • জনগণের প্রয়োজন মেটায়? • সু-নেতৃত্ব দ্বারা পরিচালিত?

মানবাধিকার বিষয়গুলির দিকে নিয়ে যায়

৩. মূল্যায়ন কাঠামোতে মানবাধিকার বিষয়গুলিকে গড়ে তোলা	• 'রেগুলেসানস' (ডিপার্টমেন্ট অব হেল্থ এর নেতৃত্বে) • কি ভাবে আমরা সেবা সমূহ নিয়ন্ত্রণ করবো তার উপদেশ • যে মূল বিষয়গুলির উপর নজর দিতে হবে
৪. প্রত্যেকটি সেবা সমূহের বেলায় আমাদের মানবাধিকার এপ্রোচের উন্নয়ন	• মানবাধিকারের প্রতি ঝুঁকি: ডাটা তদারকির ব্যবস্থা • মানবাধিকার বিষয়ক পরিদর্শন: পদ্ধতি, টুলস, তথ্যাবলি • মানবাধিকারের প্রতি আস্থা গড়ে তোলা: পরিদর্শক টিমের শিক্ষা ও উন্নয়ন
৫. মানবাধিকার এপ্রোচ প্রয়োগের নীতিমালাতে সমর্থন	• সেবা গ্রহণকারীদেরকে আমাদের কাজের কেন্দ্রবিন্দুতে আনা • আমাদের পরিদর্শন এপ্রচে মানবাধিকার বিষয়টি সংযোযন করা • যদি দরকার হয় তা হলে CQC এর মানবাধিকার স্পেশিয়ালিষ্ট দ্বারা সঠিক উপদেশ ও সহায়তা দেয়া যেটা পরিদর্শনের সাথে জড়িত সকলে ব্যাবহার করতে পারে

৬. নতুন পরিদর্শন মডেল চালু হবার সময়ে ক্রমাগত উন্নয়ন

এপ্রচের 'ইভ্যালুয়েশান

নয়া উদভাবন যেমন মানবাধিকার সারভেলেন্স তদারকির ব্যাবস্হা, পরিদর্শন পদ্ধতি, শিক্ষা বিষয়ক উদ্যোগ

স্বাস্হ ও সামাজিক সেবার ক্ষেত্রে সমতা ও মানবাধিকাররের প্রয়োগের ব্যাপারে CQC'র সামর্থকে সহায়তা করে, এই সংগে উন্নয়নকে উৎসাহিত করার জন্যে আমাদের করা প্রত্যকটি পরিদর্শনের মাঝে সমতা ও মানবাধিকার সংযুক্ত রাখা

মানবাধিকার বলতে আমরা কি বুঝি?

আমাদের পাঁচটি মূল প্রশ্নমালার জন্যে মানবাধিকার এপ্রোচ উন্নয়নের ক্ষেত্রে, আমরা ব্যাবহার করছি সাধারণভাবে সম্মত 'মানবাধিকার নীতিমালা'। এগুলিকে কোন কোন সময়ে ফ্রেডা (FREDA) নীতিমালা বলা হয়ে থাকে- এটার অর্থ ফেয়ারনের, রেসপেক্ট, ইকুয়ালিটি, ডিগনিটি, ও অটোনোমি (চয়েস ও কন্ট্রোল)।এই নীতিমালাগুলিতে সকল ইন্টারন্যাশনাল মানবাধিকার চুক্তি অন্তর্ভুক্ত আছে বলে ধরা হয়, যেটিতে ১৯৯৮ সালের মানবাধিকার এ্যাক্টস এবং এলাইন্ড উইথ দি ইকুয়ালিটি এ্যাক্ট ২০১০ তে ব্যাবহার করা অরটিকেলস সংযুক্ত করা রয়েছে।

আমরা আমাদের মানবাধিকার এপ্রচে আরও দুটি নীতিমালা সংযোযন করেছি: ,দি হিউম্যান রাইটস আরটিক্যাল অব রাইট টু লাইফ, কারন এটি এত বেশি 'ফানডামেন্টাল', এবং 'স্টাফ রাইটস' এবং এমপাওয়ারমেন্ট' বিষয়ক নীতিমালার অংশ বিশেষ, আর যেটি 'স্টাফ এমপাওয়ারমেন্ট টু দি কোয়ালিটি অব কেয়ার দে ডেলিভার' এর উপরে করা গবেষণার মাধ্যমে প্রাপ্ত।

২.১ 'পলিসি কন-টেক্সট' বা নীতিমালা প্রসঙ্গে

আমাদের কিছু সাম্প্রতিক কালের রিপোর্ট যেগুলি নীতিমালা পরিবর্তন সম্পর্কিত এবং যেখানে আমাদের নিয়ন্ত্রণ পদ্ধতির নতুন মডেল সম্পর্কে তথ্য রয়েছে, সেখানে মানবাধিকার নীতিমালাকে গুরুত্ব দেয়া হয়েছে।এটা সুনির্দিষ্ট করেছে কেন আমাদের নিয়ন্ত্রণ পদ্ধতিতে মানবাধিকার এপ্রচ নীতিমালা রাখা প্রয়োজন।ওই রিপোর্টগুলি হচ্ছে' *পেসেন্টস ফাস্ট এন্ড ফরমোষ্ট – দি ইনিশিয়াল গভর্নমেন্ট রেসপন্স টু দি রিপোর্ট অব দি মিড-স্টাফোর্ডসায়ার NHS ফউনডেশান ট্রাষ্ট পাবলিক এনকোয়ারী* (২০১৩, ডিপার্টমেন্ট অব হেল্থ),'*এ প্রমিজ টু লার্ন, এ কমিটমেন্ট টু এ্যাক্ট – ইমপ্রুভিং পেসেন্ট সেফটি ইন ইংল্যান্ড* (২০১৩, ন্যাশনাল এ্যডভাইজরি গ্রুপ অন দি সেফটি অব পেসেনটস ইন ইংল্যান্ড), *কমপেসিয়ন ইন প্রাকটিস – নার্সিং, মিডওয়াইফারি ও কেয়ার স্টাফ – আওয়ার ভিশান এন্ড স্ট্রাটেজি*(২০১৩, ডিপার্টমেন্ট অব হেল্থ এন্ড NHS ইংল্যান্ড), এবং *ট্রান্সফর্মিং কেয়ার – এ ন্যাশনাল রেসপন্স টু উইনাটারবোর্ন হসপিটাল* (২০১২, ডিপার্টমেন্ট অব হেল্থ)। যে সমস্ত মুল ভাবধারা এই সকল রিপোর্ট এবং *দি NHS কন্সিটিটিউশান* ৯২০১৩, ডিপার্টমেন্ট অব হেল্থ) থেকে বেরিয়ে এসেছে সেগুলি হচ্ছে:

রোগীদেরকে 'প্রথম ও সর্বাগ্রে' স্থান দেয়া, যারা হেল্থ ও সামাজিক কেয়ারে কাজ করে তাদেরকে বিবেচনায় আনা, এবং NHS এর ভেতরে মূল মানবিক মূল্যবোধগুলি পুন:-স্থাপন করা।

মানবাধিকার নীতিমালার মধ্যে যেমন 'ডিগনিটি, রেসপেক্ট, সমতা বা ইকুয়ালিটি এবং অটনমি এর মতন মূল্যবোধগুলিকে পুন:নিশ্চিত করা।

হেল্থকেয়ার স্টাফদের মূল্যবোধ ও আচার ব্যাবহারে 'কমপ্যাসন' বা সমবেদনশিলতার গুরুত্ব অনুধাবন, এবং সার্ভিসগুলির মাঝে-কার বিদ্যমান 'কালচার' বা সংস্কৃতির পরিবর্তনে উপর থেকে উদ্যোগ নেয়া।

রোগী ও স্টাফদেরকে সম্মান দেখিয়ে ও তাদের উপর দায়িত্ব অর্পণের মাধ্যমে সার্ভিস সমূহকে নিরাপদ করা।

'নন-ডিসক্রিমিনেশান' বা বৈষম্য-হীনতা এবং 'ফেয়ারনেস' বা ন্যায় প্রতিষ্ঠা সকলেরই কাম্য।

২.২ আমাদের মানবাধিকার নীতিমালার ব্যাখ্যা

খসড়া ব্যাখ্যাসমুহের উপরে করা আমাদের আলাপ আলোচনার পরিপ্রেক্ষিতে প্রাপ্ত প্রত্যেকটি নীতিমালার উপর কার্যকর ব্যাখ্যাগুলি নীচে দেয়া হল:

'ফেয়ারনেস' – যারা সেবাসমুহ ব্যাবহার করে এবং যারা লোকেদের হয়ে কাজ করে তাদের কেয়ার ও চিকিৎসা পাবার সিদ্ধান্ত হবার আগে তাদের মতামত নেয়া এবং তাদের কোন উদ্বেগ থাকলে তা তুলে ধরা এবং তার সমাধান করার ক্ষেত্রে তাদের জন্যে স্বচ্ছ ও ফেয়ার ব্যবস্থা বিদ্যমান থাকা।

সম্মান বা 'রেসপেক্ট' – যে সকল লোকেরা সেবা সমূহ ব্যাবহার তাদেরকে স্বতন্ত্র ব্যাক্তি হিসাবে মূল্য দেয়া হয় ও তাদের কথা শোনা হয়, এবং যেটি তাদের কাছে গুরুত্বপূর্ণ সেটিকে সেবাসংস্হা গুরুত্ব দিয়ে দেখে। যেসকল লোকেরা অন্যের হয়ে কাজ করে যেমন পরিবার ও বন্ধুবান্ধব, তাদেরকে মূল্য দেয়া হয় এবং তাদের কথাও শোনা হয়।

সমতা – যে সকল লোকেরা সেবা সমূহ ব্যাবহার করেন তারা কোন বৈষম্যের শিকার হন না, এবং তাদের সকল প্রয়োজন মেটানো হয়, যার মধ্যে রয়েছে বয়স, ডিসএবিলিটি বা প্রতিবন্ধকতা, লিঙ্গ, রেস বা জাত, ধর্ম ও বিশ্বাস, 'সেস্কচুয়াল' বা যৌন অরিয়েন্টেশন, লিঙ্গ পরিবর্তন ও 'প্রেগনেন্সি' বা গর্ভধারণ ও মাতৃত্ব বা ম্যাটারনিটি সংক্রান্ত অবস্থা।

'ডিগনিটি' – যে সকল লোকেরা সেবা সমূহ ব্যাবহার করেন তাদেরকে সংগে সব সময়েই মানবিক মূল্যবোধের ভিত্তিতে ব্যাবহার করা হয়ে থাকে – সমবেদনা প্রকাশের মাধ্যমে এবং এমন ভাবে যাতে তাদেরকে একজন মানুষ হিসাবে মূল্যায়ন করা হয় এবং তাদের আত্মসম্মানকে সমর্থন করা হয়, এমনকি ওই সময়ে তাদের ইচ্ছা-অনিচ্ছা যদি নাও জানা থাকে।

'অটনমি' বা স্বাধিকার - যে সকল লোকেরা সেবা সমূহ ব্যাবহার করে থাকেন তারা সকল প্রকারের সম্ভাব্য পছন্দ বা চয়েস ও নিয়ন্ত্রণ প্রয়োগ করতে পারেন- কেয়ার প্লানিংএ, তাদের ব্যক্তিগত কেয়ার ও চিকিৎসার ক্ষেত্রে, সেবার উন্নয়নের ক্ষেত্রে, অন্যদের সংগে তাদের সম্পর্ক এর ক্ষেত্রে, যেমন তাদের পরিবার ও তাদের বন্ধুবান্ধব, এবং যে হেল্থ এন্ড সামাজিক সেবা সমূহ তারা ব্যাবহার করছেন তার বাইরেও একজন নাগরিক হিসাবে।

'রাইট টু লাইফ' বাচার অধিকার - যে সকল লোকেরা সেবা সমূহ ব্যাবহার করে থাকেন তাদের, সেবা প্রদানকারী হেল্থ এন্ড সামাজিক কেয়ার সংস্থা কর্তৃক বাচার অধিকার সংরক্ষণ ও তার প্রতি সন্মান পাবার অধিকার রয়েছে।

'স্টাফ রাইটস ও এমপাওয়ারমেন্ট' – হেল্থ ও সামাজিক কেয়ার সার্ভিসে কর্মরত সকল স্টাফদের মানবাধিকার সংরক্ষিত হবে ও তার প্রতি সন্মান দেখানো হবে, যার মধ্যে কোন উদ্বেগ নিয়ে স্বাধীন ভাবে মতামত ব্যক্ত করাকে উৎসাহিত করা হবে সেগুলিকে বিবেচনায় নেয়া হবে, কর্মক্ষেত্র বেআইনি বৈষম্য, হয়রানী, ভয় দেখানো অথবা হামলা থেকে মুক্ত থাকবে এবং সার্ভিস ব্যবহারকারীদের মানবাধিকার প্রোমোট করাতে সহযোগিতা করা হবে ও দায়িত্ব দেয়া হবে।

‘এসেসমেন্ট‘ বা মূল্যায়ন কাঠামোর মধ্যে মানবাধিকার গড়ে তোলা

আমরা আমাদের মানবাধিকার নীতিমালা ব্যাবহার করছি আমাদের পাঁচটি মূল প্রশ্নমালার প্রত্যেকটির উপরে একটি করে মানবাধিকার টপিকস এর লিস্ট তৈরি করতে। আর আমরা ওই টপিকস লিস্টটি ব্যাবহার করছি এটা নিশ্চিত করতে যাতে করে আমদের অনুসন্ধান কার্যক্রমের মূল ধারাতে মানবাধিকার বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত থাকে (KLOES)।

আমাদের KLOES ব্যাখ্যা দেবে অমাদের পরিব্যাপ্তি যেমন যখন আমরা হেল্থ ও সামাজিক কেয়ার সেবাগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করবো তখন আমরা কি লক্ষ্য করবো, কিভাবে আমরা সেবা সম্পর্কে নিয়ন্ত্রণমূলক রায় প্রদান করবো এবং কিভাবে আমরা সেবাগুলিকে রেটিং করবো। এই KLOES আমাদের পাঁচটি মূল প্রশ্নমালার ভিত্তিতে গঠিত, তবে সেখানে বিভিন্ন সেবা সমূহের তারতম্য থাকবে।

‘ফান্ডামেন্টাল স্ট্যান্ডার্ডস অব কেয়ার এর উপর ডিপার্টমেন্ট অব হেল্থ এর সংগে কাজ করার সময়ে আমরা আমাদের মানবাধিকার টপিকস ব্যাবহার করেছি। এগুলি হচ্ছে হেল্থ এন্ড সামাজিক কেয়ার রেগুলেসানস যা কিনা আমাদেরকে নিম্নমানের কেয়ারের ক্ষেত্রে একশন নেবার আইনানুগ ক্ষমতা দেয়।

মানবাধিকার এপ্রচ কনসালটেশান ডকুমেন্টের পূর্ণ ভার্সনে আমরা আমাদের মানবাধিকার বিষয়ক টপিকসগুলি প্রকাশ করেছি, যেটি আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যাচ্ছে (www.cqc.org.uk)

প্রত্যেকটি সেক্টরকে নিয়ন্ত্রণে আমাদের মানবাধিকার এপ্রচের প্রয়োগ

আমাদের এটা নিশ্চিত করা দরকার যাতে করে রেজিস্ট্রেশন এবং পরিদর্শক টিম মানবাধিকার বিষয়ে কোন রায় দিতে গেলে যেন তাদের কাছে রায় দেয়ার মত প্রয়োজনীয় তথ্য, পদ্ধতি ও দক্ষতা থাকে। এখানে তিনটি পথ আছে যার মাধ্যমে আমরা সেটা করতে টিমকে সাহায্য করতে পারি – নীচেয় সেগুলির বর্ণনা দেওয়া হয়েছে। যেভাবে সেটা আমরা করে থাকি সেটি বিভিন্ন সেক্টরে বিভিন্ন রকম হবে – যার উদাহরণ হল একি-উট হসপিটাল, মানসিক রোগের হসপিটাল, জিপি সার্ভিসেস, আবাসিক বয়স্কদের সামাজিক কেয়ার সার্ভিসেস এবং হোম কেয়ার সার্ভিসেস।

৪.১ মানবাধিকারের প্রতি হুমকির সনাক্তিকরন

নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে আমাদের নতুন উদ্যোগে লোকেরা সার্ভিস ব্যাবহারের সময়ে কোথায় হুমকি রয়েছে সেটি সনাক্তিকরন করতে "ইন্টেলিজেন্ট মনিটরিং" ব্যাবহার করে থাকে – যেটি হবে ডাটা, এবং সাক্ষ্য প্রমাণ ও জনগণ থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে।

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচকে সংপৃক্ত করার বেলায়, আমাদের মানবাধিকার টপিকস কভারেজের রিস্ক ইন্ডেকেটরকে পরীক্ষা করবো। এবং তার পরে দেখবো কোন শুণ্যতা থাকলে বিদ্যমান ডাটা ও তথ্যাবলী উৎস ব্যাবহারের মাধ্যমে বিশেষ কোন কোন ইনডিকেটরস তৈরি করে সেটি পূরণ করা যায় কিনা ।

৪.২ মানবাধিকার বিষয়ক আমাদের পরিদর্শন

পরিদর্শন

আমাদের পরিদর্শক টিমের জন্যে বিশেষ পদ্ধতির প্রয়োজন হবে যা মানবাধিকার বিষয়ক কোন টপিকস এর উপর রায় দিতে গেলে তাদের সাহায্য করবে। আমরা কিভাবে মানবাধিকার বিষয়টি পরিদর্শনে সংপৃক্ত করবো তা সার্ভিস টাইপের ভিত্তি করে আলাদা আলাদা হতে পারে

আমাদের নতুন পরিদর্শন পদ্ধতি চালুর অংশ হিসাবে আমরা আমাদের মানবাধিকার এপ্রচকে পরীক্ষা করেছি, উদাহরণ যেমন আমরা যারা বয়স্ক সামাজিক কেয়ার সার্ভিসেস ব্যাবহার করেন এবং যারা ওই সার্ভিস প্রদান করেন তাদের উপরে করা সার্ভেতে সমতা ও মানবাধিকার বিষয়ক প্রশ্নমালা ষংযোযন করেছি। যখন নতুন ভাবে আমাদের পরিদর্শন সার্ভিসের উন্নয়ন হতে থাকবে আমরা আমাদের পদ্ধতি কাজ করছে কিনা তা ক্রমাগত ভাবে মূল্যায়ন করে যাবো।

আমরা এটা নিশ্চিত করার জন্যে কাজ করেছি যাতে করে 'ডাইভার্স' বা বহুগোষ্ঠির জনগণ – তাদের মতামত দেয়ার কাজে অংশ নিতে পারে -হসপিটাল পরিদর্শনের বিষয়ে, যেমন ধরুন আমাদের পাবলিক লিসেনিং অনুষ্ঠানগুলিতে অংশ নেয়ার জন্যে নুন্যতম 'একসেস রিকোয়ারমেন্ট', এবং ফোকাস গ্রুপ

চালানোর জন্যে ভলান্টারি ও কম্যুনিটি সেক্টর গ্রুপদের কে কমিশনিং করে, যেটি টার্গেট করা হবে বিশেষ বিশেষ কমিউনিটির মতামত সংগ্রহ করার জন্যে।

আমরা ভলান্টারি ও কমুনিটি গ্রুপের সংগে লোকাল রিলেশনশিপ ম্যানেজমেন্ট করার জন্যে একটা এপ্রোচ ডেভেলপ করছি যেখানে বিভিন্ন ইকুয়ালিটি গ্রুপরাও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

রেজিস্ট্রেশন

আমাদের বিশেষ স্টাফ রয়েছে যারা নতুন সার্ভিসকে রেজিস্ট্রি করে এবং যেমন ধরুন নতুন ম্যানেজারদেরকে পরীক্ষা করে। আমরা আমাদের রেজিস্ট্রেশন মেথডলজি বা পদ্ধতিমালা পুন: মূল্যায়ন করছি যাতে করে মানবাধিকার এপ্রচ অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত হয়।

৪.৩ মানবাধিকারের প্রতি আস্থা স্থাপন: রেজিস্ট্রেশন এবং পরিদর্শক টিমের জন্যে প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচের ফলাফল নির্ভর করবে মানবাধিকার কাজের সংগে জড়িত আমাদের রেজিস্ট্রেশন ও পরিদর্শক টিমের সজাগতা, জ্ঞান ও দক্ষতা এবং তাদের মোটিভেশন ও ইচ্ছার উপরে।

আমাদের মানবাধিকার কাজে প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন এপ্রচেরসহযোগিতার মধ্যে থাকবে:

মানবাধিকার বিষয়ে শিক্ষা, যেটি জব রোলের দিকে লক্ষ রাখবে সেটি স্টাফদের বৃহত্তর শিক্ষা কার্যক্রমের অংশ হবে।
প্রত্যেকের জন্যে সহপাঠীদের সাথে মিলে শিক্ষা ও জ্ঞানের আদান প্রদান।

কিছু স্টাফকে মানবাধিকার স্পেশিয়ালিষ্ট হিসাবে তৈরি করা।

আমরা ইকুয়ালিটি ও মানবাধিকার কমিশনের সংগে একসাথে কাজ করে ইকুয়ালিটি ও মানবাধিকার প্রশিক্ষণের একটি প্রোগ্রাম ডিজাইন, সরবরাহ এবং মূল্যায়ন করবো।

আমরা নিশ্চিত করবো যাতে করে আমরা CQC'তে কালচার বা সংস্কৃতি পরিবর্তনের মাধ্যমে আমাদের স্টাফদেরকে জন্যে ইকুয়ালিটি ও মানবাধিকার বিষয় প্রোমোট করতে পারি।উদাহরণ স্বরূপ, সকল স্টাফদের জন্যে সমতা বা ইকুয়ালিটি নিশ্চিত করার জন্যে CQC ম্যানেজারদের কি ভূমিকা হবে সে বিষয়ে তাদেরকে প্রশিক্ষণ দেয়ার মাধ্যমে।

৪.৪ আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ সম্পর্কে সকলকে জানানো

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ সম্পর্কে সার্ভিস প্রদানকারীদের জানালে তা তাদেরকে উৎসাহিত করবে কি ভাবে তারা মানবাধিকার প্রোমোট করবে সেটি বিবেচনা করতে এবং এই সংগে সেটি আমাদের ভূমিকা যেমন মানুষের মানবাধিকার যাতে সংরক্ষিত, সম্মানিত ও পরিপূরণ হয় সেটা নিশ্চিত করা এই বিষয়টি পরিষ্কার করতে সহায়তা করবে।

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ সম্পর্কে সার্ভিস ব্যবহারকারী, সার্ভিস প্রদানকারী ও সাধারণ জনগণকে জানানো হলে সেটা মানুষকে তাদের অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে বুঝতে সাহায্য করবে। এটা আমাদের আরও সাহায্য করবে মানবাধিকার সম্পর্কিত সেবা প্রদানের 'পারফরমেন্স' সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করতে

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ প্রয়োগের মূল নীতিমালা

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচের সকল বিষয়গুলি যা কিনা ইতিমধ্যেই বর্ণিত হয়েছে তা আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ প্রয়োগের নীতিমালাকে সমর্থন করে। এই নীতিমালাগুলি হচ্ছে:

- **আমাদের নিয়ন্ত্রণ প্রক্রিয়ায় এপ্রচে মানবাধিকার বিষয়টিকে সংপৃক্ত করা** – সেকশন ৪ এ যেভাবে বর্ণনা দেওয়া হয়েছে, সেটা আমর করবো মানবাধিকার সম্পর্কিত মূল বিষয়গুলির ব্যাখ্যা দেয়ার মাধ্যমে এবং এটা নিশ্চিত করে যাতে করে এগুলি আমাদের ,'এসেসমেন্ট' কাঠামোর মধ্যে থাকে। এর পরে মানবাধিকার বিষয়টি গড়ে তোলা হবে আমাদের মনিটরিং ব্যবস্থার সিস্টেম, পদ্ধতি এবং 'টুলস'এর মধ্যে।
- **এটা নিশ্চিত করা যাতে করে যে সকল স্টাফ মানবাধিকার স্পেশিয়ালিষ্ট নয় তারা যেন মানবাধিকার এপ্রচ ব্যাবহার করতে পারে –** আমাদের এপ্রচের ভিত্তি হবে, ১৯৯৮ মানবাধিকার আইন এর বিস্তারিত ও কঠিন ধারা বর্ণনা ব্যাবহারের পরিবর্তে, আমাদের মানবাধিকার বিষয়ক নীতিমালার সেটটি ব্যাবহার করা এবং এর পর সেকশন ৪ এতে যেভাবে মানবাধিকার এপ্রচ বর্ণনা দেওয়া হয়েছে সেটি প্রয়োগ করতে পরিদর্শক টিমকে সহায়তা করা। আমাদের নতুন রেগুলেটরি মডেলে, আমরা বিভিন্ন ধরনের লোকেদেরকে আমাদের পরিদর্শনের কাজে ব্যবহার করছি – যার মধ্যে থাকবে বেশী পেশাজীবী এক্সপার্ট এবং অভিজ্ঞতার মাধ্যমে হওয়া এক্সপার্ট।
- **প্রয়োজন মাফিক বা 'টেই-লর্ড' পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান, এবং যদি দরকার হয়, CQC'র অন্তর্ভুক্ত মানবাধিকার স্পেশিয়ালিষ্টদের কাছ থেকে** - সেখানে কোন কোন সময় এমন হবে যে পরিদর্শক টিমের অধিকতর সহায়তার প্রয়োজন হবে কি ভাবে মানবাধিকার এপ্রচের প্রয়োগ করতে সেই জন্যে, উদাহরণ স্বরূপ:

  যখন আমরা নতুন কোন পদ্ধতি বা টুলস্ যার সংগে বিশেষ মানবাধিকার ফোকাস থাকবে সেটির প্রচলন করতে যাবো।

- যখন আমরা কোন একটি নতুন সেক্টরে এপ্রচকে পরীক্ষা করবো।

- যখন স্টাফেরা কিভাবে বিশেষ কোন ইকুয়ালিটি বা মানবাধিকার বিষয়ক ঝুঁকির ব্যাপারে যেটি CQCতে প্রাপ্ত তথ্যের মাধ্যমে বেরিয়ে এসেছে সেটিকে কিভাবে ফলোআপ বা অনুসরণ করতে হবে সে ব্যাপারে পরামর্শ চাইবে।

- যেখানে উদ্বেগটি পরিদর্শনের মাধ্যমে প্রাপ্ত দুর্বল বা পুওর সেবার বিষয়ে আর যেটি সরাসরি ইকুয়ালিটি এ্যাক্ট ২০১০ অথবা মানবাধিকার এ্যাক্ট ১৯৯৮ সংক্রান্ত।

  এই পরিস্থিতিতে কেন্দ্রীয় ইকুয়ালিটি ও মানবাধিকার টিম পরিদর্শক টিমকে স্পেশিয়ালিষ্ট সহযোগিতা দেওয়া অব্যাহত রাখবে। কেন্দ্রীয় টিম চাইলে ইকুয়ালিটি ও মানবাধিকার কমিশন (EHRC) এর কাছ থেকেও স্পেশিয়ালিষ্ট সহযোগিতা চাইতে পারবে।

  আমরা CQC স্টাফ স্কিল সার্ভের ফলাফলকেও ব্যাবহার করার পরিকল্পনা করেছি, যার মাধ্যমে স্টাফরা যদি তাদের কোন স্পেশিয়ালিজস থাকে তাহলে সেটাকে তারা লিপিবদ্ধ করাতে পারে। আমাদের উদ্দেশ্য হচ্ছে আমাদের পরিদর্শক কর্মচারীদেরকে ইকুয়ালিটি ও মানবাধিকার কাজে বিশেষ জ্ঞান, দক্ষতা ও অভিজ্ঞতায় উন্নত মানের করতে চাই।

ক্রমাগত উন্নয়ন এবং জাতীয় ভিত্তিক রিপোর্টিং বা সম্প্রচার

আমরা আমাদের মানবাধিকার এপ্রচের মূল স্তরের উন্নয়নের সময়ে সেটিকে 'ইভ্যালুয়েট' বা মূল্যায়ন করতে অঙ্গীকার বদ্ধ। যে সকল লোকেরা সার্ভিস ব্যাবহার করেছে তাদের মতামতের ফলাফলকে আমরা আমাদের ইভ্যালুয়েশানের ভিত্তি করবো। প্রশ্নের উত্তর আমাদের দিতে হবে: কার্যক্ষেত্রে মানবাধিকারের প্রতি আমাদের এপ্রচ কিভাবে যে সব লোকেরা কেয়ার গ্রহণ করেছে সেটা যে নিরাপদ, কার্যকর, সংবেদনশীল ও উচ্চ মানের ছিল সেটা নিশ্চিত করেছে?

আমাদের মানবাধিকার এপ্রচকে মূল্যায়ন করতে গেলে আমর হেল্থ ও সামাজিক কেয়ার সার্ভিস, যে সকল লোকেরা সেবা গ্রহণ করেছে এবং তাদের পরিবার বন্ধুবান্ধবদের কাছে থেকে 'ফিডব্যাক' পাবো – এ ছাড়াও আমাদের নিয়ন্ত্রণ মূলক কাজ থেকে পাওয়া ফলাফলও দেখব, যেমন পরিদর্শন রিপোর্ট।

বিশেষ কোন মানবাধিকার সংক্রান্ত বিষয়ের উপরে গভীরভাবে কোন রিভিউ বা পুন:পরিদর্শন এর কাজ করতে গেলে আমরা হয়তো যে তথ্য পেয়েছি তা ব্যাবহার করতে পারি।

আমা চাই যাতে করে আমাদের মানবাধিকার এপ্রচ শুধু যেন প্রত্যেকটি সেবা প্রদানকারীদের নিয়ন্ত্রণ করার ব্যবস্থারই উন্নতি করে না, তা যেন আমাদেরকে হেল্থ ও সামাজিক কেয়ার সেক্টরের ইকুয়ালিটি ও মানবাধিকার সম্পর্কে মতামত দিতে সহায়তা করে, যেটা উন্নতি করার জন্যে অরও কার্যকর হবে।

আমরা দেখব কি ভাবে আমাদের নতুন এপ্রচের মাধ্যমে প্রাপ্ত সুযোগগুলি দ্বারা আমাদের বিদ্দমান আইনের অধীনে ন্যাচ্ত দায়িত্ব গুলি পালনে উন্নতি বিধান করতে পারবো। এর সংগে সংযুক্ত থাকবে 'ন্যাশনাল প্রিভেন্টিভ মেকানিজম আন্ডার দি ইউনাইটেড ন্যাশানস্ অপশনাল প্রোটোকল টু দি কনভেনশন এগেই-নষ্ট টর্চার (OPCAT) হিসাবে আমাদের ভূমিকা, এবং 'আন্ডার মেন্টাল হেল্থ এ্যাক্ট ১৯৮৩ এবং মেন্টাল ক্যাপাসিটি এ্যাক্ট ২০০৫ এ আমাদের উপরে ন্যস্ত দায়িত্ব, আর সেই সংগে থাকবে 'ডিপ্রাইভেশান অব লিবার্টি সেফগার্ডস্'।

আমদের সংগে যোগাযোগ

ইমেইলের মাধ্যমে

enquiries@cqc.org.uk

পোস্টের মাধ্যমে

নীচের ঠিকানায় আমাদেরকে লিখুন:

CQC National Customer Service Centre
Citygate
Gallowgate
Newcastle upon Tyne
NE1 4PA

ফোনের মাধ্যমে:

আমাদের ন্যাশনাল কাষ্টমার সার্ভিস সেন্টার আমাদের সংগে যোগাযোগ করতে পারেন:
টেলিফোন: ০৩০০০ ৬১৬১৬১
ফ্যাক্স: ০৩০০০ ৬১৬১৭১