



**কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন-এর  
জন সম্পৃক্ততার কৌশল  
2017-2021**

## আমরা কেয়ার কোয়ালিটি কমিশন (Care Quality Commission) (সিকিউসি), ইংল্যান্ডের স্বাস্থ্য এবং প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য সামাজিক সেবা সংক্রান্ত স্বতন্ত্র নিয়ন্ত্রক সংস্থা।

স্বাস্থ্য ও সামাজিক সেবা সংক্রান্ত পরিষেবা প্রদানকারীরা যাতে জনসাধারণকে নিরাপদ, কার্যকর, সহানুভূতিশীল, উচ্চ মানের সেবা প্রদান করে তা আমরা নিশ্চিত করি এবং সেবা সংক্রান্ত পরিষেবাগুলোর উন্নয়নে উৎসাহ প্রদান করি।

### আমাদের লক্ষ্য

আমাদের লক্ষ্য হল, জনসাধারণকে সম্পৃক্ত করার ব্যাপারে আমাদের পদ্ধতিটির উন্নয়ন করা - আমাদের কার্যক্রমে তাদের মতামত ও অভিজ্ঞতা ব্যবহার করার মাধ্যমে এবং সেবার মান সম্পর্কে আমাদের কাছে থাকা তথ্য ব্যবহার করার ক্ষেত্রে তাদেরকে সাহায্য করার মাধ্যমে।

আমরা যে, সেবা সংক্রান্ত পরিষেবা ব্যবহার করে সবসময় মানুষের পাশে থাকা একটি শক্তিশালী, স্বতন্ত্র নিয়ন্ত্রক সংস্থা তা নিশ্চিত করতে এটি সাহায্য করবে।

আমরা চাই আমাদের সাথে যোগাযোগ করার সময় জনসাধারণের যেন আমাদের ব্যাপারে ইতিবাচক ও সংগতিপূর্ণ অভিজ্ঞতা হয় এবং আমরা তাদের তথ্য কিভাবে ব্যবহার করি তা যেন তারা বুঝতে পারে।

আমাদের সমস্ত কাজের মতই, আমরা যতটা সম্ভব সাশ্রয়ী উপায়ে এটি করতে চাই।

### আমাদের অগ্রাধিকারসমূহ

আমরা পরবর্তী চার বছরে নিম্নলিখিত চারটি অগ্রাধিকারের উপর মনোনিবেশ করার পরিকল্পনা করছি।

1. সেবার মান উন্নয়নে সহায়তা করার জন্য পরিষেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের প্রতিনিধিত্ব করা সংগঠনগুলোর সাথে কাজ করা।
2. আমাদের সাথে মতামত এবং সেবার অভিজ্ঞতাগুলো শেয়ার করার জন্য মানুষকে উৎসাহিত করা, যে পদ্ধতিতে আমরা এই তথ্য ব্যবহার করি সেটির উন্নয়ন এবং আমাদের করা কাজের প্রতিবেদন প্রদান করা।
3. জনসাধারণের জন্য এমন সহজ, স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত তথ্য তৈরি এবং প্রচার করা, যা ভালো মানের সেবা কেমন হয় তা ব্যাখ্যা করে এবং পরিষেবাগুলো সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে মানুষকে সহায়তা করে।
4. আমাদের নীতিমালা, পরিকল্পনা এবং প্রক্রিয়ায় জনসাধারণকে নিযুক্ত এবং সম্পৃক্ত করার মাধ্যমে আমাদের কাজের পদ্ধতির উন্নয়ন করা।

## অগ্রাধিকার 1: সেবার মান উন্নয়নে সহায়তা করার জন্য পরিষেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের প্রতিনিধিত্ব করা সংগঠনগুলোর সাথে কাজ করা।

একটি বিশ্বাসযোগ্য এবং কার্যকরী নিয়ন্ত্রক সংস্থা হতে হলে, আমরা জানি যে পরিষেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের সাথে আমাদের দৃঢ় এবং নির্ভরযোগ্য সম্পর্ক থাকা প্রয়োজন।

সেই সম্পর্ক গড়ে তোলার জন্য, আমরা এমন সংস্থাগুলোর সাথে কাজ করবো যেগুলো পাবলিক গ্রুপগুলোর প্রতিনিধিত্ব করে, যেমন রিচমন্ড গ্রুপ অব চ্যারিটিজ (Richmond Group of charities) এবং হেলথওয়াচ (Healthwatch)। আমরা সৌভাগ্যবান যে, পরিষেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তির কী ভাবছেন তা আমাদের জানাতে সাহায্য করতে, এই সংস্থাগুলো স্থানীয় এবং জাতীয় উভয় পর্যায়েই আমাদের সাথে আরো ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করতে আগ্রহী।

### এই ক্ষেত্রে আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে

পরিষেবা ব্যবহারকারীদের প্রতিনিধিত্বকারী সংস্থাগুলোর কাছে আমাদের প্রত্যাশা হল এই যে তাদের সেবা গ্রহীতরা যেন মনে করেন যে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানটির সাথে আমাদের একটি ইতিবাচক সম্পর্ক আছে যা উভয় পক্ষের জন্য সুফল বয়ে আনে।

এর অর্থ হলো তারা:

- আমাদের কাজ সম্পর্কে অবগত বোধ করবে;
- তাদের শেয়ার করা তথ্য আমরা কীভাবে ব্যবহার করি তা বুঝবে;
- উন্নয়নের দাবী করার সময় আমাদের তথ্যগুলো প্রমাণ হিসেবে ব্যবহার করবে; এবং
- বিশ্বাস করবে যে আমরা সেবার উন্নয়নে একসঙ্গে কাজ করছি।

### এই ক্ষেত্রে আমাদের পরিকল্পনা হচ্ছে

আমাদের লক্ষ্য হল:

- জাতীয় প্রতিষ্ঠানগুলোকে সম্পৃক্ত করা যেগুলো পরিষেবা ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের প্রতিনিধিত্ব করে অথবা তাদের পক্ষ হয়ে কাজ করে (এই কাজের মধ্যে নিয়মিত ব্রিফিং এবং ইভেন্টগুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে);
- সকল ধরনের পরিষেবার জন্য আমাদের পরিদর্শন দলগুলোর মাধ্যমে জনসাধারণ এবং তাদের স্থানীয় প্রতিনিধিত্বমূলক দলগুলোকে সম্পৃক্ত করা (এর মধ্যে হেলথওয়াচ, নজরদারী এবং নিরীক্ষণ কমিটিগুলো, রোগীর অংশগ্রহণ গ্রুপ, রোগীর পরামর্শ এবং যোগাযোগের পরিষেবা, এনএইচএস সংক্রান্ত অভিযোগের ব্যাপারে অ্যাডভোকেসী পরিষেবা এবং স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবী-সেক্টর এবং কমিউনিটি-সেক্টর সংস্থাসমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকবে);
- সেবার উন্নয়নের দাবী জানাতে সংস্থাগুলোকে আমাদের তথ্য এবং প্রতিবেদনসমূহ ব্যবহারে উৎসাহ প্রদান করা; এবং

- এই সংস্থাগুলোর সাথে আমাদের সম্পর্কের মান রেকর্ড করা এবং পরীক্ষা করার উপায় খুঁজে বের করা।

## **অগ্রাধিকার 2: মতামত এবং সেবার অভিজ্ঞতাগুলো শেয়ার করার জন্য মানুষকে উৎসাহিত করা, যে পদ্ধতিতে আমরা এই তথ্য ব্যবহার করি সেটির উন্নয়ন এবং আমাদের করা কাজের প্রতিবেদন প্রদান করা।**

আমাদের পরিদর্শন এবং অন্যান্য নিয়ন্ত্রক কার্যক্রম কার্যকরভাবে পরিচালনা করার জন্য, সেবা সংক্রান্ত পরিশেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের অভিজ্ঞতাগুলো আমাদের বোঝা প্রয়োজন।

মানুষ বিভিন্ন কারণে সেবার ক্ষেত্রে তাদের অভিজ্ঞতাগুলো আমাদের সঙ্গে শেয়ার করতে চান, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত আছে - একটি নির্দিষ্ট ফলাফল অর্জন (যেমন পরিশেবা উন্নীতকরণ), অন্যদের যাতে অসুস্থ না হয় তা নিশ্চিত করা, অথবা একটি অন্যায়ের মোকাবেলা করা।

আমরা এও জানি যে জনসাধারণকে উত্তমরূপে সম্পৃক্ত করে এমন স্বাস্থ্য এবং প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য সামাজিক সেবা সংক্রান্ত পরিশেবাগুলো উচ্চ মানের সেবা প্রদান করে। ফলস্বরূপ, প্রদানকারীরা কতটা ভালভাবে এটি করে তা যাচাই করার মাধ্যমে আমরা সেবার উন্নয়নে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারি।

### **এই ক্ষেত্রে আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে**

আমরা চাই জনসাধারণ আমাদের ভূমিকা এবং উদ্দেশ্য বুঝতে পারুক এবং তাদের সেবা সম্পর্কে তাদের মতামত আমাদের সাথে শেয়ার করার সময় একটি ভালো অভিজ্ঞতা লাভ করুক। আমরা এও চাই পরিশেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তির এবং তাদের প্রতিনিধিত্বকারী সংস্থাসমূহ, সেবার উন্নয়ন করতে এই তথ্য আমরা কীভাবে ব্যবহার করেছি তা বুঝতে পারুক।

সেবার ক্ষেত্রে মানুষের বিভিন্ন ধরনের অভিজ্ঞতাগুলো, পরিশেবাগুলোর মান কোথায় পরিবর্তিত হয়েছে তা কতটা ভালোভাবে দেখতে পারে তা বুঝতে পারা হল আমাদের লক্ষ্য। আমাদের কাজ ভালভাবে করতে কতজন মানুষের কথা আমাদের শুনতে হবে তাও আমাদের জানতে হবে।

আমাদের পরিদর্শনগুলোর মাধ্যমে, আমরা এও দেখতে চাই যে প্রদানকারীরা জনগণের সাথে তাদের সম্পৃক্ত হওয়ার পদ্ধতির উন্নয়ন করছে, যারা তাদের পরিশেবাগুলো ব্যবহার করে এবং উন্নয়নের জন্য তাদের তথ্যগুলো ব্যবহার করছে।

### **এই ক্ষেত্রে আমাদের পরিকল্পনা হচ্ছে**

আমাদের লক্ষ্য হল:

- প্রদানকারীদেরকে তাদের পরিশেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের মতামত এবং অভিজ্ঞতা শুনতে এবং সেই অনুযায়ী কাজ করতে উৎসাহিত করা এবং তারা এটি কতটা ভালোভাবে করছে তা পরীক্ষা করে দেখা;
- পরিশেবাগুলো ব্যবহারকারী ব্যক্তিদের কাছ থেকে তথ্য পেতে এবং বিশ্লেষণ করতে নতুন প্রযুক্তি বা পদ্ধতি ব্যবহার করা;

- লোকজন তাদের সেবা সম্পর্কে আমাদের কাছে মতামত প্রদানের সময় তাদের যে অভিজ্ঞতা হয় সেটি উন্নত করা এবং আমরা কী ব্যবস্থা গ্রহণ করি সেটি যেন তাদেরকে জানাতে পারি তা নিশ্চিত করা (এতে অন্তর্ভুক্ত আছে জনসাধারণের জন্য নতুন একটি অনলাইন ফর্ম তৈরি করা, তাদের সেবা সংক্রান্ত পরিশেষাগুলোর মান সম্পর্কে আমাদের জানাতে ব্যবহার করার জন্য);
- নিবন্ধন, নিরীক্ষণ এবং পরিদর্শন পরিষেবার অংশ হিসেবে জনসাধারণের সাথে সম্পৃক্ত হওয়া;
- সংগঠন এবং রাজনীতিবিদদের সাথে, তাদের সাথে যোগাযোগ আছে এমন মানুষদের কাছ থেকে সেবার মান সম্পর্কে পাওয়া তথ্যাদি শেয়ার করার ক্ষেত্রে তাদেরকে সাহায্য করতে, কাজ করা;
- প্রচারণা চালানো, মিডিয়ার সঙ্গে কাজ করা, আমাদের সম্পর্কে এবং আমাদের ভূমিকা সম্পর্কে জনসাধারণের ধারণা বাড়াতে ইভেন্ট পরিচালনা করা এবং বক্তব্য প্রদান করা;
- আমরা যাদের কাছে পৌঁছাতে পারি এমন মানুষের সংখ্যা বৃদ্ধি করতে ডিজিটাল প্রযুক্তির ব্যবহার করা এবং তাদের সেবা সম্পর্কে আমাদের জানাতে তাদেরকে সহায়তা করা; এবং
- আমাদের পরিদর্শনের মধ্যে জনসাধারণের অংশগ্রহণের একটি কার্যকর কর্মসূচির পরিকল্পনা করতে এবং যথোচিত ব্যবস্থা নিতে, নিশ্চিত করা যে আমরা সেইসব মানুষের সাথে সম্পৃক্ত হচ্ছি যারা পরিশেষাগুলো, আমাদের নিজস্ব কর্মী এবং বিস্তৃত সেবা সংক্রান্ত-পরিষেবা মার্কেট ব্যবহার করেন।

### অগ্রাধিকার 3: জনসাধারণের জন্য এমন সহজ, স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত তথ্য তৈরি এবং প্রচার করা, যা ভালো মানের সেবা কেমন হয় তা ব্যাখ্যা করে এবং পরিষেবাগুলো সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে মানুষকে সহায়তা করে

আমরা জানি, মানুষ আমাদের কাছে তথ্য বুঝতে আসার প্রধান কারণগুলো হল:

- তারা অথবা তাদের প্রিয়জনেরা ব্যবহার করেন অথবা ব্যবহারের পরিকল্পনা করেন এমন সেবা সংক্রান্ত পরিষেবাগুলোর মান;
- এই পরিষেবাগুলো থেকে তারা কী ধরনের মান আশা করতে পারেন; এবং
- পরিষেবাগুলো সম্পর্কে – কিভাবে মনু্য করতে হয় – বা অভিযোগ করতে হয়, তা জানা।

আমাদের ওয়েবসাইট পরিদর্শনের এবং জনসাধারণের কাছ থেকে আমাদের যোগাযোগ কেন্দ্রগুলোতে আসা কল এবং ইমেইলের অধিকাংশই এই তিনটি বিষয়ের প্রেক্ষিতে হয়।

#### এই ক্ষেত্রের জন্য আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে

আমরা চাই আমাদের প্রকাশিত সকল তথ্য এবং পরিষেবাগুলো – জনসাধারণের চাহিদা পূরণের উদ্দেশ্যে সাজানো হোক।

এছাড়াও আমাদের লক্ষ্য হল, আমাদের পরিদর্শন রিপোর্টগুলো এবং এগুলোর পাশাপাশি আমাদের প্রকাশিত তথ্যাদি ব্যবহার করার মাধ্যমে মানুষকে তাদের সেবা সম্পর্কিত পরিষেবাগুলো সম্পর্কে জেনে শনে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করা।

#### এই ক্ষেত্রে আমাদের পরিকল্পনা হচ্ছে

আমাদের লক্ষ্য হল:

- আমাদের ওয়েবসাইটের জন্য একটি সুস্পষ্ট উদ্দেশ্য ঠিক করা এবং আমরা কী ধরনের তথ্য প্রকাশ করি এবং কিভাবে এটি মূল্যায়ন করা হয় তা নির্ধারণের জন্য আরো যথার্থ একটি প্রক্রিয়া গঠনে সন্মত হওয়া;
- আমাদের সমস্ত পাবলিক তথ্যাদি - সহজ, স্পষ্ট, সংক্ষিপ্ত এবং যাদের এটি প্রয়োজন তারা যেন এটি ব্যবহার করতে পারে তা নিশ্চিত করতে এগুলোর পর্যালোচনা করা;
- পাবলিক তথ্যের মূল অংশগুলো সাজানো এবং পরীক্ষা করার সময় পরিষেবা গ্রহণকারী ব্যক্তি এবং তাদের প্রতিনিধিদের সম্পৃক্ত করা;
- ডিজিটাল পরিষেবা ব্যবহার করতে অক্ষম বা অনিচ্ছুক ব্যক্তির যাতায়ে অফলাইনে একই ফলাফল পেতে পারেন সেটি নিশ্চিত করা;
- পরিষেবাগুলোর জন্য একটি সুসংগত এবং জন-বান্ধব শ্রেণীভুক্তকরণ পদ্ধতি ব্যবহার করা, যা জনসাধারণকে আরও সহজে তথ্য খুঁজে পেতে সাহায্য করে; এবং

- আমাদের পরিদর্শন রিপোর্ট সহ, জনসাধারণের জন্য আমাদের সমস্ত তথ্য - সহজ, স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত ভাষার ব্যবহারকে উৎসাহিত করা।

## অগ্রাধিকার 4: আমাদের নীতিমালা, পরিকল্পনা এবং প্রক্রিয়াময় জনসাধারণকে নিযুক্ত এবং সম্পৃক্ত করার মাধ্যমে আমাদের কাজের পদ্ধতির উন্নয়ন করা

আমরা যে পদ্ধতিতে কাজ করি তা উন্নত করতে, পরিষেবা ব্যবহারকারী ব্যক্তির এবং তাদের প্রতিনিধিত্বকারী সংগঠনগুলো অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। আমাদের পরিকল্পনাগুলো বিকাশের সময় তাদেরকে সম্পৃক্তকরণ আমাদেরকে এগুলোর প্রভাব বুঝতে এবং বাস্তব ক্ষেত্রে এগুলো কতটা কাজ করবে তা বুঝতে সাহায্য করে।

### এই ক্ষেত্রের আমাদের লক্ষ্য হচ্ছে

একটি সংগঠন হিসাবে আমরা যে পরিবর্তনগুলো নিয়ে আসি, সেগুলো আমরা জনসাধারণের চাহিদা ও মতামতের উপর ভিত্তি করে করতে চাই। অর্থাৎ একেবারে প্রাথমিক পর্যায়ে থেকে আমাদের পরিকল্পনায় তাদেরকে সম্পৃক্ত করতে চাই।

এছাড়াও আমরা চাই যে, আমাদের নীতি এবং পরিকল্পনা বিকাশে জড়িত ব্যক্তির বুঝতে পারুক কীভাবে আমরা তাদের মতামতকে, আমাদের ভূমিকা এবং উদ্দেশ্য পূরণে সাহায্য করতে ব্যবহার করেছি।

### এই ক্ষেত্রের আমাদের পরিকল্পনা হচ্ছে

আমাদের লক্ষ্য হল:

- আমাদের গ্রাহক কারা এবং আমাদের কাছে তাদের কী প্রয়োজন তা যেন আমরা বুঝতে পারি তা নিশ্চিত করা, যাতে আমরা উন্নতিবিধানের ক্ষেত্রে এই তথ্য ব্যবহার করতে পারি;
- আমাদের নতুন পরিকল্পনা, পণ্য এবং নীতিমালা তৈরির একেবারে প্রাথমিক পর্যায়ে জনসাধারণের সাথে পরামর্শ করা, এবং সেগুলো তৈরিতে তাদেরকে সম্পৃক্ত করা;
- আমাদের প্রস্তাবগুলো জনসাধারণের জন্য কী অর্থ বহন করে তা সহজ, স্পষ্ট এবং সংক্ষিপ্ত পরিভাষায় ব্যাখ্যা করা;
- আমরা যে পদ্ধতিতে কাজ করি সেই বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়া ব্যক্তিদের সাথে জনসাধারণের মতামত শেয়ার করা এবং এই মতামতগুলো উন্নতিবিধানের ক্ষেত্রে আমাদেরকে সাহায্য করছে তা নিশ্চিত করা;
- কী ধরনের সহযোগিতা প্রদান করা যেতে পারে, এবং কখন ও কীভাবে জনসাধারণ এই সহযোগিতাটি পেতে পারে, তা সুস্পষ্ট করে তুলে ধরতে একটি নতুন পাবলিক পেমেন্ট নীতির প্রবর্তন করা;
- আমরা কী আশা করছি সে সম্পর্কে ন্যায্য, স্বচ্ছ এবং সুস্পষ্ট একটি উপায়ে, আমাদের কাজে অংশ নেয়ার আবেদন করতে জনসাধারণকে অনুমতি দেয়া;
- একটি বৃহত্তর পরিসরে মানুষের কথা শুনতে, আমাদের এক্সপার্ট বাই এক্সপেরিয়েন্স টিম এবং ডিজিটাল প্রযুক্তিকে কাজে লাগানো; এবং
- কাজের দ্বৈততা কমাতে এবং আমরা কী শিখি তা শেয়ার করতে - অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সাথে কাজ করা - বিশেষ করে সরকারি খাতে।



## সিকিউসি –এর সঙ্গে যেভাবে যোগাযোগ করবেন

আপনি যদি এই রিপোর্টটি অন্য কোন ফরম্যাট বা ভাষায় চান, অথবা আপনি যদি আমাদের কিছু জানাতে চান, আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন যেভাবে:



ফোন: **03000 61 61 61**



ইমেইল: **enquiries@cqc.org.uk**



ওয়েবসাইট: **<http://www.cqc.org.uk>**



ডাকযোগে:

**Care Quality Commission**

**Citygate**

**Gallowgate**

**Newcastle upon Tyne**

**NE1 4PW**



টুইটার: **@CareQualityComm**