



শক্তিপৰ্ব III

আৰ সি এম এস উপাদানগুলিৰ
বছৰ শেষেৰ মূল্যায়ন



মূল্যায়ন রিপোর্ট

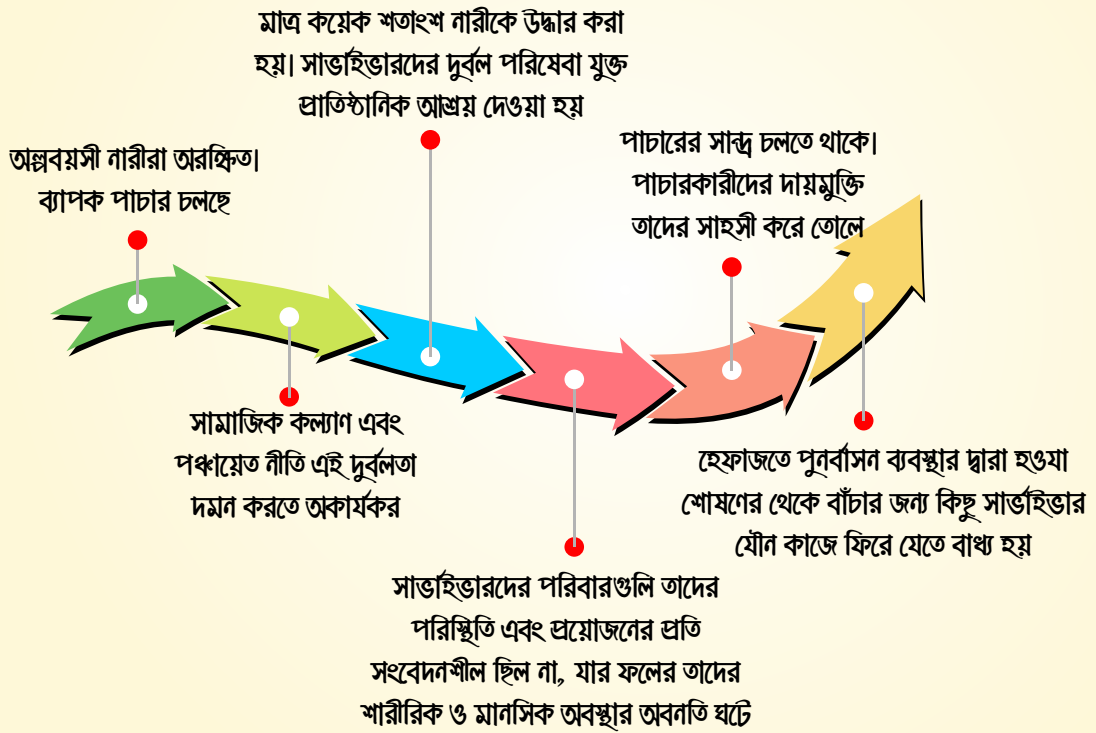
জুন ২০২৩

ভূমিকা এবং প্রোগ্রামের পটভূমি

সংযোগ একটি বহুমাত্রিক সংগঠন। একদিকে এটি একটি প্রযুক্তিগত সংস্থান-এর সংস্থা হিসেবে কাজ করে, নীতি অধ্যয়ন করে এবং গবেষণা পরিচালনা করে, অন্যদিকে এটি পাচার ও শোষণ-এর সার্ভাইভারদের জন্য সম্প্রদায় ভিত্তিক পুনর্বাসন (সিবিআর) বিষয়ে প্রচার করে এবং সংস্থাগুলিকে এই ইস্যুতে কাজ করার জন্য একত্রিত করতে সহায়তাকারী বা ফ্যাসিলিটেটর-এর ভূমিকা পালন করে। শক্তি, সংযোগ-এর বাস্তবায়িত একটি ফ্ল্যাগশিপ প্রোগ্রাম। এটি মানব পাচার ও যৌন শোষণ-এর সার্ভাইভারদের কে তাদের সম্প্রদায়ে একটি মুক্ত পরিবেশে পুনর্বাসনের দাবী করতে সক্ষম করে। এটি মর্যাদা ও সম্মান সহকারে তাদেরকে তাদের পরিবারে, তাদের সম্প্রদায়ে আত্মীকরণ করতে সাহায্য করে। ২০২৩ সালের এপ্রিলে, তার তৃতীয় পর্যায়ের অপারেশনে, শক্তি তার প্রথম বছর সমাপ্ত করার পরে, সারা বছর ধরে বিভিন্ন হস্তক্ষেপ পরিচালনা করে। কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস), তাদের মধ্যে একটি মূল হস্তক্ষেপ। এটি এমন পদ্ধতি যা সার্ভাইভারদের জন্য আলাদা আলাদা পুনর্বাসন পরিকল্পনা তৈরী এবং বিতরণ করতে সক্ষম করে।

শক্তির বিবর্তন

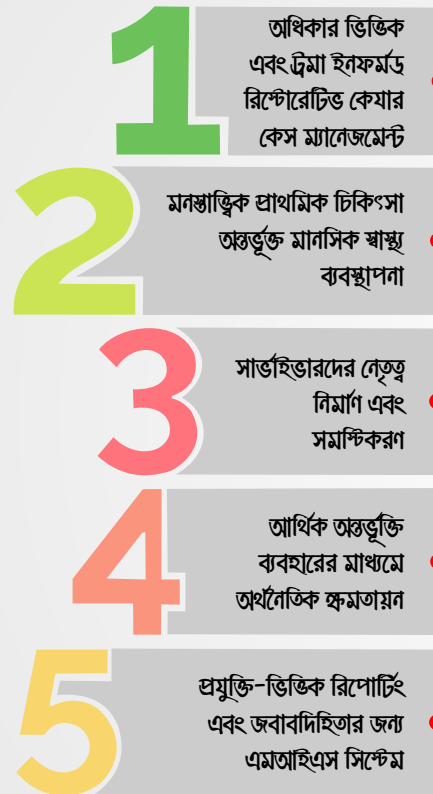
২০১২-২০১৪ সালের মধ্যে পরিস্থিতি



২০১৩ সালে, সংযোগ ভারতে পাচার এবং পুনর্বাসনের উপর একটি গবেষণা চালায়। গবেষণাটি উদ্ধার করা সার্ভাইভারদের জন্য তখন বিদ্যমান পুনর্বাসন পরিষেবাগুলিতে স্পষ্ট ঘাটতি খুঁজে বার করে। গবেষণায় দেখা গেছে যে উদ্ধার হওয়া ৯৭% এরও বেশী সার্ভাইভারদের কোনোরকম কার্যকর পুনর্বাসন পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস ছিল না। বিদ্যমান পরিষেবাগুলিতে সার্ভাইভারদের জীবিকার জন্য কোনো ব্যবস্থা ছিল না। পরিস্থিতিটি সার্ভাইভারদের জন্য খুব একটা সহায়ক ছিল না বরং এর ফলে প্রায়ই কলঙ্ক এবং ট্রমা সহ পুনর্মিলন-এর পরের অবস্থার অনেক অবনতি ঘটতো।

এর প্রতিক্রিয়ায়, সংযোগ ২০১৩ সালে স্বাস্থ্য অধিকার অ্যাক্সেসের কর্মসূচির সূচনা করে। এই কর্মসূচির লক্ষ্য ছিল সার্ভাইভারদের তাদের চাহিদার কথা বলতে পারার জন্য এবং তাদের পুনর্বাসন যাত্রাকে স্বরূপ দেবার জন্য আরও কার্যকর পুনর্বাসন সহায়তা প্রদান করা। এটি একটি অংশগ্রহণমূলক কেস ম্যানেজমেন্ট পদ্ধতি ব্যবহার করে করা হয়েছিল, যেখানে সমাজ কর্মীরা ব্যক্তিগত ভাবে আলাদা আলাদা পুনর্বাসন পরিকল্পনা তৈরী করেন, সার্ভাইভারদের সাথে কাজ করে, যা প্রতিটি সার্ভাইভারের অনন্য চাহিদাগুলির ওপর কাজ করে, মানসিক স্বাস্থ্য, ট্রমা, খাদ্য সহায়তা, আইনী মামলার সহায়তা, আবাসন, জীবিকা সহায়তা এবং ত্রাণ এবং শিক্ষার উপর যথাযথ মনোযোগ দিয়ে। এবং এই কর্মসূচিটি পরবর্তীতে শক্তির ভিত্তি স্থাপন করে।

সি বি আর-এর প্রতি শক্তির মনোভাব



এই প্রোগ্রামটি স্বাস্থ্য অধিকারের অ্যাক্সেসের একটি সাধারণ প্রোগ্রাম-এর থেকে বিকশিত হয়েছে এমন একটি প্রোগ্রামে যা সামগ্রিক সম্প্রদায় ভিত্তিক পুনর্বাসন (সি বি আর) প্রদান করে। এইভাবে, ২০১৬ সালে শক্তির জন্ম হয়।

শক্তির সি বি আর পদ্ধতি এই পাঁচটি স্তরের উপর ভিত্তি করে

২০১৬ থেকে আজ অবধি শক্তি আমূল রূপান্তরের মধ্য দিয়ে গেছে - কোভিড ১৯ শক ওয়েভ, আফ্রান এবং ইয়াস ঘূর্ণিঝড়ের মতো মারাত্মক প্রাকৃতিক দুর্যোগের অভূতপূর্ব চ্যালেঞ্জ-এর মোকাবিলা করতে করতে। একদিকে গত এক দশকে যা অর্জন করা হয়েছিল তা সাময়িকভাবে হঠাৎ থেমে যায়। কিন্তু অল্প সময়ের মধ্যে সংযোগ এবং তার অংশীদাররা সমান শক্তি জুটিয়ে সেই চ্যালেঞ্জ-এ সাড়া দেয়। পুনর্বাসন পরিষেবা থেকে জরুরী প্রয়োজনীয় জিনিস সরবরাহ করার জন্য অবিলম্বে ফোকাসকে স্থানান্তর করা হয়েছিল। যোগাযোগের ডিজিটাইজেশন করার প্রয়োজনীয়তাকে অগ্রাধিকার দেওয়া হয়েছিল।

শক্তি পরিকল্পনার মূল নীতি

- অংশগ্রহণমূলক প্ল্যানিং - সার্ভাইভারদের পরিকল্পনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ করতে সক্ষম করে
- অধিকার-ভিত্তিক প্রোগ্রামিং - সার্ভাইভারদের তাদের অধিকার এবং পাওনাগুলি অ্যাক্সেস করতে সক্ষম করে
- ট্রমা ইনফর্মড এবং রেসপন্সিভ - মানসিক স্বাস্থ্য সংক্রান্ত সমস্যাগুলির প্রতি সংবেদনশীল এবং প্রতিক্রিয়াশীল হওয়া
- রিস্টোরেটিভ কেয়ার-এ কেন্দ্রিত - প্রতিটি সার্ভাইভারের পরিস্থিতি, চাহিদা এবং আকাঙ্ক্ষার উপর ভিত্তি করে কাস্টমাইজড ফোকাস

এই চারটি নীতি শক্তির দর্শন ও বৈশিষ্ট্যের সাথে সম্পর্কিত। এছাড়াও শক্তির কিছু কর্ম নীতি রয়েছে যা স্টেকহোল্ডার এবং সিস্টেমের সাথে প্রোগ্রাম মিথক্রিয়া সম্পর্কিত। এইগুলি হল:

১. ক্লায়েন্ট-কেন্দ্রিকতা: সার্ভাইভারদের ক্লায়েন্ট বা সক্রিয় এজেন্ট হিসেবে মনে করা হয়-সুবিধাভোগী হিসেবে নয় এবং বাস্তবায়নকারী সংস্থাগুলিকে পরিষেবা প্রদানকারী হিসাবে বিবেচনা করা হয়। এইভাবে সার্ভাইভারদের প্রতি দায়বদ্ধতা বৃদ্ধি পায়।
২. স্ব এবং সিস্টেমের মধ্যে টুইন-ট্র্যাক অ্যাপ্রোচ: প্রতিটি পৃথক সার্ভাইভারের জন্য পুনর্বাসন পরিষেবা আলাদা আলাদা ভাবে ব্যক্তিগতকরণ।
৩. যত্নের নৈতিকতা, ন্যায়বিচারের নৈতিকতা এবং জবাবদিহিতার নৈতিকতার ভারসাম্য: সার্ভাইভারদের অনন্য পরিস্থিতি এবং প্রয়োজনের প্রতি সংবেদনশীল থাকার সঙ্গে সঙ্গে পুনর্বাসনের জন্য মান এবং সিস্টেমের একটি কার্যকর মিশ্রণ অর্জনের প্রচেষ্টা করা।

শক্তিতে স্টেকহোল্ডারদের কাজ

১. সার্ভাইভার এবং সার্ভাইভার গোষ্ঠী: সার্ভাইভার নেতা এবং তাদের গোষ্ঠী। তারা সরাসরি যোগাযোগে থাকে এবং সমাজকর্মী এবং সিবিও-দের দ্বারা পরিচালিত হয়।
২. সিবিও এবং সমাজ কর্মী: তৃণমূল পর্যায়ে শক্তি বাস্তবায়িত হয় সিবিও গুলি দ্বারা, যারা সমাজকর্মীদের নিযুক্ত করে। সমাজকর্মীরা সার্ভাইভারদের জন্য যোগাযোগের প্রথম সারি।
৩. সংযোগ: সংযোগ এই যাত্রায় প্রযুক্তিগত এবং আর্থিক অংশীদার। কিন্তু সময়ের সাথে সাথে এটি অংশীদারিত্ব ব্যবস্থাপনা, মনিটরিং অ্যান্ড ইন্স্যুরেন্স (এমঅ্যান্ডই), এবং অ্যাডভোকেসির ভূমিকা পালন করতে শুরু করেছে। এর জন্য তারা সার্ভাইভারদের সাথেও সরাসরি প্রয়োজন ভিত্তিক যোগাযোগ করে।
৪. সরকারী দায়িত্ব বাহক: এগুলি হল জেলা স্তরে কর্মরত সরকারী আধিকারিক যেমন ব্লক ডেভেলপমেন্ট অফিসার (বিডিও), ব্লক ওয়েলফেয়ার অফিসার (বিডব্লিউও), পুলিশ কর্মী, ইত্যাদি যারা পরিষেবা প্রদানের জন্য দায়ী। তারা সরাসরি কর্মসূচীর সাথে জড়িত নয়।

শক্তি পর্যায় III: শক্তিতে স্টেক হোল্ডারদের কাজ

শক্তি III-এর উদ্দেশ্য হল কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)-কে টেকসই এবং সমস্ত স্টেকহোল্ডারদের জন্য জবাবদায়ী করে তোলা। প্রোগ্রামটি অর্থনৈতিক ক্ষমতায়ন এবং সামাজিক উদ্যোগের মাধ্যমে প্রাসঙ্গিক সমস্যাগুলির সাথে লড়াই করার জন্য সার্ভাইভার এবং সমস্টিদের এজেন্সি এবং নেতৃত্বকে শক্তিশালী করার চেষ্টা করে। প্রোগ্রামটি ইনপুট এবং অংশীদারিত্বের মাধ্যমে বিস্তৃত নাগাল, গ্রহণ, রেক্রিকেশন এবং স্থায়িত্বের জন্য সিবিআই মডেলকে প্রচার করে। উদ্দেশ্য ১-এর অধীনে গত তিন বছরের প্রতিটি বছরের জন্য একটি কার্যক্রমের সিরিজ পরিকল্পনা করা হয়েছে। কর্মকান্ডের মধ্যে রয়েছে প্রতি বছর সার্ভাইভারদের টার্গেট সংখ্যা ভিত্তিতে কেস ম্যানেজমেন্ট, কেস ম্যানেজমেন্ট টেকনলজির উপর প্রশিক্ষণ, ওরিয়েন্টেশন এবং সক্ষমতা বৃদ্ধি, যৌথ কেস ম্যানেজমেন্ট প্ল্যানিং মিটিং এবং পরবর্তীতে সিবিও-র কাছে এর হস্তান্তর। প্রত্যাশিত ফলাফল পরিকল্পিত কার্যক্রমের সাথে খাপ খায়। প্রতি বছর সার্ভাইভারদের কেস ম্যানেজমেন্টের লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করার পাশাপাশি আশা করা হচ্ছে যে ১০% সার্ভাইভার তাদের পুনর্বাসন যাত্রার শেষ পর্যায়ে পৌঁছবে, ৮০% সার্ভাইভার তাদের নিজস্ব সিআইটি পর্যালোচনা করতে সক্ষম হবে, অংশীদারদের কেস ম্যানেজমেন্টে এর প্রস্তুতি উন্নত হবে, ইত্যাদি।

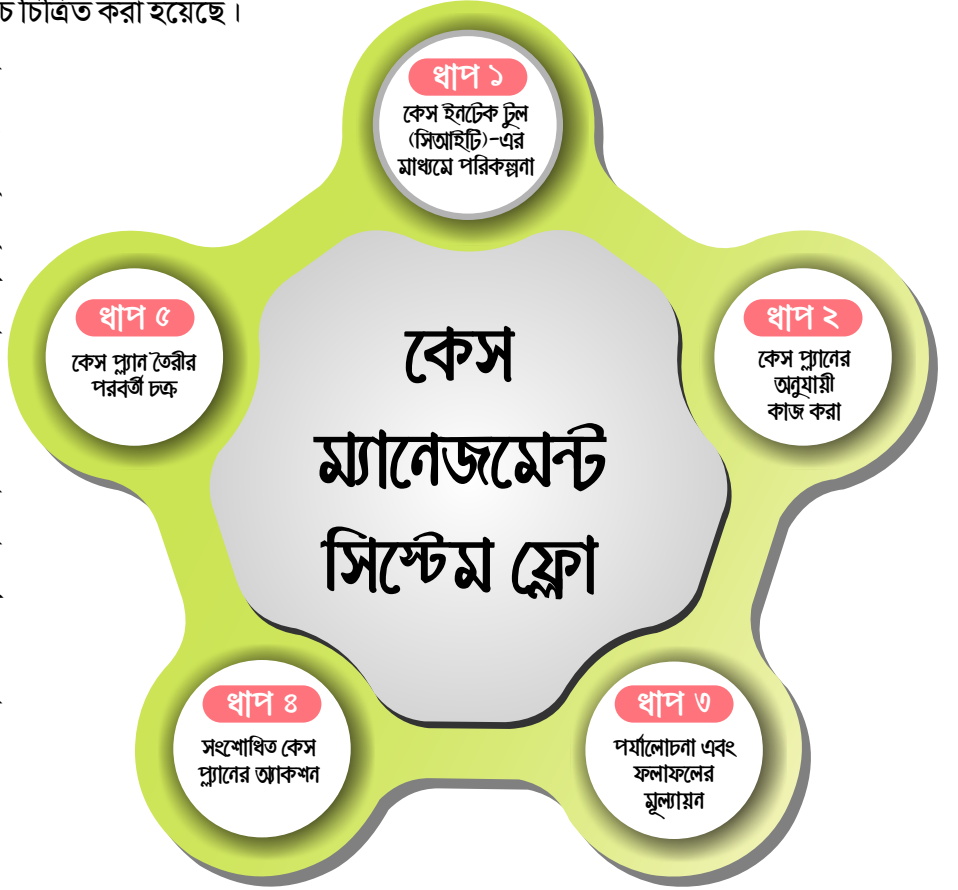
পার্টনার

বাসরা বিরাজনা সেবা সমিতি		দক্ষিণ ২৪ পরগনা, পশ্চিম বাংলা
পার্টনার্স অ্যাগেইনস্ট ট্রাফিকিং (পিএটি)	বারাসাত উন্নয়ন প্রস্তুতি	24 Parganas North, WB
	চুইংগাছি লাইফটাইম সোসাইটি	
	জ্যেডিয়া ইনস্টিটিউট অফ সোশাল ম্যুভমেন্ট	
	গোকুলপুর সেবা সদন	
	উত্তর ২৪ পরগনা সাম্য প্রমজীবী সমিতি	
	কথাকলি এমপাওয়ারমেন্ট অ্যান্ড ইয়ুথ অ্যাসোসিয়েশন	
	মালিপোতা অ্যাসোসিয়েশন ফর ট্রান্সফর্মেশন অফ এভায়রনমেন্ট	
শেঠি বাগান মহিলা সমিতি		
হেল্প - সোসাইটি ফর হেল্প লোয়ার অ্যান্ড রুরাল পিপল		গুরু এবং প্রকাশম, তরুণদেশ
সাঁস - সোসাইটি অ্যাক্টর অধীনে নথিভুক্ত সার্ভাইভার কালেক্টিভ		হস্তিগড়

শক্তি কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম

কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম হল এমন একটি পদ্ধতি যা তৈরী হয়েছে নানান টুল, প্রক্রিয়া, কৌশল এবং প্রযুক্তির সমন্বয়ে যেগুলি সম্প্রদায়-ভিত্তিক পুনর্বাসন বাস্তবায়ন করতে সাহায্য করে। এটি সার্ভাইভারদের সাহায্য করে পদ্ধতিগতভাবে তাদের পুনর্বাসন যাত্রায় বিভিন্ন দুর্বলতা এবং প্রয়োজনীয়তাগুলিকে চিহ্নিত করতে, সেগুলিকে মোকাবিলা করার জন্য ব্যক্তিগত ভাবে আলাদা আলাদা যত্নের পরিকল্পনা তৈরী করতে এবং এই পরিকল্পনাগুলিতে কাজ করতে, সবই কেস কর্মীদের সাহায্য এবং ফেসিলিটেশনের সাথে। এই পদ্ধতির মাধ্যমে, সিএমএস সার্ভাইভারদের ভয়েস এবং এজেন্সি প্রদান করে, তাদের অধিকার, এবং পাওনা সম্পর্কে তাদের সচেতন করে এবং এই অধিকারগুলির দাবী করার জন্য তাদের ক্ষমতা দেয়। সিএমএস প্রবাহের প্রক্রিয়াটি নিচে চিত্রিত করা হয়েছে।

সংযুক্ত এবং উত্তর নামে দুটি সফটওয়্যার অ্যাপ্লিকেশন সিএমএস-এর জন্য বিস্তৃত ডেটা সংগ্রহ, রেকর্ডিং এবং রক্ষণাবেক্ষণে খুব দরকারী এবং গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। **সংযুক্ত অ্যাপটি** সার্ভাইভারদের প্রাথমিক বিবরণ, তাদের আইনী মামলার অবস্থা, তাদের সিআইটি, অগ্রাধিকার, পরিকল্পনার বিশদ বিবরণ ক্যাপচার করে এবং দায়িত্ব ধারকদের সাথে করা সমস্ত আবেদনের রেকর্ড রাখে। **উত্তর অ্যাপ**, যা সংযুক্ত-এর সাথে যুক্ত, সার্ভাইভারদের জন্য একটি ফিডব্যাক পোর্টাল।



গবেষণা

শক্তি পর্যায়-III (শক্তি-III)-এর প্রথম বছরে সি এম এস উপাদানের ক্রিয়াকলাপ মূল্যায়ন করার জন্য সংযোগ একটি গবেষণা সমীক্ষা পরিচালিত করে। অর্গানাইজেশন ফর ইকোনমিক কোঅপারেশন অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট (ওইসিডি), ডেভেলপমেন্ট অ্যাসিস্ট্যান্স কমিটি (ডিএসি) মানদণ্ডের উপর ভিত্তি করে শক্তি সিএমএস মূল্যায়ন ফ্রেমওয়ার্ক পাঁচটি গুরুত্বপূর্ণ ক্ষেত্রের উপর ভিত্তি করে তৈরী করা হয়েছে। এগুলি হল; প্রাসঙ্গিকতা, সমন্বয়, কার্যকারিতা, দক্ষতা এবং স্থায়িত্ব। গবেষণার জন্য তথ্য দুটি স্তরে সংগ্রহ করা হয়েছিল:

১. দ্বিতীয় স্তরের গবেষণা: প্রোগ্রাম প্রস্তাব, আপডেট, নথি এবং অন্যান্য উপকরণ পর্যালোচনার মধ্য দিয়ে।
২. প্রাথমিক গবেষণা: প্রোগ্রাম টিম এবং সার্ভাইভার, অংশীদার এবং কর্মকর্তা সহ বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের সাথে গভীর সাক্ষাৎকার (আইডিআই) এবং ফোকাস গ্রুপ আলোচনার (এফজিডি) মাধ্যমে।

প্রাথমিক গবেষণাটি মূলত গভীর সাক্ষাৎকার (আইডিআই) এবং ফোকাস গ্রুপ আলোচনা (এফজিডি) এর সমন্বয়ে গুণগত তথ্য সংগ্রহ করেছে। বিভিন্ন স্টেকহোল্ডার গ্রুপের সাথে একাধিক মিথস্ক্রিয়া পরিচালিত করা হয়েছিল। স্টেকহোল্ডার গ্রুপগুলি ছিল:

১. শক্তি প্রোগ্রাম টিমের সদস্য
২. সংযোগ সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট কমিটির সদস্য
৩. সার্ভাইভার নেতা এবং সার্ভাইভার গোষ্ঠী
৪. অংশীদার সি বি ও গুলি থেকে নেতৃবৃন্দ এবং সমাজকর্মী
৫. সার্ভাইভার নেতা এবং সার্ভাইভার গোষ্ঠী ছাড়া সকলের জন্য সরকারী দায়িত্ব-বাহকদের মিথস্ক্রিয়া গভীরভাবে সাক্ষাৎকারের আকারে ছিল। সার্ভাইভারদের জন্য ফোকাস গ্রুপ আলোচনা পরিচালিত হয়। গবেষণার কিছু সীমাবদ্ধতা ছিল। যেহেতু গবেষণার মূল অধ্যয়নটি ছিল সিএমএস উপাদানগুলির ক্রিয়াকলাপ মূল্যায়ন করা, পুরো সিবিআর প্রক্রিয়ার মূল্যায়ন নয়, তাই সিএমএস-এর কভারেজ বাইরে কী কী সেটা নির্ভুলভাবে নির্ধারণ করা চ্যালেঞ্জিং এবং প্রায়সই ঝাপসা ছিল। উপলব্ধ সময়ও সীমিত ছিল, তাই বিভিন্ন পদক্ষেপ অপ্টিমাইজ করা হয়েছিল এবং মূল্যায়নের গুণমান নিশ্চিত করার জন্য একই সাথে প্রয়োগ করা হয়েছিল। সময়ের সীমাবদ্ধতার কারণে উত্তরদাতাদের শারীরিকভাবে বা মুখোমুখি মিথস্ক্রিয়ায় আরও একটি চ্যালেঞ্জ তৈরী হয়। অনেক মিথস্ক্রিয়া অনলাইনে পরিচালিত হয়।

পাঁচটি মূল ক্ষেত্রে অনুসন্ধানের ফলাফল

১ কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের প্রাসঙ্গিকতা

- ক. গবেষণা এবং অভিজ্ঞতার দ্বারা ইনফর্ম হওয়া চিহ্নিত তৃণমূল-স্তরের চ্যালেঞ্জগুলির প্রতিক্রিয়া হিসেবে সিএমএস ডিজাইন তৈরী করা হয়েছিল।
- খ. এই চ্যালেঞ্জগুলি প্রভাবশালী প্রাতিষ্ঠানিক যত্ন-ভিত্তিক পুনর্বাসন মডেল থেকে উদ্ভূত হয়েছিল এবং এর মধ্যে রয়েছে কার্যকর পুনর্বাসন পরিষেবার অভাব, পুনঃএকত্রীকরণ সহায়তা এবং সার্ভাইভার ভয়েস এবং অনন্য চাহিদাকে অগ্রাধিকার দেওয়ার ব্যক্তিগত পদ্ধতি। এই সমস্যাগুলি প্রাতিষ্ঠানিকভাবে অব্যাহত রয়েছে।
- গ. অংশীদার এবং সার্ভাইভারদের সাথে সংযোগ-এর গবেষণা এবং কথোপকথন প্রোগ্রামের বিকাশকে অবহিত করে, এটি নিশ্চিত করে যে এটি বাস্তবতার সাথে সংযুক্ত থাকে এবং বিদ্যমান পরিস্থিতিতে সাড়া দেয়।
- ঘ. প্রোগ্রাম এবং এর সূচক এবং লক্ষ্যগুলি পরিবর্তিত প্রয়োজন এবং পরিস্থিতিতে প্রতিক্রিয়াশীল হওয়ার জন্য উপযুক্তভাবে সংশোধন করা হয়েছে। তৃণমূল চ্যালেঞ্জ মোকাবিলা করার জন্য নীচের থেকে ওপরের দিকের
- ঙ. পন্থাগুলির উপর জোর দেওয়া হয়েছে, যদিও বর্তমান পর্যায়ে শীর্ষস্থানীয় অ্যাডভোকেসি এবং অংশীদারীত্বের উদ্যোগগুলিও বিবৃত উদ্দেশ্যগুলির মধ্যে ছিল। দীর্ঘমেয়াদে পরিস্থিতিগত চ্যালেঞ্জ মোকাবিলা করা জন্য, আগামী বছরগুলিতে টপ-ডাউন পন্থাগুলি মোকাবিলার উপর বেশী জোর দিতে হবে।

২ প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থার সাথে সমন্বয়

- ক. বিদ্যমান প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো এবং অগ্রাধিকারের সাথে সমন্বয়।
 - যদিও শক্তির সি বি আর পদ্ধতি প্রভাবশালী প্রাতিষ্ঠানিক পদ্ধতির সাথে অসঙ্গতিপূর্ণ বলে মনে হয়, শক্তি এবং সিএমএস বিদ্যমান সিস্টেমের গভীর মধ্যে কাজ করার জন্য তৈরী করা হয়েছে এবং এটি প্রায় পুনর্বাসন সহায়তা এবং ফাঁক পূরণে ধারাবাহিকতা প্রদান করে।

- ii. সিএমএস বিদ্যমান সিস্টেম, প্রোগ্রাম এবং এনটাইটেলমেন্টের সাথে ক্রিয়াগুলি সারিবদ্ধ করে, এইভাবে সমান্তরাল কাঠামো তৈরী করার পরিবর্তে প্রাতিষ্ঠানিক বাস্তবত্বের অগ্রাধিকারের মধ্যে কাজ করে।
- খ. প্রতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা থেকে জবাবদিহিতার বিস্তার
 - i. সিএমএস দায়িত্ব-ধারকদের অবিচ্ছেদ্য স্টেকহোল্ডার করে তোলে এবং তারপর উত্তর এবং ফীডব্যাক পদ্ধতি ব্যবহার করে জবাবদিহিতার প্রচারের জন্য আরও এক ধাপ এগিয়ে যায়, এটি একটি সর্বোত্তম অনুশীলন।
 - ii. ট্রাই-পার্টি কেস ম্যানেজমেন্ট (টিপিসিএম), কেস প্ল্যানিং-এ ডিউটি-ধারকদের অন্তর্ভুক্ত করার উদ্ভাবন, জবাবদিহিতা উন্নত করবে এবং কেস প্ল্যানের কার্যকারিতা বাড়াবে বলে আশা করা হচ্ছে।
 - iii. টিপিসিএম বই ইন সমস্যার সম্মুখীন হয়েছে, দায়িত্ব-ধারকদের কাছ থেকে সময়ের সীমাবদ্ধতা রয়েছে, তবে মডেল পরিমার্জন-এর মাধ্যমে কার্যকারিতা এবং মাপযোগ্যতার সম্ভাবনা রয়েছে।
- গ. অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের সাথে সমন্বয়
 - i. শক্তি আর সিএমএস অংশীদার সিবিও গুলির সাথে সারিবদ্ধ, তাদের অনন্য প্রসঙ্গ, প্রক্রিয়া এবং অগ্রাধিকার অনুসারে প্রোগ্রামের নমনীয়তা এবং ব্যক্তিগতকরণ করার অনুমতি দেয়।
 - ii. এটি তৃণমূল পর্যায়ে মালিকানা এবং উদ্ভাবনের প্রচার করে, সার্ভাইভারদের জন্য সি বি আর এবং সি এম এস-এর কার্যকারিতা বৃদ্ধি করে।

3 কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের কার্যকারিতা

- ক. লক্ষ্য অর্জন
 - i. ২০২২ সালে, রিপোর্ট করা সূচকগুলির লক্ষ্যগুলি বেশিরভাগ ক্ষেত্রে প্রায় অর্জিত হয়েছে বা কিছু ক্ষেত্রে অতিক্রম করেছে।
 - ii. কিছু কিছু ক্ষেত্রে, সূচকের অপ্রাপ্তি এমন কারণগুলির কারণে হয় যা কর্মসূচির নিয়ন্ত্রণের বাইরে, যেমন সরকারের অগ্রাধিকারের পাল্টানোর কারণে দায়িত্ব পালনকারীদের প্রতিক্রিয়াশীলতা বা কর্মসূচির জন্য অর্থায়নের অভাব।
- খ. পুনরুদ্ধারের প্রয়োজন, কল্যাণ এবং সার্ভাইভারদের ক্ষমতায়ন প্রচার করা
 - i. সার্ভাইভাররা সিএমএস-কে স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত করতে এবং এর ভূমিকা, কার্যকারিতা এবং প্রক্রিয়াগুলিকে স্পষ্টভাবে বর্ণনা করতে সক্ষম।
 - ii. সিএমএস-এর প্রতিক্রিয়া মূলত ইতিবাচক ছিল। সার্ভাইভাররা অধিকার সম্পর্কে আরো বেশি সচেতনতা, কর্মকর্তাদের সাথে মিথস্ক্রিয়ায় আত্মবিশ্বাস, কেস পরিকল্পনা প্রক্রিয়ায় সমৃদ্ধির কথা জানিয়েছেন।
 - iii. সার্ভাইভাররা সমাজকর্মীদের সাথে তাদের সম্পর্কে গঠনমূলক এবং সহায়ক বলে বর্ণনা করেছেন।
 - iv. সার্ভাইভাররা পরিবার এবং সম্প্রদায়ের সাথে সম্পর্কের দৃশ্যমান উন্নতির কথা জানিয়েছেন।
- গ. দায়িত্ব-ধারকদের মনোভাব এবং ত্রি-পক্ষীয় কেস ম্যানেজমেন্ট
 - i. কিছু দায়িত্ব-বাহক সহযোগিতা করে এবং সহায়ক, কিন্তু অন্যরা খুবই অনিচ্ছুক।
 - ii. সার্ভাইভারদের জন্য পরিষেবার ব্যবস্থাকে প্রভাবিত করে এমন বিভিন্ন কর্মসূচির জন্য তহবিলের স্বল্পতা একটি চ্যালেঞ্জ। দায়িত্ব-বাহকরা শক্তি সম্পর্কে ভাল জ্ঞান এবং সিবিও-র প্রতি সদিচ্ছা প্রকাশ করে, কিন্তু সিএমএস-এর জ্ঞান ছিল সীমিত। যদি দায়িত্ব-বাহকদের সিএমএস এবং এমআইএস ডেটা ব্যবহার শেখানোর দিকে দৃষ্টি হয়, তবে এই লক্ষ্যে সচেতনতা এবং প্রচার চালাতে হবে।

4 কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের দক্ষতা

- ক. ব্যবস্থাপনা কাঠামো
 - i. সংযোগ-এর পদ্ধতি সিবিও-দের জন্য জায়গা দিয়েছে তাদের সিস্টেমগুলিকে - তারা যে অনন্য প্রেক্ষাপটে কাজ করে তার সাথে খাপ খাইয়ে নেওয়ার।

- ii. সিবিও মূলত রিপোর্টিং এবং ব্যবস্থাপনার এক ধরনের পদ্ধতি অনুসরণ করে: কেস ওয়ার্কারদের দ্বারা পৃথক সার্ভাইভারদের জন্য পরিকল্পনার সাপ্তাহিক বা পাক্ষিক পর্যালোচনা।
- iii. সমাজকর্মীদের ছেড়ে চলে যাওয়া এবং এর ফলে মধ্য-চক্রে সমাজকর্মীদের পরিবর্তন সার্ভাইভারদের দ্বারা চিহ্নিত করা একটি সমস্যা। এই সমস্যাটি মোকাবিলা করার জন্য সিবিও-দের কিছু অ্যাড-হক ব্যবস্থা রয়েছে, তবে একটি পরিকাঠামোগত হ্যান্ড হোল্ডিং এবং কেস স্থানান্তর প্রক্রিয়া বাধা কমাতে পারে।

খ. ডেটা রিপোর্টিং এবং এমআইএস

- i. সংযুক্ত এবং এমআইএস-এর মাধ্যমে ডেটা সংগ্রহ এবং প্রতিবেদনের উপর সংযোগের ফোকাস প্রোগ্রামটির একটি সেরা অনুশীলন।
- ii. সামাজিক কর্মীরা এবং সার্ভাইভাররা অনলাইন সিআইটি পরিচালনার ক্ষেত্রে সংযুক্ত অ্যাপ্লিকেশন এবং তার ব্যবহার করার আরামের বিষয়ে ইতিবাচক প্রতিক্রিয়া প্রকাশ করেছেন। প্ল্যাটফর্মের জন্য প্রয়োজনীয় প্রমাণ সংগ্রহের ক্ষেত্রে ইন্টারনেটের সমস্যার কারণে অ্যাক্সেসে বাধা এবং কিছু ক্ষেত্রে স্মার্টফোনের অভাবকে চ্যালেঞ্জ হিসেবে চিহ্নিত করা হয়েছিল।
- iii. এমআইএস গত বছরের বেশ কিছু অংশে উন্নয়নের মধ্য দিয়ে গেছে এবং ডাউনটাইমের সম্মুখীন হয়েছে। ফলস্বরূপ, সমাজকর্মী এবং সার্ভাইভাররা প্রকাশ করেছেন যে প্ল্যাটফর্মে ডাউনটাইম তাদের প্রতিবেদনের বোঝা বাড়িয়েছে এবং এটিকে কষ্টকর করে তুলেছে।
- iv. কার্যকারিতা বাড়ানোর পাশাপাশি প্ল্যাটফর্মের স্থায়িত্ব এবং আপ-টাইম বাড়াতে হবে।

গ. সমাজকর্মীদের প্রশিক্ষণ

- i. বেশ কিছু প্রশিক্ষণের হস্তক্ষেপ চলছে - প্রতিটি সিবিও-র মধ্যে মাস্টার প্রশিক্ষকদের বিশেষজ্ঞ প্যানেলের প্রশিক্ষণ, সিএমএস-এর ওপর প্রমিত প্রশিক্ষণ মডিউলের বিকাশ।
- ii. অথচ, তাদের প্রশিক্ষণের বিষয়ে সমাজকর্মীদের মধ্যে থেকে প্রতিক্রিয়া মিশ্র ছিল। কেউ কেউ মডিউলের ওপর ভিত্তি করে কাঠামোগত প্রশিক্ষণের কথা উল্লেখ করেছেন, অন্যরা প্রয়োজন-ভিত্তিক প্রশিক্ষণের উল্লেখ করেছেন এবং আরও অন্যরা শুধুমাত্র ব্যবহারিক প্রশিক্ষণ গ্রহণের কথা উল্লেখ করেছেন।
- iii. প্রশিক্ষণের হস্তক্ষেপের পাশাপাশি, প্রোগ্রামটি সমস্ত সামাজিক কর্মী এবং সিবিও-দের একই পৃষ্ঠায় আনতে প্রশিক্ষণের প্রয়োজন মূল্যায়ন পরিচালনা করার কথা বিবেচনা করতে পারে এবং তারপরে একটি দ্বি-বার্ষিক রিফ্রেশার প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে পারে।

ঘ. ডকুমেন্টেশন এবং নলেজ ম্যানেজমেন্ট

- i. সংযোগ সিবিও কর্মীদের এবং সার্ভাইভারদের অভিজ্ঞতা থেকে অন্তর্নিহিত জ্ঞানের একটি বিশাল পুল রয়েছে, যার অনেকগুলিই নথিভুক্ত করা হয়নি।
- ii. প্রোগ্রামের জ্ঞান ব্যবস্থাপনার একটি বিস্তৃত অনুশীলন করা উচিত, যাতে এই শিক্ষাগুলি রেকর্ড করা হয় এবং প্রাতিষ্ঠানিক স্মৃতি তৈরী করা হয়।

ঙ. পুনর্বাসন জার্নি ম্যাপিং

- i. সিএমএস-এর মাধ্যমে সার্ভাইভারদের পুনর্বাসনের যাত্রার তিনটি পর্যায় আছে বলে মনে হয়: সুবিধাপ্রাপ্ত কেস ম্যানেজমেন্ট, সার্ভাইভার-নেতৃত্বাধীন কেস ম্যানেজমেন্ট, পুনর্বাসন সমাপ্তি। অনেক সার্ভাইভার এখন দ্বিতীয় পর্যায়ে রয়েছে, যার বিষয়ে সমাজকর্মীরা কঠিন সূচকে না করে নরম কারণের ভিত্তিতে বিচার করেন।
- ii. পুনর্বাসনের সমাপ্তি এবং কখন একজন সার্ভাইভার এই সিএমএস চক্র থেকে প্রস্থান করতে পারে তা শনাক্ত করার জন্য কোন সূচক নেই। যদিও এটি একটি পুনর্বাসন যাত্রা ম্যাপিং হিসাবে পরিচালনা করার উদ্দেশ্যে করা হয়, এটিকে কিছু আগে করার বিবেচনা করা বুদ্ধিমানের কাজ হতে পারে।
- iii. পুনর্বাসনের সূচক এবং যাত্রার মানচিত্রগুলি চিহ্নিত করার পাশাপাশি, এই দিকে একটি সহজ পছন্দ হতে পারে উদ্দেশ্যমূলক স্কোরিং মানদণ্ড যোগ করার মাধ্যমে পুনর্বাসন এবং দুর্বলতার সমাধানের অগ্রগতি ট্র্যাক করা।

ক. স্থায়িত্ব এবং হস্তান্তরের জন্য প্রক্রিয়া

- প্রকল্প দলটি প্রকাশ করেছে যে শক্তি III সম্প্রসারণের সাথে সাথে হস্তান্তরের উপরেও কেন্দ্রিত ছিল। হস্তান্তরটি মূলত প্যাট এবং বিবিএসএস-এর সাথে সম্পর্কিত, তাদের দীর্ঘদিন এর সাথে জড়িত থাকার কারণে।
- সংযোগ অংশীদার সিবিও-দের মধ্যে সক্ষমতা তৈরীর জন্য পদক্ষেপ নিয়েছে।
- শক্তি সফলভাবে অংশীদার সিবিও-দের মধ্যে সি এম এস-এর মালিকানা এবং স্থায়িত্ব বৃদ্ধি করেছে।
- হস্তান্তরের প্রক্রিয়া ইতিমধ্যেই শুরু হয়েছে, কেস প্ল্যানিং প্রক্রিয়া অংশীদার সিবিও-দের কাছে হস্তান্তর করা হয়েছে এবং প্রোগ্রামের আরও উপাদানগুলি ধীরে ধীরে তাদের কাছে হস্তান্তর করা হবে। প্যাট এবং বিবিএস এস স্বাধীনভাবে কাজ করতে সক্ষম হবে এই আশ্বা আছে।
- প্রোগ্রামটিকে অন্যান্য অংশীদারদের স্বনির্ভরতার একই স্তরে পৌঁছানোর জন্য সমর্থন করার উপর ফোকাস করতে হবে পাশাপাশি ফ্লেবিলিটি, প্রতিলিপিযোগ্যতা নিশ্চিত করা এবং পদ্ধতির ব্যাপকতর গ্রহণের জন্য কাজ করার ওপরে।

খ. অংশীদারিত্ব, অনুকরণযোগ্যতা এবং অ্যাডভোকেসি

- অ্যাডভোকেসি বর্তমান পর্যায়ে একটি অবিচ্ছেদ্য কার্যকলাপ, যার লক্ষ্য সিএমএস এবং সিবিআর-এর জন্য দৃশ্যমানতা তৈরী করা এবং অন্যান্য সিবিও-র সাথে অংশীদারিত্ব গড়ে তোলা।
- সংযোগ-এর লক্ষ্য সিবিআর মডেল গ্রহণের পরামর্শ দিয়ে সরকারী নীতি ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে অবদান রাখা এবং এমআইএস এবং তার ডেটাকে স্থানীয় সরকারী এবং উচ্চতর নীতি নির্ধারণী পর্যায়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য একটি প্রতিলিপিযোগ্য ডেটা উৎস হিসেবে ব্যবহার করা।
- সিবিআর নীতির অভাব এবং স্থানীয় সরকারী কর্মকর্তাদের মধ্যে এমআইএস-এর মালিকানা গড়ে তোলার প্রয়োজনীয়তাকে প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থার মধ্যে সিবিআর এবং সিএমএস-এর স্থায়িত্বের জন্য উল্লেখযোগ্য চ্যালেঞ্জ হিসাবে চিহ্নিত করা হয়েছে।
- তা অর্জনের জন্য, এটিকে অবশ্যই সরকারী অ্যাডভোকেসির উপর জোর দিতে হবে- যা কিছু পরিমাণে ফোকাস পেয়েছে - অন্যান্য সিবিও-র সাথে অ্যাডভোকেসি এবং অংশীদারিত্ব তৈরীর পাশাপাশি প্রোগ্রামের লক্ষ্য এবং কার্যক্রমের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে।
- অ্যাডভোকেসি প্রচেষ্টার তিনটি স্তর লক্ষ্য হওয়া উচিত: জাতীয় স্তরে টপ ডাউন অ্যাডভোকেসি, সিএসও এবং জোটের সাথে অংশীদারিত্ব সহ; কেস-ভিত্তিক সিবিআর মডেল এবং নীতি তৈরীর জন্য এমআইএস গ্রহণ করার জন্য রাজ্য সরকার স্তরে টপ ডাউন অ্যাডভোকেসি; এবং কেস প্ল্যানিং এবং পরিষেবার জন্য এমআইএস ডেটার ব্যবহার বাড়ানোর জন্য সিবিও-র সাথে অংশীদারিত্বে স্থানীয় সরকারী কর্মকর্তাদের সাথে বটম আপ অ্যাডভোকেসি, সফল কেসগুলি প্রদর্শন করে যা অন্যান্য ক্ষেত্রে একই ভাবে এগোনোর জন্য উৎসাহ দিতে পারে।

সফলতা সর্বোত্তম অনুশীলন



- শক্তি সিবিও-দের মধ্যে সিএমএস-এর মালিকানা গড়ে তুলতে সফল হয়েছে, যারা এটিকে তাদের নীতি ও প্রক্রিয়ার অন্তর্নিহিত অংশ হিসাবে বিবেচনা করে। এটি সিবিও-গুলির সাথে অংশীদারিত্বে সিএমএস এবং সিবিআর মডেল বিকাশের জন্য একটি অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি ব্যবহার করে অর্জন করা হয়েছে।
- এমআইএস-এর উন্নয়ন এবং প্রোগ্রামের মাধ্যমে তথ্য ও প্রযুক্তির ব্যবহার কর্মসূচির সবচেয়ে শক্তিশালী সাফল্যের মধ্যে রয়েছে, সরকারী ব্যবস্থায় বৃহত্তর অ্যাডভোকেসি এবং প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের জন্য রেক্রুটমেন্ট এবং সম্ভাবনার জন্য বেশ কিছু শেখার পয়েন্ট আছে।
- সিএমএস পদ্ধতি থেকে শুরু করে টিপিএসিএম পর্যন্ত অনেকগুলি উদ্ভাবন হয়েছে যা সাফল্য বা সম্ভাব্যতা দেখিয়েছে।
- উত্তর অ্যাপের মাধ্যমে শক্তির প্রতিক্রিয়া প্রক্রিয়া একটি সর্বোত্তম অনুশীলন, সরকারী স্টেকহোল্ডারদের কাছ থেকে জবাবদিহিতা আদায় করে এবং সার্ভাইভারদের কণ্ঠস্বর প্রচার করে।
- সিএমএস সার্ভাইভারদের চাহিদার প্রতি খুবই প্রতিক্রিয়াশীল এবং তারা অধিকার সম্পর্কে আরও বেশী সচেতনতা, কর্মকর্তাদের সাথে মিথস্ক্রিয়ায় আত্মবিশ্বাস, কেস পরিকল্পনা প্রক্রিয়ায় সমৃদ্ধির কথা জানিয়েছে।

সুপারিশ

স্বল্প-মেয়াদী থেকে মধ্য-মেয়াদী পর্যন্ত সাজানো হয়েছে:

- এমআইএস আপ টাইম এবং নির্ভযোগ্যতা বাড়াতে হবে, রিপোর্ট তৈরীর এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী এবং স্টেকহোল্ডারদের দ্বারা ব্যবহারের জন্য আরও বেশী ক্ষমতা চাই।
- কিছু অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনা কাঠামো রয়েছে যা পর্যালোচনা করা প্রয়োজন, যেমন সামাজিক কর্মীদের পরিবর্তনের সময় হ্যান্ডহোল্ডিং এবং কেস হস্তান্তর এবং প্রশিক্ষণ পরিচালনার প্রয়োজন মূল্যায়ণ এবং দ্বি-বার্ষিক রিফ্রেশার প্রশিক্ষণের প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ।
- পুনর্বাসনের জন্য পুনর্বাসন যাত্রার মানচিত্র এবং সূচকগুলির বিকাশকে অগ্রাধিকার দেওয়া, যার দিকে প্রথম পদক্ষেপ হল সিআইটি-তে সুস্থতার স্কের গণনার জন্য অবজেক্টিভ বা নিরপেক্ষ মানদণ্ড অন্তর্ভুক্ত করা।
- সংযোগকে অবশ্যই প্রাতিষ্ঠানিক স্মৃতিকে উন্নীত করার জন্য এবং স্টেকহোল্ডারদের মনের অন্তর্নিহিত জ্ঞানকে নথিভুক্ত জ্ঞানের রূপান্তর করা জন্য জ্ঞান ম্যানেজমেন্ট-এর একটি বিস্তৃত অনুশীলন পরিচালনা করতে হবে, যা পরিচালনা, প্রশিক্ষণ এবং অ্যাডভোকেসি বিষয়ে শেখার উন্নতি করতে পারে।
- এমআইএস-এর মালিকানা বাড়ানো, সিদ্ধান্ত ও নীতি নির্ধারণের জন্য এমআইএস-এর ব্যবহার এবং কেস ভিত্তিক সিবিআর মডেলের প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের লক্ষ্যে সরকারের সাথে অ্যাডভোকেসিকে জোর দিতে হবে।