NATIONAL HEALTH MISSION
राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन

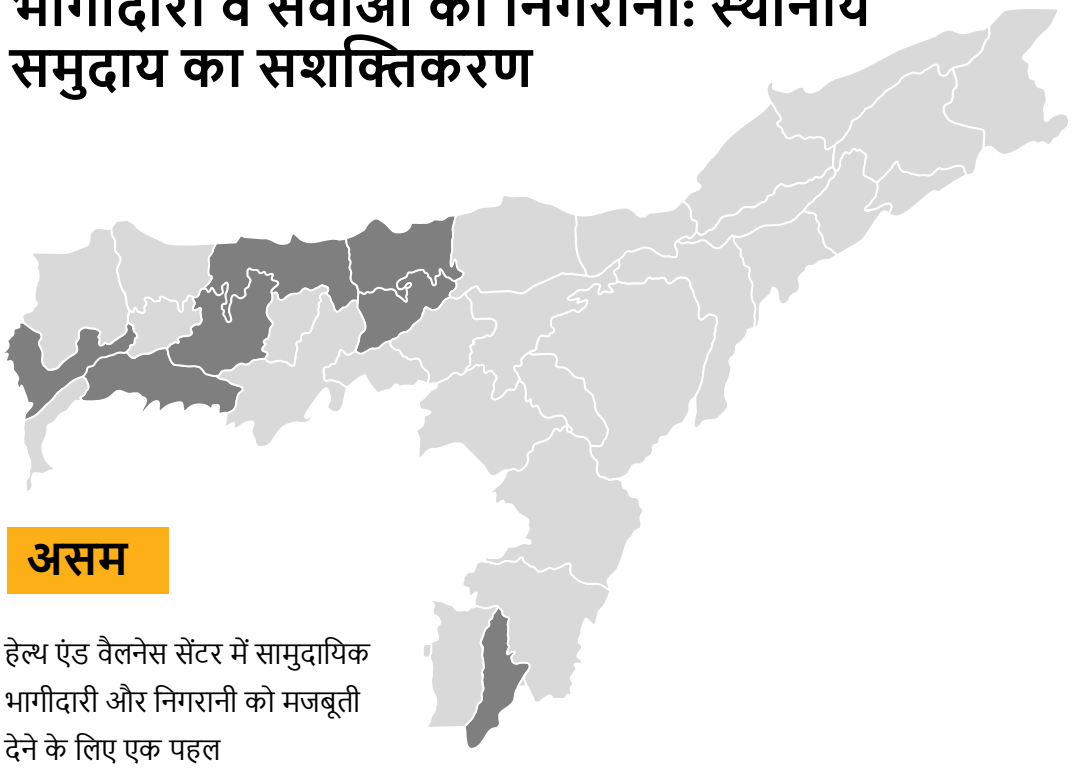
POPULATION FOUNDATION OF INDIA
सचिवालय
एडवाइज़री ग्रुप ऑन कम्युनिटी एक्शन

कम्युनिटी एक्शन फॉर हेल्थ

जन स्वास्थ्य से आमजन को जोड़ना

#1

नवाचार श्रृंखला



असम में हेल्थ एंड वैलनेस सेंटर में जन भागीदारी व सेवाओं की निगरानी: स्थानीय समुदाय का सशक्तिकरण

असम

हेल्थ एंड वैलनेस सेंटर में सामुदायिक भागीदारी और निगरानी को मजबूती देने के लिए एक पहल

7 आकांक्षी (एस्पिरेशनल) जिले
222 हेल्थ एंड वैलनेस सेंटर

देश भर में हेल्थ एंड वैलनेस केंद्रों (एचडब्ल्यूसी) के माध्यम से व्यापक प्राथमिक स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करने वाली महत्वाकांक्षी योजना आयुष्मान भारत से गुणवत्तापूर्ण और सर्वसुलभ स्वास्थ्य सेवाओं हेतु भारत की प्रतिबद्धता को और बल मिला है। चूँकि, भारत का लक्ष्य वर्ष 2022 तक 1,50,000 मौजूदा उप स्वास्थ्य केंद्रों, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों, और शहरी प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों को हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों में परिवर्तित करने का है, अतः इसे प्राप्त करने के लिए , यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि लोग इस बदलाव के केंद्र में हों। जन-स्वास्थ्य तंत्र लोगों की स्वास्थ्य आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए गुणवत्तापरक सेवाएँ उपलब्ध कराये और सुलभ बनाये- यह सुनिश्चित करने के लिए स्थानीय समुदायों को इससे जुड़ना होगा।

भारत सरकार के राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन की एक महत्वपूर्ण रणनीति के रूप में 'कम्युनिटी एक्शन फॉर हेल्थ' के तहत असम में सामुदायिक जुड़ाव को बढ़ावा देने और हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों की निगरानी हेतु एक अनूठे नवाचार का उदाहरण प्रस्तुत किया गया। इस प्रायोगिक परियोजना ने सेवाओं तक पहुँच और सेवाओं की मांग हेतु समुदाय की भागीदारी को सुनिश्चित करने वाले, सेवाओं की उपलब्धता की निगरानी और प्रतिक्रिया देने वाले, सरल परन्तु प्रभावी तरीकों को सामने रखा है जिससे अंततः, स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं की गुणवत्ता में सुधारों को प्रेरित किया जा सके।

यह नोट सामुदायिक जुड़ाव और हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों की निगरानी को मजबूत करने के लिए अपनाई गयी प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण देने के साथ यह भी बताता है कि समुदाय की प्रतिक्रियाओं से किस प्रकार सुधारात्मक उपायों को क्षेत्र में लागू किया गया।

असम प्रायोगिक परियोजना

सामुदायिक जुड़ाव और हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों की निगरानी हेतु एक पहल

पृष्ठभूमि

असम ने समुदाय-आधारित निगरानी का कार्य वर्ष 2007 में शुरू किया। वर्तमान में, 'कम्युनिटी एक्शन फॉर हेल्थ' के तहत समस्त गतिविधियां सात आकांक्षी (एस्पिरेशनल) जिलों पर केंद्रित है: बाक्सा, बोरपेटा, दोरंग, धुबुरी, ग्वालपारा, उदालगुरी और हैलाकांडी जिनके अंतर्गत 55 ब्लॉकों की कुल 1,110 ग्राम स्वास्थ्य, स्वच्छता और पोषण समितियां (वीएचएसएनसी) सम्मिलित हैं।

असम उप स्वास्थ्य केंद्र स्तर पर 1,720 हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र स्थापित कर रहा है। प्रायोगिक परियोजना के कार्यान्वयन के दौरान (2018- 19), सात आकांक्षी जिलों में 222 हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों को स्थापित किया गया। राज्य में मिशन ने 'कम्युनिटी एक्शन फॉर हेल्थ' के तहत एक समुदाय आधारित प्रयोग को लागू किया जिसका उद्देश्य हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों के प्रारंभिक चरणों में समुदाय को प्रेरित करना और उनकी सक्रिय भागीदारी को बढ़ावा देना था। प्रायोगिक परियोजना को दिसंबर 2018 में राज्य सामुदायिक प्रक्रिया इकाई (एससीपीयू) द्वारा क्रियान्वित किया गया। एडवाइजरी ग्रुप ऑन कम्युनिटी एक्शन (एजीसीए) ने परियोजना क्रियान्वयन प्रक्रिया के दौरान मार्गदर्शन प्रदान करने, विभिन्न टूल्स विकसित करने, और राज्य स्वास्थ्य मिशन के साथ मिलकर प्रशिक्षक-प्रशिक्षण को सहजीकृत करने में इस प्रायोगिक परियोजना को सहयोग प्रदान किया।

प्रायोगिक परियोजना के तहत किये गए प्रयास

इस प्रायोगिक परियोजना के तहत पूरा ध्यान समुदाय की क्षमता निर्माण पर था ताकि वे निगरानी कर सकें कि हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्र किस प्रकार कार्य कर रहे हैं, और चिन्हित कमियों व मुद्दों पर केंद्र के सेवा प्रदाताओं से विचार विमर्श कर आपसी सहयोग से सुधारात्मक कार्यावाही कर सकें; और स्थानीय लोग हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों द्वारा अपेक्षित गुणवत्ता वाली व्यापक प्राथमिक स्वास्थ्य सेवाओं से लाभांवित हो सकें। इस पहल के प्रमुख चरण निम्नवत हैं:

अ) पूर्व-तैयारी व सहजीकरण प्रक्रियाएं

1. **टूल-किट विकसित करना**: हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों पर कौन सी सेवाएँ उपलब्ध हैं, केन्द्रों की कार्यप्रणाली और रोगियों को आ रही समस्याओं पर फीडबैक किस प्रकार लिया जाये, आदि के सम्बन्ध में ग्राम स्वास्थ्य, स्वच्छता एवं पोषण समिति के सदस्यों की जागरूकता विकसित करने के लिए एक टूल-किट बनाया गया। टूल किट अंग्रेजी के साथ-साथ दो स्थानीय भाषाओं (असमिया और बंगाली) में भी उपलब्ध कराया गया।
2. **जिला स्तर पर मास्टर ट्रेनर्स के समूह का गठन:** ब्लॉक कम्युनिटी मोबिलाइजर, आशा सुपरवाइजर और सहायक ब्लॉक कार्यक्रम प्रबंधकों समेत 34 लोगों को मास्टर ट्रेनर्स के रूप में प्रशिक्षित किया गया। प्रशिक्षण, एसपीएमयू और एजीसीए द्वारा प्रदान किया गया।

हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र प्राथमिक स्तर पर व्यापक और गुणवत्तापरक स्वास्थ्य सेवाओं को सुनिश्चित करने की भारत की प्रगाढ़ प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं। गुणवत्ता पूर्ण स्वास्थ्य सेवाओं की उपलब्धता और सुलभता को लोगों द्वारा बेहतर बनाने के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए समुदायों का सक्रिय जुड़ाव परम आवश्यक होगा।

स्वास्थ्य सेवाओं को स्थानीय स्तर पर सक्रिय करने के लिए समुदायों का जुड़ाव: कुछ तस्वीरें

जिला स्तर पर मास्टर ट्रेनर्स का आमुखीकरण

वीएचएसएनसी सदस्यों का प्रशिक्षण

हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र पर वीएचएसएनसी सदस्यों द्वारा सेवाओं की निगरानी

रोगी-प्रतिक्रिया लेते हुए

वीएचएसएनसी सदस्यों का सामुदायिक स्वास्थ्य अधिकारी और अन्य स्वास्थ्य कर्मियों के साथ संवाद

3. ग्राम स्तरीय फीडबैक दलों का गठन एवं प्रशिक्षण: हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों के संबंध में जागरूकता बढ़ाने व लोगों से उनकी कार्यप्रणाली और रोगियों को आ रही समस्याओं के बारे में स्वतंत्र रूप से फीडबैक प्राप्त करने हेतु ग्राम स्तर पर स्थानीय फीडबैक दलों का गठन किया गया। इस फीडबैक दल में सम्बंधित हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र के दायरे में आने वाली प्रत्येक वीएचएसएनसी के तीन सदस्यों को शामिल किया गया। फीडबैक दल हेतु सदस्यों का चयन एएनएम और आशा द्वारा वीएचएसएनसी में समुदाय का प्रतिनिधित्व करने वाले प्रतिनिधियों, पंचायत सदस्यों, युवा माताओं के समूह, व कृषक समूहों में से किया गया। ऐसे लगभग 3200 वीएचएसएनसी सदस्यों का चयन किया गया। चयनित सदस्यों को हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों की कार्यप्रणाली और इलाज हेतु रोगियों द्वारा किये गये खर्चों के बारे में फीडबैक, सेवाओं में कमियों को चिन्हित करने और समाधान खोजने के लिए हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों के स्टाफ के साथ चर्चा आदि विषयों पर प्रशिक्षण दिया गया। साथ ही हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों का भ्रमण कराया गया व निगरानी के लिये टूल-किट को व्यावहारिक रुप से इस्तेमाल करना सिखाया गया।

ब) क्रियान्वयन

4. हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों की निगरानी व फीडबैक : प्रशिक्षित वीएचएसएनसी सदस्यों वाले फीडबैक दल द्वारा कमियों को चिन्हित करने व रोगियों की प्रतिक्रिया लेने के लिए, दो माह में एक बार हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों का दौरा किया गया। वहां सामुदायिक स्वास्थ्य अधिकारी और बहुउद्देश्यीय स्वास्थ्य कार्यकर्ता (एमपीडब्लू- पुरुष व महिला) की उपस्थिति, अपेक्षित स्वास्थ्य सेवाएँ, निदानात्मक जांचें, दवाइयां व अन्य सामान लोगों को उपलब्ध होना, और साफ़-सुथरा प्रतीक्षा कक्ष, उपयोग में लिया जा सकने वाला शौचालय, और पेय जल व्यवस्था आदि मुद्दों के सम्बन्ध में जानकारी एकत्र की गयी व उनको टूल-किट में दर्ज किया गया। रोगियों से, उनके साथ स्वास्थ्य कार्मिकों का रवैया और इलाज में होने वाले खर्चों के बारे में प्रतिक्रिया ली गयी। फीडबैक दल द्वारा चिन्हित कमियों व उनके संभावित समाधानों को लेकर स्वास्थ्य अधिकारी, एएनएम और एमपीडब्लू के साथ प्रारंभिक अनौपचारिक चर्चाएँ भी की गयीं।

5. फीडबैक का विश्लेषण व कमियों के निवारण हेतु कार्ययोजना: फीडबैक दल द्वारा हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र के सामुदायिक स्वास्थ्य अधिकारी व अन्य कार्मिकों के साथ फीडबैक से प्राप्त परिणामों पर गहन चर्चा की गयी। कमियों के निवारण हेतु सुधारात्मक उपाय, उक्त उपाय को लागू करने हेतु जिम्मेदार व्यक्ति व कार्य की समय-सीमा आदि निर्धारण हेतु कार्य योजना विकसित की गयी। अलग-अलग टूल-किट से प्राप्त डेटा को राज्य स्तर पर गूगल फॉर्म्स में संकलित व विश्लेषित किया गया ताकि संवेदनशील मुद्दों की पहचान व उनका विश्लेषण कर समाधान किया जा सके।

प्रभाव

समुदाय से प्राप्त प्रतिक्रियाओं के आधार पर, राज्य स्वास्थ्य मिशन निदेशक द्वारा जिला स्तर पर समस्त संयुक्त निदेशकों को समुदाय द्वारा चिन्हित कमियों को पूरा करने के लिए कार्यवाही के आदेश जारी किये गए। हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों पर समुदाय द्वारा चिन्हित किये गए मुद्दों में मुख्यतः, भवन संरचना सम्बन्धी मुद्दे जैसे पॉवर बैक-अप, बैठने की व्यवस्थाएं, और पेय जल सुविधा; दवाओं की अनियमित आपूर्ति; स्वास्थ्य कार्मिकों के रिक्त पद, व प्रसव कक्ष में औजारों की आवश्यकता आदि मुद्दे सम्मिलित थे। क्षेत्र से प्राप्त इन प्रतिक्रियाओं के आधार पर सम्बंधित जिला अधिकारियों द्वारा हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों की कमियों के समाधान हेतु व स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता सुधार हेतु कार्यवाही की जा रही है। नीचे दिए गए चित्रात्मक विवरण से स्पष्ट है कि क्षेत्र से प्राप्त प्रतिक्रियाओं ने किस प्रकार सुधारात्मक उपायों को दिशा प्रदान की।

समुदाय-जनित प्रतिक्रियाओं से प्रेरित सुधार: कुछ उदाहरण

समुदाय द्वारा चिन्हित मुद्दे	सुधारात्मक कदम
आवश्यक दवाओं की अनियमित आपूर्ति	ग्वालपारा जिला, संयुक्त निदेशालय कार्यालय, स्वास्थ्य सेवाएँ- राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन द्वारा औषधि प्रबंधन कार्मिक को पत्र जारी कर हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों पर आवश्यक दवाओं की आपूर्ति नियमित करने हेतु आदेश जारी किये गए।
पॉवर बैक-अप सुविधा का अभाव, प्रतीक्षा कक्ष की अपर्याप्त सुविधा व पेयजल समस्या	उदालगुरी जिला, संयुक्त निदेशालय कार्यालय, स्वास्थ्य सेवाएँ- राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन द्वारा जनरेटर की मरम्मत, और प्रतीक्षा कक्ष की स्थापना, और पेयजल व्यवस्थाओं को सुचारू करना सुनिश्चित किया गया।

स्वास्थ्य सेवाओं में जान डालती समुदाय की प्रतिक्रियाएं

असम के उदालगुरी जिले के ओरंग ब्लॉक के हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र के लिए समुदाय की प्रतिक्रियाएं

"इस गांव का समुदाय और अस्पताल के कार्मिक पूर्णतया समर्पित हैं और इस हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र को बेहतर बनाने के लिए मिलकर कार्य कर रहे हैं। इस केंद्र पर कई बदलाव हुए हैं, और हम यहां उपलब्ध करायी जा रही सेवाओं से खुश हैं। "

"डॉक्टर 24 घंटे उपलब्ध रहते हैं और हमें परामर्श, दवाएं व जांचों की सुविधा मिलती है। यदि यहां अल्ट्रासाउंड और एक्सरे की सुविधा मिल जाये और साथ ही कुछ छोटी-छोटी चीजें जैसे; थोड़ी और कुर्सियां, और दवाएं रखने के लिए रैक आदि मिल जाये तो यह केंद्र और बढ़िया हो जायेगा।"

"हालांकि, यह हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र चार गांवों के लिए है, लेकिन दूर-दूर से लोग यहाँ प्रसव कराने के लिए आते हैं। ऐसा इसलिए है क्योंकि डॉक्टर यहाँ हमेशा मौजूद रहते हैं और स्टाफ पूर्णतया समर्पित है।"

"गर्मियों की शुरुआत से ही बीमारियाँ चालू हो जाती हैं। यहां पर डॉक्टर सभी को अच्छे से देखते हैं, लेकिन उनपर कार्य का बोझ बहुत ज्यादा है... हर महीने लगभग 25-30 प्रसव इस हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र पर सम्पन्न किये जाते हैं। इस कार्य बोझ को देखते हुए एक अतिरिक्त डॉक्टर की बेहद आवश्यकता है।"

सीखे गए सबक

- क्षेत्र से असल मुद्दों की पहचान करने के लिए समुदाय से स्वतंत्र प्रतिक्रिया मिलनी आवश्यक है। ग्राम स्तरीय कैडर – फीडबैक दल के निर्माण, जिसमें फ्रंटलाइन स्वास्थ्य कार्यकर्ता और हेल्थ एंड वैलनेस केंद्र के कार्मिक मौजूद नहीं थे, से कमियों के बारे में निष्पक्ष जानकारी और विभिन्न पहलुओं को सामने लाने में मदद मिली।
- स्वास्थ्य सेवाओं की निगरानी की जिम्मेदारी लेने के लिए समुदाय के सदस्यों के प्रशिक्षण और सशक्तिकरण ने उन्हें एक प्रकार के स्वामित्व, गर्व और आत्मविश्वास की भावना से भर दिया जो कि सफल सक्रिय सामुदायिक भागीदारी के लिए अत्यंत आवश्यक कारक हैं।
- निगरानी और निरंतर जुड़ाव स्वास्थ्य कार्मिकों और समुदाय के मध्य परस्पर विश्वास की नींव डालने में सहयोगी हो सकते हैं। राज्य, जिले और ब्लॉक स्तर की राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन की टीमों ने इन प्रकियाओं को अंगीकार किया व सामुदायिक भागीदारी को बढ़ावा देने वाले इस नवाचार को अपना सहयोग प्रदान किया।
- समुदाय को, सरल टूल-किट उपलब्ध कराकर, प्रभावी तरह से योगदान करने के लिए समर्थ बनाया जा सकता है। सचित्र टूल-किट को समझना और उपयोग करना आसान था और उसने एक ऐसे समग्र संसाधन के रूप में कार्य किया जिसने समुदाय की जागरूकता विकसित की व हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों की सेवाओं के मूल्यांकन, और स्टाफ के साथ चिन्हित कमियों को पूरा करने के लिए समाधानों पर चर्चा को संभव किया। इस प्रकार, निगरानी के अनेक स्तरों को पूरा करने के लिए यह एक उपयोगी प्रणाली सिद्ध हुई जिससे सुधारात्मक समाधानों को लागू करने में होने वाली देरी को कम कर दिया।
- समुदाय के उत्साह और रुचि को बनाये रखने के लिए उनके द्वारा उठाये गए मुद्दों पर तुरंत कार्यवाही आवश्यक है।

आगे की राह

इस पहल ने स्थानीय स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता सुधारने में समुदाय की सहभागिता सुनिश्चित करने के अपने प्रभाव को भली-भांति प्रदर्शित किया है। वित्तीय वर्ष 2020-21 में, असम में सात आकांक्षी (एस्पिरेशनल) जिलों में 58 अन्य हेल्थ एंड वैलनेस केन्द्रों पर इस पहल को बढ़ाया जायेगा। इस पहल की कुछ मुख्य विशेषताएं जैसे; प्रशिक्षकों का अपना समूह होना, और भली-भांति परखा हुआ टूल-किट आदि इस पहल को अन्य राज्यों में भी अपनाने के लिए प्रेरित करती हैं। समस्त राज्यों में आशा व वीएचएसएनसी के जिला व ब्लॉक स्तरीय प्रशिक्षक पहले से ही मौजूद हैं, और प्रशिक्षकों के इस संसाधन को इस पहल को सहज व प्रभावी तरह से आगे बढ़ाने में काम में लिया जा सकता है।

POPULATION FOUNDATION OF INDIA

सचिवालय

एडवाइज़री ग्रुप ऑन कम्युनिटी एक्शन

बी- 28, कुतुब इंस्टिट्यूशनल एरिया, नई दिल्ली – 110016
फोन: +91 11 43894 100 ई-मेल: agca@populationfoundation.in
www.nrhmcommunityaction.org | www.populationfoundation.in