

कम्युनिटी एक्शन फॉर हेल्थ

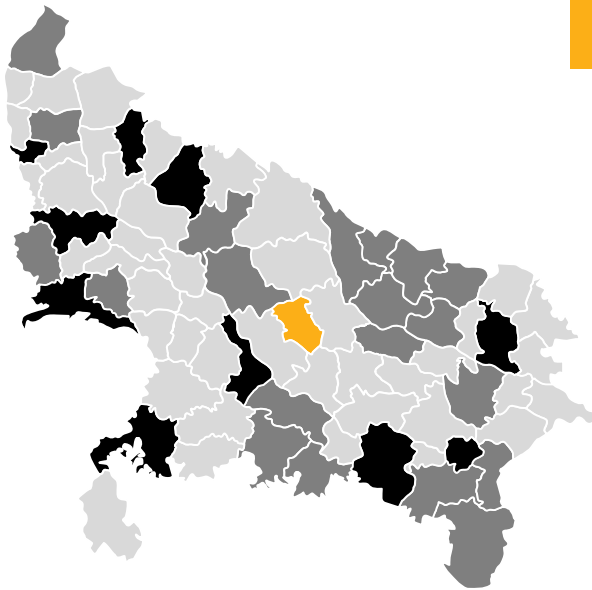
जन स्वास्थ्य से आमजन को जोड़ना

सरकारी चिकित्सा संस्थानों के सुशासन व प्रबंधन में सुधार: उत्तर प्रदेश में रोगी कल्याण समितियों ने परिवर्तन की दी गति

उत्तरप्रदेश

रोगी कल्याण समितियों के मजबूतीकरण हेतु प्रयोग व उसका विस्तार

- प्रायोगिक परियोजना लखनऊ जिले के 27 सरकारी चिकित्सा संस्थानों में क्रियान्वित (वित्तीय वर्ष 2016-18)
- अन्य 10 जिलों के 168 सरकारी चिकित्सा संस्थानों तक विस्तार (वित्तीय वर्ष 2018-19)
- अन्य 20 जिलों के 315 सरकारी चिकित्सा संस्थानों तक विस्तार (वित्तीय वर्ष 2019-20)



उत्तरप्रदेश के 31 जिलों में क्रियान्वित इस पहल के अंतर्गत प्रदेश की कुल 45% रोगी कल्याण समितियाँ¹ सम्मिलित की जा चुकी हैं। इसमें प्रदेश में 593 शहरी प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्रों पर नव गठित रोगी कल्याण समितियाँ शामिल नहीं हैं।

राष्ट्रीय स्वास्थ्य लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन (एनएचएम), स्वास्थ्य तंत्र को नागरिकों की स्वास्थ्य सम्बंधी आवश्यकताओं के प्रति जवाबदेह बनाने और उनकी भागीदारी को सुनिश्चित करने को अहम मानता है। चिकित्सा संस्थानों में सेवाओं के न्यूनतम मापदंडों की अनुपालना, उपचार हेतु तय प्रोटोकॉल का दृढ़ पालन, और समुदाय के प्रति स्वास्थ्य प्रदाताओं की जवाबदारी को सुनिश्चित करने की दृष्टि से देश भर में चिकित्सा संस्थानों पर रोगी कल्याण समितियों का गठन किया गया। इन समितियों में पंचायती राज संस्थाओं व गैर-सरकारी संगठनों के प्रतिनिधि, स्थानीय चयनित प्रतिनिधि, चिकित्सा संस्थानों के कार्मिक, व अन्य विभागों जैसे; जन स्वास्थ्य अभियांत्रिकी विभाग, समाज कल्याण विभाग आदि के सरकारी अधिकारी शामिल होते हैं और सम्बंधित स्वास्थ्य सुविधा के ट्रस्टी-समूह के रूप में कार्य करते हैं व अस्पताल का प्रबंधन करते हैं। वर्ष 2015 में स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय ने रोगी कल्याण समिति (आरकेएस) के संशोधित दिशानिर्देश तैयार किये व सभी राज्यों को उपलब्ध कराये।

रोगी कल्याण समितियों की महत्वपूर्ण भूमिका को देखते हुए, राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन के तहत एडवाइज़री ग्रुप ऑन कम्युनिटी एक्शन (एजीसीए) ने उत्तरप्रदेश में राज्य कार्यक्रम प्रबंधन इकाई (एसपीएमयू) के सहयोग से रोगी कल्याण समितियों की कार्यप्रणाली को मजबूत करने हेतु एक प्रायोगिक परियोजना को क्रियान्वित किया व उसका विस्तार भी किया।

यह आलेख उत्तरप्रदेश में रोगी कल्याण समितियों की कार्यप्रणाली को मजबूत करने के लिए अपनाई गयी प्रक्रियाओं और उनका चिकित्सा संस्थानों पर रोगियों को मिलने वाली सेवाओं की गुणवत्ता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में जानकारी देता है।

¹ इसमें प्रदेश में 593 शहरी प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्रों पर नव गठित रोगी कल्याण समितियाँ शामिल नहीं हैं।

#3

नवाचार
स्वास्थ्य

लोगों की ज़रूरतों के प्रति स्वास्थ्य सेवाओं की जवाबदेहिता सुनिश्चित करने हेतु रोगी कल्याण समितियों को मजबूत करना

पृष्ठभूमि

उत्तरप्रदेश में राज्य के सभी जिला चिकित्सालयों, सामुदायिक स्वास्थ्य केन्द्रों, व शहरी प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्रों पर रोगी कल्याण समितियां गठित हो चुकी हैं। परन्तु, रोगी कल्याण समितियों के सदस्यों की भूमिकाओं व जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी का अभाव, समिति की अनियमित बैठकें और रोगी को ध्यान में रख कर फण्ड का उपयोग न करना आदि कुछ मुद्दे बने हुए थे जिनके कारण रोगी कल्याण समितियों का प्रभाव और कार्यप्रणाली संकुचित थी। पॉपुलेशन फाउंडेशन ऑफ़ इंडिया, जो कि एजीसीए का सचिवालय है, ने राज्य में रोगी कल्याण समितियों को मजबूत करने हेतु उत्तरप्रदेश की राज्य कार्यक्रम प्रबंधन इकाई (एसपीएमयू) को तकनीकी सहायता प्रदान की।

प्रायोगिक परियोजना के तहत किये गए प्रयास

इस पहल का मुख्य उद्देश्य रोगी कल्याण समितियों को सक्रिय बनाते हुए चिकित्सा संस्थानों पर सेवा प्रदाताओं को एक जवाबदेह प्रदाता के रूप में तैयार करना और मातृत्व एवं प्रजनन स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करना है।

लखनऊ जिले में क्रियान्वित प्रायोगिक परियोजना

इस प्रायोगिक परियोजना को लखनऊ जिले में वर्ष 2016 में एक दानदाता संगठन के सहयोग से क्रियान्वित किया गया था। इसके तहत 10 जिला अस्पतालों, 9 सामुदायिक स्वास्थ्य केन्द्रों, व 8 शहरी प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्रों समेत कुल 27 चिकित्सा संस्थानों को शामिल किया गया था। पीएफआई और एसपीएमयू दोनों ने संयुक्त रूप से, रोगी कल्याण समिति सदस्यों का क्षमता वर्धन करने हेतु पाठ्यक्रम विकसित किया, प्रशिक्षण आयोजित किये व नियमित मार्गदर्शन उपलब्ध कराया। जिला अधिकारियों व रोगी कल्याण समितियों के सदस्यों को समिति की भूमिका, जिम्मेदारियों व सुशासन सम्बन्धी प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी प्रदान की गयी।

समिति की कार्यप्रणाली को सशक्त करने हेतु निम्न चार पक्षों को ध्यान में रखते हुए सतत मार्गदर्शन उपलब्ध कराया गया: 1) रोगी कल्याण समिति की कार्यकारिणी व शासी निकाय की बैठकों को नियमित करना, 2) सेवाओं की नियमित निगरानी व सुधारात्मक कदम उठाना, 3) रोगियों की ज़रूरतों के आधार पर समिति के फण्ड उपयोग हेतु वार्षिक योजनाओं को तैयार करना, और 4)

सेवा उपयोगकर्ताओं की संतुष्टि को बढ़ाने के लिए शिकायत निवारण तंत्र को स्थापित करना।

अन्य 30 जिलों में विस्तार

लखनऊ जिले की प्रायोगिक परियोजना के उत्साही परिणामों से प्रभावित होकर राज्य सरकार ने इस प्रयास को, चरणबद्ध रूप में, 30 जिलों के अन्य 483 चिकित्सा संस्थानों पर भी लागू किया। विस्तार की इस प्रक्रिया में पॉपुलेशन फाउंडेशन ऑफ़ इंडिया ने राज्य कार्यक्रम प्रबंधन इकाई को अपना सहयोग प्रदान किया। रोगी कल्याण समितियों के प्रशिक्षण हेतु लखनऊ परियोजना के तहत बने पाठ्यक्रम को अपडेट किया गया। संदर्भ सामग्री यथा: प्रदर्शन हेतु आईईसी सामग्री; रोगी कल्याण समिति व उसकी कार्य प्रणाली के बारे में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों की पुस्तिका; और सदस्यों को अभिमुख करने हेतु एक डाक्यूमेंटी फिल्म को तैयार किया जा चुका है व उनका वितरण किया जा रहा है। इसके साथ ही, वेब आधारित प्रबंधन सूचना तंत्र (एमआईएस) जो कि प्रायोगिक परियोजना के दौरान विकसित किया गया था व लखनऊ के 27 चिकित्सा संस्थानों पर उसका उपयोग किया था, को अब अन्य जिलों की चिकित्सा संस्थानों पर भी रोगी कल्याण समितियों की रिपोर्टिंग हेतु लागू किया गया जायेगा। इसके अतिरिक्त, रोगी कल्याण समितियों के सदस्यों को प्रशिक्षित करने हेतु 86 संभागीय और जिला स्तरीय मार्गदर्शकों (मेंटर) के समूह को भी प्रशिक्षित किया जा चुका है। 31 दिसम्बर 2019 तक मेंटर समूह द्वारा 2456 जिला अधिकारियों व रोगी कल्याण समितियों के सदस्यों को प्रशिक्षित किया जा चुका था।

प्रायोगिक परियोजना वाले जिले-लखनऊ के समान ही अन्य 30 जिलों में भी रोगी कल्याण समितियों को, सशक्त करने हेतु, सक्रिय रूप से मार्गदर्शन प्रदान किया गया। इस प्रयास के माध्यम से समिति की बैठकों को नियमित करने, स्वास्थ्य सेवाओं की निगरानी करने और सुधारात्मक कदम उठाने, उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को पहचानने व उस अनुरूप समिति के फण्ड के उपयोग की वार्षिक योजना को बनाने, और उपयोगकर्ताओं की शिकायतों/ सुझावों पर काम करने हेतु उनको दर्ज करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र (फीडबैक पेटी, पंजिका, हेल्पडेस्क) को स्थापित करने में रोगी कल्याण समितियों को सहायता मिल रही है।

स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय की ओर से एजीसीए द्वारा प्रतिवर्ष आयोजित करायी जाने वाली 'कम्युनिटी एक्शन फॉर हेल्थ राष्ट्रीय परामर्श कार्यशाला' में मार्च 2019 में उत्तरप्रदेश के रोगी कल्याण समिति के इस नवाचार को प्रस्तुत किया गया था। उत्तरप्रदेश के अनुभव के आधार पर, एजीसीए सचिवालय द्वारा गोवा, झारखण्ड, उड़ीशा, और सिक्किम में, कुल 32 जिलों में, राज्य स्वास्थ्य मिशनों को रोगी कल्याण समिति के बारे में उनके राज्य प्रशिक्षकों और संस्थान- प्रभारियों की क्षमता- निर्माण में सहयोग प्रदान किया गया।

प्रभाव

रोगी कल्याण समितियों की मजबूती से, लोगों की स्वास्थ्य आवश्यकताओं के प्रति -चिकित्सा संस्थानों की जवाबदारी बढ़ी है। इस पहल का प्रभाव अनेक स्तरों पर परिलक्षित हुआ है:

- **रोगी कल्याण समितियों की बेहतर कार्यप्रणाली:** समितियों की शासी निकाय और कार्यकारी समिति की बैठकें अब नियमित तौर पर आयोजित होने लगी हैं। अब पहले जैसी स्थिति नहीं है।
- **अस्पतालों में बेहतर सुविधाएं व रखरखाव :** समितियों की कार्यप्रणाली में सुधार व उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रियाओं के संकलन ने अस्पतालों की सेवाओं व सुविधाओं को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित किया है। यह परिवर्तन रोगियों को प्रदान की जाने वाली बेहतर सुविधाओं जैसे; बैठने की व्यवस्थाएं, जच्चा-बच्चा वार्ड और प्रसूति कक्ष में वातानुकूलन की सुविधा, पेयजल व शौचालय सुविधा; नए उपकरणों की खरीद; आवश्यक दवाओं की समाप्ति पर उनकी तुरंत खरीद; और सीसीटीवी कैमरों को लगाना आदि के माध्यम से परिलक्षित होता है।
- **सेवाओं की बेहतर गुणवत्ता:** परियोजना वाले जिलों के अस्पताल अब बेहतर सेवा प्रदान करने की ओर अग्रसर हो रहे हैं जैसे; प्रसूति कक्ष में निजता सुरक्षा व्यवस्थाएं, प्रसूति कक्ष व ऑपरेशन थिएटर हेतु स्वाब कल्चर टेस्ट की उपलब्धता, शिशु टीकाकरण कार्ड पर टीकों को दर्ज करना, रेफरल पंजिका का संधारण व रेफर किये गए केसों का फॉलो-अप करना, सुइयों का सुरक्षित निपटान, और अस्पताल से निकलने वाले कचरे का व्यवस्थित प्रबंधन आदि।
- **मजबूत शिकायत निवारण तंत्र:** सुझाव एवं शिकायत पेटी, रजिस्टर व पेशेंट फीडबैक प्रपत्रों के माध्यम से चिकित्सा संस्थान उपयोगकर्ताओं की प्रतिक्रियाओं का संधारण कर रहे हैं। इन प्रतिक्रियाओं को नियमित रूप से संबोधित किया जा रहा है। इस प्रयास के फलस्वरूप सरकारी अस्पतालों में मूलभूत सुविधाओं में सुधार हुआ है जैसे; शहरी सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र, इंदिरानगर में एक शौचालय को पुरुष शौचालय में बदलना, और लोक बन्धु राज नारायण अस्पताल, लखनऊ में अंधेरे वाले क्षेत्रों में लाइटें लगवाना आदि।

परिणामों पर एक नज़र

पहले चरण के प्रायोगिक परियोजना वाले दस जिलों व चिन्हित अस्पतालों से प्राप्त आंकड़ों के अनुसार जिलों में महत्वपूर्ण सुधार हुए हैं।

- ➡ **75%** रोगी कल्याण समितियों ने समिति की कार्यकारिणी की बैठकों को नियमित रूप से प्रतिमाह आयोजित किया।
- ➡ **95%** चिकित्सा संस्थान सुझाव व शिकायत पेटी और रजिस्टर के माध्यम से उपयोगकर्ताओं के फीडबैक प्राप्त कर रहे हैं।
- ➡ **71%** संस्थान रोगियों से प्राप्त फीडबैक पर चर्चा हेतु पुख्ता शिकायत निवारण तंत्र स्थापित कर चुके हैं।
- ➡ **60%** संस्थान वित्तीय वर्ष 2018- 19 हेतु अपने लेखों का अंकेक्षण (ऑडिट) करा चुके हैं।



हितधारकों की आवाज़

“रोगियों के कल्याण हेतु प्राप्त फण्ड को उपयोग करने हेतु आरकेएस से हमें स्पष्ट मार्गदर्शन व छूट मिलती है।”

डॉ. संदीप कुमार सिंह, चिकित्सा अधीक्षक एवं रोगी कल्याण समिति -कार्यकारी समिति के अध्यक्ष,, सीएचसी इटौंजा लखनऊ

“कल मेरी बहु की इस अस्पताल में तीसरी डिलीवरी हुई है। उसके पहले दो बच्चे भी इसी अस्पताल में हुए थे। अब जो सुविधाएँ इस अस्पताल में मिल रही हैं वे तीन साल पहले उसकी पहली डिलीवरी के दौरान मिलने वाली सुविधाओं से बहुत बेहतर हैं। अस्पताल साफ-सुथरा है, स्टाफ का व्यवहार भी बहुत अच्छा है, भोजन की गुणवत्ता भी अच्छी है, और हमें अपनी जेब से कुछ भी खर्च नहीं करना पड़ा है ! हम खुश हैं!”

प्रसूता के परिवारजन, सीएचसी इटौंजा, लखनऊ

“हमने अस्पताल और इसकी सुविधाओं को रोगी के दृष्टिकोण से देखना सीख लिया है। हम कमियों पर ध्यान देते हैं और उन्हें रोगी कल्याण समिति की बैठक के एजेंडे में शामिल कर लेते हैं।”

डॉ. रश्मि गुप्ता, चिकित्सा अधीक्षक और रोगी कल्याण समिति -कार्यकारी समिति की अध्यक्ष, शहरी सीएचसी-इंदिरानगर, लखनऊ

“पहले जब मैं इस अस्पताल में एक मरीज के साथ आई थी, तो माहौल ऐसा था कि मैं खुद को बीमार महसूस करने लगती थी ... लेकिन अब यहां की सुविधाएं और माहौल पूरी तरह से बदल गया है और आपको अच्छा लगता है।”

आशा, लोकबंधु राज नारायण अस्पताल, लखनऊ

“कुछ महीने पहले, मुझे एक अस्पताल एम्बुलेंस द्वारा यहाँ लाया गया था और भर्ती करा दिया गया था। गर्भावस्था के तीसरे महीने के दौरान भारी रक्तस्राव से मेरी स्थिति नाजुक हो चली थी। यहां एक बार, मुझे तुरंत एक यूनिट रक्त दिया गया और उपचार के लिए रखा गया। मैं धीरे-धीरे इस अस्पताल में दिए गए अच्छे उपचार और देखभाल के साथ पूरी तरह से ठीक हो गयी। मैं चाहती हूँ कि हर मरीज को मेरी तरह ही सेवा व सुविधा मिले।”

रोगी, शहरी सीएचसी-ऐशबाग, लखनऊ।

रोगी कल्याण समिति : बेहतर होती स्वास्थ्य सुविधाएँ जीवन प्रभावित कर रही हैं

लखनऊ के वीरांगना झलकारी बाई महिला अस्पताल की रोगी कल्याण समिति को पॉपुलेशन फाउंडेशन ऑफ़ इंडिया और राज्य कार्यक्रम प्रबंधन इकाई से वर्ष 2017 में प्रशिक्षण और मार्गदर्शन प्राप्त हो रहा है। इसके परिणामस्वरूप समिति की कार्यप्रणाली में सुधार हुआ है और समिति की कार्यकारिणी समिति की बैठकों को नियमित आयोजित किया जा रहा है, जहाँ मरीज की ज़रूरतों और मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए चर्चा की जाती है।

समिति के रोगी केंद्रित दृष्टिकोण के फलस्वरूप अस्पताल द्वारा वित्त वर्ष 2018-19 के लिए आवंटित अनटाइड फण्ड का 100% उपयोग किया गया। कई नई सुविधाएँ जोड़ी गयीं हैं, जिसमें एक एयर कंडिशनर और रोगियों और परिचारकों के लिए नई कुर्सियाँ और बेंच, घोषणाओं के लिए एक पब्लिक एड्रेस

सिस्टम; और भर्ती रोगियों के लिए दिए जाने वाले भोजन की गुणवत्ता में सुधार आदि। रोगी कल्याण समिति ने आधुनिक चिकित्सा उपकरण भी खरीदे हैं, जिसमें फीटल मोनिटर से लेकर लगातार दिल की धड़कन रिकॉर्ड करने वाला उपकरण, एक नॉन-स्ट्रेस परीक्षण मशीन और नवजात विशेष देखभाल यूनिट के लिए एक नया इन्फ्यूजन पंप शामिल है।

ये समस्त सकारात्मक बदलाव रोगी कल्याण समिति सदस्यों को उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों से अवगत कराने और रोगियों के कल्याण हेतु निर्णय लेने के लिए ज्ञान और कौशल प्रदान करके संभव किए जा सके हैं।



हमारी रोगी कल्याण समिति की बैठक में, हमने निर्णय लिया कि हम सुविधाओं में सुधार के लिए उपलब्ध फण्ड का उपयोग कैसे करेंगे। चिन्हित कमियों को पूरा करने के हमारे प्रयास से हमें कायाकल्प मूल्यांकन 2018-19 में अच्छा स्कोर प्राप्त करने में मदद मिली। हमारा अस्पताल लखनऊ में दूसरे स्थान पर व उत्तर प्रदेश में छठे स्थान पर रहा।

डॉ. सुधा वर्मा, मुख्य चिकित्सा अधीक्षक और रोगी कल्याण समिति -कार्यकारी समिति की अध्यक्ष, वीरांगना झलकारीबाई महिला अस्पताल, लखनऊ

सीखे गए सबक

- व्यवस्थित प्रक्रियाओं और पारदर्शी कार्यप्रणाली से सहभागिता प्रेरित होती है। मुख्य सिविल सर्जन और चिकित्सा अधिकारी एक संरचित तरीके से बैठकें आयोजित करने के लिए प्रयासरत हैं यथा; बैठक हेतु पूर्व सूचना भेजना, एजेंडा साझा करना और पिछली बैठक की कार्यवाही प्रेषित करना आदि। इससे बैठकों में सदस्यों की भागीदारी बढ़ी है, जिसमें निर्वाचित प्रतिनिधि और शिक्षा, महिला और बाल विकास, राजस्व और प्रशासन आदि विभागों के अधिकारी शामिल हैं।
- प्रभावी होने के लिए, प्रशिक्षणों के बाद नियमित दोहरान और मार्गदर्शन किया जाना आवश्यक है। पीएफआई ने मुख्य सिविल सर्जन, चिकित्सा अधिकारियों और अस्पताल प्रबंधकों का नियमित मार्गदर्शन किया जिसके माध्यम से उनमें रोगी कल्याण समिति की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की व्यापक समझ विकसित करने के साथ ही उनमें स्वामित्व और विश्वास को पोषित किया ताकि समिति की बैठकों का नियमित आयोजन, स्वास्थ्य सेवाओं की निगरानी और स्थानीय प्राथमिकताओं के आधार पर फण्ड का योजनाबद्ध उपयोग सुनिश्चित किया जा सके।
- राज्य में, स्वास्थ्य सेवाओं से जुड़े शीर्ष अधिकारियों द्वारा इस प्रयास में रुचि रखना और उनके द्वारा चिकित्सा संस्थानों पर

कार्यरत सेवा प्रदाताओं व कर्मचारियों का निरंतर मार्गदर्शन महत्वपूर्ण पक्ष है। उत्तर प्रदेश राज्य व जिले के स्वास्थ्य अधिकारियों के कुशल नेतृत्व में विभागीय बैठकों में रोगी कल्याण समिति की नियमित समीक्षा से इस प्रक्रिया को मजबूती मिली है। इससे रोगी कल्याण समिति की बैठकों के नियमित आयोजन, शिकायत निवारण की व्यवस्था और समिति के फंड्स को रोगियों के कल्याण हेतु उपयोग में लाने व उनके सुगम संचालन को सुनिश्चित करने में मदद मिली है।

आगे की राह

भारत जैसी विकेंद्रीकृत व्यवस्था के अंतर्गत, स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में स्थानीय निर्णय प्रक्रिया को मजबूत करने के लिए रोगी कल्याण समितियाँ महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकती हैं। उत्तरप्रदेश सरकार ने वर्ष 2023 तक, इस प्रयास को चरणबद्ध रूप से, राज्य के सभी 75 जिलों में विस्तार करने का निर्णय लिया है। राज्य में इस परियोजना के सकारात्मक परिणामों से अन्य राज्य सरकारों को भी प्रेरणा प्राप्त हुई है। 'आयुष्मान भारत' के तहत प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना के क्रियान्वयन ने रोगियों के जुड़ाव और उनके सशक्तिकरण को सुनिश्चित करने हेतु रोगी कल्याण समितियों की भूमिका को और भी पुष्टा कर दिया है।



सचिवालय

एडवाइजरी 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

