ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

তাসলিমা আক্তার
মাহ্‌ফুজুল হক

২৫ জুন ২০২৩

গবেষণার প্রেক্ষাপট

- বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (বিডিআরসিএস) একটি মানবিক সহায়তা প্রদানকারী সংস্থা, আন্তর্জাতিক রেড ক্রস/রেড ক্রিসেন্ট আন্দোলনের অংশ;
- বাংলাদেশ সরকারের সহায়ক ও সংবিধিবদ্ধ প্রতিষ্ঠান হিসেবে বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি দুর্যোগ ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা, সাংগঠনিক উন্নয়ন, মানবসেবায় চিকিৎসা কার্যক্রম পরিচালনাসহ একটি শক্তিশালী সমাজ গড়ার লক্ষ্য নিয়ে কাজ করছে;
- বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটির একটি অঙ্গ প্রতিষ্ঠান হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট হাসপাতাল, যা মানবসেবায় চিকিৎসা কার্যক্রমের অংশ হিসেবে ১৯৫৩ সালে ক্যাথলিক মেডিকেল মিশনারিজ কর্তৃক প্রতিষ্ঠিত;
- ক্যাথলিক মেডিকেল মিশনারিজ ১৯৭১ সালে হাসপাতালটি ডিড অফ গিফট নং ৭৬৯৬/১৯৭১-এর আওতায় বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটির নিকট হস্তান্তর করলে এর নামকরণ হয় হলি ফ্যামিলি রেড ক্রস হাসপাতাল;
- ১৯৮৮ সালে তৎকালীন বাংলাদেশ সরকারের সিদ্ধান্ত মোতাবেক হাসপাতালটির নাম পরিবর্তন করে হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট হাসপাতাল করা হয়;
- ২০০০ সালে মেডিকেল কলেজ হিসেবে কার্যক্রম শুরু এবং হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল নামে পরিচালনা;

গবেষণার প্রেক্ষাপট...

- হাসপাতালটি দি মেডিক্যাল প্র্যাকটিস অ্যান্ড প্রাইভেট ক্লিনিকস অ্যান্ড ল্যাবরেটরিজ (রেগুলেশন) অর্ডিন্যান্স ১৯৮২ এর অধীনে নিবন্ধিত;
- নয় সদস্য বিশিষ্ট হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক হাসপাতালটি পরিচালিত ও তাদের কার্যক্রমের জন্য বিডিআরসিএস এর ব্যবস্থাপনা পর্ষদের কাছে সরাসরি দায়বদ্ধ। হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটির গঠন-
  - এক জন কনভেনর: বিডিআরসিএস'র চেয়ারম্যান কমিটিতে কনভেনর হিসাবে দায়িত্ব পালন করেন। উল্লেখ্য, তিনি মহামান্য রাষ্ট্রপতি কর্তৃক বিডিআরসিএস এর ব্যবস্থাপনা পর্ষদের চেয়ারম্যান হিসাবে নিয়োগ প্রাপ্ত
  - সাত জন সদস্য: শিক্ষক, চিকিৎসক, রাজনীতিবিদ, শিক্ষক বা চিকিৎসক নন এমন মনোনিত সদস্য
  - এক জন সদস্য সচিব: হলি ফ্যামিটি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের পরিচালক
- বিডিআরসিএস কর্তৃক হাসপাতাল সম্পর্কিত সকল ব্যবস্থাপনা ও মনিটরিং কার্যক্রম সম্পাদন
- হাসপাতালটি বিডিআরসিএস-এর অভ্যন্তরীণ বিধিবিধান যেমন স্ট্যান্ডিং অর্ডার অন ফাইন্যান্স, অডিট, অ্যাডমিনিস্ট্রেশন অ্যান্ড সার্ভিস রুলস ২০১৫, মানবসম্পদ নীতি, জেন্ডার পলিসি ইত্যাদি অনুযায়ী পরিচালিত।

হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল পরিচালনা কাঠামো

স্বাস্থ্য অধিদপ্তর (নিবন্ধন, লাইসেন্স নবায়ন, রিপোর্টিং)

- দি মেডিক্যাল প্র্যাকটিস অ্যান্ড প্রাইভেট ক্লিনিকস অ্যান্ড ল্যাবরেটরিজ (রেগুলেশন) অর্ডিন্যান্স, ১৯৮২

বিডিআরসিএস (ব্যবস্থাপনা, মনিটরিং)

- স্ট্যান্ডিং অর্ডার অন ফাইন্যান্স, অডিট, অ্যাডমিনিস্ট্রেশন অ্যান্ড সার্ভিস রুলস, ২০১৫

হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল

বিডিআরসিএস ব্যবস্থাপনা পর্ষদ

- চেয়ারম্যান, ভাইস চেয়ারম্যান, কোষাধ্যক্ষ এবং ১২ জন সদস্য

হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটি

- কনভেনর (চেয়ারম্যান, বিডিআরসিএস), ৭ জন সদস্য, ১ জন সদস্য সচিব (পরিচালক, মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল)

অধ্যাপক/চিকিৎসক

- মেডিকেল কলেজের অধ্যাপক এবং চিকিৎসক
- রেজিস্ট্রার, কনসালটেন্ট, মেডিকেল অফিসার

পরিচালক

- রোগীদের চিকিৎসাসহ স্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিত করা
- হাসপাতালের দৈনন্দিন কার্যক্রম পরিচালনা

- হাসপাতালটির সাথে সার্বিক সম্পর্ক ও প্রতিষ্ঠানের সুশাসন বিষয়ে আন্তর্জাতিক রেড ক্রস কমিটি'র (আইসিআরসি) ঢাকা অফিস থেকে তথ্য সংগ্রহের জন্য একাধিকবার যোগাযোগ করা হলেও কোনো সাড়া পাওয়া যায়নি। একইভাবে, ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অফ রেড ক্রস অ্যান্ড রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটিজ-এর (আইএফআরসি) ঢাকা অফিস থেকে এ বিষয়ে তথ্য সংগ্রহের জন্য যোগাযোগ করা হয়। আইএফআরসি জানায়, হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের সাথে আইএফআরসি'র সরাসরি কোনো সম্পর্ক নেই। শুধুমাত্র, কোভিড -১৯ জরুরি পরিস্থিতিতে তারা বিডিআরসিএস-এর মাধ্যমে হাসপাতালে কিছু চিকিৎসা সরঞ্জাম সরবরাহ করেছে।

গবেষণার প্রেক্ষাপট...

এক নজরে হলি ফ্যামিলি মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল		
জনবল		- মোট ৬৫২ জন। চিকিৎসক ১০২; নার্স ২০৬; অফিস স্টাফ ২৮৯; পরিচ্ছন্নতা কর্মী ৫৫
বিভাগ ও শয্যা		- বহির্বিভাগ, অন্তর্বিভাগ, জরুরি বিভাগ, ব্লাড ব্যাংক; মোট ৫২৮ শয্যা
সেবাসমূহ		- মেডিসিন, গাইনি এন্ড অবস, শিশু, কার্ডিওলজি, নাক কান গলা ইত্যাদিসহ ২৯টি বিভাগে সেবা
সেবার ধরণ	রোগ-নির্ণয়	- প্যাথলজিক্যাল ও রেডিওলজিক্যাল পরীক্ষা ইত্যাদি
	বিশেষ সুবিধা	- আইসিইউ/এনআইসিইউ/এইচডিইউ/সিসিইউ ইত্যাদি
	অপারেশন সুবিধা	- জেনারেল সার্জারি/গাইনি/অর্থোপেডিক, নিউরো, ক্যান্সারের সার্জারি ইত্যাদি
আয়		- হাসপাতালের বিবিধ সেবা ফি; সরকারি থোক বরাদ্দ; ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানের অনুদান - রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি হাসপাতালকে আর্থিক সহায়তা প্রদান করে না
কর্মীদের বেতন		- মেডিকেল কলেজের তহবিল থেকে প্রভাষক থেকে অধ্যাপক পর্যন্ত চিকিৎসকদের বেতন - হাসপাতালের আয়ে রেজিস্ট্রার, কনসালটেন্ট, মেডিকেল অফিসার, নার্স ও কর্মচারী বেতন
দরিদ্র রোগীদের জন্য সুবিধা		- ৩০ শতাংশ শয্যা দরিদ্র রোগীদের জন্য বিনামূল্যে বরাদ্দ (শুধু চিকিৎসা ও ওষুধের - মুল্য নেওয়া হয়) ; অন্যান্য খাতে ১৫ শতাংশ পর্যন্ত ডিসকাউন্ট

গবেষণার যৌক্তিকতা

- প্রেসিডেন্ট'স অর্ডার নং ২৬, ১৯৭৩ (পিও-২৬)-এর ভিত্তিতে গঠিত সংস্থার অঙ্গ সংগঠনের পরিচালনা পদ্ধতি অন্যান্য হাসপাতাল থেকে ভিন্ন হওয়ায় এটি স্বাস্থ্য খাতে একটি ব্যতিক্রমী প্রতিষ্ঠান;
- পিও-২৬ অনুসারে মানবিক সেবা কার্যক্রম পরিচালনা ও বাস্তবায়নে বিডিআরসিএসকে স্বাধীনভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার ক্ষমতা প্রদান; বিধিতে সংস্থাটির স্বায়ত্তশাসন (autonomy) বজায় রাখার কথা উল্লেখ;
- সোসাইটির মানবসেবামূলক কার্যক্রমসমূহের মধ্যে চিকিৎসা সেবা অন্যতম। ৫২৮ শয্যা বিশিষ্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতালটি বাংলাদেশে বেসরকারি স্বাস্থ্য খাতের বৃহত্তম একটি জনসেবামূলক অলাভজনক প্রতিষ্ঠান;
- রোগীর চিকিৎসা সেবা প্রদান করে অর্জিত আয়ের সাথে সরকারি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠান ও ব্যক্তি প্রদত্ত অনুদানে প্রতিষ্ঠানটি পরিচালিত;
- অলাভজনক হওয়ায় প্রতিষ্ঠানটির আয়, এর সুনাম ও রোগীর সংখ্যার সাথে ঘনিষ্টভাবে সম্পৃক্ত;
- হাসপাতালটি জনগণের উন্নত স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করলেও বর্তমানে সরকারি ও বেসরকারি হাসপাতালগুলোর সাথে তাল মিলিয়ে আধুনিক সেবা নিশ্চিতে পিছিয়ে পড়া;

যৌক্তিকতা

- মানবিক সেবার উদ্দেশ্যে গঠিত হাসপাতালের চিকিৎসাসেবা কার্যক্রমে অনিয়ম-দুর্নীতিসহ সুশাসনের ঘাটতির অভিযোগ গণমাধ্যমসহ বিভিন্ন সূত্রে উত্থাপিত; বিশেষকরে-
  - জনবল নিয়োগে অনিয়ম; প্রদত্ত চিকিৎসা সেবায় রোগীদের অসন্তুষ্টি, আস্থাহীনতা
  - হাসপাতাল কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার ঘাটতি এবং ব্যবস্থাপনা কমিটি ভেঙ্গে অ্যাডহক কমিটি গঠন
- স্বাস্থ্যখাতের এমন একটি প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে বিভিন্ন প্রতিবেদন প্রকাশিত হলেও সুশাসন বিষয়ে কাঠামোবদ্ধ গবেষণার ঘাটতি;
- স্বাস্থ্য খাত ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশের (টিআইবি) গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রমের অগ্রাধিকারমূলক একটি খাত। ইতোপূর্বে টিআইবি সরকারি ও বেসরকারি (লাভজনক) স্বাস্থ্যখাত ও প্রতিষ্ঠানের সুশাসনের চ্যালেঞ্জ নিয়ে গবেষণা ও অধিপরামর্শ কার্যক্রম পরিচালনা করেছে;
- টিআইবি'র নিয়মিত কার্যক্রমের ধারাবাহিকতায় সুশাসনের নির্দেশকের আলোকে হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের মতো একটি ব্যতিক্রমী এবং অলাভজনক হাসপাতালের চিকিৎসাসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ উদ্‌ঘাটনে এ গবেষণাটি পরিচালনা করা হয়েছে।

গবেষণার উদ্দেশ্য ও পরিধি

প্রধান উদ্দেশ্য

হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ পর্যালোচনা করা

সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য

- হাসপাতাল পরিচালনা নীতি ও কাঠামো, আইন, বিধি-বিধান পর্যালোচনা করা
- সেবা ও ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমে সুশাসনের ঘাটতির স্বরূপ ও এর কারণসমূহ চিহ্নিত করা
- চিকিৎসাসেবায় সেবাগ্রহীতা ও অন্যান্য অংশীজনদের অভিজ্ঞতা ও মতামত পর্যালোচনা করা; এবং
- গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের আলোকে সুপারিশ প্রদান করা।

গবেষণার পরিধি

গবেষণায় শুধুমাত্র হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতালকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, মেডিকেল কলেজ ও এর শিক্ষা কার্যক্রমকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি।

তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি ও উৎস

- এটি একটি গুণগত গবেষণা; প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিমাণগত তথ্য ব্যবহার
- গুণগত পদ্ধতি ব্যবহার করে তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ। গুণগত তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতির মধ্যে ছিল মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার ও পর্যবেক্ষণ
- প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস হতে তথ্য সংগ্রহ ও প্রতিবেদনে ব্যবহার

তথ্যের ধরন	তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি	তথ্যদাতা/উৎস
প্রত্যক্ষ তথ্য	মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার	▪ হাসপাতাল সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী, চিকিৎসক ও নার্স, নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধান কর্তৃপক্ষ, ঔষধ কোম্পানির প্রতিনিধি, গণমাধ্যম কর্মী, সংশ্লিষ্ট অন্যান্য অংশীজন, সেবাগ্রহীতা
	অংশগ্রহণমূলক পর্যবেক্ষণ	▪ অবকাঠামো, পরিবেশ, তথ্য প্রকাশ ও বিতরণ ব্যবস্থা ইত্যাদি
পরোক্ষ তথ্য	বিশ্লেষণ ও পর্যালোচনা	▪হাসপাতাল পরিচালনা বিধি, নীতি, ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য ও প্রতিবেদন, প্রাতিষ্ঠানিক নথি, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ

গবেষণার তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রণয়ন: এপ্রিল ২০২২ - মে ২০২৩ পর্যন্ত

সুশাসনের নির্দেশক ও অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ

সুশাসনের নির্দেশক	অন্তর্ভুক্ত বিষয়/ক্ষেত্রেসমূহ
আইনের শাসন	▪ সংশ্লিষ্ট বিধি ও নীতি
সক্ষমতা/কার্যকরতা	▪ অবকাঠামো ও লজিস্টিকস্ ▪ মানবসম্পদ (জনবল, নিয়োগ, পদায়ন) ▪ আর্থিক (বাজেট, হাসপাতালের আয়-ব্যয়, নিরীক্ষা) ▪ হাসপাতালের পরিবেশ
স্বচ্ছতা	▪ স্ব-প্রণোদিত ও হালনাগাদ তথ্য প্রকাশ ব্যবস্থা
জবাবদিহি	▪ বিডিআরসিএস ব্যবস্থাপনা পর্ষদ ও হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটির গঠন প্রক্রিয়া, ক্ষমতা ও এর প্রয়োগ, সমন্বয় ▪ নিরীক্ষা, বার্ষিক কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন ব্যবস্থা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা
	▪ হাসপাতাল প্রদত্ত সেবা কার্যক্রম: অন্তর্বিভাগ, জরুরি বিভাগ ও বহির্বিভাগ
অনিয়ম-দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ ও প্রতিরোধ	▪ চিকিৎসাসেবা ও ব্যবস্থাপনায় অনিয়ম ও দুর্নীতির ধরন, কারণ ও প্রতিরোধ

হাসপাতালের চিকিৎসাসেবার কার্যকরতা বৃদ্ধিতে সাম্প্রতিক পদক্ষেপ (২০১৮-২০২২)

বিষয়	উদ্যোগ
অবকাঠামো	▪ বিভিন্ন ওয়ার্ড ও কেবিনের সংস্কার ▪ করোনা শনাক্তে বহির্বিভাগে আরটি-পিসিআর ল্যাব স্থাপন ও চালু ▪ আইসিইউ শয্যা বর্ধিতকরণ ▪ নতুন কিডনি ডায়ালাইসিস সেন্টার চালু
যন্ত্রপাতি ও সরঞ্জাম	▪ সার্বক্ষণিক অক্সিজেন সরবরাহে অক্সিজেন প্লান্ট স্থাপন ▪ রেডিওলজি এন্ড ইমেজিং বিভাগে ৩২ স্লাইস সিটি স্ক্যান চালু ▪ নিরবচ্ছিন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহে ৫০০ কেভিএ ক্ষমতাসম্পন্ন একটি জেনারেটর স্থাপন ▪ অন্তর্বিভাগ ও বহির্বিভাগের গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ডিজিটাল সিসি ক্যামেরা স্থাপন ▪ ইলেকট্রনিক অ্যাটেনডেন্ট মেশিন ▪ পাঁচটি ওয়াটার পিউরিফাইং মেশিন স্থাপন
অন্যান্য	▪ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা ও নিরাপত্তা কার্যক্রম জোরদার ▪ খাবার মান উন্নতকরণ এবং ঈদ উপলক্ষে রোগীদের উন্নত খাবার বিতরণ

গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল

সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি ও নীতির সীমাবদ্ধতা

- আন্তর্জাতিক রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট আন্দোলনের মূলনীতি ও সোসাইটির সাংবিধানিক আদেশ (পিও-২৬, ১৯৭৩) অনুসারে হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতালটি পরিচালিত হলেও
  - হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটির গঠন ও কমিটির সদস্য কারা হবে সে সম্পর্কে সুস্পষ্ট নির্দেশনা না থাকা; বিডিআরসিএস এর চেয়ারম্যান, ভাইস চেয়ারম্যান, ট্রেজারার ও ক্ষমতাসীন দলীয় রাজনীতি সংশ্লিষ্টদের কমিটিতে প্রাধান্য এবং হাসপাতাল পরিচালনা, নিয়োগ, বিভিন্ন উন্নয়ন কাজ, অনুদানের অর্থের আয়-ব্যয়সহ সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় বিডিআরসিএস চেয়ারম্যানের একচ্ছত্র ক্ষমতা;
  - সংস্থার প্রধান নির্বাহী হিসাবে চেয়ারম্যান ব্যবস্থাপনা পর্ষদের মাধ্যমে সোসাইটির সকল কার্যক্রম সম্পাদন এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাকে প্রশাসনিক ও আর্থিক ক্ষমতা অর্পণের বিধান এবং ক্ষমতার অপব্যবহারের সুযোগ;
- বিডিআরসিএসের মানব সম্পদ নীতি থাকলেও হাসপাতালে নিয়োগসহ পরিচালনায় নীতিমালার অনুপস্থিতি;
- বিডিআরসিএসকে হাসপাতালসহ সোসাইটি এবং সোসাইটি অধিভুক্ত সমিতি বা সংস্থার কার্যক্রম পরিচালনা, নিয়ন্ত্রণ ও তত্ত্বাবধানসহ সিদ্ধান্ত গ্রহণের সমুদয় ক্ষমতা প্রদান;
- হাসপাতালের জন্য পৃথক মানব সম্পদ কাঠামো/অর্গানোগ্রাম না থাকা। ফলে অপরিকল্পিত নিয়োগ, পদায়ন ও পদোন্নতিসহ হাসপাতালের মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমে অনিয়ম ও দুর্নীতির সুযোগ।

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা...

হাসপাতালে অবকাঠামোগত সমস্যা

- পুরোনো ভবন ও অবকাঠামোগত সমস্যার কারণে আধুনিক সুযোগ-সুবিধার ঘাটতি; কেবিনের মোজাইক ও শয্যার হাতল ভাঙ্গা; ডাক্তার ও ইন্টার্নদের ডেস্ক না থাকা, তাদের বিশ্রামের শয্যা স্বল্পতা ও কক্ষে এসি নষ্ট;
- রোগী এবং ভিজিটরদের ব্যবহারের লিফটগুলো পুরোনো এবং ধীরগতির; জরুরি এবং ঝুঁকিপূর্ণ রোগীকে একস্থান হতে অন্যস্থানে দ্রুত স্থানান্তরে সময়ক্ষেপণ এবং রোগীর ঝুঁকি বৃদ্ধি;
- চিকিৎসকদের রুমে এবং বহির্বিভাগে টয়েলেট নষ্ট, কমোড ও বেসিন ভাঙ্গাসহ রোগী ও ভিজিটরদের ব্যবহারে পর্যাপ্ত টয়লেটের স্বল্পতা। বহির্বিভাগের কিছু টয়লেট ব্যবহার অনুপযোগী ।

আধুনিক চিকিৎসা যন্ত্রপাতি ও সুবিধার ঘাটতি

- গুরুত্বপূর্ণ চিকিৎসা যন্ত্রপাতি যেমন লিভার, গলব্লাডার, পিত্তনালী এবং অগ্ন্যাশয়ের অবস্থা নির্ণয়, ও পাথর অপসারণে ইআরসিপি যন্ত্র, এমআরআই যন্ত্র, চক্ষু এবং ডেন্টাল ইউনিটের যন্ত্রপাতি, চর্মরোগ চিকিৎসায় লেজার যন্ত্র, ম্যামোগ্রাফি, বায়োপসি, টিবি পরীক্ষার যন্ত্র, কার্ডিয়াক অ্যারেস্ট রোগীকে শক দেওয়ার জন্য ডিফিব্রিলেটর যন্ত্র না থাকা; এবং বাইপাস সার্জারি, এনজিওগ্রামসহ জটিল রোগের চিকিৎসা ব্যবস্থা না থাকা;
- এন্ডোসকপি ও কোলোনোস্কোপি যন্ত্র পুরোনো হওয়ায় সেবা কার্যক্রম ব্যাহত।

হাসপাতালের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার ঘাটতি

- কেবিনে গুমোট গন্ধ, স্যাঁতস্যাঁতে দেয়াল, ফ্যান ও জানালা পরিষ্কার না করা, রোগীর শয্যায় ছারপোকা, রাস্তায় রাখা বর্জ্য থেকে কেবিনে দুর্গন্ধ আসা;
- রোগীর পক্ষ থেকে বলা হলেও কেবিনের রোগীর শয্যার চাদর প্রতিদিন পরিবর্তন না করা, এমনকি ভর্তির পর ৪-১৫ দিনের মধ্যে মাত্র একদিন বিছানার চাদর পরিবর্তন করার অভিযোগ।

> হাসপাতালে ভর্তি এক শিশুর মা জানান, "হাসপাতালের সুন্দর রিসিপশন দেখে মনে হয় হাসপাতালের ভিতরটাও সুন্দর ও পরিপাটি। কিন্তু বাস্তবে তা নয়। দশ হাজার টাকা জমা দিয়ে ভর্তি হয়েছি, না হলে শুধুমাত্র অপরিষ্কারের জন্য অন্য হাসপাতালে চলে যেতাম। একজন রোগী সুস্থ হওয়ার জন্য হাসপাতালে আসে কিন্তু এই পরিবেশে এসে রোগী আরও অসুস্থ হয়ে যাবে, যাদের আর্থিক অবস্থা একটু ভালো তারা এই হাসপাতালে সেবা নিতে আসবে না, আবার যারা একবার সেবা নিয়ে যাচ্ছে তারাও আর আসবে না।"

ভুল চিকিৎসা

- রোগীর ফাইল চেক না করে সুন্নতে খাতনার রোগীর গলার টনসিল অপারেশন, কর্তব্যরত নার্স কর্তৃক নির্ধারিত ওষুধ না দিয়ে অন্য ওষুধ দেওয়ায় রোগীর অবস্থার অবনতি এবং আইসিইউতে ভর্তি;
- ভুল চিকিৎসায় রোগী মৃত্যুর অভিযোগ, হাসপাতালে বিশৃঙ্খলা, রোগীদের মনে উদ্বেগ ও হাসপাতাল সম্পর্কে নেতিবাচক ধারণা সৃষ্টি।

সেবা নিশ্চিতে উপযুক্ত পরিবেশের ঘাটতি

- চিকিৎসক ও কর্মীদের বেতন অনিয়মিত হওয়া, দীর্ঘদিন গ্রাচুয়িটির অর্থ বকেয়ার ঘটনায় কর্মীদের প্রতিবাদ সমাবেশ ও হাসপাতাল কর্তৃপক্ষকে অবরুদ্ধ করে রাখা;
- নার্স কর্তৃক রোগীর সাথে খারাপ আচরণ, জরুরি প্রয়োজনে নার্সকে ডেকে না পাওয়া এবং রিলিজের সময় রোগী ও রোগীর প্রতিনিধিদের থেকে বখশিশ আদায়ের অভিযোগ;
- ওষুধ কোম্পানির প্রতিনিধিদের হাসপাতালে প্রবেশের দিন ও সময় নির্দিষ্ট থাকলেও তা না মানা, বহির্বিভাগের করিডোরে প্রতিনিধিদের ঘোরাঘুরি এবং সেবা কার্যক্রমে বিঘ্ন ঘটানো।

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা

প্রয়োজনের অতিরিক্ত প্রশাসনিক জনবল নিয়োগ

- ৫২৮ শয্যার হাসপাতালে প্রায় ৬৫২ জন কর্মী, এর মধ্যে ৩০০ জনের অধিক প্রশাসনিক কার্যক্রমের সাথে সম্পৃক্ত;
- রাজনৈতিকভাবে নিয়োগের ফলে প্রশাসনিক কাজে প্রয়োজনের চেয়ে প্রায় তিনগুণ বেশি জনবল নিয়োগ
- প্রশাসনিক পরিচালনা কাজে সম্পৃক্ত ২০৮ জন কর্মীর সুনির্দিষ্ট কোন কাজ না থাকা, অলস সময় ও ছুটি কাটানো।

হাসপাতালের প্রাত্যহিক চিকিৎসা কার্যক্রম পরিচালনায় চিকিৎসক, নার্সসহ প্রয়োজনীয় জনবলের ঘাটতি

- নিজস্ব পরিচ্ছন্নতাকর্মীর স্বল্পতা -কর্মরত মোট ৫৫ জনের মধ্যে নিজস্ব মাত্র ১৯ জন;
- অধ্যাপক এবং জুনিয়র চিকিৎসকের স্বল্পতা, বহির্বিভাগ ও অন্তর্বিভাগের চিকিৎসা কার্যক্রম ব্যাহত এবং সেবাগ্রহীতাদের অসন্তুষ্টি বৃদ্ধি;
- সার্বক্ষণিক চিকিৎসা সেবায় প্রয়োজনীয় সংখ্যক কনসালটেন্ট না থাকা;
- সার্জারি, আইসিইউ, সিসিইউ, আলট্রাসনোগ্রাম এবং রেডিওলজিতে চিকিৎসকের ঘাটতি।

হাসপাতালে আর্থিক সামর্থ্যের ঘাটতি

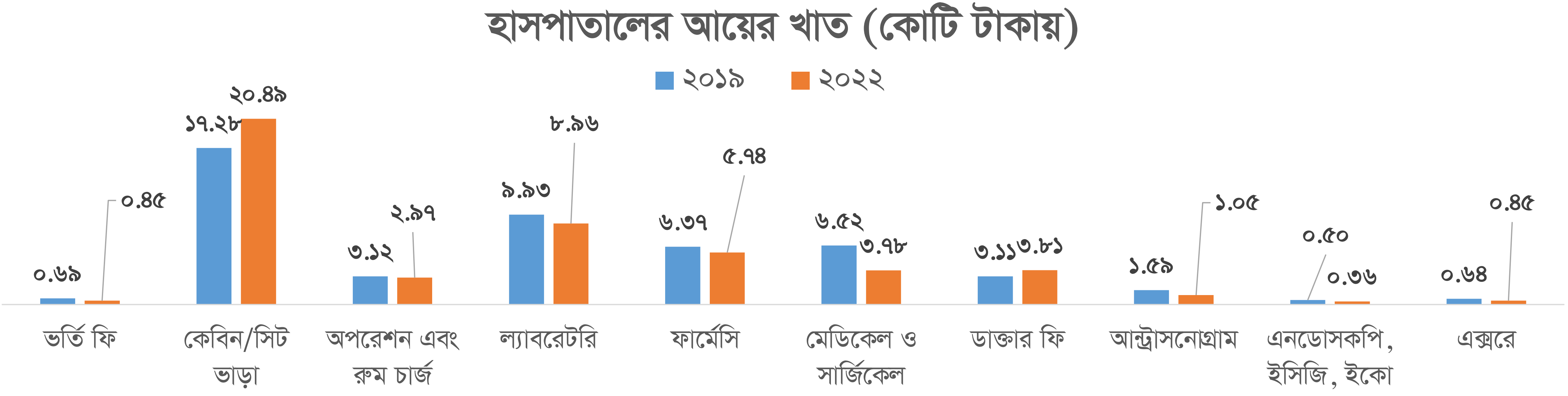
- হাসপাতালে কর্মরত চিকিৎসক, নার্স ও কর্মকর্তা-কর্মচারীর বেতন অনিয়মিত; একটানা পাঁচ থেকে সাত মাসের বেতন বকেয়া থাকার নজির;
- গ্রাচুইটি, প্রভিডেন্ট ফান্ড, ওষুধ ক্রয় ও অন্যান্য খাতেও বকেয়া;
- অবসরের পর গ্রাচুইটির টাকা একাকালীন প্রদানের কথা থাকলেও অবসর নেওয়া ২৩৬ জনের এককালীন গ্রাচুইটির অর্থ বকেয়া- টাকা না পাওয়ায় ডাক্তার, নার্স ও কর্মীদের আদালতে মামলা দায়ের;
- হাসপাতালের সেবা সম্পর্কিত প্রচারণা কার্যক্রমের জন্য বরাদ্দ কম থাকায় স্বল্প পরিসরে লিফলেট, বিল-বোর্ড, ব্যানার তৈরি; হাসপাতালের বিবিধ সেবা ও সুবিধা সম্পর্কে জনগণকে অবহিত করণে ঘাটতি।

সারণি: হাসপাতালের বিভিন্ন খাতে বকেয়ার পরিমাণ

খাত	বকেয়ার পরিমাণ (টাকায়)
বেতন	১০ কোটি (প্রায়)
প্রভিডেন্ট ফান্ড	০৮ কোটি (প্রায়)
গ্রাচুয়িটি	৩১ কোটি (প্রায়)
ওষুধ ক্রয় (ওষুধ কোম্পানি থেকে)	০৪ কোটি (প্রায়)
অন্যান্য	১৮ লক্ষ (প্রায়)
মোট বকেয়া	**৫৩.১৮ কোটি**

৩১ ডিসেম্বর ২০২১ তারিখের তথ্যানুযায়ী

প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা...



হাসপাতালে রোগীর সংখ্যা ও আয় হ্রাস পাওয়া

- হাসপাতালের আয়ের সবেচেয়ে বড় খাত কেবিন/সিট ভাড়া। কিন্ত রোগী কমে ৫২৮ শয্যার হাসপাতালে প্রতিদিন গড়ে ৩০০ রোগী থাকায় হাসপাতালের আয় হ্রাস পাওয়া। এছাড়া, ল্যাবরেটরি, ফার্মেসি, মেডিকেল ও সার্জিকেল, অপরেশন ও রুম চার্জ থেকে আয়ও ক্রমেই হ্রাস পাওয়া।
- আয় বৃদ্ধিতে যথাযথ পরিকল্পনা ও পদক্ষেপ গ্রহণে ব্যর্থ হওয়া।

তথ্য প্রকাশ ও ব্যবস্থাপনায় ঘাটতি

- **তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ এবং তথ্য অধিকার প্রবিধানমালা, ২০১০ এর ধারা অমান্য করা;**

- প্রতিবছর একটি প্রতিবেদন প্রকাশসহ আইনের ধারা ৬এ বর্ণিত নির্দেশনা যেমন সংগঠনিক কাঠামোর বিবরণ, কার্যক্রম, কর্মকর্তা কর্মচারীদের দায়িত্ব ও সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়াসংক্রান্ত তথ্য প্রকাশ না করা;
- নাগরিক তথ্য অধিকার নিশ্চিতে প্রদত্ত সুবিধাদির বিবরণ, হাসপাতালে দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা ও বিকল্প দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবি, ঠিকানা, ফোন ও ফ্যাক্স নম্বর ও ইমেইল প্রকাশ না করা।

- **হাসপাতালের ওয়েবসাইটে হাসপাতাল সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্য স্ব-প্রণোদিতভাবে প্রকাশ না করা**

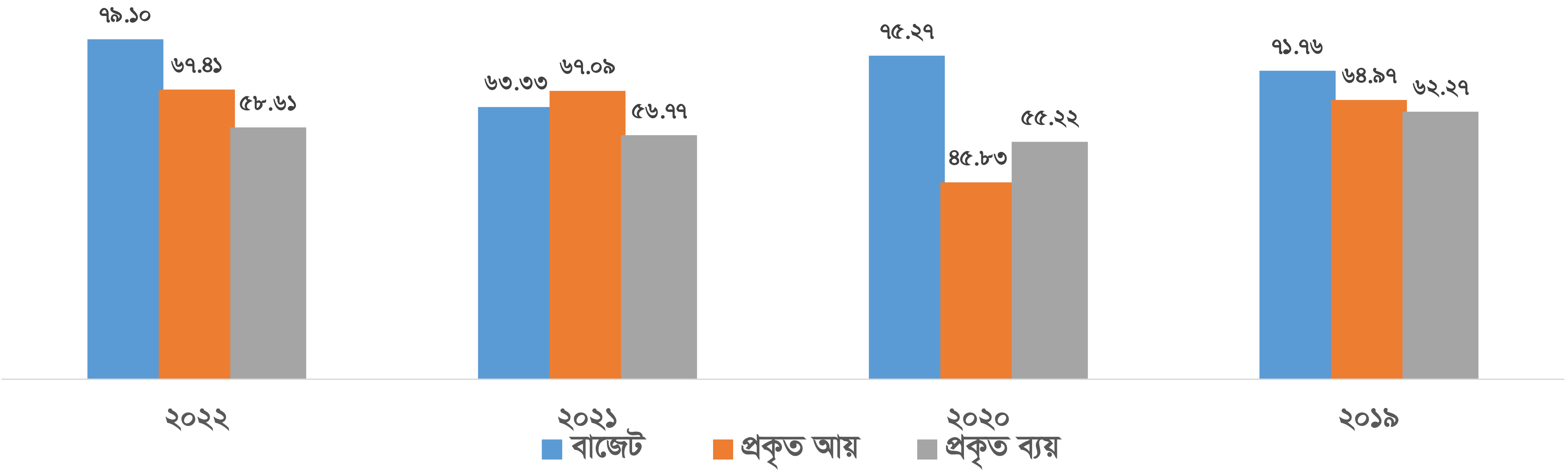
- হাসপাতালের কার্যক্রমের ওপর পৃথক বার্ষিক প্রতিবেদন না থাকা; বিডিআরসিএস-এর বার্ষিক প্রতিবেদনে হাসপাতালের কার্যক্রম সম্পর্কে পূর্ণাঙ্গ তথ্য না থাকা। হাসপাতাল কার্যক্রম খুবই সংক্ষেপে উপস্থাপন;
- আয় ও ব্যয়সহ হাসপাতালের সম্ভাব্য বাজেট, নিরীক্ষা প্রতিবেদন, জনবল, অবকাঠামো, লজিস্টিকস এবং সেবাগ্রহীতার সংখ্যা, হাসপাতাল সংশ্লিষ্ট বিধি ও আদেশ ও প্রতিবেদন ওয়েব সাইটে প্রকাশ না করা;
- সেন্ট্রাল ড্যাটাবেজ এন্ড ইনফরমেশন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ওয়েবসাইটে হাসপাতাল-সম্পর্কিত তথ্য না থাকা;
- চাহিদার ভিত্তিতে প্রদানযোগ্য তথ্য নাগরিক আবেদনের প্রেক্ষিতে প্রদান না করা এবং তথ্য প্রাপ্তির জন্য সাক্ষৎকার চেয়ে চিঠির কোন জবাব না দেওয়া।

তথ্য প্রকাশ ও ব্যবস্থাপনায় ঘাটতি

- **হাসপাতাল সম্পর্কিত জনগুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের তথ্য সংরক্ষণ, হালনাগাদ ও জনসমক্ষে প্রদর্শন না করা**
  - অ্যাম্বুলেন্স সেবা মূল্য তালিকা, হাসপাতাল প্রদত্ত সেবা ও সেবা মূল্য, সেবা প্রদানে সময়সূচি, পদ্ধতি, কর্তব্যরত চিকিৎসকের পূর্ণাঙ্গ তথ্য সম্বলিত তালিকা না থাকা এবং তা প্রকাশ্যে প্রদর্শন না করা
- **হাসপাতালের সংস্কার, উন্নয়ন ও আধুনিকায়নে ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান থেকে প্রাপ্ত অনুদানের তথ্য প্রচারে ঘাটতি**
  - প্রাপ্ত অনুদান সম্পর্কে কর্তৃপক্ষের নথি সংরক্ষণ ও প্রচারে ঘাটতি- অনুদানের পরিমাণ উল্লেখপূর্বক হাসপাতাল প্রাঙ্গনে শুধু একটি বোর্ড টানানো (এপ্রিল ২০১৫ - এপ্রিল ২০২১ পর্যন্ত)
  - অনুদানকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে সম্পাদিত চুক্তিপত্র, রেজুলেশন, অনুদান প্রাপ্তির তারিখ, টাকার পরিমাণ, চেক নম্বর, দানের উদ্দেশ্য ও প্রক্রিয়া উল্লেখপূর্বক কোনো নথি কর্তৃপক্ষের নিকট না থাকা
  - অনুদানের অর্থে খরচের সুনির্দিষ্ট তথ্য, অনুদান হিসেবে প্রাপ্ত জিনিসপত্রের নথি সংরক্ষণ এবং ঘোষণাকৃত অনুদানের টাকায় সম্পাদিত কাজের সত্যতা যাচাইয়ের সুযোগ না থাকা; এসংক্রান্ত খরচের নিরীক্ষা প্রতিবেদন না থাকা।

স্বচ্ছতা..

হাসপাতালের বাজেট, প্রকৃত আয় ও প্রকৃত ব্যয় (কোটি টাকায়)



আর্থিক হিসাব বিবরণীতে অস্বচ্ছতা

- ২০১৯-২০২২ সময়ে প্রকৃত আয় প্রকৃত ব্যয় থেকে বেশি হলেও হাসপাতালের অনেক খাতে অর্থ বকেয়া ও ঘাটতি থাকা;
- উৎস ভেদে (সরকার, ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠান থেকে) আয়ের হিসাব সর্বসাধারণের জন্য উন্মুক্ত না করা।

হাসপাতাল পরিচালনা কার্যক্রমে জবাবদিহিতার ঘাটতি

- ব্যবস্থাপনা পর্ষদে আলোচনা সাপেক্ষে সিদ্ধান্ত গ্রহণের বাধ্যবাধকতা থাকলেও তা অমান্য করে চেয়ারম্যানের একক সিদ্ধান্ত গ্রহণ;
  - সোসাইটির চেয়ারম্যান পদাধিকারবলে হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটির চেয়ারম্যান; হাসপাতাল পরিচালক নিয়োগ ও পদায়নে চেয়ারম্যানের ব্যক্তিগত পছন্দ এবং দলীয় বিবেচনা প্রাধান্য দেওয়ার অভিযোগ
  - হাসপাতালের বিভিন্ন উন্নয়ন কাজ, অনুদানের অর্থের আয়-ব্যয়সহ বিভিন্ন প্রশাসনিক কাজে বোর্ড সভায় আলোচনার মাধ্যমে সিদ্ধান্ত গ্রহণ না করা
  - রাজনৈতিক বিবেচনায় সিদ্ধান্ত গ্রহণ; ভিন্ন রাজনৈতিক মতাদর্শের কর্মীদের চাকরিচ্যুতি ও ঢাকার বাইরে বদলির অভিযোগ
- বিডিআরসিএস প্রণীত কমপ্লেইন রেসপন্স মেকানিজম গাইডলাইন থাকলেও অভিযোগ প্রদান ও প্রতিকার ব্যবস্থা কার্যকর না থাকা- অভিযোগ করলে তা প্রতিকারে পদক্ষেপ গ্রহণ না করা;
- এনাম কমিটির সুপারিশ অমান্য করা- হাসপাতালের নিজস্ব মানব সম্পদ কাঠামো না থাকা এবং অপরিকল্পিত এবং অপ্রয়োজনীয় কর্মকর্তা কর্মচারী নিয়োগ- ফলে হাসপাতালের অর্থের অপচয় ও ক্ষতি বৃদ্ধি;
- লোকবল ও রাজনৈতিক প্রভাব হ্রাস এবং অনিয়মের সাথে জড়িতদের বিচারের আওতায় আনার জন্য সংশ্লিষ্ট অংশীজনের প্রস্তাবকে অগ্রাহ্য করা, অনিয়মের সাথে জড়িতদের বিচার না করা।

লাইসেন্স পুনঃনবায়ন ছাড়াই হাসপাতালের কার্যক্রম পরিচালনা করা

- হাসপাতালের লাইসেন্স নিয়মিত নবায়ন না করা- ২০২১ সালে তিন বছরের নবায়ন একত্রে করা;
- ২০২১-২০২২ সালের নবায়ন সম্পন্ন না করা এবং হাসপাতালের কার্যক্রম পরিচালনা করা।

পরিচালকদের স্বাধীনভাবে কাজে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করা

- রাজনৈতিক বিবেচনায় হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটির চেয়ারম্যান (সোসাইটির চেয়ারম্যান পদাধিকারবলে হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটির চেয়ারম্যান) এবং সদস্যদের নির্বাচন- চেয়ারম্যানের কথামতো কাজ না করায় হাসপাতাল পরিচালকের কাজে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি করার অভিযোগ;
- পরিচালক পরিবর্তন হলে হাসপাতালের সক্ষমতা বৃদ্ধি পাবে অজুহাতে ঘন ঘন পরিচালক পরিবর্তন।

নিয়োগ ও পদায়নে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- হাসপাতালে জনবল নিয়োগ, পদায়নে চেয়ারম্যানের ব্যক্তিগত পছন্দ ও দলীয় বিবেচনাকে প্রাধান্য দেওয়া;
- ডাক্তার নিয়োগে অবৈধ লেনদেনের অভিযোগ- চাকুরিপ্রার্থীদের কাছে ৫ লাখ টাকা পর্যন্ত ঘুষ চাওয়া;
- হাসপাতাল পরিচালক ও সিনিয়র ডাক্তারের সুপারিশে স্থায়ী ও অস্থায়ীভাবে চিকিৎসক ও কর্মচারী নিয়োগ;
- হাসপাতালে তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারী নিয়োগে স্বজনপ্রীতি, এলাকার পরিচিতি বিবেচনায় নিয়োগ;
- অদক্ষ কর্মী নিয়োগ এবং নিয়োগকৃতদের সংশ্লিষ্ট বিভাগের কাজ সম্পর্কে শিক্ষাগত যোগ্যতা না থাকা।

পদোন্নতিতে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- পদোন্নতিতে দলীয় প্রভাবের অভিযোগ- কর্মীদের কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন ও পদোন্নতিতে যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ না করা; অনেক ক্ষেত্রে মূল্যায়ন ও পদোন্নতিতে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যেমন এমপ্লয়মেন্ট রিকুইজিশন ফরম পূরণ, ইন্টারভিউ, বিজ্ঞাপন প্রকাশ, পদোন্নতি ও ইনক্রিমেন্টের ভিত্তি, জব ডেসক্রিপশন ইত্যাদি নথির অনুপস্থিতি;
- কর্মকর্তা, সেবিকা, কর্মচারীবৃন্দের বেতন গ্রেডে অসংগতি/বৈষম্য; প্রাপ্যের চেয়ে বেশি বেতন স্কেল প্রদান;
- অদক্ষ কর্মীদের পদোন্নতি প্রদানসহ নিয়ম ভেঙ্গে চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীকে জুনিয়র অফিসার পদে পদোন্নতি।

"বাংলাদেশ মেডিকল এন্ড ডেন্টাল কাউন্সিল কোড অফ প্রফেসনাল কন্ডাক্ট, এটিকুয়েট এন্ড এথিকস" অমান্য করা

- রোগী ডাক্তার দেখিয়ে বের হলে ৫/৬জন ওষুধ কোম্পানির প্রতিনিধি ঘেরাও করা, চিকিৎসাপত্র দেখা এবং মোবাইলে ছবি তোলা; রোগীর ব্যক্তিগত তথ্যসহ ক্লিনিকাল রেকর্ড ও তার গোপনীয়তার শর্ত লঙ্ঘন করা।

চিকিৎসকদের প্রাইভেট প্র্যাকটিস ও কমিশন

- বিশেষজ্ঞ চিকিৎসক কর্তৃক বহির্বিভাগে নিয়মিত ব্যক্তিগতভাবে/নিজস্ব রোগী দেখা;
- ইন্টার্ন ডাক্তারের মাধ্যমে রোগীকে চিকিৎসকের ব্যক্তিগত চেম্বারে যাওয়ার পরামর্শ দিয়ে ভিজিটিং কার্ড প্রদান।

চিকিৎসকদের প্রাইভেট প্র্যাকটিস ও কমিশন

- হাসপাতাল প্রদত্ত পরীক্ষার প্রতিবেদনে সংশ্লিষ্ট চিকিৎসকের সন্দেহ দূর করা এবং নিশ্চিত হয়ে সেবা প্রদানের অজুহাতে রোগীকে বাইরের হাসপাতাল থেকে প্যাথলজিক্যাল পরীক্ষা ও আলট্রাসনোগ্রাম করানোর পরামর্শ;
- হাসপাতালে এমআরআই পরীক্ষার সুবিধা না থাকায় রোগীকে চিকিৎসক কর্তৃক বাইরে পাঠানোর সুযোগ তৈরি;
- বিভিন্ন অজুহাতে অধ্যাপক ও চিকিৎসকের ব্যক্তিগত চেম্বারে রোগী দেখানোর পরামর্শের অভিযোগ;
  - “হলি ফ্যামিলিতে চিকিৎসক নিয়মিত বসেন না, জুনিয়ররা বসে”। “হাসপাতালে রোগী ভর্তি হলে খরচ কমানো সম্ভব নয়, তাদের মনোনীত হাসপাতালে ভর্তি হলে খরচে কমানো সম্ভব”। “এখানে সিজার করালে জুনিয়ররা করবে, তিনি করবেন না” - এমন অজুহাতে রোগীদের অন্য প্রতিষ্ঠানে যেতে উদ্বুদ্ধ করা।

এবিষয়ে হাসপাতাল সংশ্লিষ্ট একজন মন্তব্য করেন- “চিকিৎসকের ব্যক্তিগত চেম্বারে রোগী পাঠানোয় হাসপাতালে রোগীর সংখ্যা কম হয়। ব্যক্তিগত চেম্বারে রোগী দেখালে সম্পূর্ণ টাকা চিকিৎসক পায়, এছাড়া চিকিৎসকরা মেডিকেল কলেজ থেকে তাদের মাসিক সম্মানী পায়, রোগী হাসপাতালে না পাঠালেও চিকিৎসকের বেতনে সমস্যা হয় না, হাসপাতালে রোগী হলো কি হলো না অথবা হাসপাতালের আয় হচ্ছে কি না এগুলো নিয়ে উনাদের চিন্তা নেই”।

চিকিৎসকদের প্রাইভেট প্র্যাকটিস ও কমিশন

- ব্যক্তিগত স্বার্থে চিকিৎসা যন্ত্র নষ্ট করে রাখার অভিযোগ; টেকনিশিয়ান কর্তৃক বিভিন্ন বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে কাজ করে অর্থ আয়। হাসাপাতাল থেকে রোগী পাঠিয়ে কমিশন গ্রহণ;
- চিকিৎসক কর্তৃক রোগীকে অন্য হাসপাতাল ও রোগ-নির্ণয় কেন্দ্রে পাঠিয়ে কমিশন গ্রহণের অভিযোগ;
- হাসপাতালে পেডিয়াট্রিক ইনটেন্সিভ কেয়ার ইউনিট (পিআইসিইউ) সুবিধা না থাকায় রোগীকে স্বার্থসংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানে যাওয়ার পরামর্শ প্রদান;
- ফিজিওথেরাপি সেবা নিতে আসা রোগীদের সংশ্লিষ্ট কর্মী কর্তৃক বাসায় গিয়ে সেবা প্রদানের অভিযোগ;
- কমিশনের লোভে হাসপাতাল কর্মী কর্তৃক রোগীদের প্রাইভেট অ্যাম্বুলেন্স ব্যবহারে উৎসাহ প্রদান।

ডায়ালাইসিস সেন্টার স্থাপনে বিতর্কিত প্রতিষ্ঠানের সাথে অসম চুক্তি সম্পাদন

- হাসপাতালের ২০ শয্যার একটি স্বয়ংসম্পূর্ণ ডায়ালাইসিস সেন্টার থাকা সত্ত্বেও বিতর্কিত জেএমআই- হসপিটাল রিকুইজিট ম্যানুফ্যাকচারিং লিমিটেড এর সাথে যৌথ উদ্যোগে নতুনভাবে একটি বিশেষায়িত ডায়ালাইসিস সেন্টার চালুর জন্য চুক্তি সম্পাদন;
- সেন্টারে ২০টি মেশিনের পরিবর্তে ১২টি মেশিনে কার্যক্রম পরিচালনা; এর ৮টি জেএমআই সরবরাহকৃত ও ৪টি হাসপাতালের নিজস্ব; জেএমআইকে সুবিধা দিতে হাসপাতালের নিজস্ব মেশিন অকেজো রাখার অভিযোগ।

ডায়ালাইসিস সেন্টার স্থাপনে বিতর্কিত প্রতিষ্ঠানের সাথে অসম চুক্তি সম্পাদন

- জেএমআই কর্তৃক সরবরাহকৃত এক্সেসরিজ (ফ্লুইড, ব্লাড লাইন, কেনোলা, গ্লাভস) ব্যবহারে রোগী প্রতি ২,৬৫০ টাকার মধ্যে ১,৫০০ টাকা (৫৬.৬ শতাংশ) জেএমআই-এর গ্রহণ;
- চুক্তিতে ডায়ালাইজার সর্বোচ্চ চারবার ব্যবহারের উল্লেখ এবং প্রতিবার রোগী প্রতি টাকা আদায়ের পরিমাণ নির্ধারিত থাকলেও পুনর্ব্যবহারের জেএমআই কত টাকা পাবে তার উল্লেখ না থাকা;
- জেএমআই-এর প্রশাসনিক কোনো খরচ (সেন্টার প্রতিষ্ঠায় অগ্রিম বাড়ি ভাড়া, মাসিক ভাড়া, চিকিৎসক, নার্স ও কর্মচারীর বেতন ইত্যাদি) না হলেও লাভের বড় অংশ গ্রহণ;
- চুক্তিতে জেএমআই-এর লভ্যাংশ প্রতি বছর ৪% হারে বাড়ানোর সুযোগ; অসম চুক্তির মাধ্যেমে জেএমআইকে অধিক লাভের সুযোগ তৈরি করে দেওয়া;
- ডায়ালাইসিস বিভাগ থেকে ব্যক্তিস্বার্থে রোগীকে বাইরের হাসপাতালে পাঠানোর অভিযোগ; হাসপাতাল উক্ত ইউনিট প্রতিষ্ঠার পর থেকে লাভ করতে না পারলেও হাসপাতাল কর্তৃক প্রতি মাসে জেএমআইকে বিল প্রদান;
- এ খাত থেকে হাসপাতালের আয় হ্রাস - ২০১৯ সালের আয় প্রায় ১.৫ কোটি, ২০২০ সালের আয় প্রায় ৭১ লক্ষ, ২০২১ সালের আয় প্রায় ৫১ লক্ষ টাকা।

যথাযথ ক্রয় প্রক্রিয়া অনুসরণ না করা

- বৃহৎ ক্রয়ে প্রতিযোগিতামূলক ও উন্মুক্ত পদ্ধতি অনুসরণ না করা;
- এসি, স্টীল, সিমেন্ট ও নির্মাণ সামগ্রী ক্রয়; সংযুক্ত নথি যাচাইয়ে সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রকৃত ঠিকানায় না পাওয়া;
- নির্দিষ্ট দোকান থেকে ক্রয়ে কমিশন হিসেবে এসি, টিভি, ফ্রিজ, ওভেন, ওয়াশিং মেশিন নেওয়ার অভিযোগ;
- তুলনামূলক প্রতিযোগী প্রতিষ্ঠান ও পণ্যের প্রযুক্তিগত ও আর্থিক মূল্যায়ন না করে একক বিক্রেতাকে কার্যাদেশ প্রদান; চিকিৎসা সরঞ্জাম যেমন ওটি লাইট, ওটি টেবিল, ভেন্টিলেটর বাজার দামের চেয়ে বেশি দামে ক্রয়;
- বিল প্রদানে কর এবং ভ্যাট না কেটে বিল প্রদান এবং সরকার রাজস্ব হারানো।

বিডিআরসিএসের স্ট্যান্ডিং অর্ডার অমান্য করা

- নির্দিষ্ট সীমা বা তিন লক্ষ টাকার বেশি ক্রয়ে উম্মুক্ত দরপত্র আহবান না করে প্রাইস কোটেশন পদ্ধতি অনুসরণ, একই ব্যক্তি থেকে বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের নামে প্রাইস কোটেশন সংগ্রহ ও পছন্দের ব্যক্তিকে কাজ প্রদান;
- নগদ অর্থ পরিশোধের নির্ধারিত সীমা (সর্বোচ্চ ১০ হাজার টাকা) লঙ্ঘন করা; ১৫ লক্ষ টাকা পর্যন্ত নগদ পরিশোধ।

- কার্যাদেশ অনুযায়ী কাজ সম্পন্ন না করলেও সম্পুর্ণ বিল প্রদান, কার্যাদেশে উল্লিখিত টাকার অতিরিক্ত বিল প্রদানে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ না করা এবং এ সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় নথি হাসপাতালে না থাকা;
- সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের ঠিকানা, ট্রেড লাইসেন্স, ট্যাক্স সনাক্তকরণ নম্বর, ভ্যাট নিবন্ধন নম্বর সঠিকভাবে যাচাই না করে কার্যাদেশ প্রদান।

রোগীর পথ্য ক্রয়ে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- খাবার ও পথ্য টেন্ডারের মাধ্যেমে ক্রয় না করা; স্থানীয়ভাবে বাজার কমিটি গঠন করে ক্রয়ের সিদ্ধান্ত এবং অনিয়মের সুযোগ; কমিটির সকলে বাজারে না যাওয়ায় শুধু খাদ্য বিভাগের লোকদের দিয়ে বাজার করানো;
- মুরগী, চাল, সবজি ইত্যাদি পরিমাণে কম ক্রয় করে ভাউচারে বেশি দেখানো এবং বাজার মূল্য থেকে বেশি মূল্য দেখানো; হাসপাতালের ক্যান্টিন বরাদ্দেও অনিয়মের অভিযোগ।

অফিস সরঞ্জাম ক্রয়ে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- টোনার, খাতা, কলম, গ্লাভস, সুঁই, সূতা, বাল্ব, তোয়ালে, জুতা, টিস্যু, ব্যাগ, পর্দা ইত্যাদি ক্রয়ে বাজার মূল্য অপেক্ষা বেশি মূল্যে ক্রয় রসিদ প্রদান; অতিরিক্ত মূল্যে ক্রয় করা হলেও তা যাচাই না করা;
- গাইনি ওয়ার্ড, কেবিন/সেমি-কেবিন, হাসপাতালের সামনের সৌন্দর্য বৃদ্ধিকরণ, বহির্বিভাগের সুয়ারেজ লাইন মেরামতসহ বিবিধ সংস্কার এবং আধুনিকায়নের কাজে প্রকৃত খরচের চেয়ে অধিক খরচ দেখানো।

হাসপাতাল সংস্কার কাজে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- একটি ব্যাংকের অনুদানের অর্থে তিনটি লিফট ক্রয়ের কথা থাকলেও লিফট না ক্রয় করে শুধু মেরামত করার অভিযোগ; মেরামতকৃত লিফট অধিকাংশ সময় নষ্ট থাকা এবং বারবার মেরামত করার প্রয়োজন।

ওষুধ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- ভর্তিকৃত রোগীর চিকিৎসায় সকল ওষুধ না লাগলেও বিল পরিশোধ করানো এবং ক্ষেত্রবিশেষে রোগীর ওষুধ চুরির ঘটনা;
- মেডিকেল প্রতিনিধি কর্তৃক হাসপাতালের নার্স, ফার্মেসীর লোক, তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মীদের মধ্যস্থতায় সরাসরি ওষুধ বিক্রয়ের অভিযোগ;
- ওষুধ বাজারজাতকরণে ওষুধ কোম্পানী থেকে চিকিৎসকদের গাড়ি সার্ভিসিং, ল্যাপটপ, মোবাইল সেট, আসবাবপত্র, এসি, টিভি, ফ্রিজ, নগদ অর্থসহ বিভিন্ন ধরনের গিফট গ্রহণের অভিযোগ;
- রি-এজেন্ট ব্যবহারে পর্যাপ্ত রোগী না হওয়ায় তা মেয়াদ উত্তীর্ণ হয়ে যাওয়া; কর্মরত টেকনিশিয়ান কর্তৃক রি-এজেন্ট চুরি এবং অন্যত্র বিক্রয়ের অভিযোগ।

সার্বিক পর্যবেক্ষণ

- হলি ফ্যামিলি রেড ক্রিসেন্ট মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল মানবসেবামূলক প্রতিষ্ঠান হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হলেও সুশাসনের বিবিধ চ্যালেঞ্জ প্রতিষ্ঠানটিতে দীর্ঘদিন ধরে বিদ্যমান;
- হাসপাতালটির অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনা ও নিয়ন্ত্রণ দুর্বল। ক্ষেত্রবিশেষে, পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় নীতিমালাও অনুপস্থিত। অন্যদিকে, সংশ্লিষ্ট আইনে দুর্বলতাসহ প্রতিষ্ঠানটি বিদ্যমান আইনসমূহ প্রতিপালন এবং তার কার্যকর প্রয়োগে ব্যর্থ হয়েছে;
- চেয়ারম্যানের একচ্ছত্র ক্ষমতা এবং হাসপাতাল পরিচালনা কার্যক্রমে তার অবারিত হস্তক্ষেপ প্রতিষ্ঠানটিতে জবাবদিহি নিশ্চিতে চ্যালেঞ্জ সৃষ্টিসহ সংশ্লিষ্ট আইন প্রয়োগে বাধা সৃষ্টি করেছে;
- হাসপাতালের লাইসেন্স নিয়মিত নবায়ন না করা, ক্রয় আইন, তথ্য অধিকার আইন ও বাংলাদেশ মেডিকেল এন্ড ডেন্টাল কাউন্সিল সংক্রান্ত আইন ও বিধান অমান্য করলেও সংশ্লিষ্টদের জবাবহিদিতা নিশ্চিত করা হয়নি;
- হাসপাতালের জন্য পৃথক জনবল কাঠামো না থাকায় অপরিকল্পিত নিয়োগ, পদায়ন ও পদোন্নতিসহ হাসপাতালের মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রমে জবাবদিহিতা নেই;
- একটি মানবিক সহায়তা সংস্থা এবং রেড ক্রিসেন্ট আন্দোলনের অংশ হলেও হাসপাতালটি ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান ও সরকার কর্তৃক অনুদান এবং আয় ও ব্যয়ের হিসাব হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ সঠিকভাবে নথিভুক্ত করেনি যা অংশীজনদের আস্থার সংকট তৈরি করেছে।

সার্বিক পর্যবেক্ষণ

- এছাড়া, প্রতিষ্ঠানটি আয়-ব্যয়ের নিরীক্ষা প্রতিবেদন স্ব-প্রণোদিতভাবে প্রকাশ ও প্রচার করা হয়নি। ফলে হাসপাতাল কার্যক্রমে অস্বচ্ছতা ও অব্যবস্থাপনার সাথে সাথে অনিয়ম ও দুর্নীতির সুযোগ বৃদ্ধি পেয়েছে;
- হাসপাতালটি আধুনিক চিকিৎসা যন্ত্রপাতি, সুবিধা ও সেবার উপযুক্ত পরিবেশ নিশ্চিতেও ব্যর্থ হয়েছে। বিবিধ সক্ষমতার ঘাটতি পূরণ ও আয় বৃদ্ধিতে যথাযথ পরিকল্পনা ও উদ্যোগের অভাবও লক্ষণীয়;
- প্রতিষ্ঠানটিতে অদক্ষ কর্মীদের নিয়োগ, পদায়ন ও পদোন্নতি প্রদান করায় অনিয়ম ও দুর্নীতি প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ হয়েছে;
- অনিয়ম, অব্যবস্থাপনা, অসম চুক্তিসহ বিবিধ দুর্নীতির কারণে চিকিৎসা সেবার মান নিম্নগামী হয়েছে, সুনাম নষ্ট হয়েছে, রোগীর সংখ্যা ও হাসপাতালের আয় হ্রাস পেয়েছে। ফলে অন্য হাসপাতালের সাথে প্রতিযোগীতায় ব্যর্থ হয়ে ক্রমেই একটি দুর্বল প্রতিষ্ঠানের পরিণত হয়েছে;
- সর্বোপরি, হাসপাতালটিতে আন্তর্জাতিক রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট আন্দোলনের মূলনীতি'র (মানবতা পক্ষপাতহীনতা, নিরপেক্ষতা, স্বাধীনতা, স্বেচ্ছামূলক সেবা, একতা এবং সর্বজনীনতা) পরিপন্থি কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়েছে যা প্রতিষ্ঠানটির সুনাম বিনষ্ট করছে।

সুপারিশ

নীতি কাঠামো

১. বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি অর্ডার, ১৯৭৩ বা প্রেসিডেন্ট'স অর্ডার নং ২৬, ১৯৭৩ সংশোধন করে চেয়ারম্যানের একক ক্ষমতা হ্রাস করতে হবে; আয়-ব্যয় ও কার্যক্রম ও নীতি-সিদ্ধান্ত বোর্ড সভার সর্বসম্মত ভিত্তিতে গৃহীত হতে হবে এবং বোর্ডের নিকট জবাবদিহি সাপেক্ষে ব্যবস্থাপনা পর্ষদ কর্তৃক বাস্তবায়িত হতে হবে।

২. হাসপাতালের জন্য একটি কার্যকর এবং বাস্তবসম্মত মানবসম্পদ কাঠামো/আর্গানোগ্রাম তৈরি করতে হবে।

৩. একটি পৃথক বিধিমালার প্রণয়ন করে হাসপাতালটির ডাক্তার, নার্স, টেকনিশিয়ান, কর্মকর্তা-কর্মচারীসহ সকল স্তরের কর্মী নিয়োগ, পদোন্নতি, সুযোগ-সুবিধা ও দায়িত্ব নির্দিষ্ট করে তাদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে।

প্রাতিষ্ঠানিক

৪. হাসপাতালটির সুনাম পুনরুদ্ধার এবং হাসপাতালে সেবার মান উন্নয়নে প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতি স্থাপন এবং অবকাঠামো সংস্কার ও মেরামতে কার্যকর পদেক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে।

৫. প্রয়োজনীয়তা যাচাই সাপেক্ষে কর্মীদের দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করতে হবে।

স্বচ্ছতা

৬. হাসপাতালে আয়-ব্যয় এবং ক্রয়সহ সকল কার্যক্রমে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে; একটি বার্ষিক ক্রয়-পরিকল্পনার তৈরি এবং সকল ধরনের ক্রয় নিয়ম মেনে সম্পাদন করতে হবে।

৭. হাসপাতালের বিভিন্ন তথ্য স্ব-প্রণোদিত তথ্য প্রকাশ সম্পর্কে তথ্য অধিকার আইনের সংশ্লিষ্ট বিধি অনুযায়ী প্রকাশ করতে হবে এবং কর্তৃপক্ষকে নিম্নোক্ত বিষয়ে পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে-

- হাসপাতালের আয়-ব্যয়ের সঠিক হিসাব নিশ্চিতে সকল ধরনের নথিপত্র সংরক্ষণ ও নিয়মিতভাবে বাৎসরিক ভিত্তিতে খ্যাতি সম্পন্ন নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক স্বাধীনভাবে নিরীক্ষা করতে হবে
- প্রতিষ্ঠানের আয়-ব্যয়সহ প্রশাসনিক সকল কার্যক্রম ডিজিটালাইজেশনের আওতায় আনতে হবে
- হাসপাতালের ওয়েবসাইটে প্রশাসনিক, প্রাতিষ্ঠানিক ও সেবা সম্পর্কিত তথ্যের নিয়মিত হালনাগাদ করতে হবে
- হাসপাতাল প্রদত্ত সকল সেবা, সেবা মূল্য, সেবা প্রদানের সময়সূচি ইত্যাদি উল্লেখপূর্বক একটি পরিপূর্ণ নাগরিক সনদ এবং সেই সাথে তথ্যবোর্ড প্রণয়ন এবং এটি হাসপাতালের প্রধান ফটকে প্রদর্শন করতে হবে; বিভাগ অনুযায়ী কর্তব্যরত চিকিৎসকের একটি পূর্নাঙ্গ তালিকা প্রণয়ন ও প্রদর্শন করতে হবে
- হাসপাতালের সেবা সম্পর্কে জনগণকে জানাতে এবং উৎসাহিত করতে প্রচার প্রচারণা কার্যক্রম বৃদ্ধি করতে হবে।

সুপারিশ

জবাবদিহি এবং দুর্নীতির নিয়ন্ত্রণ ও প্রতিরোধ

৮. চিকিৎসক, নার্স, কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জবাবদিহিতা নিশ্চিতে সুনির্দিষ্ট মাপকাঠি অনুযায়ী কর্ম সম্পাদনভিত্তিক বার্ষিক মূল্যায়ন ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে হবে।

৯. সকল প্রকার অনিয়ম ও দুর্নীতির জন্য দায়ীদেরকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় চিহ্নিত করে কার্যকর জবাবদিহি নিশ্চিত করতে হবে। অনিয়ম ও দুর্নীতির সাথে জড়িতদের দৃষ্টান্তমূলক শাস্তির ব্যবস্থা করতে হবে।

১০. হাসপাতাল পরিচালনা ও তদারকিতে স্বার্থের দ্বন্দ্ব সংশ্লিষ্টদের বাদ দিয়ে একটি স্বাধীন হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করতে হবে।

১১. সেবাগ্রহীতা কর্তৃক অভিযোগ দাখিলে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ এবং অভিযোগ নিরসণ করে সেবার মান উন্নয়ন করতে হবে।

১২. হাসপাতালের সকল ধরনের ক্রয়ে সংশ্লিষ্ট আদেশ ও নিয়ম-নীতি কঠোরভাবে পালন করতে হবে।

১৩. হাসপাতালের সকল ধরনের নিয়োগ ও পদোন্নতি রাজনৈতিক প্রভাবমুক্ত, পক্ষপাতহীন এবং স্বচ্ছ প্রক্রিয়ায় সম্পদান করতে হবে।

১৪. কর্মীদের জন্য প্রয়োজনীয় নৈতিক আচরন বিধি প্রবর্তন করতে হবে এবং এটি তাদের মধ্যে প্রচারের ব্যবস্থা করতে হবে।

ধন্যবাদ