ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল: সুশাসনের অগ্রগতি, চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

গবেষণা ও প্রতিবেদন রচনা
তাসলিমা আক্তার

৭ অক্টোবর ২০১৩

গবেষণার প্রেক্ষাপট

- ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল ১৭০০ শয্যাবিশিষ্ট (সম্প্রতি ২,৩০০ শয্যায় উন্নীত) একটি তৃতীয় পর্যায়ের হাসপাতাল
- দৈনিক গড়ে ৭,২৮০ জন রোগীকে ২৯টি বিভাগে চিকিৎসা সেবা প্রদান
- এই হাসপাতালের সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা, দুর্নীতি ও অনিয়ম চিহ্নিত (টিআইবি, ২০০৬)
- হাসপাতালের সেবা বিষয়ক সচেতনতা তৈরিতে ২০০৮ এর জুন থেকে কর্তৃপক্ষের অনুমতিসাপেক্ষে টিআইবি'র 'ভ্রাম্যমাণ তথ্য ও পরামর্শ ডেস্ক' কার্যক্রম পরিচালনা
- ২০১৩ এর জুন পর্যন্ত ৬৬, ৮৫৫ জন সেবাগ্রহীতাকে স্বাস্থ্যসেবা বিষয়ক বিভিন্ন ধরনের তথ্য ও পরামর্শ প্রদান

গবেষণার প্রেক্ষাপট

- হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের উদ্যোগে ২০০৬ সালের পর পদক্ষেপ গ্রহণ
  - গুরুত্বপূর্ণ স্থানে নাগরিক সনদ স্থাপন
  - বিভিন্ন তথ্য প্রচার
    - বিভিন্ন সেবার মূল্য তালিকা টানানো
    - চিকিৎসাসেবা প্রদানকারী ডাক্তার ও দায়িত্বের সময়সূচি সংক্রান্ত বোর্ড স্থাপন
    - বিভিন্ন ইউনিট নির্দেশক তথ্য বোর্ড স্থাপন
  - অন্তর্বিভাগ, বহির্বিভাগ ও জরুরি বিভাগে অভিযোগ বাক্স স্থাপন
  - হাসপাতালের গুরুত্বপূর্ণ স্থানে ক্লোজ সার্কিট ক্যামেরা স্থাপন
  - ট্রলির সংখ্যা বৃদ্ধি
  - অভ্যন্তরীণ মনিটরিং টিম গঠনের মাধ্যমে ওয়ার্ড পরিদর্শন
  - মেডিকেল প্রতিনিধিদের নির্দিষ্ট দিন ও সময়ে চিকিৎসক ভিজিট করার পরামর্শ
  - হাসপাতালের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা কার্যক্রম পূর্বের তুলনায় বৃদ্ধি; বর্জ্য অপসারণে হাসপাতালের বিভিন্ন স্থানে ভিন্ন ভিন্ন রংয়ের ডাস্টবিন স্থাপন
  - হাসপাতালের সার্বিক নিরাপত্তা জোরদারে আনসার সদস্য নিয়োগ
  - চিকিৎসক, নার্স ও অন্যান্য কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা

গবেষণার প্রেক্ষাপট

- হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের উদ্যোগে ২০০৬ সালের পর পদক্ষেপ গ্রহণ (চলমান)
  - হাসপাতালের জরুরি বিভাগের আধুনিকায়ন ও সম্প্রসারণ - জরুরি বিভাগে রোগী পর্যবেক্ষণে নতুন পর্যবেক্ষণ কক্ষ, বিশেষজ্ঞ ডাক্তারদের বসার ব্যবস্থা, এবং জরুরি বিভাগে নারী ও পুরুষের জন্য পৃথক টিকিট কাউন্টার
  - মক ড্রিল ও ফায়ার ফাইটিং প্রশিক্ষণ ও অনুশীলন কার্যক্রম পরিচালনা
  - নতুন যন্ত্র ক্রয় - ডায়ালাইসিস, জরুরি বিভাগে ডিজিটাল এক্স-রে, স্কাবো'তে ভেন্টিলেটর, মেডিসিনের বিভিন্ন ইউনিটে ইসিজি যন্ত্র, আইসিইউ'তে এবিজি গ্যাস অ্যানালাইজার
  - নতুন ওয়ার্ড চালু - থোরাসিক সার্জারি, রেসপিরেটরি মেডিসিন, এন্ডোক্রাইনোলজি, হেপাটোলজি, গাইনি ও অবস্ বিভাগের জন্য তিনটি ওয়ার্ড
  - সম্প্রসারণকৃত ওয়ার্ড - পোস্ট অপারেটিভ ওয়ার্ড, একলামসিয়া এসিসহ, স্কাবো ইউনিট (২০-৪০ শয্যা), আইসিইউ, সিসিইউ (নারী শয্যা বৃদ্ধি), শিশু সার্জারি ওটি

গবেষণার প্রেক্ষাপট

- বার্ন ইউনিট - ১০ শয্যার আইসিইউ, মাইক্রোসার্জারী ওটি, ঠোঁট কাটা ও তালু কাটা রোগীর চিকিৎসা ব্যবস্থায় পৃথক ওটি ও ওয়ার্ড, ইয়ং জেনারেশনের প্রশিক্ষণ ব্যবস্থা
- ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল-২ নতুন ভবনের উদ্বোধন
- এছাড়াও ৩৫ শয্যার একটি নতুন স্পেশালাইজড আইসিইউ, ন্যাশনাল ফিস্টুলা সেন্টার ও বোন ম্যারো ট্রান্সপ্লান্ট প্রক্রিয়াধীন রয়েছে

গবেষণার যৌক্তিকতা

- উপরোক্ত অগ্রগতি সত্ত্বেও হাসপাতালের সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন ধরনের সমস্যা ও অনিয়মের ঘটনা প্রকাশিত
- হাসপাতালে বর্তমানে বিদ্যমান সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা ও তার কারণ অনুসন্ধান
- এই পরিপ্রেক্ষিতে টিআইবি কর্তৃক গৃহিত ২০০৬ এর উদ্যোগের ধারাবাহিকতায় ঢামেক হাসপাতালে সুশাসন ও সেবার মানোন্নয়নে অব্যাহত সম্পৃক্ততা ও প্রচেষ্টার অংশ হিসেবে এই গবেষণা

গবেষণার উদ্দেশ্য

সার্বিক উদ্দেশ্য

ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতালে বিদ্যমান সুশাসনের অগ্রগতি চিহ্নিত করা, সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা ও তা থেকে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রস্তাব

সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য

- হাসপাতাল প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনায় বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা
- হাসপাতাল প্রদত্ত সেবায় বিদ্যমান চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা
- হাসপাতালের প্রশাসন ও চিকিৎসা সেবায় সুশাসনের ঘাটতির কারণ অনুসন্ধান করা
- সুশাসনের বিভিন্ন চ্যালেঞ্জ থেকে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রস্তাব করা

গবেষণা পদ্ধতি

- গুণগত তথ্যভিত্তিক গবেষণা : মূলত গুণগত তথ্যের ওপর ভিত্তি করে বিশ্লেষণ
- তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতি: মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার, দলীয় আলোচনা, সরেজমিন পর্যবেক্ষণ, পরোক্ষ তথ্য পর্যালোচনা
- প্রাথমিক তথ্যের উৎস: হাসপাতালের কর্মকর্তা-কর্মচারী, ডাক্তার, নার্স, রোগী ও রোগীর আত্মীয়, ঠিকাদার, ওষুধ কোম্পানির প্রতিনিধি, দালাল, পাইকারী বিক্রেতা
- পরোক্ষ তথ্যের উৎস: প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরবরাহকৃত তথ্য, স্বাস্থ্য সম্পর্কিত গবেষণা প্রতিবেদন, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের ওয়েবসাইট, গণমাধ্যমে প্রকাশিত প্রতিবেদন
- খসড়া প্রতিবেদন হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের কাছে একাধিকবার উপস্থাপন ও মতামত গ্রহণের পর হালনাগাদ
- তথ্য সংগ্রহের সময়: এপ্রিল ২০১০ - আগস্ট ২০১৩

গবেষণায় প্রাপ্ত পর্যবেক্ষণ হাসপাতালের সকল বিভাগের সকল কর্মকর্তা/ কর্মচারীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়।
এটি ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতালে বিদ্যমান সুশাসনের চ্যালেঞ্জ সম্পর্কে একটি ধারণা প্রদান করবে

অবকাঠামো, প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনায় চ্যালেঞ্জ

- স্থানের অভাব: কিছু বিভাগে স্থানের অভাবে রোগীর সেবাদান এবং যন্ত্রপাতির সঠিক রক্ষণাবেক্ষণে সমস্যা
- শয্যা: ১,৭০০ শয্যার (সম্প্রতি ২৩০০ শয্যায় উন্নীত) হাসপাতালে দৈনিক রোগী ভর্তি গড়ে প্রায় ২,৫০০
- আইসিইউ: একটি নিবিড় পর্যবেক্ষণ কেন্দ্রে (আইসিইউ) শয্যা সংখ্যা ২০; চাহিদার তুলনায় অপ্রতুল
- অপারেশন কক্ষ: অপারেশন কক্ষ ২৯টি; এনেসথেটিস্ট সংকটের কারণে অপারেশন কক্ষগুলোর অপর্যাপ্ত ব্যবহার, যা রোগীর জন্য ঝুঁকিপূর্ণ
- লিফট: লিফট বর্তমানে পাঁচটি রয়েছে; প্রয়োজনের তুলনায় অপর্যাপ্ত
- ট্রলি: হাসপাতালের জরুরি বিভাগে ট্রলি রয়েছে ৬৪টি; অর্থাৎ ১২জন রোগীর জন্য ট্রলি ১টি; হাসপাতালের প্রতি ওয়ার্ডে একটি করে মোট ৫৬টি ট্রলি

অবকাঠামো, প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনায় চ্যালেঞ্জ (চলমান)

- অক্সিজেন সিলিন্ডার: রোগীর সংখ্যা বাড়লেও সিলিন্ডারের সংখ্যা আনুপাতিক হারে বাড়েনি; স্পেশাল কেয়ার বেবি ইউনিটে কৃত্রিম শ্বাসযন্ত্রের স্বল্পতা
- টয়লেট: বহির্বিভাগে নারী ও পুরুষের জন্য পৃথক টয়লেট নেই; বহির্বিভাগে পাবলিক টয়লেটের ব্যবস্থা নেই
- অ্যাম্বুলেন্স: হাসপাতালে বর্তমানে অ্যাম্বুলেন্স পাঁচটি; গড়ে ৬৫৬ জন রোগীর জন্য একটি অ্যাম্বুলেন্স
- এক্স-রে: ছয়টি এক্স-রে যন্ত্র রয়েছে; প্রতিদিন গড়ে প্রায় ৩৫০ জনের চাহিদার বিপরীতে প্রায় ২০০ জন রোগীর এক্স-রে; দুপুর ২:০০টা পর্যন্ত এক্স-রে করানোর কথা থাকলেও দুপুর ১২:০০টা পর্যন্ত এক্স-রে করা

অবকাঠামো, প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনায় চ্যালেঞ্জ (চলমান)

- আলট্রাসনোগ্রাম: প্রতিদিন গড়ে প্রায় ২০০ জনের চাহিদার বিপরীতে গড়ে ৮০ জন রোগীর আলট্রাসনোগ্রাম
- এমআরআই: প্রতিদিন গড়ে প্রায় ২০ জনের চাহিদার বিপরীতে গড়ে ১০ জন রোগীর এমআরআই
- মেমোগ্রাফি: নতুন একটি যন্ত্র ক্রয় করা হলেও দক্ষ জনবলের অভাবে চালু করা হচ্ছে না
- বহির্বিভাগে নারী ও পুরুষের জন্য পৃথক টিকিট কাউন্টার ব্যবস্থা নেই; যদিও জরুরি বিভাগে এ সুবিধাটি উপস্থিত

অবকাঠামো, প্রশাসন ও ব্যবস্থাপনায় চ্যালেঞ্জ (চলমান)

আবাসন ব্যবস্থা

- ডাক্তার: হাসপাতাল সংলগ্ন ডরমেটরিতে ৪৫টি সিট, অথচ নির্ধারিত পদের বিপরীতে ডাক্তারের সংখ্যা ২৪৯ জন
- নার্স: নার্সদের জন্য পৃথক আবাসন সুবিধা নেই; সকল বিভাগের দ্বিতীয় ও তৃতীয় শ্রেণির কর্মকর্তা-কর্মচারীর জন্য নির্ধারিত সরকারি আবাসন পুলে ঢামেক হাসপাতালে কর্মরত নার্সদের ৬২২ জনের বিপরীতে ১৪০ জনের থাকার সুযোগ
- তৃতীয় শ্রেণির কর্মচারী: ফ্ল্যাট অনুপাতে কর্মচারীর সংখ্যা চার গুণ।
- চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারী: ফ্ল্যাট অনুপাতে কর্মচারীর সংখ্যা প্রায় তিন গুণ।

- বাসা পাওয়ার ক্ষেত্রে প্রতিযোগিতার কারণে অর্থ লেনদেনের সুযোগ তৈরি - বাসা বরাদ্দের জন্য কোনো ক্ষেত্রে কর্মচারী ইউনিয়ন নেতাকে ঘুষ দেওয়ার অভিযোগ
- কোনো কোনো ক্ষেত্রে জ্যেষ্ঠতার ভিত্তিতে আবাসস্থল বরাদ্দ না দেওয়া
- অবসরে যাওয়া ব্যক্তি কর্তৃক বাসার দখল না ছাড়া

এসব তথ্য হাসপাতালের সকল কর্মচারী এবং চিকিৎসাসেবা গ্রহণকারী সকল রোগীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়

জনবল সংক্রান্ত চ্যালেঞ্জ

- জনবল কাঠামো: পর্যায়ক্রমে ২,৩০০ শয্যায় উন্নীত করা হলেও জনবল ৮০০ শয্যা অনুপাতে অব্যাহত

বিভাগ	ডাক্তার: রোগী	নার্স: রোগী
অন্তর্বিভাগ	১:১৯	১:৫
বহির্বিভাগ	১:৮০	১:১৩৮
জরুরি বিভাগ	১:৫২	১:৪৯
সার্বিক	১:৩৭	১:১২

- কোনো কোনো বিভাগে ডাক্তার-রোগী অনুপাতের বৈষম্য - বহির্বিভাগের মেডিসিন বিভাগে ১:১৫০ ও নাক কান গলা বিভাগে ১:২০০
- কোনো কোনো বিভাগে নার্স-রোগী অনুপাতের বৈষম্য - অন্তর্বিভাগের মেডিসিন বিভাগে ১:৩০ ও নিউরোসার্জারি বিভাগে ১:১২৫

জনবল সংক্রান্ত চ্যালেঞ্জ (চলমান)

- তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের ক্ষেত্রে অনুমোদিত পদের বিপরীতে শূন্য পদ
  - তৃতীয় শ্রেণি - অনুমোদিত পদের বিপরীতে শূন্য পদ ১১.৫%
  - চতুর্থ শ্রেণি - অনুমোদিত পদের বিপরীতে শূন্য পদ ৩১.৫%
  - ২৫০০ রোগীর তিনবেলা খাবার তৈরি করার দায়িত্বে ২০ জন বাবুর্চি;
  - প্যাথলজিক্যাল সেন্টারে জনবল স্বল্পতা; প্রতিদিন সেবা নেওয়া গড়ে ২৫ জন রোগীর জন্য টেকনিশিয়ান একজন

জনবল সংক্রান্ত চ্যালেঞ্জ (চলমান)

- নিয়োগে অনিয়ম
  - ১৭১ কর্মচারীর বিপরীতে ৩৫৪ জনকে নিয়োগ দেওয়ার প্রচেষ্টা
  - হাসপাতালের কর্মকর্তা, কর্মচারি ইউনিয়ন সভাপতি এবং অন্যান্যদের সুপারিশের মাধ্যমে নিয়োগ
  - কর্মচারী নিয়োগে অবসরপ্রাপ্ত ব্যক্তিকে নিয়োগ কমিটির সদস্য সচিব করা
  - নিয়োগে কোটা পদ্ধতি না মানা
  - নিয়োগকৃত ব্যক্তির নাম না লিখা নিয়োগপত্রের ফটোকপি করে তা অর্থের বিনিময়ে বিতরণ করা
  - নিয়োগপত্রপ্রাপ্ত ব্যক্তিদের কারও কারও কাছ থেকে নিয়ম-বহির্ভূতভাবে ১-৩.৫ লাখ টাকা নেওয়ার অভিযোগ
  - তদন্তের প্রেক্ষিতে মন্ত্রণালয় কর্তৃক নিয়োগ বাতিল; নিয়োগ বাতিলের বিরুদ্ধে কর্মচারীদের মামলা দায়েরের প্রেক্ষিতে স্থবিরতা

এসব তথ্য হাসপাতালের সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়

হাসপাতালের সেবায় চ্যালেঞ্জ

ডাক্তারের সেবা সংক্রান্ত

- নির্ধারিত সময়ে নির্দিষ্ট ইউনিটে কোনো কোনো ক্ষেত্রে ডাক্তারের উপস্থিত না থাকা
- কোনো কোনো ক্ষেত্রে রোগীকে ডাক্তারের ব্যক্তিগত চেম্বারে যাওয়ার পরামর্শ
- রোগী দেখার সময় অনেক ক্ষেত্রে ডাক্তারের কক্ষে ওষুধ কোম্পানির প্রতিনিধির উপস্থিতি
- নির্দিষ্ট ডায়াগনস্টিক সেন্টার হতে পরীক্ষা করানোর পরামর্শ প্রদান
- জরুরি প্রয়োজনে কোনো কোনো ক্ষেত্রে ডাক্তারকে ডেকে না পাওয়ার অভিযোগ

নার্স/ ওয়ার্ডবয়ের সেবা সংক্রান্ত

- জরুরি প্রয়োজনে কোনো কোনো ক্ষেত্রে নার্স/ ওয়ার্ডবয়কে ডেকে না পাওয়ার অভিযোগ
- কোনো কোনো ক্ষেত্রে রোগীর সাথে খারাপ আচরণের অভিযোগ

এসব তথ্য হাসপাতালের সকল বিভাগের সকল ডাক্তার, নার্স, কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং চিকিৎসাসেবা গ্রহণকারী সকল রোগীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়

হাসপাতালের সেবায় চ্যালেঞ্জ (চলমান)

পথ্য

- বাজারমূল্যের সাথে সামঞ্জস্য নয় বলে দরপত্র বাতিল করা হলেও অন্যান্য গ্রুপের দরপত্রগুলোতে বাজারমূল্যের সাথে অসামঞ্জস্যতা
- কার্যাদেশ পাওয়ার পর দরপত্রের মূল্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে পাইকারী মূল্যে অধিকাংশ পথ্য সামগ্রী ক্রয় করতে না পারা
- পথ্যের দ্রব্যাদি সরবরাহের মূল্যছাড় করাতে গিয়ে হাসপাতালে কর্মকর্তা/ কর্মচারীকে নিয়ম-বহির্ভূতভাবে টাকা দিতে বাধ্য হওয়া

ওষুধ

- ডাক্তারের ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী সব ওষুধ হাসপাতাল হতে না পাওয়া
- বহির্বিভাগে ডাক্তারদের ওষুধের স্টক সম্পর্কে নিয়মিত আপডেট না করা
- অন্তর্বিভাগের রোগীদের জন্য ইনডেন্ট অনুযায়ী স্টোর থেকে আনা ওষুধ ও চিকিৎসা সামগ্রী রোগীকে না দিয়ে সরিয়ে রাখা

এসব তথ্য হাসপাতালের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং সকল রোগীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়

হাসপাতালের সেবায় চ্যালেঞ্জ (চলমান)

অবকাঠামো সংশ্লিষ্ট

- অ্যাম্বুলেন্স স্বল্পতার কারণে অ্যাম্বুলেন্সের সুবিধা না পাওয়া
- শয্যার অতিরিক্ত রোগী ভর্তি হওয়ায় শয্যা পেতে বিলম্ব
- সরবরাহ না থাকার কারণে সম্পূর্ণ ওষুধ না পাওয়া

ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত

- শয্যা, ট্রলি, ড্রেসিং, এক্স-রে, প্যাথলজি ও ডায়াগনস্টিক পরীক্ষা প্রভৃতি সেবায় নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিতে বাধ্য হওয়া
- হাসপাতালে দালালের উপস্থিতি

অন্যান্য

- পারিপার্শ্বিক পরিবেশ ও অপ্রীতিকর ঘটনায় চিকিৎসাসেবা কার্যক্রম ব্যাহত হওয়া
  - হাসপাতালের জরুরি ও বহির্বিভাগ সংলগ্ন ফুটপাতের রাস্তায় অবৈধ স্থাপনা ও বেসরকারি অ্যাম্বুলেন্স পার্কিং
  - ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের শিক্ষার্থী/ ছাত্র সংগঠনের কর্মীদের একাংশের অংশগ্রহণে অপ্রীতিকর ঘটনা
  - হাসপাতালে ভর্তিকৃত রোগী ও হাসপাতাল-সংশ্লিষ্টদের বিভিন্ন ধরনের অপ্রীতিকর ঘটনা

এসব তথ্য হাসপাতালের সকল কর্মকর্তা-কর্মচারী এবং চিকিৎসাসেবা গ্রহণকারী সকল রোগীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়

হাসপাতালের সেবায় নিয়ম-বহির্ভূত অর্থের পরিমাণ

সেবা	নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ (টাকা)
শয্যা	১০০-৩০০
সদ্যোজাত শিশুর খোঁজ-খবর নিতে	৫০-৩০০
নবজাতক রিলিজ নেওয়ার সময়	১০০-১,০০০
ট্রলি ব্যবহারে	৫০-২০০
রোগীকে একস্থান থেকে অন্যস্থানে নিয়ে যেতে	৫০-১০০
দ্রুত রক্ত-পরীক্ষার রিপোর্ট পেতে	৫০-৩০০
দ্রুত এক্স-রে রিপোর্ট পেতে	১০০-৩০০
সিরিয়াল ভেঙ্গে এমআরআই করাতে	৫০০-১,০০০
ক্যাথেটার পরাতে	৫০-১০০
অ্যাম্বুলেন্স সেবা নিতে	১০০-২০০
গেট পাসের জন্য	২০

এসব তথ্য চিকিৎসাসেবা গ্রহণকারী সকল রোগী এবং সকল কর্মকর্তা-কর্মচারীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়

সুশাসনের ঘাটতির কারণ

অবকাঠামো

- যন্ত্রপাতি ক্রয়ে দীর্ঘমেয়াদি পরিকল্পনার অভাব ও প্রয়োজনীয়তা যাচাই না হওয়া; এক্ষেত্রে যে বিষয়গুলো বিবেচনায় আনা হয় না - নির্দিষ্ট যন্ত্রের চাহিদা, যন্ত্রটি ব্যবহারে অবকাঠামোগত সুবিধা, ও দক্ষ জনবল
- যানবাহন মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ সংস্থায় (টেমো) মেকানিকের অপ্রতুলতা
- ডাক্তার, নার্স ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় আবাসন ব্যবস্থার অভাব

জনবল

- জনবলের চাহিদা নির্ধারণে প্রয়োজনীয়তা যাচাই হয় না - নতুনভাবে জনবল নিয়োগের বিষয়ে নজর না দিয়ে নতুন বিভাগ খোলা এবং শয্যা সংখ্যা বাড়ানো।
- জনবল নিয়োগের ক্ষেত্রে স্বাস্থ্য, জনপ্রশাসন ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের মধ্যে সমন্বয়ের অভাব ও দীর্ঘসূত্রতা; হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ জনবলের চাহিদা নির্ধারণ করে সংস্থাপন মন্ত্রণালয় বরাবর পাঠালেও অনুমোদিত হয়নি
- ডাক্তারদের প্রশিক্ষণের অনুমতির ক্ষেত্রে মন্ত্রনালয়ের দীর্ঘসূত্রতা; প্রশিক্ষণ বিষয়ের সাথে সম্পর্ক নয় এমন ব্যক্তিকে প্রশিক্ষণের জন্য নির্বাচন করা

সুশাসনের ঘাটতির কারণ (চলমান)

হাসপাতালের সেবা

- হাসপাতালে কর্মরত সব শ্রেণির কর্মচারীর পরিচয় বহনকারী নির্দিষ্ট পোশাক বা আইডি কার্ড না থাকা
- সরকারি অ্যাম্বুলেন্স সম্পর্কিত পূর্ণ তথ্য না থাকা; অ্যাম্বুলেন্সের ভাড়া সম্পর্কিত একটি বোর্ড থাকলেও অ্যাম্বুলেন্সের জন্য কোথায়, কার সাথে, কত নম্বরে যোগাযোগ করতে হবে সে সম্পর্কিত কোনো তথ্য দেওয়া নেই
- চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারী ইউনিয়নের প্রভাব
- হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের অপর্যাপ্ত পরিদর্শন
- প্রতিষ্ঠান কর্তৃক তথ্য সংরক্ষণ ও সরবরাহে ব্যবস্থা যথাযথ ও কার্যকর নয়; হাসপাতালে কোনো স্থায়ী অভ্যর্থনা বা তথ্য কেন্দ্র নেই, যদিও সম্প্রতি এই গবেষণা চলাকালীন সময়ে জরুরি ও বহির্বিভাগে এ সুবিধাটি প্রবর্তন করা হয়েছে
- পথ্য ও ওষুধ বণ্টনে যথাযথ মনিটরিং ব্যবস্থা না থাকা

সুশাসনের ঘাটতির কারণ (চলমান)

জবাবদিহিতা ও মূল্যায়ন ব্যবস্থা

- ডাক্তারদের পেশাগত কাজের প্রভাব মূল্যায়নে না পড়া
- ডাক্তারদের কেউ কেউ নির্দিষ্ট সময়ের পূর্বে হাসপাতাল ত্যাগ করলে তার জন্য কোনো জবাবদিহি করতে না হওয়া
- কোনো কোনো ক্ষেত্রে প্রশাসন লিখিত ও মৌখিকভাবে অবহিত করলেও সীমিত ব্যবস্থা গ্রহণ
- অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা না নেওয়া - দায়িত্বপ্রাপ্ত ডাক্তার কর্মচারীর কাজে অবহেলার জন্য ওয়ার্ড মাস্টারের কাছে অভিযোগ করলে ওয়ার্ড মাস্টার অভিযোগের কথা কর্মচারীদের জানিয়ে ভয় দেখিয়ে তাদের কাছ থেকে টাকা আদায় করার অভিযোগ
- প্রশাসনিক ব্যবস্থাপনার কোনো কোনো বিষয়ে হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের এখতিয়ার না থাকা

এসব তথ্য সকল ডাক্তার ও কর্মকর্তা-কর্মচারীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়

সুশাসনের ঘাটতির কারণ (চলমান)

তথ্য সরবরাহ ব্যবস্থা

- নাগরিক সনদঃ যেসব বিষয় উল্লেখ নেই
  - সংস্থার ভিশন ও মিশন
  - সেবাগ্রহীতা কী ধরনের সেবা পাওয়ার অধিকার রাখে এবং সেবা পাওয়ার জন্য করণীয় কী
  - অভিযোগ দাখিলের স্থান এবং অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তিতে গৃহীত ব্যবস্থা ও সময়সীমা
  - উন্নত সেবা নিশ্চিতকরণে কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পদক্ষেপ বা পরিকল্পনা
  - হাসপাতালের প্রাপ্ত সেবা এবং মূল্য তালিকা
  - কিছু কিছু সেবা প্রদানের সময়, সেবাপ্রদানকারী এবং সেবাগ্রহণকারীর আচরণ, শয্যা সেবা, ওষুধ ও পথ্য সেবা
  - তথ্য প্রদানকারীর পরিচয়, অবস্থান ও যোগাযোগের উপায় সুনির্দিষ্ট না থাকা

একনজরে সুশাসনের ঘাটতির কারণ-ফলাফল-প্রভাব

কারণ

- দীর্ঘমেয়াদী পরিকল্পনার অভাব
- স্বচ্ছতার অভাব
- দীর্ঘসূত্রতা
- তদারকির অভাব
- জবাবদিহি ও মূল্যায়নের অভাব
- কর্মচারীদের বদলি না থাকা
- দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা না থাকা

ফলাফল

- অপর্যাপ্ত অবকাঠামো
- মেরামতে দীর্ঘসূত্রতা
- প্রয়োজনীয় ও দক্ষ জনবলের অভাব
- জনবলের অসম বণ্টন
- নিয়োগে প্রভাব ও আর্থিক অনিয়ম
- ওষুধ ও অন্যান্য চিকিৎসা সামগ্রী চুরি
- বিভিন্ন সেবায় নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ আদায়

প্রভাব

- সঠিক ও পর্যাপ্ত মানের চিকিৎসা সেবা না পাওয়া
- চিকিৎসা সেবা কার্যক্রম বাধাগ্রস্ত হওয়া
- রোগীদের আর্থিক ক্ষতি
- দুর্নীতির প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ

সুপারিশ

হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের জন্য

১. রোগী অনুপাতে ওয়ার্ড ভিত্তিক ডাক্তার, নার্স এবং কর্মচারী বণ্টন করতে হবে

২. ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের নিজস্ব ওয়েবসাইট তৈরি করতে হবে, যেখানে হাসপাতাল সম্পর্কিত সকল ধরনের হালনাগাদ তথ্য থাকবে

৩. হাসপাতালের বিভিন্ন তথ্য ও পরামর্শ সম্পর্কিত প্রচারণা চালাতে হবে; যেমন - সেবার জন্য কোথায় যেতে হবে, কোন্ কোন্ সেবা বিনামূল্যে পাওয়া যাবে, এবং ভিজিটরদের করণীয় ইত্যাদি। রোগীদের মধ্যে সচেতনতা বাড়াতে প্রচারণামূলক কার্যক্রম এবং কাউন্সেলিং এর ব্যবস্থা করতে হবে

৪. লিখিত অভিযোগ করার পাশাপাশি মৌখিক অভিযোগ করার ব্যবস্থা থাকতে হবে; অভিযোগকারীর সুরক্ষাসহ অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি কমিটি গঠন করতে হবে

৫. ‘হাসপাতালটি সার্বক্ষণিক ক্লোজ সার্কিট ক্যামেরা দ্বারা পর্যবেক্ষণ করা হচ্ছে’ -এটি হাসপাতালের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ স্থানে লিখে টানিয়ে দিতে হবে

সুপারিশ (চলমান)

হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের জন্য

৬. ডাক্তার, নার্স ও কর্মচারীদের দায়িত্ব পালনের ক্ষেত্রে ইতিবাচক ও নেতিবাচক উভয় ধরনের প্রণোদনা দিতে হবে

৭. ডাক্তার/ নার্স/ কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের জবাবদিহিতা অধিকতর জোরদার করার লক্ষ্যে নির্দিষ্ট পোশাক পরিধানে নজরদারি বৃদ্ধি করা, নির্দিষ্ট সময়ে কাজের উপস্থিতি নিশ্চিত করা, এবং কর্মচারী কর্তৃক ডাক্তারদের কাজের ক্ষেত্রে সহযোগিতামূলক সম্পর্ক তৈরি করতে হবে

৮. হাসপাতালের বহির্বিভাগে পাবলিক টয়লেটের ব্যবস্থা করতে হবে

৯. বিভিন্ন সেবা পেতে (ট্রলি, শয্যা পাওয়া, প্যাথলজি পরীক্ষার রিপোর্ট পাওয়া) নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ বন্ধ করার জন্য তদারকি বাড়াতে হবে

১০. 'তথ্য অধিকার আইন ২০০৯' অনুসারে হাসপাতালের তথ্য সরবরাহে দায়িত্বপ্রাপ্ত তথ্য কর্মকর্তা নিয়োগ দিতে হবে বা বিদ্যমান কাউকে এ দায়িত্ব দিতে হবে

সুপারিশ (চলমান)

হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের জন্য

১১. হাসপাতালের ব্যবস্থাপনা উন্নত করার জন্য হাসপাতাল প্রধান ও নাগরিক সমাজ, চিকিৎসক, শিক্ষকদের প্রতিনিধিদের নিয়ে একটি কমিটি গঠন করা যেতে পারে, যারা হাসপাতালের বিদ্যমান চিকিৎসাসেবা পর্যালোচনা করে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণে প্রয়োজনীয় দিক-নির্দেশনা দেবেন

১২. জরুরি প্রয়োজনে ডাক্তারদের হাসপাতালে যাতায়াতের জন্য যানবাহনের বিশেষ ব্যবস্থা থাকতে হবে

সুপারিশ (চলমান)

নীতি নির্ধারণী পর্যায়ের জন্য

১৩. স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয় ও ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল কর্তৃপক্ষকে প্রয়োজনীয়তা যাচাই সাপেক্ষে হাসপাতালের বিভিন্ন পর্যায়ে জনবলের চাহিদা নির্ধারণে একটি কার্যকর, সময়োপযোগী ও বাস্তবসম্মত পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে

১৪. হাসপাতালে শয্যা, আইসিইউ, এক্স-রে ও অন্যান্য সুবিধা বৃদ্ধির জন্য বরাদ্দ বাড়াতে হবে

১৫. দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য ডাক্তারদের প্রয়োজন-ভিত্তিক প্রশিক্ষণ দিতে হবে। যে বিষয়ের ওপর প্রশিক্ষণ প্রয়োজন তার প্রকৃত চাহিদা যাচাই করে সে বিষয়ের সাথে সম্পর্কিত ব্যক্তির প্রশিক্ষণে যাওয়ার সুযোগ সৃষ্টি করতে হবে। দেশের বাইরে প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণের জন্য ছুটির বিষয়ে মন্ত্রণালয়ের দীর্ঘসূত্রতা পরিহার করতে হবে

১৬. হাসপাতালের তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণির কর্মচারীদের নির্ধারিত সময় পর পর বদলির বিধান করতে হবে

১৭. অচল অ্যাম্বুলেন্স মেরামতে মেকানিকের স্বল্পতা দূর করার পাশাপাশি যেসব যন্ত্রপাতি ক্রয় করা সত্ত্বেও চালু করা হয়নি তা চালু করার জন্য দক্ষ জনবল নিয়োগ দিতে হবে

সুপারিশ (চলমান)

নীতি নির্ধারণী পর্যায়ের জন্য

১৮. হাসপাতালের সার্বিক পরিবেশের মান উন্নয়নে সেবাগ্রহীতা থেকে প্রাপ্ত আয়ের একটি অংশ (ন্যূনতম ২৫%) হাসপাতাল কর্তৃপক্ষকে ব্যয় করার ক্ষমতা প্রদান করতে হবে; একটি কমিটি করে সেটি কিভাবে খরচ করা হবে তার দিক নির্দেশনাসহ এরূপ তহবিল ব্যবহারে সর্বোচ্চ স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রবর্তন ও প্রয়োগ করতে হবে

১৯. মিডিয়া, এসএমএস, বিল বোর্ডের মাধ্যমে মন্ত্রণালয় থেকে সরকারি স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে এবং জনগণের অধিকার ও প্রাপ্য সেবা ও ভিজিটরদের করণীয় প্রভৃতি সম্পর্কে প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে

২০. এনেসথেটিস্ট - এই পেশায় বিশেষজ্ঞদের জন্য কার্যকর প্রণোদনাসহ পর্যাপ্ত পদ সৃষ্টি করতে হবে

২১. বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা-কর্মচারী, ডাক্তার ও নার্সদের হাসপাতাল-সংলগ্ন আবাসন সুবিধা বাড়াতে হবে

সুপারিশ (চলমান)

নীতি নির্ধারণী পর্যায়ের জন্য

২২. ঢাকা মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের সার্বিক চিকিৎসাসেবার মান উন্নয়নে হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ, স্বাস্থ্য বিভাগ ও স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয় একসাথে আলোচনা করে দীর্ঘমেয়াদী পরিকল্পনা করতে হবে। পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত থাকবে আগামী ৩০ বছরের জনবলের চাহিদা, নিয়োগ, পদোন্নতি, অবকাঠামো, যন্ত্রপাতি, আবাসন সুবিধা, বরাদ্দ প্রভৃতি।

ধন্যবাদ