গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
হাসপাতাল ও ক্লিনিকসমূহ শাখা
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
মহাখালী, ঢাকা-১২১২
www.hospitaldghs.gov.bd

স্মারক নংঃ স্বাঃঅধিঃ/হাস/পরিপত্র/২০২০/ ৫০ তারিখঃ ১২-০১-২০২০খ্রি.

পরিপত্র

বিষয়ঃ দেশের সরকারি হাসপাতালগুলোর সেবার মানের দৃশ্যমান উন্নতি সাধন ও তা বজায় রাখা নিশ্চিত করার জন্য কতিপয় সুস্পষ্ট নির্দেশনা।

স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের অধীন সকল সরকারি হাসপাতালের প্রধান কর্মকর্তা এবং বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য), সিভিল সার্জন ও উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তাগণের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, দেশের সরকারি হাসপাতালগুলোর সেবার মানের দৃশ্যমান উন্নতি সাধন এবং তা বজায় রাখার জন্য উর্ধতন কর্তৃপক্ষ কঠোর নির্দেশ দিয়েছেন। উক্ত নির্দেশ সঠিকভাবে বাস্তবায়নের জন্য নিম্নলিখিত সুস্পষ্ট নির্দেশনা জারী করা হলো:

১. প্রতিটি হাসপাতালে ইতিপূর্বে সেবা উন্নয়ন রোগী নিরাপত্তা সেল গঠণের পরামর্শ দেয়া হয়েছিল। সেই সেল গঠণ করা না হয়ে থাকলে অবিলম্বে করতে হবে। এই সেল হবে হাসপাতাল প্রধানের নেতৃত্বে হাসপাতাল কর্মকর্তা-কর্মচারিদের সমন্বয়ে অভ্যন্তরীণ একটি কমিটি। কমিটির সদস্য সংখ্যা ৫, ৭, ৯ বা সর্বোচ্চ ১১ হওয়া বাঞ্চনীয়। সেল বা কমিটিকে সপ্তাহে একদিন সভায় মিলিত হতে হবে। সভার কার্যবিবরণী থাকতে হবে এবং কালানুক্রমিক কার্যবিবরণীগুলোতে হাসপাতালের সেবার মানের দৃশ্যমান পরিবর্তনের একনিষ্ঠ প্রচেষ্টা এবং সাফল্যের প্রমাণ প্রতিফলিত হতে হবে। উর্ধতন কর্মকর্তাগণ পরিদর্শনের সময় এই কার্যবিবরণীগুলো অবশ্যই দেখবেন এবং পর্যালোচনা করবেন।

২. এই সেলের কাজ হবে:

- স্বাস্থ্য সেবাদানকারীদের শতভাগ উপস্থিতি নিশ্চিত করা।
- সেবাগ্রহণকারীদের সাথে সর্বোচ্চ ভাল ব্যবহার চর্চা প্রতিষ্ঠা করা।
- বিদ্যমান অবস্থায় রোগীদের সর্বোচ্চ সঠিক রোগ নির্ণয় ও মানসম্পন্ন চিকিৎসা নিশ্চিত করা।
- হাসপাতালকে ধনী-গরীব, ধর্ম-বর্ণ, নারী-পুরুষ, শিশু-বৃদ্ধ, বয়সসন্ধি-যুব-বয়স্ক, প্রতিবন্ধি-মানসিক রোগ নির্বিশেষে সকলের রোগীবান্ধব হিসেবে প্রতিষ্ঠা করা।
- হাসপাতালেই যে সকল পরীক্ষা-নিরীক্ষার ব্যবস্থা করা সম্ভব সেগুলো অবশ্যই হাসপাতালেই সর্বোচ্চ মান নিশ্চিত করে সম্পাদনের ব্যবস্থা করা। আরও যেসব পরীক্ষা-নিরীক্ষা হাসপাতালেই করা সম্ভব ধীরে ধীরে সেগুলোও সংযোজন করা। হাসপাতালে সম্ভব এমন পরীক্ষা-নিরীক্ষা বাইরের ল্যাবরেটরি থেকে করিয়ে আনলে সেগুলোকে জবাবদিহিতার মধ্যে আনা। পরীক্ষা-নিরীক্ষার ফি দৃশ্যমানভাবে প্রদর্শন করা।
- হাসপাতালে প্রেসক্রিপশনকৃত সকল ঔষধ, এমএসআর এবং অস্ত্রোপচারের জন্য প্রয়োজনীয় সকল সামগ্রি যেন পর্যাপ্ত পরিমাণে ক্রয় করা হয় তা নিশ্চিত করা। রোগীকে বাইরে থেকে কোন জিনিস কিনে আনতে পরামর্শ না দেয়া। এসবের ফলে অনৈতিক ব্যবসা ও দালাল শ্রেণী গড়ে উঠার সুযোগ সৃষ্টি হয়।
- প্রতিমাসে একজন শ্রেষ্ঠ কর্মকর্তা/কর্মচারী নির্বাচনের প্রথা চালু করতে হবে এবং প্রতীকীভাবে হলেও পুরস্কার প্রদান করতে হবে।
- রোগীর জন্য মানসম্পন্ন পথ্য সম্মানের সাথে সরবরাহ নিশ্চিত করা।
- হাসপাতালে একটি স্থায়ী হেলপ ডেস্ক (অভ্যর্থনা কেন্দ্র) স্থাপন করতে হবে এবং সেটি ২৪ ঘন্টাই চালু রাখতে হবে। হেলপ ডেস্কের পাশেই হাসপাতালের বিভিন্ন বিভাগ, ওয়ার্ড ও ইউনিটের একটি সাইট ম্যাপ প্রদর্শন করতে হবে যাতে সেবা গ্রহিতারা সহজে তাদের চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন স্থান খুঁজে পেতে পারেন।
- হাসপাতালের সর্বোচ্চ পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা নিশ্চিত করা। এর অর্থ পুরো হাসপাতালের অভ্যন্তরভাগ, ক্যাম্পাস ও বহিরাংগনকে দৃষ্টিনন্দন করে রাখা। মেঝে, দেয়াল, ছাদ, দরোজা, জানালা, বিছানা, বালিশ, চাদর, আসবাব, বাসন-কোসন, যন্ত্রপাতি, টয়লেট, বেসিন, ড্রেন, মাঠ, রাস্তা, ছাদ কখনই কোন সময়েই অপরিস্কার অপরিচ্ছন্ন থাকতে পারবে না। ময়লা পড়া মাত্রই পকিস্কার করতে হবে। যে কোন ভাবেই হোক তা নিশ্চিত করতে হবে। সকল পর্যায়ের কর্মকর্তা কর্মচারিদের নিয়ে সৌন্দর্য বর্ধন টিম গঠন করা যেতে পাকে এবং হাসপাতাল ক্যাম্পাসকে একাধিক ভাগে ভাগ করে প্রতিযোগিতামূলক সৌন্দর্যায়ন কর্মসূচি গ্রহণ করা যেতে পারে।
- দর্শনার্থী ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত ইতিপূর্বে প্রদত্ত নির্দেশনা পূর্ণাংগরূপে বাস্তবায়ন করা।

- ইমারত, যন্ত্রপাতি ও আসবাব পত্রসমূহের রক্ষণাবেক্ষণ এবং সেগুলো কার্যকর রাখা।
- পানীয়-জল সরবরাহ, টয়লেট, লাইট, ফ্যান, শীতাতপ নিয়ন্ত্রণ যন্ত্র; বৈদ্যুতিক লাইনসমূহ সঠিক রাখা।
- রোগীর নির্ভুল চিকিৎসা এবং ঔষধের Anti Microbial Resistance বিষয়ে কার্যকরী প্রদক্ষেপ গ্রহণ নিশ্চিত করা।
- প্রতি ছয় মাসে অন্তত: একবার অগ্নি নির্বাপন মহড়া আয়োজন করা।
- হাসপাতালের ইতিবাচক দিকগুলো গণমাধ্যম ও সোস্যাল মিডিয়ায় নিয়মিত তুলে ধরা এবং বিভ্রান্তিকর বা মিথ্যা তথ্য প্রচারিত হলে দেরী না করে প্রয়োজনীয় ব্যাখ্যা ও প্রতিবাদ প্রকাশের ব্যবস্থা নেয়া।
- হাসপাতালের জনসম্পৃক্ততা বৃদ্ধির জন্য পাবলিক হিয়ারিং, সেমিনার, সিম্পোজিয়াম, আলোচনা সভা, প্রদর্শনী ইত্যাদি আয়োজন করা এবং অনুরূপ কর্মসূচিতে অংশগ্রহণ করা। 'চৌগাছা-ঝিনাইদহ জনসম্পৃক্ত স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা মডেল' (Community Participation) চালু ও সম্প্রসারণ করা। স্থানীয় সরকারি-বেসরকারি কর্মকর্তা, আইন শৃংখলা বাহিনী এবং সুধি সমাজের সাথে হাসপাতালের সুসম্পর্ক স্থাপন ও লালন করা।
- সকল কার্যক্রম ইলেক্ট্রনিক তথ্য ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে নিয়মিত বিশ্লেষন করা এবং তদনুযায়ী প্রতিকারমূলক ব্যবস্থা নেয়া।

৩. হাসপাতালের প্রধান কর্মকর্তা ও সেলের সদস্যগণকে দৈনন্দিন ভিত্তিতে রুটিন কার্যক্রমগুলো দৈবচয়ন ভিত্তিতে বা আকস্মিকভাবে পরিদর্শন করতে হবে এবং অবহেলা পরিলক্ষিত হলে দায়ী কর্মকর্তা-কর্মচারির বিরুদ্ধে তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা নিতে হবে।

৪. বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য) গণ এমনভাবে ভ্রমণ পরিকল্পনা করবেন যেন প্রতিমাসে প্রতিটি জেলা হাসপাতাল অন্তত: একবার পরিদর্শন করা হয়। সিভিল সার্জনগণ এমনভাবে ভ্রমণ পরিকল্পনা করবেন যেন প্রতিমাসে প্রতিটি উপজেলা হাসপাতাল অন্তত: একবার পরিদর্শন করা হয়। উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তাগণ এমনভাবে ভ্রমণ পরিকল্পনা করবেন যেন প্রতিমাসে অনেকগুলো ইউনিয়ন স্বাস্থ্যকেন্দ্র ও কমিউনিটি একবার পরিদর্শন করা হয়। পরিদর্শনের সময় উপরোক্ত বিষয়গুলো পরিপূর্ণভাবে দেখতে হবে। ব্যত্যয় দেখলে প্রয়োজনীয় সংশোধনমূলক ব্যবস্থা নিতে হবে। গুরুতর অবহেলা বা অদক্ষতা প্রমাণিত হলে যথাযথ প্রশাসনিক ব্যবস্থা নিতে হবে। প্রতিমাসে সামগ্রিক পরিদর্শন প্রতিবেদন এবং প্রয়োজনীয় সুপারিশ তার উপরের তত্ত্বাবধানকারী কর্মকর্তাকে লিখিত আকারে জানাতে হবে।

এই আদেশ অবিলম্বে কার্যকর করতে হবে।

(স্বাক্ষরিত) ১২/০১/২০২০
(ডাঃ মোঃ আমিনুল হাসান)
পরিচালক
হাসপাতাল ও ক্লিনিকসমূহ
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী, ঢাকা
Email:directorhospital@ld.dghs.gov.bd

অনুলিপিঃ

১। মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর (দৃষ্টি আকর্ষনঃ সহকারি পরিচালক, সমন্বয়)
২। মাননীয় মন্ত্রীর একান্ত সচিব, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
৩। স্বাস্থ্য সেবা সচিবের একান্ত সচিব, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
৪। পরিচালক/তত্ত্বাবধায়ক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তরাধীন সরকারি হাসপাতাল (সকল)
৫। বিভাগীয় পরিচালক (স্বাস্থ্য) (সকল), সিভিল সার্জন (সকল), উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা (সকল)
৬। অফিস নথি