



(कर्णाली स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठान ऐन २०६८ द्वारा स्थापित)

कर्णाली स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठान

KARNALI ACADEMY OF HEALTH SCIENCES



सख्या २०८२/०८३

चलानी नं. १२०४

श्रीमान् सचिवज्यू,

स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय, सिंहदरबार, काठमाडौं ।

मिति: २०८२/१२/२६

स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय
सिंहदरबार, काठमाडौं

दता नं.: ३६२८

दता मिति: २०८२/१२/२६

विषय: शासकीय सुधारको मार्गचित्र तथा कार्ययोजना कार्यान्वयनको विस्तृत प्रगति प्रतिवेदन पेश गरेको सम्बन्धमा ।

महोदय,

नेपाल सरकार, मन्त्रपरिषद्को मिति २०८२/१२/१३ को बैठकबाट स्वीकृत "शासकीय सुधार सम्बन्धी एक सय कार्यसूची" र स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालयको मिति २०८२/१२/१५ को च.नं. १०३९ को परिपत्रको कार्यान्वयनका सन्दर्भमा यस कर्णाली स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठानले नागरिकको स्वास्थ्य अधिकार सुनिश्चित गर्न र सेवा प्रवाहमा आमूल परिवर्तन ल्याउन चालेका कदमहरू तथा भावी कार्ययोजनाको विस्तृत विवरण देहाय बमोजिम सादर अनुरोध गर्दछु ।


रजिष्ट्रार

तपशील:

क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
१	ई-हाजिरी प्रणाली तथा कर्मचारी उपस्थिति व्यवस्थापन	कर्णाली स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठानमा नतिजामुखी शासन प्रणालीलाई व्यवहारमा कार्यान्वयन गर्ने उद्देश्यले कर्मचारी अनुशासन, समयपालना तथा उत्तरदायित्वलाई उच्च प्राथमिकतामा राखी विगत सात वर्षदेखि Face Recognition मा आधारित पूर्ण रूपमा डिजिटल ई-हाजिरी प्रणाली सञ्चालनमा ल्याइएको छ । यस प्रणालीले चिकित्सक, नर्सिङ्ग स्टाफ, प्राविधिक जनशक्ति तथा प्रशासनिक कर्मचारीहरूलाई एकीकृत रूपमा निगरानीमा राख्दै संस्थागत अनुशासनलाई सुदृढ बनाएको छ । कार्यालय समयमा अनिवार्य उपस्थितिको कडाइका साथ कार्यान्वयनका कारण सेवा प्रवाहमा हुने ढिलासुस्ती, अनियमितता तथा जिम्मेवारीहीन प्रवृत्तिमा उल्लेखनीय कमी आएको छ । कर्मचारीहरूलाई निर्धारित समयभित्र सेवा स्थलमा उपस्थित भई आफ्नो जिम्मेवारी निर्वाह गर्न बाध्यकारी व्यवस्था लागू गरिएको छ भने अनुपस्थित हुने अवस्थामा विभागीय प्रमुखमार्फत पूर्वस्वीकृति लिनुपर्ने प्रणालीले व्यवस्थापनलाई थप उत्तरदायी र व्यवस्थित बनाएको छ । यस प्रणालीले केवल उपस्थिति व्यवस्थापनमा मात्र नभई समग्र संस्थागत कार्यसम्पादनमा गुणात्मक सुधार ल्याएको छ, जसको प्रत्यक्ष प्रभाव सेवाग्राही सन्तुष्टिमा देखिएको छ ।	आगामी १ महिनाभित्र यस प्रणालीलाई अझै सेवा थप सहित रूपान्तरण गरीनेछ । यसकालागि Real HR Soft प्रणाली लागु गरिनेछ । यसको तयारीकार्य द्रुत गतिमा भई रहेको छ । यस प्रणाली पश्चात वर्तमान ई-हाजिरी प्रणाली थप सुदृढ हुने, विदा, भ्रमण आदेश, तलवी विवरण, कर्मचारी व्यक्तिगत विवरण, कर्मचारी मुल्यांकन र अनुगमन आदि सबै कृयाकलाप डिजिटल प्रणाली मार्फत हुनेछन् । यसका साथै, सिस्टममै इयूटी रोस्टर बनाउने र सोही अनुरूप हाजिरी गर्न पाईने र हाजिरी रिएल टाईममा पेटोल सिस्टममा गई तलव बन्ने प्रणालीको बिकास हुनेछ । । यसले कर्मचारी अनुशासनलाई अझ कडाइका साथ संस्थागत गर्दै पूर्ण रूपमा नतिजामुखी शासन प्रणालीलाई मजबुत बनाउने अपेक्षा गरिएको छ ।



रजिष्ट्रार

क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
२	चिकित्सकको लेखन कार्य तथा दस्तावेजीकरण	<p>प्रतिष्ठानमा चिकित्सकीय सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी, प्रमाणिक तथा उत्तरदायी बनाउने उद्देश्यले बिरामी सम्बन्धी सम्पूर्ण अभिलेखहरूलाई व्यवस्थित, स्पष्ट र ट्रेस गर्न सकिने गरी चिकित्सकले लेख्ने प्रणालीलाई कडाइका साथ लागू गरिएको छ ।</p> <p>चिकित्सकहरूले बिरामीको पुर्जा, डिस्चार्ज समरी, परीक्षण प्रतिवेदन तथा उपचार सम्बन्धी सम्पूर्ण विवरणमा आफ्नो नाम, नेपाल मेडिकल काउन्सिल (NMC) नम्बर र स्पष्ट हस्ताक्षर उल्लेख गर्नु अनिवार्य गरिएको छ । यसले उपचार प्रक्रियालाई प्रमाणिक बनाउनुका साथै बिरामीको हकहित संरक्षण, बिमा दाबी प्रक्रिया सहजता तथा कानुनी उत्तरदायित्व सुनिश्चित गर्न महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ ।</p> <p>प्रतिष्ठानले धेरै बिभागहरूमा (Electronic Medical Record (EMR) प्रणाली लागू गरिसकेको छ । ओ.पि.डि तर्फ भर्खर प्रणाली लागू गरेको र यसलाई पूर्ण रूपमा संचालन गर्ने तयारीमा रहेको छ । यस अभ्यासले अस्पतालको समग्र अभिलेखीकरण प्रणालीलाई व्यवस्थित बनाउनुका साथै उपचारको</p>	<p>आगामी १ महिना भित्र सम्पूर्ण चिकित्सकीय अभिलेखहरूलाई पूर्ण रूपमा डिजिटल प्रणालीमा रूपान्तरण गरी Electronic Medical Record (EMR) प्रणाली पूर्ण रूपमा लागू गरिनेछ, जसले Real-Time अभिलेखीकरण, डेटा सुरक्षा तथा विश्लेषणात्मक निर्णय प्रक्रियालाई थप सुदृढ बनाउनेछ ।</p>



W.
राजिष्ट्रार

क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
		निरन्तरता, रेफरल व्यवस्थापन तथा अनुगमन प्रक्रियामा पनि गुणात्मक सुधार ल्याएको छ ।	
3	पोशाक, परिचय-पत्र तथा व्यावसायिक मर्यादा	अस्पतालको सेवा प्रवाहलाई व्यवस्थित, विश्वसनीय र सेवाग्राहीमैत्री बनाउने उद्देश्यले चिकित्सक, नर्स तथा स्वास्थ्यकर्मीहरूलाई निर्धारित पोशाक, एप्रोन तथा परिचयपत्र अनिवार्य रूपमा प्रयोग गर्ने व्यवस्था पूर्ण रूपमा कार्यान्वयनमा ल्याइएको छ । यसले सेवाग्राहीलाई स्वास्थ्यकर्मीको पहिचान स्पष्ट रूपमा गराउन सहयोग पुर्याउनुका साथै अस्पतालमा व्यावसायिक वातावरण सृजना गरेको छ । स्वास्थ्य सेवा जस्तो संवेदनशील क्षेत्रमा सेवा प्रदायकको प्रस्तुति, अनुशासन र व्यवहारले सेवाग्राहीको मनोवैज्ञानिक विश्वासमा प्रत्यक्ष प्रभाव पार्ने भएकाले यस व्यवस्थालाई कडाइका साथ लागू गरिएको छ ।	नियमित अनुगमन प्रणाली सुदृढ गर्दै सबै चिकित्सक तथा स्वास्थ्यकर्मीहरूलाई अनिवार्य रूपमा एप्रोन प्रयोग गराउने, उल्लंघनको अवस्थामा व्यवस्थापकीय कारबाही गर्ने तथा संस्थागत अनुशासनलाई अझ कडाइका साथ कार्यान्वयन गर्ने योजना रहेको छ ।
4	सरसफाई व्यवस्थापन प्रणाली (IPC Protocol)	प्रतिष्ठानले अस्पताल सरसफाई तथा संक्रमण नियन्त्रणलाई सेवा गुणस्तरको आधारभूत स्तम्भका रूपमा ग्रहण गर्दै वैज्ञानिक, मापनयोग्य तथा अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्डअनुरूपको Infection Prevention and Control (IPC) प्रणालीलाई सुदृढ रूपमा	Cleanliness Audit प्रणालीलाई पूर्ण रूपमा संस्थागत गरी सरसफाईको गुणस्तरलाई नियमित रूपमा मापन, मूल्याङ्कन तथा सुधार गर्ने साथै Performance-Based Monitoring

रजिष्ट्रार



क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
		<p>कार्यान्वयनमा ल्याएको छ । अस्पतालका सम्पूर्ण वार्ड, युनिट तथा सेवा क्षेत्रहरूमा दैनिक तथा साप्ताहिक सरसफाइ कार्यतालिका तयार गरी सोको कडाइका साथ पालना गरिँदै आएको छ । IPC नर्स तथा नर्सिङ अधिकृतको प्रत्यक्ष सुपरिवेक्षणमा ६२ जना सरसफाइकर्मीहरूलाई स्पष्ट जिम्मेवारी सहित परिचालन गरिएको छ, जसले प्रत्येक सेवा क्षेत्रको सरसफाइलाई उत्तरदायी र परिणाममुखी बनाएको छ । विशेष गरी सघन उपचार कक्ष (ICU), अपरेशन थिएटर (OT), बर्न युनिट जस्ता उच्च जोखिमयुक्त क्षेत्रमा अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्ड अनुसार उच्च गुणस्तरका Cleaning Chemicals प्रयोग गरी दैनिक Floor Wash तथा साप्ताहिक High Wash गर्ने व्यवस्था कडाइका साथ लागू गरिएको छ । यसका साथै अस्पताल परिसरको समग्र वातावरणलाई बिरामीमैत्री र स्वच्छ बनाउने उद्देश्यले भित्री तथा बाहिरी संरचनाहरूमा देखिएको फोहोर व्यवस्थापन, रङ्गरोगन तथा सौन्दर्यकरण कार्यलाई निरन्तरता दिइएको छ ।</p>	<p>प्रणाली लागू गरी सरसफाइकर्मीहरूको कार्यसम्पादनलाई थप प्रभावकारी बनाउने योजना रहेको छ ।</p>



रजिष्ट्रार

क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
५	गुनासो तथा प्रतिक्रिया व्यवस्थापन प्रणाली	सेवाग्राहीको सन्तुष्टि, सहभागिता तथा विश्वास अभिवृद्धि गर्ने उद्देश्यले प्रतिष्ठानले गुनासो तथा प्रतिक्रिया व्यवस्थापन प्रणालीलाई सुदृढ र उत्तरदायी बनाएको छ । अस्पतालका विभिन्न स्थानहरूमा Complaint Box तथा QR Code आधारित डिजिटल फिडब्याक प्रणाली स्थापना गरिएको छ, जसमार्फत सेवाग्राहीहरूले आफ्ना गुनासा, सुझाव तथा अनुभवहरू सहज रूपमा अभिव्यक्त गर्न सक्ने वातावरण सिर्जना गरिएको छ । प्राप्त गुनासाहरूलाई नियमित रूपमा सङ्कलन, वर्गीकरण, विश्लेषण तथा समाधान गर्ने प्रणाली विकास गरिएको छ, जसले सेवा प्रवाहमा देखिएका कमजोरीहरू पहिचान गरी तत्काल सुधारात्मक कदम चाल्न सहयोग पुऱ्याएको छ । यसले सेवाग्राही र सेवा प्रदायकबीच विश्वासको सम्बन्ध सुदृढ गर्न महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ । साथै गुनासो ब्यबस्थापनका लागि प्रतिष्ठानले सिनियर मेडिकल अधिकृत डा. सुबेश चौधरीलाई खटाएको छ ।	यस प्रणालीलाई अझ सुदृढ बनाउँदै डिजिटल प्लेटफर्ममा आधारित Real- Time Feedback Tracking System सार्वजनिक गुनासो प्रतिवेदन तथा समाधानको पारदर्शी प्रकाशन प्रणाली लागू गरिनेछ । यसकासाथै, वर्षमा दुइपटक बहुसरोकारवालाहरू विच प्रगति समिक्षा तथा र सुझाव ग्रहण कार्यक्रमको आयोजना गरिने छ ।
६	फार्मसी व्यवस्थापन तथा औषधी आपूर्ति	प्रतिष्ठानले आफ्नै अस्पताल फार्मसी सञ्चालनमा ल्याई गुणस्तरीय, सुलभ तथा पारदर्शी औषधी सेवा उपलब्ध गरेको छ । औषधीको मूल्यमा सहूलियत प्रदान गरी सेवाग्राहीलाई आर्थिक रूपमा राहत पुर्याइएको छ । औषधी आपूर्ति प्रणालीलाई व्यवस्थित बनाउँदै आवश्यक औषधीहरूको नियमित उपलब्धता सुनिश्चित गरिएको छ, जसले उपचार प्रक्रियामा निरन्तरता कायम राख्न सहयोग पुऱ्याएको छ । औषधी वितरण प्रणालीलाई पारदर्शी बनाउने उद्देश्यले मूल्य सूची तथा मौज्जात व्यवस्थापनलाई व्यवस्थित गरिँदै आएको छ ।	Digital Hoarding Board मार्फत औषधीको मूल्य, उपलब्धता तथा विवरण सार्वजनिक गरिनेछ, साथै जेनेरिक र ट्रेडनेम दुवै उल्लेख हुने पारदर्शी बिलिड प्रणाली लागू गरिनेछ ।

रजिष्ट्रार



क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
७	कर्मचारी व्यवहार सुधार तथा क्यात Soft Skills विकास	स्वास्थ्य सेवा केवल प्राविधिक मात्र नभई मानवीय संवेदनशीलतासँग प्रत्यक्ष जोडिएको सेवा भएकाले कर्मचारीहरूको व्यवहार, सञ्चार शैली तथा सेवामुखी दृष्टिकोण सुधार गर्न प्रतिष्ठानले विशेष ध्यान दिएको छ । यसका लागि नियमित रूपमा Medical Education (CMC), Communication Skills Training तथा Behavioral Development कार्यक्रमहरू सञ्चालन भइरहेका छन् । Role Play, Case-based Learning तथा अनुभव आदानप्रदानका माध्यमबाट स्वास्थ्यकर्मीहरूलाई सहानुभूतिपूर्ण, नम्र तथा व्यावसायिक व्यवहार विकास गर्न प्रेरित गरिएको छ । यस प्रयासले सेवाग्राहीको सन्तुष्टि वृद्धि गर्नुका साथै अस्पतालको समग्र सेवा संस्कृतिमा सकारात्मक परिवर्तन ल्याएको छ ।	सम्पूर्ण कर्मचारीहरूलाई Communication, Behavior, Leadership तथा Management सम्बन्धी अनिवार्य Soft Skills तालिम प्रदान गरी संस्थागत सेवा संस्कृतिलाई अझ सुदृढ बनाइनेछ ।
८	लाइन तथा भीड व्यवस्थापन प्रणाली	अस्पतालमा सेवाग्राहीको भीड व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन आधुनिक टोकन प्रणाली विगत दुई वर्षदेखि सफलतापूर्वक सञ्चालनमा ल्याइएको छ । यस प्रणाली मार्फत सेवाग्राहीहरूले व्यवस्थित रूपमा सेवा प्राप्त गर्ने वातावरण सिर्जना भएको छ । यसको सहजिकरण र सहयोगकालागि स्वयंसेवक परिचालन गरिएको छ । यसले अनावश्यक भीड, धक्का-मुक्की तथा असुविधालाई न्यूनीकरण गरेको छ । विशेष प्राथमिकता समूहहरू—ज्येष्ठ नागरिक, गर्भवती महिला, नवजात शिशु तथा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि छुट्टै लाइन तथा सुविधा उपलब्ध गराइएको छ, जसले समावेशी सेवा प्रवाहलाई सुदृढ बनाएको छ ।	टोकन प्रणालीलाई OPD सहित सम्पूर्ण सेवा क्षेत्रमा पूर्ण रूपमा विस्तार गरी स्वचालित Queue Management System लागू गरिनेछ ।

रजिष्ट्रार



क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
९	आधारभूत सुविधा मर्मत तथा उपकरण व्यवस्थापन	अस्पतालमा उपलब्ध स्वास्थ्य उपकरणहरूको प्रभावकारी उपयोग तथा दीगो व्यवस्थापन सुनिश्चित गर्न Biomedical तथा Maintenance प्रणालीलाई सुदृढ रूपमा कार्यान्वयन गरिएको छ । दैनिक रूपमा Hospital Equipment Round सञ्चालन गरी उपकरणहरूको अवस्था, सञ्चालन क्षमता तथा मर्मत आवश्यकताको मूल्याङ्कन गरिन्छ । Service Report प्रणालीमार्फत प्रत्येक उपकरणको विवरण (Brand, Model, Serial Number मर्मत मिति आदि) अभिलेखीकरण गरिन्छ, जसले उपकरण व्यवस्थापनलाई व्यवस्थित र उत्तरदायी बनाएको छ ।	Maintenance कृयाकलापहरूको Log Book प्रणाली सुदृढ गरी नियमित रूपमा १५/१५ दिनमा केन्द्रीय प्रशासनमा रिपोर्टिङ गर्न व्यवस्था लागू गरिनेछ ।
१०	१०% निःशुल्क बेड तथा निःशुल्क स्वास्थ्य पोर्टल	सरकारको सामाजिक सुरक्षा नीतिअनुसार कुल शैयाको १० प्रतिशत विपन्न, असहाय तथा बेवारिसे बिरामीहरूका लागि निःशुल्क उपलब्ध गराइएको छ । Social Service Unit (SSU) मार्फत लक्षित समूहको पहिचान, प्रमाणीकरण तथा सेवा व्यवस्थापन पारदर्शी रूपमा सञ्चालन गरिएको छ । यस व्यवस्थाले आर्थिक रूपमा कमजोर वर्गलाई गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवामा पहुँच सुनिश्चित गर्न महत्वपूर्ण योगदान पुऱ्याएको छ ।	Real-Time Bed सहितको डिजिटल स्वास्थ्य पोर्टल सञ्चालनमा ल्याई सेवा पारदर्शिता, निगरानी तथा व्यवस्थापनलाई अझ सुदृढ बनाइनेछ ।
११	जलन (Burn) एकाइ व्यवस्थापन	कर्णाली क्षेत्रमै विशिष्टीकृत सेवा उपलब्ध गराउने उद्देश्यले प्रतिष्ठानमा ६ शैयाको आधुनिक Burn Unit सञ्चालनमा ल्याइएको छ । यस एकाइमा Cooling Area, Bed Caradle, AC लगायत आवश्यक संरचना तथा उपकरणहरू उपलब्ध गराइएको छ, जसले जटिल जलन भएका बिरामीहरूको उपचारलाई सहज बनाएको छ । यस पहलले बिरामीहरूलाई सुदूर क्षेत्रबाट काठमाडौँ लगायतका ठूला शहरमा जानुपर्ने बाध्यता घटाएको छ ।	आगामी आर्थिक वर्षभित्र थप ५ शैयाको विस्तार गरी Burn Unit लाई अझ सुदृढ बनाइनेछ ।



रजिष्ट्रार

क्रसं	सुधारको क्षेत्र	हालको अवस्था	भावी योजना
१२	In-House Learning तथा निरन्तर क्षमता विकास	स्वास्थ्य सेवा गुणस्तर अभिवृद्धिका लागि स्वास्थ्यकर्मीहरूको ज्ञान, सीप तथा दक्षता निरन्तर अद्यावधिक हुनु अत्यावश्यक भएकाले प्रतिष्ठानले In-House Learning प्रणालीलाई सुदृढ बनाएको छ । दैनिक Case Discussion, Clinical Meeting तथा CME कार्यक्रमहरू नियमित रूपमा सञ्चालन भइरहेका छन् । यसले उपचार पद्धति, Clinical Protocol तथा नवीनतम स्वास्थ्य प्रविधिहरूको ज्ञान अभिवृद्धि गर्न महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ ।	-
१३	जिम्मेवारी स्पष्टता तथा अन्य प्रशासनिक सुधार	प्रतिष्ठानमा सुशासन तथा प्रभावकारी प्रशासनिक व्यवस्थापन सुनिश्चित गर्न प्रत्येक कर्मचारीको Terms या Reference (TOR) तथा Job Description स्पष्ट रूपमा निर्धारण गरिएको छ । यसले जिम्मेवारी स्पष्टता, कार्य विभाजन तथा उत्तरदायित्वलाई सुदृढ बनाएको छ । साथै नागरिक बडापत्र, सामाजिक सेवा एकाइका सेवाहरू तथा अस्पतालका अन्य सूचनाहरू सार्वजनिक रूपमा प्रदर्शन गरी पारदर्शिता अभिवृद्धि गरिएको छ ।	TOR प्रणाली पूर्ण रूपमा कार्यान्वयन गरी नियमित अनुगमन तथा मूल्याङ्कन गर्ने व्यवस्था सुदृढ गरिनेछ ।



लक्ष्मी चन्द्र महत

रजिष्टार

रजिष्टार