

गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवा सम्बन्धी नीति, २०६४

१. पृष्ठभूमि:

जनतालाई उपचारात्मक, प्रतिकारात्मक तथा प्रवर्द्धनात्मक सेवाहरु सरकारी, निजी तथा गैर सरकारी क्षेत्रबाट प्रवाह गर्न नेपाल सरकार कटिबद्ध रहेकोले उच्चतम गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवा प्रवाह सुनिश्चित नहुन्जेलसम्म आशातित रूपमा स्वास्थ्य कार्यक्रमका नतिजाहरु प्राप्त गर्न सकिदैन । यिनै वास्तविकताहरुलाई मध्यनजर गरी स्वास्थ्य सम्बन्धी योजना तथा कार्यक्रम तय गर्दा गुणस्तरको क्षेत्रलाई समुचित ध्यान दिईएको छ । नेपाल सरकारको दोस्रो दीर्घकालीन स्वास्थ्य योजना (१९९७-२०१७) ले सरकारी तथा गैर सरकारी क्षेत्रमा गुणस्तर निर्धारण प्रणाली स्थापना क्षेत्र रणनीति सन् २००४ ले पनि गुणस्तर निर्धारण तथा सेवा प्रोटोकलको विकासमा जोड दिएको छ । नेपाल स्वास्थ्य क्षेत्र कार्यक्रम कार्यान्वयन योजना (२००४-२००९) को प्रतिफल नं. ८ मा समेत गुणस्तर निर्धारण सम्बन्धी संयन्त्र स्थापना गर्नु पर्नेमा जोड दिएको पाइन्छ ।

२. लक्ष्य :

- २.१ सरकारी, गैरसरकारी एवम् निजी क्षेत्रबाट प्रदान गरिने स्वास्थ्य सेवाहरु निर्धारित राष्ट्रिय मापदण्ड तथा मान्यता अनुसूचि गुणस्तरीय छन् भन्ने सुनिश्चित गर्ने ।
- २.२ सरकारी तथा गैरसरकारी क्षेत्रबाट प्रदान गरिने स्वास्थ्य सेवाका साथै स्वास्थ्य व्यावसायी तथा अर्धव्यावसायीहरुलाई प्रदान गर्ने एउटा छुट्टै स्वायत्त निकाय स्थापना गर्ने ।

३. उद्देश्य :

- ३.१ स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तर विकास तथा सुधाका क्रियाकलापहरुलाई सबै प्रकारका स्वास्थ्य सेवा कार्यत्रलमहरुसंगै एकीकृत गर्ने ।
- ३.२ स्वास्थ्य सेवाग्राहीको आवश्यकता पूरा गर्न सबै स्वास्थ्य संस्थाहरुमा स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तर सुनिश्चितता प्रणाली (Quality Assurance System) र गुणस्तर सुधारका गतिविधिहरु राम्रोसँग संञ्चालन गरिएको सुनिश्चित गर्ने ।

४. नीति :

- ४.१ स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तर सुनिश्चित गर्न यस सेवालाई अत्यावश्यकिय स्वास्थ्य सेवा प्रणालीकै एक अभिन्न अंगको रूपमा विकास गर्ने ।
- ४.२ गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवा सुनिश्चित गर्न गैरसरकारी, निजी क्षेत्र र समुदायसँग साभेदारी विकास गर्ने ।
- ४.३ गुणस्गरीय सुनिश्चित गर्न मामदण्डहरु विकसित गरी यसको दिगोपना कायम राख्न अनुगमन र मूल्याङ्कन प्रणाली केन्द्रदेखि जिल्लास्तरसम्म समुदायमुखी बनाउने ।

५. रणनीति :

राष्ट्रिय नीतिले परिभाषित गरेअनुसार स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तरमा सुधार ल्याउनका लागि अवलम्बन गरिने रणनीतिहरु निम्नानुसार हुनेछन्:

- ५.१ स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तरसँग सम्बन्धित नीति तथा रणनीति परिमार्जन, कार्यान्वयन, समन्वय र अनुगमन गर्नको लागि केन्द्र तथा जिल्लास्तरमा समिति गठन गरिनेछ ।
- ५.२ स्वास्थ्य सेवा विभाग, व्यवस्थापन महाशाखा अन्तर्गत एउटा छुट्टै गुणस्तर निर्धारण शाखा स्थापना गरि सो शाखालाई गुणस्तर सुधारका लागि केन्द्रविन्दु (Focal Point) को रूपमा विकसित गरिनेछ । साथै उक्त शाखा मार्फत देश भरका सरकारी तथा गैर सरकारी संस्थाहरुको गुणस्तर निर्धारण सम्बन्धी क्रियाकलाप संचालन गर्ने तथा अनुगमन मूल्याङ्कन गर्ने कार्य गरिने छ ।
- ५.३ प्रथम चरणमा निम्न लिखित चार प्रकारका अत्यावश्यकिय स्वास्थ्य सेवाहरुको मापदण्ड, निर्देशिका तथा क्लिनिक प्रोटोकलहरुको निर्माण तथा पुनरावलोकन गरिनेछ :

- ❖ प्रजनन् स्वास्थ्य (सुरक्षित मातृत्व तथा नवजात शिशु स्वास्थ्य र परिवार नियोजन)
- ❖ बालस्वास्थ्य (राष्ट्रिय खोप कार्यक्रम, पोषण कार्यक्रम र समुदायमा आधारित एकीकृत बालरोग व्यवस्थापन)
- ❖ सरुवा रोग नियन्त्रण (क्षयरोग, कृष्ठरोग एच.आई.भी./एड्स तथा यौन रोग, औलो कालाजार र जापानिज इन्सेफलाइटिस)
- ❖ बहिरंग सेवा

अन्य स्वस्थ सेवाहरूको मापदण्ड, निर्देशिका तथा क्लिनिकल प्रोटोकलहरू पछि क्रमशः तयार गरिनेछ । नियमित सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन गरेर यी सामाग्रीहरूको उचित उपयोग गर्न गराउन बढी जोड दिइनेछ ।

- ५.४ स्थानीय स्रोत परिचालन गरेर गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवा प्रदान गर्नका लागि स्वास्थ्य संस्थाको व्यवस्थापन कार्यमा स्थानीय समुदायलाई संलग्न गराईनेछ ।
- ५.५ उपयुक्त प्रकारका सूचना, शिक्षा, सञ्चार तथा व्यवहार परिवर्तन सम्बन्धी सञ्चार गतिविधिहरू सञ्चालन गरेर आम जनतामा गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवामा उपभोक्ताको अधिकार तथा जिम्मेवारीबारे सचेतना बृद्धि गरिनेछ ।
- ५.६ विभिन्न तहमा सञ्चालित गुणस्तर सुधारका क्रियाकलापहरूको नियमित अनुगमन गरिनेछ र वर्तमान प्रगति समिक्षा पद्धतिअन्तर्गत नै एकीकृत रूपमा त्यस्ता गतिविधिहरूको पनि समीक्षा गरिनेछ ।
- ५.७ स्वास्थ्य सेवा प्रदायक तथा व्यवस्थापकहरूका लागि तालीम/अभिमुखीकरण कार्यक्रम सञ्चालन गरेर गुणस्तरीय सेवाको महत्व, सेवा प्रदान तथा गुणस्तर सुधारका उपायहरू र गुणस्तरीय सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताको अधिकारबारे उनीहरूलाई समुचित जानकारी प्रदान गरिनेछ ।
- ५.८ विभिन्न तहका सरकारी तथा गैरसरकारी स्वास्थ्य संस्थाहरूमा गुणस्तर सुधारका प्रक्रियाहरूको (योजना तर्जुमा, कार्यान्वयन, अनुगमन समस्या समाधान इत्यादि) सुरुवात गरिनेछ ।
- ५.९ मेडिकल परीक्षण तथा मृत्युको छानविन पद्धतिलाई (मातृमृत्युको छानविन, नवजात शिशु मृत्युको छानविन, इत्यादि) प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्रसम्म क्रमशः स्थापित गरिनेछ । जिल्लास्तरीय गुणस्तर सुधार समितिले परीक्षण तथा छानविन कार्य गर्नेछ ।
- ५.१० उपभोक्ताको सन्तुष्टिका लेखाजोखागर्न र स्वास्थ्य नीति तथा कार्यक्रमको सुधार, निर्माणमा उनीहरूको संलग्नता बृद्धि गर्न गुणस्तर सुधार कार्यको सामाजिक परीक्षण गर्ने कार्यको शुरुवात गरिनेछ ।
- ५.११ स्वास्थ्य सेवाका उपभोक्ताहरूलाई सेवा प्रदान गर्नुभन्दा अगावै उनीहरूले उपयोग गर्न लागेको स्वास्थ्य सेवाको सम्भावित जोखिम, फाईदा, प्रभावकारिता र उक्त सेवाको विकल्पका बारेमा उचित परामर्शद्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान गरिनेछ ।

- ५.१२ स्वास्थ्य तथा जनसङ्ख्या मन्त्रालयद्वारा तयार गरिएका राष्ट्रिय मापदण्ड निर्देशिका तथा प्रोटोकलहरूको सरकारी तथा गैरसरकारी एवम् निजी क्षेत्रका समेत सबै स्वास्थ्य सेवा प्रदायकहरूले अनुसरण गर्नेछन् ।
- ५.१३ सबै स्तरका सरकारी तथा गैरसरकारी एवम् निजी क्षेत्रका स्वास्थ्य संस्थाहरूको गुणस्तर शाखावाट नियमित अनुगमन र ती संस्थाहरूलाई आवश्यक सहयोग प्रदान गरिनेछ ।
- ५.१४ नेपाल स्वास्थ्य अनुसन्धान परिषद्सँग समन्वय गरेर स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तर प्रवर्द्धनका लागि आवश्यक अध्ययन तथा अनुसन्धान कार्य गरिनेछ ।
- ५.१५ विभिन्न तहमा सम्वद्ध पक्षहरूबीच अन्तर क्षेत्रीय समन्वयलाई सुदृढीकरण गरिनेछ ।
- ५.१६ स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तर सुधार गर्ने कार्य अत्यावश्यकिय स्वास्थ्य सेवा प्रणालीकै एक अभिन्न अंग हुनेछ ।
- ५.१७ अस्पतालहरूको गुणस्तरीय प्रमाणिकरण (Hospital Accreditation) गर्ने कार्य प्रयाली स्थापना गरी विस्तार गर्दै लगिने छ ।

अनुसूची -१

स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालयस्तरीय गुणस्तर सुनिश्चितता निर्देशक समिति

गठन :

१. प्रमुख विशेषज्ञ	चिकित्सा महाशाखा (स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय)	-	अध्यक्ष
२. महानिर्देशक/निर्देशक	स्वास्थ्य सेवा विभाग, आयुर्वेद विभाग र औषधि व्यवस्था विभाग (३ जना)	-	सदस्य
३. प्रतिनिधि	नेपाल स्वमस्थ्य अनुसन्धान परिषद्	-	सदस्य
४. प्रतिनिधि	विभिन्न परिषद्वाट (२जना)	-	सदस्य
५. कानून अधिकृत	स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय	-	सदस्य
६. प्रतिनिधि	उपभोक्ता मञ्च	-	सदस्य
७. प्रतिनिधि	निजी स्वास्थ्य संस्था संघ (एफिन)	-	सदस्य
८. प्रमुख	अनुगमन मूल्याङ्कन, जनस्वास्थ्य प्रशासन महाशाखा, स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय	-	सदस्य सचिव

कार्यक्षेत्र :

स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालयमा गुणस्तर सुनिश्चितता निर्देशक समिति मूल समितिको रूपमा रहनेछ : यसले तल उल्लिखित काम गर्ने छ :

- सरकारी, निजी तथा गैर सरकारी संस्थाद्वारा गरिने सबै गुणस्तर सम्बन्धी कार्यक्रमको नियमन (Regulate) गर्ने ।
- स्वास्थ्य सेवा विभाग व्यवस्थापन महाशाखा अन्तर्गत रहने गुणस्तर निर्धारण शाखालाई गुणस्तरीय कार्यक्रम/कृयाकलाप कार्यान्वयन गर्न आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान गर्ने ।
- स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तरको सुधारको लागि राष्ट्रिय गुणस्तर निर्धारण नीति परिमार्जन तथा रणनीति निर्माण सम्बन्धी कार्य अध्यावधिक गर्ने ।
- स्वास्थ्य सेवाको सुधारका लागि अनुसन्धानात्मक क्रियाकलापको अनुमोदन गर्ने ।
- गुणस्तर निधाएरण निर्देशक समितिको बैठक कम्तिमा वर्षमा एक पटक बस्नेछ । उक्त बैठकमा आवश्यकता अनुरूप समितिमा सम्बन्धित संगठन/संस्था तथा व्यक्तिलाई आमन्त्रित गर्न सकिनेछ ।

अनुसूचि - २

जिल्लास्तरीय गुणस्तर सुनिश्चितता कार्य समितिको गठन तथा कार्यक्षेत्र

गठन :

१. जिल्ला स्वास्थ्य/जनस्वास्थ्य प्रमुख - अध्यक्ष
२. मेडिकल सुपरिटेन्डेन्ट वा प्रतिनिधि, जिल्ला अस्पताल - सदस्य
३. अस्पताल नर्सिङ प्रमुख - सदस्य
४. ल्याव टेक्नीसियन, जिल्ला स्वास्थ्य/जनस्वास्थ्य कार्यालय/अस्पताल - सदस्य
५. जिल्ला स्वास्थ्य/जनस्वास्थ्य कार्यालयका हेल्थ असिस्टेन्ट/पब्लिक हेल्थ नर्स - सदस्य
६. जिल्ला स्वास्थ्य/जनस्वास्थ्य कार्यालयका तथ्याङ्क सहायक - सदस्य
७. गैर सरकारी संस्था/नर्सिङहोमका प्रतिनिधि - सदस्य
८. उपभोक्ता मञ्चका प्रतिनिधि - सदस्य
९. जिल्ला स्वा./जन स्वास्थ्य कार्यालयका जनस्वास्थ्य अधिकृत वा निरीक्षक - सदस्य सचिव

कार्यक्षेत्र :

- स्वास्थ्य सेवा विभाग, व्यावस्थापन महाशाखाको गुणस्तर निर्धारण शाखाबाट प्राप्त नीति निर्देशनको आधारमा गुणस्तर सम्बन्धी क्रियाकलाप सञ्चालन गर्ने ।
- जिल्ला भित्र संचालित विभिन्न निजी, गैर सरकारी तथा सरकारी स्वास्थ्य संस्थाहरुमा मापदण्ड अनुसारको स्वास्थ्य सेवा दिएको सुनिश्चित गर्ने ।
- जिल्ला भित्र संचालित विभिन्न निजी, गैर सरकारी तथा सरकारी स्वास्थ्य संस्थाहरुको अनुगमन तथा मूल्याङ्कन गर्ने ।
- गुणस्तर सुधारको लागि सरकारी, गैरसरकारी तथा निजी स्वास्थ्य संस्थाहरुलाई आवश्यक पृष्ठपोषण दिने तथा मेडिकल अडिट गर्ने ।
- जिल्ला भित्र गुणस्तर सुधारको लागि गुणस्तर सम्बन्धी कृयाकलापको योजना तर्जुमा गर्ने तथा कार्यान्वयन गर्ने ।
- सरकारी, गैर सरकारी तथा निजी स्वास्थ्य संस्थाहरुले सञ्चालन गर्ने गुणस्तर निर्धारण सम्बन्धी कृयाकलाप कार्यान्वयन गर्न समन्वय गर्ने ।

- स्वास्थ्य सेवा विभाग, व्यवस्थापन महाशाखाको गुणस्तर निर्धारण शाखामा आवश्यक सल्लाह सिफारिस सहित प्रतिवेदन गर्ने ।
- निजी तथा गैरसरकारी स्वास्थ्य संस्था संचालन, स्थापना तथा नविकरण गर्न सम्बन्धित सिफारिस गर्ने ।

जिल्लास्तरीय गुणस्तर निर्धारण कार्य समितिको बैठक वर्षमा कम्तीमा ३ पटक र आवश्यक परेमा सो भन्दा बढि पटक बस्न सक्ने छ । आवश्यकता अनुसार बैठकमा सम्बन्धित संघ, संस्थाका प्रतिनिधि तथा अन्य व्यक्तिलाई निमन्त्रणा गर्न सक्ने छ ।

नेपाल कानून आयोग

अनुसूचि-३

गुणस्तर अनुगमन सूचकहरु

विशेषतः स्वास्थ्य सेवाका सन्दर्भमा सेवाको गुणस्तरको परिमाण मापन गर्न धेरै कठिन कार्य भन्नुमा अत्युक्ति नहोला । त्यसकारण गुणस्तर मापन कार्य विभिन्न कुराहरु जस्तो निरीक्षण, सेवा प्रदान गर्ने व्यक्तिको व्यवहार, सिप र ज्ञान साथै सुपरिवक्षकको व्यक्तिगत धारणा आदिमा आधारित हुन्छ । जे भएतापनि गुणस्तरीय सेवाका क्रियाकलापहरुको लागत (Input), प्रकृया र त्यसको नतिजाको अवलोकन तथा मूल्याङ्कन गर्दा सूचकको आवश्यकता पर्ने देखिन्छ । प्रत्येक स्वास्थ्य संस्थाहरुले विभिन्न तहबाट प्रदान गरिने स्वास्थ्य सम्बन्धी सेवाहरुको आधारमा अनुगमन सूचक तय गर्नुपर्नेछ । स्वास्थ्य सेवाको गुणस्तर केहि सूचकहरु तल दिइएको छ :

लगत मापक सूचकहरु (Input Indicator)	प्रक्रिया मापक सूचकहरु (Process Indicator)	प्रतिफलमापक सूचकहरु (Output Indicator)
<ul style="list-style-type: none"> ● प्रत्येक स्वास्थ्य संस्थामा गुणस्तरीय व्यवस्थापन प्रणालीको स्थापना ● सेवा प्रदायकलाई मापदण्ड र प्रोटोकल प्रयोग सम्बन्धी प्रदान गरिएको अभिमुखीकरण तालिम ● दक्ष र सीपयुक्त जनशक्तिको उपलब्धता ● स्वास्थ्य सेवा सम्बन्धी आचारसंहिताको उपलब्धता ● क्रियाशील प्रेषण 	<ul style="list-style-type: none"> ● मापदण्ड, निर्देशिका र प्रोटोकल अनुसारको सेवा प्रवाह ● उपभोक्तालाई सेवाका वारेमा सल्लाह र सुझाव ● सेवाको नियमितता र ठिक समयमा फलोअपको सुनिश्चितता ● मापदण्ड अनुसार सेवा प्रदायकको व्यवहारको अवलोकन ● मापदण्ड अनुसार 	<ul style="list-style-type: none"> ● सन्तुष्ट उपभोक्ता ● अस्पतालजन्य संक्रमणदर ● मृत्युदर ● निको हुने दर ● रोगवाट हुने जटिलता दर औसत प्रति विरामा अस्पतालको बसाई दिन ● पोष्ट अपरेटिभ मृत्युदर

<p>प्रणालीको स्थापना</p> <ul style="list-style-type: none"> ● क्रियाशील स्वास्थ्य व्यवस्थापन समिति ● व्यक्ति र संस्थाको इजाजत नवीकरण तथा प्रमाणीकरण ● निर्धारित मापदण्ड अनुसारको भौतिक सुविधा, जनशक्ति, आषधि उपकरणको उपलब्धता 	<p>संक्रमण रोकथाम अभ्यास</p> <ul style="list-style-type: none"> ● सेवा प्रवाहमा तत्परता ● स्वास्थ्य व्यवस्थापन समितिको सहयोग (स्रोत, सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन) ● सेवाको अभिलेखहरु व्यवस्थित राखिएको ● सामाजिक परीक्षण (Audit) कार्य भैरहेका ● मेडिकल परीक्षण कार्य भैरहेको ● उपभोक्ताको गोपनीयता कायम गरिएको 	
--	--	--

अनुसूचि- ४

कार्यगत परिभाषा (Operational Definition)

स्वास्थ्य सेवामा गुणस्तर र गुणस्तरको सुनिश्चितताको अर्थलाई एकै किसिमबाटमात्र व्याख्या गर्न सम्भव हुदैन । तथापि, निम्न लिखित व्याख्याबाट यी दुवैको अर्थ बुझ्न केही हदसम्म सहयोग पुग्दछ:

(क) स्वास्थ्य सेवामा गुणस्तर (Quality Health Service)

स्वास्थ्य सेवामा गुणस्तर भन्नाले त्यस्तो स्वास्थ्य सेवालाई जनाउँछ, जसले सेवाग्राही वा उपभोक्ताहरूको आवश्यकता र चाहाना पुरा गर्न सक्छ । राष्ट्रिय स्तरको मापदण्ड र मान्यता अनुसारको तालिम प्राप्त तथा दक्ष स्वास्थ्यकर्मीद्वारा स्थानीय श्रोतको अधिकतम उपयोग गरी अपेक्षा गरे अनुरूप सेवाको लक्ष्य हासिल गर्न सक्छ र स्वास्थ्यकर्मी तथा उपभोक्ता दुवैलाई फाईदा पुऱ्याउनु का साथै खता न्यून गर्न प्रभावकारी भूमिका निर्वाह गर्न सक्दछ ।

(ख) गुणस्तरको सुनिश्चितता (Quality Assurance)

“स्वास्थ्य सेवामा गुणस्तरको सुनिश्चितता एउटा निरन्तर चलिरहने प्रक्रिया हो, जसले स्वास्थ्य सेवाका विभिन्न तहमा प्रदान गरिने सेवाको उच्चतम गुणस्तर कायम तथा वृद्धि गर्दछ । यस अर्न्तगत प्रोटोकल तथा मापदण्डहरूको प्रयोग, स्वास्थ्य सेवा सूचाङ्कको विकास, मापदण्डहरूको विकास, मापदण्डहरूको प्रयोग गरी गुणस्तरको अनुगमन, समस्या तथा समाधानका उपायहरूको पहिचान आदि गतिविधिहरू समावेश हुन्छन् ।”