इकाई 1

अस्पताल प्रबंधन प्रणाली

परिचय

किसी व्यक्ति और आबादी के स्वास्थ्य को कई कारक, जैसे कि भोजन, आवास, कपड़े, सफाई और स्वच्छता, जीवन शैली, प्रदूषण, जलवायु, आदि प्रभावित कर सकते हैं। स्वास्थ्य देखभाल में विभिन्न स्वास्थ्य और संबंधित एजेंसियों द्वारा किसी व्यक्ति या जनसंख्या को प्रदान की जाने वाली सभी सेवाएं शामिल हैं। ये स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली द्वारा वितरित की जाती हैं, जिसमें स्वास्थ्य क्षेत्र का प्रबंधन और इसकी संगठनात्मक संरचना शामिल है।

इस इकाई में भारत के स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली, व्यक्तिगत स्वच्छता प्रथाओं और आचरण के कोड के बारे में छात्रों को ज्ञान प्रदान किया गया है और जिसका पालन एक जनरल ड्यूटी सहायक (जीडीए) के द्वारा किया जाता है। इसमें एक अस्पताल के कामकाज में जीडीए और सहायक विभागों की भूमिका, अस्पतालों की बदलती अवधारणा, एक अस्पताल प्रशासक की भूमिका, अस्पताल प्रबंधन और अस्पताल सेवाओं के कार्यों को दर्शाया जाता है। प्रौद्योगिकी में प्रगति के साथ, एक अस्पताल का प्रबंधन विभिन्न सॉफ्टवेयरों के उपयोग से बनाया गया है, जो अस्पताल संचालन के सभी पहलुओं का समन्वय करता है। फ्रंट ऑफिस प्रबंधन से लेकर अधिकांश व्यापक प्रक्रियाओं तक – एक अस्पताल में सभी तरह के कार्य किए जाते हैं। इस प्रकार, यह रोगियों के लिए कामकाज को आसान बनाने के लिए आपस में जुड़ा हुआ है।

चित्र 1.1 एक अस्पताल

सत्र 1 भारत में प्राथमिक, निजी और सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्रों के सेवा नेटवर्क से संबंधित है।

जीडीए एक अस्पताल में काम करते समय डॉक्टरों, नर्सों और अन्य सहायक कर्मचारियों की सहायता करता है। वह अपने कर्तव्यों, भूमिका और सीमाओं के बारे में सूचित रहता है, गुणवत्ता कार्य पर ध्यान केंद्रित करने से उसे अधिक लाभ मिलता है। अस्पताल के कर्मचारियों के अधिकारों को सुरक्षित रखने या नौकरी की भूमिका से संबंधित आचार संहिता को समझने के लिए कार्य प्रतिबद्धता के प्रति दक्षता लाने की उम्मीद की जाती है जिससे अंततः रोगी देखभाल मानकों में सुधार आता है। जीडीए का कर्तव्य मरीजों के आराम, डॉक्टरों और नर्सों की सहायता करना और अस्पताल में स्वच्छ और साफ सुथरा वातावरण बनाए रखना है।

दूसरे और तीसरे सत्र एक जीडीए की भूमिका, गुणों और कार्यों के बारे में जानकारी दी गई हैं।

सत्र 4 में एक जीडीए के लिए स्वच्छता, हाथ धोने और व्यक्तिगत तैयारी के महत्व को बताया गया है। व्यक्तिगत स्वच्छता अच्छे स्वास्थ्य का पूरक है। स्वच्छता की उपेक्षा करने से कई संक्रामक रोग हो सकते हैं।

इसलिए, स्वच्छता मानकों में सुधार से कई महामारियों को रोका जा सकता है। प्रत्येक व्यक्ति की ओर से व्यक्तिगत और पर्यावरणीय स्वच्छता बनाए रखने में मिले योगदान से समाज के स्वास्थ्य मानक सूचकांक पर प्रभाव होता है। हम मुंह की स्वच्छता, स्नान, ड्रेसिंग, आदि का एक निर्धारित क्रम का पालन करते हैं, जिससे हमारे शरीर को साफ रखने की आदत का विकास होता है। इस इकाई में आप सामग्री को समझने से, आप हाथ को कैसे धोना है और व्यक्तिगत तैयारी करनी है, और ये कैसे स्वस्थ जीवन को बनाए रखने में मदद करते हैं, इन सबके बारे में जानेंगे।

सत्र 1 : स्वास्थ्य देखभाल प्रदायगी प्रणाली

स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली Health care systems

विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) के अनुसार, ''एक स्वास्थ्य प्रणाली में वे सभी संगठन, लोग और कार्य शामिल होते हैं, जिनका प्राथमिक उद्देश्य स्वास्थ्य को बढ़ावा देना, बहाल करना या बनाए रखना है। इसमें स्वास्थ्य के निर्धारकों, साथ ही साथ अधिक प्रत्यक्ष स्वास्थ्य सुधार गतिविधियों को प्रभावित करने के प्रयास शामिल हैं। इसलिए, एक स्वास्थ्य प्रणाली सार्वजनिक स्वामित्व वाली सुविधाओं के पिरामिड से अधिक है जो व्यक्तिगत स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करती है। इसमें शामिल है, उदाहरण के लिए, घर पर अपने बीमार बच्चे की देखभाल करने वाली

मां, निजी प्रदाता, व्यवहार परिवर्तन कार्यक्रम, वेक्टरकंट्रोल अभियान, स्वास्थ्य बीमा संगठन, व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा कानून। इसमें स्वास्थ्य कर्मचारियों द्वारा अंतर–क्षेत्रीय कार्रवाई शामिल है, उदाहरण के लिए, महिला शिक्षा को बढ़ावा देने के लिए शिक्षा मंत्रालय को प्रोत्साहित करना, बेहतर स्वास्थ्य का एक जाना माना निर्धारक।''

भारत में स्वास्थ्य सेवा एक राज्य का मुद्दा है। इस सेवा की प्रदायगी केंद्र और राज्य सरकारों, और स्थानीय निकायों के स्वामित्व वाले संस्थानों द्वारा की जाती है। केंद्र राष्ट्रीय मानकों और नियमों के विकास और निगरानी के लिए जिम्मेदार है, राज्यों को निधि एजेंसियों के साथ जोड़ने और स्वास्थ्य कार्यक्रमों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए योजनाओं को प्रायोजित करने के लिए जिम्मेदार है। भारत में अधिकांश स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं निजी क्षेत्र द्वारा प्रदान की जाती हैं। सरकारी और निजी क्षेत्र भारत के – ग्रामीण और शहरी दोनों ही क्षेत्रों में स्वास्थ्य देखभाल को सुलभ बनाने में मदद करते हैं।

भारत में स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली या मॉडल को निम्नलिखित क्षेत्रों या कार्यक्रमों के तहत वर्गीकृत किया जा सकता है :

सार्वजनिक स्वास्थ्य क्षेत्र (Public health sector)

प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल (Primary health care)

- ग्राम–स्तर पर मान्यता प्राप्त सामाजिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता
- ग्राम–स्तरीय सहायक नर्स मिडवाइफ (एएनएम), एक ग्राम–स्तरीय स्वास्थ्य कार्यकर्ता, जो समुदाय और स्वास्थ्य सेवाओं के बीच पहला संपर्क व्यक्ति है
- उप–केंद्र
- प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र

अस्पताल या स्वास्थ्य केंद्र (Hospitals or health centres)

- सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र
- ग्रामीण अस्पताल
- जिला अस्पताल या स्वास्थ्य केंद्र
- स्पेशलिटी अस्पताल
- टीचिंग अस्पताल

इससे एक विचार आता है ...

भले ही अधिकांश भारतीय जनसंख्या गाँव या ग्रामीण क्षेत्र में रहते हैं, शहरी क्षेत्रों में अधिक अस्पताल हैं। क्यों? कारण बताएं।

निजी क्षेत्र (Private sector)

- निजी अस्पताल, पॉलीक्लिनिक्स, नर्सिंग होम और डिस्पेंसरी
- सामान्य चिकित्सक और क्लीनिक

चिकित्सा देखभाल के स्तर (Levels of medical care)

स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं, आम तौर पर, चार स्तरों पर वर्गीकृत की जाती हैं, जैसे, प्राथमिक, माध्यमिक, तृतीयक और चतुर्धातुक। ये स्तर विभिन्न प्रकार की देखभाल का प्रतिनिधित्व करते हैं, जिसमें विभिन्न प्रकार की जटिलताएं होती हैं।

प्राथमिक देखभाल स्तर (Primary care level)

प्राथमिक देखभाल प्रदाता डॉक्टर, नर्स या चिकित्सक सहायक हो सकते हैं। यह व्यक्तियों, परिवार और समुदाय के साथ संपर्क का पहला स्तर है, जहां प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल (आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल) प्रदान की जाती है। इस स्तर पर लोगों की अधिकांश स्वास्थ्य समस्याओं का समाधान किया जा सकता है। यह इस स्तर पर है कि स्वास्थ्य देखभाल सबसे प्रभावी होगी। भारतीय संदर्भ में, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों (पीएचसी) और उनके उप–केंद्रों द्वारा बहुउद्देशीय स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं, ग्राम स्वास्थ्य मार्गदर्शकों और प्रशिक्षित स्वास्थ्य देखभाल श्रमिकों द्वारा प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल प्रदान की जाती है। प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करने के अलावा, ग्रामीण स्वास्थ्य देखभाल केंद्र ग्रामीण लोगों और संगठित स्वास्थ्य क्षेत्र के बीच सांस्कृतिक और संचार अंतराल को कम करते हैं।

माध्यमिक देखभाल स्तर (Secondary care level)

अगले स्तर माध्यमिक (मध्यवर्ती) स्वास्थ्य देखभाल केंद्र आते हैं। इस स्तर पर, अधिक जटिल समस्याओं से निपटा जाता है। भारत में, इस तरह की देखभाल आम तौर पर जिला अस्पतालों और सामुदायिक स्वास्थ्य देखभाल केंद्रों द्वारा प्रदान की जाती है, जो पहले रेफरल बिंदु के रूप में भी काम करती है। माध्यमिक देखभाल का अर्थ है कि एक मरीज का इलाज विशेषज्ञों द्वारा किया जाएगा। ये विशेषज्ञ या तो शरीर की एक विशिष्ट प्रणाली / भाग या एक विशिष्ट बीमारी या स्थिति पर ध्यान केंद्रित करते हैं। उदाहरण के लिए, यदि किसी को हृदय की समस्या है, तो व्यक्ति को हृदय रोग विशेषज्ञ से परामर्श करने की आवश्यकता है। यदि कोई व्यक्ति डायबिटीज और थायराइड जैसी हार्मोन और बीमारियों से संबंधित समस्याओं से पीड़ित है, तो उसे एंडोक्राइनोलॉजिस्ट से परामर्श करना चाहिए।

तृतीयक देखभाल स्तर (Tertiary care level)

तृतीयक स्तर माध्यमिक देखभाल स्तर से अधिक विशिष्ट है। इसके लिए विशिष्ट सुविधाओं और अत्यधिक विशिष्ट स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं का ध्यान देने की आवश्यकता है। यह क्षेत्रीय या केंद्रीय स्तर के संस्थानों द्वारा प्रदान किया जाता है। उदाहरण के लिए, कोरोनरी धमनी बाईपास सर्जरी के उपचार के लिए अत्यधिक विशिष्ट उपकरण और विशेषज्ञता की आवश्यकता होती है।

चतुर्दिक देखभाल (Quaternary care)

यह तृतीयक देखभाल का विस्तार है, और अधिक विशिष्ट और अत्यधिक असामान्य है। सभी अस्पताल या चिकित्सा केंद्र चतुर्दिक देखभाल प्रदान नहीं कर सकते। इसमें प्रयोगात्मक दवाएं और प्रक्रियाएं शामिल हैं।

सोचो, मैं कमाता हूं और चर्चा करता हूं ...

दुनिया भर में अपनाई जाने वाली विभिन्न स्वास्थ्य सेवा प्रणालियों या मॉडलों का पता लगाएं और वर्ग में उनके पेशेवरों और विपक्षों पर चर्चा करें।

अस्पताल का अर्थ (Meaning of hospital)

विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) के अनुसार, एक अस्पताल सामाजिक और चिकित्सा संगठन का एक अभिन्न अंग है, जिसका कार्य जनसंख्या को निवारक और उपचारात्मक – पूर्ण स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करना है। एक अस्पताल की आउट पेशेंट सेवाएं एक क्षेत्र में समुदायों तक पहुंचती हैं। अस्पताल स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के प्रशिक्षण के लिए एक केंद्र के रूप में भी कार्य करता है और जैव–सामाजिक शोध करता है।

अस्पताल की व्यवस्था (Hospital set up)

एक अस्पताल विभिन्न घटकों के साथ एक प्रणाली है जो उद्देश्यों के एक सेट को प्राप्त करने के एक सामान्य उद्देश्य से एकीकृत होती है। एक अस्पताल के विभिन्न प्रणालियों और उप प्रणालियों को चित्र 1.2 में दर्शाया गया है।

एक अस्पताल के घटक			
क्लिनिकल और नर्सिंग	समर्थन सेवाएं		अन्य सेवाएं
• बाह्य रोगी / अंतरंग रोगी • आपातकाल और अन्य सेवाएं	नैदानिक सेवाएं	जनरल ड्यूटी सहायक का गैर–नैदानिक समर्थन	कार्मिक, वित्त और प्रबंधन सेवाएं

चित्र 1.2 एक अस्पताल के घटक

इन सभी सेवाओं का प्रदर्शन प्रणाली के अंदर विभिन्न घटकों के सहयोग और समन्वय पर निर्भर है। व्यक्तिगत उप–प्रणालियों में सबसे अच्छा रोगी देखभाल प्रदान करने के लिए स्वतंत्र लक्ष्य हैं। यह अनुमान लगाया जा सकता है कि अस्पताल अत्यधिक जटिल, सामाजिक, आर्थिक और वैज्ञानिक संगठन हैं जिनका कार्य व्यापक स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्रदान करना है।

खोजें और कमाएं ....

हमारे क्षेत्र के पास स्वास्थ्य देखभाल प्रणालियों के बारे में पता करें और उनके द्वारा किए जाने वाले कार्यों के अनुसार उन्हें वर्गीकृत करें।

इससे एक अस्पताल के मजबूत प्रबंधन की आवश्यकता की व्याख्या की जाती है। यहां का प्रबंधन अस्पताल या एक स्वास्थ्य इकाई के कामकाज के प्रबंधन में मदद करता है। यह नैदानिक, गैर–नैदानिक और सहायक विभागों जैसे स्वास्थ्य देखभाल इकाई के विभिन्न विभागों को एकीकृत करता है। स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं व्यापक, निवारक, उपचारात्मक और पुनर्वास योग्य होनी चाहिए। ये सेवाएं भारत में विभिन्न प्राथमिक, निजी और सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्रों के नेटवर्क के माध्यम से प्रदान की जाती हैं।

एक अस्पताल के कार्य (Functions of a hospital)

स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं का उद्देश्य किसी समुदाय की सभी स्वास्थ्य आवश्यकताओं को प्रभावी ढंग से पूरा करना है। अस्पताल समुदाय के स्वास्थ्य को बनाए रखने और बहाल करने में एक प्रमुख भूमिका निभाते हैं। अस्पतालों के मुख्य कार्य निम्नानुसार हैं :

- बहाल करने की सुविधा
- निवारक
- स्वास्थ्य और चिकित्सा में प्रशिक्षण और अनुसंधान

पुनर्स्थापनात्मक कार्य (Restorative function)

अस्पताल के विभिन्न पुनर्स्थापनात्मक कार्यों में निम्नलिखित शामिल हैं:

नैदानिक गतिविधि (Diagnostic activity)

इसमें चिकित्सा, सर्जिकल और अन्य विशिष्टताओं और विशिष्ट नैदानिक प्रक्रियाओं सहित इन पेशेंट सेवाएं शामिल हैं।

उपचारात्मक गतिविधि (Diagnostic activity)

इसमें सभी बीमारियां या बीमारियों का इलाज शामिल है।

पुनर्वास गतिविधि (Rehabilitative activity)

इसमें शारीरिक, मानसिक और सामाजिक पुनर्वास शामिल है।

आपातकालीन सेवाएं (Emergency services)

इसमें दुर्घटनाओं, प्राकृतिक आपदाओं, महामारी आदि से निपटने के लिए आवश्यक आपातकालीन सेवाएं प्रदान करना शामिल है।

निवारक कार्य (Preventive functions)

अस्पताल विभिन्न निवारक कार्य भी करते हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं :

- गर्भधारण और प्रसव की निगरानी
- बच्चों की सामान्य वृद्धि और विकास का पर्यवेक्षण
- संचारी रोगों का नियंत्रण
- लंबी बीमारी की रोकथाम
- स्वास्थ्य शिक्षा सेवाओं का प्रावधान

- व्यावसायिक स्वास्थ्य सेवाएं
- निवारक स्वास्थ्य जांच

प्रशिक्षण और अनुसंधान गतिविधियां (Training and research activities)
Training and research activities

एक अस्पताल की प्रशिक्षण गतिविधियां, आम तौर पर, चिकित्सा, पैरामेडिकल और अन्य सहायक कर्मचारियों (नैदानिक या गैर–नैदानिक) के प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है और सुविधा में काम करती हैं। आम तौर पर निम्न के लिए प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है :

- चिकित्सा स्नातक
- नर्स और दाई
- विशेषज्ञ और स्नातकोत्तर
- चिकित्सा सामाजिक कार्यकर्ता
- पैरा मेडिकल स्टाफ

अस्पतालों द्वारा किए गए शोध कार्य निम्नलिखित क्षेत्रों में चिकित्सा प्रौद्योगिकी और सेवाओं की वृद्धि के लिए हैं :

- स्वास्थ्य और रोगों के शारीरिक, मनो वैज्ञानिक और सामाजिक पहलू
- नैदानिक दवा
- अस्पताल प्रथाएं और प्रशासन

अस्पतालों का वर्गीकरण (Classification of hospitals)

अस्पतालों को विभिन्न मानदंडों के आधार पर वर्गीकृत किया गया है, जिसमें शामिल हैं

आकार या बिस्तर की क्षमता (Size or bed capacity)

एक अस्पताल का आकार उसके बेड की संख्या से निर्धारित होता है, जिसके आधार पर, अस्पतालों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है :

छोटा अस्पताल : 100 या उससे कम बेड
मध्यम आकार का अस्पताल : 101 से 300 बेड
बड़ा अस्पताल : 301 से 1000 बेड

विभिन्न प्रकार के अस्पतालों की बेड की संख्या इस प्रकार है :

शिक्षण और रेफरल अस्पताल : 200 से 300
जिला अस्पताल : 50 से 200
तालुका अस्पताल : 50 से 200
सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र : 30 से 50
प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र : 6 से 10

एक अस्पताल में विभिन्न सहायक विभागों में जनरल ड्यूटी सहायक की भूमिका (Role of General Duty Assistant in various supporting departments in a hospital)

बाह्य रोगी विभाग (Outpatient department)

एक बाह्य रोगी विभाग या एक ओपीडी का लाभ यह है कि अधिकांश जांच और उपचार एक मरीज को स्वीकार किए बिना यहां किए जा सकते हैं, इस प्रकार चिकित्सा व्यय की लागत में कमी आती है। ओपीडी के दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं :

- परामर्श और जांच
- निवारक और प्रचारक स्वास्थ्य देखभाल
- पुनर्वास सेवाएं
- स्वास्थ्य शिक्षा
- परामर्श

एक ओपीडी, आम तौर पर, एक अस्पताल के प्रवेश द्वार पर स्थित हो सकता है। यह इससे जुड़े अंतरंग रोगी क्षेत्र से अलग होना चाहिए। इसमें मेडिकल रिकॉर्ड विभाग (एमआरडी), एक्स–रे रूम, प्रयोगशाला, फार्मेसी और बिलिंग काउंटर तक आसान पहुंच होनी चाहिए। यह दुर्घटना के लिए आसानी से सुलभ होना चाहिए, लेकिन इससे भी अलग होना चाहिए।

नैदानिक सेवाएं						लैब
	जीडीए				जीडीए	
		नर्सिंग स्टाफ		प्रयोगशाला तकनीशियन		
हाउसकीपिंग	मैनुअल / ऑटोमेटिक	जीडीए	नर्सिंग अधीक्षक	नर्सिंग स्टाफ	जीडीए	प्रशासन
		जीडीए		नर्सिंग स्टाफ		
	मैनुअल / ऑटोमेटिक				जीडीए	
सफाई						आहार

चित्र 1.3 एक अस्पताल के विभिन्न विभागों में जनरल ड्यूटी सहायक की भूमिका को दर्शाने वाला फ्लोचार्ट

प्रयोगशालाएं (Laboratories)

आम तौर पर, एक अस्पताल में निम्नलिखित प्रयोगशालाएं होती हैं :

जीवाणु विज्ञान प्रयोगशाला (Bacteriology laboratory)

यहां बैक्टीरिया और उनके द्वारा उत्पादित विषाक्त पदार्थों से संबंधित परीक्षणों का आयोजन किया जाता है।

नैदानिक जैव रसायन प्रयोगशाला (Clinical biochemistry laboratory)

यहां नई दवाओं के रोगों के जैव रासायनिक और नैदानिक परीक्षणों के आधार पर परीक्षण और शोध किया जाता है।

हेमेटोलॉजी प्रयोगशाला (Haematology laboratory)

यह रक्त से संबंधित जांच, हीमोग्लोबिन निर्धारण, जमावट समय अध्ययन, लाल और सफेद रक्त कोशिका गिनती और एनीमिया, ल्यूकेमिया, आदि के लिए विशेष रक्त विकृति अध्ययन का संचालन करने के लिए जिम्मेदार है।

पैरासिटोलॉजी प्रयोगशाला (Parasitology laboratory)

इसमें परजीवियों के परजीवी, सिस्ट और डिंबों में पाए जाने वाले परजीवियों की उपस्थिति का अध्ययन शामिल है।

ब्लड बैंक Blood bank

इसमें रक्त एकत्र किया जाता है और बीमारियों के लिए परीक्षण किया जाता है, फिर यदि अस्पताल में भर्ती रोगियों में कोई हो तो रक्त ट्रांसफ्यूज़ किया जाता है, यह आसानी से बाह्य रोगी और चौबीसों घंटे काम करने के लिए उपलब्ध होना चाहिए। प्रयोगशालाओं को भूतल पर स्थित होना चाहिए।

चित्र 1.4 एक अस्पताल में प्रयोगशाला

रसोई या आहार विभाग (Kitchen or dietary department)

आहार विभाग रोगियों को उनकी आवश्यकताओं के अनुसार और डॉक्टरों द्वारा निर्धारित गुणवत्ता भोजन सेवा सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है। यह रोगियों को उन आहार के बारे में मार्गदर्शन करता है जो उन्हें छुट्टी होने के बाद लेना चाहिए। एक आहार स्टाफ सदस्य 15 से 20 रोगियों के लिए आवश्यक है। इस विभाग में डायटिशियन, फूड स्टोरकीपर, कुक, कुक सहायक और

चित्र 1.5 अस्पताल में रसोई या आहार विभाग

डिश वॉशर लगे हुए होते हैं। एक आहार विशेषज्ञ 200 बेड तक देख सकता है। एक कुक, एक कुक सहायक, एक बियरर और एक डिशवॉशर 20 रोगियों और कर्मचारियों के सदस्यों के लिए भोजन तैयार करने के लिए पर्याप्त है। खाद्य सेवा विभाग वर्ष भर काम करता है।

सफाई और लॉन्ड्री विभाग (Cleaning and laundry department)

सफाई और लॉन्ड्री विभाग अस्पताल में इस्तेमाल होने वाले पूरे लिनन (चादरों आदि) की देखभाल करता है। इसके निम्नलिखित कार्य हैं :

- गंदे लिनन (चादरों आदि) को धोना
- फटे हुए लिनन की मरम्मत
- खराब लिनन को बदलना

एक कपड़े धोने वाला ऑपरेटर 25–30 बेड के लिनन को धो सकता है।

चित्र 1.6 एक अस्पताल में लॉन्ड्री विभाग का स्टोर

एक कपड़े धोने वाला अर्दली 50–60 बेड के लिनन को धोने में सहायता कर सकता है। कपड़े धोने के सुपरवाइजर, मैकेनिक और क्लर्क की नियुक्ति और कार्यरत कर्मचारियों की संख्या एक अस्पताल के आकार पर निर्भर करती है। प्रत्येक शिफ्ट में एक सुपरवाइज़र, एक लॉन्ड्री मैकेनिक और एक लॉन्ड्री क्लर्क की आवश्यकता होती है। एक वॉशरमैन प्रतिदिन 150–200 किलोग्राम लिनन की देखभाल कर सकता है। एक ऑपरेशन थियेटर में प्रत्येक ऑपरेशन में 7 से 8 किलोग्राम गंदे लिनन (चादरें आदि) निकलती हैं। एक लेबर रूम में प्रत्येक डिलीवरी में 7–8 किलोग्राम गंदे लिनन निकलते हैं। प्रत्येक वार्ड के रोगियों के रहने से लगभग 5–6 किलोग्राम बेड लिनन निकलते हैं।

हाउसकीपिंग

हाउसकीपिंग विभाग का मुख्य कार्य अस्पताल को साफ रखना है। एक स्वच्छता प्रभारी को अपने कर्मचारियों को सफाई तकनीकों में प्रशिक्षित करने में सक्षम होना चाहिए जो बीमारियों को फैलने से रोकते हैं क्योंकि सफाई कार्बनिक पदार्थों को हटाने के लिए होती है, जिसमें बैक्टीरिया और वायरस परेशान होते हैं।

एक सैनिटरी अटेंडेंट को अस्पताल की नीतियों को ध्यान में रखते हुए, सफाई की आवश्यक डिग्री और इस्तेमाल की जाने वाली बिजली की सफाई उपकरण, जैसे कि

स्क्रबिंग मशीन, वैक्यूम क्लीनर इत्यादि के लिए एक नर्सिंग क्षेत्र का 1200–1500 वर्ग फुट का कार्य क्षेत्र आबंटित किया जाना चाहिए। एक नर्सिंग यूनिट में 10 बेड के प्रबंधन के लिए एक सेनेटरी अटेंडेंट की सिफारिश की जाती है। अस्पताल की गहन चिकित्सा इकाई (आईसीयू) और क्रिटिकल केयर यूनिट (सीसीयू) में, उच्च स्तर की स्वच्छता की आवश्यकता होती है। इसलिए, वहां अधिक सैनिटरी अटेंडेंट प्रदान किए जाते हैं। आम तौर पर, 10 सेनेटरी अटेंडेंट की निगरानी के लिए एक पर्यवेक्षक नियुक्त किया जाता है। एक 300 बेड वाले अस्पताल के लिए, एक स्वच्छता प्रभारी, चार सुपरवाइजर और 40 सैनिटरी अटेंडेंट (दैनिक आवश्यकता को पूरा करने के लिए 30 सैनिटरी अटेंडेंट) और 10 अवकाश आरक्षित के रूप में होने चाहिए।

प्रशासन (Administration)

पूरे अस्पताल का प्रशासन अकेले प्रशासक पर निहित नहीं किया जा सकता है। यह चिकित्सा पेशेवरों और सहायक कर्मचारियों की सामूहिक जिम्मेदारी है। अस्पताल के आकार के आधार पर प्रशासनिक कर्मचारियों में प्रशासक, सहायक प्रशासक, व्यवसाय प्रबंधक और विभागीय प्रमुख शामिल हैं।

चित्र 1.7 काम पर एक अस्पताल के हाउसकीपिंग विभाग के कर्मचारी

क्रय विभाग (Purchasing department)

क्रय विभाग के पास सभी आपूर्ति, (भोजन को छोड़कर), और अस्पताल के लिए उपकरण खरीदने की जिम्मेदारी है।

वित्त और लेखा विभाग (Finance and accounts department)

वित्त और लेखा विभाग के पास निधि एकत्र करने, आपूर्ति और उपकरणों के लिए भुगतान करने, अस्पताल के वित्त से संबंधित सभी रिकॉर्डों को संभालने, संपत्ति और देनदारियों के रिकॉर्ड रखने और बजट तैयार करने में सहायता करने की जिम्मेदारी है। व्यवसाय प्रबंधक विभाग के कार्यों के लिए जिम्मेदार है और लेखाकार व्यवसाय प्रबंधक की मदद करते हैं। एक जीडीए रोगी देखभाल के अपने मुख्य कर्तव्य के अलावा सभी सहायक विभागों के बीच खोई हुई लिंक के रूप में कार्य करता है।

प्रायोगिक अभ्यास

एक अस्पताल पर जाएं और इसके निम्नलिखित विभागों के कार्यों को लिखें।

क्र.सं.	विभाग का नाम	कार्य
1.	आहार	
2.	लॉन्ड्री	
3.	ओपीडी	
4.	प्रयोगशाला	
5.	प्रशासन	

गतिविधि

विभिन्न नमूनों के नाम सूचीबद्ध करें जिन्हें जांच के लिए विभिन्न प्रयोगशालाओं में भेजा जाएगा, जैसे कि नियमित रक्त परीक्षण, खाद्य विषाक्तता, आदि।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं को प्रोत्साहन, ... और पुनर्वास योग्य होना चाहिए।
2. भारत में, स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं एक ..... मुद्दा है।
3. एक अति विशिष्ट चिकित्सक ..... स्तर के अंतर्गत आता है।
4. एक अस्पताल के पुनर्स्थापनात्मक कार्यों में ....., ..., ... और आपातकालीन सेवाएं शामिल हैं।
5. सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र की बेड की संख्या ..... है।
6. रक्त परीक्षण ..... प्रयोगशाला में किया जाता है।
7. सेनेटरी अटेंडेंट को अस्पताल की नीतियों को ध्यान में रखते हुए .... वर्ग फुट का कार्य क्षेत्र आबंटित किया जाना चाहिए।
8. ..... विभाग के पास अस्पताल के लिए सभी आपूर्ति और उपकरण खरीदने की जिम्मेदारी है

ख. बहु वैकल्पिक प्रश्न

1. अस्पताल आधारित अनुसंधान गतिविधियां ..... के क्षेत्र में चिकित्सा प्रौद्योगिकी और सेवाओं को बढ़ाती हैं।
   क) स्वास्थ्य और रोगों के भौतिक और मानसिक–सामाजिक पहलू
   ख) क्लिनिकल दवा
   ग) अस्पताल की कार्यप्रणाली और प्रशासन
   घ) उपरोक्त सभी

2. संचारी रोगों का नियंत्रण ..... कार्य है।

क) पुनर्स्थापना ख) निवारक

ग) प्रशिक्षण घ) निर्माण

3. ..... सेवाएं दुर्घटनाओं, प्राकृतिक आपदाओं और महामारियों से निपटने में शामिल हैं।

क) आपातकाल ख) अनुसंधान

ग) प्रशिक्षण घ) गैर–नैदानिक

ग. लघु उत्तर प्रश्न

1. निम्नलिखित को परिभाषित करें :

क) स्वास्थ्य देखभाल

ख) स्वास्थ्य देखभाल वितरण प्रणाली

ग) अस्पताल

2. एक अस्पताल प्रणाली के कार्यों का वर्णन करें।
3. एक अस्पताल प्रणाली के विभिन्न घटकों का वर्णन करें।
4. भारत में अपनाए गए दो स्वास्थ्य देखभाल वितरण मॉडल की सूची बनाएं।
5. भारत में सबसे ज्यादा इस्तेमाल होने वाला हेल्थ केयर मॉडल कौन सा है?
6. हमारे देश में जनसंख्या को स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करने की प्राथमिक जिम्मेदारी किसकी है.
7. अस्पताल के हाउसकीपिंग पर एक नोट लिखें।
8. बाह्य रोगी विभाग द्वारा प्रदान की गई दो सेवाओं का वर्णन करें।
9. मान लीजिए आप एक जनरल ड्यूटी सहायक हैं। एक मरीज आपको रक्त परीक्षण के लिए प्रयोगशाला में निर्देशित करने के लिए संपर्क करता है। आप क्या करेंगे?

सत्र 2 : जनरल ड्यूटी सहायक की विशेषताएं (Qualities of a General Duty Assistant)

इस सत्र में रोगी देखभाल में एक जनरल ड्यूटी असिस्टेंट की भूमिका और जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी दी गई है।

चित्र 1.8 मरीज की देखभाल में सहायता करने वाला एक सामान्य ड्यूटी असिस्टेंट

एक जीडीए एक अस्पताल में नर्सों की देखरेख में रोगियों को नर्सिंग देखभाल प्रदान करता है। वह एक अस्पताल में अन्य स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं की तुलना में रोगियों के साथ अधिक समय बिता सकता / सकती है। जीडीए को अनुभवजन्य होना चाहिए, और उसके पास अच्छा संचार और नर्सिंग कौशल होना चाहिए।

आवश्यक कार्य और उत्तरदायित्व (Essential duties and responsibilities)

जीडीए के आवश्यक कर्तव्यों में निम्नलिखित शामिल हैं :

1. शारीरिक परीक्षा और संबंधित प्रक्रियाओं को करने में पेशेवर स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारियों की सहायता करें, जिसमें महत्वपूर्ण संकेतों को मापना और रिकॉर्ड करना, और शारीरिक इनपुट और आउटपुट मूल्यांकन शामिल हैं

- रोगी के डेटा, जैसे कि महत्वपूर्ण संकेत और पानी का सेवन और पेशाब का माप, आदि एक अस्पताल की नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार लिया और दर्ज किया जाता है।
- रोगी के डेटा में परिवर्तन और असामान्य निष्कर्षों को पंजीकृत नर्स और टीम के अन्य सदस्यों को समय पर सूचित किया जाता है।
- रोगी को व्यक्तिगत स्वच्छता के साथ सहायता प्रदान की जाती है।
- उसे एडीएल (डेली लिविंग की गतिविधियां) के साथ सहायता दी जाती है, चिकित्सक और स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारियों द्वारा निर्देशित अभ्यास और एंबुलेशन किया जाता है।
- रोगी के घर या अस्पताल में आवश्यकतानुसार व्यक्तिगत देखभाल और रोगी संबंधी सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

2. मरीजों की सुरक्षा बनाए रखने में मदद करता है।

- रोगी का वातावरण, उसके कमरे, परीक्षा कक्ष या उपचार क्षेत्र को साफ और स्वच्छ रखा जाता है।
- उसके लिए घर की सेटिंग में एक सुरक्षित वातावरण बनाए रखने के लिए भोजन की तैयारी और मामूली सी हाउसकीपिंग ड्यूटी आवश्यक हो सकती है।
- एक अस्पताल द्वारा पालन की जाने वाली नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार उपकरण रखरखाव और सुरक्षा जांच पूरी की जाती है।
- स्वास्थ्य प्रणाली की रिपोर्टिंग प्रक्रिया का उपयोग करने वाली संबंधित घटनाओं को तुरंत सूचित किया जाता है, जिसमें कंप्यूटर और विभिन्न सॉफ़्टवेयर शामिल हैं।

3. प्रशासनिक सहायता कार्य करना

- चिकित्सा रखरखाव और रिकॉर्ड रखने सहित मेडिकल रिकॉर्ड कर्तव्यों को आवश्यक होने पर पूरा किया जाता है।
- इन्वेंट्री की खरीद और आपूर्ति से संबंधित आदेश अस्पताल के दिशानिर्देशों के अनुसार पूरे किए जाते हैं।

- निदान प्रक्रियाओं, बैठक और ग्रीटिंग रोगियों, या विशिष्ट आपूर्ति और फार्मास्यूटिकल्स (दवाएं) देने सहित कर्तव्यों को कुशलतापूर्वक निष्पादित किया जाता है।

4. मास्टर आवश्यक कौशल और दक्षताएं

- नए उपकरणों के उपयोग में योग्यता (अर्थात, रोगियों को उठाने और आगे बढ़ने) को प्राप्त किया जाता है और बनाए रखा जाता है।
- व्यावसायिक विकास के अवसरों की पहचान की जाती है और आत्म–सुधार के लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं।
- व्यक्तिगत व्यावसायिक विकास के माध्यम से सीखी गई जानकारी को साझा करके दूसरों की शिक्षा और विकास को बढ़ावा दिया जाता है।
- सह–श्रमिकों के पेशेवर विकास के लिए एक सकारात्मक वातावरण को प्रोत्साहित किया जाता है।
- वार्षिक अनिवार्य प्रशिक्षण गतिविधियों और विनियामक–सेवाकालीन घंटे की आवश्यकताओं को निर्धारित समय सीमा के अंदर पूरा किया जाता है।

संगठनात्मक कर्तव्य (Organisational duties)

जीडीए के संगठनात्मक कर्तव्यों में निम्नलिखित शामिल हैं :

1. अच्छे पारस्परिक संबंधों को बनाए रखने के लिए संवाद करें

- एक कर्मचारी के सकारात्मक पेशेवर गुण उसके / उसके मौखिक और गैर–मौखिक संचार में परिलक्षित होते हैं।
- एक सहायक और समय पर तरीके से रोगियों और कर्मचारियों के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है।
- संगठनात्मक नीतियों के अनुसार पारस्परिक संघर्ष का समाधान किया जाता है।
- व्यक्तिगत और सामाजिक क्षेत्र में विविध दृष्टिकोणों को समावेशी कार्य वातावरण का पोषण करने के लिए समायोजित किया जाता है।
- स्पष्ट संचार पैटर्न का पालन किया जाता है।

2. सेवा आंतरिक और बाहरी ग्राहकों के लिए विस्तारित

- रोगी और कर्मचारी जानकारी के लिए गोपनीयता बनाए रखी जानी चाहिए।
- ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उपयुक्त संसाधनों का लगातार उपयोग किया जाता है।
- आंतरिक और बाहरी ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए कर्मचारियों के साथ संबंध बनाए गए हैं।

साथियों, प्रबंधन और ग्राहकों के साथ सकारात्मक कार्य संबंध हर समय बने रहते हैं।

- संगठनात्मक मूल्यों को सम्मान, अखंडता, उत्कृष्टता के साथ पालन किया जाना चाहिए और जीडीए के व्यवहार में स्पष्ट होना चाहिए।

3. प्रदर्शन सुधार गतिविधियों में भाग लें
   - एक कर्मचारी द्वारा की गई पहल का प्रदर्शन आसपास के लोगों की समस्याओं को हल करने के लिए किया जाता है।
   - सकारात्मक और सहायक व्यवहार के साथ परिवर्तन का सामना करना पड़ता है।

प्रायोगिक अभ्यास

1. एक अस्पताल में एक जनरल ड्यूटी सहायक की भूमिका और कार्यों पर एक प्रस्तुति तैयार करें।
2. उन तरीकों के बारे में सोचें जिनके द्वारा एक जीडीए एक अस्पताल के पारस्परिक संबंधों के मानकों को बढ़ा सकता है। उदाहरण के लिए,
   क) सहकर्मियों के बीच सहज पारस्परिक संबंध को बढ़ावा देना
   ख) रोगियों के साथ संवाद

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ..... रोगियों की व्यक्तिगत देखभाल करने के लिए डॉक्टरों, नर्सों और अन्य सहायक कर्मचारियों को सहायता प्रदान करता है।
2. ग्राहकों के लिए विस्तारित सेवाओं में रोगी और कर्मचारी जानकारी के लिए ..... शामिल हैं।

ख. बहु विकल्प प्रश्न

1. उपकरण रखरखाव और आपूर्ति की जांच .....
   क) जनरल ड्यूटी सहायक नियम
   ख) नीति–आधारित प्रक्रियाएं
   ग) रोगी के निर्णय
   घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. ..... पारस्परिक कौशल को बढ़ाता है।
   क) सकारात्मक संचार
   ख) नकारात्मक पारस्परिक कौशल
   ग) अस्पष्ट भाषण
   घ) उपरोक्त सभी

3. जीडीए की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों में ..... शामिल हैं।
   क) रोगी की सुरक्षा बनाए रखना
   ख) स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारियों की सहायता करना
   ग) अच्छा पारस्परिक कौशल
   घ) उपरोक्त सभी

ग. कॉलम का मिलान करें

1.	रोगी की देखभाल की प्रक्रिया	क)	अच्छे पारस्परिक कौशल और ग्राहकों का प्रबंधन
2.	प्रशासनिक सहायता कार्य	ख)	एक मरीज की व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना
3.	संगठनात्मक कर्तव्य	ग)	उत्पादक कार्य की आदतें
4.	टीम वर्क	घ)	मेडिकल रिकॉर्ड रखना और सूची की आपूर्ति

घ. लघु उत्तर प्रश्न

1. एक मरीज की शारीरिक जांच करते समय जीडीए के दो पेशेवर कर्तव्यों को लिखें।
2. जीडीए के किसी भी दो मुख्य संगठनात्मक कर्तव्यों का हवाला दें।
3. टीम वर्क बढ़ाने में जीडीए कैसे योगदान दे सकता है?

सत्र 3 : जनरल ड्यूटी सहायक के लिए आचार संहिता (Codes of Conduct for General Duty Assistant)

इस सत्र में आप एक जनरल ड्यूटी असिस्टेंट के गुणों के बारे में जानेंगे। एक जीडीए या एक रोगी देखभाल सहायक (पीसीए) स्वास्थ्य देखभाल सेटिंग्स की एक श्रृंखला में काम करता है और सेक्टर के सभी क्षेत्रों में योगदान देता है। वह एक अस्पताल में नर्स की देखरेख में काम करता है। संस्थागत दिशानिर्देशों के अनुसार, जीडीए को अपने पेशे के आचार संहिता का पालन करना चाहिए।

चिकित्सा नैतिकता (Medical ethics)

इस सत्र में भारतीय चिकित्सा मानकों के अनुसार जीडीए को कुछ महत्वपूर्ण चिकित्सा नैतिकता का पालन करना चाहिए।

सूचित सहमति (Informed consent)

जीडीए को एक मरीज को सच्चाई बतानी चाहिए और एक प्रक्रिया या उपचार करने के लिए उसकी सहमति प्राप्त करते हुए उसकी समझ सुनिश्चित करनी चाहिए।

गोपनीयता (Confidentiality)

जीडीए को मरीजों के मेडिकल विवरण को गोपनीय रखना होगा। पेशेवर कारणों को छोड़कर विवरणों पर दूसरों के साथ या सार्वजनिक रूप से चर्चा नहीं करनी चाहिए।

संचार (Communication)

सफल उपचार के लिए जीडीए और एक मरीज के बीच स्पष्ट संवाद जरूरी है। रोगी को होने वाले किसी भी संदेह को सावधानी से निपटाया जाना चाहिए और एक ही बार में उस भाषा में हल किया जाना चाहिए जो वह समझता / समझती है।

सांस्कृतिक सरोकार (Cultural concerns)

जीडीए को किसी भी परिस्थिति में एक मरीज की सांस्कृतिक प्रथाओं का सम्मान करना चाहिए, उदाहरण के लिए, प्रक्रियाओं से पहले अनुष्ठान पूरे करने की अनुमति देना।

रोगी के परिवार के साथ संचार (Communication with patient's family)

जीडीए को एक मरीज के रिश्तेदारों की चिंता को समझना चाहिए और उन्हें समय–समय पर उसकी चिकित्सा स्थितियों के बारे में सूचित करना चाहिए।

व्यापार से संबंधित मुद्दे (Business related issues)

स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं को अस्पताल में अनैतिक प्रथाओं को बढ़ावा नहीं देना चाहिए।

बीमारी, दवा और दवाओं के दुष्प्रभावों के बारे में जानकारी देना (Informing about illness, medication and side effects of medicines)

सच बताना स्वायत्तता के लिए सम्मान का अर्थ है। एक मरीज को सही जानकारी प्रदान करना उसे तर्कपूर्ण और सूचित विकल्प बनाने में सक्षम बनाता है।

अस्पताल के दिशानिर्देशों का पालन करें (Follow hospital guidelines)

जीडीए को स्वच्छता, रोगी देखभाल, आदि के लिए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए। इससे अस्पताल में काम करने वाले रोगियों और कर्मचारियों को अस्पताल से प्रेरित संक्रमण और एलर्जी को रोकने में मदद मिलती है।

जवाबदेही (Accountability)

एक पेशेवर के रूप में, जीडीए अपने पेशेवर अभ्यास में कार्यों और चूक के लिए जवाबदेह होगा और निर्णयों को सही ठहराएगा।

एक सामान्य ड्यूटी सहायक की विशेषताएं (Qualities of a General Duty Assistant)

सहानुभूति (Empathy)

- दूसरे व्यक्ति की भावनाओं, स्थिति और उद्देश्यों को पहचानने और समझने की क्षमता
- लोगों के साथ काम करने में रुचि
- दूसरों की देखभाल और उनके साथ संवाद करने और काम करने की क्षमता
- लोगों की जरूरतों को समझें और प्रभावी जानें
- सहानुभूति विकसित करने के लिए संचार कौशल

ईमानदारी (Honesty)

- सत्यता और अखंडता
- गलतियाँ करने और उन्हें सही करने के लिए स्वीकार करें

निर्भरता (Dependability)

- आवश्यकतानुसार जिम्मेदारी स्वीकार करें
- समय की पाबंदी बनाए रखें
- सौंपे गए कार्यों को कुशलतापूर्वक और समय पर पूरा करें

सीखने की इच्छा (Willingness to learn)

- सीखने और होने वाले परिवर्तनों को अपनाने की क्षमता जो आविष्कारों और अन्य कारकों के परिणाम स्वरूप हो सकते हैं
- आवश्यकता होने पर आगे अध्ययन करने की इच्छा

धैर्य (Patience)

- सहनशील होना चाहिए
- काम के बोझ, हताशा से निपटने और काम से संबंधित बाधाओं को दूर करना सीखें

आलोचना की स्वीकृति (Acceptance of criticism)

- रोगियों, नियोक्ताओं और सहकर्मियों की आलोचना रचनात्मक तरीके से लें ताकि उसकी दक्षता में सुधार किया जा सके।

उत्साह (Enthusiasm)

- काम का आनंद लेना चाहिए
- टीम की भावना को बेहतर बनाने में उत्साह खुद को और दूसरों को लाभ पहुंचता है।

स्व प्रेरणा (Self-motivation)

- किसी कार्य के साथ पहल करना और उसकी प्रशंसा करना
- व्यक्तिगत रूप से प्राथमिकता के आधार पर काम का निर्धारण करें और उनका पालन करें

जुगत लगाना (Tact)

- कठिन परिस्थितियों से आसानी से निपटने की क्षमता
- दूसरों की भावनाओं के बारे में निर्णय लेने से बचें और उनके प्रति विचार दिखाएं

योग्यता (Competence)

- कुशलतापूर्वक कार्य करने की क्षमता
- निर्देशों का अनुसरण करें
- स्वीकृत प्रक्रियाओं का उपयोग करें और सटीकता बनाए रखने का प्रयास करें
- जब भी आवश्यक हो मार्गदर्शन प्राप्त करें

विवेक (Discretion)

- किसी को भी प्राधिकरण के बिना सूचना नहीं दी जानी चाहिए
- एक मरीज गोपनीय देखभाल का हकदार है
- विवेकपूर्ण रहें और सुनिश्चित करें कि रोगी के अधिकारों का उल्लंघन नहीं किया गया है

टीम के खिलाड़ी (Team player)

- दूसरों के साथ काम करना सीखें
- स्वास्थ्य देखभाल टीम का प्रत्येक सदस्य रोगी को गुणवत्ता देखभाल प्रदान करने में योगदान देगा
- कार्यकर्ताओं की एक टीम तेजी से लक्ष्यों को पूरा कर सकती है

व्यक्तिगत उपस्थिति (Personal appearance)

- खुद को अच्छी तरह से संवार कर रखें
- अस्पताल के नियम के अनुसार वर्दी पहनें
- अस्पताल की ओर से जारी किए गए फोटो पहचान पत्र पहनें

जीडीए के लिए व्यावसायिक अभ्यास (Professional practices for GDA)

- कार्य के रोटेशन के सभी पहलुओं के बारे में निदेशक या प्रशिक्षक से विनम्रतापूर्वक पूछताछ करें।
- कानून और नियमों का पालन करें जो स्वास्थ्य सूचना रोगी गोपनीयता अधिनियम (एचआईपीपीए) को नियंत्रित करते हैं और जरूरत पड़ने पर स्पष्टीकरण मांगें।

- रोटेशन के लिए दक्षताओं और कौशल पर ध्यान केंद्रित करने के लिए प्रशिक्षक द्वारा सौंपे गए नियमित कार्यों और विशिष्ट प्रक्रियाओं में महारत हासिल करें।
- निर्धारित समय सीमा और इंटर्नशिप साइट को रिपोर्ट करें और छूटे हुए समय के लिए आवश्यक प्रक्रियाओं का पालन करें।

जीडीए द्वारा बचने जाने के लिए अभ्यास (Practices to be avoided by GDA)

- प्रशिक्षक द्वारा कहे बिना रोगियों और अन्य स्वास्थ्य पेशेवरों को सलाह देना
- रोगी से सीधे या परोक्ष रूप से भुगतान स्वीकार करना
- जिस व्यक्ति से आप संबंधित हैं, उसके साथ रखने का अनुरोध करना
- रोटेशन असाइनमेंट किए जाने के बाद परिवर्तन और वापसी के लिए अनुरोध करना

प्रायोगिक अभ्यास

1. एक अस्पताल पर जाएं और एक जीडीए द्वारा प्रदान की गई सेवाओं का निरीक्षण करें। अपनी टिप्पणियों के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करें और शिक्षक को प्रस्तुत करें।
2. जीडीए के गुणों की सूची बनाएं।

गतिविधि

बहस और चर्चा :

एक जीडीए के रूप में, पेशेवर विकास के लिए एक स्व–प्रेरित कार्य शैली का पालन करना फायदेमंद है।

अपनी प्रगति जांचें

क. बहु विकल्प प्रश्न

1. मनु नामक एक जीडीए एक पुरानी बीमारी से पीड़ित मरीज को ले जा रहा था। मनु ने रोगी की चिंता को समझा और उनके प्रश्नों का संतोषजनक उत्तर दिया। आदर्श जीडीए के रूप में मनु की कौन सी क्षमता परिलक्षित होती है?

   क) ध्यान भंग ख) सहानुभूति

   ग) उदासीन घ) उपरोक्त में से कोई नहीं
2. एक जीडीए को एक रोगी के लाभ के लिए ..... में एक साथ काम करने में सक्षम होना चाहिए।

   क) व्यक्तिगत तरीके ख) टीम

   ग) व्यक्तिगत तरीका घ) उपरोक्त सभी

1. पेशेवर, कानूनी या नैतिक मुद्दों का पालन और ..... द्वारा नियंत्रित किया जाता है।
   क) स्वास्थ्य अधिनियम
   ख) व्यक्तिगत गोपनीयता अधिनियम
   ग) स्वास्थ्य सूचना रोगी गोपनीयता अधिनियम
   घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ख. लघु उत्तर प्रश्न

1. कोई भी तीन गुण जो एक जीडीए में होना चाहिए, लिखें।
2. एक जीडीए की महत्वपूर्ण चिकित्सा नैतिकता और उनके पालन की आवश्यकता बताएं।
3. जीडीए के कर्तव्यों का पालन करते हुए उन प्रथाओं के बारे में बताएं जिनसे उसे बचना चाहिए।

सत्र 4 : जनरल ड्यूटी सहायक के लिए व्यक्तिगत स्वच्छता प्रथाएं (Personal Hygiene Practices for General Duty Assistan)

व्यक्तिगत स्वच्छता अच्छे स्वास्थ्य को दर्शाती है। स्वच्छता की कमी से कई संक्रामक रोग हो सकते हैं, जिसमें महामारी, जैसे, प्लेग, डेंगू, मलेरिया, आदि शामिल हैं। व्यक्तिगत और पर्यावरणीय स्वच्छता बनाए रखने में प्रत्येक व्यक्ति का योगदान एक समाज के स्वास्थ्य मानक सूचकांक को प्रभावित करता है। व्यक्तिगत स्वच्छता के अभाव से रूसी, खराब सांस, कृमि संक्रमण, दस्त, सामान्य सर्दी और कई अन्य संक्रमणों का कारण बनता है

चिकित्सा हाथ स्वच्छता प्रथाएं (Medical hand hygiene practices)

इस सत्र में स्वस्थ जीवन के रखरखाव के लिए हाथ धोने के महत्व की व्याख्या की गई है। स्वच्छता एक नियमित जीवन शैली का एक सेट है जिसका पालन एक स्वस्थ जीवन शैली को बनाए रखने के लिए किया जाता है। आधुनिक चिकित्सा विज्ञान विभिन्न स्थितियों में स्वच्छता के कुछ मानकों का पालन करता है। स्वच्छता की अवधारणा क्षेत्रों, संस्कृतियों, जेंडर समूहों और व्यक्तियों में भिन्न होती है। कुछ नियमित स्वच्छता प्रथाओं को समाज के अधिकांश लोगों द्वारा अच्छी आदतें माना जाता है, जबकि इन की कमी को अपमानजनक या खतरे के रूप में भी माना जा सकता है।

हाथ धोना त्वचा पर मौजूद मिट्टी, गंदगी और सूक्ष्म जीवों को हटाने के लिए पानी, एक साबुन तरल या सैनिटाइज़र, या साबुन के उपयोग के बिना एक के हाथों को साफ करने का कार्य है। चिकित्सा हाथ स्वच्छता चिकित्सा को लागू करते समय या अन्य चिकित्सा सेवाएं प्रदान करने के लिए इन प्रथाओं का पालन किया जाता है ताकि रोगों के प्रसार को कम या न्यूनतम किया जा सके। साबुन से हाथ धोने से डायरिया और तीव्र श्वसन संक्रमण (एआरआई) को

रोकने में मदद मिलती है। हाथ धोने का उद्देश्य रोग फैलाने वाले सूक्ष्मजीवों (बैक्टीरिया और वायरस सहित) और हानिकारक रसायनों को हाथों से साफ करना है। सभी को इसका पालन करना चाहिए, विशेष रूप से खाद्य उद्योग और चिकित्सा क्षेत्र में काम करने वाले। इससे हमें मल–मार्ग और प्रत्यक्ष शारीरिक संपर्क (जैसे कि आवेग) के माध्यम से प्रेषित रोगों से बचाने में मदद मिलती है। अल्कोहल जेल एक कीटाणुनाशक है और बैक्टीरिया को मारने में मददगार है लेकिन इसकी प्रभावशीलता विवादित है क्योंकि इससे एंटीबायोटिक सेप्टिक बैक्टीरियल स्ट्रेन हो सकते हैं। शौचालय का उपयोग करने, सैनिटरी नैपकिन और डायपर बदलने, जानवरों के काम संभालने और भोजन को छूने के बाद हाथ धोने या सफाई की सिफारिश की जाती है। व्यक्ति को कम से कम 10 सेकंड के लिए तरल साबुन और गर्म पानी से हाथ धोना चाहिए।

हाथ की स्वच्छता क्यों महत्वपूर्ण है? (Why is hand hygiene important?)

सामान्य रूप से हाथ में सूक्ष्मजीवों की एक 'निवासी' आबादी होती है जो रोजमर्रा की गतिविधियों के दौरान संचित होने के अलावा पाए जाते हैं, उन्हें अस्थायी transient या क्षणिक 'जीव' कहा जाता है। हमारे हाथों पर मौजूद ज्यादातर कीटाणु हानिरहित होते हैं लेकिन कुछ के कारण सर्दी, फ्लू, त्वचा में संक्रमण या दस्त होता है। हाथ धोना भूल जाने से इन कीटाणुओं का प्रसार अन्य लोगों में हो जाता है, इसके अलावा ये हमारी आंखें, मुंह या खुले कटे हिस्से को संक्रमित कर देते हैं।हाथ धोने से रोगियों द्वारा सूक्ष्मजीवों के हस्तांतरण को रोका जा सकता है।

स्वास्थ्य देखभाल में हाथ की स्वच्छता क्यों महत्वपूर्ण है? (Why is hand hygiene important in health care?)

स्वास्थ्य देखभाल के माहौल में आने पर हाथ या अन्य अस्पताल के कर्मचारियों के जरिए कीटाणुओं से संक्रमण से प्रभावित होने के कारण रोगी अधिक असुरक्षित होते हैं। रोगी, अतिथि आदि, स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारी, नर्सिंग स्टाफ और डॉक्टर नियमित अंतराल पर अपने हाथ साफ करके संक्रमण के जोखिम को कम कर सकते हैं।

स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारियों और रोगियों को सलाह (Advice to health care staff and patients)

सभी स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारियों को साबुन से हाथ धोना चाहिए या अल्कोहल जेल का उपयोग करना चाहिए:

- रोगी से सीधे संपर्क से पहले और बाद में उपयोग करें।
- एक मरीज के शौचालय उपयोग करने के बाद।
- चिकित्सा प्रक्रियाओं को पूरा करने के बाद।
- दस्ताने पहनने से पहले और निकालने के बाद।

हैंड वाश के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले गर्म पानी का तापमान बैक्टीरिया को मारने के लिए पर्याप्त नहीं होता है। शरीर के तापमान (37 डिग्री सेल्सियस) पर बैक्टीरिया बहुत तेजी से बढ़ता है। सूक्ष्मजीवों को हटाने के लिए ठंडे पानी की तुलना में साबुन के साथ गर्म पानी अधिक प्रभावी होता है क्योंकि बहता पानी हाथों से मिट्टी और गंदगी को आसानी से घोलने में मदद करता है। एक हैंड सैनिटाइज़र या हाथ एंटीसेप्टिक एक गैर–पानी–आधारित हाथ का स्वच्छता एजेंट है। हैंड सैनिटाइज़र बैक्टीरिया के खिलाफ प्रभावी हैं, लेकिन कुछ वायरस के लिए नहीं, जो आम तौर पर संक्रामक आंत्रशोथ का कारण बनता है। जब तक कि बहुत जरूरी न हो, तब तक घाव ड्रेसिंग, टांके, कैथेटर या अंतःशिरा लाइन को छूने से बचें, क्योंकि इससे शरीर के अन्य भागों में कीटाणुओं का प्रसार हो सकता है। साबुन और पानी या सैनिटाइटर का उपयोग करते हुए कम से कम 10 सेकंड के लिए मेडिकल हैंड वाश या सफाई करनी चाहिए। आइए अब हम हाथ धोने (चित्र 1.9 (i-xii)) के लिए उपयोग किए जाने वाले चरणों का अभ्यास करें।

हाथ धोने के लिए कदम (Steps for hand washing)

i) अपने हाथों को पानी के साथ गीला करें

ii) हथेली की सतह को ढंकने के लिए साबुन लगाएं

iii) हथेली से हथेली रगड़ें

iv) बाएं हथेली से दाएं हथेली पर आमने सामने की अंगुलियाँ और इसके विपरीत लें।

(v) हथेलियों से हथेली की अंगुलियों के बीच का भाग मलें

(vi) अंगुलियों के पीछे से विपरीत हथेलियों की अंगुलियों के बीच का भाग रगड़ें

vii) दाईं हथेली में बाएं अंगूठे को घुमाकर रगड़ें और इसके विपरीत रगड़ें

(viii) बाईं हथेली में दाहिने हाथ की अनामिका अंगुलियों के साथ, पीछे की ओर आगे और पीछे की ओर आपस में रगड़ें

(ix) हाथों को पानी से धोएं

(x) इसे तौलिए से सुखाएं

(xi) नल को बंद करने के लिए तौलिए का उपयोग करें

xii) ..... और आपके हाथ साफ हैं

चित्र 1.9 *(i-xii) हाथ धोने की चरणबद्ध प्रक्रिया*

जीडीए के लिए व्यक्तिगत सौंदर्य प्रथाएं (Personal grooming practices for GDA)

पर्सनल ग्रूमिंग (जिसे 'टिटिवेटिंग' और 'प्रीनिंग' भी कहा जाता है) में शरीर की सफाई और नाखूनों और बालों को ट्रिम करना एक व्यक्ति के व्यक्तित्व और स्वच्छता को बेहतर बनाने के लिए शामिल है।

व्यक्तिगत तैयारी का महत्व (Importance of personal grooming)

व्यक्तिगत सौंदर्य एक व्यक्ति को एक आकर्षक और आकर्षक उपस्थिति बनाए रखने के लिए प्रोत्साहित करता है, और स्वयं के बारे में एक सकारात्मक आत्म–छवि विकसित करने में मदद करता है।

- इससे एक व्यक्ति साफ और आकर्षक बनता है।
- संवारना काम के लिए व्यक्ति की तैयारी को दर्शाता है।

मूल तैयारी (Basic grooming)

बेसिक ग्रूमिंग में उन प्रथाओं को शामिल किया जाता है जो स्वयं को स्वस्थ रखने और किसी के व्यक्तित्व को बढ़ाने के लिए दैनिक रूप से अनुसरण की जाती हैं।

नियमित रूप से पालन किए जाने वाले अभ्यास इस प्रकार हैं:

- अपने दांतों को दिन में दो बार ब्रश करें
- प्रतिदिन स्नान करें और अपने बालों को नियमित अंतराल पर धोएं।
- अपने कान और नाक को साफ रखें।
- स्वस्थ आहार, पानी का सेवन और नियमित व्यायाम करके अपनी त्वचा की देखभाल करें।
- अपनी अंगुलियों के नाखूनों और पैर के नाखूनों को काटें और साफ करें।
- अपने चेहरे के बालों को संवारें। बिखरी हुई दाढ़ी और लंबी मूंछों से बचें।
- डियोड्रेंट लगाएं।
- हमेशा अपना पहचान पत्र और एक साफ वर्दी पहनें।

मूल ड्रेसिंग (Basic dressing)

- काले जूते के साथ सफेद मोजे, और इसके विपरीत, से बचा जाना चाहिए।
- अच्छी तरह से फिट टी–शर्ट पहनें।
- एक पोशाक को लगातार दो दिनों या उससे अधिक के लिए दोहराया नहीं जाना चाहिए।
- फीके रंग वाले कपड़े पहनने से बचें।
- ऐसे कपड़े न पहनें जो सिकुड़न, गंदे या दाग वाले हों।

मूल रूप (Basic appearance)

- अपनी उपस्थिति बढ़ाने के लिए अपने बालों को कंघा करें।
- आवश्यकता के अनुसार कांच के फ्रेम पहनें।
- गतिविधियों में भाग लेकर फिटनेस बनाए रखें, जैसे रॉक क्लाइम्बिंग, किक बॉक्सिंग, डांसिंग आदि।

प्रायोगिक अभ्यास

समूहों में निम्नलिखित गतिविधियां करें :

1. हाथ धोने से कीटाणुओं के प्रसार को रोकने में कैसे मदद मिलती है? विभिन्न प्रकार के साबुन या हैंड सैनिटाइटर का उपयोग करते समय कौन सी सावधानियां बरतनी चाहिए?
2. हाथ धोने के चरणों का अभ्यास करें।
3. संवारने की आदतों के प्रदर्शन के लिए गतिविधियां करना।
4. हाथ धोने के बारे में अपने समुदाय में जागरूकता पैदा करने के लिए एक परियोजना का विकास करना।

अपनी प्रगति जांचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. व्यक्तिगत तैयारी (पर्सनल ग्रूमिंग) को ..... भी कहा जाता है।
2. ..... एक ऐसी प्रक्रिया है जो किसी को साफ और आकर्षक बनाती है।
3. मूल तैयारी एक ..... को बढ़ाता है।

ख. बहु विकल्प प्रश्न

1. ..... स्वास्थ्य के संरक्षण के लिए की जाने वाली प्रथाओं का एक समूह है।

   क) स्वच्छता ख) स्वास्थ्य

   ग) पर्यावरण घ) आदतें

2. स्वास्थ्य शिक्षा ..... कर सकती है।

   क) सामुदायिक स्वच्छता में सुधार

   ख) बीमारी से बचाव

   ग) सकारात्मक स्वास्थ्य दृष्टिकोण को बढ़ाता है

   घ) उपरोक्त सभी

3. रोगजनकों के प्रसार को रोकने के लिए ..... एक महत्वपूर्ण उपाय है।

   क) गंदे हाथ

   ख) हाथ धोना

   ग) हाथ रगड़ना

   घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

ग. कॉलम का मिलान करें

1.	बाल	क	बालों को सुखाएं और ब्रश करें
2.	त्वचा	ख	दांतों को दिन में दो बार ब्रश करें
3.	दांत	ग	हाथों को साबुन से धोकर सुखा लें
4.	हाथ	घ	नहाते समय साबुन और पानी का इस्तेमाल करें

घ. लघु उत्तर प्रश्न

1. हाथ की स्वच्छता क्या है?
2. हमें हाथ की स्वच्छता का अभ्यास करने की आवश्यकता क्यों है?
3. व्यक्तिगत तैयारी क्या है?
4. तैयारी क्यों महत्वपूर्ण है?

ङ. सही या गलत पर चिन्ह लगाएं

1. तैयारी जीडीए के काम का एक अनिवार्य हिस्सा नहीं है।
2. मरीजों और उनके रिश्तेदारों के साथ बातचीत करते समय स्पष्ट संचार कौशल का पालन किया जाना चाहिए।
3. व्यक्तिगत उपस्थिति एक साफ और आकर्षक लगती है।