सामाजिक उत्तरदायित्व और समुदाय आधारित निगरानी

E. Premdas
Centre for Health and Social Justice
Delhi

अ. सामाजिक उत्तरदायित्व क्या है?

सामाजिक उत्तरदायित्व

सामाजिक उत्तरदायित्व को जवाबदेयी तय करने के दृष्टिकोण के रूप में व्याख्यायित किया जाता है, जो नागरिक के साथ जुड़ाव पर निर्भर होता है, जैसे कि साधारण नागरिक और/या नागरिक समाज संगठन में से कौन आमतौर पर प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से जवाबदेयी की मांग करते हैं।

सामाजिक उत्तरदायित्व की स्थितियां

- अधिकारवादी सोच के साथ हक़दारियों को पहचानना–'कॉम्पेक्ट' और 'मानक'
- समुचित व्यवस्थातंत्र–'स्वास्थ्य प्रणाली', 'संसाधन'
- समीक्षा के लिए जानकारियों की उपलब्धता–'पारदर्शिता'
- एकजुट समुदाय/सक्रिय नागरिक–'सहभागिता' और 'आवाज'
- समीक्षा प्रस्तुत करने के लिए 'खुलापन'
- बदलाव की संभावना–'उपचार' और 'समाधान'

सामाजिक उत्तरदायित्व में हमारी रूचि क्यों है?

- कार्यक्रम की प्रभाव"ीलता को बढ़ाने के लिए
- विकास निवे"ा/सामाजिक क्षेत्र व्यय में कु"ालता बढ़ाने के लिए
- भ्रष्टाचार कम करने के लिए
- गरीबों और बहिष्कृतों की सामाजिक और आर्थिक विकास स्थिति को बेहतर बनाने के लिए

- हाि"ायाबद्धों को स"ाक्त बनाने के लिए
- मौजूदा राजनैतिक संबंधों/निर्माणों/निर्णय प्रक्रियाओं को अ"ाक्तों और हाि"ायाबद्धों के पक्ष में बदलने के लिए
- लोकतंत्रोकरण और अधिकारों की पूर्ति/सुख को बढ़ाने के लिए

उत्तरदायित्व के प्रकार–1

- प्र''ाासनिक उत्तरदायित्व–एम.आई.एस., पर्यवेक्षण, अनु''ाासनपरक कार्रवाई
- वित्तीय उत्तरदायित्व– ऑडिट
- राजनैतिक उत्तरदायित्व–चुनाव, संसदीय निरीक्षण
- विधिक/न्यायिक उत्तरदायित्व–उपभोक्ता कानून, आपराधिक कानून, सार्वजनिक हित से जुड़े कानून
- सामाजिक उत्तरदायित्व–सामुदायिक निगरानी

उत्तरदायित्व के प्रकार–2

- क्षैतिज उत्तरदायित्व–जैसे
  - संस्थागत/प्र"ाासनिक उत्तरदायित्व–सरकारी एजेंसियों द्वारा समीक्षा (विभागीय समीक्षा, ऑडिट)
  - संसद के प्रति राजनैतिक उत्तरदायित्व (संसदीय प्र"न, कैग (सी.ए.जी.) रिपोर्ट)।
- ऊर्ध्वाकार उत्तरदायित्व–नागरिकों के प्रति उत्तरदायित्व– जैसे
  - वोट/चुनाव
  - साधारण नागरिकों के प्रति सार्वजनिक उत्तरदायित्व(जन सुनवाई)
- हाइब्रिड उत्तरदायित्व– जहां दोनों व्यवस्थातंत्र काम करते हैं, जैसे
  - सामान्य समीक्षा मि"ान
  - एन.आर.एच.एम. की सामुदायिक निगरानी

ब. स्वास्थ्य सेवाओं और स्वास्थ्य देखभाल सेवा में सामाजिक उत्तरदायित्व

स्वास्थ्य सेवाओं को क्यों समझ?

- सामुदायिक उत्तरदायित्व कार्रवाइयों को प्रभावी रूप से संगठित करना बढ़ाना, यह मानना कि स्वासथ्य प्रणाली अनिवार्य है।
- बेहतर स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुंच सुनि”चत करना , स्वास्थ्य प्रणाली में बदलावों के लिए व्यवस्था को समझने की आव”यकता है।

प्र''न

सुदूर और आदिवासी जिले में प्रसूता स्त्री को स्थानीय प्रा.स्वा.कें. में कोई देखभाल प्राप्त नहीं हो पाई। वह तालुका/उप–जिला अस्पताल में गई। उन्होंने उस पर कोई ध्यान नहीं दिया और उसे जिला असपताल में भेज दिया। उप–जिला अस्पाताल से जिला अस्पताल ले जाए जाते समय वह मर गई।

निम्न के रूप में मूल समस्या के बारे में आपकी क्या प्रतिक्रिया होगी:

– एक स्थानीय कार्यकर्ता
– जिला सिविल सर्जन
– उप–जिला अस्पताल में अनुबंध पर कार्यरत काम के बोझ से दबा डॉक्टर
– स्थानीय विधायक
– महिलाओं के स्वास्थ्य मुद्दों पर राज्य स्तरीय शोधकर्ता

स्वास्थ्य व्यवस्था क्या है?

- स्वास्थ्य व्यवस्था सभी संगठनों, संस्थानों और संसाधनों का कुल जोड है जिनका प्राथमिक उद्दे"य स्वास्थ्य को बेहतर बनाना है।

- संसाधनों, संगठनों, वित्तीय और प्रबंधन का मिला–जुला रूप जो जनसंख्या के लिए स्वास्थ्य सेवाएं पहुंचाने के लिए संगठित होते हैं।

स्वास्थ्य व्यवस्था वि''लेषण के स्तर

स्वास्थ्य नीति

स्वास्थ्य कानून

स्वास्थ्य कार्यक्रम

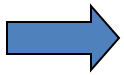
स्वास्थ्य देखभाल आपूर्ति ढांचा

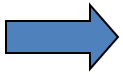
क्रियान्वयन

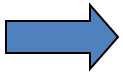
स्वास्थ्य देखभाल उपलब्धता और गुणवत्ता

स्वास्थ्य के परिणाम

स्वास्थ्य व्यवस्था के मुख्य स्तर







1. स्वास्थ्य देखभालकर्ता और सुविधाएं	1. सेवाओं के प्रावधान और नियमित गतिविधियां
2. मध्य स्तर के प्र’’ाासक और अधिकारी	2. नियमित पर्यवेक्षण और प्र’’ाासन
3. राज्य स्तर के प्र’’ाासक और अधिकारी	3. ज़्यादा जटिल और उच्च स्तरों पर निर्णय लेना
4. राज्य और राष्ट्रीय स्तर के नीति निर्माता	4. नीति निर्माण और कार्यक्रम डिज़ाइन

सी. स्वास्थ्य में सामाजिक उत्तरदायित्व के एक तरीके के रूप में सामुदाय आधारित निगरानी (सी.बी.एम.)

सामुदायिक निगरानी क्या है?

सामुदायिक निगरानी (इसे नागरिक निरीक्षण अथवा सामाजिक उत्तरदायित्व भी कहा जाता है) गतिविधियों की एक व्यवस्था अथवा प्रक्रिया है, जो समुदायों अथवा समुदाय के प्रतिनिधियों के समूह द्वारा उन सभी सार्वजनिक सेवाओं की उपलब्धता, गुणवत्ता और प्रभाव"ीलता को समझने के लिए आयोजित किया जाता है जिन पर उनका अधिकार होता है।

स्वास्थ्य देखभाल व्यवस्था के लिए उत्तरदायित्व की कुछ मान्यताएं

- स्वास्थ्य अधिकारों के लिए मांग करने हेतु औचित्य और तर्क स्थापित करना
- जानकारी एकत्रण तथा सहभागितापूर्ण सर्वेक्षणों को आयोजित करना
- इससे स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली को और ज़्यदा लोकतांत्रिक, पारद"र्ी तथा उत्तरदायी बनाने में नागरिकों की भागीदारी बढ़गी।
- उत्तरदायित्व का संबंध जिम्मेदारी से होता है–नागरिकों को विभिन्न स्तरों पर वि"िाष्ट मांगें उठाने के लिए सेवा प्रदाताओं/अधिकारियों की ज़िम्मेदारी तय करने हेतु मदद करना।
- स्वास्थ्य प्रणाली के विभिन्न स्तरों के माध्यम से मुद्दों पर फ़ॉलो–अप रखना
- विकास"ाील रणनीतियों तथा प्रक्रियाओं की सुविधा मुहैया कराना ताकि व्यवस्था को सुधारने के लिए और ज़्यादा व्यवस्थित एवं ढांचागत मुद्दों से निपटा जा सके।

स्वास्थ्य अधिकारियों तथा राजनैतिक नेताओं को उत्तरदायित्व के लिए सामुदायिक कार्रवाई को क्यों प्रोत्साहित करना चाहिए?

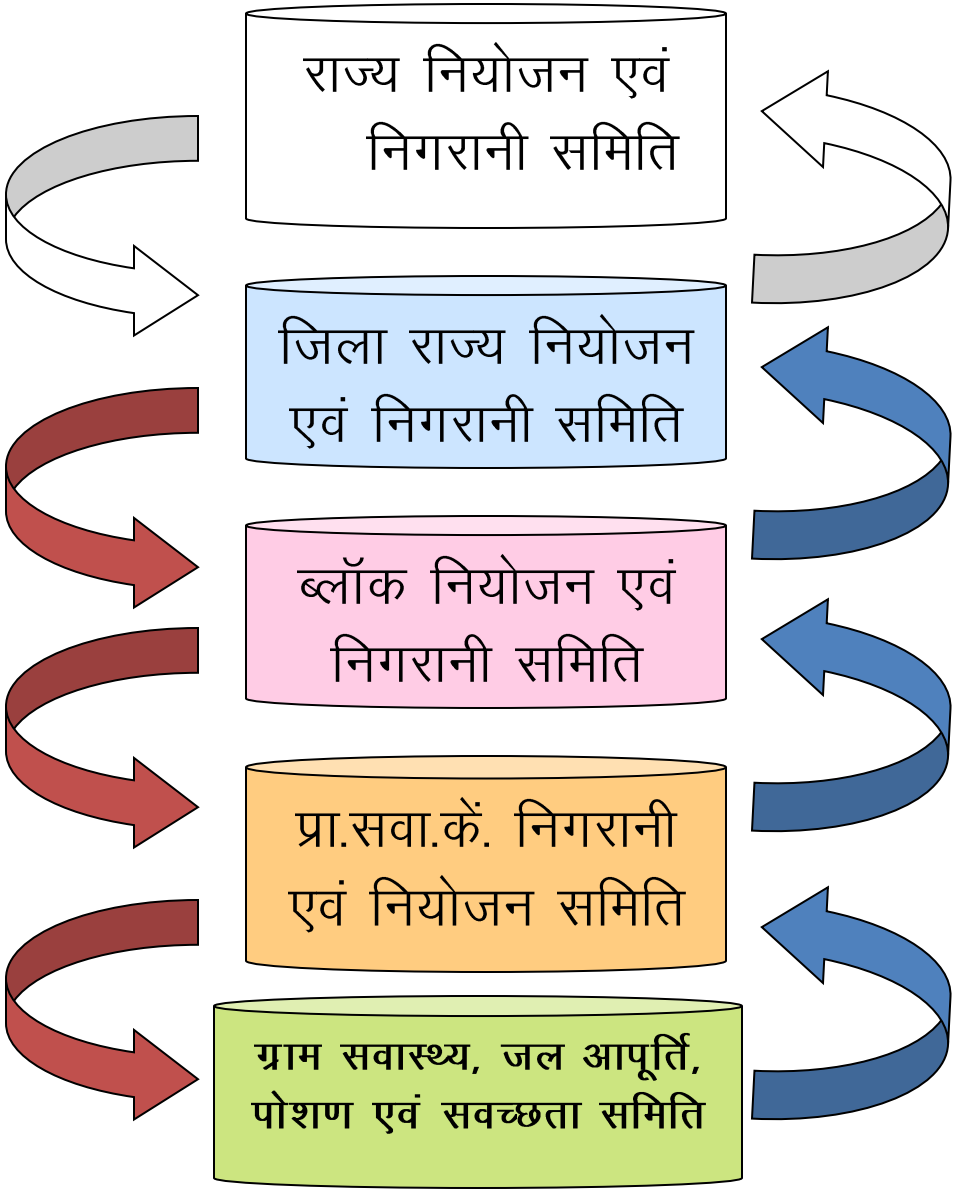
क्योंकि–

- लोगों की सक्रिय भागीदारी से उनमें सेवाओं के बारे में जागरूकता और उपयोग बढ़ता है।
- सामुदायिक प्रतिक्रिया और संप्रेषण से सेवाओं की आपूर्ति और गुणवत्ता को सुधारने में महत्वपूर्ण योगदान मिलता है।
- सामुदायिक कार्रवाई से सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं में सुधार के लिए व्यापक स्वामित्व और सामाजिक जुड़ाव कायम होता है।
- सहभागितापूर्ण प्रक्रियाएं महत्वपूर्ण ढग से स्थानीय स्वास्थ्य नियोजन को बेहतर बनाती हैं।

सी.बी.एम.पी. की प्रक्रियाएं

1. स्वास्थ्य जागरूकता के लिए सामुदायिक लामबंदी या एकजुटता
2. नीतियों और समुदाय में उनके क्रियान्वयन के अंतर को समझना
3. सामुदायिक जांच उपकरणों (टूल्स) को विकसित करना
4. सामुदायिक जांच उपकरणों की प्रक्रिया (आंकड़े इकट्ठा करना)
5. डाटा का मिलान और समेकन–तैयारी की तैयारी (रिपोर्ट कार्ड)
6. एडवोकेसी तथा स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली में सुधार के लिए जानकारी शेयरिंग और वितरण

फ़ीडबैक और कार्रवाई के लिए समितियों के स्तर



स्वास्थ्य सेवाओं के विभिन्न विचार पक्ष

नियोजक एवं प्रबंधक

स्वास्थ्य देखभालकर्ता

लोग

सी.बी.एम.पी. की कुछ वि”ोशताएं

- यह एक आयोजन न होकर कुछ आयोजनों की श्रृंखला होती है।
- यह नागरिकों को स्वास्थ्य देखभालकर्ताओं के साथ लगातार एकजुट, स”ाक्त करने और उनके बीच जुड़ाव कायम करने की सतत प्रक्रिया होती है।
- इस प्रक्रिया के सभी घटक महत्वपूर्ण हैं और आपस में जुड़े हुए हैं।
- यह एक नागरिक केंद्रित प्रक्रिया है न कि वि”ोषज्ञ केंद्रित प्रक्रिया है। इस तरह यह समुदायों के स”ाक्तिकरण की प्रक्रिया का ही हिस्सा है।
- इस प्रक्रिया के लिए विभिन्न स्तरों पर निगरानी और नियोजन में संलग्न नागरिकों की प्रभाव”ाली प्रतिनिधि समितियां

सी.बी.एम. प्रक्रियाओं के माध्यम से बदलाव
महाराष्ट से कुछ उदाहरण

सी.बी.एम. क्षेत्रों में स्वास्थ्य क्षेत्रों में महत्वपूर्ण बदलाव

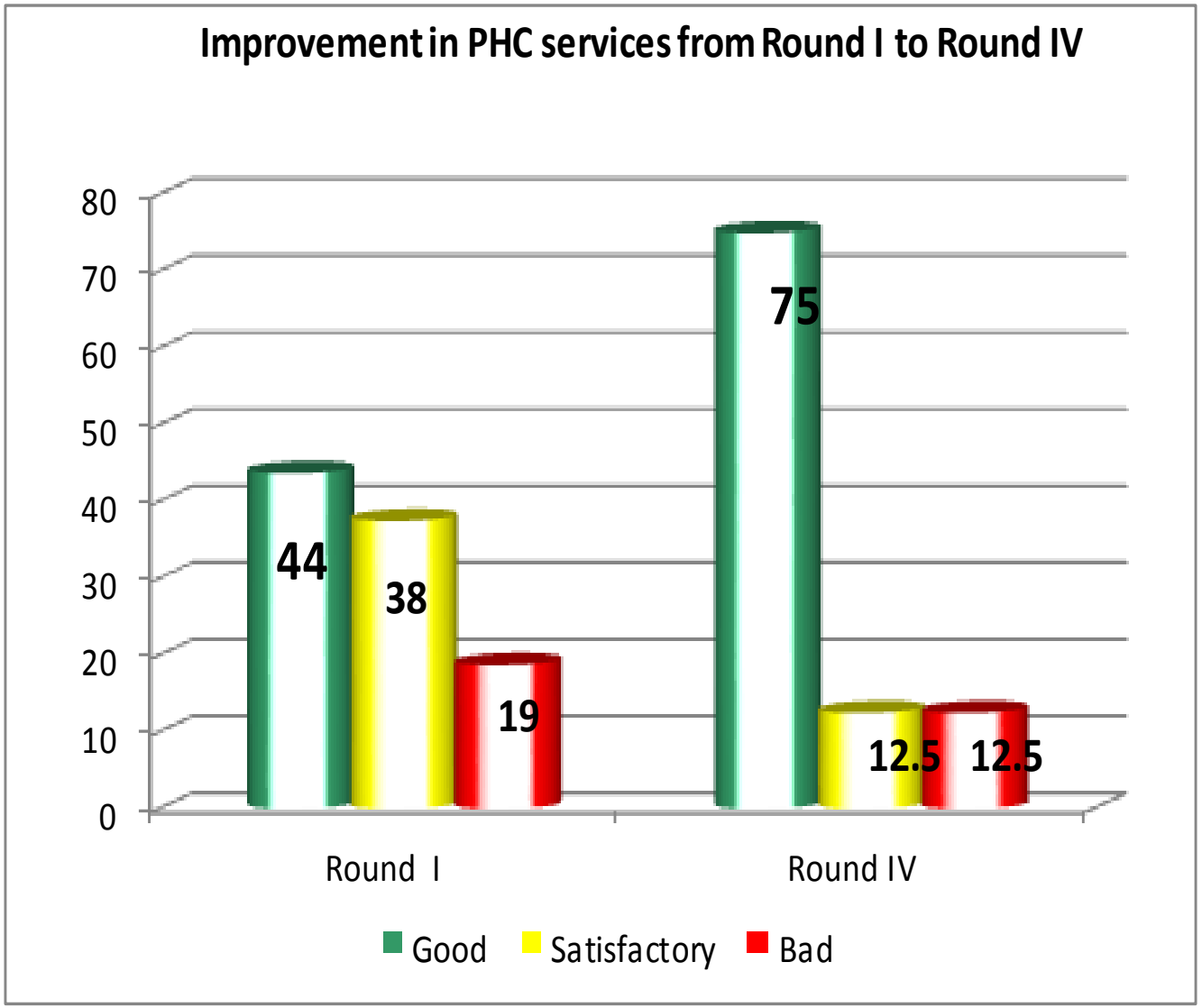
- प्रा.स्वा.कें. का प्रयोग निजी दुकानों से दवाओं का सुझाव देना बहुत हद तक रूक गया है
- कुछ चिकित्सा अधिकारियों द्वारा गैरकानूनी वसूली पर निगरानी रखी गई है; भ्रष्टाचार को चुनौती देना
- जल्दी–जल्दी विज़िट करना गांवों में ए.एन.एम. तथा एम.पी. डब्ल्युज ने गई गांवों में ग्राम स्वास्थ्य सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए नेतृत्व किया है।

- टीकाकरण कवरेज में नि”चत सुधार
- निष्क्रिय उप–केंद्रों, मोबाइल य्निट्स, लैब

सुविधओं ने अब काम करना शुरू कर दिया है।

सी.बी.एम क्षेत्रों में आउटपे”ेंट, इनपे”ेंट उपयोग में महत्वपूर्ण बढ़ोतरी हुई है।

सी.बी.एम.पी. क्षेत्रों में प्रा.सवा.कें. की सेवाओं में महत्वूपर्ण सुधार



‘रिक्लेमिंग’ पचांयत प्रतिनिधि

- पंचायत सदस्य अब सामुदायिक निगरानी तथा नियोजन दोनों में सक्रिय भूमिका निभाग रहे हैं और योगदान दे रहे हैं।
- पंचायत सदस्यों की सी.बी.एम.पी. समितियों में बड़ी भूमिका– अचानक विज़िट करना, कार्रवाइयां सुनि”चत करना है।
- जिला परिषद सदस्यों ने कार्रवाई सुनि”चत की है और कुछ मामलों में फंड्स भी।
- 75 से ज़्यादा पी.आर.आई. सदस्यों ने राजय परिणति कार्य”ाला में भाग लिया जो जुलाई 2012 में आयोजित की गई थी।
- 2014 में चार ‘सरपंच मेले’ आयेाजित हुए।

दलित सरपंच सी.बी.एम. को ए.एन.एम. द्वारा दी जानी वाली सेवाओं को 'रिक्लेम' करने के लिए उपयोग करती हैं

पुणे जिले में पुरंदर ब्लॉक के हरगुड गांव में, दलित एक्टिविस्टों को मासूम के एक फ़ेसलिटेटर द्वारा सी.बी.एम प्रक्रिया के माध्यम से स्वास्थ्य अधिकारों को हासिल करने के बारे में जानकारी दी गई।

उन्होंने महसूस किया कि ए.एन.एम. उनके गांव की दलित बस्तियों में नहीं जाती थी। आ"ाा भी दलित बस्तियों में टीकाकरण के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं जा रही थी। उन्होंने इस मुद्दे पर जन सुनवाई में आवाज उठाई जिसमें ए.एन.एम. को जवाब देना पड़ा।

अब ए.एन.एम. दलित बस्तियों में नियमित रूप से आ रही है और वहां मरीजों को भी देखती है।

आदिवासियों ने गांव का खुला धन हासिल किया

- नंदुरबार जिले में, 73 वन ग्रामों में आदिवासी समुदाय रहते हैं जिन्हें 2005 से खले धन की प्राप्ति नहीं हो रही थी क्योंकि वे 'राजस्व गांव' नहीं हैं।
- सी.बी.एम. प्रक्रिया द्वारा जिला और राज्य स्तर पर इस मुद्दे को उठाया गया; राज्य एन.एच.आर.एम. ने इसका प्रस्ताव एम.ओ.एच.एफ़. डब्ल्यु को भेजा किंतु उसे अस्वीकार कर दिया गया।
- लगातार एडवोकेसी प्रयासों से अब गांव को 1013–14 से खुले धनकी प्राप्ति होने लगी है।
- ठाणे और नंदुरबार में, सी.बी.एम. की वजह से अब ए.एन.एम. आदिवासी बस्तियों में जाती हैं जो पहले नहीं जा रही थीं। आदिवासी सदस्यों को रोगी कल्याण समितियों में शामिल किया गया है। (आर. के.एस.)

सी.बी.एम. की चुनौतियां

स्वास्थ्य व्यवस्था के गुण जो उत्तरदायित्व में बाधक हो सकते हैं।

- कम कौ''ाल वाले अनुबंधित कर्मचारियों की बड़ी तादाद और प्रोत्साहन
- स्वास्थ्य सेवाओं को बी.पी.एल./ए.पी.एल. विभाजन के साथ लक्षित करना
- प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष निजीकरण–लैब जांच, दवाओं को बाहरी सुविधाओं से खरीदने के लिए भेजना
- 'सार्वजनिक निजी सहभागिता' जो लोगों को सेवाओं के भुगतान हेतु विव''ा करती हैं अथवा सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवा को कमजोर बनाती है।
- ऊर्ध्वाकार कार्यक्रमों को संकीर्ण रूप से लक्षित करना (जैसे परिवार नियोजन और पल्स पोलियो) जो लोगों की स्वास्थ्य ज़रूरतों तथा प्राथमिकताओं से बड़ी तादाद में संसाधनों को दूर कर देती है।

कुछ व्यापक मुद्दे
सवास्थ्य व्यवस्था से संबद्ध
डिज़ाइन और कार्य

ढांचागत तालमेल और बड़ी वित्तीय नीतियों के कारण अपर्याप्त धन, कर्मचारी और सामग्री

स्वास्थ्य क्षेत्र में सुधार, निजीकरण, व्यवसायीकरण, स्वास्थ्य व्यवस्थाओं को विभाजन

नियोजन और निर्णय प्रक्रियाओं का केंद्रीकरण/विकेंद्रीकरण ; नीति और कार्यक्रम डिज़ाइन पर अनुदाताओं (डोनर) का दबाव

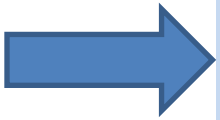
भ्रश्टाचार और उत्तरदायित्व के स्तर, विभिन्न स्तरों पर राजनैतिक हस्तक्षेप की प्रकृति।

निजी क्षेत्र का दबाव

अनियंत्रित निजी क्षेत्र

धन के अभाव से जूझता, खराब प्रबंधन वाला सार्वजनिक क्षेत्र, अनुपस्थिति, उपेक्षा

सार्वजनिक प्रणाली में कमजोर रैफ़रल संपर्क व जुड़ाव
दवाओं और निदानों की कमी खराब रखरखाव



कानूनी और गैरकानूनी निजी प्रयोग

निजी अस्पतालों में भेजे गए मरीज

निजी निदान केंद्रों और मेडिकल स्टोर्स को उत्कृश्ट बनाना

सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं की खराब क्वालिटी

निजी चिकित्सा देखभाल में चिकित्सा देखभाल की ऊंची कीमत और तर्कहीनता

सी.बी.एम. तरीके

सामाजिक उत्तरदायित्व तरीके–..1

सामुदायिक स्कोर कार्ड

- सभी चरणों में सघन सामुदायिक जुड़ाव
- मुख्य फ़ोकस सेवाओं के सामुदायिक अनुभव को समझने पर है।
- ये तरीके सामुदायिक उपयोग के लिए सही हैं।
- वि"लेषण और रिपोर्टिंग को समुदाय सापेक्ष बनाया जाता है(ट्रैफ़िक लाइट आधारित तुलना)
- जानकारी की सार्वजनिक शेयरिंग

सामाजिक ऑडिट

- सरकारी आंकड़ों की सामुदायिक अनुभवों से तुलना
- सेवा आपूर्ति से जुड़े सरकारी दस्तावेजों की उपलब्धता होना आव"यक है।
- सक्रिय फ़ेसलिटेटर जुड़ाव की आव"यकता है–अपने क्रियान्वयन में ज़्यादा तकनीकी हो।
- सेवाओं के सामुदायिक अनुभव पर मूल फ़ोकस होता है।
- समुदाय एक मूल सहभागी होता है।
- जानकारियों की सार्वजनिक शेयरिंग

सामाजिक उत्तरदायित्व तरीके–..2

खर्च पर निगरानी

- सार्वजनिक क्षेत्र में वित्तीय जानकारी की उपलब्धता और जानकारी उपलब्धता पर कानून
- वित्तीय जानकारी के वि"लेषण की तकनीकी क्षमता और उसे सार्वजनिक व्यवस्थाओं से जोड़ना
- नागरिक जुड़ाव वांछनीय है
- जानकारी की सार्वजनिक शेयरिंग

सुविधा सर्वेक्षण

- सेवा मानकों तथा उपलब्धता के बारे में स्पष्ट दि"ाानिर्दे"ा।
- समीक्षा की सुविधा हेतु दि"ाानिर्दे"ाों को सामान्य जांच–सूची में बदलें।
- सुविधा प्रद"ार्न की समीक्षा के लिए समिति/जगह
- सुविधा समीक्षा प्रक्रिया में नागरिक समाज की सहभागिता (एच.एम.सी. , आर.के.एस.)

सामाजिक उत्तरदायित्व तरीके–..3

सामुदायिक मात मृत्यु समीक्षा

- मातृत्व स्वास्थ्य पर प्राथमिक फ़ोकस–लेकिन स्वास्थ्य सेवा क्षमताओं की ओर संकेत करती है।
- चूंकि इसमें 'मृत्यु' समीक्षा शामिल होती है, तो यह एक ताकतवर समीक्षा तंत्र साबित हो सकती है।
- इसके लिए टीम में चिकित्सकीय वि"ोषज्ञता वाले लोग होना ज़रूरी होता है।
- सेवा आपूर्ति पैकेज के बारे में स्पष्ट दि"ाानिर्दे"ा आव"यक होते हैं ताकि उन्हें जांच प्रोटोकोल में बदला जा सके–यह जटिल कार्य हो सकता है।
- मेडिकल रिकॉर्ड्स की आव"यकता होती है।
- मात मृत्यु की पहचान और वि"लेषण में समुदाय को शामिल किया जा सकता है–प्रोटोकोल को सरल रूप में तैयार किया जाना चाहिए।
- मृत्यु के सामाजिक और चिकित्सकीय कारणों को शामिल किया जा सकता है।
- मृत्यु अपेक्षाकृत एक दुर्लभ घटना होती है।
- जानकारी को कैसे शेयर किया जाए– सार्वजनिक रूप से अथवा समिति कक्ष में?