

संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें

म.प्र.

क्रमांक / अ.प्र. / 2015 / 7 /

भोपाल, दिनांक 8 / 0 / 2015

प्रति,

- 1.समस्त संभागीय संयुक्त संचालक
- 2.समस्त मुख्य चिकित्सा एवं स्वा.अधिकारी
- 3.समस्त सिविल सर्जन सह मुख्य अस्पताल अधीक्षक
मध्य प्रदेश

विषय:—चिकित्सालयों में शिकायत पंजी संधारित करने एवं "क्लाईन्ट फीड-बैक" लेने के संबंध में।

- संदर्भ:— 1.क्रमांक/अस्प.प्रशा./2013/450, भोपाल, दिनांक 27/04/13
2.क्रमांक/अस्प.प्रशा./2013/809, भोपाल, दिनांक 25/06/13
3.क्रमांक/अ.प्र./2012/989/से-4 भोपाल, दिनांक 24/12/2012

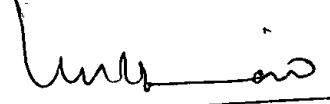
संदर्भित पत्रों द्वारा आपको प्रदेश के शासकीय चिकित्सालयों में रोगियों एवं परिजनों के साथ मधुर व्यवहार करने, समुचित जांच व उपचार करने उच्च स्तर की साफ-सफाई की व्यवस्था रखने एवं चिकित्सालयों में शिकायत पंजी रखने एवं सिविल सर्जन/आर.एम.ओ/संस्था प्रभारी द्वारा इस पंजी के प्रतिदिन प्रतिदिन परीक्षण करने एवं कोई भी शिकायत होने पर उसकी तत्काल जाँच कर दोषी व्यक्ति के विरुद्ध सख्त अनुशासनात्मक कार्यवाही करने के निर्देश दिये गये हैं।

जिलों में भ्रमण के दौरान यह पाया गया कि अधिकांश जिलों में जिला चिकित्सालयों, सिविल अस्पतालों एवं अन्य चिकित्सा संस्थाओं में अभी-भी शिकायत पंजी संधारित नहीं की गई है एवं न ही चिकित्सालयों में आ रहे रोगियों एवं उनके परिजनों से चिकित्सालय में प्रदाय की जा रही सेवाओं एवं व्यवस्थाओं के बारे में कोई फीडबैक लिया जा रहा है।

आपको पुनः निर्देशित किया जाता है कि इस संबंध में पूर्व में जारी निर्देशानुसार आपकी स्थापना की समस्त चिकित्सा संस्थाओं में एक शिकायत पंजी संधारित की जाये एवं प्रमुख स्थानों पर यह प्रदर्शित किया जाये कि शिकायत पंजी, पंजीकरण काउंटर पर उपलब्ध है तथा चिकित्सालय में किसी भी चिकित्सक/कर्मचारी/सेवाओं/व्यवस्थाओं के संबंध में कोई शिकायत होने पर शिकायत पंजी में दर्ज की जा सकती है। इसके अतिरिक्त चिकित्सालय के वाह्य रोगी विभाग, अंतः रोगी विभाग आदि में आ रहे रोगियों एवं उनके परिजनों से प्रति दिन क्ललाईन्ट फीड-बैक प्राप्त कर उसका रिकार्ड पंजी में संधारित किया जाये।

शिकायत पंजी का चिकित्सालय के प्रभारी द्वारा प्रतिदिन निरीक्षण कर शिकायत का तत्काल निराकरण किया जाये तथा अस्पताल प्रशासन शाखा को प्रतिमाह संस्थावार प्राप्त शिकायतों की संख्या एवं उनके निराकरण की स्थिति एवं दोषी पाये गये अधिकारी/कर्मचारी पर की गई कार्यवाही की जानकारी अगले माह की 5 तारीख के पूर्व अनिवार्य रूप से प्रेषित की जाये। रिपोर्ट में रोगी एवं उनके परिजनों से लिये गये क्ललाईन्ट फीड-बैक में चिकित्सालय की साफ-सफाई चिकित्सकों, नर्सों/चिकित्सालय के कर्मचारियों के व्यवहार, जाँचों औषधि वितरण, औषधि की उपलब्धता आदि की जानकारी भी दर्शाई जाये। शिकायत /क्लाईन्ट फीड-बैक में दोषी पाये गये अधिकारी/कर्मचारी पर सख्त कार्यवाही की जाये।

उपरोक्त निर्देशों का सख्ती से पालन किया जाये एवं पालन प्रतिवेदन की जानकारी 5 दिवस में ई-मेल (hospital.mphealth@gmail.com, kkthassu@mp.nic.in) पर उपलब्ध कराना सुनिश्चित करें। इसके अतिरिक्त शिकायत पंजी में दर्ज शिकायतें एवं क्लाइन्ट फीड-बैक से संबंधित जानकारी अगले माह की 5 तारीख से पूर्व अनिवार्य रूप से उपलब्ध करायें।



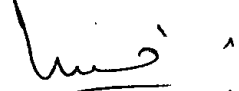
o/c संचालक स्वास्थ्य सेवायें
(अ.प्र.)
भोपाल, म.प्र.

पृ.क्रमांक/अ.प्र./2015/72

भोपाल, दिनांक 8/0/2015

प्रतिलिपि:- सूचनार्थ

- 1) प्रमुख सचिव, म.प्र.शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग, भोपाल, म.प्र.।
- 2) आयुक्त स्वास्थ्य, संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें म.प्र., भोपाल।
- 3) मिशन संचालक, एन.आर.एच.एम, बैंक ऑफ इंडिया भवन, तृतीय मंजिल, अरेरा हिल्स, भोपाल।



o/c संचालक स्वास्थ्य सेवायें
(अ.प्र.)
भोपाल, म.प्र.