

अस्पताल सेवा सुधारको सुरुवात

संघीय अस्पतालको भिड व्यवस्थापन गर्न तथा सेवाग्राहीलाई सहज र सुलभ सेवा प्रवाहका निम्ति स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्री माननीय प्रदीप पौडेलज्यूको उपस्थितिमा २०८१/०४/०३ गते संघीय अस्पताल र प्रतिष्ठानका प्रमुखहरूसँग संयुक्त बैठक बसेर ९ बुँदे निर्णय भएको थियो । उक्त बैठकको निर्णय कार्यान्वयनका लागि मन्त्रालयले २०८१/०४/०४ गते पत्राचार गरिएको थियो । उक्त पत्राचारपछि अस्पतालहरूले सेवा प्रभावकारी बनाउन र अस्पतालमा हुने भिडभाडलाई कम गर्न विभिन्न उपायहरू अवलम्बन गर्न थालेका छन् । उक्त ९ बुँदे निर्णय कार्यान्वयनका सन्दर्भमा माननीय स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रीज्यूको सचिवलयसँगको सहकार्यमा नियमित अद्यावधिक विवरण लिने कार्य अन्तर्गत प्रगति विवरण मागिएको थियो । त्यसअनुसार पहिलोचरणमा १७ वटा संघीय अस्पतालहरूबाट प्रगति विवरण प्राप्त भएको छ । बाँकी संघीय प्रतिष्ठान र अस्पतालहरूबाट विवरण प्राप्त हुने क्रममा रहेको छ ।

अस्पतालहरूले भिड नियन्त्रणका लागि अपनाएका उपायहरूमा विस्तारित स्वास्थ्य सेवाको (EHS), ओपीडी सेवाको समयावधि थप तथा सिफ्ट व्यवस्थापन, चिकित्सक राउन्ड तथा बिरामी भर्ना/डिस्चार्ज बीचमा समन्वय, डाक्टरहरूको राउन्डको तालिका तय, डिजिटल प्रणालीहरूको अवलम्बन, अनलाइन दर्ता, भुक्तानी जस्ता कार्यलाई प्राथमिकता दिएको अस्पतालहरूको विवरणमा उल्लेख छ । साथै, अस्पतालको पूर्वाधार र व्यवस्थापनमा क्रमिक सुधार गर्दै थप काउन्टरहरूको व्यवस्था, शौचालयको सरसफाई, सफा पिउने पानीको निशुल्क व्यवस्था जस्ता विभिन्न योजनाहरू समावेश छन् । गुनासो व्यवस्थापनका लागि हेल्प डेस्क र गुनासो बक्सहरू व्यवस्थापन गरिएका छन्। जसले भिड व्यवस्थापनमा सहज हुँदै गएको पाइएको छ भने यी सबै प्रयासहरूले सेवाग्राहीलाई सेवा प्राप्त गर्न सहज र अस्पतालको सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता बढाउँदै लगेको देखिन्छ ।

औषधिहरूको उपलब्धता सुनिश्चित गर्न र बीमा गरिएको बिरामीहरूको लागि फार्मसी सेवाहरूलाई व्यवस्थित गरिएको छ । नेभिगेसन र सूचना प्रणालीहरूको उपयोगले बिरामी र आगन्तुकहरूलाई आफूले

सेवा लिने विभागसम्म सहजै पुग्ने मद्दत पुर्‍याएको छ । सेवाग्राहीको गुनासो सम्बोधन गर्ने प्रणाली व्यवस्थित गरिएको छ ।

सरसफाइ र सुविधा व्यवस्थापनमा पनि विशेष ध्यान दिन थालिएको छ । सुरक्षित र सफा पिउने पानी, सफा र पहुँचयोग्य शौचालयहरूको व्यवस्था र अस्पताल परिसरको सरसफाइलाई प्राथमिकता दिइएको छ । साथै, बिरामी र आगन्तुकहरूका लागि जाँच र सहायता डेस्कहरूको व्यवस्था गरिएको छ । यी उपायहरूले अस्पताल सेवाहरूलाई थप प्रभावकारी, व्यवस्थित र बिरामीमैत्री बनाउँदै लगेको छ ।

स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्री माननीय प्रदीप पौडेलज्यूको भनाइ

सरकारी अस्पतालमा सेवा लिन जाँदा लामो लाइनमा बस्नु परेको, अलमलिनु परेको र झन्झटिलो भन्ने आमनागरिकको गुनासो स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालयको जिम्मेवारी सम्हाल्नुअघि नै देखेको र सुनेको कुरा हो । त्यसैले, मन्त्रालयको जिम्मेवारी सम्हालेपछि आम नागरिकले स्वास्थ्य सेवा लिँदा बेहोर्ने समस्या समाधानको प्रयासबाट सुरुवात गरौं भन्ने भावनाबाट प्रेरित भएर अघि बढेका हौं । लामो समयदेखि रहेको यो अव्यवस्थालाई हटाउन सम्बन्धित निकायले पनि प्रयास गरिरहेकै थिए । हाम्रो पनि त्यसमा प्राथमिकता रहँदा सेवालाई व्यवस्थित, सहज र सुलभ बनाउन उहाँहरूलाई सहयोग पुगेको हुन सक्छ । त्यही अनुसार उहाँहरूले आफूले गर्दै आएको र अहिले थप गरेका सेवाहरूको प्रगति विवरण पठाउनु भएको छ ।

स्वास्थ्य प्रणाली नै बसाउनुपर्ने अवस्थामा यो हाम्रो एउटा सानो सुरुवात हो । आमनागरिकको पहुँचमा स्वास्थ्य सेवा पुर्‍याउने कार्यमा सदा कटिबद्ध छौं । यसका लागि यहाँहरू सबैको साथ सहयोगको अपेक्षा गरेका छौं ।

बैठकका ९ बुँदे निर्णय कार्यान्वयनलाई लिएर १७ वटा अस्पतालले पठाएको प्रारम्भिक प्रगति विवरण यसप्रकार रहेको छ :

१. **शुक्रराज ट्रपिकल तथा सरुवा रोग (टेकु अस्पताल), टेकु काठमाडौं**
 - क. ओ पी डी सेवा २ सिफ्टमा बिहान ९ बजेदेखि ४ बजेसम्म सुचारु गरिएको र बिस्तारित सेवा सञ्चालन गर्न आवश्यक कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको।
 - ख. उपचार गर्न आएका सेवाग्राहीलाई अस्पतालले आवश्यक तारतम्य मिलाइ शय्या नपाइ भर्ना हुन नपाउने अवस्थाको अन्त्य गरिएको ।
 - ग. अस्पतालका कतिपय विभागमा ५ वा सोभन्दा बढी युनिट रहेको तर पर्याप्त चिकित्सक अभावका कारण ओ पी डी एवं शल्यक्रिया सेवा प्रवाह अपेक्षित मात्रामा नभइरहेको अवस्थामा त्यसलाई व्यवस्थापन गरी सेवा विस्तार गर्न प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
 - घ. स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमबाट उपलब्ध गराइने सबै प्रकारको औषधि अस्पतालको बीमा फार्मसीमा पर्याप्त राखी अटुट र अविछिन्न सेवा प्रवाह सुरु गरिएको, स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमबाट यस अस्पतालमा चाहिने ९० % भन्दा बढी बीमाको औषधि हाल अस्पतालको फार्मसीमा उपलब्ध भएको ।
 - ङ. अस्पतालको भिड व्यवस्थापन गर्न सेवा काउन्टर थप गर्ने, अनलाइनमा टिकट लिने, टोकनमै पालो आउने सम्भावित समय उल्लेख गरेको र विद्युतीय भुक्तानी प्रणाली लागू गर्ने प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
 - च. दुईवटा टिकट काउन्टर सञ्चालनमा रहकोमा थप दुईवटा काउन्टर थपेर ४ वटा टिकट/बिलिङ काउन्टर सञ्चालन गरिएको। (मिति २०८१/०४/०६ गतेदेखि टोकन प्रणाली शुरु गरेको)
 - छ. बिरामी बस्ने बेन्च/कुर्चीको व्यवस्थापन भएको, विद्युतीय भुक्तानी भइरहेको र भाद्र १ बाट अनलाइन टिकट शुरु हुने ।
 - ज. सेवाग्राहीले सामान्य कामको लागि अस्पताल प्रमुखलाई पर्खनुपर्ने बाध्यता हटाउन अस्पताल प्रमुखद्वारा विभागीय प्रमुख एवं अन्यलाई सम्बन्धित अधिकार प्रत्यायोजन गर्ने व्यवस्था मिलाउन आवश्यक कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
 - झ. अस्पतालमा कुन सेवा कहाँ पाइन्छ भन्ने निराकरणको लागि नक्सा (नेभिगेटर म्याप) सेवाग्राही मैत्री बनाएर विभिन्न ठाउँमा टाँस्ने वा स्वयंसेवक परिचालन गर्ने प्रक्रिया सुरु गरिएको । अस्पतालको गेट अगाडि र फार्मसीको ठिक अगाडि नेभिगेसन की (Navigation key) राखिएको,

अहिलेकै अवस्थामा सेवा सञ्चालन बारे जानकारी दिन नेभिगेसन की थप व्यवस्थित गर्न र उपलब्ध भएका स्वयंसेवकहरूलाई सहयोगका लागि खटाउन सुरु गरिएको साथै बाँकी रहेको नेभिगेटर कीहरूको व्यवस्थापन भएको ।

ज. सार्वजनिक सेवा प्रवाहका विभिन्न अंग जस्तै: सोधपुछ/सहायता कक्ष, गुनासो सुन्ने व्यवस्था, पिउने पानी, सफा शौचालयको व्यवस्था मिलाउन हाल विभागीय प्रमुख तथा शाखा प्रमुखहरूलाई लिखित रूपमा अधिकार प्रत्योजन गरी व्यवस्थित गरिएको । सामाजिक सेवा एकाई मार्फत् २४ घण्टा सोधपुछ/सहायता कक्ष सञ्चालन, पिउने पानीको व्यवस्था मिलाइएको । गुनासो सुन्नको लागि सामाजिक सेवा एकाइलाई जिम्मा दिने र एकवटा गुनासो पेटिका सामाजिक सेवा अगाडि राख्ने र दुईवटा नयाँ सार्वजनिक शौचालय थप्ने निर्णय भएको ।

२. परोपकार प्रसूति तथा स्त्रीरोग अस्पताल (थापाथली अस्पताल), थापाथली काठमाडौं

क. यस अस्पतालमा सम्पूर्ण जनरल ओ पी डी सेवा बिहान ९ बजेबाट ३ बजेसम्म सञ्चालनमा रहेकोमा थप गरी जनरल ओपीडी तथा अप्रेसन सेवा समय १ घण्टा बढाइ ओ पी डी तथा अप्रेसन सेवा ९ बजेदेखि ४ बजे सञ्चालन गरिएको ।

ख. विस्तारित अस्पताल सेवा (EHS) सम्बन्धमा- अस्पताल सेवा (EHS) अन्तर्गत ओ पी डी सेवा बेलुका ३ बजेदेखि ६ बजेसम्म सञ्चालनमा रहेकोमा थप गरी सेवालाई ४ बजेदेखि ६ बजेसम्म सञ्चालन गरिएको ।

ग. गर्भमा रहेको बच्चाको मुटुको इकोकार्डियोग्राफी तथा आमाको मुटुको इकोकार्डियोग्राफी सेवा ४ बजेदेखि ६ बजेसम्म सञ्चालनमा रहेकोमा थप व्यवस्थित गरिएको । विस्तारित ओ पी डी सेवा अन्तर्गत नवजात शिशु तथा बालरोगको विस्तारित ओ पी डी सेवा पनि २०८१ श्रावण २० देखि सञ्चालनमा ल्याइएको ।

घ. चिकित्सकको राउण्ड बिरामी भर्ना तथा बिरामीको डिस्चार्ज सम्बन्धमा:- चिकित्सकहरूलाई तोकिएको समयमै राउण्ड लिने र बिरामीहरूलाई समयमै डिस्चार्ज गर्नका लागि निर्देशन दिई दुई सिफ्टमा डिस्चार्ज गर्ने व्यवस्था मिलाइएको र सो सम्बन्धमा ध्यान दिन सम्बन्धित कर्मचारीलाई जिम्मेवार बनाउने तथा रेखदेखको लागि सी सी क्यामेरा थप गरी व्यवस्था गरिएको ।

ड. शल्यक्रिया सम्बन्धमा चिकित्सकहरू सँग छलफल गरी बिहान ९ बजे अनिवार्य रूपमा अप्रेसन शुरुवात गर्ने र हाल दिनको ३ बजेसम्म मात्र अप्रेसन सेवा भई रहेकोमा मिति २०८१/०४/१५ देखि बिहान ९ बजेदेखि ४ बजेसम्म अप्रेसन हुने व्यवस्था मिलाइएको । सो सम्बन्धमा चिकित्सकहरूको

कार्यविभाजन गरी अप्रसेन चेकलिस्ट तयार गरिएको र सो सम्बन्धमा अस्पताल प्रशासनबाट अनुगमन सुपरीवेक्षण हुने व्यवस्था मिलाइएको । कुनै युनिटसँग केस बढी वा कम भएमा अर्को युनिटसँग सहकार्य गरी कार्यव्यवस्थापन मिलाइएको ।

- च. यस अस्पतालमा आमा सुरक्षा तथा नवजात शिशुको निःशुल्क उपचार सेवा सञ्चालनमा रहेको हुँदा पाठेघर सम्बन्धी बिरामीहरू मात्र स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रम मार्फत् सेवा लिन आउने भएकोले सो सेवाका लागि उपलब्ध हुने औषधिहरूको कमी हुन नदिन स्टोर तथा फार्मसी शाखा प्रमुखलाई जिम्मेवार बनाइएको ।
- छ. अस्पतालमा सेवाग्राहीको भिड व्यवस्थापन सम्बन्धमा:- ओपीडीमा बिरामीको भिड कम गर्न सञ्चालनमा ल्याइएको अलाइन टिकेटिङलाई अझै प्रभावकारी बनाउन ओ पी डी को प्रत्येक तलामा जानकारीमूलक सूचनाहरू राखिएको, विभिन्न ठाउँमा फ्लेक्स बोर्ड राखेर जानकारीमूलक सन्देशहरू उपलब्ध गराइएको तथा क्याप नेपाल मार्फत् दुईजना स्वयंसेवकको व्यवस्थापन गरी सेवाग्राहीहरूलाई अनलाइन टिकेटिङको लागि सहजिकरण गरिएको ।
- ज. अस्पताल प्रमुखले अधिकार प्रत्यायोजन गर्न पाउने विषयहरूमा उप निर्देशक तथा प्रशासन प्रमुख लगायत अन्य प्रमुखहरूलाई अधिकार प्रत्यायोजन गरिएको । प्रशासनिक सेवाको लागि कुर्नुपर्ने अवस्था नरहेको
- झ. अस्पतालमा आउने सेवाग्राहीहरूको सहजताको लागि बहिरंग तथा आकस्मिक कक्ष नजिकै सफा पिउने पानीको लागि वाटर एटिएमको व्यवस्था गरीएको ।
- ञ. सोधपुछ कक्ष, सहयता कक्ष गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा:- सोधपुछ / सहायता कक्षको व्यवस्था गरिएको तथा गुनासो सुन्ने कार्यहरूलाई अझै प्रभावकारी बनाइएको । अस्पतालमा सरसफाईलाई विशेष ध्यान दिँदै सरसफाईको चेकलिस्ट बनाई वार्ड इन्चार्जबाट अनुगमन हुने व्यवस्था मिलाइ सकिएको ।
- ट. बिरामीहरूको सहजताका लागि अस्पताल सेवा शुल्कको जानकारी अस्पताल बडापत्रमा देखिने गरी राखिएको तथा सेवा उपलब्ध हुने स्थानहरूको जानकारीका लागि नेभिगेसन म्याप नभएका स्थानहरूमा नेभिगेसन म्याप राखिएको ।
- ठ. ओपीडीमा आएका बिरामीहरूलाई सहजताका लागि बेन्चहरूको थप व्यवस्था गरिएको । (बिरामीहरूको सहजताका लागि सेवासुविधा सम्बन्धी बडापत्रमा राखिएको/सामान्य जानकारीको लागि खोज्दै हिँड्नु पर्ने अवस्था नभएको ।

३. बीपी कोइराला स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठान, धरान

- क. प्रतिष्ठानमा ओ पी डी सेवाको लागि पुर्जी दर्ता समय बिहान ७:३० देखि दिउँसो १२:०० बजेसम्म, ओ पी डी (OPD) मा चिकित्सकीय सेवाको लागि बिहान ९:०० बजेदेखि दिउँसो ४:०० बजेसम्म समय तालिका कायम रहेको ।
- ख. विस्तारित अस्पताल सेवा (EHS) मार्फत् पनि दिउँसो ४:०० बजेदेखि ओ पी डी, शल्यक्रिया लगायत अन्य सेवा सुविधाहरू उपलब्ध गराएको ।
- ग. प्रतिष्ठानमा सन् २००५ देखि नै सञ्चालित विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम (EHS) सम्बन्धी छुट्टै कार्यविधि रहेको र सो को कार्यान्वयन प्रभावकारी बनाइएको ।
- घ. बिरामीहरूलाई वार्डमा भर्नाको सहजताको लागि प्रत्येक विभागले आ-आफ्नो स्रोत र साधनको आधारमा उचित व्यवस्थापन गरिएको ।
- ङ. अस्पतालमा आउने सेवाग्राहीहरूको भिड व्यवस्थापनको लागि निम्नानुसारको सुविधाहरू थप गरिएको, वार्डमा भर्ना हुने बिरामीहरूको लागि आवश्यक जाँच/परीक्षण/डिस्चार्जको बिलिडको लागि छुट्टै बिल काउन्टर सञ्चालनमा ल्याइएको रेडियोलोजी सेवाहरूको लागि Appointment तथा Billing को लागि सोही विभागको परिसरमा छुट्टै काउन्टर सञ्चालनमा ल्याइएको ।
- च. कार्यालय समय बिहान ८:०० देखि ५:०० बजेसम्म रहेपनि ओ पी डी कार्डको दर्ता (OPD Card Registration) को लागि बिहान ७:३० बजेदेखि सञ्चालन गरिएको । ल्याब तथा रेडियोलोजी सेवाहरू पनि बिहान ७:३० बजेदेखि बेलुकी ८:०० बजेसम्म (१ देखि २ बजेको लन्च ब्रेकमा समेत) सञ्चालन साथै इमर्जेन्सी सेवाको लागि २४ घण्टा सञ्चालन गरिएको । इमर्जेन्सी ल्याबबाट १ घण्टाभित्र रिपोर्ट उपलब्ध हुने व्यवस्था मिलाइएको । बिल काउन्टरहरूबाट क्युआर सिस्टममार्फत् पनि भुक्तानी लिने व्यवस्था मिलाइएको । एसओपीडी बिल काउन्टर र अधिकांश ओपीडीहरूमा डिजिटल क्यु सिस्टम लागू गरिएको । अनलाइन मार्फत् पनि ओपीडी कार्ड रजिस्ट्रेशनको व्यवस्था गरिएको ।
- छ. बिरामीहरूको जनगुनासो तथा अस्पताल सेवाहरूलाई छिटो छरितो एवं प्रभावकारी रूपले कार्यान्वयन गराउन २ जना डेप्युटी अस्पताल निर्देशक र १ जना सहायक अस्पताल निर्देशकको व्यवस्था गरिएको साथै अस्पताल सम्बन्धी कामकाजको लागि पर्याप्त जनशक्ति सहितको अस्पताल प्रशासन महाशाखा रहेको ।

- ज. अस्पतालमा आउने सेवाग्राहीहरूको सुविधाको लागि ठाउँ-ठाउँमा सूचनामूलक सन्देश/भिडियो/फ्लेक्स तथा नेभिगेसन म्यापहरू राखिएको ।
- झ. सेवाग्राहीहरूको उपचार सम्बन्धी जानकारीको लागि सोधपुछ काउन्टरको व्यवस्था गरिएको साथै जनगुनासोको लागि विभिन्न ठाउँमा उजुरी पेटिकाहरू राखिएको र आवश्यकता अनुसार प्रत्यक्षरूपमा जनगुनासोलाई तत्काल सम्बोधन गर्न गुनासो सम्बोधन समिति पनि गठन गरिएको ।
- ञ. बिरामीहरूको सहजताको लागि खानेपानी एवं सफा शौचालयको व्यवस्था गरिएको ।
- ट. कतिपय विभागहरूको बेड अकुपेन्सी दर १००% रहेकोमा इमर्जेन्सी मार्फत भर्ना हुने बिरामीहरूको सहजताको लागि इमर्जेन्सीमै छुट्टै ४० बेडको इमर्जेन्सी अब्जरवेसन वार्ड सञ्चालन गरिएको ।
- ठ. स्वास्थ्य बीमा गराएका बिमितहरूको लागि औषधि तथा औषधिजन्य सामाग्रीहरू उपलब्ध हुनको लागि प्रतिष्ठानबाट गरिएको टेन्डर प्रक्रिया पूरा भई सम्झौता समेत भइसकेकोले आगामी भदौ १ गतेदेखि नियमित उपलब्ध हुने ।

४. भक्तपुर क्यान्सर अस्पताल, दूधपाटी भक्तपुर

- क. दुई सिफ्टमा ओ पी डी सञ्चालनका साथै, थप विस्तारित स्वास्थ्य सेवा पनि सञ्चालनमा आएको ।
- ख. ईएचएस सेवा सम्पूर्ण ओ.पी.डी र रेडियसन विभाग, सर्जरी विभाग, रेडियोलोजी विभागमा सञ्चालनमा आएको ।
- ग. चिकित्सकको राउण्ड, बिरामी भर्ना, बिरामीहरूको डिस्चार्ज बीच तादम्यता मिलाइएको ।
- घ. खाली बेडको संख्या वेभसाइटमा देखिने व्यवस्था मिलाएको ।
- ङ. ५ वटा शल्यक्रिया कक्षबाट शल्यक्रिया गर्ने गरी व्यवस्था मिलाएको ।
- च. सेवाग्राहीको माग अनुसार सन्ध्याकालिन ओ पी डी समेत प्रारम्भ गर्ने प्रक्रिया अगाडि बढाइएको ।
- छ. करिब ९० वटा केमोथेरापीका औषधिहरू छिट्टै उपलब्ध हुने गरी तथा अन्य औषधि समेत अस्पतालको बीमा फार्मसीमा पर्याप्त राख्नको लागि आवश्यक प्रक्रिया अगाडि बढाइएको ।
- ज. टिकट काउन्टरमा टोकन सिस्टम र विद्युतीय भुक्तानी (QR Payment System) प्रारम्भ गरिएको ।

- झ. सेवाग्राहीले सामान्य कामको लागि समेत अस्पताल प्रमुखलाई कुर्नुपर्ने बाध्यता हटाउन अस्पताल प्रमुखद्वारा विभागीय प्रमुख एवं अन्यलाई सम्बन्धित अधिकार प्रत्यायोजन गर्ने व्यवस्था मिलाएको ।
- ञ. फ्लेक्स प्रिन्टमा नेभिगेटर म्याप बनाएर राखिएको र ध्वनीसहितको विद्युतीय नेभिगेटर म्याप बनाउने प्रकृया अगाडि बढाइएको ।
- ट. सोधपुछ कक्षलाई थप व्यवस्थित गरिएको ।
- ठ. अशक्तका लागि छुट्टै शौचालयको स्थापना गरिएको र सम्पूर्ण सेवाग्राहीलाई खानेपानीको व्यवस्था मिलाइएको ।

५. भरतपुर अस्पताल, चितवन

- क. दुई सिफ्ट ओ पी डी सेवा सम्बन्धमा विशेषज्ञ ओ पी डीहरु ९:३० देखि ३:०० बजेसम्म सुरु गरिएको ।
- ख. मेडिकल अफिसरद्वारा नियमित बिहान ७ बजेदेखि बेलुका ५ बजेसम्म GOPD (जेनरल ओ पी डी) सेवा सञ्चालन भइरहेको ।
- ग. विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम सञ्चालन सम्बन्धी अस्पतालमा लागू भइरहेको र यसलाई थप सुधार गर्दै लैजाने निर्णय भएको ।
- घ. चिकित्सकको राउण्ड, बिरामीको भर्ना, डिस्चार्ज सम्बन्धमा नियमित दैनिक राउण्ड भइरहेको र इमर्जेन्सी बाहेक अन्य बिरामी बिहान ९ देखि ११ बजेसम्म राउण्ड तथा ४ बजेसम्म डिस्चार्ज गरिसक्नुपर्ने भनेर सूचना निकालिएको ।
- ड. बीमाका औषधी फार्मसीमा करिब ७५ प्रतिशत औषधि उपलब्ध गराइएको । पाँचवटा फार्मसी काउन्टर रहेकोमा २ वटा २४ सै घण्टा चल्ने व्यवस्था मिलाइएको ।
- च. सेवाग्राहीहरुको भिड व्यवस्थापन सम्बन्धमा पाँचवटा ओ पी डी काउन्टर चलिरहेको र बीमा बाहेकका बिरामीको लागि अनलाइन सेवा भइरहेको र तीनवटा काउन्टर थप गरी (८) आठवटा काउन्टर सञ्चालनमा ल्याइएको र काउन्टरमा टोकन व्यवस्थापन गर्न तयारी गरिएको ।
- छ. अस्पतालको बिभिन्न ठाउँमा नेभिगेसन म्याप राखिएको र कलर कोडिङको व्यवस्थापन गर्न थालिएको ।
- ज. सोधपुछ, सहायता कक्ष, गुनासो सुन्ने व्यवस्था तथा पिउने पानी, सफा शौचालयका लागि एकजना गुनासो सुन्ने अधिकारी १ जना पिउने पानी व्यवस्थापन गर्न र अस्पताल परिसरमा ४

ठाउँमा साथै, अन्य सम्पूर्ण विभागहरूमा समेत थप सरसफाई सँगै खानेपानी र ट्वाइलेट थप गर्न लागिएको ।

६. राष्ट्रिय ट्रमा सेन्टर, महाँकाल काठमाडौँ

- क. अस्पतालमा दुई सिफ्टमा ओ पी डी सञ्चालन: बिहान ८:३० बजेबाट अपराह्न ४:३० बजेसम्म नियमित ओपीडी र अपराह्न ४:३० बजेबाट ईएचएस ओपीडी समेत सञ्चालन भइरहेको।
- ख. विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि, २०७७ सञ्चालन भइरहेको र थप व्यवस्थित गर्दै लगिने ।
- ग. शय्या नपाइ बिरामीको भर्ना हुन नसक्ने अवस्थाको अन्त्य गर्न रुटिन ओटीमा करिब २ महिना र इएचएसमा करिब १ महिना पालो पर्खनुपर्ने अवस्था रहेकोमा अब आकस्मिक शल्यक्रिया २४ सै घण्टा, नियमित शल्यक्रियामा भर्ना भएका बिरामीको ७ दिन भित्र र ओ पी डी अन्तर्गतका बिरामीको १ महिना भित्रमा शल्यक्रियाको पालो आउने व्यवस्था मिलाइएको ।
- घ. हाल आइसीयु र एचडीयु बेड संख्या १८ वटामात्र सञ्चालनमा रहेकोमा अस्पतालको विस्तृत कार्ययोजना तथा प्रस्ताव तयार भइरहेको र आगामी दिनमा आइसीयु र एचडीयु सेवा विस्तार गर्दै लगिने ।
- ङ. स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमबाट उपलब्ध गराइने सबै औषधि अस्पतालको बीमा फार्मसीमा पर्याप्त राखिएको र अटुट र अविछिन्न सेवा प्रवाह गर्न हाल २ वटा फार्मसी सञ्चालनमा रहेको र १ महिना भित्रमा ओटी फार्मसी थप गर्ने निर्णय गरिएको ।
- च. अस्पतालमा सेवाग्राहीको भिड व्यवस्थापन गर्न: टिकट काउन्टर २ वटा, दैनिक अनलाइन टिकट काट्न सक्ने र ल्याब रिपोर्ट लिने व्यवस्था मिलाइएको, सेवा शुल्क भुक्तानीमा बिद्युतीय भुक्तानी प्रणाली लागू गरिएको तथा हालै १ वटा टिकट काउन्टर थप गरिएको, फार्मसी काउन्टरमा १५ दिन भित्रमा बिद्युतीय भुक्तानी प्रणाली (Dynamic QR) लागू गर्ने र ६ महिना भित्रमा ल्याब/एक्सरे/ ओ पी डी (Lab/X-Ray/OPD) मा Electronic Medical Record (EMR) लागू गर्ने निर्णय गरिएको ।
- छ. अस्पतालको सेवा बारे जानकारी दिन नेभिगेटर वा स्वयंसेवक परिचालन गर्न विभाग र कोठा नं. तोकिएको तथा नेभिगेटर तयारी गर्न र पेश गर्न समिति गठन गरिएको ।

ज. सोधपुछ/सहायता कक्ष, गुनासो सुन्ने व्यवस्था, निःशुल्क पिउने पानीको थप व्यवस्थापन, सफा शौचालयको व्यवस्था मिलाउन सामाजिक सेवा इकाई प्रमुखलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोकिएको र २०८१ श्रावण २२ गतेदेखि सञ्चालन भएको ।

७. भेरी अस्पताल, नेपालगन्ज बाँके

क. ओ पी डी सेवा हाल बिहान ९:०० बजे देखि ३:०० बजेसम्म सञ्चालनमा रहेको र कुनै पनि सेवाग्राहीहरू अस्पतालबाट सेवाहरू नपाइ फर्किनु नपर्ने व्यवस्था मिलाइएको ।

ख. विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि, २०७७ बमोजिम विस्तारित अस्पताल सेवा (Extended Health Service) सञ्चालनको लागि अस्पताल विकास समिति तथा अस्पतालका विभागीय प्रमुख चिकित्सकहरूसँग आवश्यक सल्लाह तथा समन्वय गरी विस्तारित सेवा सञ्चालनको लागि विस्तृत अध्ययन गर्न एक कार्यदल गठन गर्ने निर्णय भएको र सुरुमा कम्तिमा चिकित्सक पर्याप्त भएका विभागहरूबाट यथाशीघ्र सेवा सञ्चालन गर्ने निर्णय भएको ।

ग. चिकित्सकको राउन्ड, बिरामी भर्ना, बिरामीहरूको डिस्चार्ज बीच समयको तारतम्य मिलाइएको र आगामी दिनमा समेत यसलाई निरन्तरता दिई उपचारका लागि शय्या नपाउने अवस्थालाई निराकरण गर्न आवश्यक प्रक्रिया अघि बढाइएको ।

घ. सेवाग्राहीको भिड व्यवस्थापनका लागि पर्याप्त काउण्टरहरू रहेको, विद्युतीय भुक्तानी प्रणाली लागू रहेको, अनलाइन टिकट लिनका लागि प्रक्रिया पुरा भइसकेको र टोकन प्रणाली पहिलादेखि नै प्रयोगमा रहेकोमा थप व्यवस्थित गर्ने प्रक्रिया अघि बढाइएको ।

ङ. अस्पतालमा सेवाग्राहीको जानकारीका लागि पहिलेदेखि नै नक्सा (Navigator Map) रहेकोमा थप व्यवस्थित गर्ने प्रक्रिया अघि बढाइएको ।

च. अस्पतालमा शुद्ध खानेपानीको थप व्यवस्था मिलाइएको, गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गरी गुनासो सुनुवाइलाई व्यवस्थित गरिएको, शौचालय, अस्पताल परिसरको सरसफाइ र व्यवस्थापनलाई अस्पतालले उच्च प्राथमिकतामा राखेको ।

छ. अस्पतालमा छुट्टै सोधपुछ कक्ष र सहायता कक्ष व्यवस्थापन गरिएको ।

८. नारायणी अस्पताल, वीरगञ्ज

- क. बिहान ९.०० बजेदेखि दिउँसो २.०० बजेसम्म पहिलो सिफ्ट र दिउँसो ३.०० बजे देखि ५.०० बजेसम्म EHS अन्तर्गत दोस्रो सिफ्टमा ओ पी डी सेवा सञ्चालन सुरु गरिएको ।
- ख. विस्तारीत अस्पताल सेवा कार्यक्रम सञ्चालन सम्बन्धि कार्यविधि, २०७७ बमोजिम हाल यस अस्पतालमा सञ्चालनमा रहेको रेडियोलोजी तथा दन्त सेवा बाहेक अन्य अतिआवश्यक सेवाहरु विस्तार गर्न प्रक्रिया अगाडि बढाइएको ।
- ग. अस्पतालको स्वीकृत शय्या, हाल सञ्चालनमा रहेको शय्या, जनशक्ति, भौतिक पूर्वाधारको आधारमा चिकित्सकको राउन्ड, बिरामी भर्ना, बिरामीहरुको डिस्चार्ज बीच समयको तारतम्य मिलाई शय्या नपाई भर्ना हुन नसक्ने अवस्थामा क्रमशः सुधार गर्दै जाने निर्णय भइ कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- घ. अस्पतालमा रहेको युनिटहरुलाई उपयुक्त तरिकाले परिचालन गरी अतिआवश्यक रहेको युनिट थप गर्ने र आवश्यक नरहेको युनिट खारेज गरी ओपीडी एवम् शल्यक्रियाहरुलाई उचित व्यवस्थापन गर्ने निर्णय भइ कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- ङ. स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमको साथै अस्पताल फार्मसीबाट उपलब्ध हुने सबै प्रकारको औषधि पर्याप्त मात्रामा राखि अटुट र अविछिन्न सेवा प्रवाह गर्ने निर्णय भइ कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- च. अस्पतालमा भिडभाड व्यवस्थापनका लागि आवश्यकता अनुसार काउन्टर थप गर्ने, सेवाग्राहीहरुलाई बस्नका लागि बेन्चको थप व्यवस्थापन गर्ने, टोकन प्रणालीवाट सेवा प्रवाह गर्ने र अनलाइन सेवाका लागि आवश्यक प्रक्रिया सुरु गर्ने साथै विद्युतीय भुक्तानी प्रणाली व्यवस्थापनका लागि कृषि विकास बैंकसँग समन्वय गर्ने निर्णय भइ कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- छ. अस्पताल प्रमुखमा रहेको केही अधिकारहरु विभागीय प्रमुखलाई प्रत्यायोजन गरी अस्पताल प्रमुखको लागि बिरामीले पर्खनुपर्ने बाध्यतालाई न्यूनीकरण गर्ने प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- ज. अस्पतालमा रहेको नेभिगेटर म्यापहरुलाई थप गरी अझ व्यवस्थित गर्ने प्रक्रिया अघि बढाइएको ।

९. मोनमोहन कार्डियोथोरासिक भास्कुलर तथा ट्रान्सप्लान्ट सेन्टर, महाराजगन्ज, काठमाडौं

- क. बहिरंग सेवातर्फ बिहान ११:३० बजेसम्म बिरामी दर्ता गर्ने र दर्ता हुन आएका सम्पूर्ण सेवाग्राहीलाई सेवा प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाइएको । र, दिवा सत्रमा र बिहानी सत्रमा जाँच भएका बिरामीको रिपोर्ट सहित अन्तिम परामर्श सेवा सञ्चालन सुरु गरिएको ।
- ख. शल्यक्रिया तथा अन्य उपचारको सेवाको लागि पखिनुपर्ने पालो एक महिनाभन्दा कम कायम गरिएको ।
- ग. अनलाइन टिकट अस्पतालको मोबाइल एप मार्फत् लिन मिल्ने व्यवस्थालाई थप व्यवस्थित बनाइएको ।
- घ. ल्याब रिपोर्ट अनलाइन मार्फत प्राप्त गर्ने व्यवस्थालाई थप व्यवस्थित बनाइएको ।
- ङ. फार्मसी सेवालार्इ व्यवस्थित गर्दै स्वास्थ्य बीमा लगयत सबै प्रकारका औषधि उपलब्ध हुने गरी सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गरिएको ।
- च. बिरामी कुरुवा र आगन्तुकहरूलाई बस्नका लागि व्यवस्थित गर्दै लैजाने आवश्यक कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।

१०. कान्ति बाल अस्पताल, महाराजगन्ज काठमाडौं

- क. अस्पतालमा दुई सिफ्टमा ओ पी डी सञ्चालन सुरु गर्न प्रक्रिया अगाडि बढाइएको ।
- ख. विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम सम्बन्धी कार्यविधि २०७७ बमोजिम विस्तारित अस्पताल सेवा (Extended Health Service) लागू गर्ने कार्यका सम्बन्धमा आवश्यक प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- ग. अस्पतालमा चिकित्सकको राउन्ड, बिरामी भर्ना र बिरामीहरूको डिस्चार्ज बीचको समयको तादम्यता मिलाउनुका साथै अस्पतालमा शय्या संख्याको अभावका कारण बिरामी भर्ना हुन नसकी उपचारबाट बञ्चित हुनुपर्ने अवस्थाको अन्त्य गर्ने उद्देश्य अनुसार यस अस्पतालमा ३ वटा (PICU) बेड थप गरिएको । त्यसैगरी थप ३ वटा (NICU) बेड र २० अब्जरवेसन वेड थप गर्ने कार्य भई कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- घ. हाल यस अस्पतालमा २ वटा अपरेशन थिएटर चालु अवस्थामा रहेको र थप एउटा मोडुलर अपरेशन थिएटर स्थापनाको लागि आवश्यक प्रक्रिया अगाडि बढाइ सकिएको । सञ्चालनमा रहेका अपरेशन थिएटरको सेवा प्रदान गर्न तथा बिरामीहरूलाई अधिकतम लाभ दिने उद्देश्यानुसार

यस अस्पतालका यूनिटहरूको प्रभावकारीरूपमा व्यवस्थापन गर्न आवश्यक कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।

- ड. स्वास्थ्य बीमा मार्फत् सेवा लिने बिरामी बालबालिकाहरूको लागि अस्पतालबाट हालको समयमा करिव ८० प्रतिशत औषधि उपलब्ध भइरहेको र आगामी दिनमा शतप्रतिशत औषधि उपलब्ध हुनेगरी कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- च. यस अस्पतालमा उपचारका लागि आउने बिरामीहरूलाई सहज रूपमा टिकट उपलब्ध गराउनका लागि टिकट काउन्टरको संख्या थप गरिएको ।
- छ. अनलाइन मार्फत् टिकट लिन सक्ने प्रणाली सुचारु गरिएको र सोको विद्युतीय प्रणाली मार्फत् अनलाइन भुक्तानी गर्न सकिने व्यवस्था मिलाइएको ।
- ज. अस्पतालमा हुने भीडलाई व्यवस्थित गर्न विगतदेखि लागू भएको टोकन प्रणाली थप व्यवस्थित गरिएको ।
- झ. सेवाग्राहीहरूले पाउनुपर्ने सेवाको पहुँच सहज बनाउन अस्पतालका विभागीय प्रमुख/यूनिट प्रमुख तथा वार्ड इन्चार्जहरूलाई नियमानुसारका सिफारिस, उपचारमा छुटको सिफारिस गर्ने जस्ता अधिकार प्रत्यायोजन गरिएको ।
- ञ. अस्पतालको सेवाको विवरण, सेवा उपलब्ध गराउने अधिकारी आदिका विषयमा नागरिक बडापत्र टाँस गरी सुसूचित गरिएको । सेवाग्राहीलाई सेवा लिन सहज होस् भन्ने उद्देश्यानुसार लायन्स क्लब लगायतका स्वयंसेवकहरूलाई परिचालन गरिएको ।
- ट. अस्पतालको सेवा बिन्दुहरू समेटिएको नक्सा (Navigator Map) व्यवस्था गर्न आवश्यक कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।

११. पाटन स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठान (पाटन अस्पताल), ललितपुर

- क. भीड व्यवस्थापन गर्न अस्पतालमा General तथा Paying clinic को प्रणाली थप व्यवस्थित गरिएको ।
- ख. विस्तारित सेवा प्रवाह (Extended Health Services) का लागि अस्पतालमा नै सञ्चालनमा रहेको पीपीपी (Patan Private Practice) सेवा थप व्यवस्थित गरिएको ।

- ग. चिकित्सक राउन्ड, बिरामी भर्ना र बिरामी डिस्चार्ज तारतम्य मिलाउने कार्यलाई डिजिटल बिलिङ र सोको सारभूत कार्यान्वयन अभ्यास थप व्यवस्थित गर्ने र व्यावहारिक रूपमा २०८१ भाद्र १ गतेदेखि पूर्ण रूपमा लागू हुने ।
- घ. ओपीडी एवं शल्यक्रिया सम्बन्धी कार्यलाई द्रूत बनाउन बिदाको दिनमा समेत ओ पी डी एवं शल्यक्रिया सञ्चालनमा ल्याइएको ।
- ङ. स्वास्थ्य बीमामा रजिष्टर्ड भएका बीमित सेवाग्राहीको औषधि वितरण कार्य व्यवस्थित रूपमा भइरहेको ।
- च. सेवाग्राहीको भिड न्यूनिकरण र सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन अनलाइन बुकिङ प्रणाली सुविधा नियमित गर्न आवश्यक प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- छ. सेवाग्राहीको उपचारात्मक सल्लाह, सुझाव एवं परामर्श लगायत स्वास्थ्य उपचारको सहजीकरणमा सम्बन्धित वार्ड सुपरभाइजर, विभागीय प्रमुख तथा ईन्चार्जको व्यवस्था गरी प्रोटोकल अवलम्बन गर्ने पद्धति थप व्यवस्थित गरी कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- ज. सेवाग्राहीको सोधपुछ एवं जानकारीको लागि स्थानको किटानीमा नम्बरिङ गरी प्रत्येक तल्लामा सबै सेवाको जानकारी बोर्ड राखिएको । अस्पताल परिसरमा नागरिक डिजिटल बडापत्र राखिएको ।
- झ. सेवाबारे सोधपुछ, सहायता कक्ष, गुनासो सुन्ने, पिउने पानी तथा शौचालयलाई थप व्यवस्थित बनाइएको ।

१२. सुशील कोइराला प्रखर क्यान्सर अस्पताल, खजुरा बाँके

- क. विशेषज्ञ सहितको ओ पी डी सेवा बिहान ९ बजेदेखि साँझ ३ बजेसम्म सञ्चालन गरिएको ।
- ख. अस्पतालमा कार्यरत विशेषज्ञहरुले सार्वजनिक बिदाका दिनबाहेक हरेक दिन ओ पी डी सेवा तथा अत्यावश्यक अवस्थामा इमर्जेन्सी सेवा प्रदान गर्दै आइरहेको साथै दिनहरु छुट्याई विशेषज्ञद्वारा अपरेसन सेवा प्रदान गर्दै आइरहेको ।
- ग. स्वास्थ्य बीमामा उल्लेख भएका क्यान्सरसँग सम्बन्धित औषधिहरु पर्याप्त मौज्जात राखी सेवा प्रदान गर्दै आइरहेको ।
- घ. अस्पतालको वेवसाइट www.skpch.gov.np माफत Online Appointment तथा Online Report प्रदान गरिएको ।

- ड. अस्पतालमा विपन्न शाखा तथा स्वास्थ्य बीमा लगायत अन्य सेवाहरु लिनका लागि सम्बन्धित विभागलाई नै अधिकार प्रत्यायोजन गरिएको ।
- च. अस्पतालमा हेल्प डेस्क स्थापना गरी सोही स्थानबाट सेवाग्राहीहरुलाई अस्पतालको सेवा समय, सेवा शुल्क तथा सेवा लिन जानुपर्ने ठाउँ तथा सेवा लिन लाग्ने समय लगायतका विषयहरुमा जानकारी दिई भिड व्यवस्थापन गरेको ।
- छ. अस्पतालको विभिन्न स्थानमा गुनासो पेटिका राखिएको र उक्त पेटिकाहरु बेलाबखतमा खोले गुनासोहरु बारे सम्बन्धित विभागका कर्मचारीहरूसँग छलफल गरी गुनासो व्यवस्थापन गर्न सुरु गरिएको ।
- ज. अस्पतालको ओ पी डी भवनमा फिल्टर मेसिन सहितको चिसो/तातो पानी पिउने व्यवस्था गरिएको ।

१३. जी पी कोइराला राष्ट्रिय श्वासप्रश्वास उपचार केन्द्र, दुलेगौंडा तनहुँ

- क. २०८१/४/१३ देखि ओ पी डी बिहान ८ बजेदेखि बेलुकी ५ बजेसम्म सञ्चालन गरिएको ।
- ख. बिरामीले शय्या नपाउने तथा अप्रेसनको लागि लामो समय कुर्नुपर्ने जस्ता समस्या समाधान गरिएको ।
- ग. स्वास्थ्य बीमामा समावेश भएका औषधिहरु र अन्य गरी करिब ६०० प्रकारका औषधि उपलब्ध गराइएको ।
- घ. दैनिक २५० देखि ३०० जना सेवाग्राही व्यवस्थापन गर्न कुनै पनि समस्या नभएको, यसरी व्यवस्थापन गर्न हाल तीनवटा टिकट काउन्टरबाट टिकट वितरण गर्ने कार्य गराइएको ।
- ड. Online ticketing, डिजिटल भुक्तानीको व्यवस्थापन कार्य अगाडि बढाइएको ।
- च. मिति २०८१ साउन १५ मा नेभिगेटर म्याप राखिएको ।
- छ. सोधपुक्ष, सहायता कक्ष, गुनासो सुन्ने व्यवस्था मिलाएको ।

१४. डडेलधुरा अस्पताल, डडेलधुरा

- क. ओ पी डी सेवा बिहान ९:०० बजेदेखि साँझ ५:०० बजेसम्म सुरु गरिएको ।
- ख. विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको ।
- ग. चिकित्सकको राउण्ड, बिरामी भर्ना, बिरामी डिस्चार्ज बिचको समयको तादम्यता मिलाउँदै शय्या नपाउने अवस्थाको अन्त्य गर्ने प्रक्रिया प्रारम्भ गरिएको ।

- घ. ओ पी डी एवं शल्यक्रियाहरुमा आवश्यक भौतिक संरचना तथा जनशक्तिको कमी भएकोमा हाल नयाँ भवन मार्फत् सेवा सञ्चालन गर्ने तयारी रहेको ।
- ङ. स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमबाट उपलब्ध गराइने सबै औषधि अस्पतालको बीमा फार्मसीमा पर्याप्त राखि सेवा प्रवाह गर्ने व्यवस्था मिलाइएको ।
- च. अस्पतालमा सेवाग्राहीहरुको भिड व्यवस्थापनका लागि सेवा काउन्टर थप गर्ने, अनलाइन टिकट व्यवस्थापन, अनलाइन समय व्यवस्थापन (टोकन नं. अनुसारको समय जानकारी गराउने), विद्युतिय भुक्तानी प्रणाली लागु गर्ने लगायतको कार्य अगाडि बढाउन पहल गरिएको ।

१५. चि.वि.रा.प्र., वीर अस्पताल, काठमाडौं

- क. हाल अस्पतालले दुई सिफ्टमा ओ पी डी सेवा सञ्चालन ल्याइ सेवाग्राहीहरुलाई सेवा प्रदान गरिरहेको र उक्त सेवा प्रदान गर्न अपुग रहेकोमा जनशक्ति थप गरी सेवा प्रवाह व्यवस्थित गर्दै लागेको ।
- ख. मिति २०८१ साउन १३ देखि ईएचएस सेवा सञ्चालनमा ल्याएको ।
- ग. हाल अस्पतालमा ३ (तीन) स्थानबाट फार्मसी सेवा सञ्चालन भइरहेको र थप एक स्थानमा बृहत फार्मसी सञ्चालन गर्ने प्रक्रिया प्रारम्भ गरिएको ।
- घ. खाजा समयमा समेत वैकल्पिक व्यवस्था गरी टिकट काउन्टर खुला राखी सेवा प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाएको ।
- ङ. पहिले गरिँदै आएको अधिकारको प्रत्यायोजनलाई विस्तार गरिएको ।
- च. सोधपुछ/सहायता कक्ष, गुनासो सुन्ने व्यवस्था, पानी तथा शौचालय लगायत सेवाग्राहीसँग प्रत्यक्ष सरोकार राख्ने विषयलाई व्यवस्थित गरिएको ।

१६. आयुर्वेद चिकित्सालय (नरदेवि अस्पताल) काठमाडौं

- क. सेवाग्राहीको चाप र उपलब्ध स्रोत साधनको तारतम्य मिलाउने उद्देश्यले अस्पतालको ओ पी डी र काउन्टर सेवा बिहान ८:३० देखि बेलुका ५:०० बजेसम्म सञ्चालन गरिएको । (अस्पतालको ओ पी डी र काउन्टर सेवा बिहान ८:३० देखि २:०० र बेलुका २:३० देखि ५:०० सम्म गरी २ सिफ्टमा सञ्चालन भएको)

- ख. विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि, २०७७ बमोजिम ईएचएस लागू गर्न आवश्यक पहल भएको, छिट्टै कार्यान्वयन गर्ने तयारी गरिएको ।
- ग. तत्कालीन चिकित्सकको राउन्ड, बिरामी भर्ना, बिरामीहरूको डिस्चार्जबीच अझ तारतम्य मिलाई चुस्त सेवा प्रवाह सुरु गरेको ।
- घ. काउन्टरमा लागू भएको टोकन र विद्युतीय भुक्तानी प्रणाली यस अघि नै लागू भइसकेको हुँदा त्यसलाई अझ प्रभावकारी र समयसापेक्ष बनाउँदै लैजाने निर्णय भइ कार्यान्वयनको प्रक्रिया अघि बढाइएको ।
- ङ. सेवाग्राहीहरूलाई अस्पतालबाट प्रवाह हुने सेवाहरूको जानकारी दिन काउन्टरको अलावा छुट्टै सोधपुछ कक्ष सञ्चालनमा ल्याइएको । नेभिगेटर म्याप टाँस गरिएको र स्वयंसेवक परिचालन गरिएको (सेवाग्राहिलाई अस्पतालबाट प्रवाह हुने सेवाहरूको जानकारी दिन काउन्टरको अलावा छुट्टै सोधपुछ/सहायता/गुनासो कक्ष, सञ्चालनमा ल्याइएको)
- च. पिउने पानीको व्यवस्था गरिएको, नागरिक बडापत्र, गुनासो/सुझाव पेटिका कार्यालयमा रहेको, ज्येष्ठ नागरिक, अशक्त र असाहायहरूको उपचारमा छुटको व्यवस्था मिलाइएको ।

१७. बी पी कोइराला मेमोरियल क्यान्सर अस्पताल, चितवन

- क. सेवाग्राहीको चाप र उपलब्ध स्रोत साधनको तारतम्य मिलाई अस्पतालमा बिहान ९:०० बजेदेखि ४:३० बजेसम्म ओ पी डी सेवा सञ्चालन गर्दै आएको । थप एउटा ओपीडी टिकट काउन्टर सञ्चालनमा ल्याइएको छ ।
- ख. भिड नियन्त्रणको लागि टोकन प्रणाली पनि जडान गरिएको । डाक्टर नर्स लगायत स्वास्थ्यकर्मीहरूबाट उचित समयमा उचित स्थानमा रही सेवा गरे नगरेको बुझ्न कम्तिमा एक पटक सबै विभाग, वार्ड युनिटहरूमा निरीक्षण/अनुगमन गरिने व्यवस्था मिलाइएको ।
- ग. विस्तारित अस्पताल सेवा कार्यक्रम सञ्चालन सम्बन्धी कार्यविधि २०७७ बमोजिम विस्तारित अस्पताल सेवा (Extended Health Service) वि. स. २०७६ सालदेखि नै लागू भएको । यस सेवालार्इ थप सुधारगरी कार्यान्वयनमा लैजान पहल भएको ।
- घ. चिकित्सकको राउन्ड, बिरामी भर्ना, बिरामीहरूको डिस्चार्ज बीच समयको तारतम्य मिलाई शय्या नपाई भर्ना हुन नसक्ने अवस्थाको अन्त्य गर्न बिहान ९:०० बजे बिरामी चेकजाँच गर्न चिकित्सकको राउन्ड र बिरामीलाई बेड भर्ना गर्नको लागि ४५० शय्याको व्यवस्था भएको र ५०

शय्या थप गरी ५०० शय्यामा स्तरोन्नति गरिने । यस अस्पतालमा रहेका विभिन्न विभाग तथा युनिटहरूमा कार्यरत डाक्टर, नर्स तथा स्वास्थ्यकर्मीहरूलाई दुई सिफ्टमा विभाजन गरि दैनिक ओपीडी र शल्यक्रिया सेवा उपलब्ध गराएको ।

ड. स्वास्थ्य बीमामार्फत उपलब्ध हुने औषधिहरू अस्पतालमा हाल पर्याप्त रहेको । स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमबाट औषधि लिने सेवाग्राहीको भिडलाई उच्च मूल्याङ्कन गर्दै अस्पताल फार्मसीमा Token Dispenser Machine को व्यवस्था गरिएको। अस्पतालमा Indoor र Outdoor गरि दुई स्थानमा फार्मसी सेवा सञ्चालन थप व्यवस्थित गरिएको ।

च. अस्पतालमा आएका बिरामीलाई टिकटमा टोकन प्रणालीको व्यवस्था गरिएको र बिरामीलाई Online ticket को व्यवस्था गर्न BPKMCH Apps लागू गरि सेवा प्रदान गरिएको, भुक्तानीको लागि अनलाइन मार्फत नै कारोबार गर्न सकिने (QR scan) सेवा सुचारु गरिएको ।

छ. सेवाग्राहीले सामान्य कामको लागि समेत अस्पताल प्रमुखलाई पर्खनुपर्ने वाध्यता हटाउन अस्पताल प्रमुखद्वारा विभागीय प्रमुख एवं अन्यलाई सम्बन्धित कर्मचारीलाई अधिकार प्रत्यायोजन गर्ने प्रक्रिया अगाडि बढाइएको ।

ज. अस्पतालको Digital hoarding Board मै अस्पतालबाट उपलब्ध हुने सेवालाई स्पष्ट रूपमा नागरिकले देख्ने गरि राखिएको साथै नागरिको वडापत्रको व्यवस्था गरिएको। विभिन्न विभाग तथा यूनिटका ढोकाहरूमा सम्बन्धित डाक्टरको नाम, उपलब्ध हुने सेवाहरू किटान गरी टाँस गरिएको ।

झ. अस्पतालमा सोधपुछ कक्ष, गुनासो पेटिका र नागरिक सहायता कक्षको व्यवस्था गरिएको ।

ञ. विभिन्न विभाग/वार्डहरूमा शौचालयको सफाइमा सुधार गरिएको। शल्यक्रिया कक्षा वाहिर, रेडियोलोजी विभाग, रेडियसन अंकोलोजी विभाग तथा अन्य विभाग बाहिर समेत filtration technology बाट filtration गरि निःशुल्क पिउने पानी नियमित रूपमा उपलब्ध गराइएको ।