

व्यक्ति केंद्रित उपचार (देखभाल) रोगी पुस्तिका



مركز الأمراض الإنتقالية
Communicable Disease Center

عضو في مؤسسة حمد الطبية
A Member of Hamad Medical Corporation





विषय सूची

(क) संचारी रोग केंद्र (सीडीसी) का परिचय

(ख) प्लेनट्री आधारित सीडीसी जांच

(ग) सीडीसी में व्यक्ति-केंद्रित उपचार (पीसीसी)

(घ) सीडीसी में पीसीसी का प्रयोग

1. नर्स बेडसाइड शिफ्ट रिपोर्ट (बीएसआर)
2. सफ़ेद पट्टिका (व्हाइटबोर्ड)
3. अपने स्वयं के चिकित्सकीय दस्तावेज का उपयोग करना
4. साक्षरता मूल्यांकन
5. सामाजिक आवश्यकताओं का मूल्यांकन
6. रोगी इच्छित भेट/मुलाक़ात
7. उपचार/देखभाल साझेदार कार्यक्रम (केयर पार्टनर प्रोग्राम)
8. साझा निर्णय लेना
9. "नजम" पुरस्कार
10. आध्यात्मिक एवं धार्मिक विश्वास की सहमति
11. रोगी एवं परिवार सलाहकार परिषद (पीएफ़एसी)
12. भावी/अग्रिम देखभाल योजना

परिचय

संचारी रोग केंद्र (सीडीसी) ऐसी संस्था है जो संक्रामक रोगों की पहचान करना, उनका उपचार करना और उनकी रोकथाम के लिए काम करती है। साथ ही यह शिक्षण एवं अनुसंधान के क्षेत्र में भी कार्यरत है।

सीडीसी विशेषज्ञता आधारित केंद्र है, लेकिन यहां पर किया जाने वाला उपचार किसी एक क्षेत्र तक सीमित नहीं है। इस संस्था द्वारा संचालित होने वाले विशेष केंद्र निम्नलिखित हैं:

- क्षय रोग (टीबी)
- कुष्ठ रोग (एक दीर्घावधिक संक्रामक रोग जो मुख्य रूप से त्वचा को प्रभावित करता है)
- निमोनिया (एमईआरएस-सीओवी)
- खसरा
- हेपेटाइटिस (ए, बी, सी)
- ह्यूमन इम्युनोडेफिशिएंसी वायरस (एचआईवी) / एक्वायर्ड इम्यून डेफिशिएंसी सिंड्रोम (एड्स)
- अन्य संक्रमणीय रोग एवं बार-बार संक्रमित करने वाले संक्रामक रोग।

इस केंद्र में चिकित्सकों, परिचारिकाओं (नर्सों) एवं संबद्ध स्वास्थ्य विशेषज्ञों का एक विशेष समूह यहां काम करता है। यह समूह रोगियों को रोग संबंधी परामर्श देना, रोग का उपचार करना और रोगी की देखभाल करने जैसी सेवाएं प्रदान करता है। जिन्हें संक्रमण हो जाता है उन्हें प्राथमिक और अन्य माध्यमिक उपचार जैसी सेवाओं के दायरे से बाहर रखा जाता है।

यह केंद्र सार्वजनिक स्वास्थ्य मंत्रालय और अन्य हितधारकों/लाभार्थियों के साथ मिलकर काम करता है ताकि संक्रामक रोगों का प्रभाव समाज पर कम किया जा सके। इस केंद्र का उद्देश्य राष्ट्रीय स्तर पर विभिन्न संक्रामक रोगों की रोकथाम करना, संक्रमण रोकने के लक्ष्य को प्राप्त करना, संक्रामक रोगों के प्रति लोगों में जागरूकता फैलाना एवं शिक्षा को बढ़ावा देना है।

प्लेनट्री के माध्यम से सीडीसी प्रमाणन साझेदारी

इस केंद्र के एचएमसी और अंतरराष्ट्रीय स्तर की प्रसिद्ध यूएस-आधारित स्वास्थ्य सलाहकार संस्थाएं काम करती हैं। प्लेनट्री अंतरराष्ट्रीय संस्था है। इसके साथ सहयोगात्मक साझेदारी की प्रक्रियाओं का मुख्य उद्देश्य स्वास्थ्य सुविधाओं में सुधार लाना है, ताकि स्वास्थ्य अनुभव को सकारात्मक बनाया जा सके एवं ऐसी गतिविधियों को बढ़ावा दिया जाए जिससे सुखद उपचार करना संभव हो सके। प्लेनट्री एकमात्र वैश्विक कार्यक्रम है जो अपने व्यक्ति-केंद्रित उपचार प्रमाणन कार्यक्रम द्वारा दुनिया भर के स्वास्थ्य उपचार संस्थाओं द्वारा उपयोग में लाया जा रहा है।

पीसीसी सर्टिफिकेशन प्रोग्राम (प्रमाणन कार्यक्रम) को एचएमसी में सेंटर फॉर पेशेंट एक्सपीरियंस एंड स्टाफ एंगेजमेंट (सीपीईएसई) द्वारा डिट्टी चीफ क्वालिटी ऑफिसर (उप-मुख्य गुणवत्ता अधिकारी) श्री नस्से अल नैमी के कुशल नेतृत्व में शुरू किया गया था। सीपीईएसई विविध विषयों से संबंधित विशेषज्ञता प्रमाण पत्र प्रदान करता है। इसके साथ ही यह प्लेनट्री और एचएमसी के मध्य सुविधा प्रदाता के रूप में भी कार्य करता है।

व्यक्ति केंद्रित देखभाल पर आधारित सीडीसी (पीसीसी)

सीडीसी केंद्र अपने यहां के रोगियों के देखभाल के लिए पीसीसी मॉडल का प्रयोग करता है। इस मॉडल के अंतर्गत स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण अपनाया जाता है। यह रोगियों / परिजनों और स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को एक अपने सच्चे साथी के रूप में देखता है। इससे स्वस्थ और उत्साहजनक कार्य का वातावरण निर्मित होता है। हमारा यह केंद्र रोगी व्यक्ति की सुरक्षा में बगैर किसी प्रकार की समझौता किए यह केंद्र स्वास्थ्य सेवा संगठन का सच्चा भागीदार बनता है।

हम यह सब कैसे करते हैं?

सीडीसी अपने यहां के रोगियों के सर्वोत्तम उपचार की व्यवस्था सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न प्रकार की प्रक्रियाओं को अपनाता है ताकि उसके द्वारा रोगियों की सर्वोत्तम देखभाल संभव हो सके।



1. Caring for Patients And Their Loved Ones (रोगी एवं उसके परिजनों की देखभाल)
2. Caring for the Community (रोगी के समुदाय की देखभाल)
3. Person Centered Care (व्यक्ति केंद्रित देखभाल)
4. Caring for Staff (कर्मचारियों की देखभाल)

सीडीसी में पीसीसी का प्रयोग

1. नर्स बेडसाइड शिफ्ट रिपोर्ट (रोगी संबंधित परिचारिका पालि परिवर्तन सूचना)

जब रोगी व्यक्ति के देखभाल की जिम्मेदारी और संबंधित जवाबदेही बाहर जाने वाली परिचारिका की जगह पर ड्यूटी (काम) पर आने वाली परिचारिका को दिया जाता है तो ऐसी स्थिति में परिचारिकाओं की पाली में बदलाव होता है। एक परिचारिका के बाहर जाने पर अर्थात् उसकी काम पूरी होने पर दूसरी परिचारिका को उसकी जगह बदला अथवा स्थानांतरित कर दिया जाता है। पीसीसी के निर्देशानुसार रोगी व्यक्ति से संबंधित सभी प्रकार की सूचनाओं का आदान-प्रदान रोगी के कमरे में ही किया जाता है। इस प्रक्रिया में रोगी की उपस्थिति यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है ताकि उसे उच्च गुणवत्तायुक्त उपचार सेवाएं मिल सकें।

इस रिपोर्टिंग (सूचना) तंत्र का मुख्य उद्देश्य रोगी के उपचार योजना को संप्रेषणीय बनाना है। रोगी की उपचार प्रक्रिया को जारी रखने हेतु बाहर जाने वाली परिचारिका द्वारा अंदर कार्यभार (ड्यूटी) संभालने वाली परिचारिका से रोगी के उपचार संबंधित सभी महत्वपूर्ण जानकारी साझा की जाती है।



इस प्रक्रिया कैसे शामिल हों?

- बेडसाइड शिफ्ट रिपोर्ट के दौरान सजगता से उपस्थित रहना जरूरी होता है। यदि जरूरी लगे तो रोगी की बीमारी से संबंधित सवाल पूछें और इस प्रक्रिया से जुड़े महत्वपूर्ण सूचनाओं अथवा जानकारी को नर्सों के साथ साझा करें।
- यदि रोगी व्यक्ति की इच्छा हो तो परिचारिका बेडसाइड शिफ्ट रिपोर्ट (परिचारिका की ड्यूटी बदले जाते समय) के समय परिवार के किसी सदस्य या मित्र को रहने के लिए बुला सकते हैं।
- रोगी की स्वीकृति के बिना उसके स्वास्थ्य संबंधी जानकारी किसी अन्य व्यक्ति के साथ किसी भी रूप में साझा नहीं की जाती है। बेडसाइड शिफ्ट और रिपोर्ट बदले जाने का समय सुबह 6 बजे, दोपहर 2 बजे और रात 10 बजे होता है।

किन बातों की अपेक्षा करें?

परिचारिका बेडसाइड शिफ्ट रिपोर्ट के दौरान काम पर जाने वाली परिचारिकाएं और काम पर आने वाली परिचारिकाएं:

- रोगी व्यक्ति को चाहिए कि वह वह परिचारिका से अपना और अपने परिवार या अपने साथ आने वाले मित्रों का परिचय दे। रोगी के उपचार हेतु काम पर आने वाली दूसरी परिचारिका रोगी के कमरे में सफ़ेद पट्टिका (व्हाइट बोर्ड) पर अपना नाम लिखेगी।
- परिचारिका बेडसाइड शिफ्ट रिपोर्ट में भाग लेने के लिए रोगी को सूचित करती है अथवा संबंधित परिजन को बुलाती है। रोगी व्यक्ति स्वयं यह कर सकते हैं कि उसके साथ और कौन जुड़ सकता है।
- रोगी को चाहिए कि वह अपने स्वास्थ्य से जुड़े बिंदुओं के बारे में बात करे जैसे कि वह अस्पताल में क्यों है? उसे मिलने वाले उपचार की प्रगति क्या है? उपचार में कोई नियोजित प्रक्रिया शामिल है भी या नहीं? आदि प्रश्न रोगी द्वारा पूछे जा सकते हैं।
- रोगी व्यक्ति जो दवाएं ले रहा है उसकी जांच करते रहना चाहिए। रोगी के कमरे में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों की सुरक्षा सहित परिचारिका द्वारा दी जाने वाली प्रत्येक दवा के साथ उसके सुरक्षा की जांच करनी चाहिए। परिचारिका रोगी की तेजी से फैलने वाली रेखाओं (जैसे IV प्रवेशनी/कैथेटर) की जांच करेगी, घाव एवं पट्टियों की देखभाल करेगी। परिचारिका पहले से की गई किसी भी परीक्षण या प्रयोगशाला कार्य आदेश पर अनुवर्ती कार्रवाई कर सकती है।
- रोगी व्यक्ति (आप), परिचारिका से पिछली पाली में क्या बेहतर उपचार हुआ था और अगली पाली के दौरान आप क्या आशा करते हैं इस विषय में बात कर सकते हैं।

- हमारे केंद्र में रोगी को प्रश्न पूछने और अपनी चिंताओं को साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। यदि रोगी को अपनी परिचारिका से अधिक जानकारी की आवश्यकता है तो परिचारिका रोगी से बेडसाइड शिफ्ट रिपोर्ट के बाद अलग से भी संपर्क कर सकती है।

2. सफ़ेद पट्टिका (व्हाइटबोर्ड)

बातचीत अथवा संचार ऐसी प्रक्रिया है जिसे रोगी को सकारात्मक अनुभव करने का सबसे कारगर तरीका माना गया है। इसके लिए रोगी के कमरे में एक छोटे से साफ होने योग्य बोर्ड यानि सफ़ेद पट्टिका का उपयोग किया जाता है। यह रोगी के लिए सभी महत्वपूर्ण जानकारी को संप्रेषित करने और उसे रेखांकित करने का काम करता है।

इस पर क्या लिखें?

- रोगी के इच्छित लक्ष्य (अल्पकालिक और दीर्घकालिक)
- रोगी की प्राथमिकताएं जैसे भाषा, भोजन और भोजन समय (भोजन, स्नान, दवाएं, नींद और अन्य सूचनाएं)
- रोगी के स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के नाम

आप इसे कितनी बार अपडेट/अद्यतित कर सकते हैं?

- इस प्रक्रिया के अंतर्गत रोगी अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ बात करने के बाद व्हाइट बोर्ड को दैनिक रूप से अद्यतित कर सकता है।
- या वह बोर्ड को अद्यतित करने के लिए अपने स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं से भी सहायता प्राप्त कर सकता है।

مركز الأمراض الإنتقالية
Communicable Disease Center
مركز الأمراض الإنتقالية
A Member of Hamad Medical Corporation

Welcome to CDC Floor: _____	Patient Name: _____	
Room No (#): _____	Date: _____	Shift : _____

Your Care Team Today

Doctor: _____ Nurse: _____

What is happening now (Any investigations/Procedures/Care Plan etc.)

I would like to be called as: _____

My Preferred Language: _____

My Preferred Learning style: _____

Sleeping Time: _____

My Care Partner: _____

Access to Balcony: YES NO

My Ultimate Goals: _____

My Goals for Today: _____

Diet Plan

Normal Diet Others _____ Nil Per Oral

No Food No Drink
After Surgery



Questions for Care Team: _____

सीडीसी में आपका स्वागत है।----- -----	रोगी का नाम:----- -----
कक्ष संख्या:-----	दिनांक:-----
आज के चिकित्सक दल का परिचय चिकित्सक का नाम----- परिचारिका (नर्स) का नाम-----	पाली:-----
वर्तमान में क्या हो रहा है (कोई जांच/प्रक्रिया /उपचार योजना आदि के बारे में)	रोगी का नाम-----
	रोगी की प्राथमिक भाषा-----
	रोगी की प्राथमिक अध्ययन अभिरुचि ----- रोगी के सोने का समय----- रोगी के देखभाल/सहयोगी का नाम..... बालकनी का प्रयोग करना है-- (हाँ) (नहीं)
	रोगी का अंतिम लक्ष्य:
रोगी की आहार योजना	रोगी का आज का लक्ष्य:
(1) सामान्य आहार (2) अन्य प्रकार का आहार (3) मुंह द्वारा कोई आहार नहीं दिया जा रहा	चिकित्सक समूह से पूछे जाने वाले प्रश्न:

3. रोगी के स्वयं के मेडिकल रिकॉर्ड (चिकित्सकीय दस्तावेज़) तक पहुंच

सीडीसी में, हम रोगी को उसके उहराव के दौरान स्वयं के चिकित्सकीय दस्तावेज़ को पढ़ने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। इसका मुख्य कारण यह है कि हम चाहते हैं कि रोगी अपनी स्वास्थ्य देखभाल और उपचार योजना में सक्रिय रूप से हिस्सा ले और उसे समझ सके।



चिकित्सकीय दस्तावेज़ तक कौन पहुंच सकता है?

- रोगी की अनुमति लेकर उसके परिवार का कोई सदस्य या कोई मित्र उसके चिकित्सकीय दस्तावेज़ की जांच कर सकता है।
- इस प्रक्रिया में किसी अन्य व्यक्ति को शामिल करने से पूर्व परिचारिकाएं रोगी व्यक्ति से लिखित सहमति लेती हैं।

इसकी प्रक्रिया क्या है?

रोगी व्यक्ति अपने चिकित्सकीय दस्तावेज़ से संबंधित किसी जानकारी को पढ़ने हेतु इन आसान चरणों का पालन करे:

- रोगी अपने लिए निर्धारित परिचारिका को सूचित कर सकता है।
- परिचारिका रोगी के लिए चिकित्सक से मिलने के लिए समय निर्धारित कर सकती है।
- पूर्व निर्धारित योजना के अनुसार चिकित्सक रोगी के पास आते हैं और चिकित्सकीय दस्तावेज़ में निहित जानकारी की व्याख्या करके रोगी को समझाते हैं।
- यदि चिकित्सकीय दस्तावेज़ की फ़ाइल पर किसी तरह की टिप्पणी की आवश्यकता है तो रोगी अपने लिए निर्धारित परिचारिका से संपर्क कर सकता है।

अपने स्वास्थ्य दस्तावेज़ की प्रति कैसे प्राप्त करें?

हमद मेडिकल कॉरपोरेशन (हमद चिकित्सा संस्था) में उपचारित मरीज अपने चिकित्सकीय दस्तावेज़ की प्रति प्राप्त करने का अनुरोध कर सकता है।

- इसके लिए नामित स्वास्थ्य सूचना प्रबंधन (एचआईएम) विभाग को एक अनुरोध पत्र जमा करें।

- इसके लिए रोगी व्यक्ति को सूचना जारी करने का प्राधिकरण आवेदन पत्र और अपने क्यूआईडी या पासपोर्ट की एक प्रति जमा करनी होती है।

4. साक्षरता मूल्यांकन

रोगी के प्रवेश के 24 घंटों के भीतर (सप्ताहांत के दौरान 48-72 घंटों के भीतर), एक नियत कर्मचारी उसके द्वारा ग्रहण की जाने वाली जरूरतों का मूल्यांकन करेगा।

रोगी को उसकी वांछित भाषा में प्रासंगिक जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उसके प्राथमिक अध्ययन अभिरुचि के बारे में बताने के लिए और उसके स्वास्थ्य साक्षरता स्तर की जानकारी के लिए यह मूल्यांकन प्रक्रिया हमारे लिए सहायक सिद्ध होती है। ये कारक रोगी की बीमारी और उपचार योजना को बेहतर ढंग से समझने में रोगी के लिए भी सहायक सिद्ध होते हैं।



5. सामाजिक जरूरतों का मूल्यांकन

रोगी के ठहराव यानि अस्पताल में रुकने के समय के दौरान और अस्पताल से छुट्टी दिए जाने के बाद उसके स्वास्थ्य को प्रभावित करने वाले किसी भी प्रभावी कारक की जांच करने के लिए एक निर्धारित कर्मचारी उससे मिलने के लिए भेजा जाता है। रोगी के रहने की स्थिति के बारे में, रोगी को दिए जाने वाले भोजन के बारे में, रोगी को मिलने वाली स्वास्थ्य संबंधी देखभाल और परिवहन आदि जैसी सेवाओं के बारे में, सार्वजनिक सुरक्षा और सामाजिक संबल आदि के बारे में हमारे केंद्र के कर्मचारी द्वारा पता किया जाता है। यह जानकारी रोगी के समग्र उपचार हेतु जरूरी चिकित्सकीय सुविधा प्रदान करने में सहायक होती है।



- Economic Stability (आर्थिक स्थिरता)
- Social and Community Context (सामाजिक एवं सामुदायिक संदर्भ)
- Social Determinants of Health (स्वास्थ्य संबंधी सामाजिक निर्धारक तत्व)
 - Health Care (स्वास्थ्य देखभाल)
 - Education (शिक्षा)
- Neighbourhood and Environment (आस-पड़ोस एवं पर्यावरण)

6. रोगी की इच्छानुसार निर्देशित भेंट/मुलाक़ात

हमारे केंद्र द्वारा रोगी से मिलने, आने-जाने के समय पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाया जाता है। क्योंकि हमारा यह मानना है कि प्रियजनों की उपस्थिति रोगी के जल्दी ठीक होने में और जल्दी स्वास्थ्य लाभ प्राप्त करने में सहयोगी होती है।



इस केंद्र द्वारा प्रदत्त सुविधा में रोगी के ठहराव दौरान यह स्वयं रोगी व्यक्ति द्वारा तय किया जाता है कि उससे मिलने के लिए किसे और कितने समय तक के लिए अनुमति दी जानी चाहिए।

रोगी के उपचार स्थल पर भीड़भाड़ को कम रखने और कुछ बीमारियों के खतरे को ध्यान में रखते हुए केंद्र द्वारा एक बार में केवल दो (2) आगंतुकों को तीस मिनट या उससे कम समय के लिए मिलने की अनुमति प्रदान की जाती है।

रोगी के स्वास्थ्य की स्थिति के आधार पर रात भर ठहरने की भी व्यवस्था की जा सकती है। यदि रोगी चाहता है कि कोई रात भर उसके साथ रहे तो वह कर्मचारियों को अनिवार्य रूप से सूचित करे। हमारे केंद्र का स्वास्थ्य सेवा दल रोगी व्यक्ति के साथ समन्वय करेगा और रोगी के परिजन के ठहराव को अधिक सुखद और आरामदायक बनाने के लिए उसके रुकने आदि की व्यवस्था की योजना बनाने में सहायता करेगा।

7. देखभाल साझेदार कार्यक्रम

सीडीसी में, हम इस विषय को समझते और स्वीकार करते हैं कि रोगी व्यक्ति की देखभाल में उसके दुख के साझेदार के रूप में परिवार और दोस्तों को शामिल करना उपचार का एक अभिन्न अंग है।

केयर पार्टनर (देखभाल साझेदार) परिवार का कोई सदस्य या दोस्त होता है जो रोगी व्यक्ति के अस्पताल में रहने के दौरान ठीक होने में उसकी मदद करता है।

साक्ष्य के अनुसार यह प्रमाणित है कि त्वरित उपचार, बेहतर संतुष्टिदायक उपचार हेतु बेहतर संपर्क बनाकर रखना अथवा बातचीत करना और साझा निर्णय लेना कारगर होता है।



देखभाल करने वाले साझेदार की क्या भूमिकाएँ होती हैं और देखभाल करने वाला साझेदार कौन-कौन से कार्य कर सकता है?

सामाजिक सहयोग एवं नेतृत्व

- रोगी को सामाजिक संबल और सहयोग प्रदान करें।
- रोगी का समर्थन करें, प्रोत्साहन प्रदान करें और रोगी का हाथ थामने वाला दुख का साथी बने।
- रोगी के फ़ोन कॉल करने में सहायता करें।
- रोगी के लिए चिकित्सक की सलाह के अनुसार घर से खाना लाएं।
- रोगी के स्वस्थ होने की प्रार्थना करें और उसे आध्यात्मिक संबल प्रदान करें।
- अन्य जरूरतों जैसे मोबाइल टेलीफोन आदि के द्वारा सहायता करें और रोगी व्यक्ति के पसंद की कोई पुस्तक पढ़कर उसे सुनाएं।

हिमायत कर्ता बनें

- परिवार के अन्य सदस्यों को रोगी के स्वास्थ्य प्रगति के बारे में अद्यतित रखने के लिए परिवार के हिमायतकर्ता के रूप में रोगी की सेवा करें।
- प्रश्नों/अद्यतन सूचना के लिए स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं के साथ संपर्क करें।
- मिलने आने वाले आगंतुकों को प्रबंधित करें/नींद में खलल न पैदा हो इसका ध्यान रखें, रोगी के स्वास्थ्य संबंधी जानकारी को ठीक से संप्रेषित करने के लिए एक अनुवादक/सुविधाकर्ता के रूप में कार्य करें।

रोगी की दैनिक जरूरतों को पूरा करने में मदद करें

- भोजन चयन में रोगी की सहायता करें।
- खाना खाने में रोगी की सहायता करें।
- रोगी की व्यक्तिगत रूप में देखभाल करें जैसे स्नान कराना, मालिश कराना, नाखूनों की साफ-सफाई करने में मदद करें। रोगी की त्वचा की देखभाल करें।
- यदि जरूरत पड़े तो रोगी व्यक्ति के चलने में मदद करें और छोटी व्हीलचेयर से चलने अथवा घूमने में उसकी सहायता करें।
- स्थानांतरण/प्रक्रियाओं के दौरान रोगी की सहायता करें।

रोगी की सुरक्षा निगरानी

- आपात स्थिति में या किसी अन्य सहायता के लिए कॉल बेल का उपयोग करें।
- गिरने से बचने में रोगी की मदद करें।
- मिलने आने वाले आगंतुकों के हाथ की स्वच्छता पर विशेष ध्यान दें।
- गुणवत्ता युक्त देखभाल हेतु या किसी तरह की सुरक्षा चिंता के बारे में कर्मचारियों को अवश्य सूचित करते रहें।

रोगी शिक्षा / सूचना सहयोग

- रोगी के स्वास्थ्य स्थिति के बारे में जानकारी हेतु प्रदान की गई शैक्षिक सामग्री को समझने में सहायता करें।
- रोगी की अस्पताल से डिस्चार्ज (छुट्टी) को समझने में और जांच/परीक्षण के निर्देशों का पालन करने में सहायता करें।
- व्हाइट बोर्ड (श्वेत पट्टिका) पर रोगी की प्राथमिकताएं लिखने में उसकी सहायता करें।
- लक्ष्य निर्धारण (दैनिक और अंतिम लक्ष्य) में रोगी व्यक्ति की सहायता करें।
- रोगी व्यक्ति के हाथ धोने, खाँसने के तरीके और उचित ढंग से अपशिष्ट/कूड़ा-कचरा निपटान करने के बारे में याद दिलाते रहें।

रोगी देखभाल की गतिविधियाँ

- रोगी की ड्रेसिंग (घाव की पट्टी) करते समय साधारण बदलाव में सहायता करें।
- परिचारिका की नाड़ी जांच, लंबाई और वजन की जांच, सर से लेकर पैर तक की जांच और रोगी के रोग के इतिहास का मूल्यांकन करने में मदद करें।
- रोगी द्वारा सेवन किए जाने वाले आहार एवं विसर्जित मल-मूत्र की जांच में परिचारिका की सहायता करें।
- रोगी व्यक्ति को उसके दवा के समय के बारे में याद दिलाएं और दवाओं से संबंधित संदेह को दूर करने हेतु स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से संपर्क करें।
- विविध जांच प्रक्रियाओं के दौरान रोगी व्यक्ति का साथ दें और उसको संबल प्रदान करें।
- रोगी व्यक्ति की अस्पताल से छुट्टी मिलने एवं उसके अनुवर्ती देखभाल के लिए तैयार करें।

देखभाल समन्वय

- रोगी व्यक्ति के चिकित्सकीय दस्तावेज की समीक्षा करने और उसकी व्यक्तिगत दवा सूची बनाए रखने में सहायता करें।
- रोगी व्यक्ति की देखभाल और उपचार की योजना संबंधी निर्णय लेने में उसकी सहायता करें।
- रोगी व्यक्ति की अनुवर्ती जांच के समय सहायता करें।

रोगी के आराम का प्रबंधन करें

- रोगी के उठने-बैठने की स्थिति में उसकी सहायता करें।
- कपड़े बदलने (लिनन-परिवर्तन) में रोगी की सहायता करें।
- रोगी के आस-पास के परिवेश को सुखद और उसकी पसंद के अनुसार बनाकर रखने में सहायता करें (उदा. कमरे के तापमान को समायोजित करें, अतिरिक्त कंबल प्रदान करें, अपने मोबाइल उपकरणों के द्वारा उसकी सहायता करें, टीवी चैनल आदि बदल कर रोगी व्यक्ति का मनोरंजन आदि करें)।
- दवा-मुक्त पीड़ा निवारण करने का काम करें।
- सुरक्षित वातावरण बनाए रखें।

देखभाल संबंधी परिवर्तन के लिए तैयार करें

- रोगी के उपचार में उसका साथ दें।
- रोगी की घर वापसी के लिए घर का माहौल तैयार करें।
- धरेलू उपचार संबंधी देखभाल के कौशल को सीखें।

मनोरंजक और अन्य आवश्यकताएं

- रोगी के साथ बालकनी में या अन्य मनोरंजक जगह पर ले जाएं।



प्रायः पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)

क्या मैं अपने केयर पार्टनर (देखभाल साथी) को वापस लेने या बदलने का अनुरोध कर सकता हूँ?

हाँ। आप किसी भी समय स्वास्थ्य सेवा टीम को अनुरोध लिखकर भेज सकते हैं। इसके लिए कृपया रोगी के परिचारिका से केयर पार्टनर एग्रीमेंट फॉर्म (देखभाल साथी सहमति पत्र) को पूरा करने के तरीके के बारे में पूछें।

क्या मेरे एक से अधिक केयर पार्टनर हो सकते हैं?

हम संचार को आसान बनाने के लिए पूरी दृढ़ता से केवल एक केयर पार्टनर को चुनने का सुझाव देते हैं। यदि आप चाहें तो आप कई केयर पार्टनर (देखभाल साथी) का चयन कर सकते हैं। हालांकि, एक रात रुकने की स्थिति में केवल एक केयर पार्टनर तक सेवाएं सीमित हैं।

क्या मैं अपने देखभाल साथी के लिए प्रासंगिक जानकारी वाले पत्रक के लिए अनुरोध कर सकता हूँ?

आपको उपलब्ध कराई जाने वाली केयर पार्टनर (देखभाल साथी) ब्रोशर के साथ, भोजन और रात भर ठहरने की सुविधा के साथ प्रदान की जाती है।

8. साझा निर्णय लेना

साझा निर्णय लेना व्यक्ति-केंद्रित उपचार का एक अभिन्न अंग है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें रोगी और उसका स्वास्थ्य सेवा प्रदाता आपके लिए सबसे उपयुक्त साक्ष्य-आधारित उपचार योजना के बारे में निर्णय लेने के लिए एक साथ मिलकर काम करते हैं।

सीडीसी में, गुप्त तपेदिक संक्रमण वाले रोगियों के लिए उपचार के विभिन्न विकल्प उपलब्ध हैं। चिकित्सक सभी उपलब्ध विकल्पों की व्याख्या करके बताता है।



9. "नजम" पुरस्कार

नजम (NAJEM) पुरस्कार कार्यक्रम मानव संपर्क सिद्धांत के आधार पर सीडीसी कर्मचारियों की पहचान हेतु तैयार किया गया है। जिससे कि यहां काम करने वाले कर्मचारी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में उपचार करने के सभी उचित व्यवहार और मूल्यों को अपने जीवन में उतार सकें।

नजम (NAJEM) पुरस्कार सीडीसी कर्मचारियों को उनकी उपलब्धियों हेतु बड़ावा देने के लिए दिया जाता है। इसके अंतर्गत प्रत्येक माह एक कर्मचारी को एक पुरस्कार दिया जाता है। यह पुरस्कार सहानुभूति पूर्वक उपचारकर्ता अथवा उपचार प्रदाता को महीने की शुरुआत में दिया जाता है।

नजम (NAJEM) का अर्थ "तारा" है। सीडीसी में इसका अर्थ निम्नलिखित रूप में है:

एन	- नोबल अर्थात महान
ए	- अटेंटिव अर्थात चौकस
जे	- ज्वायफुल अर्थात आनंदपूर्ण
इ	- एमपथी अर्थात सहानुभूतिपूर्ण
एम	- मोटिवेटर अर्थात प्रेरक

परिभाषित नैतिक मूल्य

- **महान-** अर्थात इस केंद्र के कर्मचारी विनम्र और रोगियों एवं उनके परिवार के सदस्यों के प्रति सम्मानजनक व्यवहार रखते हैं।
- **चौकस-** अर्थात इस केंद्र के कर्मचारी बिना देर किए मरीज की जरूरतों के लिए हर समय चौकन्ना रहते हैं।
- **आनंदपूर्ण-** अर्थात इस केंद्र के कर्मचारी रोगियों के प्रति सत्कार करने वाला व्यवहार रखते हैं और मिलनसार होते हैं।
- **सहानुभूति-** अर्थात इस केंद्र के कर्मचारी करुणा के साथ रोगियों की चिंताओं को सुनते हैं और बिना निर्णयात्मक हुए उसे समझते हैं।
- **प्रेरक-** अर्थात इस केंद्र के कर्मचारी रोगी को अपनी चिंताओं को उजागर करने और बोलने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

इस केंद्र में कैसे शामिल हों?

- आप या आपके परिवार का कोई भी सदस्य अस्पताल के किसी भी कर्मचारी को नामित कर सकता है जिसे आप अपनी दृष्टि से देखभाल के आधार पर पुरस्कार योग्य समझते हैं।
- अस्पताल में रहने के दौरान उपचार संबंधी आपका अनुभव कैसा रहा? इसके बारे में हमें जरूर बताएं। अर्थात हमें बताएं कि हमारे साथ रहने के दौरान हम आपके दिल तक पहुँच सके कि नहीं?

नजम पुरस्कार

यह प्रसस्ती पत्र दिया जाता है:

कर्मचारी का नाम

مركز الأمراض الإنتقالية
Communicable Disease Center

مركز الأمراض الإنتقالية
A Member of Period Medical Corporation

आपकी ईमानदारीपूर्वक सेवा के लिए आभार रूप में यह प्रमाण पत्र दिया जा रहा। संचारी रोग केंद्र में आपके द्वारा सहानुभूति पूर्वक सेवा प्रतिबद्धता के लिए मरीजों द्वारा आपको इस महीने हेतु यह मान्यता दी जा रही।

हस्ताक्षरकर्ता 1	हस्ताक्षरकर्ता 2
संचारी रोग केंद्र एचएमसी	संचारी रोग केंद्र एचएमसी

कैसे नामांकन करें?

कस्टमर केयर स्टाफ (ग्राहक सेवा कर्मचारी) द्वारा वितरित किए गए कार्डों को भरे और निम्नलिखित क्षेत्रों के संबंध में अपना सकारात्मक अनुभव साझा करें:

1. दयापूर्ण देखभाल (उपचार)

उदाहरण के लिए "मेरी परिचारिका को यह ज्ञात है कि मुझे बेहतर महसूस कराने के लिए क्या करना चाहिए।"

2. देखभाल योजना में संलग्न होना

उदाहरण के लिए "मेरे चिकित्सक ने मेरे देखभाल प्रबंधन हेतु मेरी राय मांगी।"

3. संचालन

उदाहरण के लिए "जब भी मुझे कोई चिंता होती थी तो मैं अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से बात करने में सक्षम था।"

10. आध्यात्मिक एवं धार्मिक उपचार तक पहुंच



सीडीसी प्रत्येक व्यक्ति के व्यक्तिगत मूल्यों और विश्वासों का समर्थन एवं सम्मान करता है। हम आपको बताना चाहते हैं कि सीडीसी में रहने के दौरान आप अपने धर्म और धार्मिक संस्कारों का पालन करने के लिए स्वतंत्र हैं। इसमें हम आपकी सहायता निम्न प्रकार से करते हैं:

- (क) आपके अनुरोध पर आपको धार्मिक और आध्यात्मिक सहायता के लिए मुफ्त सेवा प्रदान करते हैं। (जैसा कि कतर के कानूनों में लागू है और इससे अन्य रोगियों को कोई परेशानी नहीं होती है।)
- (ख) यह सुनिश्चित करते हैं कि हमारे कर्मचारी आपके विश्वासों का सम्मान करें।
- (ग) आपका धार्मिक विश्वास जब तक यह हमारे संक्रमण नियंत्रण कार्यक्रम के दिशा निर्देशों का अनुपालन करता है और यदि यह दूसरों के लिए कोई परेशानी नहीं पैदा करता तो हम आपके अनुरोधों को निम्न रूप में समायोजित करते हैं:
 - आपकी बीमारी या आध्यात्मिक/धार्मिक जरूरतों को पूरा करने हेतु यदि किसी तरह के परामर्श की जरूरत हो तो हम उसे उपलब्ध कराते हैं।
 - धार्मिक सामाग्री और पूजा सेवाएं प्रदान करते हैं।

हमारे समाज सेवा विभाग के पास सभी समुदाय के धर्मों के प्रोत्साहन हेतु संसाधनों की विस्तृत सूची है। इस केंद्र का सीडीसी कर्मचारी आपके अनुरोध के अनुसार आपके लिए उपयुक्त और मौजूद सहायता की व्यवस्था करता है। इसके लिए यात्रा से पूर्व स्वीकृति की आवश्यकता होती है। आपके किसी भी अनुरोध को सुविधाजनक बनाने के लिए कृपया हमारे केंद्र के कर्मचारियों से संपर्क करें।

11. रोगी और परिवार सलाहकार परिषद (पीएफएसी) में शामिल होने का निमंत्रण

सीडीसी अपने यहां रोगी को परिवार सलाहकार परिषद (पीएफएसी) का हिस्सा बनने के लिए आमंत्रित करता है।

पीएफएसी (PFAC) क्या है?

पीएफएसी एक सलाहकार स्रोत के रूप में कार्य करता है जहां रोगी, रोगी का परिवार, चिकित्सक और चिकित्सक दल के अन्य सदस्य रोगी एवं उसके परिवार के अनुभव को बेहतर बनाने और व्यक्ति-केंद्रित उपचार की संस्कृति को बढ़ावा देने हेतु एक भागीदार के रूप में काम करते हैं।

यह परिषद मासिक बैठक करती है और रोगी और उसके परिवार के अनुभवों को महत्व देते हुए उसके आधार पर रोगी के उपचार क्रिओ गुणवत्ता को बढ़ावा देने की दृष्टि से काम करती है। इस परिषद का उद्देश्य आवश्यक सुधार करने वाले क्षेत्रों की पहचान करना और सभी पक्षों के बीच सहयोग को संभव बनाना है। इसके अतिरिक्त यह पीसीसी के उद्देश्यों को प्रचारित करने वाले कार्यक्रमों का आयोजन करना, रोगी हेतु भविष्य में जरूरी पड़ने वाले कार्यक्रमों, नीतियों और सेवाओं संबंधित योजनाओं के लिए सिफारिश प्रस्तुत करने का काम करती है।

यदि आप पीएफएसी के सदस्य बनने के इच्छुक हैं तो कृपया अस्पताल के रिसेप्शन काउंटर पर सीडीसी के किसी भी कर्मचारी से संपर्क करें।



12. अग्रिम देखभाल योजना



यदि रोगी व्यक्ति अपने लिए बोलने में असमर्थ है तो ऐसी स्थिति में अग्रिम देखभाल योजना उस स्वास्थ्य उपचार के बारे में निर्णय लेने का काम करती है जो रोगी व्यक्ति प्राप्त करना चाहता है।

इसके योजना के अंतर्गत निम्न बिंदु समाविष्ट हैं:

- यह योजना उपलब्ध जीवन-निर्वाह उपचार प्रकार के बारे में जानकारी प्रदान करती है।
- यह योजना यह तय करने का काम करता है कि रोगी किस प्रकार का उपचार चाहता है? या फिर वह कोई उपचार नहीं कराना चाहता? क्या उसके जीवन को कम करने वाली बीमारी का निदान किया जाना चाहिए अथवा नहीं?
- यह योजना रोगी व्यक्ति के व्यक्तिगत मूल्यों को उसके प्रियजनों के साथ साझा करने का काम करती है।
- याह योजना यह भी बताने का काम करती है कि- रोगी व्यक्ति किस प्रकार का उपचार चाहता है या वह उपचार नहीं कराना चाहता? जब वह बोलने या बात करने में असक्षम है तो ऐसी स्थिति में वह अपने बोलने हेतु किसे चुनना चाहता है।

एक सक्षम वयस्क के रूप में रोगी व्यक्ति को अपने स्वयं के स्वास्थ्य देखभाल निर्णयों को निर्देशित करने का अधिकार है। हालांकि गंभीर दुर्घटनाएं और बीमारी किसी भी उम्र में हो सकती है। ऐसे में थोड़ी देर के लिए ही सही लेकिन रोगी अपनी देखभाल अथवा उपचार संबन्धित निर्णय लेने योग्य नहीं होता। ऐसी स्थिति में सीडीसी में रोगी के पास एक भरोसेमंद व्यक्ति को चुनने का विकल्प है जिसे हेल्थकेयर एजेंट कहा जाता है। यह एजेंट रोगी की असमर्थता की स्थिति में मदद करता है और सहायता करता है। रोगी के जीवन से जुड़े नैतिक मूल्यों और विकल्पों से मेल रखते हुए सर्वोत्तम संभव उपचार उपलब्ध कराते हुए रोगी के उपचार प्रदाताओं के साथ बात करने की कानूनी अनुमति के साथ वह व्यक्ति रोगी वकील होता/होती है।

रोगी कैसे चुन सकता है?

रोगी व्यक्ति का हेल्थकेयर एजेंट परिवार का कोई सदस्य, दोस्त, सहकर्मी, विश्वासपात्र व्यक्ति या उसके समुदाय समूह का कोई भी सदस्य हो सकता है जिस पर वह भरोसा करता हो। सिवाय अस्पताल के सुविधा प्रदाता के रूप में कार्यरत व्यक्ति को छोड़कर। यदि सुविधा प्रदाता रोगी व्यक्ति रोगी का रक्त संबंधित, उससे विवाहित या उसके द्वारा गोद लेने के संबंध से न जुड़ा हो।

निर्णय लेने के लिए रोगी का एजेंट कब 'कदम-बढ़ा' सकता है?

यदि रोगी को कोई गंभीर बीमारी या चोट है और उसका चिकित्सक यह निर्धारित करता है कि वह अपने लिए देखभाल के निर्णय लेने में असमर्थ हैं, भले ही यह थोड़ी देर के लिए हो तो ऐसी स्थिति में रोगी व्यक्ति का एजेंट 'आगे बढ़ कर रोगी के बारे में निर्णय ले सकता है'। यदि रोगी स्वयं से निर्णय लेने की क्षमता पुनः प्राप्त कर लेता है तो एजेंट 'पीछे हट जाता है' और तब उसके पास निर्णय लेने की शक्तियां नहीं रह जाती हैं।

रोगी के अधिकार क्या हैं?

रोगी व्यक्ति अपने अग्रिम उपचार योजना को एजेंट को सौंपने से इंकार कर सकता है। रोगी को अग्रिम निर्देश पर हस्ताक्षर करने या कानूनी अभिभावक/कानूनी प्रतिनिधि को नियुक्त करने का अधिकार प्राप्त होता है।

रोगी व्यक्ति किसी भी समय अग्रिम निर्देश के प्रावधानों को रद्द या बदल सकता है। यदि आपकी इच्छा या आपके मन में कोई प्रश्न हो तो कृपया, हमारे किसी भी कर्मचारी से सहायता हेतु संपर्क करें।

