इंग्लैंड में, CQC (सी.क्यू.सी) समस्त स्वास्थ्य और सामाजिक सेवा का स्वाधीन रेगुलेटर (नियामक) है। समस्त स्वास्थ्य और देखभाल की सेवाओं को पंजिकृत करने, उन पर नजर रखने और उनकी जांच करने के लिए सरकार के द्वारा हमें शक्तियाँ प्रदान की गई हैं।

Peartree Medical Centre (पीयरट्री मेडिकल सेंटर)

159 Peartree Road
Derby
DE23 8NQ
टेलीफोन: 01332360692
वेबसाइट: www.peartreemedicalcentre.nhs.uk

जांच का सारांश

13 सितम्बर 2016 को CQC ने इस देखभाल सेवा की जांच की थी। हमें जो तथ्य मिला उसका सारांश निम्नलिखित है।

कुल मिलाकर इस सेवा की रेटिंग	अत्युत्तम ☆
क्या सेवाएं सरक्षित हैं?	उत्तम ●
क्या सेवाएं प्रभावशाली हैं?	अत्यत्तम ☆
क्या सेवाएं लोगों का ध्यान रखती हैं?	उत्तम ●
क्या सेवाएं प्रतिक्रियाशील हैं?	अत्यत्तम ☆
क्या सेवाओं का नेतत्व अच्छी तरह से किया जाता है?	अत्यत्तम ☆

जनरल प्रैक्टिस के मुख्य इंस्पेक्टर की ओर से पत्र

13 सितम्बर 2016 को हमने Peartree Medical Centre (पीयरट्री मेडिकल सेंटर) में एक पहले से घोषित विस्तृत जाँच की। कुल मिलाकर प्रैक्टिस को अत्युत्तम होने की रेटिंग दी गई है।

हमारे द्वारा निरीक्षित सभी क्षेत्रों से हमें मिले मुख्य तथ्य, निम्नलिखित अनुसार थे:

- जोखिमों का आकलन और उन्हें नियंत्रित करने की पद्धति व्यापक, अच्छी तरह से अंतःस्थापित थी, और इसे पूरे स्टाफ की जिम्मेदारी के रूप में पहचाना जाता था। इसके अंतर्गत बच्चों को और

संवेदनशील प्रौढ़ व्यक्तियों को शोषण से बचाना और स्वास्थ्य और सुरक्षा शामिल था।

- मरीजों की जरूरतों को पूरा करने के लिए संख्या की पर्याप्त संख्या को नियोजित किया गया था और इसमें "बैंक/नैमित्तिक स्टाफ" को नियोजित करना शामिल था ताकि सेवा की मांगों को पूरा करने के लिए स्टाफ तक लचीली और तत्काल पहुँच प्राप्त हो।
- प्रभावशाली देखभाल और इलाज प्रदान करने के लिए स्टाफ के पास कौशल, ज्ञान और अनुभव था। उन्होंने मरीज की जरूरतों का आकलन किया और वर्तमान प्रमाण आधारित निर्देशों के अनुसार देखभाल प्रदान की।
- पिछले पाँच वर्षों में इस प्रैक्टिस ने निरंतर उच्च क्वॉलिटी आउटकम फ्रेमवर्क (क्यू.ओ.एफ) (QOF) प्रदर्शन का ट्रैक रिकार्ड बरकरार रखा है और उसकी उपलब्धियाँ 99% से अधिक थीं। साल 2015/16 में राष्ट्रीय स्तर पर रिपोर्ट किए गए डेटा ने यह दिखाया है कि सभी मरीजों के परिणाम स्थानीय और राष्ट्रीय औसतों के अनुरूप या उससे अधिक उच्च थे।
- मरीजों के लिए बेहतर स्वास्थ्य परिणामों को बढ़ावा देने के लिए हमने सहयोगात्मक काम और सर्वोत्तम पद्धति को साझा करने के कई सारे उदाहरण देखे। विशिष्ट रूप से, कैंसर स्क्रीनिंग, मधुमेह, स्ट्रोक और बच्चों के स्वास्थ्य से संबंधित स्वास्थ्य शिक्षा के कार्यक्रम चलाए जा रहे थे और साथ ही मरीजों के लिए उल्लेखनीय सकारात्मक परिणाम प्राप्त किए जा रहे थे।
- मरीजों के परिणामों में सुधार कार्यांवित करने के लिए नैदानिक आडिट (लेखा परीक्षणऔर नियमित रूप से सेवा की जांच के कार्य संचालित किए गए थे।
- मरीजों ने कहा कि उनके साथ सहानुभूति, गरिमा और सम्मान सहित बर्ताव किया गया था और उनके इलाज से संबंधित उनकी देखभाल और निर्णयों में वे शामिल थे।
- टेलीफोन द्वारा पहुँच और अपॉयंटमेंटों की उपलब्धता को सुधारने के लिए पिछले दो सालों में महत्वपूर्ण सुधार किए गए हैं। अधिकांश मरीजों ने कहा कि किसी नामित जीपी के साथ अपॉयंटमेंट मिलना आसान था और देखभाल में निरंतरता थी और साथ ही अत्यावश्यक अपॉयंटमेंटें उसी दिन उपलब्ध थीं।
- इस प्रैक्टिस ने सक्रिय रूप से शिकायतों को संभालने की पद्धति की जांच की और परिणामस्वरूप कई सुधार भी कार्यांवित किए। मुद्दों और प्रवृत्तियों का पता लगाने के लिए एक वार्षिक समीक्षा भी कार्यांवित की गई।
- इस प्रैक्टिस का एक स्पष्ट दृष्टिकोण था जिसमें गुणवत्ता और सुरक्षा इसकी सर्वोच्च प्राथमिकता थी। इस दृष्टिकोण को प्रदान करने के लिए हितधारकों (स्टेकहोल्डर) के साथ मिल कर एक कार्यनीति बनाई गई थी और नियमित रूप से स्टाफ के साथ इस विषय पर समीक्षा और विचार विमर्श किया गया।
- प्रैक्टिस में एक सशक्त और स्पष्ट नैदानिक और प्रबंधकीय नेतृत्व और संचालन की व्यवस्था थी।
- सभी स्टाफ में निरंतर सुधार का एक प्रबल स्वभाव विद्यमान था।

हमने अत्युत्तम पद्धति के कई सारे क्षेत्र देखे, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- सुरक्षा के प्रति एक खुला और स्पष्ट दृष्टोकोण है और किन्हीं भी महत्वपूर्ण घटनाओं को संभालने के लिए एक प्रभावशील पद्धति है। महत्वपूर्ण घटनाओं की पूरी तरह से जांच पड़ताल की गई थी और

उससे मिली सीख को प्रैक्टिस की टीम (दल), अन्य हितधारकों और नैशनल रिपोर्टिंग एंड लर्निंग सिस्टम (NRLS) (एन.आर.एल.एस) के साथ साझा किया गया था। NRLS (एन.आर.एल.एस) यह सुनिश्चित करता है कि देश के एक कोने में किसी मरीज की अभिज्ञता से मिली सीख का उपयोग करके कहीं और एक समान घटना के घटने के जोखिम को कम किया जाए। एक वार्षिक "सिगनिफिकेंट इवेंट अनैलिसिस एंड रिफ्लैक्शन (महत्वपूर्ण घटना का विश्लेषण और उस पर सोच विचार)" की रिपोर्ट प्रस्तुत की गई और स्टाफ़ के साथ उसके बारे में विचार विमर्श किया गया ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि उस घटना से सीख मिली है और परिवर्तनों को लागू किया गया है।

- मरीजों और विस्तृत समुदाय को प्रभावित करने वाले स्वास्थ्य संबंधी असमानताओं से जूझने के लिए मरीजों को शिक्षित करने और विस्तृत बाहरी हितधारकों को शामिल करने के लिए एक कार्यक्रम को चलाया जा रहा था। उदाहरणस्वरूप:
- लोगों को स्तन और आंत की स्क्रीनिंग करवाने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु प्रैक्टिस ने साल में कम से कम तीन बार स्थानीय कम्यूनिटी सेंटर में स्वास्थ्य संबंधी शिक्षा की बैठकें आयोजित कीं। इन घटनाओं और स्क्रीनिंग करवाने के अवसर के प्रभाव के परिणामस्वरूप पिछले 14 महीनों में आंत के कैंसर की स्क्रीनिंग करवाने के दर में 20% की बढ़ोतरी हुई है। इस डेटा को सत्यापित करना और राष्ट्रीय स्तर पर प्रकाशित करना अभी बाकी है। साल 2014/15 के आंकड़े ने यह दिखाया है कि पिछले पाँच सालों की अवधि में प्रैक्टिस में सर्विकल (ग्रीवा) स्क्रीनिंग कार्यक्रम में भाग लेने की संख्या 96% थी जो कि 84% के स्थानीय औसत और 82% के राष्ट्रीय औसत से महत्वपूर्ण रूप से अधिक है।
- मधुमेह के शिकार और उसके जोखिम के अंतर्गत आने वाले मरीजों के लिए परिणामों को सुधारने हेतु प्रैक्टिस ने सक्रिय पद्धतियों का उपयोग किया; इसमें उन्होंने उनके धर्म को मध्यनजर रखा। उदाहरणस्वरूप: प्रैक्टिस में संचालित "रमजान के दौरान अपने मधुमेह को संभालना" नामक एक स्वास्थ्य शिक्षा संबंधी घटना पर 30 मरीज उपस्थित थे। मधुमेह होने का अधिक जोखिम है ऐसे दक्षिण एशियाई परिवारों में संतृप्त वसा (सैचुरेटिड फैट) और नमक के परिमाण को कम करने की पद्धति को प्रोत्साहित करने के लिए डर्बी सिटी पब्लिक हेल्थ द्वारा आयोजित एक सामाजिक खाना पकाने की परियोजना में भी कुछ मरीज उपस्थित थे। 92.9% स्थानीय औसत और 89.9% राष्ट्रीय औसत की तुलना में मधुमेह संबंधित सूचकों के प्रदर्शन का डेटा 100% था। स्थानीय और राष्ट्रीय औसतों की तुलना में प्रैक्टिस में मधुमेह का दुगना नैदानिक प्रसार था।
- प्रैक्टिस ने उन मरीजों को पहचाना है जिनमें मधुमेह के विकसित होने का उच्च जोखिम है। इससे चिकित्सक सक्षम बन सके ताकि वे उन मरीजों को सहायता प्रदान कर सकें और सलाह दे सकें कि मधुमेह के विकसित होने की संभावना को रोकने के लिए वे कौन कौनसे परिवर्तन कर सकते हैं।
- डर्बीशायर केयरर्स असोसिएशन से मिली सहायता के साथ प्रैक्टिस ने सक्रिय रूप से अपने केयररों (देखभाल करने वाले लोग) को पहचाना और उनकी सहायता की। कुल 207 मरीजों को केयरर के रूप में पहचाना गया है और यह वर्तमान प्रैक्टिस सूची के लगभग 4.6% को दर्शाता था। प्रैक्टिस के द्वारा केयररों का आकलन संचालित किया गया और केयररों की जरूरतों को संबोधित करने के लिए व्यक्तिगत सहायता की योजनाओं के कार्यांवयन का प्रमाण भी थे।

- प्रैक्टिस में पंजीकृत जनसंख्या से फीडबैक एकत्रित करने के लिए नवीन उपायों का उपयोग किया गया। उदाहरणस्वरूप, पेशंट पार्टिसिपेशन ग्रूप (पीपीजी) में कम से कम 30 सक्रिय सदस्य थे। इसमें यह अनन्य बात थी कि इसमें एक प्रधान समूह था जिसमें पुरुष और महिलाएं दोनों शामिल थे; और प्रधान समूह में सांस्कृतिक, धार्मिक और व्यक्तिगत वरीयताओं में कम प्रतिनिधि होने के नाते महिला एशियाई मरीजों के लिए एक केवल महिलाओं की पीपीजी बैठक आयोजित की गई। जांच के समय, कम से कम नौ महिला सदस्य बैठकों में आई थीं। इससे लैंगिक असमानता के अवरोध हट गए और प्रैक्टिस दल को समग्र फीडबैक मिला जिसके ऊपर उन्होंने कार्रवाई की।
- अपने प्रैक्टिस की जनसंख्या की सांस्कृतिक विविधता और भाषा संबंधी प्रयोजनों को समझने के लिए प्रैक्टिस के दल के पास एक सक्रिय पद्धति थी ताकि सेवाओं तक एक समान पहुँच और देखभाल में निरंतरता को सुनिश्चित किया जा सके। साल 2003 से, प्रैक्टिस ने एक दुभाषिए को नियुक्त किया है (हफ़्ते में चार दिनजो उर्दू, मीरपुर, पंजाबी और हिंदी बोल सकता है और साथ ही कुछ अन्य एशियाई भाषाओं को भी बोल सकता है परंतु इन भाषाओं में वह अल्प निपुण है। उनकी भूमिका के मूल्यांकन से यह देखा गया है कि मरीजों के बीच संतुष्टि के उच्च स्तर थे और उन चिकित्सकों के लिए सकारात्मक परिणाम थे जिनकी प्रथम भाषा अंग्रेजी नहीं है। उदाहरणस्वरूप, दुभाषिए की सहायता करने के लिए उसे अतिरिक्त मेडिकल शब्दों और पद्धतियों के बारे में प्रशिक्षण प्रदान किया गया था ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि मरीजों को सुसंगत व्याख्या मिल रही है और अपॉयेंटमेंट के दौरान चिकित्सकों के समय को भी प्रभावशाली रूप से संभाला गया। दुभाषिए ने नियमित रूप से मरीजों को ऐसी भिन्न सेवाओं के बारे में सूचित किया जो बेनिफिट्स, आवासन और शिक्षा से संबंधित विषयों को संभालती हैं। साल 2014 में टेलीफोन सिस्टम को भी सुधारा गया और उर्दू में एक ऑटोमेटिड स्वागत का संदेश और विकल्प शामिल किए गए।

हालांकि कुछ ऐसे कार्य के क्षेत्र हैं जहाँ प्रदाता को सुधार करने चाहिए:

- सेवा में निरंतर सुधार लाने के लिए मरीजों की अभिज्ञता से जुड़े डेटा की समीक्षा, उसकी जांच और उस पर कार्रवाई करते रहें।

प्रोफेसर सटीव फील्ड, CBE FRCP FFPH FRCGP (सी.बी.ई, एफ.आर.सी.पी, एफ.एफ.पी.एच, एफ.आर.सी.जी.पी)

जनरल प्रैक्टिस के मुख्य इंस्पेक्टर

आप अपनी देखभाल की सेवा (केयर सर्विस) से पूरी रिपोर्ट मांग सकते हैं या आपको यह **www.cqc.org.uk** नामक हमारी वेबसाइट से मिल सकती है, या आप **03000 616161** पर टेलीफोन कर सकते हैं