निवासियों तथा परिवारों के लिए सूचना

कार्यक्रम के बारे में

ऑस्ट्रेलिया भर में कॉमनवैल्थ से अनुदान प्राप्त (सब्सिडाइज़्ड) प्रत्येक आवासीय वृद्ध देखभाल केन्द्र (आवासीय केन्द्र) को राष्ट्रीय वृद्ध देखभाल गुणवत्ता संकेतक (क्वालिटी इंडीकेटर) कार्यक्रम (QI क्यूआई कार्यक्रम) में भाग लेने के लिए आमंत्रित किया जाता है। क्यूआई कार्यक्रम में देखभाल के विभिन्न पहलूओं का मूल्यांकन किया जाता है।

क्यूआई कार्यक्रम में आवासीय देखभाल के लिए उपयोग किये जाने वाले विशेष संकेतक निम्नलिखित हैं:

1: दबाव के कारण होने वाले घाव

2: शारीरिक अवरोधकों का उपयोग

3: वज़न घटाने के लिए कोई प्रयास न करने पर भी वज़न घटना

इन सभी चीज़ों से निवासियों के शारीरिक, मानसिक, भावनात्मक तथा आध्यात्मिक स्वास्थ्य पर गंभीर और संभावित रूप से विनाशकारी प्रभाव हो सकते हैं। इन क्षेत्रों में कार्य व्यवहार की निगरानी तथा आकलन करना महत्वपूर्ण होता है ताकि निवासियों को निरंतर सुधार की तरफ अग्रसर होने वाली व्यवस्था (फ्रेमवर्क) के अंतर्गत उच्च गुणवत्ता वाली देखभाल तथा उत्कृष्ट जीवन-शैली मिल सके।

सामान्यतया एक गुणवत्ता संकेतक (क्यूआई) में गुणवत्ता का स्तर इस बात के आधार पर तय किया जाता है कि प्रत्येक आवासीय केन्द्र में एक निश्चित समयावधि में कोई कार्य व्यवहार (उदाहरण के लिए शारीरिक अवरोधक का उपयोग) कितनी बार होता है। क्यूआई कार्यक्रम में भाग लेने के लिए सहमत हुए आवासीय केन्द्रों को हर तीन महीने बाद अपने क्यूआई आँकड़े एकत्रित करके ऑस्ट्रेलियाई सरकार के स्वास्थ्य विभाग (विभाग) में भेजने होते हैं, विभाग द्वारा उन सभी आँकड़ों को विश्लेषित (प्रोसेस) करके संकेतकों के बारे में एक रिपोर्ट बनाई जाती है।

यह क्यूआई कार्यक्रम निवासियों की सुरक्षा, ख़तरों, गुणवत्ता में सुधार, अनुमोदन तथा नवप्रवर्तन की गतिविधियों का पूरक है किन्तु यह इन गतिविधियों का स्थान नहीं लेता।

यह क्यूआई कार्यक्रम ना तो कहता है और ना ही कह सकता है कि किसी केन्द्र में की जाने वाली देखभाल सही या ग़लत है; या वो अच्छी या बुरी है। यह हमें केवल स्तरों में बदलाव या दूसरे केन्द्रों में अलग स्तर होने के बारे में ही बताता है।

सूचना के स्रोत

अधिकाँश आवासीय केन्द्रों में एक कर्मचारी ऐसा होता है जो क्यूआई सूचना के संग्रहण तथा उसे विभाग के पास भेजने का काम करता है (आमतौर पर प्रबंधक या गुणवत्ता नियंत्रक)।

सूचना का संग्रहण निवासियों की प्रगति टिप्पणियों, देखभाल योजनाओं, आकलनों तथा लेखा-परीक्षणों (ऑडिट्स) से किया जाता है। विभाग में जमा की गई सूचना में किसी भी निवासी की पहचान बताने वाली जानकारी नहीं होती, इसलिए गोपनीयता बनी रहती है।

कभी-कभी, नैदानिक या देखभाल कर्मचारियों से बात करके अतिरिक्त जानकारी प्राप्त की जाती है।

निवासियों तथा परिवारों की भूमिका

क्यूआईज़ से निवासियों की देखभाल में सुधार लाने में सहायता मिलती है। आँकड़ों का अर्थ निकालने के लिए तथा किसी भी प्रकार के बदलावों को लागू करते समय निवासियों, परिवारों तथा उनके समर्थकों के विचार महत्वपूर्ण होते हैं।

निवासियों की जीवन-शैली की गुणवत्ता में सुधार

क्यूआई कार्यक्रम में हिस्सा लेने वाले आवासीय केन्द्र प्रत्येक क्यूआई में उनके प्रदर्शन के बारे में बताने वाली त्रैमासिक रिपोर्टें विभाग से ले सकते हैं।

रिपोर्ट में दी गई जानकारी का मतलब निकालने और उसके बारे में प्रश्न पूछने और सुधार कैसे लाए जा सकते हैं, उस बारे में निर्णय लेने का काम संचालकों, प्रबंधकों, उस केन्द्र के देखभाल कर्मचारियों तथा अन्य स्वास्थ्य संव्यवसायिकों (जैसे कि चिकित्सक) का होता है।

उदाहरण के लिए, अगर किसी आवासीय केन्द्र का दबाव के कारण घाव होने के क्षेत्र में प्रदर्शन का संकेतक दर्शाता है कि उस केन्द्र में पिछले वर्ष की तुलना में इस वर्ष दबाव के कारण होने वाले घावों की संख्या ज़्यादा है या उस केन्द्र में दबाव के कारण होने वाले घावों की संख्या राष्ट्रीय औसत से ज़्यादा है तो यह एक चेतावनी या ख़तरे का प्रतीक होता है।

इस बदलाव का कारण समझने के लिए तुरंत प्रतिक्रिया के रुप में संबंधित कार्य प्रक्रिया का पुनरीक्षण किया जाना चाहिए। इस परिवर्तन के कारणों की छान-बीन करने से देखभाल में सुधार करने का और दबाव के कारण घाव होने की घटनाओं को कम करने का अवसर मिलता है।

इसमें शामिल हो सकता है कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना, नये उपकरण ख़रीदना तथा देखभाल प्रदान किये जाने तरीक़े में बदलाव करना।

देखभाल के अन्य क्षेत्र

क्यूआई कार्यक्रम में काम लिये जाने वाले गुणवत्ता संकेतक ऐसे सीमित क्षेत्रों को ही देखते हैं जो आवासीय केन्द्रों में रहने वाले वृद्धों के लिए उच्च-प्राथमिकता के ख़तरे के वाले क्षेत्र होते हैं।

कब्ज़, दर्द, गिर जाना, दवाओं का उपयोग, अवसाद, सन्निपात तथा प्रशामक (पैलिएटिव) देखभाल जैसे कुछ अन्य बहुत से ऐसे ख़तरे की दृष्टि से महत्वपूर्ण क्षेत्र हैं जिन पर केन्द्रों को अन्य कार्यक्रमों के माध्यम से निगरानी रखने की आवश्यकता है।

देखभाल के हर पहलू का क्यूआईज़ के माध्यम से आकलन करना संभव नहीं है और ना ही वांछित है।

जिन तीन क्षेत्रों को प्रारंभिक रूप से लागू करने के लिए चुना गया है वे ऐसे महत्वपूर्ण क्षेत्र हैं जिनका देखभाल के अन्य क्षेत्रों पर भी गहरा असर पड़ता है। समय के साथ-साथ और अधिक क्षेत्रों के लिए गुणवत्ता संकेतक (क्यूआईज़) शामिल करने के लिए तथा उपभोक्ता के अनुभवों और जीवन शैली की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए क्यूआई कार्यक्रम को आगे बढ़ाया जाएगा।

करने के लिए कार्य

- प्रश्न पूछें।
- क्यूआई रिपोर्ट के लिए पूछें।
- कर्मचारियों से उस रिपोर्ट को समझाने के लिए कहें।
- रिपोर्ट्स में दी गई जानकारी को समझने में शामिल होने और देखभाल में सुधार के लिए सुझाव देने में आपको शामिल किए जाने के लिए आग्रह करें।

स्रोत: विक्टोरिया के स्वास्थ्य विभाग की अनुमति से रुपांतरित किया गया, 2015, सार्वजनिक क्षेत्र की आवासीय वृद्ध देखभाल सेवाओं के गुणवत्ता संकेतक, संसाधन सामग्रियाँ, जनवरी 2015 संस्करण। विक्टोरियाई स्वास्थ्य व मानवीय सेवाएँ विभाग, मैलबर्न।