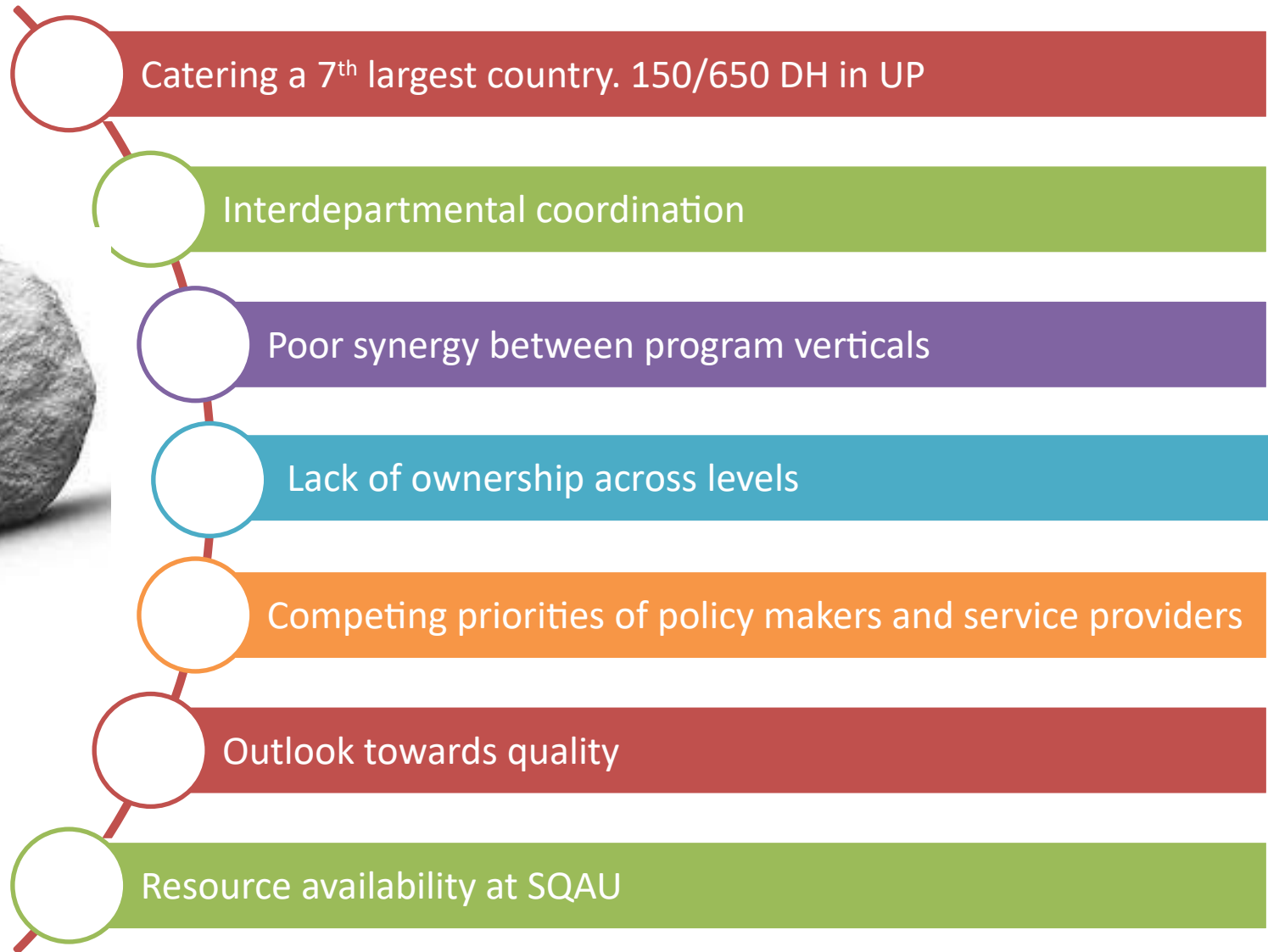




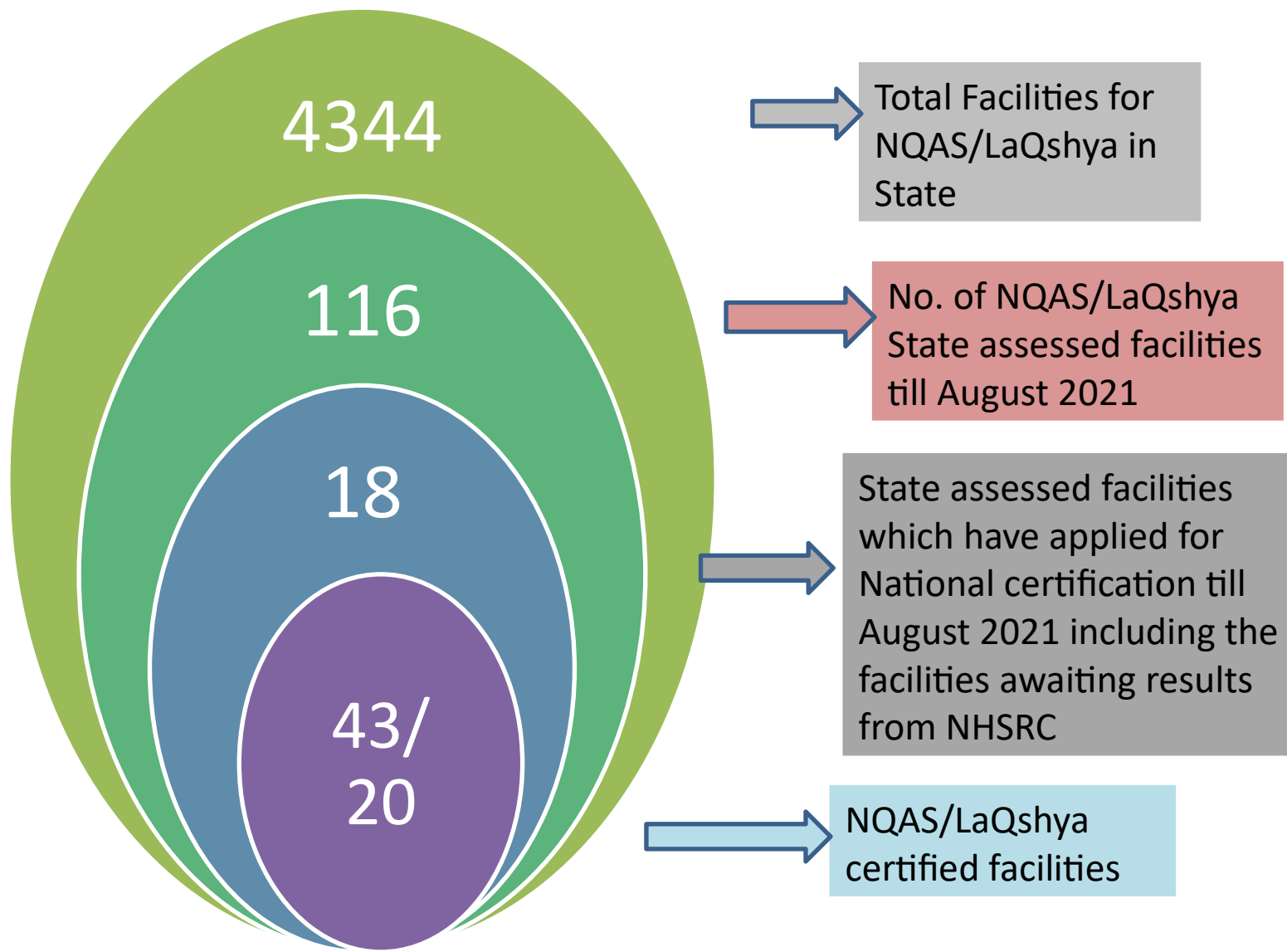
**Quality Assurance Program
Best Practices
Dr Archana Verma
GM QA, NHM Uttar Pradesh**

Dec 16^h , 2021

Challenges in UP context



Scenario of NQAS/LaQshya Certification in the Uttar Pradesh till August 2021



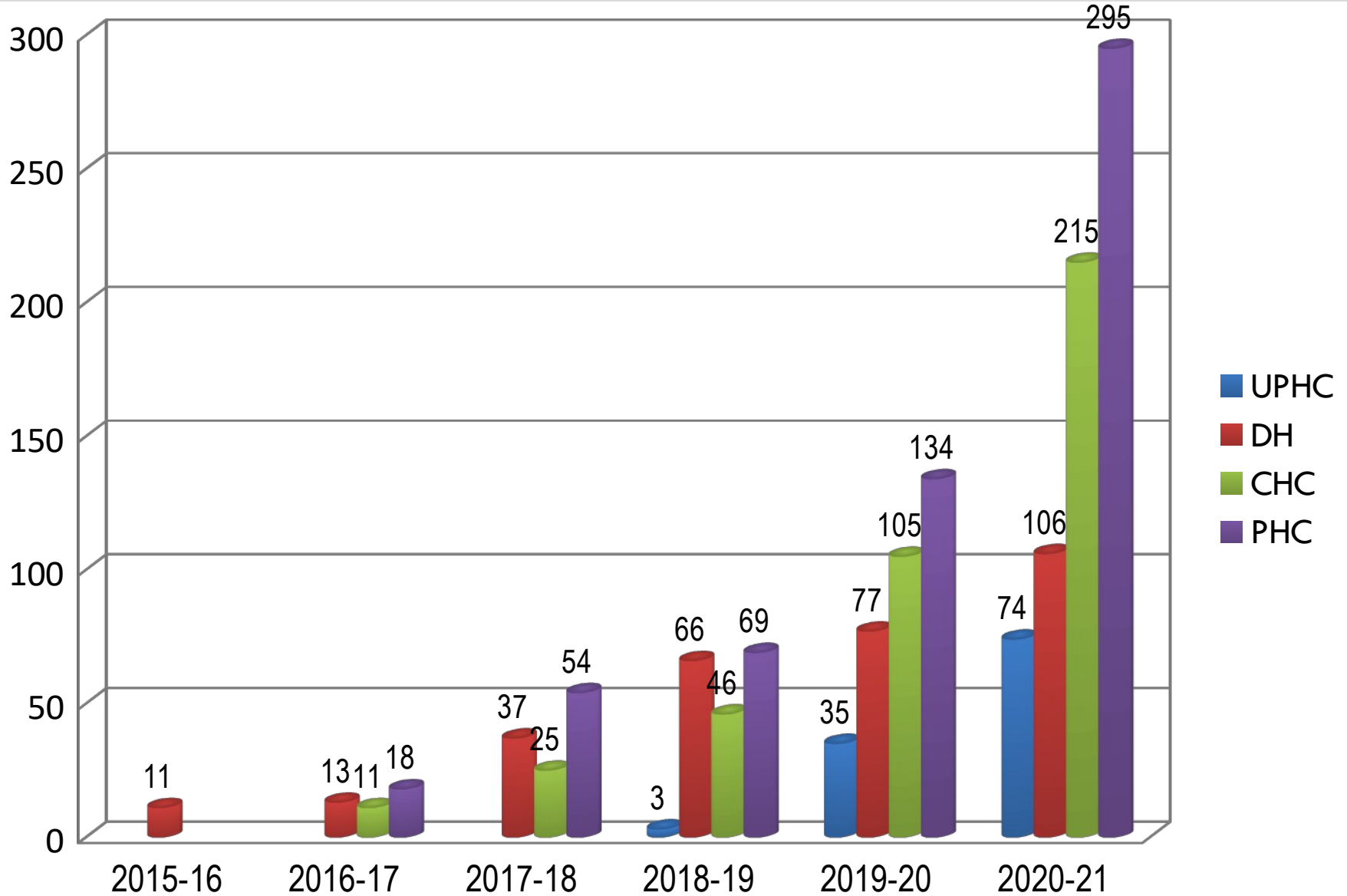
Overview of NQAS Certification in the state till August 2021

Type of Health Facilities	Total in the state	NQAS Certified	State Assessed
PHC	3470	14	30
CHC	725	2	21
DCH	149	3	19
DWH		20	35
DH		4	11
Total For District level Hospitals		27	65
Total for all type of health facilities	4344	43	116

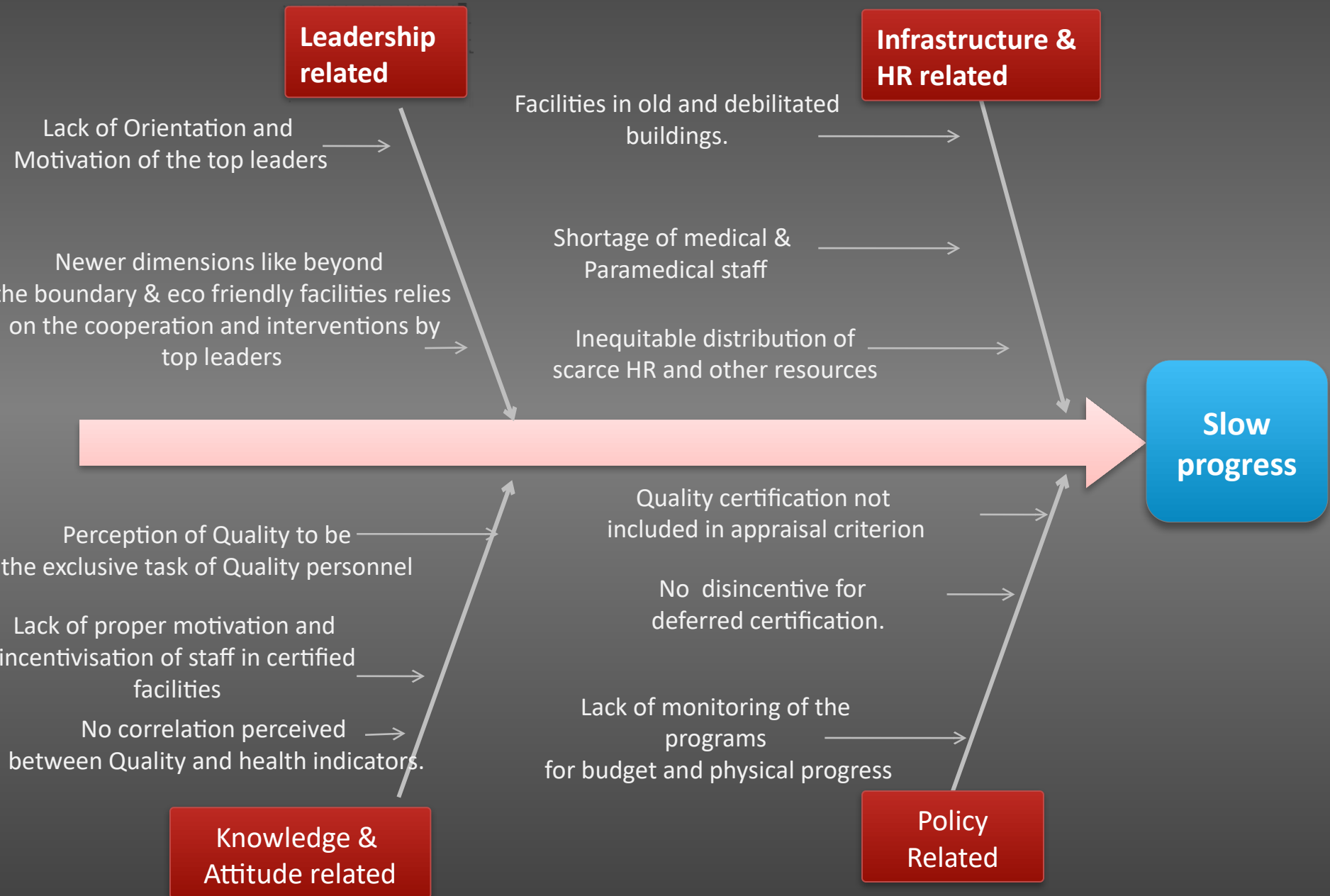
Overview of LaQshya Certification in the state till Aug 2021

Type of Health Facilities	Total in the state	LaQshya certified	State Assessed
CHC	725	0	30
DCH	149	02	21
DWH		18	35
Total For District level Hospitals		22	56
Total for all type of health facilities	4344	20	86

Kayakalp Award (Progress so far...)



Analysis of slow progress



Strategy adopted

- Sensitization workshop and role clarity for administrative officials
- Model agenda for DQAC review
- Exclusive DQAC meetings

Strengthening review mechanism



- Aspirational districts
- Left-out districts

Targeted efforts



- CSR Funds
- Centralized planning for statutory compliances

Resource mobilization



- WASH Star Rating tool
- Digitization of Help-desk reporting

Leveraging technology



- BMW & IP
- ICN Training
- Jeevandhara
- WASH
- Breastfeeding week

Capacity building



Strengthening review mechanism

Problem

- DQAC meeting clubbed with DHS meetings
- Not held regularly



Intervention

- Sensitization workshop for DMs chaired by ACS MH& FW
- Model agenda prepared for DMs
- Key focus areas for supervision defined

Result

- Exclusive DQAC meeting increased from 16 to 34

Agenda & Letters

Agenda for Sensitization workshop for DMs

ACS Letter for Sensitization workshop

District Magistrate's Orientation

on

Quality Assurance Programme, UP

Date: 27.08.2021 (4.00 -5.30 PM)

Agenda-

Time	Particulars	Speaker
05.00 Minutes	Welcome Address	Dr. Archana Verma, General Manager -Quality Assurance, NHM, UP
05.00 Minutes	Role of District Administration in Quality Certification & Review of Outsourced service management	ACS, MH& FW, UP
15.00 Minutes	Need of Quality Certification in Public Health Facilities	Dr. J.N. Shrivastava, Advisor, NHSC, G.O., New Delhi
10.00 Minutes	Bio Medical Waste Management	Dr. Malini Kapoor, Professor, Micro Biology Department & In Charge, Bio Medical Waste Management, Vardhaman Mahavir Medical College & Sridharan Hospital, New Delhi
10.00 Minutes	Overview of Quality Assurance Programme & Statutory Requirements & Key Achievements	Dr. Archana Verma, General Manager -Quality Assurance, NHM, UP
10.00 Minutes	Quality Assurance Programme Implementation (DQAC, Monitoring & Review)	Mrs. Anama Upadhyay, MD, NHM, UP
10.00 Minutes	Experience sharing on Quality Certification Preparation	Shri Manvendra Singh, IAS DM Farrukhabad
10.00 Minutes	Experience sharing on CSR Engagement and Inter-sectoral convergence	Shri Sanjeev Singh, IAS DM Chandauli
Open Discussion		
05.00 Minutes	Vote of Thanks	AMD, NHM, UP

प्रेषक,

अमित मोहन प्रसाद,
अपर मुख्य सचिव,
चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण,
उत्तर प्रदेश, लखनऊ।

सेवा में,

समस्त जिलाधिकारी
अग्रज, जनपद स्तरीय क्वालिटी एश्योरेन्स समिति,
उत्तर प्रदेश।

पत्रांक : एसओपीओएमओयू/एन.एच.एम./क्यू.ए./2020-21/02/

दिनांक 13.09.2021

विषय : राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन के अन्तर्गत संचालित क्वालिटी एश्योरेन्स कार्यक्रम के क्रियान्वयन हेतु दिशा-निर्देश।

महोदय/महोदया,

आप अवगत है कि क्वालिटी एश्योरेन्स कार्यक्रम के अन्तर्गत 'नेशनल क्वालिटी एश्योरेन्स एवं 'स्वस्थ' सर्टिफिकेशन तथा कायाकल्प-अवार्ड के अनुश्रवण में सहयोग प्राप्त करने एवं क्रियान्वयन में गतिशीलता प्रदान करने हेतु संवेदीकरण कार्यशाला' के आयोजन दिनांक 27 अगस्त 2021 को आयोजित किया गया। उक्त संवेदीकरण का उद्देश्य क्वालिटी एश्योरेन्स कार्यक्रम के क्रियान्वयन, अनुश्रवण, समीक्षा एवं क्वालिटी सर्टिफिकेशन में जिला प्रशासन की भूमिका बढ़ाना था।

आज भी समाज का एक बड़ा समुदाय राजकीय चिकित्सालयों में स्वास्थ्य सेवाएं प्राप्त करता है। राजकीय चिकित्सालयों में आज वाले ज्यादातर मरीज कमजोर आर्थिक एवं सामाजिक स्थिति के होते हैं। यदि चिकित्सालय प्रशासन उन्हें निशुल्क इलाज उपलब्ध करा रहा है, फिर भी चिकित्सा सेवा की गुणवत्ता अभी भी एक चुनौती बनी हुई है। प्रदेश में जहाँ 4000 से अधिक चिकित्सा इकाईयाँ हैं किन्तु 44 NQA सर्टिफाइड चिकित्सा इकाईयाँ, 20 लक्ष सर्टिफाइड तथा लगभग 800 चिकित्सा इकाईयाँ कायाकल्प अवार्ड की विजेता हैं, जो कि उत्तर प्रदेश जैसे वृद्ध राज्य के लिए अत्यन्त कम है।

Sustainable Development Goals(SDG) के Goal: 3 में अन्तर्गत 'यूनिवर्सल हेल्थ कवरेज' को स्थान दिया गया है। उक्त लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु चिकित्सा इकाईयाँ में उपलब्ध संसाधनों के समुचित उपयोग करने हेतु कार्ययोजना का निर्माण क्रियान्वयन एवं सघन अनुश्रवण के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है। जिला समन्वयन द्वारा चिकित्सा सेवाओं की गुणवत्ता में अपेक्षित सुधार कर लक्ष्यों की पूर्ति की जा सकती है। नीति आयोग के संकेतकों में भी क्वालिटी सर्टिफिकेशन, लक्ष्य सर्टिफिकेशन एवं कायाकल्प-अवार्ड स्कीम को हेल्थ सैक्शन में स्थान दिया गया है।

मरीज सन्तुष्टि आधारित अग्रिम (Patient Satisfaction Based Approach) मरीजों को चिकित्सालयों के प्रति विश्वसनीयता एवं जन अनुभूति (Public Perception) को नया आयाम प्रदान किया जा सकता है। चिकित्सालयों में सेवा-प्रदाताओं का मरीजों के साथ मरुत खबर एवं मरीजों के अधिकारों को उपलब्ध करते हुए सम्मान-जनक चिकित्सा सेवा प्रदान करने से जन-मानस की विश्वसनीयता को बढ़ाया जा सकता है।

जिला प्रशासन लगातार सेवाओं को आम-जन तक पहुँचाने हेतु कटिबद्ध है। जहाँ एक ओर चिकित्सालयों में ज्यादा मरीजों की आवक भी गुणवत्ता को प्रभावित करती है वहीं दूसरी ओर चिकित्सालयों में ज्यादा मरीजों की आवक भी गुणवत्ता को प्रभावित करती है। नतीजतन मरीजों की सन्तुष्टि करने में पूर्णतया कामयाब नहीं हो पाते हैं।

भारत सरकार द्वारा राजकीय चिकित्सालयों में उपचार की गुणवत्ता एवं जन-सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने हेतु वर्ष 2013 में 'नेशनल क्वालिटी एश्योरेन्स स्टैंडर्ड' कार्यक्रम का अमिननव प्रयास किया है। उक्त कार्यक्रम के अन्तर्गत चिकित्सा इकाईयाँ में 'नेशनल क्वालिटी एश्योरेन्स सर्टिफिकेशन लक्ष्य सर्टिफिकेशन तथा कायाकल्प अवार्ड स्कीम का क्रियान्वयन किया जा रहा है।

DM Orientations workshop chaired by ACS MH & FW



Experience sharing by DMs



Farrukhabad



Fatehpur

Peer learning in sensitization workshop for DMs

Best practices by DM Chandauli



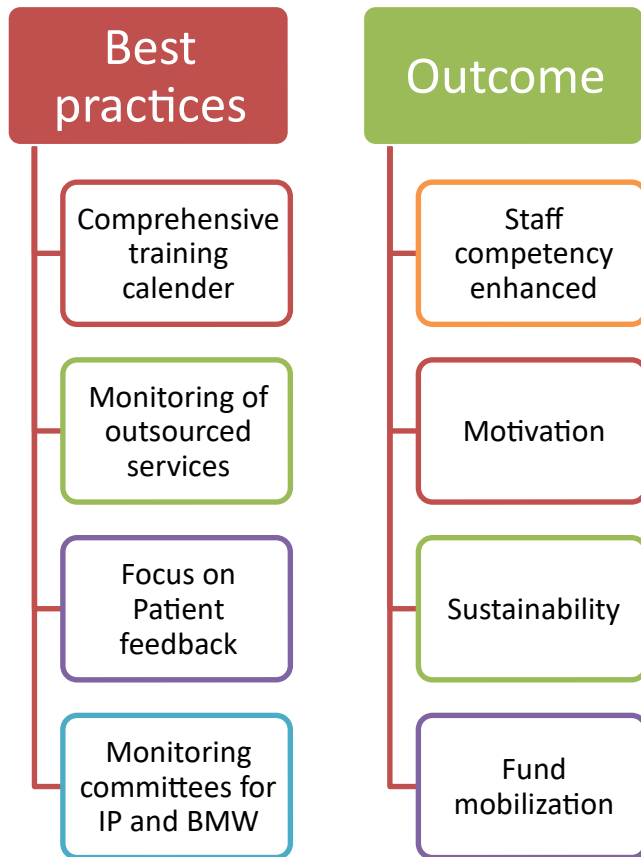
Exclusive DQAC meeting chaired by DM Chandauli



Interdepartmental meeting chaired by DM Chandauli

Peer learning in sensitization workshop for DMs

Best practices by DM Farrukhabad



Exclusive DQAC meeting chaired by DM Farrukhabad



BMW Storage facility in facility

Targeted efforts in ADs and left out districts

Problem

- NQAS certified facilities limited to 13 districts
- Aspirational districts left-out completely

Intervention

- Focused mentoring and handholding in ADs and left-out districts
- Close coordination with District administration for certification

Result

- NQAS certified facilities increased to 30 districts in 4 months
- 3 districts with more than 1 certified facility- Etawah, Raibareilly, Prayagraj
- State assessments increased from 116 to 136



Progress in ADs

- ☒ DWH Fatehpur- First NQAS certified DWH in AD. Scored 99% in OT
- ☒ DCH Sonbhadra- Assessment completed
- ☒ DCH Shrawasti- Assessment scheduled
- ☐ Other ADs- Gap closure on fast-track for National assessment

Leveraging Technology

WASH in Healthcare Facilities

Objective

- Focused monitoring of critical Water, Sanitation and hygiene related parameters under Kayakalp

Coverage

- 4249 facilities across 75 districts

Assessment parameters

- 5 departments assessed on 118 questions
- General section, Labour room, OPD, SNCU, Post natal ward

Result

- Routine monitoring of critical parameters ensures minimum benchmarks for quality

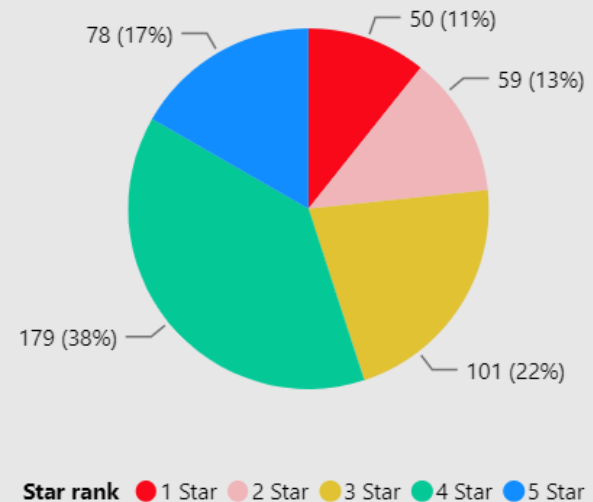


WASH Star Rating Tool
Developed with support of UNICEF

Assigns star rating to each facility based on WASH parameters

Status of 467 facilities assessed till date

Distribution of facilities by composite star rank



Dashboard link

<https://washinhealth.upram.in>

Capacity building

BMW & IP

- 20 batches of training conducted
- Participants- QA consultants, DCPM, Div PMs, Incharge Model CHCs, Staff Nurses

Jeevandhara

- Capacity building on PPH management with support of FOGSI and UNICEF
- Focus in ADs
- Hands on training on use of NASG garments

Breastfeeding week

- Baby friendly app
- RMC posters designed

ICN Training

Hand-on training on PPH management by FOGSI mentors DCH Sonbhadra



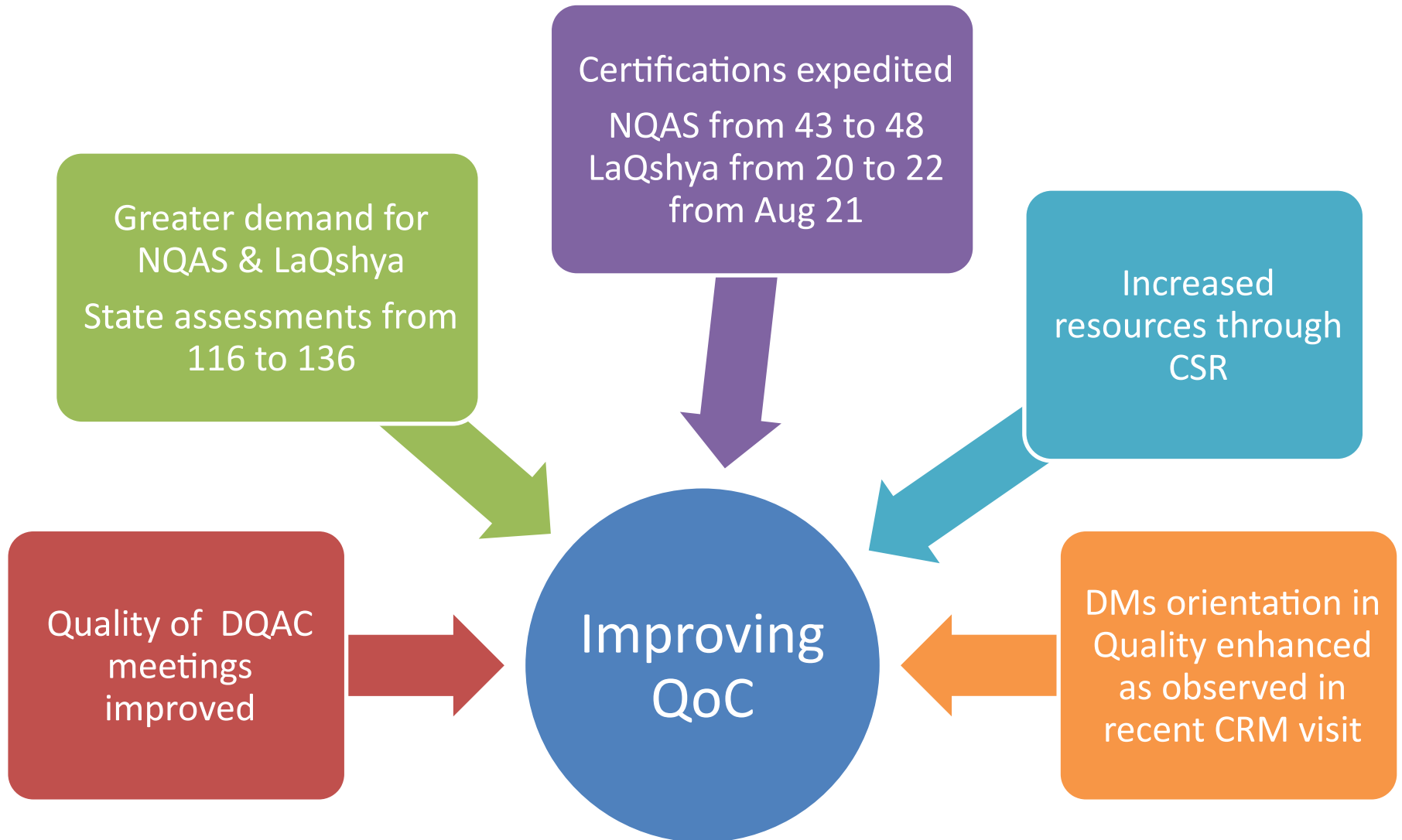
Hand-on training on PPH management by FOGSI mentors

DCH Sonbhadra and CHC Chopan

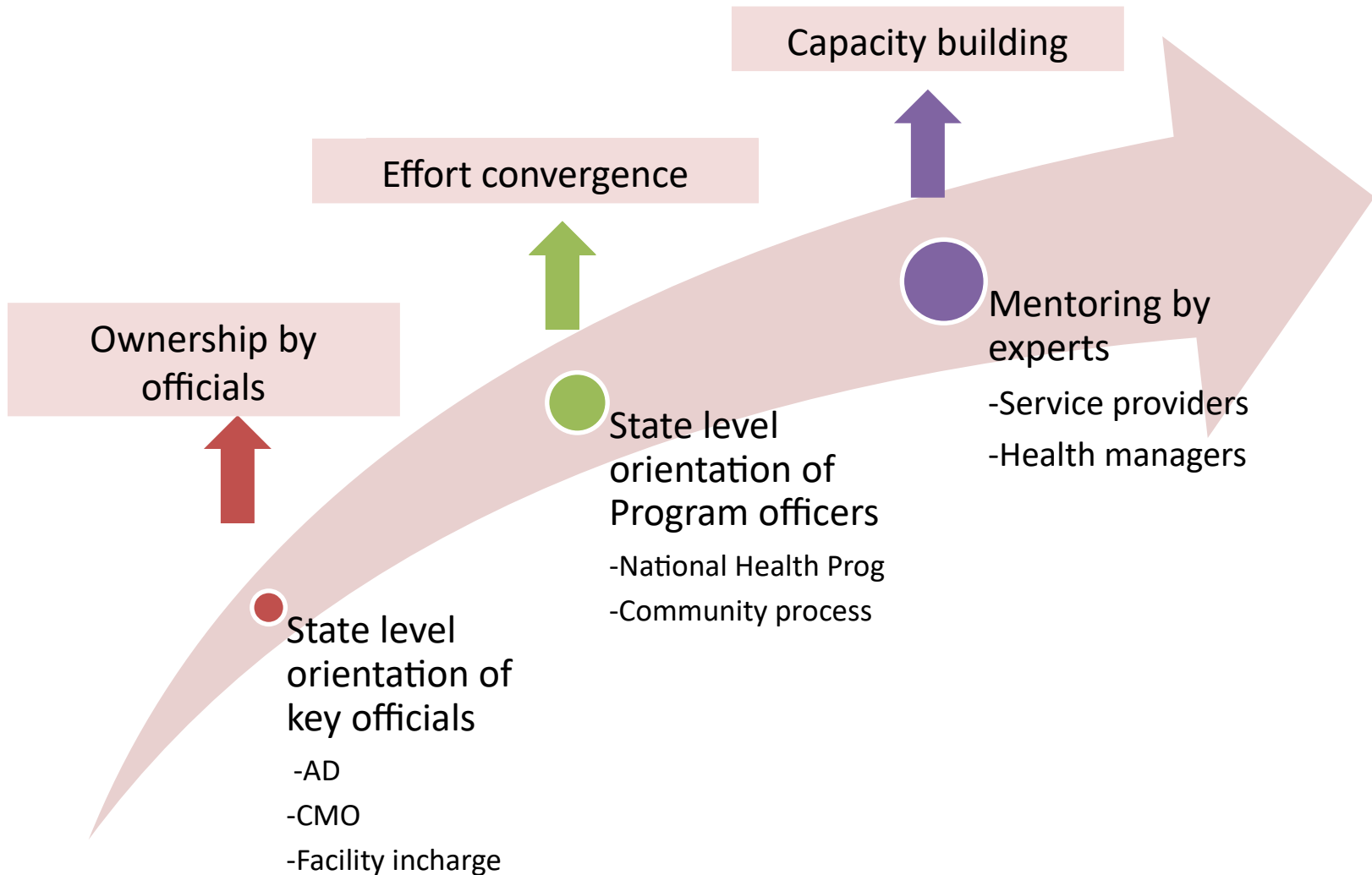
Chopan Sonbhadra 4.12.21



Impact



Way Forward





Thank You

**Quality Assurance Division
National Health Mission
Uttar Pradesh**