Gap Analysis and Categorisation at Primary Healthcare Facilities

Dr Ravikar Singh
Consultant , Quality and Patient Safety Division
RRCNE

Objectives of the session

- Understand 'what', 'when' and 'How' of Gap Analysis in NQAS.
- Document and Categorize Gaps.
- Use Categorization for Action Planning.

- Gap Analysis क्या होता है? इसे कब और कैसे किया जाता है?.
- Gap को कैसे दर्ज (Document) और वर्गीकृत (Categorise) किया जाए?
- और इस जानकारी का इस्तेमाल Action Plan तैयार करने के लिए कैसे किया जाए?

Kalpana’s Dilemma (कल्पना की दुविधा)

Kalpana, CHO, at *Sundarnagar* AAM SHC has conducted a **baseline NQAS assessment** of the facility. She found that her **overall score is 62%,** but there are several places where she scored low.

कल्पना, एक CHO हैं जो सुंदरनगर AAM SHC में कार्यरत हैं। उन्होंने हाल ही में अपनी स्वास्थ्य सुविधा का बेसलाइन NQAS असेसमेंट किया जिसमें उन्हें कुल 62% स्कोर मिला। पर कई बिंदुओं पर स्कोर कम था।

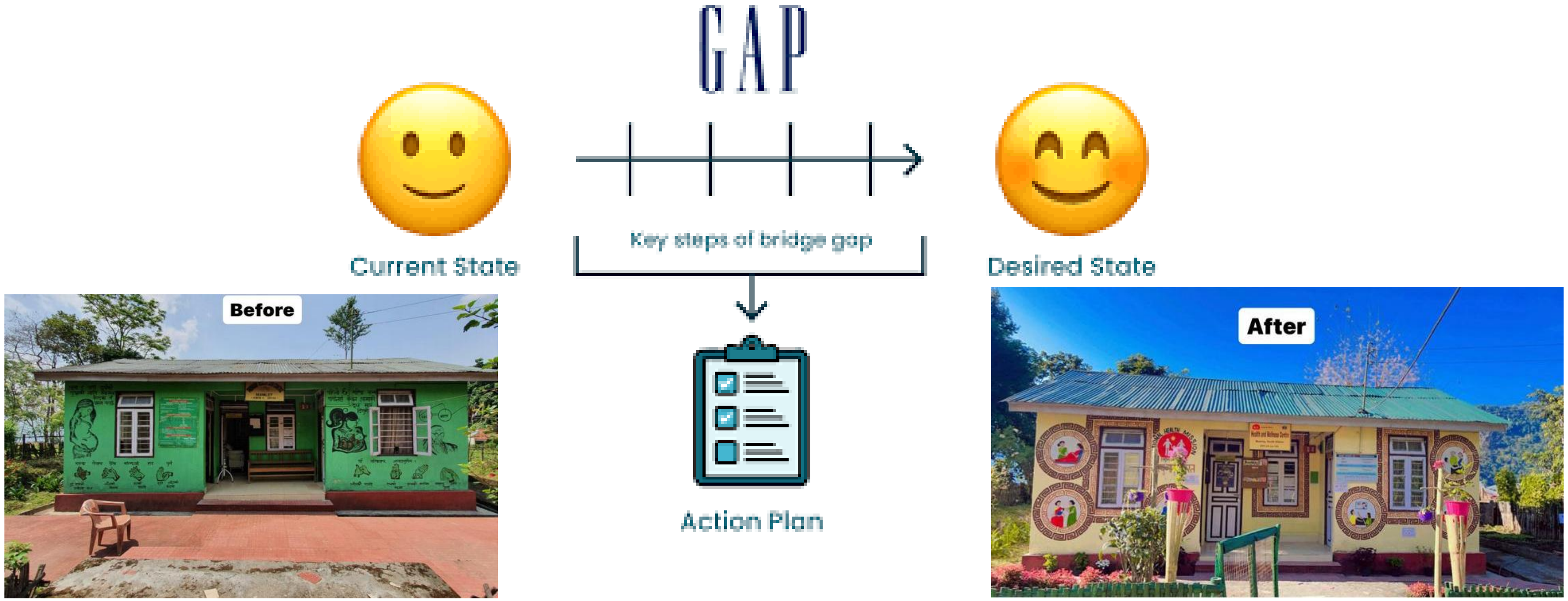
Kalpana’s Dilemma (कल्पना की दुविधा)

she is **confused** where to start as its very hard to visualize gaps (all looks pretty much okay!!!). And which gap to take up first as there are **so many** and all of them looks **equally important**.

अब उनकी समस्या यह है कि उन्हें समझ नहीं आ रहा कि शुरुआत कहाँ से करें, क्योंकि हर चीज़ ठीक-ठाक लग रही है! और जब gap दिखते हैं, तो समझ नहीं आता कि पहले किसको ठीक करें क्योंकि सभी gaps महत्वपूर्ण लगते हैं।

What is Gap Analysis? **Gap Analysis ए्र व्र फ्क्र्य**

- Gap Analysis is a process that identifies the difference (gap) between expected standards and current performance under NQAS.
- यह एक प्रक्रिया है जिसमें हम यह तुलना करते हैं कि वर्तमान प्रदर्शन और अपेक्षित मानकों में कितना अंतर है।



Why Do Gap analysis Matter?
गैप एनालिसिस क्यों ज़रूरी है

- Many public health facilities **fail to meet quality standards** consistently.
- There can be a variety of reasons for the gaps. E.g. shortage of trained staff, missing supplies.
- Without clear identification and categorization of gaps, corrective actions become scattered and haphazard.
- Gap Analysis enables plan, prioritize, and sustain quality improvement.

- अनेक सार्वजनिक स्वास्थ्य सुविधाएं **फ़्र्‌ ञ्र छुव्र ख्क्ऱ इ़्झ्रइ़्झ्र च्र ण़्व्ऱल्व्रघ ह़्म्र्त्म्र ष़्ण्र्ल्लड़् घ्र ह़्व्ऱल्ल्रा**
- इन गैप्स के मूल कारण अलग-अलग हो सकते हैं – जैसे प्रशिक्षित स्टाफ की अनुपलब्धता या आवश्यक सामग्री की अनुपस्थिति।
- यदि इन गैप्स की स्पष्ट पहचान और वर्गीकरण न किया जाए, तो सुधार के प्रयास बिखरे हुए और अप्रभावी रहते हैं।
- Gap Analysis हमें योजना बनाने, प्राथमिकता तय करने और गुणवत्ता सुधार को बनाए रखने में सक्षम बनाता है।

When Do We Do Gap Analysis? Gap Analysis कब करें:

Identifying GAPs		
Methods to identify	गैप की पहचान के तरीके	Criteria गैप की पहचान के मापदंड
Assessments (baseline, internal, state etc.)	असेसमेंट (baseline, internal, state etc.)	Any score less than 2 in the assessment मूल्यांकन में 2 से कम स्कोर
KPIs and Quality Objectives	मुख्य प्रदर्शन संकेतक (KPIs) और गुणवत्ता उद्देश्य	Indicators not meeting targets. संकेतक निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त नहीं कर रहे। Objective not met. उद्देश्य अधूरा
Satisfaction surveys (PSS /CSS)	संतुष्टि सर्वेक्षण	Low scores in any attribute किसी भी विशेषता में कम स्कोर
Supportive Supervision/Facility inspection (District/State/National)	सहायक पर्यवेक्षण/ जिला, राज्य या राष्ट्रीय टीम द्वारा निरीक्षण	In the form of any suggestion, observation किसी भी सुझाव या अवलोकन के रूप में
Audit	ऑडिट	Audit observations ऑडिट के दौरान देखी गई टिप्पणियाँ
Kayakalp assessment	कायाकल्प मूल्यांकन के समय	Low scores in assessment मूल्यांकन में प्राप्त कम स्कोर
Complain/grievances	शिकायतें / अभ्यावेदन	Complains/ suggestions प्राप्त शिकायतें / सुझाव

Types of Gaps

Input

These are the resources required for service delivery. Inputs include staff, infrastructure, equipment, drugs, supplies, policies, and training.

Ask: What is missing or inadequate before the service starts? (a missing equipment, HR, Physical structure etc.)

Tip: Follow the checklist or National Guidelines (IPHS, BMW etc)

ये वो संसाधन होते हैं जो सेवा देने के लिए आवश्यक होते हैं – जैसे कि स्टाफ, इन्फ्रास्ट्रक्चर, उपकरण, दवाएं, सप्लाई, पॉलिसी और प्रशिक्षण।

[illegible] सेवा शुरू होने से पहले क्या कमी है? क्या कोई जरूरी चीज़ उपलब्ध नहीं है?

Types of Gaps

Process

These are the activities or steps performed using the inputs. Processes include registration, clinical examination, record-keeping, infection control practices, and patient counseling.

Ask: Are the correct procedures being followed? Are protocols and guidelines adhered to?

ये वो गतिविधियाँ होती हैं जो इनपुट का उपयोग करके की जाती हैं – जैसे रजिस्ट्रेशन, क्लिनिकल परीक्षा, रिकॉर्ड-कीपिंग, संक्रमण नियंत्रण, और मरीज परामर्श।

[illegible] क्या सभी प्रक्रियाएं सही ढंग से हो रही हैं? क्या SOP और प्रोटोकॉल का पालन हो रहा है?

Types of Gaps

Output

These are the results or outcomes of the processes. Outputs include patient satisfaction, number of patients treated, infection rates, and compliance rates.

Ask: What is the measurable result or outcome? Are targets or standards being met?

ये प्रक्रिया के परिणाम होते हैं – जैसे मरीज संतुष्टि, ट्रीटमेंट की संख्या, संक्रमण दर, या रिपोर्टिंग अनुपात।

ब [illegible] क्या परिणाम मानक के अनुसार मिल रहे हैं? क्या लक्ष्यों की प्राप्ति हो रही है?

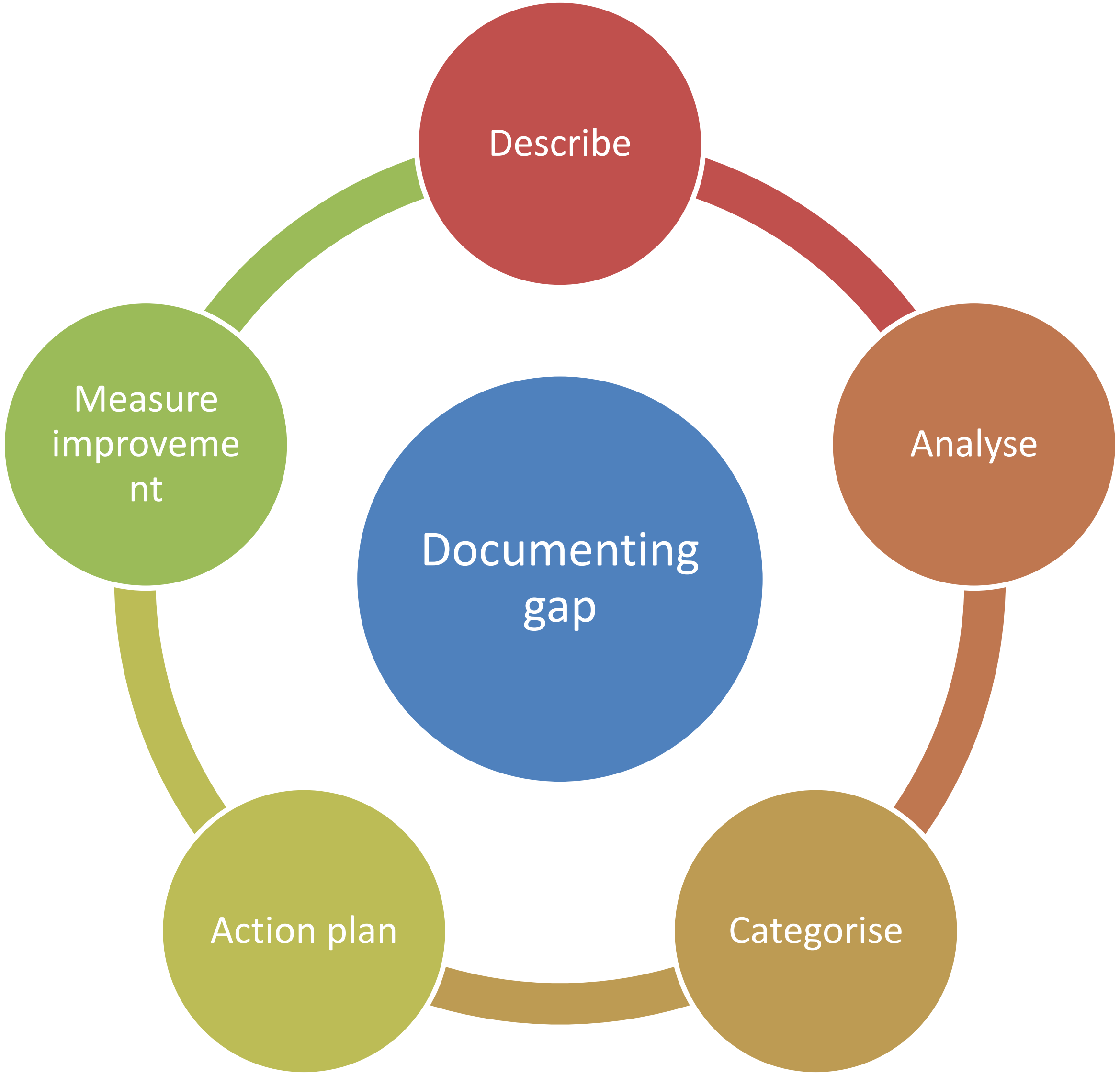
Illustrative Examples

Gap Example क्‍व्रण्ग्घ्र्	Type	Rationale ऌड्ब्र
No BP apparatus in OPD ङ्ग ह्ल्म्ह ख्क्ष्ल्हह ख्ट्ह्ष ष्ण्ल्क्ष्ण्ग्र	Input	Equipment (resource) missing उपकरण (संसाधन) की कमी
Staff not following handwashing protocol स्टाफ हैंडवाशिंग प्रोटोकॉल का पालन नहीं कर रहा है	Process	Activity/procedure not being done as per standard गतिविधि/प्रक्रिया मानक के अनुसार नहीं की जा रही है
Only 60% patients satisfied with waiting time केवल 60% मरीज प्रतीक्षा समय से संतुष्ट हैं	Output	Measured result below standard मापी गई परिणाम मानक से नीचे है

Purpose of documenting a Gap
गैप को दस्तावेज़ करने की प्रक्रिया करने का उद्देश्य

- **Specific -** As much as possible
- **Should not be Generic or use Adjectives -** No vague statement, no use of “not proper”, “not up to the mark” etc.
- **Actionable points -** For the facility.

- विशिष्ट हो – जितना अधिक संभव हो उतना स्पष्ट लिखें
- सामान्य या अस्पष्ट विवरण न लिखें – जैसे कि 'ठीक नहीं है' जैसे विशेषण (adjectives) से बचें।
- ऐसे बिंदु लिखें जो क्रियान्वयन योग्य (Actionable) हों – सुविधा स्तर के लिए स्पष्ट कार्यवाही सुझाएं।"



Gap Categorization – Why It Matters
Categorisation क्यों जरूरी है?

Helps Prioritize	किस गैप को पहले ठीक करना है
Effective Planning	सुधार के लिए प्रभावी योजना बनाना
Resource Allocation	क्या संसाधन कहाँ लगने हैं
From where to get the support required	कौनसी मदद facility लेवल पर हो सकती है और कहाँ district/state से सहयोग चाहिए

Let's write a Good Gap Statement आइए एक अच्छा Gap Statement लिखें

Gap- 'Incomplete branding and absence of painting as per the prescribed colour scheme on the exterior wall of the AAM SHC – D1.1'

AAM SHC की बाहरी दीवार पर निर्धारित रंग योजना के अनुसार पेंट नहीं किया गया है और ब्रांडिंग अपूर्ण है – D1.1"

Type of gap: Process

ञ्ल्क्क्ऱ् सॅ श्ऱ्ल् ज Current State):

-"AAM SHC की बाहरी दीवार पर न तो पूरी ब्रांडिंग की गई है और न ही हाल में सफेदी की गई है।"

ख्क्ऱ् ड़् णष ञ्$ ड़् ऌ्व ज Standard / Requirement):

-"NQAS के D1.1 मानक और गाइडलाइन के अनुसार, हेल्थ एंड वेलनेस सेंटर की बाहरी दीवार पर पूरी ब्रांडिंग (नाम, सेवाएं, HWC लोगो आदि) होनी चाहिए और सफेदी अच्छी स्थिति में होनी चाहिए।"

Few examples of bad Statements
गलत Gap स्टेटमेंट्स के उदाहरण

- Staff training not Proper. “स्टाफ ट्रेनिंग ठीक नहीं है”
  - अस्पष्ट है – क्या ट्रेनिंग हुई? किस स्टाफ की? किस विषय पर?
- BMW management was not up to the mark. “BMW management अच्छा नहीं है”
  - “अच्छा नहीं” एक विशेषण है – इससे स्पष्ट नहीं होता कि किस स्तर पर कमी है।
- Drugs are not stored properly. दवाइयां ठीक से स्टोर नहीं हैं
  - किस दवा की बात हो रही है? स्टोरेज में क्या कमी है?

ये बहुत सामान्य और अस्पष्ट वाक्य हैं। Gap Statement हमेशा **j H श्क्र्ट्H** और **द्भ्ड्श्चa द्भ्श्फ्क्ड्** किया जाना चाहिए।

Gap Identification in Practice

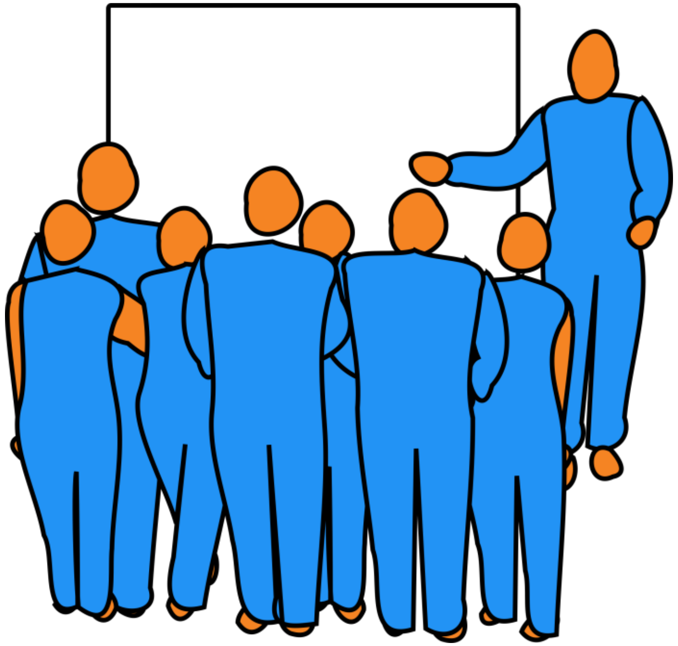
- Gap: ‘Look-Alike drugs are stored together in the Pharmacy- D2.2’
- Type of gap: Process

- Current State (वर्तमान स्थिति):
  - “फार्मेसी में Dexamethasone और Frusemide जैसी दवाएं साथ में रखी गई हैं।
- Standard (मानक):
  - “Look-Alike और Sound-Alike (LASA) दवाओं को अलग-अलग और स्पष्ट पहचान के साथ स्टोर किया जाना चाहिए (should be identified and stored separately)– D2.2 के अनुसार।”

Categorisation of Gap गैप का वर्गीकरण

Based on Support Required ढ्रण्ग्झ्ऱ ड्ड्ड़ b घ्र ह्घ्र			
Type	What it is	Example	Timeframe in traversing
Facility level Facility स्वयं सुधार सकती है	Gaps could be traversed at facility level ऐसे गैप जिन्हें Facility स्तर पर ही ठीक किया जा सकता है	Training on Infection control, hand hygiene संक्रमण नियंत्रण व हैंड हाइजीन पर प्रशिक्षण	Short (2-4 weeks)
District level ज़िला मदद से सुधार संभव	Gaps which require District support ऐसे गैप जिन्हें ठीक करने के लिए जिला स्तर से सहायता की आवश्यकता होती है	Referral services , teleconsultation रेफरल सेवाएं, टेली-परामर्श	Mid (1-3 months)
State Level राज्य मदद आवश्यक	Gaps which require state level support ऐसे गैप जिन्हें ठीक करने के लिए राज्य स्तर की सहायता की आवश्यकता होती है	Medicines for vertical programmes, filling vacancy वर्टिकल कार्यक्रमों की दवाइयाँ, रिक्तियों की पूर्ति	Long (more than 3 months)

To summarise



- Gap Analysis identifies gaps between current performance and NQAS standards.
  Gap Analysis से NQAS मानकों और वर्तमान प्रदर्शन में अंतर पता चलता है।
- Good gap statements: Specific, Standards-linked, Actionable.
  अच्छा स्टेटमेंट: स्पष्ट, मानक से जुड़ा, क्रियान्वयन योग्य।
- Categorisation helps prioritise and plan.
  वर्गीकरण से प्राथमिकता तय होती है और योजना बनती है।
- Gap to Action: Identification → Categorisation → Root Cause → Plan → Closure.
  Gap से Action तक: पहचान → वर्गीकरण → कारण → योजना → समाधान।
- Avoid vague statements & wrong categorisation.
  अस्पष्ट या गलत वर्गीकरण से बचें।

Access Link for the video resource for the session:
https://www.youtube.com/watch?v=NFdg3tnv-ko

THANK YOU

Quality & Patient Safety Division
National Health Systems Resource Centre