

Sustenance of NQAS राष्ट्रीय गुणवत्ता आश्वासन मानकों का संरक्षण

Dr. Abhay Dahiya
Quality and Patient Safety Division
National Health Systems Resource Centre



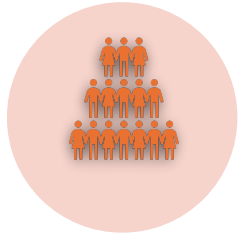
Learning Objective

सीखने के उद्देश्य

- To understand challenges faced in sustaining quality of Healthcare services.
स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता को बनाए रखने में आने वाली चुनौतियों को समझना
- To understand way forward for addressing these challenges
चुनौतियों का समाधान करने के लिए आगे की राह को समझना

Challenges in sustaining the Quality

गुणवत्ता को बनाए रखने में आने वाली चुनौतियाँ



HUMAN RESOURCE

मानव संसाधन

- Transfer of HR/
मानव संसाधन का
स्थानांतरण
- Lack of Trainings/
प्रशिक्षण की कमी



MONITORING & EVALUATION

गुणवत्ता की निगरानी एवं
आकलन

- Loop Closure for
identified gap/
पहचानी गई कमी का
निवारण (लूप क्लोज़र)



STAKEHOLDER INVOLVEMENT

गुणवत्ता सुधार में हितधारकों
की भूमिका

- Involvement of JAS,
PSG & Local Bodies
- JAS, PSG और स्थानीय
निकाय कार्यक्रमों में
शामिल हैं"



MOTIVATION & ACCOUNTABILITY

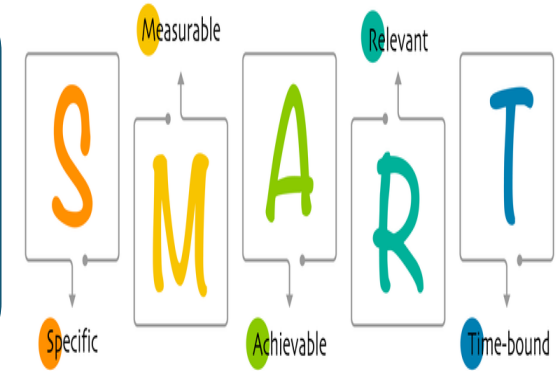
प्रेरणा एवं उनकी जवाबदेही

- Lack of enthusiasm
among staff due to
adverse results
प्रतिकूल परिणामों के कारण
कर्मचारियों में उत्साह की कमी

Solutions for sustaining the Quality

Human Resource

- Quality Assurance training / गुणवत्ता आश्वासन प्रशिक्षण
- Supplementary training / पूरक प्रशिक्षण
- Refresher training / पुनः प्रशिक्षण
- Induction to all the staff / सभी स्टाफ़ को इंडक्शन प्रशिक्षण प्रदान किया जाना चाहिए



Monitoring and evaluation

- Indicator monitoring : PSS / सूचक निगरानी: रोगी संतुष्टि सर्वेक्षण
- Outcome indicator/ परिणाम सूचक
- CSS/ ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण
- Quality Objectives/ गुणवत्ता उद्देश्य
- Monthly Quality Committee meetings/ मासिक गुणवत्ता समिति की बैठकें

**PATIENT
SATISFACTION
SCORES**



Solutions for sustaining the Quality

Stakeholder involvement

- Engage VHSNCs and LB in quality improvement / गुणवत्ता सुधार में VHSNCs और स्थानीय निकाय (LB) शामिल करना.
- Involvement of Local NGOs / स्थानीय NGOs की भागीदारी

Motivation & accountability

- Recognition & Appreciation/ मान्यता और प्रशंसा
Employee feedback / स्टाफ़ की प्रतिक्रिया
Skill upgradation/ क्षमता विकास
Involvement in decision making/ ownership/ निर्णय लेने में भागीदारी



Visual Improvement

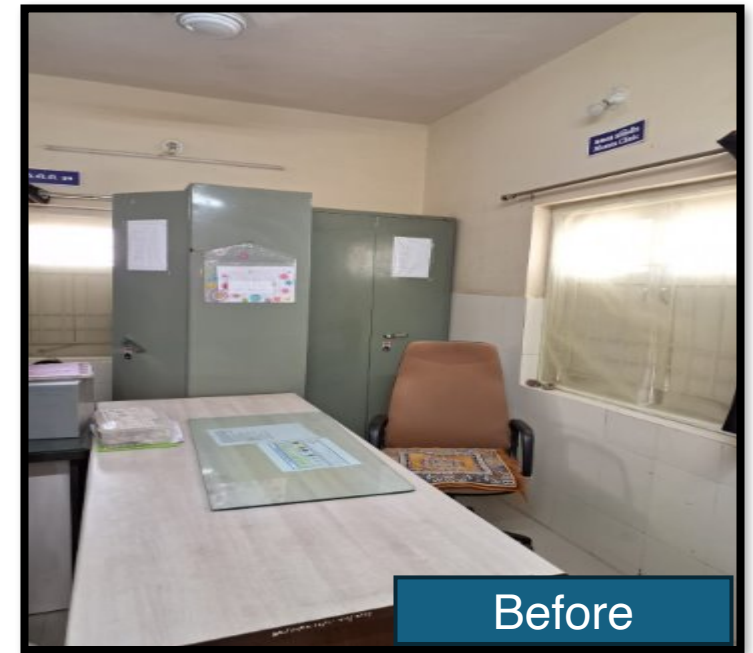


Before



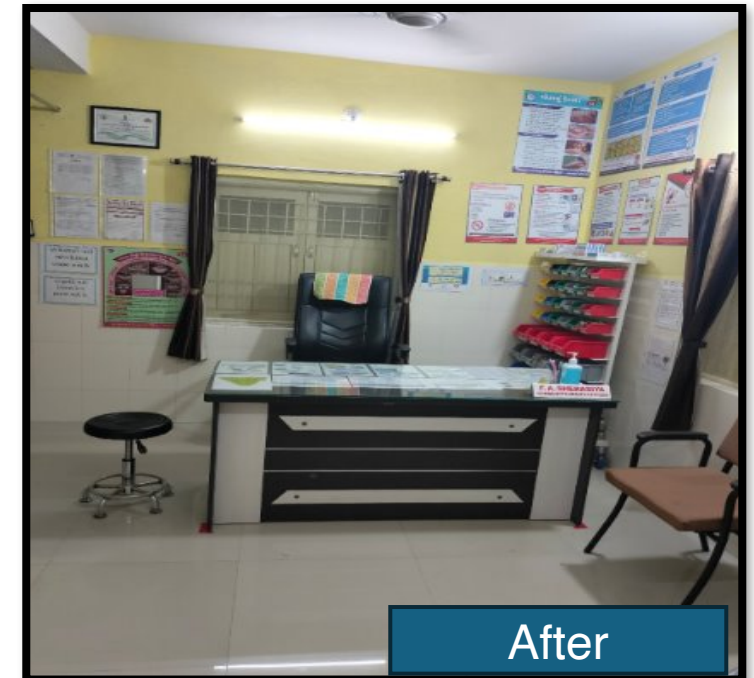
After

OPD drug storage area



Before

OPD arera



After

Sustenance through Assessments/ मूल्यांकन के द्वारा निरंतरता

भौतिक सत्यापन

निर्देशानुसार, आभासी रूप से प्रमाणित AAM में से 10% का चयन यादृच्छिक रूप से भौतिक सत्यापन हेतु किया जाता है, ताकि आभासी मूल्यांकनों एवं प्रमाणन की गुणवत्ता और प्रामाणिकता सुनिश्चित की जा सके।

निगरानी मूल्यांकन

यह प्रतिवर्ष किया जाता है, जिसमें गुणवत्ता की निरंतरता बनाए रखने हेतु कार्यवाही रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होती है।

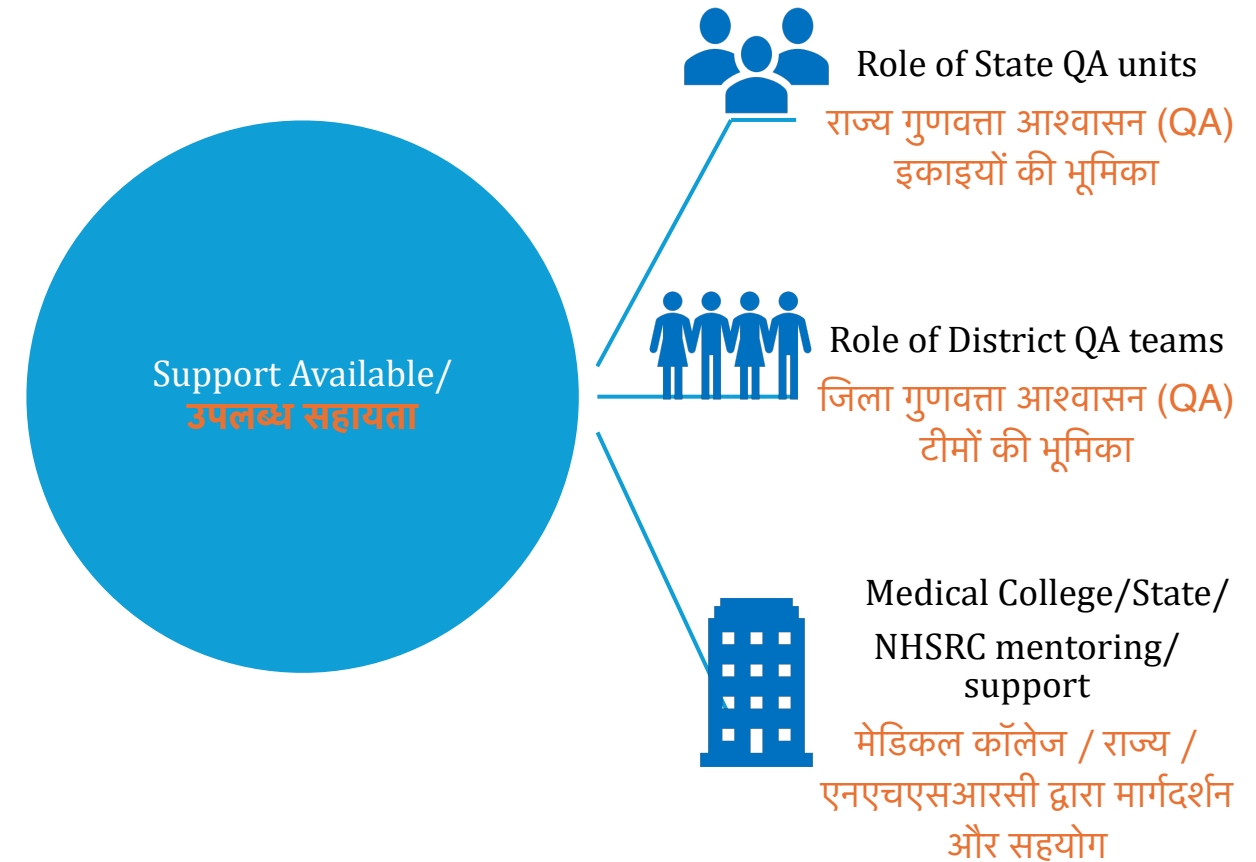
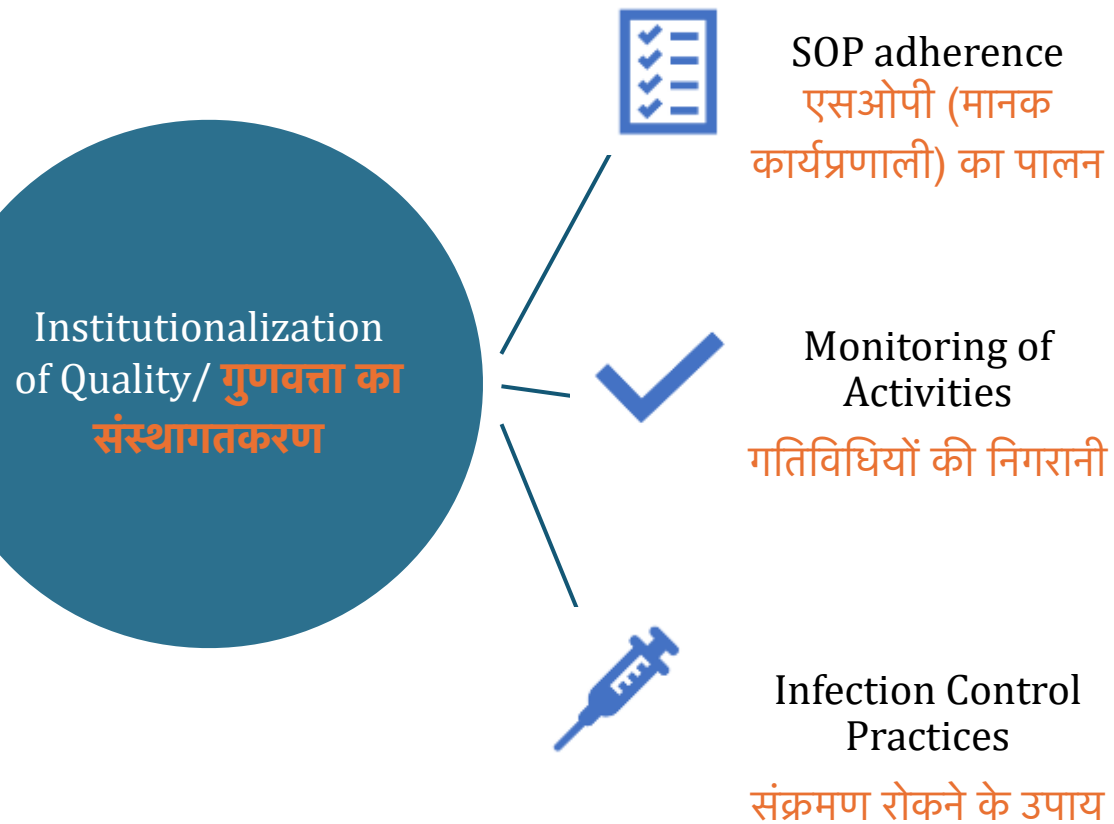
Sustenance through Assessments/ मूल्यांकन के द्वारा निरंतरता

पुनःप्रमाणीकरण

प्रमाणित दर्जा एक बार प्राप्त होने पर तीन वर्षों की अवधि के लिए मान्य होता है, बशर्ते कि आगामी दो वर्षों में प्रत्येक वर्ष SQAC टीम द्वारा गुणवत्ता आश्वासन मानकों के अनुपालन का सत्यापन किया जाए।

Surprise Assessment / सुप्राइज मूल्यांकन - As per the mandate, A total of 10% of certified facilities are selected for surprise visits who have attained certificate on / or before current financial year
नियम के अनुसार, वर्तमान वित्तीय वर्ष या उससे पहले प्रमाणित सुविधाओं में से 10% का अचानक निरीक्षण किया जाता है।

Sustenance



Sustenance activities under NQAS

NQAS के अंतर्गत स्थायित्व गतिविधियाँ



Biannually- Jan Sunwais

वर्ष में दो बार - जनसुनवाई



Quarterly- VHND Meeting, Gap closure plan

त्रैमासिक - वीएचएनडी बैठक, गैप क्लोजर



Monthly – JAS Meeting, campaigns, Quality team meeting, Indicators Monitoring, Performance review

मासिक - जेएस बैठक, अभियान, गुणवत्ता टीम बैठकें, संकेतक निगरानी, प्रदर्शन समीक्षा



Annually – Social Audits, Medical check-up & immunization, staff performance evaluation, Medication Review, Screening of Population for NCD

वार्षिक - सामाजिक अंकेक्षण, चिकित्सा के लिए जांच और टीकाकरण, स्टाफ प्रदर्शन मूल्यांकन, दवा समीक्षा, एनसीडी के लिए जनसंख्या की जांच।

Support for sustaining the Quality

गुणवत्ता बनाए रखने के लिए समर्थन

Incentives



NQAS Incentives - Rs 18000/- per package per year

Kayakalp Incentives – Rs. 1Lakh – Winner

Rs. 50,000- 1st Runner Up

Rs. 35000- 2nd Runner Up

Rs. 25000- Commendation

Recognition of Facility and Staff



THANK YOU

Quality & Patient Safety Team
National Health Systems Resource Centre