



## Sustenance of NQAS राष्ट्रीय गुणवत्ता आँखासन मानकों का संरक्षण

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



# Learning Objective

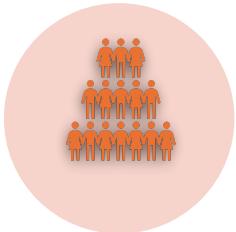
## सीखने के उद्देश्य

---

- 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

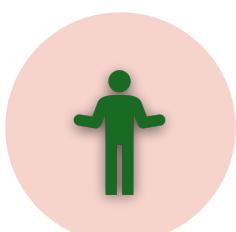
# Challenges in sustaining the Quality

## 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 क्लोजर)



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

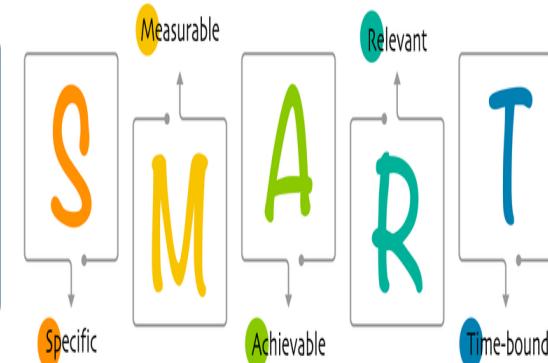
# Solutions for sustaining the Quality

Human Resource

- Quality Assurance training / गुणवत्ता आश्वासन प्रशिक्षण
- Supplementary training / पूरक प्रशिक्षण
- Refresher training / पुनः प्रशिक्षण
- Induction to all the staff / सभी स्टाफ 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

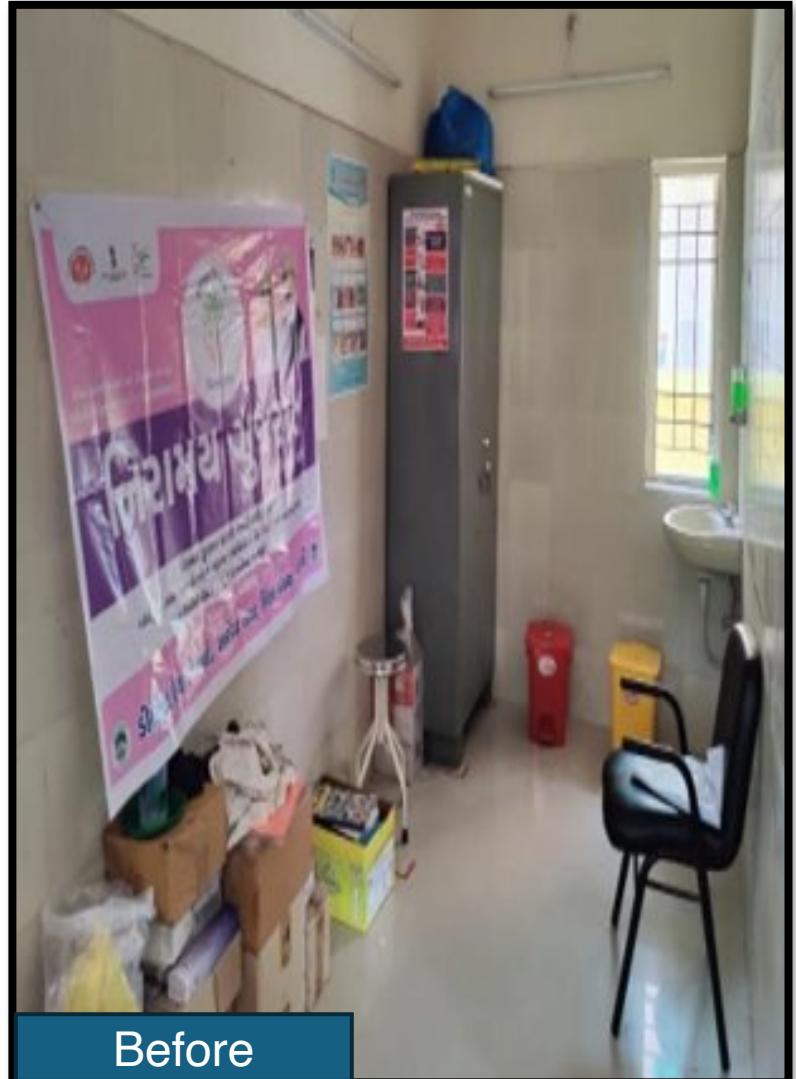
- Engage VHSNCs and LB in quality improvement / गुणवत्ता सुधार में VHSNCs और स्थानीय निकाय (LB) शामिल करना.
- Involvement of Local NGOs / स्थानीय NGOs की भागीदारी

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

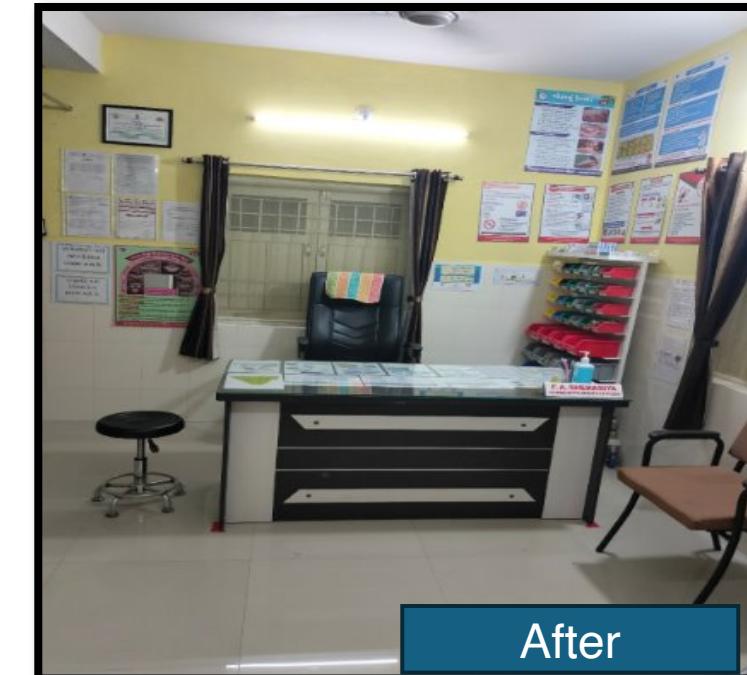


OPD drug storage area



Before

OPD arera



After

# Sustenance through Assessments/ मूल्यांकन के द्वारा निरंतरता

## भौतिक सत्यापन

निर्देशानुसार, आमासी रूप से प्रमाणित AAM में से 10% का चयन यादृच्छिक रूप से भौतिक सत्यापन हेतु किया जाता है, ताकि आमासी 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 attain 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



Institutionalization  
of Quality/ गुणवत्ता का  
संस्थागतकरण



SOP adherence  
एसओपी (मानक  
कार्यप्रणाली) का पालन



Infection Control  
Practices  
संक्रमण रोकने के उपाय



Monitoring of  
Activities  
गतिविधियों की निगरानी



Support Available/  
उपलब्ध सहायता



Role of State QA units  
राज्य गुणवत्ता आश्वासन (QA)  
इकाइयों की भूमिका



Role of District QA teams  
जिला गुणवत्ता आश्वासन (QA)  
टीमों की भूमिका



Medical College/State/  
NHSRC mentoring/  
support  
मेडिकल कॉलेज / राज्य /  
एनएचएसआरसी द्वारा मार्गदर्शन  
और सहयोग

# 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 - जेएएस 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- 1<sup>st</sup> Runner Up

Rs. 35000- 2<sup>nd</sup> Runner Up

Rs. 25000- Commendation

Recognition of Facility and Staff



**THANK YOU**

**Quality & Patient Safety Team  
National Health Systems Resource Centre**