



## বাগেরহাট জেলায় পরিচালিত বেইজলাইন ও ফলোআপ গবেষণার তুলনামূলক চিত্র

বাংলাদেশ হেলথ ওয়াচ ২০১৯ সাল থেকে সুইডিশ সরকারের সহায়তায় বাংলাদেশের ৮ বিভাগের ৮ জেলার অন্তর্গত ৮ উপজেলার অধীন ৮ ইউনিয়নে স্থানীয় নাগরিকদের সহায়তায় নাগরিক ফোরাম ও যুব ফোরাম গঠন করে। তখন থেকেই স্থানীয় স্বাস্থ্যসেবার মান উন্নয়নে এই নাগরিক সমাজ নানাবিধ উদ্যোগ গ্রহণ করে আসছে। এই উদ্যোগের ফলে স্বাস্থ্য পরিষেবার ক্ষেত্রে কি কি পরিবর্তন হয়েছে তা জানতে দু'টি ধাপে গবেষণা পরিচালিত হয়। ২০২২ সালে বেইজলাইন ও একই পদ্ধতি অনুসরণ করে ২০২৩ সালে ফলোআপ গবেষণা পরিচালনা করা হয়। প্রথম ধাপে পরিচালিত গবেষণার উদ্দেশ্য ছিল সেবাপ্রদানকারী ও সেবাগ্রহণকারীরা সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে কি ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হন সেসব তথ্য তুলে আনা এবং এই সমস্যা সমাধানে করণীয় বিষয় নির্ধারণ করা। দ্বিতীয় পর্বে গবেষণার মাধ্যমে পূর্ববর্তী গবেষণার ফলাফলের একটা তুলনামূলক চিত্র বিশ্লেষণ করা হয়। অর্থাৎ স্থানীয় স্বাস্থ্যসেবার মান উন্নয়নে কতটা পরিবর্তন হয়েছে তা বিশ্লেষণ করা। প্রতিটি পর্বের এই গবেষণায় ৮ জেলার আওতাধীন ৪১৪ জন সেবাগ্রহীতার সাথে সেবা-পরবর্তী সাক্ষাতকার (এক্সিট ইন্টারভিউ) গ্রহণ করা হয়। এছাড়া জেলা, উপজেলা ও ইউনিয়ন পর্যায়ে স্বস্থ্যকেন্দ্র সংলগ্ন এলাকার সেবাগ্রহীতাদের সাথে ২৩টি দলীয় আলোচনা (ফোকাস গ্রুপ), ২৩ জন সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সাক্ষাতকার গ্রহণ (কে আই আই) এবং স্বচক্ষে স্বস্থ্যকেন্দ্রে সেবাসহ অন্যান্য দিক পর্যবেক্ষণ (ফ্যাসিলিটি অবজারভেশন) করা হয়।

## গবেষণার ফলাফল

### স্বাস্থ্যকেন্দ্রে যাতায়াত এর জন্য ব্যয়

কমিউনিটি ক্লিনিক : ২০২২ সালে ৫০ জন রোগী ১৫ টাকার কম এবং ৪ জন রোগী ১৬-৯০ বা তার বেশি টাকা খরচ করেছিলেন, তবে ২০২৩ সালে সকল রোগীই (৫৪ জন) পরিবহন বাবদ ১৫ টাকার কম খরচ করেন।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ৩৬ জন রোগী ১৫ টাকার কম এবং ১৮ জন রোগী ১৬-৯০ বা তার বেশি টাকা খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৩৪ জন এবং ২০ জন হয়।

জেলা হাসপাতাল : ২০২২ সালে ৯ জন রোগী ১৫ টাকার কম এবং ৪৫ জন রোগী ১৬-৯০ বা তার বেশি টাকা খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৩ জন এবং ৫১ জন হয়।

কমিউনিটি ক্লিনিকে ১৫ টাকার কম পরিবহন খরচ করতে হলেও উপজেলা ও জেলা হাসপাতালে যাতায়াতের জন্য প্রায় একই ব্যয় করতে হয়েছে। বরং পূর্বের তুলনায় বেশিসংখ্যক রোগীকে কিছুটা বেশি টাকা ব্যয় করতে হয়েছে।

### স্বাস্থ্যকেন্দ্রে সেবা গ্রহণের জন্য অপেক্ষমাণ সময়

কমিউনিটি ক্লিনিক : ২০২২ সালে সকল রোগীই (৫৪ জন) ১০ মিনিটের কম সময় অপেক্ষা করেছেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৩৩ জন রোগী ১০ মিনিটের কম, ২১ জন রোগী ১১-৫৯ মিনিট এবং ০ জন রোগী ৬০ মিনিট বা তার বেশি সময় অপেক্ষা করেছেন।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ২১ জন রোগী ১০ মিনিটের কম, ৩ জন রোগী ১১-৫৯ মিনিট এবং ৩০ জন রোগী ৬০ মিনিট বা তার বেশি সময় অপেক্ষা করেছেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৬ জন, ৩১ জন এবং ১৭ জন হয়।

জেলা হাসপাতাল : ২০২২ সালে ৯ জন রোগী ১০ মিনিটের কম, ০ জন রোগী ১১-৫৯ মিনিট এবং ৪৫ জন রোগী ৬০ মিনিট বা তার বেশি সময় অপেক্ষা করেছেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ০ জন, ৩৮ জন এবং ১৬ জন হয়।

সব স্বাস্থ্যকেন্দ্রেই পূর্বের তুলনায় বেশিসংখ্যক সেবাগ্রহীতাকে সেবাগ্রহণের জন্য ১১-৫৯ মিনিট অপেক্ষা করতে হয়েছে। তবে ২০২২ এর তুলনায় ২০২৩ সালে ৬০ মিনিট বা তার বেশি সময় অপেক্ষমাণ রোগীর সংখ্যা হ্রাস পেয়েছে।

### ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী ঔষধের অপ্রতুলতা

কমিউনিটি ক্লিনিক : ২০২২ সালে ০ জন রোগী ২৫% এর কম, ৬ জন রোগী ২৬-৭৫% এবং ৪৮ জন রোগী ৭৬% বা তার বেশি প্রয়োজনীয় ঔষধ পেয়েছিলেন। ২০২৩ সালে সকল রোগীই (৫৪ জন) ৭৬% বা তার বেশি প্রয়োজনীয় ঔষধ পেয়েছিলেন।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ০ জন রোগী ২৫% এর কম, ৪৮ জন রোগী ২৬-৭৫% এবং ৬ জন রোগী ৭৬% বা তার বেশি প্রয়োজনীয় ঔষধ পেয়েছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ০ জন, ৩২ জন এবং ২২ জন হয়।

জেলা হাসপাতাল : ২০২২ সালে ০ জন রোগী ২৫% এর কম, ৫১ জন ২৬-৭৫% এবং ৩ জন রোগী ৭৬% বা তার বেশি প্রয়োজনীয় ঔষধ পেয়েছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ০ জন, ৩৬ জন এবং ১৮ জন হয়।

২০২২ এর তুলনায় সবগুলো স্বাস্থ্যকেন্দ্রেই বেশিসংখ্যক রোগী ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী বেশিরভাগ ঔষধ পেয়েছেন।

## স্বাস্থ্যকেন্দ্রে সেবা গ্রহণের জন্য খরচের পরিমাণ

কমিউনিটি ক্লিনিক : ২০২২ ও ২০২৩ উভয় বছরে সকল (৫৪ জন) রোগীই ৫ টাকার কম খরচ করেছিলেন।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ৫১ জন রোগী ৫ টাকার কম এবং ৩ জন রোগী ৬-১৫ টাকা খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৩৭ জন ৫ টাকার কম এবং ১৭ জন রোগী ৬-১৫ টাকা খরচ করেছিলেন।

জেলা হাসপাতাল : ২০২২ সালে ৩৯ জন রোগী ৫ টাকার কম এবং ১৫ জন রোগী ৬-১৫ টাকা খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে সকল (৫৪ জন) রোগীই ৫ টাকার কম খরচ করেছিলেন।

২০২২ এর তুলনায় ২০২৩ সালে উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স এ ৫ টাকার বেশি ব্যয় করতে হলেও, জেলা হাসপাতালে ২০২৩ সালে ও কমিউনিটি ক্লিনিকে উভয় বছরই সেবা পেতে সকল (৫৪ জন) রোগীকে ৫ টাকার কম খরচ করতে হয়েছিল। অর্থাৎ বেশিসংখ্যক রোগী পূর্বের তুলনায় কম খরচে সেবা গ্রহণ করতে পেরেছেন।

## স্বাস্থ্যকেন্দ্রে সেবা প্রদানের সীমাবদ্ধতা ও সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি বিষয়ক তথ্য

বাগেরহাট জেলায় স্বাস্থ্য ব্যবস্থার ক্ষেত্রে অনেক ধরনের সমস্যা বা চ্যালেঞ্জের তথ্য উঠে এসেছে। এই সমস্যাগুলোই প্রধানত কোন একজন রোগীর সন্তুষ্টিকে প্রভাবিত করে। সেবা পাওয়ার ক্ষেত্রে কিছু রোগী তাদের সন্তুষ্টির কথা জানালেও ২০২২ এবং ২০২৩ সালের মধ্যে বাগেরহাট স্বাস্থ্য ব্যবস্থার বিভিন্ন দিক পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, সার্বিকভাবে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানে বড় কোন পরিবর্তন ঘটেনি। যদিও সরকারি হাসপাতালে স্বাস্থ্যসেবা সাধারণত বিনামূল্যে পাওয়া যায়, তবে কিছু মানুষ বলেছেন যে, স্বাস্থ্যসেবার জন্য তাদেরকে ৫ টাকা ব্যয় করতে হয়েছে। বার্ষিক স্বাস্থ্য খরচ নিয়ে রোগীদের মাঝে কিছুটা অস্পষ্টতা রয়েছে, অর্থাৎ কিছু কিছু সেবাগ্রহীতা ঠিক জানেন না যে, তাদের পরিবারের স্বাস্থ্যসেবার ব্যয় কত। সেবাব্যবস্থার উন্নতি হলে এবং আরও বিশেষজ্ঞ ডাক্তার থাকলে স্বাস্থ্যখাতে তাদের ব্যয় অনেকাংশে কমে যেতে পারে। দলীয় আলোচনায় একজন বলেছেন -

“ আমরা আমাদের পরিবারের ২/৩ জন সদস্যের জন্য বছরে প্রায় ১০,০০০ টাকা খরচ করি। যদি এখানে পরীক্ষা করার ব্যবস্থা থাকতো বা তারা আরও ওষুধ দিত, তাহলে আমাদের খরচ কমে যেত। যদি বিশেষজ্ঞ ডাক্তার থাকতেন, তাহলে আমাদের বাইরে ডাক্তারদের কাছে যেতে হতো না...  
- ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, বাগেরহাট।

সরকারি হাসপাতালগুলোতে অনেক চ্যালেঞ্জ থাকলেও দরিদ্র এবং প্রান্তিক মানুষের জন্য বিশেষ সেবা প্রদান করা হয়। অল্প খরচে মানুষ এই সেবা গ্রহণ করতে পারে। যেমন: বহির্বিভাগের চিকিৎসার জন্য ৫ টাকা টিকিট এবং জরুরি সেবার জন্য ১৫ টাকা ভর্তি ফি। স্বল্প খরচের এই নির্ধারিত ফি এর ব্যবস্থা থাকার কারণে অনেকের জন্য স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণ করা সম্ভবপর হয়। মূল তথ্যদাতা একজন মন্তব্য করেছেন -

“ দরিদ্র এবং প্রান্তিক মানুষের জন্য বিশেষ সেবার রয়েছে। যেহেতু এটি একটি সরকারি হাসপাতাল, তাই আমরা মানুষকে বিনামূল্যে চিকিৎসা দিই। এখানে মানুষ খুব কম খরচে চিকিৎসা নিতে পারে। তারা শুধুমাত্র ৫ টাকার টিকিটে বহির্বিভাগ থেকে চিকিৎসা নিতে পারে। জরুরি ইউনিটে ভর্তি হতে মাত্র ১৫ টাকা খরচ হয়। তাই চিকিৎসার খরচ খুবই কম।”  
- মূল তথ্যদাতা সাক্ষাৎকার, জেলা হাসপাতাল, বাগেরহাট।

স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় কর্মী সংকট একটি সাধারণ সমস্যা। পদায়নকৃত কর্মীদের প্রায় অর্ধেকই নানান সময় অনুপস্থিত থাকেন। জরুরি বিভাগের ডাক্তার অনেক সময় আসেন না। ফলে রোগীদেরকে চিকিৎসার জন্য দীর্ঘ সময় ধরে অপেক্ষা করতে হয়। দলীয় আলোচনায় একজন বলেছেন -

“

আমরা এখানে সব ধরনের চিকিৎসা পাই না। কখনো কখনো ডাক্তাররা উপস্থিত থাকেন না। সিরিয়াল মেনে অপেক্ষা করতে হয়, তাই অনেক সময় লাগে।” - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, বাগেরহাট।

”

অনেক স্বাস্থ্যকেন্দ্রে রোগীদের অভিযোগ জানানো ও স্বাস্থ্যসেবা বিষয়ক তথ্য জানার ব্যবস্থা রয়েছে। যেমন: মৌখিক ও লিখিত অভিযোগ, হেল্পলাইন নম্বর এবং তথ্য জানার জন্য সাইনবোর্ড। কিন্তু অংশগ্রহণকারীরা অভিযোগ করার প্রক্রিয়া নিয়ে অসন্তোষ প্রকাশ করেছেন, বিশেষ করে যখন তারা অভিযোগ করার পর কোন ফলাফল পান না। এর ফলে তারা পরবর্তীতে অভিযোগ করতে আত্মবোধ করেন না। দলীয় আলোচনায় একজন বলেছেন -

“

হাসপাতালে একটি অভিযোগ বাক্স রয়েছে, কিন্তু অভিযোগ করলেও আমরা কোনো ফল পাই না। যদি কোনো ফলাফল পেতাম, তাহলে পরবর্তীতে আবার অভিযোগ করতাম। কিন্তু অভিযোগ করার পর আমরা কোনো আশ্বাস বা ফলাফল পাই না।” - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), জেলা হাসপাতাল, বাগেরহাট।

”

দলীয় আলোচনায় একজন অংশগ্রহণকারী তার থ্যালাসেমিয়ায় আক্রান্ত সন্তানের জন্য হাসপাতালের যত্ন ও মনোযোগে সন্তুষ্ট প্রকাশ করেছেন এবং বিশেষজ্ঞ ডাক্তারদের উপস্থিতি ও কর্মীদের ভালো ব্যবহারের কথা উল্লেখ করেছেন।

“

“আমরা এখানে চিকিৎসা নিতে পারি এবং প্রতিটি ক্ষেত্রে বিশেষজ্ঞ ডাক্তারও এখানে উপস্থিত থাকেন। আমি এই হাসপাতালে আসি, আমার থ্যালাসেমিয়া আক্রান্ত সন্তানের জন্য এখান থেকে ভালো চিকিৎসা পাচ্ছি। তাদের ব্যবহারেও আমি সন্তুষ্ট।” - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), জেলা হাসপাতাল, বাগেরহাট

”

## উপসংহার

এই গবেষণায় পাওয়া ফলাফল আমাদের স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থার বহুমুখী সমস্যা তুলে ধরেছে। এতে সেবাগ্রহণকারী ও প্রদানকারী উভয়পক্ষের সমস্যার নানাদিক উঠে এসেছে। সেবাগ্রহণকারীদের চ্যালেঞ্জগুলোর মধ্যে রয়েছে পরিবহন খরচ, সেবার অপ্রতুলতা, স্বাস্থ্য সেবার জন্য ব্যয়, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা এবং নির্ভরযোগ্য সেবা না পাওয়া। এগুলো উল্লেখযোগ্যভাবে স্বাস্থ্যসেবা প্রাপ্তিকে প্রভাবিত করে। সেবাপ্রদানকারীদের চ্যালেঞ্জগুলোর মধ্যে রয়েছে জনবলের স্বল্পতা এবং স্বাস্থ্যকর্মীদের অনুপস্থিতি। এই সমস্যাগুলো মোকাবেলা করার জন্য একটি সামগ্রিক ও পদ্ধতিগত উদ্যোগ গ্রহণের উপর জোর দেয়া প্রয়োজন। সেবা সংক্রান্ত তথ্য প্রচার, ডায়াগনস্টিক সুবিধা নিশ্চিত এবং প্রতিষ্ঠানের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থার জন্য অপরিহার্য।

