



সুনামগঞ্জ 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 এবং ২০২৩ উভয় বছরে সকল রোগীই (৫৪ জন) ১৫ টাকার কম পরিবহন খরচ করেছিলেন।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ১৬ জন রোগী ১৫ টাকার কম এবং ৩৮ জন রোগী ১৬ - ৯০ বা তার বেশি টাকা খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ২১ জন এবং ৩৩ জন হয়।

জেলা হাসপাতাল : ২০২২ সালে সকল রোগীই (৫৪ জন) ১৬ থেকে ৯০ বা তার বেশি টাকা খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৬ জন ১৫ টাকার কম এবং ৪৮ জন ১৬ - ৯০ বা তার বেশি টাকা খরচ করেছিলেন।

২০২২ এবং ২০২৩ উভয় বছরেই স্বাস্থ্যকেন্দ্রে যাতায়াত এর জন্য ব্যয় বা খরচের চিত্র প্রায় অপরিবর্তিত রয়েছে।

স্বাস্থ্যকেন্দ্রে সেবা গ্রহণের জন্য অপেক্ষমাণ সময়

কমিউনিটি ক্লিনিক : ২০২২ সালে ৩২ জন রোগী ১০ মিনিটের কম, ১৬ জন রোগী ১১-৫৯ মিনিট এবং ৫ জন রোগী ৬০ মিনিট বা তার বেশি সময় অপেক্ষা করেছেন। তবে ২০২৩ সালে সব রোগীই (৫৪ জন) ১০ মিনিটের কম সময় অপেক্ষা করেছিলেন।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ৩ জন রোগী ১০ মিনিটের কম, ৩ জন রোগী ১১-৫৯ মিনিট এবং ৪৮ জন রোগী ৬০ মিনিট বা তার বেশি সময় অপেক্ষা করেছেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ২১ জন, ৩০ জন এবং ৩ জন হয়।

জেলা হাসপাতাল : ২০২২ সালে ১৫ জন রোগী ১০ মিনিটের কম, ০ জন রোগী ১১-৫৯ মিনিট এবং ৩৯ জন রোগী ৬০ মিনিট বা তার বেশি সময় অপেক্ষা করেছেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৩৭ জন, ১৪ জন এবং ০৩ জন হয়।

কমিউনিটি ক্লিনিক ব্যতীত সব স্বাস্থ্যকেন্দ্রেই পূর্বের তুলনায় বেশিসংখ্যক সেবাগ্রহীতাকে ১১ মিনিট থেকে প্রায় এক ঘন্টা অপেক্ষা করতে হলেও এক ঘন্টা বা তার বেশি সময় অপেক্ষা করা রোগীর সংখ্যা কমেছে।

ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী ঔষধের অপ্রতুলতা

কমিউনিটি ক্লিনিক : ২০২২ সালে ৫ জন রোগী ২৫% এর কম, ৩২ জন রোগী ২৬-৭৫% এবং ১৭ জন রোগী ৭৬% বা তার বেশি ঔষধ পেয়েছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ০ জন, ৩৬ জন এবং ১৮ জন হয়।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ০ জন রোগী ২৫% এর কম, ৪১ জন রোগী ২৬-৭৫% এবং ১৩ জন রোগী ৭৬% বা তার বেশি প্রয়োজনীয় ঔষধ পেয়েছিলেন। ২০২৩ সালে এটি যথাক্রমে ০ জন, ২৫ জন এবং ২৯ জন হয়।

জেলা হাসপাতাল : ২০২২ সালে ৩ জন রোগী ২৫% এর কম, ৩৯ জন ২৬-৭৫% এবং ১২ জন রোগী ৭৬% বা তার বেশি প্রয়োজনীয় ঔষধ পেয়েছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৪ জন, ২৫ জন এবং ২৫ জন হয়।

সবগুলো স্বাস্থ্যকেন্দ্র থেকেই দেখা যায় ২০২২ এর তুলনায় ২০২৩ সালে বেশিসংখ্যক রোগী অর্ধেক ও তার বেশি ঔষধ পেয়েছিল।

স্বাস্থ্যকেন্দ্রে সেবা গ্রহণের জন্য খরচের পরিমাণ

কমিউনিটি ক্লিনিক : ২০২২ সালে সকল রোগীই (৫৪ জন) স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণের জন্য ৫ টাকার কম খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে যথাক্রমে ৪৮ জন ৫ টাকার কম এবং ৬ জন রোগী ৬-১৫ টাকা খরচ করেছিলেন।

উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স : ২০২২ সালে ১ জন ৫ টাকার কম এবং ৫৩ জন রোগী ৬-১৫ টাকা খরচ করেছিলেন। ২০২৩ সালে এটি পরিবর্তিত হয়ে সকল রোগীই (৫৪ জন) ৫ টাকার কম খরচ করেছিলেন।

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

২০২২ এর তুলনায় ২০২৩ সালে উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স ও জেলা হাসপাতাল থেকে সেবা পেতে টাকা ব্যয়ের ক্ষেত্রে বেশ উন্নতি হয়েছে। তবে কমিউনিটি ক্লিনিক এর ক্ষেত্রে কিছু ব্যতিক্রম দেখা যায়।

স্বাস্থ্যকেন্দ্রে সেবা প্রদানের সীমাবদ্ধতা ও সেবাগ্রহীতার সন্তুষ্টি বিষয়ক তথ্য

সুনামগঞ্জ জেলার 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 সুনামগঞ্জে স্বাস্থ্য ব্যবস্থার বিভিন্ন দিক পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, সার্বিকভাবে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানে বড় কোন পরিবর্তন ঘটেনি। স্বাস্থ্যকেন্দ্রে যাওয়ার পথ অনেক দূরে আর রাস্তার অবস্থা খারাপ হওয়ায় রোগীদের সেখানে পৌঁছাতে কষ্ট হয়। অনেকেই যাতায়াত বাবদ অনেক টাকা খরচ করেন। বিশেষ করে গর্ভবতী নারীদের জন্য খারাপ রাস্তা আরও বেশি সমস্যা তৈরি করে। দলীয় আলোচনায় একজন বলেছেন-

“হাসপাতালে আসতে গেলে আমার ২০০-৩০০ টাকা খরচ হয় এবং রাস্তার অবস্থা ভয়াবহ। আগে অবস্থা আরও খারাপ ছিল, এবং মায়েদের প্রায়ই হাসপাতালে আসার পথে সন্তান প্রসব করতে হতো।”
- ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), জেলা হাসপাতাল সুনামগঞ্জ, ২০২২

“রাস্তার অবস্থা খুবই খারাপ। রোগীদের হাসপাতালে আনতে বিভিন্ন সমস্যার সম্মুখীন হতে হয়। এসব সমস্যা এড়াতে আমরা অনেক ঘুরে অন্য রাস্তা দিয়ে হাসপাতালে আসি।”
- ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), জেলা হাসপাতাল, সুনামগঞ্জ

জেলা হাসপাতালে ইসিজি ও আল্ট্রাসোনোগ্রামের মতো কিছু সাধারণ পরীক্ষা করা গেলেও, উন্নত ও বেশি দামের পরীক্ষাগুলো সেখানে করা যায় না। আবার মেশিন থাকলেও, সেগুলো প্রায়ই কাজ করে না। তাই রোগীদের বাইরে গিয়ে এসব পরীক্ষা করাতে হয়, যা তাদের খরচ আরও বাড়িয়ে দেয়। এসব সেবার মান বাড়ানোর জন্য আরও ভালো যন্ত্রপাতি আর বেশি রিসোর্স দরকার। দলীয় আলোচনায় একজন বলেছেন-

“এখানে সব ধরনের পরীক্ষা করা যায় না। সাধারণ পরীক্ষাগুলো, যেগুলোর খরচ ২০ থেকে ৫০ টাকা, সেগুলো এখানে করা যায়, কিন্তু অন্যান্য ব্যয়বহুল পরীক্ষা এখানে করা যায় না। সেসব পরীক্ষার জন্য আমাদের বাইরে যেতে হয়। আমরা চাই এখানে বিনামূল্যে ঔষধ এবং পরীক্ষার ব্যবস্থা থাকুক।”
- ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), জেলা হাসপাতাল, সুনামগঞ্জ

এছাড়া, উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সে অনেকে অভিযোগ করছেন যে, কিছু কর্মী বেতন পেলেও ঠিকঠাকভাবে কাজ করেন না। দলীয় আলোচনায় একজন বলেন -

“কর্মীর সংখ্যা খুবই কম। মূল সমস্যা হলো, তারা এখান থেকে বেতন নেন কিন্তু সেবা দেন না। তারা অন্যত্র সেবা দিচ্ছেন, এখানে উপস্থিত থাকেন না।”
- ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, সুনামগঞ্জ

ব্যবস্থাপত্র অনুযায়ী ওষুধের অপ্রতুলতার চিত্র উঠে এসেছে। এছাড়া বিনামূল্যে ওষুধ না পাওয়ার তথ্যও পাওয়া গেছে। হাসপাতালগুলোতে সব ঔষধ সবসময় পাওয়া যায় না। তাই রোগীদেরকে বেশিরভাগ সময় বাইরে থেকে ওষুধ কিনতে হয়, যা তাদের জন্য বাড়তি চাপ হয়ে যায়। এছাড়া, স্বাস্থ্যকর্মীদের ব্যবহার নিয়েও অনেকের মধ্যে অসন্তোষ রয়েছে। একজন বলেছেন-

"তারা আমাদের প্রয়োজনীয় ঔষধ বিনামূল্যে দেয় না, শুধু হিস্টাসিনের মতো সাধারণ ঔষধ দেয়। যখন আমরা অন্য ঔষধ চাই, তখন তারা কখনো কখনো খারাপ ব্যবহার করে এবং বাইরের দোকান থেকে কিনতে বলে। যেমন, আমি আমার বাবাকে এখানে এনেছিলাম, আর প্রায় ৭০০০ টাকা খরচ হয়েছে। তারা শুধু দুই-তিনটি ঔষধই দেয়।" - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), জেলা হাসপাতাল, সুনামগঞ্জ।

এক্সিট ইন্টারভিউতে কমিউনিটি ক্লিনিকের রোগীদের সন্তুষ্টি বেড়েছে, কিন্তু ফোকাস গ্রুপ আলোচনায় হাসপাতালের কর্মীদের খারাপ ব্যবহার এখনও লক্ষ্য করা গেছে। বিশেষ করে দরিদ্র পরিবারের রোগীদের সাথে। দলীয় আলোচনায় একজন বলেন -

"তাদের আচরণ যত তাড়াতাড়ি সম্ভব পরিবর্তন করা উচিত। তারা অসহায় মানুষদের প্রতি বেশি খারাপ ব্যবহার করে। যদি কেউ দূর থেকে এসে দীর্ঘ অপেক্ষা করার পর ঔষধ চায়, তাহলে তারা খারাপ ব্যবহার করে এবং তাকে সেখান থেকে বের করে দেয়।" - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, সুনামগঞ্জ

রোগীরা চিকিৎসা নিয়ে অসন্তুষ্টি প্রকাশ করেছে। যেমন: তাদের প্রয়োজনীয় সেবা ঠিকমতো মেলে না এবং ডাক্তার আর বেডেরও অভাব রয়েছে। এছাড়া, চিকিৎসা সেবা যেমনভাবে দেয়া দরকার তেমনটা পাওয়া যায় না এবং স্বাস্থ্যকর্মীরা অনেক সময় খারাপ ব্যবহার করে। দলীয় আলোচনায় একজন বলেন -

"তারা ঠিকমতো ক্ষত পরিষ্কার করতেও পারে না। এর আগে তারা আমার স্ত্রীর ক্ষতের উপর ব্যান্ডেজ করেছিল, যেখানে বালু লেগে ছিল, আর আমাকে বাসায় এসে সেটা ঠিক করতে হয়েছে। নার্স এবং ডাক্তারসহ সবাই রোগীর সঙ্গে খারাপ আচরণ করে।" - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, সুনামগঞ্জ

অনেকেই মনে করেন যে, স্বাস্থ্যকর্মীরা রোগীদের আর্থিক ও সামাজিক অবস্থা দেখে সেবা প্রদান করেন। এতে দরিদ্ররা কম যত্ন পায়, তারা অবহেলার স্বীকার হয় বা ডাক্তারদের বদলে নার্সদের কাছে পাঠানো হয়।

"আমার সন্তান অসুস্থ হলে আমি সুনামগঞ্জে যাই, কারণ আমার আর্থিক সামর্থ্য আছে। কিন্তু যাদের সামর্থ্য নেই, তাদেরকে এখানে ভালোভাবে দেখা হয় না। কোনো বাবা যদি ভর্তিকৃত শিশুর জন্য সাহায্য চান, তখন ডাক্তার না এসে শুধু নার্স পাঠানো হয়, আর নার্সও ঠিকভাবে যত্ন নেয় না।" - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, সুনামগঞ্জ

পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতার কর্মীর অভাব সম্পর্কে উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স এর একজন মূল তথ্যদাতা বলেন -

"এখানে তৃতীয় বা চতুর্থ শ্রেণীর কর্মচারীরা সরকারী নিয়োগে কাজ করেন। ফলে সরকারের এইসকল পদে নতুন লোক নিয়োগের প্রয়োজন হলে-তা সম্ভবপর হয় না। কারণ, পরিচ্ছন্নতার কাজে, আমাদের নতুন ঝাড়ুদার নিয়োগ দেওয়ার কোনো অনুমতি নেই। আমরা প্রয়োজন অনুযায়ী যথেষ্ট কর্মী পাই না।" - মূল তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার, উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, সুনামগঞ্জ।

অংশগ্রহণকারীরা দুর্নীতির বিষয়েও বলেছেন, যেমন হাসপাতালের কর্মীরা বাইরে ঔষধ বিক্রি করেন। এসব অসৎ কাজ স্বাস্থ্যসেবার ওপর মানুষের বিশ্বাস কমিয়ে দেয়, এবং রোগীরা মনে করেন যে তাদের মৌলিক অধিকার লঙ্ঘিত হয়। দলীয় আলোচনায় একজন বলেন -

"আমরা এই হাসপাতালে রোগী হিসেবে সঠিক সুবিধা পাই না, কিন্তু কর্মচারীরা ভালো সুবিধা পাচ্ছেন, আর আমরা কষ্ট ভোগ করছি। কিছুদিন আগে একজন কর্মচারী হাসপাতালের বাইরে ঔষধ বিক্রি করে ধরা পড়েছিল। যদি আমরা ঔষধ চাই, তারা খারাপ আচরণ করে, যেন আমাদের অধিকার চাওয়া অপরাধ এবং এতে শেষে বিশৃঙ্খলা হয়।" - ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (এফজিডি), জেলা হাসপাতাল, সুনামগঞ্জ

উপসংহার

এই গবেষণায় পাওয়া ফলাফল আমাদের স্বাস্থ্য ব্যবস্থার বহুমুখী সমস্যা তুলে ধরেছে। এতে সেবাগ্রহণকারী ও প্রদানকারী উভয়পক্ষের সমস্যার নানাদিক উঠে এসেছে। সেবাগ্রহণকারীদের চ্যালেঞ্জগুলোর মধ্যে রয়েছে পরিবহন খরচ, সেবার ঘাটতি এবং স্বাস্থ্যকর্মীদের আচরণ ও দুর্নীতি যা উল্লেখযোগ্যভাবে স্বাস্থ্যসেবা প্রাপ্তিকে প্রভাবিত করে। সেবাপ্রদানকারীদের চ্যালেঞ্জগুলোর মধ্যে রয়েছে জনবলের স্বল্পতা, ঔষধের স্বল্পতা ও সরঞ্জামের ঘাটতি। 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।