Mission at Grass Roots

അടിത്തട്ടിലുള്ള പ്രവർത്തനം

1988-ൽ ഞാൻ ഇന്ത്യയിലെ ആദ്യത്തെ കോർപ്പറേറ്റ് ആശുപത്രിയെക്കുറിച്ച് ഒരു കേസ് സ്റ്റഡി വികസിപ്പിക്കാൻ പോയി, എല്ലാ പ്രതികൂല സാഹചര്യങ്ങളുമുണ്ടായിരുന്നിട്ടും 4 വർഷത്തിലേറെയായി വളരെ ആദരണീയമായ സൂപ്പർ സ്പെഷ്യാലിറ്റി ആശുപത്രിയായി അത് പ്രശസ്തി നേടി.

റിസപ്ഷനിൽ ഞാൻ ജനറൽ മാനേജറെ (അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ) കാണാൻ പോയപ്പോൾ അദ്ദേഹം എന്നെ ലിഫ്റ്റിലേക്ക് കൊണ്ടുപോയി അകത്തേക്ക് കയറാൻ ആവശ്യപ്പെടുകയും വേഗത്തിൽ ഒരു സൈഡ് റാമ്പിലേക്ക് നീങ്ങുകയും ചെയ്തു. ഞാൻ അഞ്ചാം നിലയിൽ എത്തിയപ്പോൾ ഒരു മിനിറ്റിനുള്ളിൽ എന്നെ സ്വീകരിക്കാൻ അദ്ദേഹം പുഞ്ചിരിച്ചുകൊണ്ട് നിൽക്കുന്നുണ്ടായിരുന്നു. എന്തുകൊണ്ടാണ് ലിഫ്റ്റിൽ എന്നോടൊപ്പം കേറാഞ്ഞത് എന്ന് ചോദിച്ചപ്പോൾ അദ്ദേഹം പറഞ്ഞു, "ലിഫ്റ്റ് രോഗികൾക്കുള്ളതാണ്. ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ജോയിന്റ് ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് (ചെയർമാന്റെ മകൾ, മറ്റ് ജനറൽ മാനേജർ, ഓഫീസർമാർ, വിവിധ നിലകളിലെ ജീവനക്കാർ എന്നിവരുൾപ്പെടെ ചെയർമാൻ (കാർഡിയോളജിസ്റ്റ്) ഒഴികെയുള്ള മറ്റൊരു വ്യക്തിയും ഇത് ഉപയോഗിക്കുന്നില്ല. ഞങ്ങൾ റാംപ് വഴി പോകുന്നു, ഒരു ദിവസം ചിലപ്പോൾ 4-5 തവണ. നമ്മൾ ലിഫ്റ്റ് ഉപയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ലിഫ്റ്റ് ഓപ്പറേറ്റർ രോഗിയെക്കാൾ ഞങ്ങൾക്ക് മുൻഗണന നൽകിയേക്കാം.

ഹോട്ടൽ ചോള ഷെറാട്ടണിൽ നിന്ന് വന്ന ഫുഡ് ആൻഡ് ബിവറേജസ് മേധാവിയെ കണ്ടപ്പോൾ അദ്ദേഹം പറഞ്ഞു, "എന്റെ അനുഭവം ഇവിടെ ഗുണത്തിൽപ്പെടുന്നില്ല. 300 ഓളം രോഗികൾക്കായി എനിക്ക് എല്ലാ ദിവസവും 700-ലധികം അദ്വിതീയ ദ്രാവക ഭക്ഷണങ്ങൾ തയ്യാറാക്കേണ്ടതുണ്ട്. രോഗിയുടെ ഭക്ഷണം മാത്രമല്ല, അതിഥികൾ പോലും വളരെ ചുരുങ്ങിയ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ എത്തിച്ചേരുന്നുവെന്ന് നാം ഉറപ്പാക്കണം, കാരണം അങ്ങനെ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ രോഗിയുടെ അവസ്ഥയെ പ്രതികൂലമായി ബാധിച്ചേക്കാം ".

വീട്ടുജോലിയുടെ ചുമതലയുള്ള മാട്രോണിനെ കണ്ടുമുട്ടിയതിന്റെ അനുഭവവും വ്യത്യസ്തമായിരുന്നില്ല. അവർ എന്നെ സ്വാഗതം ചെയ്തെങ്കിലും ബെഡ് ലിനനുകളും തലയിണ കവറുകളും എണ്ണുന്നത് തുടർന്നു. ഞാൻ അസ്വസ്ഥനായി കൊണ്ടിരുന്നു. ഏകദേശം 20 മിനിറ്റിനുശേഷം അവർ എണ്ണൽ പൂർത്തിയാക്കി എന്റെ അടുത്തേക്ക് തിരിഞ്ഞു. "നിങ്ങളെ കാത്തു നിർത്തിയതിൽ ക്ഷമിക്കണം. നിങ്ങൾക്കായി ഞാൻ എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത്?". അവൾ ചോദിച്ചു. എന്നെത്തന്നെ നിയന്ത്രിക്കാൻ കഴിയാതെ, ഞാൻ ചോദിച്ചു, "നിങ്ങൾക്ക് ആദ്യം എന്നെ പരിചരിക്കാനും പിന്നെ ബെഡ് ലിനനുകൾ എണ്ണാനും കഴിഞ്ഞില്ലേ? അവർ മറുപടി പറഞ്ഞു, "സർ, ഞങ്ങളുടെ അലക്കുശാലയ്ക്ക് കൂടുതൽ ഭാരം വഹിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ല. അതിനാൽ നമ്മൾ പുറത്തുനിന്നുള്ള വാഷർമാരുടെ സേവനത്തെ ആശ്രയിക്കണം. ദിവസത്തിൽ രണ്ടുതവണ ബെഡ് ലിനൻ കൃത്യസമയത്ത് നൽകേണ്ടതിനാൽ എനിക്ക് ബെഡ് ലിനനും തലയിണ കവറുകളും പരിശോധിക്കേണ്ടിവന്നു ". "എന്തുകൊണ്ടാണ് നിങ്ങൾ രണ്ട് ദിവസത്തിലോ ആഴ്ചയിലോ അല്ലെങ്കിൽ രോഗി ഡിസ്ചാർജ് ചെയ്യപ്പെടുമ്പോഴോ ഇഷ്യൂ ചെയ്യാത്തത്? ഞങ്ങളുടെ നഗരത്തിലെ സർക്കാർ ആശുപത്രിയിൽ, രോഗി ഡിസ്ചാർജ് ചെയ്യപ്പെടുമ്പോഴോ വീട്ടിലേക്ക് പോകുമ്പോഴോ അവർ അത് മാറ്റുന്നു ", ഞാൻ പറഞ്ഞു. "എന്താ?" അവർ കരയാൻ തുടങ്ങി. കണ്ണുകളും വായും തുറന്ന് ഞെട്ടിയ അവസ്ഥയിൽ, അവൾ പറഞ്ഞു, "പക്ഷേ രോഗിയുടെ കാര്യം എന്താകും, അയാൾക്ക് അണുബാധ പിടിപെടും".

ഞാൻ ആരെ കണ്ടുമുട്ടി എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, ജോയിന്റ് ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് മുതൽ ഇഡിപി മാനേജർ വരെ, "രോഗി" എന്ന വാക്ക് ഞങ്ങളുടെ സംഭാഷണത്തിൽ പ്രതിധ്വനിച്ചു. മിഷൻ "പേഷ്യന്റ് കെയർ" സംഘടനയിലുടനീളം പൊതുവായ മൂല്യങ്ങളായി ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും നിയമങ്ങൾ വ്യക്തമല്ലാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ എന്തുചെയ്യണമെന്ന് ആളുകൾക്ക് അറിയാമെന്നും ഞാൻ മനസ്സിലാക്കി.

ഇന്ത്യയിൽ നിന്ന് വളരെ അകലെ, സ്പെയിനിലെ ബാഴ്സലോണയിൽ നിന്ന് 40 കിലോമീറ്റർ അകലെയുള്ള സബാഡെൽ എന്ന നഗരത്തിൽ, പാർക്ക് ടോൾട്ടി കൺസോർഷ്യം ഹോസ്പിറ്റൽ നാല് ആശുപത്രികളുടെ

ലയനത്തിലൂടെ രൂപീകരിച്ചു, കാരണം അവരുടെ സാമ്പത്തിക സ്ഥിതി വഷളായതിനാൽ നിർബന്ധിത ദേശീയ സുരക്ഷാ ഫണ്ടിലേക്ക് പോലും സംഭാവന ചെയ്യാൻ അവർക്ക് കഴിഞ്ഞില്ല. അവയിൽ രണ്ടെണ്ണം മുനിസിപ്പാലിറ്റിയിലും ഒന്ന് സ്വകാര്യ സേവിംഗ്സ് ബാങ്കിന്റെയും മറ്റൊന്ന് മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട് കമ്പനിയുടെയും ഉടമസ്ഥതയിലായിരുന്നു.

5 വർഷത്തിലേറെയായി ലയനത്തിന് ശേഷമുള്ള പ്രക്ഷുബ്ധതകൾക്ക് ശേഷം, ആശുപത്രി ഒരു ഒളിമ്പിക് റഫറൽ ആശുപത്രിയായി ഉയർന്നു. ആശുപത്രിയെക്കുറിച്ചും അവിടത്തെ ജീവനക്കാരെക്കുറിച്ചും ഞാൻ ധാരാളം നല്ല കാര്യങ്ങൾ കേൾക്കുകയും അവരെ വളരെ ബഹുമാനത്തോടെ കാണുകയും ചെയ്തിരുന്നു. പക്ഷേ ഞാൻ അവിടെ സന്ദർശിച്ചപ്പോൾ, വലിയ ബഹളവും മുദ്രാവാക്യം വിളികളും കൊണ്ട് ഞാൻ ഞെട്ടിപ്പോയി. എന്നെ അനുഗമിച്ച ഡോക്ടറോട് എന്താണ് സംഭവിച്ചതെന്ന് ഞാൻ ചോദിച്ചു. ശമ്പള വിഷയത്തിൽ ജീവനക്കാർ സർക്കാരിനെതിരെ പ്രതിഷേധിക്കുകയാണെന്ന് അദ്ദേഹം മറുപടി നൽകി. അദ്ദേഹം കൂട്ടിച്ചേർത്തു, "വിഷമിക്കേണ്ട, അരമണിക്കൂറിനുശേഷം അത് നിൽക്കും". എന്റെ അന്വേഷണാത്മകമായ കണ്ണുകളിലേക്ക് നോക്കി അദ്ദേഹം പറഞ്ഞു, "ഈ വിഷയത്തിൽ രാജ്യവ്യാപകമായി പ്രതിഷേധം സംഘടിപ്പിച്ച യൂണിയനുകളോട് ഐക്യദാർഢ്യം പ്രകടിപ്പിക്കാനാണ് ജീവനക്കാർ പ്രക്ഷോഭം നടത്തുന്നത്. എന്നാൽ ഇവിടത്തെ ജീവനക്കാർ ഉച്ചഭക്ഷണ സമയത്ത് മാത്രമേ പ്രതിഷേധിക്കുന്നുള്ളൂ, കാരണം ഈ വിഷയത്തിൽ ഒരു തെറ്റും ചെയ്യാത്ത രോഗികൾ കഷ്ടപ്പെടരുതെന്ന് അവർ ആഗ്രഹിക്കുന്നു ".

ആശുപത്രിയുടെ ഓർഗനൈസേഷൻ ചാർട്ടും സവിശേഷമായിരുന്നു, കട്ടിയുള്ള അതിർത്തി ആളുകളെ രണ്ട് സെറ്റുകളായി വേർതിരിക്കുന്നു; ഒന്ന് അതിർത്തിക്കുള്ളിൽ കേന്ദ്രത്തിൽ രോഗിയും ചുറ്റും മെഡിക്കൽ യൂണിറ്റുകളും മറ്റെല്ലാ സ്റ്റാഫുകളും അതിർത്തിക്ക് പുറത്തും. ചോദിച്ചപ്പോൾ, ആസൂത്രണ മേധാവി രോഗികളുടെ കേന്ദ്രീകരണത്തിന്റെ പ്രകടനമായി വിശദീകരിച്ചു, തനിക്ക് എന്തെങ്കിലും സംഭവിച്ചാൽ അതിർത്തിക്കപ്പുറത്തുള്ള ആരെയും ആവശ്യമില്ല. "പേഷ്യന്റ് കെയർ" ആ ആശുപത്രിയിൽ പങ്കിട്ട മൂല്യമായി മാറിയിരിക്കുന്നു എന്ന സന്ദേശം എന്നെപ്പോലുള്ള ഒരു സന്ദർശകന് വളരെ ഉച്ചത്തിലുള്ളതും വ്യക്തതയുള്ളതുമായിരുന്നു.

"ഞങ്ങൾ ദൌത്യത്തെക്കുറിച്ചും പങ്കിട്ട മൂല്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും വളരെയധികം സംസാരിക്കുന്നു, പക്ഷേ നമ്മളിൽ എത്രപേർ അതിന്റെ നേട്ടങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഞാൻ അത്ഭുതപ്പെടുന്നു", കേസ് എഴുത്തുകാരൻ ചിന്തിച്ചു.