

زمینی سطح پر کام

Mission at grassroots

یہ سال ۱۹۸۸ کی بات ہے میں ہندوستان کے پہلے کارپوریٹ اسپتال پر ایک تحقیقی مواد تیار کرنے گیا تمام تر مشکلات کے باوجود یہ اسپتال اپنے قیام کے صرف چار سال بعد ایک معتبر سپر اسپیشلسٹی اسپتال کے طور پر اپنی پہچان بنا چکا تھا۔

جب میں استقبالیہ پر جنرل منیجر (انتظامیہ) سے ملا تو وہ مجھے لفٹ تک لے گئے اور کہا کہ میں اس میں سوار ہو جاؤں جبکہ خود تیزی سے ایک طرف بنی سیڑھیوں کی جانب چلے گئے۔ جب میں پانچویں منزل پر پہنچا تو وہ مسکراتے ہوئے ایک منٹ کے اندر مجھے وہاں ملے۔ جب میں نے ان سے پوچھا کہ وہ میرے ساتھ لفٹ میں کیوں نہیں آئے تو انہوں نے جواب دیا ”لفٹ یضوں کے لیے بنائی گئی ہے۔ ہمارے یہاں چیئر مین (کارڈیالوجسٹ) کے علاوہ چیف ایگزیکٹو، جوائنٹ چیف ایگزیکٹو (چیئر مین کی بیٹی) دوسرے جنرل منیجر، افسران اور مختلف منزلوں پر موجود ملازمین کوئی بھی لفٹ استعمال نہیں کرتا۔ ہم روزانہ چار پانچ بار سیڑھیاں استعمال کرتے ہیں۔ اگر ہم لفٹ استعمال کریں گے تو لفٹ آپریٹر شاید ہمیں مریضوں پر ترجیح دے دے۔“

جب میں کھانے پینے کی اشیاء کے سربراہ سے ملا جو پہلے ہوٹل چولاشیراٹن سے وابستہ تھے تو انہوں نے کہا ”وہاں کا میرا تجربہ یہاں کسی کام کا نہیں۔ مجھے روزانہ تقریباً ۳۰۰ مریضوں کے لیے ۷۰ سے زیادہ مختلف قسم کی غذائیں تیار کرنی پڑتی ہیں۔ ہمیں نہ صرف مریض بلکہ ان کے مہمانوں کے لیے بھی کھانا ایک نہایت کم وقت میں پہنچانا ہوتا ہے کیونکہ اگر دیر ہو جائے تو مریض کی حالت پر بُرا اثر پڑ سکتا ہے۔“

ہاؤس کیپنگ کی نگران میٹرن سے ملاقات کا تجربہ بھی مختلف نہ تھا۔ انہوں نے میرا استقبال تو کیا مگر ساتھ ہی بستروں کی چادریں اور تکیوں کے غلاف گننے میں مصروف رہی۔ میں کچھ بے چین ہونے لگا۔

تقریباً بیس منٹ بعد انہوں نے گنتی مکمل کی اور میری طرف متوجہ ہوئیں ”معاف کیجیے گا آپ کو انتظار کرانا پڑا میں آپ کے لیے کیا کر سکتی ہوں؟“ میں اپنے آپ پر قابو نہ رکھ سکا اور پوچھا ”کیا آپ پہلے مجھ سے بات نہیں کر سکتی تھی اور بعد میں یہ گنتی کر لیتی؟“ انہوں نے جواب دیا ”جناب، ہماری لائڈری بڑھتے ہوئے بوجھ کو سنبھال نہیں پار ہے اس لیے ہمیں باہر کے دھویوں کی خدمات لینا پڑتی ہیں۔ مجھے چادروں اور غلافوں کی گنتی اس لیے کرنی تھی تاکہ ہم روزانہ دوبار بروقت بستر کی چادریں فراہم کر سکیں۔“ میں نے کہا ”آپ انہیں دو دن یا ایک ہفتے میں ایک بار کیوں نہیں بدلتے یا جب مریض فارغ ہو جائے؟ ہمارے شہر کے سرکاری اسپتال میں تو یہی ہوتا ہے۔“

وہ تقریباً چیخ اٹھیں ”کیا؟“ آنکھیں اور منہ کھلے کے کھلے رہ گئے اور صدمے کی حالت میں بولی ”پھر مریض کا کیا ہوگا؟ اسے انفیکشن ہو جائے گا۔“

میں جس سے بھی ملا جوائنٹ چیف ایگزیکٹو سے لے کر ای ڈی پی منیجر تک ہر گفتگو میں ”مریض“ کا لفظ گونجتا رہا۔ مجھے اندازہ ہوا کہ ”مریض کی نگہداشت“ کا مشن پورے ادارے میں مشترکہ اقدار کے طور پر سرایت کر چکا ہے اور لوگ یہ جانتے ہیں کہ جب قواعد واضح نہ ہوں تو کس طرح عمل کرنا ہے۔

ہندوستان سے بہت دور، اسپین کے شہر سبالبار سلونا سے تقریباً ۴۰ کلومیٹر دور میں پارک تاؤلتی کنسورشیم اسپتال چار اسپتالوں کے ضم ہونے سے وجود میں آئے تھے۔ ان کی مالی حالت اس قدر خراب ہو چکی تھی کہ وہ قومی سماجی تحفظ فنڈ میں لازمی حصہ بھی ادا کرنے کے قابل نہیں رہے تھے۔ ان میں سے میونسپلٹی کے ایک نجی سیونگز بینک کا اور ایک میوچل فنڈ کمپنی کا تھا۔

ضم ہونے کے بعد تقریباً پانچ سال تک شدید انتظامی مشکلات کا سامنا کرنے کے بعد یہ اسپتال ایک اولمپک ریفرل اسپتال کے طور پر ابھرا۔ میں نے اس اسپتال اور اس کے عملے کے بارے میں بہت اچھی باتیں سن رکھی تھیں اور انہیں بہت عزت کی نگاہ سے دیکھتا تھا۔ مگر جب میں وہاں پہنچا تو شور و غل اور

نعرے بازی دیکھ کر حیران رہ گیا۔ میں نے اپنے ساتھ موجود ڈاکٹر سے پوچھا کہ یہ سب کیا ہو رہا ہے۔ انہوں نے بتایا کہ عملہ حکومت کے خلاف اجرتوں کے مسئلے پر احتجاج کر رہا ہے۔ پھر انہوں نے کہا ”فکر نہ کریں، یہ آدھے گھنٹے میں ختم ہو جائے گا“۔

میری بے چین آنکھوں کو دیکھ کر انہوں نے مزید وضاحت کی ”یہ ملازمین احتجاج کے ساتھ اظہارِ بیچہتی کے لیے آواز بلند کر رہے ہیں مگر یہاں یہ صرف دوپہر کے کھانے کے وقفے میں احتجاج کرتے ہیں تاکہ مریض کسی ایسی بات کی سزا نہ بھگتیں جس میں ان کا کوئی قصور نہیں“۔

اسپتال کا تنظیمی خاکہ بھی عجیب تھا۔ اس میں ایک موٹی لکیر کے ذریعے لوگوں کو دو حصوں میں تقسیم کیا گیا تھا۔ ایک حصے میں درمیان میں مریض اور اس کے گرد طبی شعبے تھے جبکہ باقی تمام عملہ اس لکیر کے باہر دکھایا گیا تھا۔ جب میں نے اس کے بارے میں پوچھا تو پلاننگ کے سربراہ نے وضاحت کی ”یہ مریض کی مرکزیت کی علامت ہے۔ اگر مریض نہ ہو تو باہر کے کسی بھی فرد کی ضرورت نہیں رہتی۔“ یہ پیغام میرے جیسے ایک مہمان کے لیے بالکل واضح تھا کہ اس اسپتال میں ”مریض کی حفاظت“ ایک مشترکہ قدر بن چکی ہے۔ میں نے سوچا ”ہم مشن اور مشترکہ اقدار کی بات تو بہت کرتے ہیں، مگر میں سوچتا ہوں کہ ہم میں سے کتنے لوگ حقیقت میں ان کے فوائد کو سمجھتے ہیں؟“