

24. मिशन: धरा स्तर पर

सन 1988 में मैं भारत के पहले कॉरपोरेट अस्पताल में एक केस स्टडी विकसित करने के लिए गया, जिसने सभी प्रतिकूल परिस्थितियों के बावजूद लगभग 4 वर्षों में ही एक प्रतिष्ठित सुपर-स्पेशलिटी अस्पताल के रूप में नाम अर्जित कर लिया था।

जैसे ही मैं स्वागत कक्ष (reception) में महाप्रबंधक (प्रशासन) से मिलने गया, वे मुझे लिफ्ट तक ले गए और उसमें अंदर कर खुद एक तरफ तेजी से पास में बने रैंप की ओर चले गए। जब तक एक मिनट में मैं पांचवीं मंजिल पर पहुंचा वे वहां मुस्कुराते हुए मेरे स्वागत के लिए खड़े थे। मैंने उनसे पूछा कि वह मेरे साथ लिफ्ट में क्यों नहीं आए, तो उन्होंने कहा, "लिफ्ट रोगियों के लिए है, अध्यक्ष (कार्डियोलॉजिस्ट) को छोड़कर, कोई अन्य व्यक्ति (जिसमें मुख्य कार्यकारी अधिकारी, मुख्य कार्यपालक- जो अध्यक्ष की बेटी थीं, अन्य महाप्रबंधक, विभिन्न स्तरों के अधिकारी व कर्मचारी) इसका इस्तेमाल नहीं करते हैं। हम रैंप से ही जाते हैं। ऐसा दिन में 4-5 बार हो सकता है। अगर हम लिफ्ट का इस्तेमाल करेंगे, तो लिफ्ट ऑपरेटर मरीज के बजाए हमें प्राथमिकता दे सकता है"।

जब मैं चीफ ऑफ फूड एंड बेवरेजर्स से मिलने गया, जो पहले होटल चोल शेरटन काम करते थे, तो उन्होंने कहा, "मेरे उस अनुभव यहां कोई फायदा नहीं है। मुझे हर दिन यहां लगभग 300 मरीजों के लिए 700 से अधिक अन्नूठे तरल आहार तैयार करना होता है। हमें न केवल रोगी बल्कि मेहमानों के आहार को भी बहुत कम समय सीमा में पहुंचाना सुनिश्चित करना होता है, क्योंकि अगर ऐसा नहीं होता है, तो रोगी की स्थिति पर प्रतिकूल प्रभाव हो सकता है"।

मैट्रॉन (हाउसकीपिंग की प्रभारी) के साथ बैठक का अनुभव अलग नहीं था। उसने मुझे स्वागत किया लेकिन बिस्तरों के चादर और तकियों के गिलाफ ही गिनती रही। मैं बेचैन हो रहा था। लगभग 20 मिनट के बाद उसने गिनती समाप्त की और मेरी तरफ देख कर कहा "इन्तिजार कराने के लिये क्षमा करें। मैं आपके लिए क्या कर सकती हूँ?" खुद को नियंत्रित करते हुए मैंने पूछा, "क्या आप पहले मेरे साथ बात कर फिर चादरों की गिनती नहीं कर सकती थीं?" उसने जवाब दिया, "महोदय, हम कपड़े धोने की क्षमता बढ़ते भर तो लेने में असमर्थ है। इसलिए हम बाहरी धोबीओ पर निर्भर हैं। हमें बिस्तरों के चादर और तकियों के गिलाफ जांच करके समय पर देने होते हैं, दिन में दो बार"।

मैंने फिर पूछा "आप दो दिन या एक हफ्ते में एक बार क्यों नहीं बदलते हैं, या जब मरीज की छुट्टी हो जाती है है? हमारे शहर के सरकारी अस्पताल में तो जब रोगी को छुट्टी दे दी जाती है या वह ऊपर चला जाता है, तब वे इसे बदलते हैं"।

"क्या?" वह लगभग चिल्ला पड़ी, पड़ी फटी हुयी आँखों और खुले हुए मुँह मेरी ओर देखते हुए वह बुदबुदाई "लेकिन रोगी का क्या होगा, उसे संक्रमण हो जायेगा "

जॉइंट चीफ एग्जीक्यूटिव से लेकर कंप्यूटर सेंटर अध्यक्ष, जिससे भी मैं मिला, सबके मुँह से "रोगी की देखभाल" हमारी बातचीत में गूँज जाता था। मुझे समझ में आया कि मिशन "रोगी देखभाल" ने संगठनों को साझा मूल्यों के रूप में व्यापक रूप से पेश किया है, और लोगों को पता है कि जब नियम स्पष्ट नहीं हों, तो उन परिस्थितियों में क्या करना चाहिए।

भारत से बहुत दूर बार्सिलोना, स्पेन से करीब 40 किलोमीटर दूर सैबाडेल (Sabadel) नामक एक शहर में, चार अस्पतालों के विलय कर पार्क तौली कंसोर्टियम हॉस्पिटल (Parc Tauli Consortium Hospital) का गठन किया गया था, क्योंकि उनकी वित्तीय स्थिति इतनी खराब हो गई थी कि वे राष्ट्रीय सुरक्षा निधि के अनिवार्य योगदान भी नहीं दे पा रहे थे। इनमें से दो नगरपालिका के थे, एक निजी बचत बैंक और एक म्युचुअल फंड्स कंपनी द्वारा का था।

विलय के बाद एकीकरण के कारण 5 साल तक उथल पुथल के बाद, अस्पताल एक ओलंपिक रेफरल अस्पताल के रूप में उभरा। मैंने अस्पताल और उसके कर्मचारियों के बारे में बहुत अच्छी चीजें सुनी थीं और उन्हें सम्मान करता था। लेकिन जब मैं वहाँ गया, बहुत शोर, चिल्लपुकार, नारेबाजी आदि सुनकर मुझे झटका लगा था। मैंने अपने साथ गए मित्र डॉक्टर से पूछा कि वह सब क्या था। उन्होंने जवाब दिया कि कर्मचारी मजदूरी के मुद्दे पर सरकार के खिलाफ विरोध कर रहे हैं। उन्होंने कहा, "चिंता न करें, यह सब आधे घंटे के बाद बंद हो जाएगी"। मेरी जिज्ञासु आँखों को देखते हुए उन्होंने कहा, "कर्मचारी इस मुद्दे पर राष्ट्रव्यापी विरोध का आयोजन करने वाले यूनियनों के साथ एकजुटता व्यक्त करने के लिए आंदोलन कर रहे हैं। लेकिन यहां कर्मचारी केवल दोपहर के भोजन अंतराल के दौरान विरोध करते हैं। क्योंकि वे नहीं चाहते कि मरीजों को इस मुद्दे पर उनकी कोई गलती नहीं भुगतनी चाहिए"।

अस्पताल के संगठन चार्ट में चारों ओर एक अजीब मोटी सी सीमा रेखा बनी थी, जो लोगों को दो में विभाजित करती थी केंद्र में रोगी और सीमा के अंदर उसके आस-पास चारों ओर चिकित्सा इकाइयों और सीमा के बाहर अन्य सभी कर्मचारी थे पूछे जाने पर, योजना के प्रमुख ने मरीजों की केन्द्रीयता की अभिव्यक्ति (centrality of patients) के रूप में समझाया, अगर मरीज के साथ कुछ गड़बड़ हुआ तो सीमा के बाहर किसीकी भी आवश्यकता नहीं है। संदेश मेरे जैसे एक आगंतुक के लिए जोरदार और स्पष्ट था कि "रोगी देखभाल" उस अस्पताल में साझा मूल्य बन गया है।

"हम बहुत मिशन और साझा मूल्यों की बात करते हैं, लेकिन मुझे आश्चर्य है कि हम में से कितने इसके लाभों का एहसास है", सोचा केस लेखक ने। क्या कोई इसका अनुमान लगा सकता है।

