গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল
প্রশাসন-১ শাখা
www.skh.gov.bd

সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের (অংশীজন) সমন্বয়ে ১৪.১২.২০২৩ তারিখ অনুষ্ঠিত অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী:

সভাপতি : জনাব মোঃ আঃ রাজ্জাক সরকার, অতিরিক্ত মহাপরিচালক, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।

সভার তারিখ : ১৪.১২.২০২৩ খ্রি.
সভার সময় : সকাল ০৯.০০ ঘটিকা
স্থান : সভাকক্ষ, নতুন ভবন, ৪র্থ তলা
উপস্থিতি : পরিশিষ্ট- ক

উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভাপতি কর্তৃক সভার কাজ শুরু করা হয়। সভাপতি জানান যে, ৩০ অক্টোবর ২০২৩ তারিখ সরকারি কর্মচারী হাসপাতালের অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) হিসাবে এ হাসপাতালের সিনিয়র কনসালটেন্ট (সার্জারী) ডা. শোভন সাঈদ ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার প্রতিকল্প কর্মকর্তা হিসাবে এ হাসপাতালের সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-১) জনাব মামুন মাহবুব- কে নিয়োগ প্রদান করা হয়েছে। উক্ত কর্মকর্তাদের তথ্য হাসপাতালের ওয়েবসাইটে দেয়া হয়েছে। হাসপাতালের সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে যে কোনো অভিযোগ জিআরএস সিস্টেমে অনলাইনের পাশাপাশি অফলাইনে অনিকের নিকট অভিযোগ করা যাবে।

২। অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) সভাকে অবহিত করেন যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী কার্যক্রম ২.২ অনুসরণে চলতি অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে কোনো অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত হয়নি। তিনি সভাকে জানান যে, গত জুলাই, ২০২৩ মাসে ০১টি, আগস্ট, ২০২৩ মাসে ০১টি অভিযোগ নিষ্পন্ন করা হয়েছে। নভেম্বর, ২০২৩ মাসে অফলাইনে ০২টি অভিযোগ পাওয়া গেছে, আশা করছি উক্ত অভিযোগসমূহ চলতি মাসে নিষ্পন্ন করা সম্ভব হবে। তবে জিআরএস সিস্টেমে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়নি।

৩। তিনি আরও জানান, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা, ২০২৩-২৪ এর লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী কার্যক্রম ২.১ অনুসরণে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ে হাসপাতালের কর্মকর্তা, চিকিৎসক, নার্স ও কর্মচারীদের উপস্থিতিতে গত ০৫.১২.২০২৩ তারিখ কর্মশালা অনুষ্ঠিত হয়েছে। উক্ত কর্মশালায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের যুগ্মসচিব মহোদয় প্রধান বক্তা হিসাবে উপস্থিত ছিলেন।

৪। মুক্ত আলোচনায় অংশগ্রহণকারী নার্সিং সুপারভাইজর সুব্রত হালদার জানান যে, হাসপাতালের ইমার্জেন্সী, জেনারেল ওয়ার্ড, গাইনী ওয়ার্ড, শিশু ওয়ার্ড, আইসিইউ, এইচডিইউ, কেবিন, অপারেশন থিয়েটার ছাড়াও করোনা ভ্যাকসিন সেন্টার, ইপিআই সেন্টারে নার্সের প্রয়োজন হয়। ৩ শিফটে প্রয়োজনের তুলনায় অনেক নার্স কম থাকায় জরুরি প্রয়োজনেও নার্সদের ছুটি দেয়া যাচ্ছে না। ইতোমধ্যে অনেক নার্স এ হাসপাতাল হতে বদলি হয়েছে। শূন্যপদে নার্স নিয়োগের জন্য তিনি অনুরোধ জানান।

৫। পুরান ঢাকার নাজিম উদ্দিন রোডের বাসিন্দা জনাব বাদশা মিয়া বলেন, আমাদের নিকটবর্তী হাসপাতাল হিসাবে পুরান ঢাকার অনেক বাসিন্দা সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে চিকিৎসাসেবা নিয়ে থাকেন। কিন্তু এ হাসপাতালে ইপিআই সেন্টার সপ্তাহে ৩ দিন চালু থাকে। তিনি ইপিআই সেন্টার প্রতিদিন চালু রাখার অনুরোধ করেন।

৬। বকশি বাজারের জনাব মহিউদ্দিন বলেন, হাসপাতালের লিফটে দীর্ঘক্ষণ লাইনে দাড়িয়ে থাকতে হয়। এছাড়া সকল লিফট প্রতি তলায় থামে, যার ফলে কাংখিত ফ্লোরে যেতে অনেক সময় অপচয় হয়। এজন্য তিনি প্রতিটি লিফটকে জোড়-বিজোর ফ্লোরে আলাদা আলাদা থামার জন্য নির্দিষ্ট করে দেয়ার অনুরোধ জানান।

৭। কেন্দ্রীয় পশু হাসপাতালের অফিস সহায়ক জনাব কামরুজ্জামান বলেন, সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে দীর্ঘদিন যাবৎ এক্স-রে ও সিটি স্ক্যান করা বন্ধ রয়েছে। তিনি দ্রুত এক্স-রে ও সিটি স্ক্যান সেবা চালু করার অনুরোধ জানান।

৮। তামাম কর্পোরেশনের প্রতিনিধি জানান যে, উক্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সরকারি কর্মচারী হাসপাতালে একটি Automated Hematology Analyzer সরবরাহ করা হয়েছে, যার মডেল নম্বর XS-800i। উক্ত মেশিনটির ম্যানুফেকচারার প্রতিষ্ঠান BioTech Services. তিনি জানান BioTech Services উক্ত মডেলের এনালাইজার মেশিনের রি-এজেন্ট আর উৎপাদনে যাবেনা বিধায় পরবর্তীতে রি-এজেন্ট সরবরাহ করা যাবে না। তিনি জানান এ মেশিনের পরিবর্তে BioTech Services কর্তৃপক্ষ সম্পূর্ণ বিনামূল্যে আপডেটেড ও আধুনিক Fully Automated Hematology Analyzer Sysmex XN-550 মেশিন সরবরাহ করতে সম্মত আছেন। এ প্রেক্ষিতে সভাপতি মহোদয় ধারাবাহিক পরীক্ষা-নিরীক্ষা অব্যাহত রাখার লক্ষ্যে বিষয়টি বিবেচনা করার জন্য সংশ্লিষ্টদের নির্দেশনা প্রদান করেন।

৯। সভাপতি সভায় উপস্থিত অংশিজনদের সকল মতামত/পরামর্শ অনুযায়ী গুরুত্বসহকারে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করার জন্য অনিক কর্মকর্তাকে অনুরোধ করেন। তিনি অনিষ্পত্তি অভিযোগসমূহ যথাসম্ভব দ্রুত নিষ্পত্তি করার আহবান জানান। ইপিআই সেন্টার প্রতিদিন চালু রাখার প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণের পরামর্শ প্রদান করেন। তিনি জানান আমরা নার্সিং অধিদপ্তরকে প্রয়োজনীয় নার্স পদায়নের জন্য পত্র দিয়েছি। আশা করি নার্সিং অধিদপ্তর এ বিষয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। সভাপতি সভাকে জানান যে, সংস্কার কাজের জন্য রেডিওলজি বিভাগের সিটি স্ক্যান ও এক্স-রে সেবা কিছু দিনের জন্য বন্ধ আছে। আমরা খুব শ্রীঘ্রই সংস্কার কাজ শেষে উক্ত সেবা চালু করব। তিনি কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নির্ধারিত সময়ে অফিসে উপস্থিতি নিশ্চিতের অনুরোধ জানান।

১০। পরিশেষে সভাপতি প্রতিটি ক্ষেত্রে দায়িত্বশীলতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতাকরাসহ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা যথাযথ বাস্তবায়নে সকলকে একযোগে কাজ করার আহবান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

(মোঃ আঃ রাজ্জাক সরকার)
অতিরিক্ত মহাপরিচালক
ফোন: ২২৩৩৮৬৭০৮
ইমেইল: geh@mopa.gov.bd

নম্বর: ০৫.৮৭.০০০০.০০০.৩৪.০০৫.২২- ২২১৭

তারিখ: ১৪.১২.২০২৩ খ্রি.

অবগতি/কার্যার্থে অনুলিপি প্রেরণ করা হলো (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। সিনিয়র সচিব, জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। দৃষ্টি আকর্ষণ: অতিরিক্ত সচিব শৃঙ্খলা-২ অধিশাখা), জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
২। অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৩। পরিচালক, কেন্দ্রীয় ভেটেরিনারি হাসপাতাল, কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা-১০০০।
৪। বিভাগীয় প্রধান (সকল), সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।
৫। জনাব মামুন মাহবুব, সহকারী পরিচালক (প্রশাসন-১) ও অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার প্রতিকল্প কর্মকর্তা, সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল।
৬। অফিস নথি।

ডা. শোভন সাঈদ
সিনিয়র কনসালটেন্ট (সার্জারী)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
সরকারি কর্মচারী হাসপাতাল, ঢাকা।