कम्यूनिटी मिडवाइफ
(सी.एम.डब्ल्यू.)
बिज़नेस मैनेजमेन्ट मॉड्यूल

सिफ्सा
SIFPSA

स्टेट इन्नोवेशन्स इन फैमिली प्लानिंग
सर्विसेज़ एजेंसी, लखनऊ

स्वास्थ्य सेवा निदेशालय,
उत्तर प्रदेश सरकार, लखनऊ

मॉड्यूल–2

सत्र क्र.–6

विषय : व्यवसायिक व्यवस्थापन के कौशल।

समय : 19 घंटे 40 मिनट कक्षा में अभ्यास तथा 2 घंटे फील्ड में।

उद्देश्य : सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज :–

1. कक्षा में, व्यवसायिक व्यवस्थापन कौशल का एक सी.एम.डब्ल्यू. के व्यवसाय शुरू करने के लिए, तथा बढ़ाने के लिए महत्व समझा पायेगी।

2. सी0एम0डब्ल्यू0 के लिये गावों तथा परिवारों की संरचना जानने का महत्व समझा पायेगी।

3. कक्षा में गाँव तथा परिवारों की जानकारी प्राप्त करना तथा उसका विश्लेषण करने का कौशल प्रदर्शित कर पायेगी।

4. फील्ड विजिट के दौरान, परिवारों की जानकारी प्राप्त करने का कौशल प्रदर्शित कर पायेगी।

5. सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्य क्षेत्र में कार्य करने वाले अन्य स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को गिना सकेगी तथा उनके द्वारा दी जाने वाली सेवायें, उनके द्वारा ली जा रही फीस के बारे में बता पायेगी।

6. सी0एम0डब्ल्यू0 की कार्य क्षेत्र में/गावों में स्वास्थ्य की स्थिति, विशेषकर महिला तथा बच्चों की स्वास्थ्य की स्थिति के बारे में बता पायेगी।

7. सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्य क्षेत्र/गावों से स्वास्थ्य की स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त करने तथा विश्लेषण का फील्ड विजिट के दौरान प्रदर्शन कर सके।

8. सी0एम0डब्ल्यू0 की कार्यक्षेत्र/गावों में स्वास्थ्य की स्थिति तथा समुदाय की स्वास्थ्य सेवायें प्राप्त करने की आदतों/आचरण पर आधारित ऐसे समूह/ग्राहकों को पहचान सके।

9. समुदाय के बारे में उपलब्ध जानकारी पर आधारित, विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं के लिये उपलब्ध लाभार्थी/ग्राहकों की संख्या तथा उनमे से अंदाजन कितने लाभार्थी सी0एम0डब्ल्यू0 से सेवा ले सकते हैं इसके बारे में कक्षा में अनुमान लगा सके।

10. विभिन्न स्वास्थ्य उत्पादों के मूल्य के बारे में उपलब्ध जानकारी का उपयोग करते हुये, सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का मूल्य कक्षा में निर्धारित कर सकें।

11. कक्षा में, सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं की जानकारी समुदाय तक पहुँचाने के तरीके ढूँढ़ सकें।

12. फील्ड विजिट के दौरान, लोगों तक सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं की जानकारी पहुँचाने के चुने हुये तरीकों को प्रदर्शित कर सकें।

13. सी0एम0डब्ल्यू0 किस तरह से उसके पैसों का हिसाब–किताब रखेगी तथा विश्लेषण करेगी इसका सफल प्रदर्शन कर सके।

विषयवस्तु

- सी0एम0डब्ल्यू0 के लिये व्यवसायिक व्यवस्थापन के कौशल का महत्व।
- गावों में/कार्यक्षेत्र के वातावरण की जानकारी।
  - गावों के बारे में जानकारी।
  - घरों/परिवारों के बारे में जानकारी।
  - अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के बारे में जानकारी।
  - समुदाय की सी0एम0डब्ल्यू0 से अपेक्षायें।
  - समुदाय में स्वास्थ्य की स्थिति।
  - समुदाय का स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति आचरण।

- विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं के लिये उपलब्ध लाभार्थी।
- सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा प्रदान विभिन्न सेवाओं का मूल्य निश्चित करना।
- रिकार्ड कैसे रखें जाये।
- सी0एम0डब्ल्यू0 यह कैसे पता करे कि वह घाटे में है या मुनाफे में।
- सी0एम0डब्ल्यू0 के सेवाओं की जानकारी समुदाय तक पहुँचाने के तरीके।
- अन्य सेवा प्रदाताओं के साथ जुड़ने का महत्व।
- स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री से पैसा कमाना।
- समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के महत्वपूर्ण चरण।

प्रशिक्षण सामग्रीः

- फ्लिप चार्ट
- मार्कर
- प्रशिक्षण मैनुअल

- बोर्ड
- व्यवसाय स्थापित करने के लिये कर्ज़ के लिये आवेदन पत्र।
- समुदाय में व्यवसाय स्थापित करने से जुड़े चरणों पर फ़्लिप चार्ट।
- सत्र के उद्देश्य तथा मुख्य बिन्दुओं पर पहले से बने हुए चार्ट।
- सामाजिक एवं व्यवसायिक मार्केट द्वारा उपलब्ध कराये जाने वाले कंडोम, गर्भनिरोधक गोलियाँ, ओ.आर.एस. तथा अन्य स्वास्थ्य उत्पादों के नमूने।

संदर्भ:–

1. इंट्रा हेल्थ द्वारा सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय व्यवस्थापन के बारे में किये गये अनुसंधान की रिपोर्ट।
2. आर.सी.एच. मॉड्यूल फॉर फीमेल हेल्थ वर्कर (ए.एन.एम.), 2000, इन्टीग्रेटिड स्किल डेवलपमेंट ट्रेनिंग, एन.आई.एच.एफ.डब्ल्यू., नई दिल्ली।
3. मॉन्ट्ज, ली मेरी, सीनियर टेक्निकल एडवाइज़र, अमेरिकन कालेज ऑफ़ नर्स मिडवाइव्स, (ए.सी.एन.एम.) फैमिली प्लानिंग सर्विसेज़ एण्ड टेक्निकल सपोर्ट प्रोजेक्ट (सीयेट्स) अफ्रीका रीजनल ऑफिस, नवम्बर 1997, बिज़नेस मैनेजमेंट स्किल्स फॉर प्राइवेट मिडवाइव्ज़ करीकुलम एण्ड गाइड फॉर ट्रेनर्स।

परिशिष्ट

1. सीखने की गाइड
2. केस स्टडीज़
3. अच्छी क्लिनिक स्थापित करने के लिए कुछ मूल बिन्दु
4. सेवाप्राप्त ग्राहकों के लिए इस्तेमाल होने वाली प्रश्नावली का नमूना
5. मूल्यांकन अभ्यास

चरण, समय और विधिः

चरण	समय	विधि
1. सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए व्यवसायिक व्यवस्थापन कौशल का महत्व	30 मिनट	मार्गदर्शन के साथ ध्यान (गाइडेड मेडिटेशन) बड़े समूह में चर्चा
2. व्यवसाय व्यवस्थापन से संबंधित अनुसंधान की पृष्ठभूमि	20 मिनट	बड़े समूह में चर्चा
3. सी0एम0डब्ल्यू0 के गांवों/कार्य क्षेत्र के बारे में जानकारीः गाँवों तथा परिवारों के बारे में जानकारी तथा अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के सम्बंधित तथ्य	1 घण्टा	प्रस्तुति तथा बड़े समूह में चर्चा
4. सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्यक्षेत्र/गांवों के बारे में जानकारीः समुदाय स्वास्थ्य का स्तर, समुदाय का स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति आचरण	2 घण्टे	बड़े समूह में चर्चा तथा प्रस्तुतिकरण
5. समुदाय की सी0एम0डब्ल्यू0 से अपेक्षायें	30 मिनट	बड़े समूह में चर्चा तथा प्रस्तुतिकरण
6. व्यवसाय व्यवस्थापन का सिंहावलोकन, समुदाय की विशिष्ट स्वास्थ्य जरूरतें एवं सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवायें	1 घण्टा	समूह चर्चा, प्रस्तुतिकरण

7. सी0एम0डब्ल्यू0 की स्वास्थ्य सेवाओं मे स्थिति, व्यवसाय व्यवस्थापन कार्य योजनाओं की सीमायें तथा अवधारणायें	1 घण्टा	प्रस्तुतिकरण तथा चर्चा
8. सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवा लेने वाले लाभार्थियों की संख्या बढ़ाने के लिए उपाय	1 घण्टा	खेल, समूह चर्चा, प्रस्तुतिकरण, चर्चा
9. सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं की स्वीकार्यता बढ़ाने के लिए सी0एम0डब्ल्यू0 क्या कर सकेगी	1 घण्टा	समूह चर्चा, प्रस्तुतिकरण
10. सी0एम0डब्ल्यू0 तथा समुदाय के बीच मधुर सम्बंध बनाने का मॉडल	40 मिनट	बड़े समूह में चर्चा, प्रस्तुतिकरण
11. व्यवसाय कैसे स्थापित किया जाये: सिंहावलोकन	20 मिनट	प्रस्तुतिकरण तथा चर्चा
12. एक अच्छी क्लिनिक कैसे स्थापित करें	2 घण्टे	छोटे तथा बड़े समूह में कार्य, प्रस्तुतिकरण, चर्चा
13. सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए एक्शन गाईड	1 घण्टा	छोटे तथा बड़े समूह में चर्चा, प्रस्तुतिकरण
14. रिकार्ड रखना किस तरह आपको व्यवसाय स्थापित करने, चलाने और बढ़ाने में मदद करेगा	1 घण्टा	बड़े समूह में चर्चा

15. सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का मूल्य निर्धारण	1 घण्टा	समूह में चर्चा, प्रस्तुतिकरण, केस स्टडी
16. विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं की लाभार्थियों का अनुमान लगाना	1 घण्टा 30 मिनट	छोटे तथा बड़े समूहों में चर्चा
17. आप यह कैसे पता करें कि आपको फायदा हो रहा है या नुकसान	1 घण्टा	केस स्टडी तथा बड़े समूह में चर्चा
18. स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री से पैसा कमाने की प्रक्रिया स्थापित करना: एक परिचय	30 मिनट	विचार मंथन, बड़े समूह में चर्चा
19. समुदाय में सी.एम.डब्ल्यू. पैसा कमाने की प्रक्रिया कैसे शुरू करे।	1 घण्टा	रोल प्ले एवं बड़े समूह में चर्चा
20. सी0एम0डब्ल्यू0 को प्रशिक्षण पश्चात उसकी सेवाओं की कार्य कुशलता के बारे में कौन बतायेगा	30 मिनट	प्रस्तुतिकरण, चर्चा, क्लाइंट कार्ड पर प्रैक्टिस
21. मूल्यांकन तथा सारांश	30 मिनट	मूल्यांकन अभ्यास तथा चर्चा

सीखने की प्रक्रिया

चरण–1	**एक सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए व्यवसायिक व्यवस्थापन का क्या महत्त्व है।**	**30 मिनट**

1.1 सी0एम0डब्ल्यू0 ट्रेनीज़ से थोड़ी देर के लिए आँख बंद करके यह कल्पना करने को कहें कि वे सी0एम0डब्ल्यू0 ट्रेनीज नहीं बल्कि प्रशिक्षण प्राप्त (ट्रेन्ड) सी0एम0डब्ल्यू0 हैं और उन्होंने ट्रेनिंग के माध्यम से ज्ञान एवं कौशल प्राप्त किया है। प्रशिक्षण के दौरान उन्होंने काफी मित्र बनाए और आवश्यक ज्ञान एवं कौशल प्राप्त किए। अब 18 महीने के अंत में वे सभी लोग अपने–अपने समुदाय में वापस जाएंगी और अपनी अलग–अलग इकाइयां स्थापित करेंगी। सी0एम0डब्ल्यू0 ट्रेनीज को यह महसूस होने दें कि उन्होंने प्रशिक्षण खत्म कर लिया है। अब ट्रेनीज से कहें कि वे अपनी आँखें खोल लें। इसके बाद ट्रेनर सी0एम0डब्ल्यू0 ट्रेनीज से निम्नलिखित सवाल पूछें: समुदाय में व्यवसाय स्थापित करने के क्रम में आपको कौन कौन सी समस्याओं का सामना करना पड सकता है? जवाब में निम्न शामिल होने चाहिए, शायद लोग सी0एम0डब्ल्यू0 को स्वीकार न करें, समुदाय के दूसरे सेवा प्रदाता (आई.एस.एम.पी., टी.बी.ए., सी.बी.डी. कार्यकर्ता और एम.बी.बी.एस. डाक्टर) आपको आसानी से स्वीकार न करें और आपको शुरूआती दौर में पैसा, स्थान और वस्तु आपूर्ति की समस्याओं का सामना करना पड़े।

1.2 जब सी0एम0डब्ल्यू0 ने उन समस्याओं की पहचान कर ली हो जिनका सामना उन्हें निजी क्लिनिक स्थापित करने के दौरान करना पड़ सकता है, कहें कि वे ऐसे खूबियों और कौशलों की पहचान करें जिनसे कि एक कुशल स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में समुदाय में उनकी पहचान बन सके और बाकी की समस्याएँ भी दूर हो सकें। उनके जवाब की एक सूची बना

लें। ट्रेनर उन बिन्दुओं को जोड़ें जो कि छूट गए हों। (विषयवस्तु भाग के चरण 1 को देखें)।

1.3 एक कुशल स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में अपने आपको समुदाय में स्थापित करने के लिए जिस ज्ञान और कौशल की आवश्यकता है उसके बारे में सी0एम0डब्ल्यू0 को विचार मंथन करने को कहें। ट्रेनीज़ के जवाबों की सूची तैयार कर लें। अब उन्हें बताये कि एक सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए किन ज्ञान एवं कौशलों की आवश्यकता है। (विषयवस्तु भाग के चरण 1 को देखें)। उनकी दुविधाओं को दूर करें या पूछे गए सवालों के जवाब दें।

चरण–2	**सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय व्यवस्थापन सम्बन्धित अनुसंधान की पृष्ठभूमि**	**20 मिनट**

2.1 सी0एम0डब्ल्यू0 को बतायें कि व्यवसाय व्यवस्थापन से संबंधित जो योजना बनायी गयी है वह किसी सामान्य जानकारी पर नहीं बल्कि शास्त्रीय अनुसंधान पर आधारित है। इस अनुसंधान से यह जानने की कोशिश की गयी है कि क्या सी0एम0डब्ल्यू0 अपना व्यवसाय चला पायेगी, और किस तरह से चला पायेगी।

2.2 बतायें कि यह योजना तैयार करते समय मेरठ तथा आगरा जिलों के 20 प्रतिनिधिक गावों से निम्न तरीकों से जानकारी प्राप्त की गयी है:–

अ. इन गावों की स्वास्थ्य के बारे में वास्तविक स्थिति तथा

ब. समुदाय से (स्त्रियों तथा पुरूषों से) चर्चा करके

2.3 समझाइये कि इस योजना में दिये गये सेवाओं के मूल्यों संबंधित आँकड़े तथा एक सी0एम0डब्ल्यू0 की अंदाजन कमाई, तथ्यों पर आधारित है।

2.4 यह भी बतायें कि इस अनुसंधान तथा उस पर आधारित योजना की कुछ सीमायें हैं तथा इनमें कुछ महत्वपूर्ण चीजों के बारे में अभिधारणायें हैं, जिसके बारे में हम आगे चर्चा करेंगे।

2.5 प्रतिभागियों को यह समझाने में मदद करें कि इस योजना में सम्मिलित कृतियाँ तथ्यों पर आधारित हैं, न कि कोरी कल्पनाओं पर।

चरण–3	**सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्यक्षेत्र की स्थिति : गाँवों की स्थिति, परिवारों की स्थिति तथा अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के बारे जानकारी**	**1 घंण्टे**

3.1 प्रशिक्षणार्थियों से पूछे कि वह उनके कार्यक्षेत्र में निम्न के बारे में क्या जानती हैं:–

1. गावों की जनसंख्या।
2. शैक्षणिक स्तर स्त्रियों तथा पुरूषों में।
3. अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता कौन है, वे क्या सेवायें देते हैं, उनकी विभिन्न सेवाओं का मूल्य क्या है? प्रशिक्षणार्थियों के जवाब एक फ्लिप चार्ट पर लिखते जायें।

3.2 सी0एम0डब्ल्यू0 की जीवन मूल्यों को स्पष्ट करने के लिए निम्नलिखित कृती करिये :–

प्रत्येक सी0एम0डब्ल्यू0 को 2 कार्ड्स दीजिये – 1 लाल, 1 हरा। बताइये कि आप एक–एक करके 6 सवाल/संदेश पढ़ने जा रहे हैं। हर सवाल/संदेश पढ़ने के पश्चात सी0एम0डब्ल्यू0 30 सेकेण्ड तक सोचे तथा अगर वह उस संदेश से सहमत हो तो हरा कार्ड उठायें तथा अगर सहमत न होने पर लाल कार्ड हाथ में लेकर ऊपर उठायें।

निम्नलिखित संदेश पढ़िये:

1. अगर आप एक बच्चे को पानी में डूबता हुआ देख रहे हैं तो उसे बचाने के लिए पानी में कूदने से पहले बच्चे की जाति क्या है यह जानना चाहेंगी।

2. एक पुलिसवाला हाईवे पर कार्यरत है तथा एक दुर्घटनाग्रस्त व्यक्ति को रास्ते पर गंभीर अवस्था में पड़ा हुआ पाता है। ऐसे में उस व्यक्ति को बचाने का प्रयास करने से पहले उस पुलिसवाले को व्यक्ति की जाति तथा धर्म का पता करना चाहिये।

3. आप एक महिला को प्यास से तड़पता हुआ पाती हैं। उसे पानी देने से पहले आपको उसे उसकी जाति तथा धर्म के बारे में पूछना चाहिये।

4. एक तथाकथित 'नीची जाती' की महिला प्रसव में जटिल अवस्था में आपके पास आती है। आप चाहें तो उसकी जान बचा सकती हैं। मगर उपचार से पहले आप थोड़ी देर सोचना चाहेंगी कि महिला 'नीची जाती' की होने की वजह से उसका उपचार किया जाये या नहीं।

5. आप जब शहर में डॉक्टर के पास उपचार लेने जाती हैं तब डॉक्टर को आपसे आपकी जाति/धर्म के बारे में पूछकर उस तरह से उपचार देना चाहिये।

6. दो 'नीची जातियों' की महिलायें आपके क्लिनिक में अपनी बारी का इंतज़ार कर रही हैं। इतने में एक ऊँची जाति की महिला क्लिनिक में प्रवेश कर सीधे आपके पास पहुंचती है। क्या आप इस महिला को उन दोनों 'नीची जाति' की महिला से पहले देखेंगे?

प्रशिक्षकों के लियेः यह अपेक्षा है कि सारे प्रशिक्षणार्थी इस बात से सहमत होंगे कि जानलेवा खतरों की स्थितियों में (स्वास्थ्य से संबंधित), एक सेवाकर्ता का क्लाइंट की जाति, धर्म, सामाजिक स्थान या आर्थिक स्थिति

को नजरअंदाज़ करते हुये तुरंत स्वास्थ्य सेवायें प्रदान करे तथा जान बचाने की कोशिश करे।

प्रतिभागियों की उनके स्वस्थ जीवन मूल्यों के लिए तारीफ करें कि वे एक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता की भूमिका में उनके क्लाइंट्स को जाति, धर्म तथा अमीर/ग़रीब आदि गुटों में विभाजित नहीं करेंगे तथा आवश्यक स्वास्थ्य सेवायें प्रदान करेंगे।

मगर, स्पष्ट करिये कि हमें प्रदेश में जाति/धर्म विभाजन की वास्तविक स्थिति को स्वीकार करना चाहिये। सी0एम0डब्ल्यू0 को ऐसी परिस्थितियों का सामना करना होगा और उनकी वजह से सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय पर भी असर पड़ेगा। जैसे – क्लाइंट की संख्या में कमी तथा इससे आय में भी कमी।

2–3 प्रतिभागियों से नर्सिंग के मूल्य दोहराने को कहें जो कि उन्होंने प्रशिक्षण के शुरूआत में सीखे थे। ये मूल्य बताते हैं कि एक सी0एम0डब्ल्यू0 को क्लाइंट की जाति, धर्म, आर्थिक स्थिति को नज़रअंदाज़ करते हुये अच्छी स्वास्थ्य सेवायें देकर क्लाइंट की जान बचानी चाहिये। उत्तर प्रदेश की सामाजिक संरचना को देखते हुये सी0एम0डब्ल्यू0 को इस स्थिति का सामना करने में परिवार से या समुदाय से समस्याएं आ सकती हैं।

अब प्रतिभागियों को 2 समूहों में बांटें तथा उन्हें निम्नलिखित कार्य दें:

1. कल्पना कीजिये कि आप एक 'नीची जाति' की सी0एम0डब्ल्यू0 हैं। आपने 18 महीने का सी0एम0डब्ल्यू0 कोर्स पूरा कर लिया है तथा गांव में वापस आकर क्लिनिक स्थापित की है ताकि पूरे समुदाय को (सारी जाति/धर्म के) स्वास्थ्य सेवायें प्रदान कर सकें।

60 मिनट का समय लीजिये तथा निम्नलिखित के जवाब दें:

– एक निचली जाति की सी0एम0डब्ल्यू0 होने की वजह से आपको अपना निजी व्यवसाय स्थापित करने में क्या–क्या दिक्कतें आ सकती हैं? ऐसी दिक्कतों की लिस्ट बनाइये तथा चर्चा कर बतायें कि आप ऐसी दिक्कतों से कैसे निपटेंगे?

– कल्पना कीजिये कि आपको ऊँची जाति की महिलाओं/बच्चों को सेवायें देने में समस्याएं आ रही है क्योंकि आप 'नीची जाति' से हैं। रोल प्ले द्वारा प्रस्तुत करिये कि आप अपनी सेवाओं की पहुंच बढ़ाने के लिये समुदाय को कैसे समझायेंगे। 3 सी0एम0डब्ल्यू0 ऊँची जाति के प्रतिनिधि बनें तथा 1 सी0एम0डब्ल्यू0 नीची जाति की सी0एम0डब्ल्यू0 का रोल करे। दिखाइये कि आप किस तरह से ऊँची जाति के प्रतिनिधियों को स्वास्थ्य सेवाओं के मूल्य तथा अपने कर्तव्य के बारे में समझायेंगे तथा यह क्यों आवश्यक है कि आप सभी जाति/धर्म के महिला–बच्चों को सेवा दें।

(20 मिनट रोल प्ले के लिये)

2. सोचिये कि आप एक सी0एम0डब्ल्यू0 हैं जो ऊँची जाति से हैं। आपने सी0एम0डब्ल्यू0 का 18 महीने का प्रशिक्षण पूरा कर लिया है तथा गांव में वापस जा क्लिनिक लगाकर समुदाय को स्वास्थ्य सेवायें देने जा रही हैं जिसमें सभी जाति/धर्म के लोग शामिल होंगे।

60 मिनट का समय लें तथा निम्नलिखित के जवाब दें:

– आप ऊँची जाति से होने की वजह से सभी लोगों को (ऊँची/नीची जाति के) सेवायें देने में आपके परिवार या समाज से क्या दिक्कतें आ सकती हैं? ऐसी दिक्कतें/समस्याओं की सूची

बनायें तथा चर्चा कर निश्चित करें कि ऐसी दिक्कतों का सामना आप कैसे करेंगी?

– कल्पना कीजिये कि आपको नीची जाति की महिला/बच्चों को सेवा देने में तथा उनके घरों में प्रवेश के बारे में दिक्कतें है क्योंकि आपकी सास तथा पति इसके विरोधी हैं। रोल प्ले के माध्यम से दिखाइये कि ऐसी परिस्थिति में आप अपने पति तथा सास को कैसे समझायेंगी ताकि आपकी सेवाएं सभी जाति/धर्म के लोगों को प्राप्त हो सके। ग्रुप में से 2 सी0एम0डब्ल्यू0 चुनिये। इनमें से एक पति का तथा दूसरा सास का रोल करेगी। एक तीसरी प्रतिभागी सी0एम0डब्ल्यू0 का रोल करे तथा सास व पति को समझाने की कोशिश करे कि एक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता होने की वजह से आपको क्यों सब लोगों तक सेवा पहुंचाना आवश्यक है।

दोनो छोटे समूहों को बड़े समूह के सामने प्रस्तुतिकरण करने को कहे तथा दूसरे ग्रुप से अतिरिक्त प्रतिक्रिया लेते हुए चर्चा करें।

अंत में, सभी प्रतिभागियों को याद दिलाऐ कि एक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता का यह कर्तव्य (सेवा मूल्य) है कि वह अपने आपको सभी जाति, धर्म तथा आर्थिक स्थिति जैसे सामाजिक मुद्दों से ऊपर उठते हुये सभी व्यक्तियों को व समाज के सभी वर्गों को एक समान उच्चकोटि की सेवाएं प्रदान करे।

3.3 अब पूछें कि सी0एम0डब्ल्यू0 को उसके कार्यक्षेत्र के बारे में जानकारी होने का क्या महत्व है? उनके जवाबों को फि्लप चार्ट पर लिखें।

3.4 समझाइये कि कार्यक्षेत्र की स्थिति का सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय पर सीधा असर होगा।

3.5 अब 3.1 के उल्लिखित मुद्दों के बारे में अनुसंधान से प्राप्त जानकारी बतायें व समझायें। इस बात पर जोर दें कि प्रशिक्षणार्थियों को उनके गावों में/कार्यक्षेत्र में ज्यादातर अशिक्षित या कम शिक्षित लोग मिलेगे तथा गावों की औसतन जनसंख्या 1500 के आसपास होगी।

3.6 स्पष्ट करिये कि गावों में अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता जैसे, दाई, आई.एस.एम.पी., झोलाछाप डाक्टर इत्यादि के साथ उनकी व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा होगी। इनके द्वारा दी जाने वाली सेवाये तथा उसके शुल्क का सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं की शुल्क पर असर पड़ेगा।

3.7 बताये कि आई.एस.एम.पी. तथा झोलाछाप डाक्टर्स ज्यादातर पुरूषों तथा बच्चों को सेवायें देते हैं न कि महिलाओं को। मगर, महिलाओं से संबंधित ज्यादातर समस्याओं से पीड़ित लोग स्थानीय महिला सेवा प्रदाताओं पर निर्भर रहते हैं। इसलिए सी0एम0डब्ल्यू0 अगर अच्छी गुणवत्तापूर्वक सेवायें, कम कीमत पर उलब्ध करें तो समुदाय से उसे अच्छी प्रतिक्रिया मिल सकती है।

चरण–4	**सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्यक्षेत्र की स्थिति : समुदाय के स्वास्थ्य का स्तर/स्थिति, समुदाय का स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति आचरण**	2 घण्टे

4.1 प्रतिभागियों से पूछें कि समुदाय में पुरुष, महिलायें तथा बच्चों में सामान्यतः कौन सी बीमारियाँ पायी जाती है। उनके जवाब नोट करें इस जानकारी पर आधारित प्रश्न पूछें कि इन बिमारियों पर लोग कितना पैसा खर्चा करते हैं।

4.2 बताएँ कि प्राईम द्वारा किये अनुसंधान में यह सारी जानकारी इकट्ठी की गई है।

4.3 अब चरण 4 के अंतर्गत विषयवस्तु में लिखी हुयी समुदाय के स्वास्थ्य समस्याओं से संबंधी जानकारी बतायें तथा समझायें।

4.4 इसके बाद समुदाय का स्वास्थ्य सेवायें प्राप्त करने संबंधी आचरण कैसा है यह समझायें। यह भी बतायें कि सामान्यतः लोग इन स्वास्थ्य समस्याओं पर/बीमारियों पर अनुमानित कितना पैसा खर्चते हैं जैसे कि अनुसंधान से निकल आया है।

4.5 समझायें कि स्वास्थ्य समस्याओं की स्थिति में पहले स्थानीय स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से सेवा लेते हैं तथा बाहरी (शहरों के) स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के पास सिर्फ गंभीर खतरे या आपातकालीन स्थितियों में ही जाना चाहिए।

4.6 प्रतिभागियों से कहिये कि वे लोग हर बीमारी पर सामान्यतः कितना पैसा खर्चते हैं इसे याद रखें ताकि आगे जब हम सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का शुल्क निश्चित करेंगे तब यह काम आयेगा। बताइये कि सामान्यतः लोग/समुदाय बाहरी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को ज्यादा पैसे देने से नहीं हिचकिचाते हैं क्योंकि वे समझते है यह सेवा प्रदाता ज्यादा पढ़े–लिखे तथा कुशल हैं।

4.7 प्रतिभागियों को बतायें कि इसका मतलब यह है कि सी0एम0डब्ल्यू0 को कार्यकुशल होना अत्यावश्यक है तथा उनकी सेवाए ऐसे मूल्यों पर आधारित हो जो समुदाय को मान्य है। उन्हें उच्च कोटि की सेवायें निरंतर देते रहना भी अत्यावश्यक है।

चरण–5	समुदाय में सी0एम0डब्ल्यू0 के बारे में धारणायें व अपेक्षायें	30 मिनट

5.1 प्रतिभागियों को 4–4 के समूह में बाँटे/कहें कि उनके पास 5 मिनट का समय है। वे अपने आपको गावों की/समुदाय की जगह रखकर ये सोचें कि उनकी सी0एम0डब्ल्यू0 जैसे प्राईवेट स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से क्या अपेक्षायें रहेंगी। स्पष्ट कीजिए कि इन अपेक्षाओं में उपचार, व्यवहार, क्लीनिक कैसा हो इत्यादि के बारे में या अन्य अपेक्षायें हो सकती है।

5.2 5 मिनट पश्चात हर समूह से कहें कि वे एक अपेक्षा बतायें। बाद वाले समूहों से कहें कि वे पहले के समूह की बतायी हुयी अपेक्षा से भिन्न अन्य अपेक्षा बताये। इन अपेक्षाओं को एक फ्लिप चार्ट पर नोट करें। 15–20 अपेक्षायें निकल आने के बाद यह सिलसिला रोकें।

5.3 अब उन्हें अनुसंधान के दौरान समुदाय द्वारा प्रदर्शित की गयी अपेक्षायें बताये और उन्हें प्रशिक्षणार्थियों की अपेक्षाओं से मिलाकर देखें।

5.4 इस बात पर जोर दें कि समुदाय/गाँव के लोगों की अपेक्षा है कि सी0एम0डब्ल्यू0 स्थानीय हो तथा 24 घंटे स्वास्थ्य सेवा हेतु उपलब्ध हो। वे ये भी समझते हैं कि महिला तथा बच्चे सी0एम0डब्ल्यू0 के प्रमुख लाभार्थी होंगे। उनकी यह भी अपेक्षा है कि सी0एम0डब्ल्यू0 स्थानीय डॉक्टर तथा दाई से ज्यादा कार्यकुशल हो। वे यह भी समझते हैं कि सी0एम0डब्ल्यू0 के 24 घंटे उपलब्धता तथा कार्यकुशलता की वजह से उनके समय तथा पैसों की बचत होगी।

5.5 प्रतिभागियों का ध्यान एक मुख्य बिन्दु की तरफ आकृष्ट करें कि गावों के लोग चाहते हैं कि आपातकालीन स्थितियों में सी0एम0डब्ल्यू0 रात–बे–रात होम विजिट्स भी करेगी। प्रतिभागियों से कहे कि वे इस अपेक्षा को पूरा करने के लिये इंतजाम जरूर करें।

5.6 अब प्रशिक्षणार्थियों को 2 फ्लिप चार्ट पर बनायी गयी स्वास्थ्य सेवाओं की लिस्ट दिखायें। प्रशिक्षणार्थियों को 2 समूहों में बाँटे तथा उनसे कहे कि इन सेवाओं को प्राप्त करने के लिये उनके अनुसार गाँव के लोग लगभग कितन शुल्क देने को तैयार होंगे इसका अनुमान लगाये। इस क्रिया के लिये 10 मिनट का समय दें। अब पृष्ठ क्र. 58 पर दिया हुआ टेबल दिखायें, ये दर्शाता है कि समुदाय/लोग विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं के लिये कितना पैसा खर्चा करने के लिये तैयार हैं। प्रतिभागियों से इन आँकड़ों को अपने अनुमान से मिलाने को कहे।

5.7 स्पष्ट करिये कि यह अनुमानित आँकड़े समुदाय द्वारा बताये गये हैं तथा आने वाले सत्रों में विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं का शुल्क कैसे निश्चित किया जाता है तथा सी0एम0डब्ल्यू0 किस तरह से लोगों को बरदाश्त हो ऐसी फीस/सेवाओं का शुल्क निश्चित कर सकते हैं यह सीखेंगे।

चरण–6	**व्यवसाय व्यवस्थापन का सिंहावलोकन, समुदाय की विशिष्ट जरूरतें तथा सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा प्रदान की जा सकने वाली सेवायें**	**1 घण्टा**

6.1 बताये कि इस टेबल से एक बात स्पष्ट है कि लोग सी0एम0डब्ल्यू0 के आने की कल्पना से उत्साहित है तथा सेवाओं का शुल्क देने को भी तैयार हैं। प्रशिक्षक इस मौके का फायदा उठाते हुए प्रशिक्षणार्थियों को गाँवों में जाकर क्लिनिक शुरू करने हेतु प्रोत्साहित करें।

6.2 प्रशिक्षणार्थियों को बतायें कि अब हम व्यवसाय व्यवस्थापन के बारे में चर्चा शुरू कर रहे हैं। निजी व्यवसाय कैसे काम करता है यह फ्लोचार्ट (पृष्ठ क्र.60) दिखायें तथा पूछे वे इससे क्या समझती है। उनके जवाबों को सुने। अगर वे उसे सही तरीके से समझाने में कामयाब होती है, तो उनको शाबाशी दे तथा एक बार जानकारी दोहराये। अगर वे नहीं कर पाती है तो प्रशिक्षक उसे समझायें।

6.3 समझायें कि इस चक्र में लाभार्थी/क्लाइंट के अनुभव सबसे महत्वपूर्ण बात है। अगर लाभार्थी/क्लाइंट को आपकी सेवाओं से अच्छे अनुभव होते हैं तो वे खुद फिर से लौट आयेंगे तथा अन्य लोगों को भी आपकी सेवा लेने की सलाह देंगे। इसलिये सी0एम0डब्ल्यू0 को चाहिए कि वह निरन्तर उच्च कोटि की सेवायें दें।

बतायें कि व्यवसाय में स्थापित होने के 3 मुख्य चरण हैं:–

1– व्यवसाय की कार्य योजना बनाना,

2– व्यवसाय चलाना, तथा

3– व्यवसाय से धन प्राप्त करना।

बतायें कि हम तीनों चरणों पर एक–एक कर विस्तृत चर्चा करेंगे।

6.4 इन 3 चरणों के अंतर्गत आने वाले मुख्य बिन्दु बतायें व कहें कि इन पर भी हम चर्चा करेंगे।

6.5 अब चरण 1: व्यवसाय की कार्ययोजना बनाने पर चर्चा शुरू करें।

6.6 समझायें कि व्यवसाय की कार्ययोजना बनाते समय हमें हमारे कार्यक्षेत्र के बारे में पूरी व सही जानकारी होना आवश्यक है। याद दिलायें कि हमने दूसरे सत्र में मुद्दों पर– गावों की जानकारी परिवारों की जानकारी तथा

अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के बारे में जानकारी, प्राप्त की है। 3–4 प्रशिक्षणार्थियों से पूछते हुए यह जानकारी दोहरा लें।

6.7 अब प्रशिक्षणार्थियों को बतायें की अनुसंधान के दौरान कुछ ऐसी सेवायें चिन्हित की गयी हैं जो एक सी0एम0डब्ल्यू0 दे सकती है तथा जिनकी समुदाय को भी जरूरत है।

6.8 एक फ्लिप चार्ट पर मुख्य सेवाओं के नाम लिखें, जैसे– प्रसवपूर्व सेवायें, प्रसव के दौरान, प्रसव पश्चात सेवायें (जैसे– पृष्ठ क्र.63 पर दिये है) तथा प्रशिक्षणार्थियों को कहे कि इन मुख्य बिन्दुओं/विषयों के अंतर्गत वे क्या सेवायें दे सकती है। इसके उपरान्त टेबल (पृष्ठ क्र.63) पर दिये गये सभी बिन्दु/विषयों के बारे में प्रशिक्षणार्थियों को जानकारी दें।

चरण–7	**सी0एम0डब्ल्यू0 की स्वास्थ्य सेवा व्यवसाय में स्थिति, व्यवसाय व्यवस्थापन कार्ययोजना की सीमायें तथा अभिधारणायें**	**1 घण्टा**

7.1 प्रशिक्षणार्थियों को बताये कि सी0एम0डब्ल्यू0 को स्वास्थ्य व्यवसाय में स्थापित करते समय कुछ मुख्य बातों पर ध्यान देना जरूरी है।

7.2 पृष्ठ क्र.66 पर दिये गये मुख्य बिन्दु बताये। इस बात पर जोर दे कि सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का शुल्क अन्य सेवा प्रदाताओं के शुल्क की प्रतिस्पर्धा में कम हो तथा लोगों की आर्थिक क्षमता तथा अपेक्षानुसार हो मगर ऐसा भी न हो कि वे घाटे में जाये।

7.3 प्रशिक्षणार्थियों को बतायें अब हम व्यवसाय का प्रचार–प्रसार करते हुए किस तरह व्यवसाय स्थापित किया जाता है इस पर चर्चा करेंगे।

7.4 स्पष्ट करें कि इस व्यवसाय के प्रचार–प्रसार के मॉडल की कुछ सीमाएँ हैं तथा इनमें कुछ अवधारणायें सम्मिलित है। सी0एम0डब्ल्यू0 को इन्हें समझना आवश्यक है।

7.5 अब सीमाओं पर चर्चा शुरू करें। बतायें कि आदर्श तौर पर यह व्यवसाय योजना सी0एम0डब्ल्यू0 के साथ बात करके बनाना आवश्यक था। मगर इसलिये कि इस समय प्रदेश में कोई सी0एम0डब्ल्यू0 कार्यरत नहीं है या यह ही परिकल्पना है, इसलिये यह संभव नहीं था। अगर ऐसी सी0एम0डब्ल्यू0से बात होती तो उनके विचार शक्तिस्थल तथा कमजोरियों को इस योजना में शामिल किया जा सकता था।

7.6 बतायें कि एक स्वास्थ्य सेवाकर्ता जो अभी कार्यरत नहीं है उनके लिये पहली बार ऐसी योजना बनायी जा रही है।

7.7 अब व्यवसाय योजना में सम्मिलित मुख्य अभिधारणाओं के बारे में चर्चा करें/ बतायें कि एक मुख्य अभिधारणा है कि सी0एम0डब्ल्यू0 में कुछ विशिष्ट कार्य कुशलता/क्षमता होगी तथा सिफ्सा प्रोजेक्ट उन्हें कुछ हद तक मदद करेगा।

7.8 सी0एम0डब्ल्यू0 में कौन कौन सी कार्यक्षमता/कुशलतायें होनी चाहिए इस पर चर्चा करें।

7.9 सी0एम0डब्ल्यू0 के सफल प्रदाता होने के लिये सिफ्सा प्रोजेक्ट की क्या–क्या अपेक्षायें हैं वे भी बतायें।

7.9 अब व्यवसाय योजना की कुछ अन्य सीमाओं के बारे में बताते हुए इस बात पर जोर दें कि यह योजना तभी यशस्वी होगी अगर सी0एम0डब्ल्यू0 छोटे गाँवों/देहातों में क्लीनिक लगाये न कि बड़े गावों या शहरों में जहाँ कई अन्य, ज्यादा कुशल स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं से उन्हें प्रतिस्पर्धा करनी होगी।

बतायें कि यह सबसे महत्वपूर्ण है कि सी0एम0डब्ल्यू0 के पास सही कार्यकुशलता हो व वह उन्हें सही समय पर इस्तेमाल कर सकें।

चरण–8	सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवा लेने वाली लाभार्थियों की संख्या बढ़ाना: एक रणनीति	1 घण्टा

8.1 5 बजे बनाये फ्लिप चार्ट तैयार रखें जिन पर निम्नलिखित में से एक मुद्दा लिखा हो:

1. उच्च कोटि की सेवायें
2. अच्छा क्लीनिक
3. समुदाय के साथ मधुर संबंध
4. स्वास्थ्य सेवाओं का मूल्य कम रखना
5. समुदाय में अच्छा प्रचार–प्रसार

इन पाँच फिलप चार्टस को कक्षा की दिवारों पर चिपका दें।

8.2 अब प्रशिक्षणार्थियों को समझायें कि आपने दीवार पर चिपके फिलिप चार्ट पर 5 मुद्दे लिख हैं जो एक सी0एम0डब्ल्यू0 को उसकी सेवायें बढ़ाने के लिये आवश्यक है। प्रशिक्षणार्थी उन्हें पढ़े तथा उनमे से उन्हें जो एक मुद्दा सबसे महत्वपूर्ण लगता है उसके फ्लिपचार्ट के नीचे जाकर खड़ी हो। बतायें कि वे एक से ज्यादा मुद्दों से सहमत हो मगर उन्हें एक सबसे महत्वपूर्ण मुद्दा ही चुनना है।

8.3 इस तरह से प्रशिक्षणार्थी जब 5 फ्लिपचार्टस् के पास 5 समूह बना ले तो हर समूह के 2–3 से पूछे की उन्होंने वह मुद्दा क्यों चुना? उन्हें क्यों लगता है कि इसके कारण उनकी सेवा लेने वाले लाभार्थियों की संख्या बढ़ सकती है?

8.4 जब पाँचों समूहों से प्रतिक्रिया आये तो प्रशिक्षक को यह बताना आवश्यक है कि ये सारे ही बिन्दु महत्वपूर्ण है तथा इनका पालन करने से लाभार्थियों की संख्या में बढ़ोत्तरी हो सकती है। बतायें कि इस चर्चा का उद्देश्य था कि हम सब इन महत्वपूर्ण बिन्दुओं का महत्व समझ सके ताकि हम इनका अपने कार्यक्षेत्र में पालन कर सकें।

चरण–9	**सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का प्रचार–प्रसारः सी0एम0डब्ल्यू0 स्वयं क्या करें**	**1 घण्टा**

9.1 प्रशिक्षणार्थियों को समझाईये कि सिफ्सा द्वारा प्रायोजित चीजें सिर्फ एक ही बार होंगी मगर सी0एम0डब्ल्यू0 को प्रचार–प्रसार क्रियाएँ जारी रखनी होंगी जैसे घर–घर जाकर मिलना, महीने में एक बार समुदाय से मीटिंग या मुलाकात ताकि समुदाय को/लोगों को सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं को आजमाने का मौका मिले।

9.2 घर–घर जाकर मिलना तथा महीने एक बार समुदाय से मुलाकात के बारे में विस्तृत जानकारी दें तथा उनका महत्व समझायें।

9.3 बतायें कि इन दो क्रियाओं के अलावा भी कई और क्रियायें सी0एम0डब्ल्यू0 कर सकती है जिनसे समुदाय से अच्छे संबंध बने। जैसेः–

1. स्वेच्छा से स्वास्थ्य सेवायें प्रदान करें।
2. वे लाभार्थी जिन्हें सेवाओं की आवश्यकता है परन्तु आपकी सेवाओं का शुल्क नहीं चुका सकते उन्हें मुफ्त या कम पैसे में सेवायें उपलब्ध कराना विषयवस्तु में दिये हुये विवरण से विस्तृत जानकारी दे।

9.4 प्रशिक्षणार्थियों को बतायें की वे कुछ और अतिरिक्त उपाय कर सकते हैं जिनसे समुदाय को उनकी सेवायें अनुभव करने का मौका मिले जैसेः–

1. सेवाओं का शुल्क इतना ही रखे जो समुदाय चुका सकता है।
2. जो महिलायें बाहरी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से सेवायें लेती है उन्हें आपकी सेवायें लेने के लिये प्रोत्साहित करना– ऐसी स्थिति में आपको विश्वास होना जरूरी है कि आप उस स्वास्थ्य का समाधान करने के लिये तकनीकी तथा मानसिक रूप से स्थिति को संभाल सकने में सक्षम हैं।

9.5 सी0एम0डब्ल्यू0 को सुझाव दीजिए की वे कुछ मुफ्त सेवा/जाँच शिविर लगा सकते हैं जिनसे समुदाय को उनकी सेवायें आजमाने का मौका मिले।

9.6 प्रतिभागियों से कहें कि वे 5 मिनट का समय लेकर यह सोचे कि एक अच्छा रेफरल डॉक्टर, अस्पताल या पैथालॉजी लैब चुनने के क्या निष्कर्ष हो सकते हैं। 5 मिनट तक व्यक्तिगत सोच के बाद प्रतिभागियों को 5–5 के छोटे समूहों में बांटें व उनके व्यक्तिगत जवाब एक दूसरे से बताने को कहे। इन छोटे समूहों से कहे कि इन व्यक्तिगत जवाबों में से चर्चा कर 2 सर्वोत्तम जवाब चुने जो सभी को मान्य हो। अब प्रशिक्षक हर समूह से 1–1 जवाब बताने को कहे और इन जवाबों को फ्लिप चार्ट पर नोट करे। समूहों को बताए कि वे उन जवाबों को न दोहराएं जो पहले कोई अन्य ग्रुप बता चुका हो।

इस तरह से 8–10 मुख्य निष्कर्ष निकल आने दें और निम्नलिखित का उपयोग करते हुये सूचि पूर्ण करें:

- आसानी से पहुंचा जा सकता है (गांव से ज्यादा दूरी पर न हो)।
- आवश्यक विशेषज्ञ सेवाओं की उपलब्धता (ऐलोपैथिक अर्हता तथा समुचित साधन सामग्री व सुविधा) ताकि गंभीर समस्याओं का इलाज हो सके।

- आवश्यकता पड़ने पर अधिक उच्च सेवाओं के लिये सुयोग्य रेफरल अस्पतालों से तालमेल।
- बहुत ज़्यादा फीस न हो।
- आप द्वारा भेजे गये क्लाइंट्स को सम्मान तथा प्राथमिकता देने को तैयार हो।
- आपके साथ तालमेल बनाने तथा कमीशन देने को तैयार हो।

अंत में प्रतिभागियों को बताएं कि आप अपने क्लाइंट्स की संख्या को देखकर चाहे तो एक या उससे अधिक डॉक्टर्स तथा अस्पतालों से समन्वय प्रस्थापित कर सकती हैं।

चरण–10	**सी0एम0डब्ल्यू0 तथा समुदाय के बीच मधुर सम्बंध बनाने के लिये मॉडल**	**40 मिनट**

10.1 प्रतिभागियों को प्रकरण 10, पृष्ठ क्र.77 पर दिया हुआ चित्र दिखाईये/पूछिये कि इससे वे क्या समझती है।

10.2 बताये कि यह चित्र बताता है कि एक सी0एम0डब्ल्यू0 जैसी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता तथा समुदाय के बीच मधुर संबंध कैसे प्रस्थापित हो सकते हैं।

10.3 प्रशिक्षणार्थी को इस चित्र/मॉडल का हर चरण समझाये व बतायें की एक चरण कैसे दूसरे चरण में पहुँचाता है। स्पष्ट करिये कि जबतक समुदाय आपकी सेवाओं को अनुभव नहीं करेंगे वे फिर लौटकर नहीं आयेंगे न तो अन्य लोगों को ही बतायेंगी। उनके द्वारा प्राप्त अच्छे अनुभव जैसे–जैसे बढ़ते जायेंगे उनका आप पर विश्वास बढ़ेगा। इसलिये सी0एम0डब्ल्यू0 के लिये आवश्यक है कि समुदाय को सेवाओं को आजमाने का मौका मिले।

अगर आप सही सेवायें दें तो लोग आपकी सेवाओं के नियमित ग्राहक बनेंगे।

10.4 जोर देकर बतायें कि संतुष्ट ग्राहक ही आपके सच्चे पक्ष समर्थक बनेंगे। इसलिये सी0एम0डब्ल्यू0 को चाहिए कि उच्च कोटि की सेवा निरन्तर देते रहे तथा सेवाओं की गुणवत्ता अपने अनुभव के आधार पर बढ़ाते रहने की कोशिश करें।

चरण–11	**व्यवसाय प्रस्थापित करना: सिंहावलोकन**	**20 मिनट**

11.1 प्रशिक्षणार्थियों को बतायें अब हम व्यवसाय चलाने के कुछ मुख्य बिन्दु देखेंगे। इन बिन्दुओं का हम सही तरह से पालन करेंगे तो व्यवसाय जरूर बढ़ेगा।

11.2 बताये कि इसके मुख्य बिन्दु हैं:–

1. क्लीनिक कैसे दिखता है
2. ऍक्शन गाईड
3. पेशेन्ट हिस्ट्री कार्ड
4. स्टॉक रजिस्टर
5. प्रिस्क्रिप्शन पैड

11.3 संक्षेप में इन 5 बिन्दुओं की जानकारी दे तथा बताये कि आने वाले सत्रों में हम इन पर विस्तृत चर्चा करेंगे।

चरण–12	एक अच्छा क्लिनिक कैसे बनाया जाये	2 घण्टे

12.1 प्रशिक्षणार्थियों को 2 समूहों में बाँटे। उन्हें कहे कि सोचे आपने 18 महीने का सी0एम0डब्ल्यू0 कोर्स पूरा कर लिया है तथा अपने गाँव वापस लौट गयी है। अब आपको घर में उपलब्ध 1 कमरे में क्लिनिक तैयार करना है। सिफ्सा ने आपके औजारों का सेट तथा प्रचार सामग्री व फर्नीचर उपलब्ध कराया है। अब बतायें कि प्रशिक्षकों ने एक एन.एम. सेंटर के 2 कमरे खाली कराये हैं जिनमें 2 समूहों को क्लिनिक सजानी है। इसके लिये प्रशिक्षणार्थी उपलब्ध फर्नीचर, औजार तथा प्रचार सामग्री का प्रयोग कर सकते हैं। इस विधि के लिये 30 मिनट का समय दें।

12.2 जब दोनों समूह तैयार हो जाये तो उन्हें एक दूसरे के क्लिनिक में जाकर अवलोकन करने को कहें। अवलोकन के दौरान वे अच्छी चीजों तथा जहाँ सुधार की जरूरत है वह नोट करें। प्रशिक्षक भी दोनों 'क्लिनिक' में जाकर निरीक्षण करें।

12.3 अब प्रशिक्षणार्थियों को वापस क्लास में बुलायें बोर्ड पर लिखे 'अच्छा क्लीनिक' प्रशिक्षणार्थियों से कहें एक अच्छी क्लिनिक कैसी हो? उनके जवाब फ्लिप चार्ट पर लिखें। अब चरण 12– विषयवस्तु में दिये गये अच्छे क्लिनिक के बिन्दुओं पर चर्चा करें तथा उन्हें प्रशिक्षणार्थियों के जवाबों से तथा उनके द्वारा अभी बनाये हुए क्लीनिक से मिलान करें। इनमें क्या अंतर था उन पर चर्चा करें। अब प्रशिक्षणार्थियों के 2 समूहों की वापसी उन्हीं 2 'क्लिनिक' में भेजे जो उन्होंने थोड़ी देर पहले बनाये थे। कहे कि अब तक की चर्चा के मुख्य बिन्दुओं के आधार पर वे इन 'क्लीनिक' में जरूरी सुधार करें। इस क्रिया के लिये 20 मिनट का समय दें।

12.4 अब चर्चा करें कि सिफ्सा के लिये गये सामान के अलावा अन्य कौन सी0एम0डब्ल्यू0 को क्लीनिक लगवाने/बनवाने में मदद कर सकता है। सीमित ब्याज पर कर्ज देने वाली संस्थाओं के बारे में बतायें तथा सम्भव हो तो इन संस्थाओं के प्रतिनिधियों को सी0एम0डब्ल्यू0 से सीधे बात करने के लिए आमंत्रित करें। अंत में प्रशिक्षणार्थियों की शंकाओं का निवारण करें।

चरण–13	सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए ॲक्शन गाईड	1 घण्टा

13.1 प्रशिक्षणार्थियों को समझायें कि ॲक्शन गाईड क्या होती है तथा इसके उपयोग से किस तरह से न कि सिर्फ अच्छी मगर क्लाइंट की अपेक्षाओं से ज्यादा अच्छी सेवाएँ दी जा सकती हैं जिससे क्लाइंट का सेवाकर्ता के प्रति आदर व निष्ठा बढती है।

13.2 प्रशिक्षणार्थियों को सोचने के लिये कहें कि एक क्लाइंट आपके क्लीनिक में आया है। प्रशिक्षणार्थियों को ॲक्शन गाईड का फार्म (पृष्ठ क्र.84) खोलने को कहें/बताएँ कि कालम 1 से कुछ स्थितियाँ दी गयी हैं इन स्थितियों में क्लाइंट क्या अपेक्षा रखेगा तथा आप उनकी अपेक्षा से ज्यादा क्या–क्या कर सकते हैं, यह लिखें। इसके लिए 15 मिनट समय दें प्रशिक्षणार्थियों के जवाबों पर आधारित चर्चा करें। अन्त में प्रशिक्षक सारे बिन्दुओं को दिखाएँ तथा समझायें जो कि भरी हुए ॲक्शन गाईड में पृष्ठ क्र.84 पर दिया गया है। प्रशिक्षणार्थियों की शंकाओं का समाधान करें।

चरण–14	रिकार्ड कैसे सी०एम०डब्ल्यू० को व्यवसाय स्थापित करने में, चलाने तथा बढ़ाने में मददगार होते हैं	40 मिनट

14.1 प्रशिक्षणार्थियों को 4 समूह में बाँटे तथा सोचने के लिये कहें। उन्होंने सी०एम०डब्ल्यू० का कोर्स पूरा कर लिया है तथा प्रैक्टिस शुरू कर दी है। ऐसे में वे कौन–कौन से रिकार्ड रखना चाहेंगे और क्यों। 4 समूहों को उनके बिन्दुओं को बताने को कहें। इस दौरान अन्य समूहों को उन बिन्दुओं में कुछ जोड़ना है तो वे जोड़ सकते हैं।

14.2 समझाईये कि अब हम सी०एम०डब्ल्यू० द्वारा रिकार्ड रखने के महत्व पर चर्चा करेंगे। उन्हें पूछे तथा उनके जवाबों को नोट करें। संभावित जवाब हो सकते हैं: यह जानना कि कौन से तथा कितने क्लाइंट हैं, फॉलोअप की तारीख, स्टॉक की स्थिति आदि/ इससे सी०एम०डब्ल्यू० को, कौन सी बीमारी ज्यादा होती है, साल में ज्यादा कब होती है, किससे कितने पैसे लेने हैं आदि के बारे में जानकारी मिल सकती है।

14.3 प्रशिक्षणार्थियों को बतायें कि व्यवसाय योजना के अंतर्गत निम्नलिखित 3 रिकार्ड रखना अत्यावश्यक है।

1. पेशेन्ट रजिस्टर
2. स्टाक रजिस्टर
3. प्रिस्क्रिप्शन पैड

14.4 पेंशेन्ट रजिस्टर का फार्म प्रशिक्षणार्थियों को दिखाये तथा इसे कैसे भरा जाता है यह समझाये। इसी तरह से अन्य 2 रिकार्ड पर चर्चा करें।

14.5 5 प्रतिभागियों को पेशेंट रजिस्टर के रिक्त प्रपत्र (फार्म) दें। एक–एक 3 रोल प्ले करवाइये जिसमें एक प्रतिभागी सी०एम०डब्ल्यू० का रोल करेगी तथा दूसरी पेशेंट का। सी०एम०डब्ल्यू० का रोल करने वाली प्रतिभागी पेशेंट

की जानकारी सभी लोगों के सामने पूछेगी। इस दौरान अन्य सारे प्रतिभागियों से कहें कि रोल प्ले में पूछी गयी जानकारी वे उन्हें दिये गये रिक्त प्रपत्र में नोट करें। इस दौरान प्रशिक्षक भी यह जानकारी सावधानीपूर्वक उनके अपने प्रपत्र में नोट करें।

रोल प्ले के पश्चात किसी भी एक प्रतिभागी से कहें कि वह सामने आकर क्लास को बताऐं कि उसने क्या जानकारी नोट की है। प्रशिक्षक आवश्यकता पड़ने पर अतिरिक्त सूचनाऐं दें। जब प्रतिभागी एक–एक जानकारी का टुकड़ा पढ़ेंगे तो प्रशिक्षक अन्य सी0एम0डब्ल्यू0 से पूछें कि इस जानकारी को नोट करने से उन्हें क्या लाभ हो सकता है या इसका क्या महत्व है। प्रशिक्षक आवश्यकता पड़ने पर चित्रों को स्पष्ट करे तथा सुनिश्चित करे कि प्रतिभागियों को पेशेंट रजिस्टर का महत्व समझ में आया है।

14.6 समझाये कि स्टाक रजिस्टर किस तरह से स्टाक आऊट स्थिति आने से बचाता है तथा जीवनरक्षक चीजों का स्टाक हमेशा रखने में मदद करता है।

चरण–15	**व्यवसाय से पैसा कैसे आयेगाः सी0एम0डब्ल्यू0 के सेवाओं का मूल्य निर्धारण तथा शुल्क निश्चित करना**	45 मिनट

15.1 प्रशिक्षणार्थियों से पूछिये कि वे सी.एम.डब्ल्यू. कोर्स में क्यों आयी? संभावित जवाब निम्नलिखित हो सकते हैः–

– समुदाय की सेवा।
– पैसे कमाना।
– गरीबों की सेवा करना।
– देश की सेवा इत्यादि।

"पैसे कमाना" इस जवाब से आगे बढ़ते हुए प्रशिक्षणार्थियों को बतायें कि आपका प्राथमिक उद्देश्य है 'उत्तर प्रदेश देहातों में बसे हुये समुदाय जिन तक स्वास्थ्य सेवा नहीं पहुँच रही है, उन्हें उच्च कोटि की स्वास्थ्य सेवा उचित मूल्य पर उपलब्ध करना", मगर आपका व्यवसाय स्थापित करने तथा बढ़ाने के लिये तथा अपना परिवार चलाने हेतु पैसे की आवश्यकता भी होगी।

15.2 प्रशिक्षणार्थियों को बताये कि इसलिये उन्हें उनकी सेवाओं का शुल्क इस तरह से निश्चित करना होगा कि लोग उसे चुकाने की स्थिति में हों साथ ही आपको व्यवसाय बढ़ाने के लिये भी धन उपलब्ध होना चाहिए।

15.3 समझाईये कि सी0एम0डब्ल्यू0 जब-जब सेवायें देगी उसे साजोसामान के लिये धन लगाना तथा उसके लिए समय देना होगा। इसलिये सेवाओं का शुल्क निश्चित करते समय उन्हें 2 चीजों का ध्यान रखना होगा।

- साजोसामान पर लगाया हुआ धन/पैसा।
- व्यवसाय चलाते रहने के लिये अतिरिक्त धन।

15.4 विषयवस्तु के अंतर्गत चरण 15 पर टेबल 1 में दिये हुये कुछ उदाहरण उन्हें बतायें तथा समझायें कि साजोसामान पर किये खर्चे का हिसाब कैसे होता है।

15.5 अब टेबल 2 के कुछ उदाहरण दिखाकर समझाये कि सेवाओं का मूल्य किस तरह से निश्चित किया जाता है जिसमें साजोसामान का मूल्य तथा अतिरिक्त सेवा शुल्क शामिल होता है।

15.6 फिर से याद दिलाइये कि आपकी सेवाओं का शुल्क ऐसा हो जो अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से स्पर्धात्मक हो तथा लोगों के लिये उसे देना संभव हो।

चरण–16	विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं की अपेक्षित लाभार्थियों का अनुमान लगाना	1 घण्टा 30 मिनट

16.1 प्रशिक्षणार्थियों से पूछिये अगर उन्हें लगभग 1 महीने की अनुमानित आय का अंदाजा लगाना हो तो उन्हें कौन–कौन सी जानकारी की जरूरत होगी। संभावित जवाब हो सकते है– सेवाओं का शुल्क, क्लाइंट की संख्या, किस तरह के क्लाइंट आयेंगे इत्यादि।

16.2 समझायें कि अच्छा व्यवसाय बनाये रखने के लिये, सेवा प्रदाता को योजना बनाना जरूरी है कि विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं के लिये अंदाजन कितने लाभार्थी होंगे तथा उनमें से कितना हिसाब उस स्वास्थ्य प्रदाता के पास आ सकते हैं। बतायें कि इस सत्र में सीखेंगे कि एक सी0एम0डब्ल्यू0 किस तरह से अंदाजा लगा सकती है कि उनके पास विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं के लिये कितने क्लाइंट आ सकते हैं।

16.3 विषयवस्तु में चरण 16 के अंतर्गत उदाहरण से 'गर्भवती महिलाओं की संख्या' द्वारा समझाये कि इनकी अनुमानित संख्या किस तरह से जानी जा सकती है।

16.4 जरूरी हो तो एक और उदाहरण लेकर समझायें।

16.5 अब प्रशिक्षणार्थियों को अन्य सेवाओं के लाभार्थियों की संभावित संख्या का गणित करना लगाये/चरण 16 में दिये गये जनसंख्या संबंधित आँकड़े उन्हें उपलब्ध कराये।

16.6 प्रतिभागियों को 6 समूहों में विभाजित कीजिये। हर समूह को 3 सेवाओं के संभावित लाभार्थियों की संख्या का गणित करने को कहें। यह सेवाएं समूहों

को देते समय ध्यान रहे कि कम से कम एक सेवा ऐसी हो जिस पर अन्य कोई भी समूह कार्य करेगा।

उदाहरण के तौर पर:

समूह 1 – नवजात शिशुओं की संख्या, गर्भवती महिलाओं की संख्या, पांच साल से कम उम्र के बच्चों की संख्या

समूह 2 – प्रसवपूर्व सेवाओं के लिये महिलायें, ए0आर0आई0 केसेस, पांच साल से कम उम्र के बच्चों की संख्या

समूह 3 – ए0आर0आइ0 केसेस, प्रसव पश्चात महिलाएं, नवजात शिशुओं की संख्या

समूह 4 – प्रसव की संख्या, दस्त के केसेस, प्रसव पश्चात महिलाएं

समूह 5 – दस्त के केसेस, गर्भवती की संख्या, परिवार नियोजन लाभार्थियों की संख्या

समूह 6 – परिवार नियोजन लाभार्थी, सामान्य बीमारियाँ, प्रसव

30 मिनट तक ग्रुप का कार्य होने के पश्चात, प्रत्येक समूह को उनके निष्कर्ष बताने को कहें। अगर आपको किसी समूह से किसी एक सेवा के लाभार्थियों का सही अनुमान मिलता है तो अन्य समूहों से उसे न दोहराने को कहें। प्रशिक्षक यह सुनिश्चित करे कि सारे गणित सही तरह से किये गये हैं तथा प्रतिभागियों को यह प्रक्रिया पूरी तरह से समझ में आयी है। इसे दोबारा तब भी सुनिश्चित किया जा सकता है जब प्रतिभागी 'मूल्यांकन अभ्यास' में दिये गये अभ्यास प्रश्नों को हल करेगी जिसमें 2500 की जनसंख्या में विभिन्न सेवाओं के लाभार्थियों का अनुमान लगाना है।

16.7 अंत में प्रशिक्षक विषयवस्तु के चरण 16 में दिये हुये उदाहरण तथा आँकड़े प्रशिक्षणार्थियों को बतायें/प्रशिक्षणार्थियों की शंकाओं का समाधान करें।

चरण 17	सी0एम0डब्ल्यू0 यह कैसे पता करेगी कि वह घाटे में है या मुनाफे में?	1 घंटा

17.1 सी0एम0डब्ल्यू0 से इस बारे में सोचने को कहें कि व्यवसाय में वे घाटे में है या मुनाफे में, यह जानना उनके लिए क्यों ज़रूरी है? सी0एम0डब्ल्यू0 के सुझाव/जवाबों की सूची बना लें और चर्चा करें कि यद्यपि एक सी0एम0डब्ल्यू0 के रूप में सामुदायिक सेवा करना उनका दायित्व ज़रूर है परन्तु इस प्रक्रिया में जीविकोपार्जन के लिए पैसा कमाने की उन्हें ज़रूरत होगी और संभवतः,एक सी0एम0डब्ल्यू0 के तौर पर वे अपना व्यवसाय भी बढ़ाना चाहेंगी। इसलिए सी0एम0डब्ल्यू0 को अपने खर्चों पर नज़र रखना ज़रूरी होगा। बताएं कि इसकी प्रक्रिया बड़ी सरल है और रिकॉर्ड के माध्यम से इसे किया जा सकता है।

17.2 रिकॉर्ड रखने के लिए इस्तेमाल में लाये जाने वाले फ़ॉरमेट की एक कॉपी दिखाएं **(विषयवस्तु भाग के चरण 17 को देखें)**। ट्रेनर कृपया नमूने का फ़ॉरमेट फ़्लिपचार्ट पर बनाकर एक बिन्दु को स्पश्ट करें और रिकॉर्ड करना बताएं। ट्रेनीज़ के सभी प्रश्नों के उत्तर दें।

17.3 अब एक सरल अभ्यास करते हुए बड़े समूह को चार छोटे समूहों में बांटें। ट्रेनीज़ को चार विभिन्न रंगों नारंगी, लाल, हरा एवं नीला बारी बारी से बोलने को कहें। अब जिस किसी ने भी एक खास रंग बोला हो, उनको एक समूह बनाने को कहें और इसी तरह से चारों रंग के आधार पर चार समूह बांट दें। इसके बाद केस स्टडी की एक कॉपी चारों समूहों को दिखाएं **(केस स्टडी के लिए परिशिष्ट 2 देखें)**। केस स्टडी 1 दो समूहों को दें और केस स्टडी 2 दूसरे दो समूहों को। दोनों ही समूहों से केस स्टडी के अंत में दिए सवालों के जवाब चर्चा करते हुए देने को कहें। प्रत्येक समूह को एक चार्ट और मार्कर दें। 20 मिनट में यह अभ्यास पूरा करने को कहें। ट्रेनर सभी समूहों से एक प्रस्तुतकर्ता की पहचान करने को कहे जो कि समूह कार्य की प्रस्तुति बड़े समूह के सामने करेगी। प्रत्येक

प्रस्तुति के बाद दूसरे समूह के ट्रेनीज़ से कहें कि अगर कुछ छूट गया हो तो जोड़ें। अन्यथा, संक्षेपण करते हुए यह बताएं कि प्रत्येक व्यक्ति को इसी तरह का रिकॉर्ड रखना होगा यह जानने के लिए कि खर्च की स्थिति क्या है।

चरण 18	**समुदाय में स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री से पैसा कमाने की प्रक्रिया पर एक परिचय**	**30 मिनट**

18.1 ट्रेनर फ़्लिपचार्ट बोर्ड पर एक कार्ड लगाएं जिसमें "पैसा कमाने की प्रक्रिया" षब्द बड़े अक्षरों में लिखा है। अब ट्रेनीज़ से पूछें कि पैसा कमाने की प्रक्रिया षब्द से वे क्या समझती हैं । ट्रेनीज़ के जवाब को सूचीबद्ध करें। जब लगे कि ट्रेनीज़ इस षब्द का मतलब समझ चुकी हैं तब उनसे समुदाय के स्तर पर स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के माध्यम से पैसा कमाने की प्रक्रिया की परिकल्पना के बारे में बताएं **(विषयवस्तु भाग के चरण 18 को देखें)**। अब इस बात पर चर्चा करें कि चूंकि सी0एम0डब्ल्यू0 समुदाय के स्तर पर प्रजनन एवं बाल स्वास्थ्य की सेवाएं उपलब्ध कराने का कार्य करेंगी इसलिए उनके लिए सामाजिक एवं व्यावसायिक विपणन प्रणाली द्वारा उपलब्ध गर्भनिरोध एवं दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों के बारे में जानना आवश्यक है। **चर्चा के दौरान निम्नलिखित जवाब सामने आने चाहिए: गर्भनिरोधक विधियां – कॉन्डोम, खाने वाली गर्भनिरोधक गोलियां एवं गर्भनिरोधक सुई, ओ.आर. एस., डिस्पोज़ेबल डिलीवरी किट, आयरन फोलिक गोलियां, सैनिटरी नैपकिन, टेटनेस टॉक्साइड वेक्सिन, सेफ ड्रिंकिंग वाटर किट, डेटॉल/सेवलॉन इत्यादि।** यह स्पश्ट करें कि सामाजिक एवं व्यावसायिक विपणन उत्पादों की बिक्री से उन्हें मुनाफ़ा कमाने का मौका मिलेगा। अब इस बात पर चर्चा करें कि चूंकि सी0एम0डब्ल्यू0 अपनी निजी क्लिनिक खोलेंगी इसलिए उनके लिए विपणन की रणनीतियों को जानना ज़रूरी है। यह भी स्पश्ट करें कि स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय को बढ़ाने में किस तरह मददगार साबित होगी। ***(विषयवस्तु भाग के चरण 18 को देखें)***

चरण 19	स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के माध्यम से किस तरह सी0एम0डब्ल्यू0 पैसा कैसे कमा सकती है?	1 घंटा क्लासरूम 2 घंटे प्रैक्टिकम

19.1 ट्रेनीज़ से पूछें कि वे कौन से चरण हैं जो समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया स्थापित करने से जुड़े हैं। अब पूछें कि इन चरणों के बारे में उनके दिमाग में कोई विचार आ रहे हैं। ट्रेनीज़ से जो भी सुझाव/जवाब आएं, उन्हें सूचीबद्ध कर लें।

19.2 ट्रेनीज़ को अब संक्षिप्त रूप में बताएं कि पैसा कमाने की प्रक्रिया स्थापित करने के चरणों को स्पश्ट करने हेतु एक रोल–प्ले किया जाएगा। ट्रेनर बड़े समूह के 10 ट्रेनीज़ को आगे आने को कहें। ट्रेनर जितने भी ट्रेनीज़ 'रोल–प्ले' कर रहे हैं, उनको समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया स्थापित करने के लिए 'सीखने की गाइड' की एक प्रति उपलब्ध कराएं। जो भी ट्रेनीज़ 'रोल–प्ले' में हिस्सा ले रहे हैं, उन्हें संक्षेप में उनके रोल के बारे में बताएं। अन्य ट्रेनीज़ को रोल–प्ले का निरीक्षण करने को कहें। एक ट्रेनी सी0एम0डब्ल्यू0 बनेगी, दूसरी ट्रेनी थोक विक्रेता और बाकी की सभी ट्रेनीज़ समुदाय के लक्ष्य दंपति की भूमिका अदा करेंगी। ट्रेनर को सी0एम0डब्ल्यू0 की भूमिका निभाने वाली ट्रेनी को उसकी भूमिका के बारे में स्पष्ट रूप से बताना चाहिए। उसे 'सीखने की गाइड' की एक प्रति देकर **(समुदाय में स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के माध्यम से पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने संबंधी गाइड का परिशिष्ट–1 देखें)** थोड़ी देर गाइड से परिचित होने का समय दें। रोल–प्ले के बाद ट्रेनीज़ को धन्यवाद दें। जो ट्रेनीज़ रोल–प्ले का अवलोकन कर रही थीं उन्हें सीखने की गाइड के मुताबिक विचार व्यक्त करने को कहें और उनसे यह बताने को कहें कि सीखने की गाइड के मुताबिक किन बिन्दुओं को बताया गया और कौन से बिन्दु छोड़ दिए गए। जो भी बिन्दु छोड़ दिए गए थे, ट्रेनर उन्हें समझाते हुए सत्र को समाप्त करें। **(विषयवस्तु भाग के चरण 19 को देखें)।**

19.3 अब समुदाय में पैसा कमाने की व्यवस्था स्थापित करने हेतु लक्ष्य दंपति की पहचान और उनकी सूची तैयार करने के महत्व पर चर्चा करें। गर्भनिरोधकों की चाहत को बनाए रखने के लिए हमेशा नियमित और गुणवत्तापूर्ण सेवाएं देना ज़रूरी होता है, इसके महत्व पर भी चर्चा करें।

19.4 प्रशिक्षण से पूर्व, किसी थोक विक्रेता के पास जाकर मुलाकात करें या उसके सत्र में आने का इंतजाम करें। ट्रेनीज़ को चार उप–समूहों में बांटें तथा उन्हें पैसा कमाने के उपाय से परिचित होने के लिए सीखने की गाइड को पढ़ने दें। **(परिशिष्ट 1 को रेफ़र करें)** अब ट्रेनीज़ के साथ चर्चा करें कि जब वह थोक विक्रेता के पास जायें तब किस तरह से बातचीत करें तथा उनके उत्पादों का किस प्रकार से अपने क्लिनिक में प्रबंध करें। इसके पश्चात ट्रेनीज़ को 4 के समूह में स्थानीय दवाई बेचने वाले (केमिस्ट) के पास जाने को कहें तथा केमिस्ट से गोली, निरोध और ओ.आर. एस. जैसे उत्पादों के सामाजिक तथा व्यावसायिक विपणन के फ़ायदे तथा नुकसान पर चर्चा करने को कहें। ऐसा करने से पहले ट्रेनीज़ (सी0एम0डब्ल्यू0) को मार्गदर्शन प्रदान करें कि वे केमिस्ट को अपना परिचय किस प्रकार से देंगी तथा उनके इस प्रकार से मिलकर चर्चा करने के क्या उद्देश्य हैं उसे भी स्पष्ट करेंगी। इसके तीन दिनों के बाद उन्हें सत्र की शुरुआत में वहां से प्राप्त जानकारियों को बताने को कहें।

चरण–20	**सी0एम0डब्ल्यू0 को प्रशिक्षण पश्चात उनके कार्यकुशलता / गुणवत्ता पर कौन बतायेगा**	**30 मिनट**

20.1 प्रशिक्षणार्थियों को बतायें कि 18 महीनों का प्रशिक्षण पूरा करके जब गावों में वापस लौटेगी तब वे अकेले होगें। उनका पर्यवेक्षण करने वाला कोई नहीं होगा, सिर्फ पहले 3 महीनों में स्वास्थ्य विभाग के शासकीय कर्मचारी उन्हें कुछ मदद करेंगे। मगर सी0एम0डब्ल्यू0 को ऐसी व्यवस्था की जरूरत

होगी जो उन्हें उनके सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में समय–समय पर बता इसके ताकि वे अपनी सेवाओं में निरंतर सुधार ला सके।

20.2 प्रशिक्षणार्थियों से पूछे क्या वे ऐसी किसी व्यवस्था के बारे में सोच सकते हैं जो उन्हें प्रशिक्षण पश्चात मदद करेगा व उनकी सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में बताता रहेगा।

20.3 प्रशिक्षणार्थियों से कहें कि ऐसी कुछ व्यवस्थायें हो सकती हैं अगर वे उनका इस्तेमाल करना चाहती है।

20.4 क्लाइंट से किस तरह से सुविधाओं की गुणवत्ता के बारे में जाना जा सकता है इस बारे में बतायें। बतायें कि सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें क्लाइंट की जरूरत अनुसार होनी चाहिए इसलिये इसके बारे में क्लाइंट से अच्छा कोई और नहीं बता सकता। इसलिये अपनी सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में जानने का यह सर्वोत्तम तरीका है।

20.5 बतायें कि सी0एम0डब्ल्यू0 को उनके क्लाइंट से उनके स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में जानकर/सुनकर अपनी स्वास्थ्य सेवाओं में निरंतर सुधार लाना आवश्यक है। याद दिलाइये कि "स्वास्थ्य सेवाओं से समाधानी क्लाइंट" ही उनकी सेवाओं का प्रचार–प्रसार करेंगे।

20.6 याद दिलाईये कि 'सीखने की गाईड' वाली 'चेकलिस्ट' का प्रयोग कर सी0एम0डब्ल्यू0 अपनी सेवाओं को जाँच सकते हैं तथा सुधार कर सकते हैं। इसे स्वयं पर्यवेक्षण कहा जा सकता है।

20.7 सुझाईये कि अगर सी0एम0डब्ल्यू0 जो कि एक तहसील से है साथ आकर संगठन बना सकते हैं। ऐसे संगठन में शामिल सी0एम0डब्ल्यू0 2–3 महीने में एक साथ मिलकर अपने अच्छे–बुरे अनुभव बता सकते हैं तथा एक–दूसरे की मदद कर सकते हैं तथा समस्याओं का समाधान कर सकती है।

विषयवस्तु

व्यवस्था एवं व्यवसाय के कौशल

चरण 1: कम्यूनिटी मिडवाइफ के लिए व्यवस्था एवं व्यवसाय के कौशल का महत्व

कम्यूनिटी मिडवाइफ के लिए व्यवस्था एवं व्यवसाय के सामान्य कौशल को जानना क्यों ज़रूरी है?

आपने अपने जीवन का पूरा 18 महीना सी0एम0डब्ल्यू0 प्रशिक्षण में बिताया है जिसमें स्वास्थ्य संबंधी ज्ञान और सेवा उपलब्ध कराने के कौशलों का विकास हुआ है। अब आप अपने गांव वापस जाकर एक अच्छा व्यवसाय स्थापित कर सकेंगी, अपना नाम कमा सकेंगी, विश्वसनीयता और बेशक, पैसा भी कमा सकेंगी। भविष्य में, आप अपने व्यवसाय को कायम रखना चाहेंगी और इसे विकसित भी करना चाहेंगी।

आपको अपने गांव में इन परिस्थितियों का सामना करना पड़ सकता है:

- लोग आपको रातों–रात स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में स्वीकार न करें।
- आपके गांव में या आसपास कुछ दूसरे सेवा प्रदाता होंगे – देशी चिकित्सा पद्धति के डॉक्टर (आई.एस.एम.पी.), प्रशिक्षित दाई (टी.बी.ए.), सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता (सी.बी.डी.) और यहां तक कि एम.बी.बी.एस. डॉक्टर – जिनसे कि क्लाइंट के लिए आपकी होड़ हो सकती है।
- इस क्रम में आपको क्लिनिक खोलने के लिए पूंजी की कमी, अच्छी जगह की कमी, आवश्यक वस्तुओं की खरीद इत्यादि जैसे संसाधनों की समस्या का सामना करना पड़ सकता है।

इसलिए इन कठिनाइयों से निपटने के लिए और अपना व्यवसाय स्थापित करने, चलाने और जारी रखने के लिए कुछ आसान और सरल उपायों को जानना होगा।

इस अध्याय के निम्नलिखित भाग में अच्छा व्यवसाय स्थापित करने के लिए कुछ महत्वपूर्ण जानकारियां दी गई हैं।

चरण 2 : सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय व्यवस्थापन संबंधित अनुसंधान की पृष्ठभूमि

प्राईम इंट्राह के तकनीकी सहयोग से सिफ्सा, उत्तर प्रदेश में सी0एम0डब्ल्यू0 का कोर्स करा रही है। इस कोर्स को सफलतापूर्वक उत्तीर्ण करने वाली सी0एम0डब्ल्यू0 एक निजी स्वास्थ्य व्यवसायी होंगी जो प्रदेश के पिछड़े इलाकों में स्वास्थ्य सेवायें प्रदान करेगी। यह प्रशिक्षण फिलहाल 4 जिलों में जारी है जिसमें 214 सी0एम0डब्ल्यू0 प्रशिक्षण पा रही है। यह चार जिले हैं सीतापुर, मेरठ, वाराणसी तथा आगरा। प्रशिक्षण पश्चात यह सी0एम0डब्ल्यू0 अपने गावों में निजी क्लिनिक खोलकर स्वास्थ्य सेवायें उचित मूल्य पर उपलब्ध करायेगी।

अनुसंधान की पृष्ठभूमिः

इस अनुसंधान का उद्देश्य था सी0एम0डब्ल्यू0 के लिये व्यवसाय कार्य योजना कैसे बनायें? इस उद्देश्य से यह अनुसंधान उन्हीं जिलों में किया गया जहाँ सी0एम0डब्ल्यू0 परियोजना चल रही है। यह अनुसंधान 2 चरणों में किया गया है:–

पहले चरण में, संख्यात्मक अनुसंधान किया गया जिससे समुदाय की स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति आचरण के बारे में जानकारी ली गयी। यह जानकारी जिन स्वास्थ्य सेवाओं के लिये ली गयी उसमें शामिल है:– प्रजनन स्वास्थ्य, गर्भावस्था के दौरान, गर्भावस्था–पूर्व व पश्चात देखभाल, बच्चों से संबंधित सेवायें, परिवार नियोजन आदि। इस जानकारी पर आधारित व्यवसाय कार्य योजना बनायी गयी।

जानकारी लेते समय समुदाय के निम्नलिखित के साथ गुटों में बातचीत की गयीः–

- नवविवाहित दंपति जिनमें महिला की उम्र 18–35 वर्ष के मध्य है तथा कम से कम 1 बच्चा जिसकी उम्र 2 साल सें कम हो।
- इन महिलाओं के पति
- दम्पति जिनमें महिला की उम्र 18–35 वर्ष के मध्य, 2 साल से कम उम्र का कम से कम एक बच्चा हो, ऐसी महिलाओं की सास।
- गावों में उपलब्ध विभिन्न स्वास्थ्य सेवा प्रदाता।
- गाँव के नेता।
- ए.एन.एम.

अनुसंधान का दूसरा चरण, गुणात्मक जानकारी के लिये उन्हें किया गया। पहले चरण में जो संख्यात्मक जानकारी ली गयी उस पर आधारित एक नमूना व्यवसाय कार्ययोजना बनायी गयी थी। गुणात्मक जानकारी के आधार पर इस कार्ययोजना में सुरक्षा सुधार किये गये।

संख्यात्मक जानकारी पहले चरण के दौरान निम्नलिखित पर प्राप्त की गयी।

– सामान्य बीमारियाँ।
– प्रजनन स्वास्थ्य से संबंधित समस्याएँ।
– प्रसव के दौरान देखभाल तथा खतरे।
– प्रसवपूर्व/प्रसवपश्चात देखभाल तथा खतरे।
– बच्चों में स्वास्थ्य समस्याएँ।
– परिवार कल्याण सेवायें।

चरण–3: सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्यक्षेत्र की स्थिति–गाँवों की स्थिति, परिवारों की स्थिति तथा अन्य स्वास्थ्य प्रदाताओं के बारे में जानकारी

सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्यक्षेत्र का वातावरण:

गावों तथा परिवारों की जानकारी, अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के बारे में जानकारी एक सी0एम0डब्ल्यू0 को उसके कार्यक्षेत्र का वातावरण जानना क्यों जरूरी है?

18 महीने कोर्स पूरा करने के पश्चात सी0एम0डब्ल्यू0 अपने गाँव लौटेगी तथा निजी व्यवसाय शुरू करेंगी। किसी भी अन्य व्यवसाय की तरह ही सी0एम0डब्ल्यू0 को भी उनके आसपास के वातावरण में कौन क्लाइंट हैं, वे कितने हैं, क्या उनमें कोई और छोटे समूह हैं, इन क्लाइंट्स की अपेक्षायें क्या है, उनकी सेवाओं का मूल्य/शुल्क क्या हो, अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता कितना मूल्य/शुल्क लेते हैं आदि जानना अत्यावश्यक है। वातावरण का हिस्सा होने की वजह से सी0एम0डब्ल्यू0 को समुदाय के बारे में पूरी जानकारी होना आवश्यक है क्योंकि इससे ही उनके क्लाइंट्स निकल आयेंगे। इसलिये सी0एम0डब्ल्यू0 को समुदाय/गावों के लोगों की अपेक्षायें, उनके क्रय क्षमता के बारे में पता होना आवश्यक है। साथ ही उन्हें ये भी पता होना चाहिए कि आस–पास अन्य कौन से तथा कितने अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता हैं ताकि वे उनसे या तो साझीदारी कर सकें या प्रतिस्पर्धा कर सकें।

परिवारों के बारे में जानकारी

इस भाग में हम चर्चा करेंगे कि परियोजना के जिलों में परिवारों की क्या स्थिति है तथा ऐसी महिलायें जो विवाहित है, 18–35 साल उम्र की है तथा जिनके कम से कम 2 बच्चे जिनमें से एक 2 साल से कम उम्र का है उनकी पृष्ट भूमि क्या है। निम्नलिखित जानकारी अनुसंधान के दौरान उ.प्र. के 2 जिले जहाँ सी0एम0डब्ल्यू0 प्रोजेक्ट चलाया जा रहा है वहाँ से प्राप्त हुयी है।

महिलाओं की स्थितिः

इस जानकारी में महिलाओं की उम्र शिक्षा तथा व्यवसायिक स्थिति शामिल हैः–

यह जानकारी जानबूझ कर उन महिलाओं से प्राप्त की गयी जो–

- विवाहित हैं।
- उम्र 18–35 साल के बीच है।
- कम से कम 1 बच्चा जिसकी उम्र 2 साल से कम है।

इसका कारण यह है कि इस तरह की महिलाओं के प्रसव या प्रजनन स्वास्थ्य संबंधी सेवाएँ सी0एम0डब्ल्यू0 से लेने की अधिक संभावना है।

बच्चों की संख्याः

- परिवार में औसत बच्चों की संख्या –3
- सबसे छोटे बच्चे की औसत उम्र– 10 महीने

शिक्षा का स्तरः

- 68 प्रतिशत महिलाएँ कभी स्कूल नहीं गयी।
- 3 प्रतिशत स्कूल गयी मगर प्राइमरी से अधिक पढ़ नहीं पायीं।
- सिर्फ 10 प्रतिशत ने प्राईमरी शिक्षा पूरी की।
- अन्य 10 प्रतिशत ने माध्यमिक शिक्षा पूरी की।
- 9 प्रतिशत हाईस्कूल या अधिक पढ़ी हैं।

संक्षेप में सी0एम0डब्ल्यू0 का ज्यादातर अशिक्षित या कम शिक्षित महिलाओं से पाला पड़ेगा। इस पृष्ठभूमि पर उन्हें अंतर वैयक्तिक संवाद में कुशल होना आवश्यक होगा।

महिलाओं का व्यवसाय/कामकाजी दर्जा/स्थिति

- 97 प्रतिशत महिलायें घर के काम के अलावा अन्य काम नहीं करती।
- 2 प्रतिशत महिलायें अकुशल मजदूर के तौर पर काम करती हैं।
- अन्य 1 प्रतिशत महिलायें घर के खेतों में या कुशल मजदूर के तौर पर काम करती हैं।

जाति तथा धर्मः–

- 92 प्रतिशत परिवार हिन्दू हैं।
- 8 प्रतिशत परिवार मुस्लिम हैं।
- लगभग आधे परिवार ऊँची या मध्यम जाति के हैं।
- अन्य आधे परिवार पिछड़ी जातियों से हैं।

महिलाओं के पतियों से संबंधित जानकारीः–

- 27 प्रतिशत कभी भी स्कूल नहीं गये हैं।
- 37 प्रतिशत ने प्राईमरी स्कूल पूरी की है।
- 15 प्रतिशत ने मिडल स्कूल पूरी की है।
- 4 प्रतिशत ऐसे हैं जो स्कूल गये परन्तु प्राईमरी भी पूरी न कर पायें।
- 42 प्रतिशत खेतों में काम करते हैं।
- 31 प्रतिशत अकुशल मज़दूर हैं।
- 25 प्रतिशत कुशल मजदूर हैं।

परिवारों की वित्तीय स्थितिः–

- 64 प्रतिशत परिवारों के पास अपनी खेती है।
- 37 प्रतिशत परिवारों के पास सिंचाई वाली जमीन है।
- 92 प्रतिशत के पास खुद का घर है।
- परिवारों की औसतन आमदनी रू. 1495.00 प्रति माह है। (रू. 1746 से 1012 के बीच)।

सारांशः–

परिवारों की सामान्य जानकारी से यह पता चलता है कि ज्यादातर महिलायें अशिक्षित या अर्धशिक्षित हैं तथा समुदाय का एक बड़ा हिस्सा पिछड़ी जातियों से आता है। इससे यह भी पता चलता है कि गावों के 1/3 परिवार भूमिहीन है तथा इनकी अनुमानित मासिक आय रू. 1500/– के आस–पास है। यह सारा महत्त्वपूर्ण तथ्य व्यवसाय कार्ययोजना बनाते समय उपयोग में लाये गये हैं।

गाँवों की जानकारीः–

यह जानकारी सिर्फ आगरा तथा मेरठ जिलों के 20 गावों से गुणात्मक जानकारी लेते समय प्राप्त की गयी है। इस जानकारी का उपयोग व्यवसाय कार्य–योजना के प्रचार–प्रसार का माडल बनाने के दौरान किया गया है। गावों की संक्षेप में जानकारी निम्नवत हैः–

- गावों की औसतन जनसंख्या 1750 के आस–पास है।
- गावों में औसतन 350 के आस–पास परिवार रहते हैं।
- लगभग 50 प्रतिशत जनसंख्या पिछड़ी जातियों से है।
- लगभग 60 प्रतिशत परिवारों के पास अपनी जमीन है।
- पीने के पानी का मुख्य श्रोत हैन्डपम्प है।
- गावों में औसतन 5 ट्रैक्टर हैं।
- गावों से प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र औसतन 3.5 कि.मी. की दूरी पर स्थित है।
- गावों से दवाई की दुकान औसतन 2.5 कि.मी. पर स्थित है।
- 35 प्रतिशत गावों में गैर सरकारी संगठन कार्यरत है।

स्वास्थ्य, अन्य सेवा प्रदाता

परिचयः–

सेवा में उपलब्ध अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की जानकारी आगरा तथा वाराणसी जिलों से प्राप्त की गयी है। इस जानकारी से समुदाय की स्वास्थ्य विषयक जरूरतों की जानकारी प्राप्त करने की कोशिश की गयी है।

अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता जिनकी जानकारी प्राप्त की गयी है:–

1. ओझा
2. दाई
3. झोला छाप डाक्टर
4. आर.एम.पी.
5. आई.एस.एम.पी. (आयुर्वेद / होम्योपैथ / यूनानी / सिद्ध)
6. एम.बी.बी.एस. डाक्टर्स

जिलों के 20 गावों से प्राप्त जानकारी

- 20 गावों में कुल मिलाकर 64 स्वास्थ्य सेवा प्रदाता पाये गये। (औसत 3.2 सेवा प्रदाता प्रति गाँव)
- ऐसे 3 गाँव पाये गये जिनमे एक भी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता नहीं पाया गया।
- गावों में एम.बी.बी.एस. डॉक्टर भी पाये गये।
- अन्य सभी गावों में स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के बारे में लगभग एक सी स्थितियाँ थी।
- दाईयों के अलावा अन्य सभी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता पुरूष थे।

इन स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से बातचीत करने के पश्चात निम्नलिखित जानकारी प्राप्त हुई :

झोलाछाप:

- नीम हकीम, जिन्हें ज्यादातर झोलाछाप के नाम से जाना जाता है वे हर गाँव में पाये गये। वे इण्टरमीडिएट या उससे कम शिक्षित हैं।
- वे ज्यादातर आई.एम.एम.पी. या एम.बी.बी.एस. डाक्टर के सहायक है।
- उनकी स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में जानकारी छिछली है तथा वे ज्यादातर सामान्य बीमारियों का उपचार करते हैं, जैसे– बुखार, खाँसी, जुकाम, सिरदर्द, कटना, जलना, आदि।
- उनमें से कुछ प्राथमिक उपचार भी देते हैं।

- ज्यादातर खुद ही दवा भी देते हैं तथा उनके लिये 10–20 रूपये शुल्क लेते हैं।

कुछ सामाजिक तथ्यः–

- झोलाछाप डाक्टर का समुदाय मे विशिष्ट स्थान है।
- ज्यादातर लोग ये भी जानते हैं कि झोलाछाप नीम हकीम है फिर भी वे लोकप्रिय हैं। क्योंकि वे ऐसे गावों में सेवायें देते हैं जहाँ अन्य स्वास्थ्य सेवायें नहीं पहुँच पाती, लोग उन्हें आदर देते हैं।
- जब वे कोई बीमारी ठीक नहीं कर पाते हैं तो ऐसे क्लाइंट्स को उच्च सेवाओं के लिये अन्य डॉक्टरों के पास भेजते हैं।

आई.एस.एम.पी.:–

- आई.एस.एम.पी. तथा आर.एम.पी. डाक्टर्स, एम.बी.बी.एस. डाक्टर्स के बाद दूसरे दर्जे के डॉक्टर माने जाते हैं तथा सम्मान पाते हैं।
- ज्यादातर गॉव वाले इन्हें नाम से जानते है।
- लोग उन्हें लगभग विशेषज्ञ समझते हैं तथा उनपर गाढ़ा विश्वास करते हैं। गावों में उनके क्लीनिक होते हैं वे वहाँ ज्यादातर उससे जुड़ी दवाई की दुकान भी होती है।
- वे उनकी सेवायें/सलाह का औसतन रू. 30/– शुल्क लेते हैं। जब वे गम्भीर बीमारियों के क्लाइंट्स को अन्य उच्च डॉक्टर के पास या अस्पताल में भेजते हैं तो बदले में कमीशन पाते हैं।

दाईयाँः–

- ज्यादातर दाईयों ने कभी न कभी प्रशिक्षण प्राप्त किया है।
- ज्यादातर दाईयाँ अशिक्षित हैं मगर अपने अनुभवों के आधार पर उन्होंने समाज में अपना स्थान बनाया है।
- वे प्रसव कराने की प्रक्रिया में सम्मिलित होती हैं।
- ज्यादातर दाईयाँ नाल काटती हैं तथा प्रसव की जगह की सफाई करती है।

- वे ज्यादातर पिछड़ी जातियों से होती हैं। ऊँची जातियों के परिवार दाईयों से प्रसव नहीं कराते हैं मगर उनसे बच्चे के नाल काटने तथा प्रसव के स्थान की सफाई करवाते हैं। मगर पिछड़ी जातियों के परिवार दाईयों से प्रसव भी कराते हैं।
- परिवारों की आर्थिक स्थिति के अनुसार दाईयाँ रू. 50/– से 100/– प्रति प्रसव पाती है।
- दाईयों को पैसे के अलावा अनाज भी दिया जाता है। प्रसव के पश्चात दाईयों को इनाम देने का गावों में रिवाज है। कभी–कभी प्रसव न करने पर भी जब जच्चा–बच्चा गाँव लौट आते हैं तो दाईयाँ ईनाम पाती हैं।

सी0एम0डब्ल्यू0 के लिये महत्वपूर्ण बातें:–

झोलाछाप सेवा प्रदाताओं से चर्चा के दौरान उनका सुझाव था कि सी0एम0डब्ल्यू0 प्रसव की सेवाओं के बारे में दाइयों से समझौता कर लें अन्यथा उन्हें गावों में स्थापित होने में मुश्किलें आ सकती हैं। ऐसी स्थितियों में उन्होंने सुझाया कि सी0एम0डब्ल्यू0 प्रसव कर सकती है तथा दाईयाँ नाल काट सकती हैं।

ए.एन.एम.:–

- ए.एन.एम. अधिकतर गर्भवती महिला तथा बच्चों का टीकाकरण तथा महिलाओं को आई.एफ.ए. गोलियाँ बाँटने का कार्य करती हैं।
- वे अन्य बीमारियों के उपचार को अधिकतर टाल जाती हैं तथा प्रसव में मदद भी यदाकदा ही करती हैं।
- गाँवों के महिलायें कभी–कभी उनसे प्रजनन स्वास्थ्य सेवाओं के लिये संपर्क करती हैं।
- गावों में जातियों के विभाजन के कारण ए.एन.एम. को अलग–अलग जगहों पर टीकाकरण शिविर लगाने पड़ते हैं।
- सेवायें देते समय सी0एम0डब्ल्यू0 को जातियों के विभाजन का विशेष खयाल रखना पड़ता है।

चरण–4: सी0एम0डब्ल्यू0 के कार्यक्षेत्र का वातावरण:– समुदाय के स्वास्थ्य का स्तर/स्थिति, समुदाय का स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति आचरण।

परिचय:–

एक वास्तविक व्यवसाय कार्ययोजना बनाने के लिये समुदाय का स्वास्थ्य सेवाओं को प्राप्त करने के प्रति क्या आचरण है यह जानना जरूरी है। इसलिये विभिन्न बीमारियों का स्तर, उसके बुरे परिणाम आदि का शास्त्रोवत विश्लेषण करना अतिआवश्यक है खासकर महिला तथा बच्चों में क्योंकि वे अधिकतर सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें लेंगे। साथ ही इन बीमारियों का उपचार, स्वास्थ्य सेवा प्रदाता का चुनाव तथा विभिन्न सेवाओं का मूल्य आदि जानकारी भी होना आवश्यक है। इस चरण में हम प्राईम द्वारा कराये गये अनुसंधान से प्राप्त जानकारी देखेंगे। यह जानकारी दो सी0एम0डब्ल्यू0 परियोजना जिलों से निम्न स्वास्थ्य समस्याओं पर प्राप्त की गयी है।

- सामान्य बीमारियाँ
- प्रजनन स्वास्थ्य से संबंधित समस्यायें
- गर्भावस्था में देखभाल तथा समस्यायें
- प्रसव के दौरान देखभाल तथा समस्यायें
- बच्चों के स्वास्थ्य की देखभाल
- परिवार नियोजन

सामान्य बीमारियाँ:–

अनुसंधान के दौरान 73 प्रतिशत लोगों ने कहा कि पिछले महीनों में वे कम से कम एक बार बीमार पड़े हैं। उनमें से 79 बुखार, 57 सर्दी जुकाम, 48 सिरदर्द तथा 38 प्रतिशत लोगों को शरीर में दर्द की शिकायत रही है।

स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति आचरण:–

- महिलाएँ ज्यादातर घर की बनी दवाई जैसे अदरक की चाय, दूध पर निर्भर रही, उन्हें लगता है शरीर को गर्माहट की जरूरत है।
- 79 प्रतिशत ने कहा कि किसी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास जाने से पहले वे कम से कम 2 दिनों तक घर की दवाई खाकर देखती है।
- जब वे स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास जायेंगे तो स्थानीय सेवा प्रदाता उनकी पहली पसंद होगी तथा अगर उनसे काम नहीं बना तो लगभग आधे गाँव के बाहर के स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास जायेंगे।
- लगभग 86 प्रतिशत महिलाएँ कभी न कभी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के क्लीनिक गयी है मगर 8 प्रतिशत महिलाओं को सेवा प्रदाताओं ने घर आकर भी सेवायें प्रदान की।
- वे महिलाएँ जिन्होंने बीमारी के पहले 2–3 दिनों में उपचार लिये उनमें से 84 प्रतिशत स्थानीय सेवा प्रदाता के पास गयी जब कि 73 प्रतिशत बाहरी सेवा प्रदाताओं के पास गयी।
- 54 प्रतिशत महिलाओं ने कहा कि वे सेवा प्रदाता चुनते समय उसके कौशल पर विशेष ध्यान देती है। अन्य 36 प्रतिशत महिलाएँ सेवा प्रदाता चुनते समय कौन आसानी से उपलब्ध है इस पर ध्यान देती है।
- सेवा प्रदाता के पास जाना या किस सेवा प्रदाता के पास जाना इसका निर्णय ज्यादातर पति ही लेते हैं (58 प्रतिशत)।

सेवाओं का मूल्य शुल्क देने के प्रति रूझान:–

- 86 प्रतिशत महिलाओं ने कहा, वे सेवाओं का शुल्क चुकाती है।
- स्वास्थ्य समस्याओं पर अनुमानित औसत क्रय रू. 78 प्रतिशत है। इसलिये स्थानीय सेवा प्रदाताओं पर औसत रू. 55/– तथा बाहरी सेवा प्रदाताओं पर औसत रू. 131/–
- लगभग 44 प्रतिशत ने कहा कि इसके अलावा क्लाइंट को अपनी रोजी भी गँवानी पड़ती है।

प्रजनन स्वास्थ्य संबंधी समस्याएँ:–

सामान्य पायी जाने वाली समस्यायें:–

लगभग 56 प्रतिशत महिलाओं को प्रजनन स्वास्थ्य से संबंधित शिकायतें हैं।

मुख्य समस्याओं में शामिल है:–

- सफेद पानी आना
- खुजली
- पेट में दर्द
- बुखार
- पसीने से बदबूदार पानी निकलना
- पेशाब में जलन

स्वास्थ्य सेवा प्राप्त करने प्रति आचरण:–

- लगभग आधी महिलाओं ने स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से संपर्क किया। जिन समस्याओं के लिये संपर्क किया गया वे है– खुजली, पेट में दर्द, बुखार तथा योनी से बदबूदार पानी निकलना तथा पेशाब में जलन।
- 58 प्रतिशत महिलाओं ने बाहरी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की सेवायें ली। जबकि सिर्फ 23 प्रतिशत ने स्थानीय प्रदाता से।
- वे जिन्होंने सेवायें स्थानीय सेवा प्रदाता से सेवायें प्राप्त की उनमें से ज्यादातर ने इसे पहले 2–3 दिनों में लायी। परन्तु बाहरी सेवा प्रदाताओं के पास वे बीमारी के 4 व 5 दिनों के बाद ही गयी।

महिलायें उपलब्ध पुरूष स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से सेवा लेने से ज्यादातर परहेज करती हैं। वे पुरूष सेवा प्रदाताओं से प्रजनन स्वास्थ्य से संबंधित सेवा लेने की बात सोच ही नहीं पाती।

सेवा प्रदाताओं को चुनने के लिये जो प्रमुख कारण हैः–

- कार्यकुशलता 61 प्रतिशत।
- आसानी से पहुँच पाना/सेवा प्राप्त कर पाना 35 प्रतिशत।

सेवाओं का शुल्क/मूल्य देने के प्रति रूझानः–

- 87 प्रतिशत महिलाएँ जिन्होने प्रजनन स्वास्थ्य सेवायें प्राप्त की, उन्होंने उनका शुल्क चुकाया।
- प्रजनन स्वास्थ्य पर औसत खर्चा रू. 150/– है जिनमें रू. 100/– स्थानीय सेवा प्रदाताओं के लिये तथा बाहरी सेवा प्रदाताओं पर औसत खर्चा है रू. 220/–
- सेवा प्रदाता के शुल्क के अलावा जो व्यक्ति महिला के साथ जाता है उसकी उस दिन की रोजी भी डूब जाती है।

गर्भावस्था में देख–भाल तथा समस्याएँः–

गर्भावस्था के बारे में सामान्य धारणायें:–

- अधिकतर सासे समझती हैं कि गर्भावस्था जीवन का सामान्य चक्र का हिस्सा है। उनके अनुसार गर्भवती महिला को ज्यादा काम करना चाहिए ताकि वे चुस्त रहें।
- सासों का यह भी मानना है कि आजकल की बहुएं गर्भावस्था में अधिक आराम करती हैं इसलिये बीमार पड़ती हैं। इसलिये गर्भावस्था के दौरान की समस्याओं को गर्भावस्था का ही एक हिस्सा मानना चाहिए न कि बीमारी।
- ये समझा जाता है कि गर्भावस्था में देखभाल, टी.टी. का टीकाकरण तथा आई. एफ.ए. गोलियाँ देना शासकीय तंत्र का कार्य है मगर काफी महिलाए ये सेवायें निजी स्वास्थ्य प्रदाताओं से भी प्राप्त करती है।
- हालाँकि सासें नहीं मानती मगर नये पीढ़ी की महिलायें गर्भावस्था में देखभाल को माँ तथा बच्चे के स्वास्थ्य के लिये जरुरी मानती है।

गर्भावस्था में देखभाल के प्रति आचरणः–

- लगभग 36 प्रतिशत महिलाओं ने उनकी पिछले गर्भ के दौरान देखभाल की सेवायें प्राप्त की।
- इनमें 10 प्रतिशत महिलाओं ने एक बार, 14 प्रतिशत ने दो बार तथा 11 प्रतिशत ने यह सेवायें 3 बार प्राप्त की।
- जिनको यह सेवायें मिली उनमें से 53 बाहरी सेवा प्रदाताओं से प्राप्त की।

गर्भावस्था संबंधी सेवाओं पर खर्च का रूझानः–

- ये महिलायें जिन्होंने गर्भावस्था से संबंधित सेवायें नहीं प्राप्त की उनमें से 20 प्रतिशत का कहना था सेवायें बहुत महँगी है।
- जिन्हे ये सेवा प्राप्त हुयी उनमें से आधी महिलाओं ने इसके लिये मूल्य चुकाया
- प्रति महिला औसतन खर्चा रू. 55/–

टेटनस टीकाकरणः–

- 74 प्रतिशत महिलायें जिनसे पूछा गया कि पिछले गर्भ के समय टेटनस का टीकाकरण मिला था।

स्वास्थ्य सेवायें प्राप्त करने के प्रति आचरणः–

- 60 प्रतिशत महिलाओं को टेटनस टीकाकरण ए.एन.एम. से प्राप्त हुआ जब कि 24 प्रतिशत ने यह प्राथमिक स्वास्थ्य केंन्द्र से तथा 15 प्रतिशत महिलाओं ने निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से प्राप्त किया।

पैसे खर्च करने का रूझानः–

- जिन महिलाओं को टेटनस टीकाकरण प्राप्त हुआ उनमें से 23 प्रतिशत ने उसका मूल्य/शुल्क चुकाया।
- इन महिलाओं का टेटनस के एक टीके पर औसत खर्चा था रू. 7/–

आई.एफ.ए. गोलियाँ:–

- 62 प्रतिशत महिलाओं ने कहा कि पिछले गर्भ के दौरान उन्हें आई.एफ.ए. गोलियाँ प्राप्त हुई।

सेवाओं पर पैसे खर्च का रूझानः

- जिन महिलाओं को आई.एफ.ए. गोलियाँ प्राप्त हुई उनमें से 14 प्रतिशत ने उसका मूल्य चुकाया। औसतन खर्च रहा रू. 20/– जिन महिलाओं को ये गोलियाँ मिली उन में से अधिकतर ने इन्हें नहीं खाया क्योंकि उन्हें गोलियों से उल्टी, चक्कर की शिकायत होने लगी। 48 प्रतिशत महिलाओं ने कहा कि गर्भावस्था में उन्होंने अतिरिक्त आहार लिया। हालाँकि अनुसंधान के दौरान ये पता चला कि महिलाएँ अतिरिक्त/पूरक अहार के बारे में नहीं जानती।

साराँश:–

गर्भावस्था में देख–भाल के लिये आधे से ज्यादा महिलाओं ने गाँव के बाहर के स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की मदद ली तथा टेटनस टीकाकरण व आई.एफ.ए. गोलियाँ उन्होंने शासकीय सेवा प्रदाताओं से प्राप्त की।

प्रसव:–

प्रसव के दौरान पायी गयी समस्याएँ–

- जिन महिलाओं से मुलाकात की गयी उनमें से 60 प्रतिशत को पिछले प्रसव के दौरान समस्याये रही। इनमें से 38 प्रतिशत ने कहा कि उन्हें ज्यादा थकावट की समस्या थी। अन्य 37 प्रतिशत को खून की कमी की शिकायत रही।

स्वास्थ्य सेवायें लेने के प्रति आचरण:–

- समस्या की स्थिति में 62 प्रतिशत महिलाएँ (जिनसे मुलाकात की गयी) स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास गयी।
- 81 प्रतिशत ने निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से सलाह पायी।

- सिर्फ 8 प्रतिशत महिलाओं ने कहा उन्हें स्वास्थ्य सेवा प्रदाता ने घर आकर सेवा प्रदान की।
- जिन समस्याओं के लिये महिलायें स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास गयी उनमें शामिल है– खून की कमी 62 प्रतिशत, थकावट 54 प्रतिशत तथा सूजन 39 प्रतिशत।
- सिर्फ 18 प्रतिशत महिलाओं ने स्थानीय सेवा प्रदाता से सेवायें प्राप्त की जबकि 59 प्रतिशत ने बाहरी सेवा प्रदाताओं से यह सेवायें पायी। जो महिलायें स्थानीय सेवा प्रदाता के पास गयी वे समस्या के शुरू होने के पश्चात 2 या 3 दिनों में ही गयी।
- अनुसंधान के दौरान यह भी पाया गया कि अधिकतर महिलायें पहले घर में ही उपलब्ध उपायों से काम चलाकर देखती है। अगर समस्या 2–3 दिनों में हल नहीं होती तब वे स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास जाती है।
- अगर स्थानीय सेवा प्रदाता के उपचार से उन्हें फायदा नहीं होता तब वे बाहरी सेवा प्रदाता के पास जाती है।
- वे महिलायें जो किसी भी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास नहीं गयी, उनमें से 52 प्रतिशत समझती है कि यह जरूरी नहीं है तथा अन्य 43 प्रतिशत को लगता है कि इसमें बहुत खर्चा करना पड़ता है।
- 63 प्रतिशत महिलाओं ने कहा कि वे स्वास्थ्य सेवा प्रदाता का चुनाव उसके कार्य कुशलता पर ही करते है।
- ज्यादातर परिवारों में पति ही इस बात का निर्णय करते हैं कि स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के पास जायें या न जायें तथा जायें तो किसके पास जायें।

सेवाओं पर पैसा खर्चा करने का रूझानः–

- 85 प्रतिशत महिलाओं ने कहा कि उन्होंने प्रसव संबंधी सेवाओं के पैसे दिये।
- औसतन खर्चा रहा रू. 200 जिसमें से स्थानीय सेवा प्रदाता पर औसतन रू. 78 प्रतिशत तथा बाहरी सेवा प्रदाता पर औसतन रू. 280/–

- इसमें उन लोगों का खर्चा शामिल नहीं है जो महिला के साथ गये थे तथा उनकी रोजी डूब गयी वह भी शामिल नहीं है।

प्रसव के दौरान देखभाल तथा समस्याएँ:–

बच्चे का जन्म मनुष्य के जीवन की एक अत्यंत महत्वपूर्ण घटना है। सुरक्षित प्रसव द्वारा माँ तथा बच्चे की जान बचाने की कोशिशें सभी स्तर पर हो रही है मगर दूर दराज गावों में आज भी स्थिति गंभीर है। निम्नलिखित जानकारी सी0एम0डब्ल्यू0 परियोजना के कार्यक्षेत्र के 20 गावों की जिन महिलाओं से बातचीत की गयी उनके पिछले प्रसव के संबंध में है।

स्वास्थ्य के प्रति आचरण:–

- 76 प्रतिशत प्रसव घर पर ही कराये गये।
- अन्य में 20 प्रतिशत निजी अस्पतालों में तथा 4 प्रतिशत सरकारी अस्पतालों में।
- घर में किये गये प्रसवों में से 70 प्रतिशत दाई द्वारा कराये गये। अन्य प्रसव घर के लोग/रिश्तेदार/गाँव की अन्य महिला आदि ने कराये।
- 80 प्रतिशत प्रसवों में बच्चे की नाल दाईयों ने काटी।
- ऊँची जाति के परिवारों में रिश्तेदार/घरों के लोग आदि ने प्रसव कराया मगर ज्यादातर निचली जातियों से हैं। उन्हें 'महतराइन' भी कहा जाता है। यह महतराइन गावों में प्रसव के दौरान अपना एक विशिष्ट महत्त्व रखते हैं। बच्चे के जन्म के समय विशेष रूप से आमंत्रित किया जाता है तथा 'बख्शीश' दिया जाता है।
- आधी महिलायें जिनका प्रसव घर पर ही कराया गया, उनके अनुसार
- प्रसव अस्पताल में करना जरूरी नहीं है।
- इसमें बड़ा खर्च आता है।

सेवाओं का खर्चा करने का रूझान:

- 67 प्रतिशत महिलायें जिनका प्रसव घर पर हुआ या उन्होंने उसका शुल्क चुकाया।
- घर पर प्रसव करने का औसतन खर्च रू. 100/– है।
- पैसे ज्यादातर दाईयों को दिये जाते हैं जो कि एक रिवाज है।
- निजी अस्पतालों में प्रसव करने का औसत खर्च है रू. 850/–
- महिलाओं को प्रसव के दौरान समस्यायें थी:–
  - 25 प्रतिशत को रूका हुआ प्रसव
  - 21 प्रतिशत को खून का अधिक बहाव।
- जिन्हें समस्याएँ थी उनमें से 59 प्रतिशत को अस्पताल ले जाया गया। अधिकतर निजी अस्पतालों में।
- 58 मौको पर प्रसव करने वाली महिला ने अस्पताल जाने का निर्णय लिया।
- ऐसे मौकों पर लगभग 70 प्रतिशत प्रसवों में पतियों की सलाह ली गयी।
- ऐसे मौकों पर औसत खर्चा रहा रू. 665/–

बच्चे के जन्म के बारे में जानकारी से यह पता चलता है कि इनमें से अधिकतर प्रसव घर के लोग या दाईयाँ करवाती है। प्रशिक्षित व्यक्तियों द्वारा किये गये प्रसव नगण्य है। इसलिये, सी0एम0डब्ल्यू0 जैसी प्रशिक्षित सेवा प्रदाताओं के गाँवों में रहने से सुरक्षित प्रसवों की संख्या में सुधार आना संभव होगा।

प्रसव पश्चात देखभाल तथा समस्याएँ स्वास्थ्य सेवाएँ प्राप्त करने के प्रति आचरण

- सिर्फ 11 प्रतिशत महिलाओं ने कहा कि उन्होने प्रसव पश्चात सेवायें ली।
- इनमें से अधिकतर महिलाओं ने यह सेवायें निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता या ए.एन.एम. से प्राप्त की।

स्वास्थ्य सेवाओं पर पैसा खर्च करने का रूझानः–

- जिन महिलाओं ने प्रसव पश्चात सेवायें प्राप्त की उनमें से 55 प्रतिशत ने उसका शुल्क चुकाया।
- औसतन खर्च प्रति महिला रहा– रू. 100/–

प्रसव पश्चात समझायें:–

- 40 प्रतिशत महिलाओं ने कहा (जिनसे मुलाकात की गयी) उन्हें पिछले प्रसव पश्चात काल में समस्यायें थी।
- प्रमुख समस्याओं में शामिल है– पीठ दर्द– 62 प्रतिशत, बुखार – 55 प्रतिशत पेट में दर्द– 27 प्रतिशत तथा खून अधिक मात्रा में बहना– 15 प्रतिशत।

स्वास्थ्य सेवायें प्राप्त करने संबंधी आचरणः–

- जिन 40 प्रतिशत महिलाओं को प्रसव पश्चात समस्याये थी उनमें से 60 प्रतिशत ने स्वास्थ्य सेवायें ली।
- ज्यादातर सेवायें निजी सेवा प्रदाताओं से ली गयी।
- स्थानीय या बाहरी दोनों ही प्रकार के सेवा प्रदाताओं से समस्या के 2 से 3 दिन के अंदर ही संपर्क किया गया।
- जिन महिलाओं ने समस्याओं के बावजूद सेवायें/उपचार नहीं लिया उनमे से अधिकतर उसे गैर–जरूरी मानती है। लगभग 1/4 महिलाओं ने कहा ये सेवायें ज्यादा खर्चीली है।
- 3/4 परिवारों में सेवा लेना तथा किस प्रदाता से लेना इसका निर्णय महिला के पतियों ने किया।

स्वास्थ्य समस्याओं पर पैसा खर्चने का रूझानः–

- 82 प्रतिशत महिलाओं ने सेवाओं का शुल्क अदा किया।
- औसतन खर्चा प्रति महिला रहा रू. 175/– जिसमें बाहरी सेवा प्रदाता पर औसतन रू. 220/– तथा स्थानीय सेवा प्रदाता पर रू. 50/–

- इसके अलावा महिला के साथ गये व्यक्ति का खर्चा तथा रोजी डूबने का खर्च अलग से है।

बच्चों के स्वास्थ्य की देखभालः–

- अनुसंधान के दौरान बच्चों के स्वास्थ्य की देखभाल लेते समय जिस परिवार में सबसे छोटा बच्चा है उसकी जानकारी ली गयी।
- 59 परिवारों ने कहा कि घर के सबसे छोटे बच्चे को पिछले महीने में बुखार की शिकायत रही।
- इनमें से 46 प्रतिशत ने बाहरी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की सेवायें स्थितिवश 42 प्रतिशत ने स्थानीय स्वास्थ्य सेवा प्रदाता की।

स्वास्थ्य सेवायें लेने के प्रति आचरणः–

- 66 प्रतिशत परिवारों ने कहा कि उनको सबसे छोटे बच्चे को पिछले 3 महीनो में बुखार, खाँसी, जुकाम या दस्त की शिकायत रही।
- इनमें से 44 प्रतिशत ने बाहरी तथा 40 प्रतिशत ने स्थानीय स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की सेवायें ली।

बीमारी पर पैसा खर्च करने का रूझानः–

- जो परिवार बच्चों को स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के पास लेकर गये उनमें से 96 प्रतिशत ने सेवा का शुल्क चुकाया।
- बच्चों की बीमारियों पर औसतन खर्चा रहा रू. 50/– जिसमें से निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं पर औसत खर्च रहा रू. 90/– तथा स्थानीय प्रदाता पर रू. 30/–

अनुसंधान के दौरान पाया गया कि ज्यादातर महिलायें दस्त तथा ए.आर.आई. के लक्षणों को भलीभाँति जानती है। जानकारी का विवरण निम्नलिखित है:–

दस्त के लक्षणः–

पतला पाखाना	–	79 प्रतिशत
बुखार	–	60 प्रतिशत

ए.आर.आई. के लक्षणः–

साँस फूलना	–	53 प्रतिशत
सासों में अजीब आवाजें	–	44 प्रतिशत
साँस लेने में कठिनाई	–	42 प्रतिशत

टीकाकरणः–

- 96 प्रतिशत बच्चों को बी.सी.जी., डी.पी.टी., पोलियों या खसरा इनमें से कम से कम 1 टीका लगा है।
- 34 प्रतिशत बच्चों को सभी टीके लगे हैं।
- इनमें से 60 प्रतिशत टीकाकरण ए.एन.एम. द्वारा तथा 18 प्रतिशत प्राथमिक स्वास्थ्य केंन्द्र से हुआ है।

परिवार नियोजन साधनों का इस्तेमालः–

जानकारी का स्तर–

- 94 प्रतिशत पुरूष नसबंदी
- 97 प्रतिशत स्त्री नसबंदी
- 89 प्रतिशत कापर टी
- 94 प्रतिशत गर्भनिरोधक गोलियाँ
- 94 प्रतिशत निरोध
- 58 प्रतिशत रिदम मैथड
- 42 प्रतिशत विद्ड्राल मैथड।

परिवार नियोजन सेवायें प्राप्त करने के प्रति आचरणः–

विभिन्न परिवार नियोजन पद्धतियों के उपयोग की स्थिति (वे लाभार्थी जिन्होंने कभी भी इस्तेमाल किया)

- निरोध – 13 प्रतिशत
- गर्भ निरोधक गोलियाँ – 9 प्रतिशत,
- कॉपर टी–1 प्रतिशत,
- महिला नसबंदी– 4 प्रतिशत,
- पुरूष नसबंदी – 1 प्रतिशत।

जो महिला या पुरूष अभी कोई साधन इस्तेमाल कर रहे हैं:–

निरोध– 7 प्रतिशत।

गर्भ निरोधक गोलियाँ – 2 प्रतिशत।

67 प्रतिशत परिवारों ने जो अभी निरोध या गर्भ निरोधक गोलियाँ इस्तेमाल कर रहे है उन्होंने ये साधन दवाई की दुकानों से प्राप्त की।

सारांशः–

अनुसंधान से प्राप्त समुदाय का स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति आचरण की जानकारी सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय कार्य योजना को बनाने के लिये महत्वपूर्ण दिशा देती है। जानकारी से पता चलता है कि महिला, पुरूष तथा बच्चे की बीमारियों में लोग स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के पास जरूर जाते हैं। इससे यह भी पता चलता है कि समुदाय का बाहरी सेवा प्रदाताओं की ओर अधिक रूझान है क्योंकि समुदाय उन्हें ज्यादा कुशल सेवा प्रदाता समझता है।

प्रजनन स्वास्थ्य से संबंधित जानकारी से यह स्पष्ट है कि ज्यादातर महिलायें 'बीमारियो' के साथ रहना पसंद करती है। जिसका एक मुख्य कारण है कुशल महिला स्वास्थ्य प्रदाता का उपलब्ध न होना। इस परिप्रेक्ष्य में यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि सी0एम0डब्ल्यू0 यह कमी पूरी कर सकेगी।

कुछ इसी तरह के रूझान प्रसव तथा प्रसव पश्चात समस्याओं के बारे में भी है। सी0एम0डब्ल्यू0 उनके प्रसव तथा प्रसव पश्चात सेवाओं के कुशलता की वजह से ये कमी भी पूरी कर पायेगी।

समुदाय का विभिन्न स्वास्थ्य समस्याओं पर पैसे खर्चने के रूझान का उपयोग आगे आने वाले चरणों में किया गया है। जिससे यह अंदाजा लगाया जा सकता है कि सी0एम0डब्ल्यू0 उनके द्वारा दिये गये विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं का शुल्क कितना रखें।

चरण–5 : समुदाय में सी0एम0डब्ल्यू0 के बारे में धारणाएँ तथा अपेक्षायें

परिचयः

अनुसंधान के दौरान समुदाय से बातचीत करते समय पहले उन्हें सी0एम0डब्ल्यू0 तथा परियोजना के बारे में निम्नलिखित जानकारी दी गयी।

- सी0एम0डब्ल्यू0 उन्हीं के गाँव की एक महिला होगी।
- वे 18 महीने का तकनीकी प्रशिक्षण पूर्ण करेगी।
- प्रशिक्षण पश्चात वे अपने गावों में क्लीनिक स्थापित कर लोगों को स्वास्थ्य सेवा उपलब्ध करायेगी।
- सी0एम0डब्ल्यू0 एक निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता होगी तथा इसकी सेवायें शुल्क (पैसे) दे कर प्राप्त होगी जैसे अन्य सेवा प्रदाता करते हैं।

जानकारी देने के पश्चात 200 परिवारों में से पुरूषों (पतियों से क्योंकि सेवा प्रदाता के पास जाने का निर्णय ज्यादातर वे ही लेते हैं) जिनकी पत्नी की उम्र 18–35 साल के बीच है, उनसे सी0एम0डब्ल्यू0 के बारे में उनकी धारणायें तथा अपेक्षायें पूछी गयी।

सी0एम0डब्ल्यू0 की संकल्पना के बारे में प्रतिक्रियाः–

- लगभग 90 प्रतिशत लोगों का मानना था कि सी0एम0डब्ल्यू0 का आना उनके/गाँव के लिये बहुत ही अच्छा होगा।
- आधे से ज्यादा लोगों का कहना था कि सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें 'महिला तथा बच्चों के लिये बहुत फायदेमन्द होगी।
- दो तिहाई लोगों का मानना है कि सी0एम0डब्ल्यू0 के आने से उनके समय तथा पैसे की बचत होगी।

अपेक्षायें:–

- आधें से ज्यादा लोगों की अपेक्षा है कि सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें 24 घंटे उपलब्ध होंगी।
- गाँव के अन्य सेवा प्रदाताओं की अपेक्षा सी0एम0डब्ल्यू0 कार्य कुशल होगी।
- 95 प्रतिशत लोगों ने कहा कि वे सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें लेंगे।
- उनका ये भी मानना है कि सी0एम0डब्ल्यू0 के ज्यादातर क्लाइंट महिला व बच्चे होंगे।
- 75 प्रतिशत महिला को लगता है बीमारी के शुरूआती दिनों में वे सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें जरूर लेंगे। हालाँकि ज्यादातर पुरूष मानते हैं कि सी0एम0डब्ल्यू0 उन स्थितियों में भी सेवायें दे सकेंगी जिसके लिये वे अब तक गाँव के डॉक्टर के पास जाते हैं।
- हॉलाकि गाँव के लोगों ने सी0एम0डब्ल्यू0 की संकल्पना का स्वागत तो किया मगर उन्हें अभी भी थोड़ी सी हिचक है। सी0एम0डब्ल्यू0 को उन्हें अच्छी सेवाओं के अनुभव देकर यह हिचक दूर करनी होगी।

सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं के शुल्क के बारे में लोग क्या कहते हैं:

लोगों का कहना है कि सी0एम0डब्ल्यू0 सिर्फ दवाओं के पैसे ले, न कि दवा तथा सलाह के अलग–अलग। 1 प्रतिशत से भी कम लोगों का यह मानना था कि सी0एम0डब्ल्यू0 सिर्फ प्रिस्क्रिप्शन लिखें।

लोग विभिन्न सेवाओं के लिये औसतन कितना पैसा सी0एम0डब्ल्यू0 को देना चाहेंगे।

सेवायें	कितना पैसा देना चाहेंगे (रू.)		सेवायें	कितना पैसा देना चाहेंगे (रू.)	
	महिलायें	पुरुष		महिलायें	पुरुष
सामान्य बीमारियाँ	15.00	15.00	प्रसव कराना	100.00	200.00
प्राथमिक उपचार	5.00	5.00	प्रसव में समस्याएं	300.00	500.00
बीमारी पहचानना, स्थिर करना तथा रेफर करना	20.00	30.00	प्रसव पश्चात सेवायें	50.00	40.00
लैब टेस्ट	30.00	45.00	परिवार नियोजन सेवायें	5.00	10.00
प्रजनन स्वास्थ्य समस्याएं	25.00	10.00	महिला या पुरुष नसबंदी के लिये रेफर करना तथा सलाह	20.00	40.00
शारीरिक जाँच	50.00	15.00	प्रसव के समय खतरे पहचानना	30.00	20.00
टेटनस टीकाकरण	10.00	10.00	नवजात शिशुओं की देखभाल	20.00	15.00
आयरन की गोलियाँ	5.00	10.00	बच्चों की देखभाल	15.00	10.00
परिवार नियोजन/पोषण पर	20.00	30.00	बच्चों की बीमारियों में प्राथमिक उपचार तथा रेफर करना	20.00	10.00

- 70 प्रतिशत महिलाओं की तथा 55 प्रतिशत पुरूषों की अपेक्षा है कि खतरों की/आपातकालीन स्थितियों में सी0एम0डब्ल्यू0 जरूरत पड़ने पर घर आकर भी सेवायें देगी।
- आधे से ज्यादा लोगों की अपेक्षा है कि सी0एम0डब्ल्यू0 मेलजोल से रहने वाली हो तथा विनम्र हो।

साराँशः–

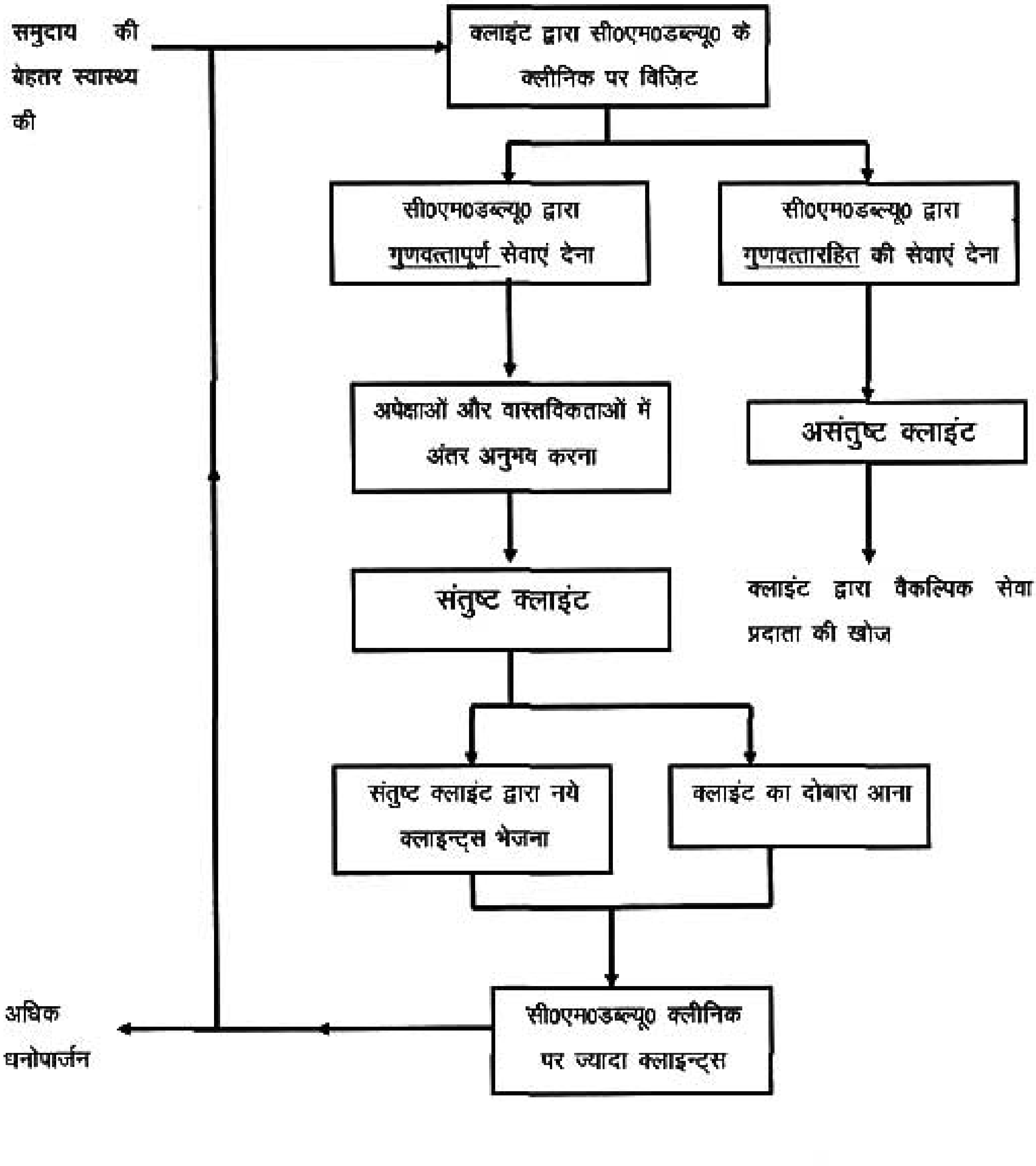
अनुसंधान से यह पता चलता है कि लोग सी0एम0डब्ल्यू0 के आने की खबर से खुश है। वे समझते है कि सी0एम0डब्ल्यू0 खासकर महिला तथा बच्चों की समस्याओं में अच्छी सेवायें दे पायेगी। मगर अंत में यह सब कुछ सी0एम0डब्ल्यू0 की अपनी समझदारी तथा कार्यकुशलता पर निर्भर होगा।

चरण–6 : व्यवसाय व्यवस्थापन का सिंहावलोकन, समुदाय की विशिष्ट स्वास्थ्य जरूरतें तथा सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवायें

व्यवसाय योजना

निम्नलिखित आकृति दर्शाती है कि कैसे निजी व्यवसाय कार्य करता है तथा समुदाय/ग्राहकों को अच्छे स्वास्थ्य की जरूरत होती है। इन जरूरतों तथा वास्तविकता के बीच अंतर होता है। इस अंतर की वजह से समुदाय/ग्राहकों को स्वास्थ्य के प्रति जरूरत महसूस होती है। यह महसूस की गयी जरूरतें समुदाय को स्वास्थ्य सेवायें लेने को प्रवृत्त करती हैं अगर उन्हें पता होता है कि उनकी जरूरतें पूरी करने वाली क्लिनिक/स्वास्थ्य सेवायें उपलब्ध हैं।

आकृति 6.1: सी0एम0डब्ल्यू0 का व्यवसाय कैसे कार्य करेगा।



जब समुदाय/ग्राहक क्लिनिक जाते हैं तो सेवाओं को अनुभव करते हैं। अगर उन्हें अच्छे अनुभव प्राप्त होते हैं तो वे क्लिनिक वापस आते हैं तथा अन्य लोगों को क्लिनिक जाने की सलाह दे देते हैं इससे क्लिनिक के लिये और अधिक धन प्राप्त होता है। यह धन क्लीनिक को बेहतर सुविधायें देने लायक बनाता है तथा स्वास्थ्य सेवायें तथा समुदाय की अपेक्षाओं का अंतर कम करता है।

इसलिए सी0एम0डब्ल्यू0 को निम्नलिखित जानना अत्यावश्यक है:–

समुदाय/गावों का वातावरण/स्थिति क्या है:

- सी0एम0डब्ल्यू0 के संभावित ग्राहक कौन है?
- उनकी जरूरतें क्या हैं?
- इन जरूरतों को पूरा करने के लिये सी0एम0डब्ल्यू0 कौन–कौनसी सेवायें देगी?
- सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं की बाजार में क्या जगह होगी?

व्यवसाय योजना कैसे बनायें:–

- व्यवसायिक रणनीति
- सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं के प्रति समुदायिक जागरूकता कैसे करें?
- इसके लिये क्या व्यावसायिक क्रियाकलाप करने होंगे?
- इन क्रियाकलापों के लिये बजट की व्यवस्था।
- इन क्रियाओं के लिये संसाधन कैसे जुटायें?

व्यवसाय कैसे चलायें? क्लीनिक में आने वाले लोगों को अच्छे अनुभवों के लिए कैसे पुरस्कृत किया जाये?

- सेवायें प्रदान करने के लिए किन सेवा तंत्रों और प्रक्रियाओं की आवश्कता है।
- मानक के अनुसार गुणवत्तापरक सेवाओं की निरन्तरता हेतु विभिन्न प्रक्रियाओं, सेवातंत्र की व्यवस्था।

धनराशि का व्यवस्थापन

व्यवसाय से धनप्राप्ति कैसे होती है ?

ताकि सी0एम0डब्ल्यू0 व्यवसाय में लगाये हुये धन को वापस प्राप्त कर सके, फायदे देता रहे तथा व्यवसाय बढ़ाने हेतु संसाधन जुटा सके। इसमें निम्नलिखित पर विस्तृत चर्चा होगी:

- हर सेवाओं का खर्च – प्रत्येक सेवाओं की लागत का ऑकलन।
- सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा प्रदत्त सेवाओं का मूल्य निर्धारण?
- प्रत्येक सेवा के लिये संभावित लाभार्थी
- खर्च तथा आमदनी का हिसाब

व्यवसाय की योजना कैसे बनायें

व्यवसाय योजना बनाने में शामिल है– सेवाओं की मांग वृद्धि का निर्माण करना व इन जरूरतों के परिप्रेक्ष्य में सी0एम0डब्ल्यू0 क्या सेवायें दे सकती हैं। इसलिये सी0एम0डब्ल्यू0 को गॉव के अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के बीच अपने आपको स्थापित करना होगा। परियोजना के गावों में यथास्थिति का आंकलन अनुसंधान के दौरान किया गया था। इसका व्यौरा निम्नलिखित है:–

गावों की परिस्थिति

- गावों की औसतन आबादी 1750 है।
- 29 प्रतिशत लोग पिछड़ी जाति के तथा 10 प्रतिशत अन्य पिछड़ी जातियों के हैं।
- 36.2 प्रतिशत लोग भूमिहीन है।
- परिवारों की औसतन आय रू. 1494/– प्रति माह है।
- समुदाय में 18–35 साल उम्र की विवाहित महिलाओं की संख्या औसतन गावों में 238 है।

स्वास्थ्य सेवाओं का ढाँचा

गाँव में स्वास्थ्य सेवायें लगभग नगण्य हैं। इन गावों में अस्पताल या डिस्पेंसरी नहीं है। ज्यादातर प्राथमिक स्वास्थ्य केंन्द्र दूरी पर हैं। ए.एन.एम. की सेवायें भी अनिवार्य हैं। सुदूर दराज के गावों में स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की स्थिति निम्नलिखित है (अनुसंधान में चयनित गावों में)।

- हर गावों के लिये औसतन 3.2 स्वास्थ्य सेवा प्रदाता उपलब्ध है।
- अनुसंधान के दौरान 3 गावों में कोई स्वास्थ्य सेवा प्रदाता नहीं था।
- 2 गावों में 2 ओझा पाये गये।
- 14 गावों में 18 दाईयाँ पायी गयीं।
- 8 गावों में झोला छाप डाक्टर सेवा देते हैं।
- 7 गावों में आर.एम.पी. सेवा देते हैं।
- सिर्फ 2 गावों में एम.बी.बी.एस. डाक्टर कार्यरत है।

स्वास्थ्य सेवाओं की आवश्यकतायें

जैसे पहले कहा गया है एलोपैथिक डॉक्टर सिर्फ गिनेचुने गावों में ही उपलब्ध है। गावों में के स्वास्थ्य सेवा प्रदाता ज्यादातर सामान्य बीमारियों का इलाज ही करते हैं, ज्यादातर पुरूषों तथा बच्चों का गंभीर बीमारियों के इलाज के लिये समुदाय के बड़े गावों तथा शहरों पर निर्भर रहना पड़ता है। दाई के अलावा अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाता अधिकतर पुरुष हैं, इसलिये महिलाओं के लिये अच्छे स्वास्थ्य सेवाओं का प्रायः अभाव है। उन्हें प्रजनन स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं के लिये शहरों पर तथा बाहरी सेवा प्रदाताओं पर निर्भर रहना पड़ता है।

इस तरह से गावों में महिला तथ बच्चों के स्वास्थ्य सेवाओं की उचित व्यवस्था नहीं होने से एक सी0एम0डब्ल्यू0 कारगर सिद्ध हो सकती है।

सेवायें जो एक सी0एम0डब्ल्यू0 प्रदान कर सकती है

अनुसंधान के दौरान चयनित गावों की स्वास्थ्य विषयक विशिष्ट जरूरतों पर आधारित निम्नलिखित सेवायें सी0एम0डब्ल्यू0 दे सकती है:

सेवा	ब्यौरा/विस्तृत वर्णन

गर्भावस्था पहचानना	• हिस्ट्री लेना
	• गर्भ परीक्षण (प्रैगनेन्सी टेस्ट)
	• प्रसव की तिथि निश्चित करना
	• सलाह मशविरा
	• हीमोग्लोबिन जाँच
	• खून की कमी होने पर महिला को नियमानुसार–
	  • आयरन की गोलियाँ देना, उसके सामान्य दुष्प्रभाव बताना।
	  • उन महिलाओं को आयरन की गोलियों के लिये प्रा.स्वा.केन्द्र भेजना जो इन्हें पैसे देकर नहीं खरीद सकती।

प्रसव पूर्व जाँच (कम से कम तीन)	• हिस्ट्री लेना • रक्तचाप लेना • पेशाब में शक्कर/प्रोटीन की जाँच • हीमोग्लोबिन जाँच • आयरन गोलियों का उपयोग • आवश्यकतानुसार टेटनस टीकाकरण • खानपान संबंधी सलाह • प्रसव की तैयारी संबंधी सलाह मशविरा

	• गम्भीर खतरों के चिन्ह पहचानना, महिला `को स्थिर करना तथा योग्य केन्द्रों पर रेफर करना। • गर्भवती महिलाओं को नैदानिक जॉंच के लिये भेजना।
प्रसव करना	• '5 सफाई के' तत्वों का उपयोग करके सुरक्षित प्रसव कराना। • खतरे के चिन्हों वाली महिलायें पहचानना, उन्हें स्थिर करना तथा रेफर करना। • प्रसव के दौरान प्राथमिक उपचार करना (जैसे– खून का अत्यधिक बहाव, जटिल प्रसव, संक्रमण, झटके आना, उच्च रक्तचाप, नवजात शिशु में असमान्यता होना) तथा रेफर करना। • सलाह मशिवरा जल्दी स्तनपान तथा नवजात शिशु की देखभाल।
प्रसव पश्चात देखभाल	• महिला की प्रसव पश्चात अवस्था में 3 बार जॉंच • खतरे के चिन्हों की पहचान व महिला को स्थिर करना तथा योग्य केन्द्रों पर रेफर करना। • स्तनपान सम्बंधी सलाह मशविरा • खानपान, व्यायाम सम्बंधी सलाह मशविरा • आयरन फोलिक एसिड की गोलियां

	देना • जननांगों की स्वच्छता सम्बंधी सलाह
बाल स्वास्थ्य	• टीकाकरण, सामान्य बीमारियों का उपचार– दस्त, खाँसी, बुखार। • नवजात शिशु की देखभाल। • सलाह मशिवरा– स्तनपान उपरी उपहार, बच्चों का विकास संबंधी।
परिवार नियोजन	• गर्भनिरोधक गोलियाँ तथा कंडोम वितरण। • कापर–टी लगाना/निकालना। • परिवार नियोजन के अन्य साधनों पर सलाह–मश्वराह।
सामुदायिक सुश्रुषा	• सामान्य तथा फैलने वाली बीमारियों का उपचार। • सामान्य दुर्घटनाओं में प्राथमिक चिकित्सा (जख्म होना, हड्डी टूटना, साँस रूकना।)
महिलाओं की प्रजनन विषयक समस्यायें	• खून की कमी होने पर महिलाओं को आयरन की गोलियाँ • ऐसी समस्याएं जिनका सामान्य औषधि द्वारा उपचार संभव है। • सफाई संबंधी सलाह। • उचित केंन्द्रों पर रेफर करना।

चरण–7 सी0एम0डब्ल्यू0 को स्वास्थ्य व्यवसाय में स्थापित करना।

अनुसंधान के दौरान परियोजना क्षेत्र में निम्नलिखित स्थिति पायी गयीः

- देहातों में स्वास्थ्य सेवायें न के बराबर है।
- देहातों में स्थित स्वास्थ्य सेवा प्रदात्ताओं की सेवाओं की गुणवत्ता निम्न दर्जे की है
- समुदाय को प्रा. स्वा. केन्द्रों से अच्छी सेवायें प्राप्त नहीं हो पाती हैं, इसलिए वे गांवो में बाहर के अस्पतालों की सेवायें लेते हैं।
- महिलाओं के प्रजनन स्वास्थ्य सम्बन्धी सेवायें तथा बच्चों की बीमारियों के लिए स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं का अभाव है।
- प्रसव तथा गर्भपात असुरक्षित स्थितियों में किये जाते हैं।
- ए.एन.एम की सेवायें अनियमित है।
- समुदाय/गांव के लोग सरकारी सेवाओं का शुल्क नहीं देना चाहते, वे उन्हें बिना शुल्क चाहते हैं।

इस लिए सी0एम0डब्ल्यू0 को एक प्रशिक्षित, निजी स्वास्थ्य प्रदाता के रूप में स्थापित करना होगा जो अपनी सेवाओं का शुल्क लेगी।

- समुदाय को यह महसूस करना होगा कि सी0एम0डब्ल्यू0 परियोजना से उन्हें ऐसे प्रदाता मिलेंगे, जिनकी सेवाओं का शुल्क चुकाना होगा तथा ये सेवायें मुख्यतः महिला प्रजनन, शिशु स्वास्थ्य तथा सामुदायिक नर्सिंग से होगी।
- साथ ही उन्हें यह भी अहसास कराना होगा कि यह सेवायें ज्यादा खर्चीली नहीं हैं।
- सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का शुल्क लोगों की क्रयशक्ति से अधिक न हो।

व्यवसाय चलाना

सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का जो मॉडल यहाँ प्रस्तुत किया गया है उसकी कई सीमायें हैं तथा उससे सम्बन्धित कई अवधारणायें हैं। एक अच्छा व्यवसाय चलाने के लिए सी0एम0डब्ल्यू0 को इन सीमाओं तथा अवधारणाओं से अवगत होना अति आवश्यक है।

व्यवसाय मार्केटिंग मॉडल की सीमायें

कोई भी व्यवसाय योजना ऐसे व्यक्ति के लिए की जाती है जो उसे कार्यान्वित कर व्यवसाय बढ़ाना चाहता है। व्यवसायी अपने व्यवसाय को भली–भांति जानता है तथा उसे बढ़ाने क लिए उसके अपने विचार तथा सपने होते हैं। व्यवसाय योजना व्यवसायी के साथ मिलकर बनायी जाती है। इसलिए व्यवसाय योजना व्यवसायी के विचार, सपने, शक्ति, स्थान तथा कमजोरियों से मेल खाता है।

परन्तु, सी0एम0डब्ल्यू0 के मामले मे ऐसी व्यवसाय योजना उनसे मिलकर बनाना सम्भव नहीं था क्योंकि आज ऐसी कोई सी0एम0डब्ल्यू0 गाँव/शहर में कार्यरत नहीं है। इसलिए इस व्यवसाय योजना की एक मुख्य अवधारणा है कि सी0एम0डब्ल्यू0 में कुछ विशिष्ट क्षमतायें होंगी तथा वे बतायी गयी मार्केटिंग क्रियायें कर पायेंगी।

यह शायद पहली बार है कि इस तरह की स्वास्थ्य सेवाओं के लिए व्यवसाय योजना बनायी जा रही है तथा ऐसे लोगों के लिए जो न व्यवसायी हैं न ऐसा व्यवसायिक दृष्टिकोण रखते हैं या शायद ही जिन्होने कभी घर के बाहर निकल कर कोई व्यवसाय किया है।

ऐसा कोई व्यवसाय जिसमें पूँजी लगानी पड़े, वे सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए सम्भव नहीं है।

इसके अतिरिक्त ऐसी कुछ सेवायें हो सकती हैं जो सी0एम0डब्ल्यू0 पूरी तरह से न दे सके। उहादरण के तौर पर :

- प्रसव पूर्व जाँच जिनमें सी0एम0डब्ल्यू0 आयरन की महंगी गोलिया न दे सके क्योंकि यह गोलियां शासकीय तंत्र द्वारा मुफ्त में उपलब्ध है।
- सी0एम0डब्ल्यू0 आयरन की गोलियाँ मुफ्त में न दे सकेगी। क्योंकि उनका प्रा. स्वा. केन्द्र से कोई व्यवसायिक सम्बन्ध नहीं होगा।
- इसकी वजह से सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा दी जाने वाली प्रसवपूर्व सेवाओं पर असर पड़ेगा क्योंकि अगर प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र में बिनामूल्य आयरन की गोलियों के लिए लोग जायेंगे तो वे वहीं पर बिनामूल्य प्रसवपूर्व जाँच भी करवा लेंगे।

व्यवसाय योजना तथा अवधारणायें

सी0एम0डब्ल्यू0 की व्यवसाय योजना निम्नलिखित अवधारणाओं पर आधारित है:

- व्यवसाय में यशस्वी होने के लिए सी0एम0डब्ल्यू0 में निम्नलिखित क्षमतायें होगी:
  - कार्य के प्रति लगन
  - ग्राहकों के प्रति सेवाभाव व निष्ठा
  - संचार कौशल
  - तकनीकी कौशल
- यह सारे कौशल परियोजना द्वारा प्रशिक्षण से प्राप्त होगी।
- सी0एम0डब्ल्यू0 ऐसे परिवारों से आयेगी जो समाज में मान्य है तथा सी0एम0डब्ल्यू0 का परिवार पूरी तरह उसकी कमाई पर ही निर्भर नहीं है।
- सिफ्सा परियोजना शुरूआती काल में सी0एम0डब्ल्यू0 को निम्नलिखित सहायता प्रदान करायेगा:
  - जरूरी औजार/साहित्य देकर क्लीनिक स्थापित करने में सहायता।
  - समुदाय में सी0एम0डब्ल्यू0 के बारे में जानकारी देना।

व्यवसाय योजना की सीमायें

- सी0एम0डब्ल्यू0 ऐसे गाँवों में व्यवसाय स्थापित करे जो छोटे गाँव हो न कि बड़े गाँवों में जहाँ उन्हें अन्य कई स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से प्रतिस्पर्धा करनी होगी।
- गाँव वाले सी0एम0डब्ल्यू0 को सरकारी कर्मचारी न समझे वरना वे शुल्क देने से मना कर देंगे।
- सी0एम0डब्ल्यू0 पूर्णतः कार्यकुशल हो तथा अन्तर वैयक्तिक संवाद स्थापित करने में प्रशिक्षित हो।
- सी0एम0डब्ल्यू0 की मानसिक स्थिति का मूल्यांकन कर उनकी संवेदनशीलता को आंकना चाहिए तथा कमियां आने पर उन्हें भरने की कोशिश करना चाहिये।
- सी0एम0डब्ल्यू0 के व्यवसाय के प्रगति का समय–समय पर मूल्यांकन होना आवश्यक है तथा उन्हें पहले छः महिनों में इसका फीडबैक मिलना चाहिये। यह अत्यावश्यक है क्योंकि सी0एम0डब्ल्यू0 की कोई व्यवसायिक पृष्ठभूमि नहीं है। इसलिए, पहले 6 महिनों में, जब व्यवसाय स्थापित हो रहा है, यह काम सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए चिन्ताजनक हो सकता है। समय–समय पर सलाह–मशवरा न मिला तो कई सी0एम0डब्ल्यू0 व्यवसाय त्याग कर सकती हैं।

चरण–8 : एक रणनीति–सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं के लाभार्थी बढ़ाना, सेवाओं का प्रचार–प्रसार (मार्केटिंग) करना

रणनीति

सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए सबसे बड़ी सीमा हो सकती है उनका व्यवसाय ज्यादा दिनों तक न चल पाना तथा व्यवसाय बढ़ाने के लिए अतिरिक्त पूंजी लगाना। इसलिए व्यवसाय योजना में निम्नलिखित का ध्यान रखना आवश्यक है :

- ऐसी क्रियायें जिनमें सी0एम0डब्ल्यू0 को अतिरिक्त पूँजी न लगानी पड़े।

- सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आने वाले क्लाइन्ट/लाभार्थियों की संख्या जल्दी बढ़ाना ताकि सी0एम0डब्ल्यू0 एक महीने से ज्यादा बिना आमदनी के न रहे।

सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आने वाले क्लाइन्ट/लाभार्थियों की संख्या कैसे बढ़ायें?

सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आने वाले क्लाइन्ट/लाभार्थियों की संख्या निम्नलिखित उपायों से बढ़ाई जा सकती है:

- समुदाय में सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं के प्रति जागरूकता लाना।
- सेवाओं का शुल्क, लोग इस समय जो स्वास्थ्य सेवाओं पर खर्च करते हैं उससे थोड़ा कम रखना।
- ऐसी योजनायें चलायें जिससे समुदाय को सी0एम0डब्ल्यू0 की योजनायें आजमाने का मौका मिले।
- सी0एम0डब्ल्यू0 का प्रशिक्षण ऐसा हो कि वे समुदाय की अपेक्षाओं से अधिक बेहतर सेवायें दे सके।
- समुदाय को अच्छे अनुभव आयेंगे तो वे दोबारा सेवायें लेने आयेंगे। उन्हें महसूस होगा कि उनके पैसों का सही मुआवजा उन्हें अच्छी सेवाओं के रूप में मिल रहा है।
- एक बार ऐसी स्थिति आने पर उनकी सेवाओं में विश्वास करेंगे तथा उनके बारे में अच्छी बाते करेंगे।
- अच्छी सेवाओं की बात फैलने से क्लाइन्ट्स की संख्या और बढ़ेगी।

इस परिप्रेक्ष्य में, सी0एम0डब्ल्यू0 के प्रचार–प्रसार (मार्केटिंग) के मुख्य उद्देश्य जो इस व्यवसाय योजना में सुझाये हैं:

- सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का समुदाय में प्रचार–प्रसार
  - सेवाओं की उपलब्धता तथा गुणवत्ता
  - सेवाओं की आवश्यकता
  - सेवाओं के फायदे

- समुदाय के साथ अच्छे सम्बन्ध बनाना।
- समुदाय को सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें आजमाने के लिए प्रोत्साहित करना।
- यह सुनिश्चित करना की समुदाय को सेवा के अच्छे अनुभव मिले।
- समुदाय को प्रोत्साहित करना कि वे दोबारा सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें प्राप्त करें न कि बाहरी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की।

प्रचार–प्रसार (मार्केटिंग) क्रियायें

सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आने वाले क्लाइन्ट्स को संख्या बढ़ाने के लिए निम्नलिखित क्रियायें करनी होगी:

परियोजना क्या कर सकती है?

सी0एम0डब्ल्यू0 परियोजना हर गाँव में बड़े उद्घाटन समारोह के साथ शुरू करना चाहिये। यह एक बार होने वाली क्रिया होगी जिसे सिफ्सा परियोजना चाहे तो कर सकती है क्योंकि इस तरह का समारोह करना सी0एम0डब्ल्यू0 के बस में नहीं है।

सिफ्सा पी.एम.यू. के माध्यम से गांवों के लोकप्रिय नेताओं की मदद से यह कर सकती है। नेताओं को बताना होगा कि सी0एम0डब्ल्यू0 कौनसी सेवाये उपलब्ध करायेगी। गांव के लोगों को वे गांव के बीच किसी स्थान पर जमा कर नेताओं को सी0एम0डब्ल्यू0 की पहचान करनी होगी तथा बताना होगा कि सी0एम0डब्ल्यू0 क्या सेवायें देगी तथा उसके क्या लाभ होगे। उन्हें यह भी स्पष्ट करना होगा कि सी0एम0डब्ल्यू0 एक निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता है तथा उसकी सेवाओं का शुक्ल चुकाना होगा। इस समारोह का भरपूर प्रचार–प्रसार करना आवश्यक होगा ताकि लोग उसमें शमिल हो सके।

चरण–9: सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का प्रचार–प्रसार (मार्केटिंग) सी0एम0डब्ल्यू0 खुद क्या कर सकती है?

1. घर–घर जाकर मुलाकात करना

सी0एम0डब्ल्यू0 को चाहिये कि वह गाँव के हर घर में जाकर परिवारों से जाकर मुलाकात करे। यह क्रिया वे सप्ताह में दो बार 2 से 3 घण्टों के लिए करे। इन मुलाकातों के उद्देश्य होंगे :

- सी0एम0डब्ल्यू0 के क्लीनिक तथा सेवाओं के बारे में जागरूकता लाना
- ऐसे परिवारों का पता लगाना जिनमें गर्भवती महिला है जिसे सेवाओं की जरूरत है या अन्य महिला या बच्चे हैं जिन्हें स्वास्थ्य सेवाओं की जरूरत है।
- परिवारों से दोस्ती बढ़ाना
- इन्ही मुलाकातों के दौरान अगर उसे कोई स्वास्थ्य से सम्बन्धित गम्भीर समस्या नजर आती है तो सी0एम0डब्ल्यू0 सेवा प्रदान करे तथा उसका सामान्य शुल्क भी ले।

सी0एम0डब्ल्यू0 इन्ही मुलाकातों के द्वारा उसकी क्लीनिक तथा सेवाओं के बारे में लिखित (छपी हुई) जानकारी भी प्रदान कर सकती है। वे परिवारों को बतायेगी कि उन्हें प्रशिक्षित क्यों किया गया है तथा पैसे/शुल्क लेकर वे कौन सी सेवायें प्रदान करेंगी। अगर वह और कोई कार्यक्रम गाँव में करने जा रही है तो उसके बारे में समुदाय को जानकारी देगी।

2. सम्पर्क सत्रों का आयोजन

महीने में एक बार समुदाय से मुलाकात प्रैक्टिस शुरू करने के पहले वर्ष में, महीने में कोई भी एक दिन सी0एम0डब्ल्यू0 समुदाय के साथ सम्पर्क/सेवा सत्रों का आयोजन घर या क्लीनिक पर करेगी। इन सम्पर्क सत्रों में निम्नलिखित किया जा सकता है:

- प्रसवपूर्व जाँच तथा उसके महत्व के बारे में समझाना
  - प्रसवपूर्व जाँचें कैसे प्रसव के खतरों से बचाती है
  - प्रसवपूर्व जाँचों का खर्च/शुल्क तथा प्रसव के खतरों के उपचार का खर्च/शुल्क
  - गर्भवती महिला के स्वास्थ्य का बच्चे पर प्रभाव

- गर्भावस्था सम्बन्धी सामान्य समस्यायें व उसका समाधान
  - आयरन गोलियों का महत्व
  - टिटनेस टीकाकरण की जरूरत

- प्रजनन स्वच्छता
- सुरक्षित प्रसव तथा उसका महत्व
  - सुरक्षित प्रसव क्यों
  - प्रसव सुरक्षित कैसे करायें
  - परिवार जनों द्वारा रखी जाने वाली सावधानियां
  - क्या करना खतरनाक हो सकता है

- परिवार नियोजन
- बाल स्वास्थ्य
  - आहार
  - टीकाकरण का महत्व
  - सामान्य बीमारियाँ – जैसे दस्त, ए.आर.आई. तथा ऐसे में बच्चों को सी0एम0डब्ल्यू0 के पास कब लायें।

ऐसी सम्पर्क सत्रों में प्रतिभागियों की संख्या 8–10 से ज्यादा न हो। अगर यह सत्र सी0एम0डब्ल्यू0 उसके क्लीनिक में लगायेगी तो समुदाय को उसके क्लीनिक

आने का मौका मिलेगा। इसी तरह से सी0एम0डब्ल्यू0 अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को भी उसके क्लीनिक आने का निमंत्रण दे सकती है या उनसे मुफ्त चिकित्सा शिविरों के दौरान भेंट कर सकती है। वे अन्य अस्पतालों तथा निजी नर्सिंग होम्स जाकर खुद का परिचय दे सकती है तथा ऐसे केन्द्रों से रेफरल ताल–मेल बनाने की कोशिश कर सकती है।

समुदाय से मधुर सम्बन्ध स्थापित करने के लिए आवश्यक क्रियायें:

1. स्वैच्छिक सेवा देना

अगर गांव में किसी महिला को प्रसव सम्बन्धी समस्या या अन्य गम्भीर समस्या हो तो सी0एम0डब्ल्यू0 को वहाँ पहुँचकर स्वेच्छा से सेवायें प्रदान करनी चाहिये :

– रोगी की स्थिति स्थिर करना
– अगर करने की क्षमता हो तो उपचार करना अन्यथा योग्य रेफरल केन्द्र पर भेजना
– अगर हो सके तो सी0एम0डब्ल्यू0 रोगी के साथ रेफरल केन्द्र तक जायें व रोगी को रेफरल केन्द्र के हवाले करें।

क्योंकि यह स्वैच्छिक सेवा होगी, इसलिये सी0एम0डब्ल्यू0 ऐसी सेवाओं का शुल्क न ले। मगर वे रोगी के परिवारजनों को उसके आने–जाने का खर्च देने को कहें। अगर सी0एम0डब्ल्यू0 का रेफरल केन्द्र से पहले से कोई अुनबन्ध है तो उसे बदले में कमीशन भी मिल सकता है। यह उसका शुल्क होगा। इसके अलावा वे अन्य साजो सामान जो उपचार पर खर्च हुआ उसका शुल्क भी ले सकती है।

2. गरीबों के लिए कम शुल्क पर सेवा उपलब्ध कराना:

वे रोगी जो सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं का शुल्क नहीं चुका सकते, उन्हें सी0एम0डब्ल्यू0 बिना शुल्क या कम शुल्क पर सेवा उपलब्ध करा सकती है। हो सकता है उसे इसमें थोड़ा घाटा हो मगर उसकी लोकप्रियता जरूर बढ़ेगी।

ऐसी क्रियायें जो महिलाओं को क्लीनिक आने पर प्रोत्साहित करे तथा सेवायें आजमाने का मौका दे:

1. शुल्क संरचना :

महिलाओं को क्लीनिक आकर सेवायें लेने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु सी0एम0डब्ल्यू0 उनकी सेवाओं का ऐसा रखे जिसे महिला आसानी से दे सके। जहाँ तक हो सके, शुल्क उतना ही हो जितना महिलायें आजकल उन सेवाओं के लिए दे रही हो। इससे ज्यादा शुल्क कदापि न हो।

2. जो महिलायें बाहरी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की सेवायें ले रही है उन्हें सी0एम0डब्ल्यू0 अपनी सेवायें आजमाने का अवसर प्रदान करें:

महिलायें और बच्चे जो इस वक्त सामान्य स्वास्थ्य सेवाओं के लिए गाँव के बाहर के दूसरे स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के पास जाती है तथा उसका शुल्क देने की क्षमता रखती है वे सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवायें आजमायेगी अगर उन्हें इन सेवाओं के बारे में अच्छी जानकारी मिलेगी। इसलिए सी0एम0डब्ल्यू0 को चाहिये कि वे लोगों की अपेक्षाओं से अधिक अच्छी, गुणवत्तापूर्ण सेवायें प्रदान करें। ऐसा होने पर वे इन अच्छे अनुभवों के बारे में अन्य लोगों को बतायेंगे। साथ ही सी0एम0डब्ल्यू0 का लोगों से बर्ताव भी शालीन होना चाहिए।

3. बिना मूल्य जाँच शिविर (अगर आवश्यक हो) :

गाँव में क्लीनिक स्थापित करने के उपरान्त सी0एम0डब्ल्यू0 गाँव में बिना मूल्य जाँच शिविर महीने में एक बार लगा सकती हे ताकि महिलाओं को उनकी सेवायें आजमाने का मौका मिले। सी0एम0डब्ल्यू0 इस तरह का शिविर महीने में एक निश्चित दिन को करें:

- शुरूआती तीन महीनों से ज्यादा न करे।
- ऐसा शिविर अपने क्लीनिक में आयोजित करें।

– ऐसे शिविरों में सेवायें बिना मूल्य हो सकती है मगर जो दवाईयाँ/साहित्य उपयोग में लाया गया, उसका मूल्य लिया जाये। अगर सी0एम0डब्ल्यू0 चाहे तो वे दवाईयां भी बिना मूल्य के दे सकती है।
– सी0एम0डब्ल्यू0 किसी बाहरी सेवा प्रदाताओं से सम्पर्क कर उन्हें भी ऐसे शिविरों में आमंत्रित कर सकती है।
– बाद में वे उनके रोगी को इन बाहरी सेवा प्रदाताओं के पास रेफर कर कमीशन भी पा सकती है।

अर्थार्जन के लिए अन्य क्रियायें

1. व्यवसायिक अनुबन्ध

सी0एम0डब्ल्यू0 निम्नलिखित रेफरल केन्द्रों के साथ व्यवसायिक अनुबन्ध स्थापित कर सकती है ताकि जरूरत पड़ने पर वे इन रेफरल केन्द्रों पर गम्भीर या ज्यादा समस्या वाले क्लाइन्ट्स को, जिनका वह खुद उपचार नहीं कर सकती, भेज सकती है:

अच्छे निजी क्लीनिक तथा अस्पताल: यहां पर सी0एम0डब्ल्यू0 ऐसे क्लाइन्ट्स को भेज सकती है जिन्हें ज्यादा गम्भीर समस्यायें हैं या वे खुद समस्या का इलाज नहीं कर पाती। इसके लिए वे इन केन्द्रों से व्यवसायिक अनुबंध कर, बदले में कमीशन पा सकेगी। इस अनुबंध के कारण उनके रोगी को यहां पर उपचार मिलने में प्राथमिकता मिलेगी तथा आसानी होगी।

रेफरल केन्द्र/अस्पताल चुनने के सम्भावित बिन्दु :

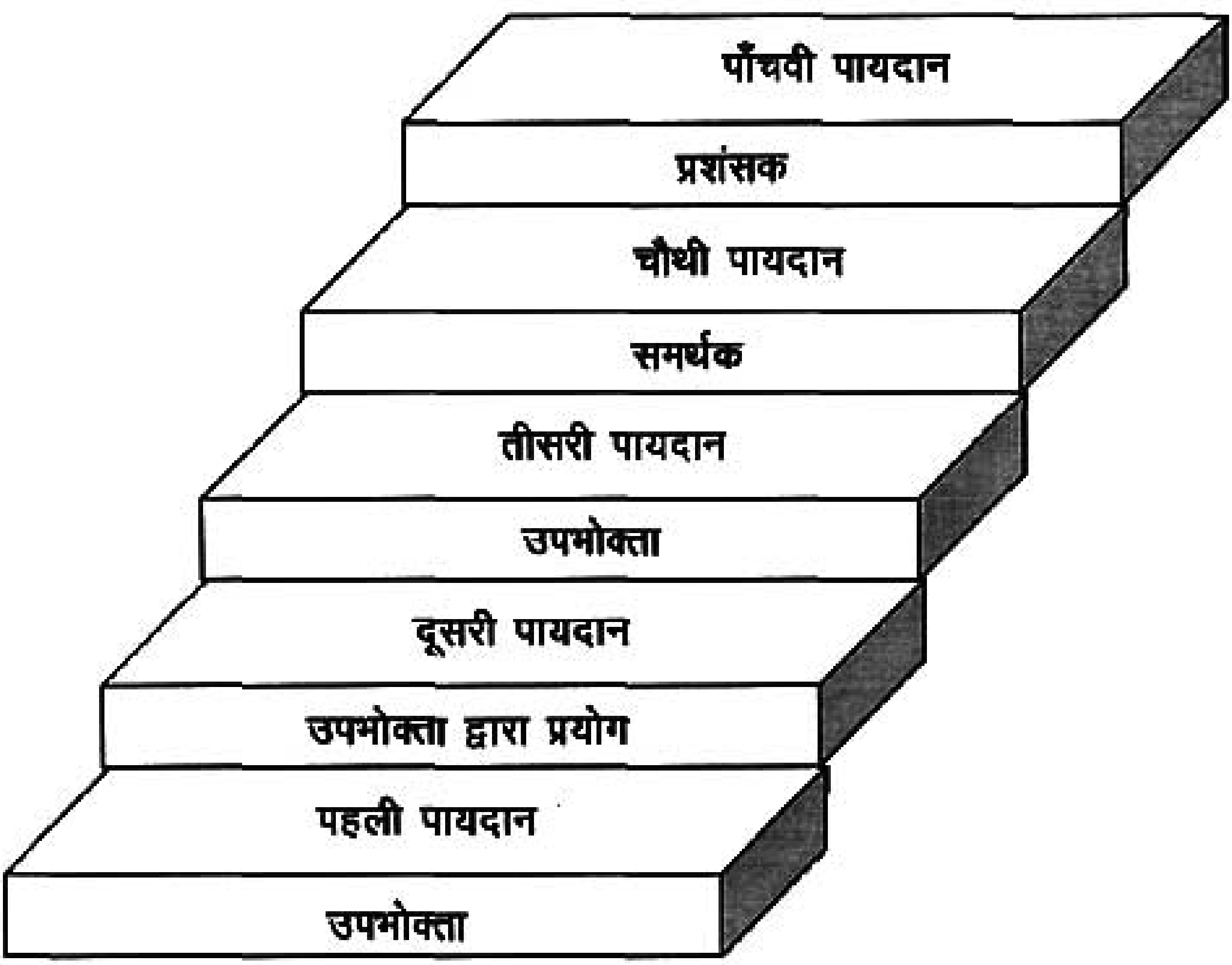
– आसानी से पहुंचा जा सके (गांव से ज्यादा दूर न हो)
– योग्य विशेषज्ञ सेवायें उपलब्ध होना (एलोपैथिक उपचार तथा अन्य सुविधाओं की उपलब्धता) ताकि समस्याओं का सही उपचार हो सके।
– उच्चतम रेफरल केन्द्रों से जुड़े हुए हो।
– बहुत ज्यादा खर्चीले न हो।
– आपके क्लाइंट्स को प्राथमिकता तथा सम्मान देने के लिए तैयार हो।
– आपके साथ अनुबन्ध के लिए तथा कमीशन देने के लिए रजामंद हो।

पैथालोजी लैबः

सी0एम0डब्ल्यू0 अपने क्लाइन्ट्स को जरूरत पड़ने पर प्रयोगशाला जांच के लिए यहां भेज सकती है। उन्हें चाहिये कि वे ऐसी लैब का चुनाव करें, उनसे व्यावसायिक अनुबंध करें व सुनिश्चित करें की भेजे गये हर क्लाइन्ट के लिए उन्हें बदले में कमीशन मिले। वे ऐसे केन्द्रों से विचार–विनिमय कर अपने क्लाइन्ट्स के लिए औरों से कम विशेष शुल्क भी निश्चित करा सकती है।

चरण–10 : सी0एम0डब्ल्यू0 और समुदाय के बीच सम्बन्धों के सुधार हेतु मॉडल

सी0एम0डब्ल्यू0 और समुदाय के मध्य किस प्रकार सम्बन्ध बढ़े, यह निम्न ''उपभोक्ता क्लाइन्ट सम्बन्ध मॉडल'' से समझा जा सकता है–



चित्र : क्लाइन्ट–सम्बन्ध मॉडल (कस्टमर रिलेशनशिप मॉडल)

- जब सी0एम0डब्ल्यू0 गाँव में अपनी सेवायें देने का कार्य प्रारम्भ करती है उस वक्त गाँव वाले पहली पायदान (सम्भावित उपभोक्ता) पर होंगे। वे बहुत ध्यान से सी0एम0डब्ल्यू0 को देख रहे होंगे। गाँव वाले इस वक्त सी0एम0डब्ल्यू0 के बारे में अपनी राय बनायेंगे और वे मूल्य के विषय में अत्यधिक संवेदनशील होंगे।

- गाँव वाले पहली बार सेवा के लिए जब सी0एम0डब्ल्यू0 के पास जायेंगे तब वे एक पायदान ऊपर चढ़ चुके होंगे। इस पायदान पर आकर वे सी0एम0डब्ल्यू0 के सेवाओं का प्रयोग का परीक्षण करेंगे। इस स्तर पर गाँव वालों का सी0एम0डब्ल्यू0 से बहुत सी उम्मीदें रहेंगी। यदि सी0एम0डब्ल्यू0 उनकी उम्मीदों पर खरी उतरती है ते वह इस क्रम में पायदान और ऊपर चढ़ जाती है। यदि वह गाँव वालों की उम्मीदों पर खरा नहीं उतरती है तो गाँव वाले भविष्य में उसके पास आना बन्द कर देंगे।

- तीसरी पायदान पर पहुँचने के बाद गाँव वाले सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आने लगेंगे, लेकिन अभी भी मूल्य के विषय में बहुत संवेदनशील होंगे। सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा हुई एक भी भूल उसे भारी पड़ सकती है और उसकी स्थिति नीचे के पायदान पर आ सकती है।

- लेकिन दूसरी या तीसरी पायदान पर सी0एम0डब्ल्यू0 लगातार गाँव वालों की अपेक्षाओं से बेहतर कार्य करती है तो उसकी स्थिति पहले से बेहतर हो जाती है और वह चौथी पायदान पर पहुँच जायेगी, जहाँ कि गाँव वाले उसकी सेवाओं का समर्थन करने लगेंगे। इस पायदान पर पहुँचने के बाद भी सी0एम0डब्ल्यू0 कुछ गलती नहीं कर सकती। हाँ, इस स्थिति में आने के बाद कुछ उल्टा–सीधा होने पर गाँव वाले सी0एम0डब्ल्यू0 को आरोपित नहीं करेंगे। अब वे मूल्य के विषय में भी संवेदनशील नहीं रहेंगे जब तक कि उन्हें बेहतर सेवायें मिल रही हैं।

- इस प्रकार जैसे–जैसे गाँव वालों का हर बार उनकी अपेक्षाओं से बेहतर सेवायें मिलती जायेंगी, सी0एम0डब्ल्यू0 की स्थिति पाँचवी पायदान पर हो जायेगी। गाँव वाले उसके सच्चे प्रशंसक (फैन) बन जायेंगे। इस स्थिति में वे अन्य लोगों से सी0एम0डब्ल्यू0 की सेवाओं के उपयोग की वकालत करने लगेंगे। वे और ज्यादा क्लाइन्ट्स भेजने लगेगें।

- सी0एम0डब्ल्यू0 की रणनीति, ज्यादा से ज्यादा गाँव वालों की पाँचवी पायदान पर लाना है।

चरण–11 : सेवायें स्थापित करना

जिस मॉडल को यहाँ दिया गया है, को यदि विधिपूर्वक क्रियान्वित किया जाये तो निश्चित रूप से वह क्लाइन्ट्स की उम्मीदों से बेहतर साबित होगी। इस मॉडल के निम्नलिखित हिस्से हैं :

1. क्लीनिक का स्वरूप :

किसी भी क्लाइन्ट के मस्तिष्क पर पहला प्रभाव क्लीनिक के वाह्‌य स्वरूप का होता है। सी0एम0डब्ल्यू0 क्लीनिक का बाहरी स्वरूप मनोहारी होना चाहिये। यह भाग क्लीनिक के स्वरूप को परिभाषित करता है।

2. सी0एम0डब्ल्यू0 एक्शन गाइड

एक्शन गाइड में यह बताया जायेगा कि सी0एम0डब्ल्यू0 किस प्रकार विशेष क्षणों में कुछ भिन्न कार्य करके अपने क्लाइन्ट्स को हमेशा के लिए प्रभावित कर सकती है। सभी क्रियाओं (एक्शान्स) को निश्चित रूप से क्लाइन्ट्स की उम्मीदों से कहीं ज्यादा बेहतर सिद्ध होने की दृष्टि से बनाया गया है।

3. क्लाइन्ट कार्ड

क्लाइन्ट कार्ड के ऊपर क्लाइन्ट के विषय में रोग से सम्बन्धित समस्त जानकारी लिखी होगी, जो कभी भी सी0एम0डब्ल्यू0 के क्लीनिक पर आया है। क्लाइन्ट कार्ड की मदद से सी0एम0डब्ल्यू0, क्लाइन्ट के पुराने इतिहास को याद कर पायेगी। "कलाइन्ट–कार्ड" यह भी बतायेगा कि पूर्व में उसे क्या उपचार व सलाह दी गयी थी तथा किन कारणों से उसे रेफर किया गया था। सी0एम0डब्ल्यू0 इन कार्डो को इस प्रकार सुरक्षित रखेगी कि आवश्यकता पड़ने पर उन्हें आसानी से ढूँढा जा सके।

4. स्टॉक रजिस्टर

स्टॉक रजिस्टर सी0एम0डब्ल्यू0 को मदद करेगा वह अपने पास प्रयोग की जाने वाली समस्त दवाइयों व अन्य वस्तुओं की उपस्थिति की निगरानी कर सके। उसे शायद ही ऐसी परिस्थिति का सामना करना पड़े कि उसके पास कोई विशेष दवा या अन्य वस्तु समाप्त हो जाये।

5. औषधि निर्देश (प्रेसक्रिप्शन पैड)

सी0एम0डब्ल्यू0 प्रत्येक रोगी का निदान और उपचार प्रेसक्रिप्शन पैड पर लिखेगी।

चरण–12 : अच्छे क्लीनिक की स्थापना

पहले वर्ष में क्लीनिक की स्थापना के लिए यह सिफारिश है कि सी0एम0डब्ल्यू0 अपने घर पर ही क्लीनिक स्थापित करे।

उपयुक्त स्थान

- पर्याप्त जगहः विश्वसनीयता एवं गोपनीयता के लिए पर्याप्त जगह का होना ज़रूरी है। वैसे तो 2 कमरों की क्लिनिक आदर्श होती है मगर इतनी जगह आपके घर में उपलब्ध न हो तो एक बड़े कमरे को आप एक पर्दे के माध्यम से दो हिस्सों में बांट सकते हैं। इससे यह होगा कि जब आप क्लाइंट की जांच कर रही हैं तो वहां दूसरे

लोगों को नज़र नहीं आएगा। अगर आपके पास एक बरामदा है तो आप वहां कुछ कुर्सियां लगाकर लोगों को प्रतीक्षा करने के लिए इस्तेमाल में ला सकती हैं।

- टेबल के एक तरफ 2 कुर्सियाँ रोगी व उसके किसी एक रिश्तेदार के लिए डालें। इसके अतिरिक्त सी0एम0डब्ल्यू0 की कुर्सी के पास जाँच करने की दृष्टि से एक स्टूल भी डालें। रोगी के परीक्षण (जाँच) वाली टेबल दीवार के साथ करीने से लगी हो।
- स्वास्थ्य शिक्षा से जुड़ी सामग्रियों को लोगों के प्रतीक्षा करने की जगह पर लगाना नहीं भूलें। इससे न सिर्फ लोगों को स्वास्थ्य के विभिन्न पहलुओं का सच जानने को मिलेगा बल्कि क्लिनिक का वातावरण भी अच्छा और आकर्षक बनेगा।
- क्लिनिक के बाहर सी.एम.डब्ल्यूँ. का चिन्ह का इस्तेमाल करते हुए एक साइनबोर्ड लगाएं। अपना सी.एम.डब्ल्यूँ. का सर्टीफिकेट अपनी कुर्सी के पास की दीवार पर लगाएं।
- आप अपने द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की एक सूची, उनकी दरों के साथ लगा सकती हैं।
- आपकी क्लिनिक स्वच्छ एवं व्यवस्थित होनी चाहिए।
- एक चारपाई की भी व्यवस्था होनी चाहिए जिस पर ज़रूरत पड़ने पर मरीज़ को लिटाया जा सके।
- अपने लिए एक लकड़ी का मजबूत एक्ज़ामिनेशन टेबल बनवाएं। स्थानीय बढ़ई इस तरह का एक टेबल बनाकर दे सकता है जिस पर एनामेल पेंट लगवा लें ताकि इसे समय–समय पर जीवाणु रहित किया जा सके। अस्पताल में जिस तरह का टेबल होता है वैसा रखने की कोई ज़रूरत नहीं है।
- लोगों के प्रतीक्षा करने की जगह को अच्छी तरह से व्यवस्थित करनी चाहिए।
- क्लिनिक में बैंडेज, ड्रेसिंग, डेस्पोज़ेबल डिलीवरी किट, गर्भनिरोधक और मूलभूत दवाइयों आदि की गुणवत्ता अच्छी और पर्याप्त आपूर्ति होनी चाहिए।
- परियोजना द्वारा दी गई डिलीवरी किट हमेशा तैयार रहनी चाहिए।
- खत्म होने वाले सामान की समय से पूर्व पुनः आपूर्ति सुनिश्चित करें।

- ऐसे उपकरण रखें जो कि रद्दी और बिना काम में लायी जाने वाली वस्तुओं को हर रोज फेंकने में आपकी मदद करें। दिन के काम–काज के दौरान इस्तेमाल की गई सूइयों और बैंडेज को ढंके हुए कूड़ेदान में रखें। शाम को कूड़ा को लोहे की एक जाली में रखकर जला दें ताकि किसी चीज़ के फ़टने की स्थिति में कूड़ा इधर–उधर नहीं फैले। राख को इकट्ठा कर गाड़ दें।

टेबल–सी0एम0डब्ल्यू0 को क्लीनिक शुरू करने के लिए सामान की सूची

सामान
मेडिकल सम्बद्ध
एम्बू बैग (AMBU BAG) आर्टरी फोरसेप (6") – 2 बेबी ट्रे बी.पी. उपकरण चीटल फोरसेप के लिए बोतल (चौड़े मुँह वाली) एन्टीसेप्टिक सोलूशन और रूई के फाये रखने के लिए कटोरियाँ (3") प्लेसेन्टा बाउल (12") थर्मामीटर रखने के लिए बोतल–2 पेशाब का नमूना रखने के लिए बरतन कस्को वैजाइनल स्पैकुलम – बड़ा, मध्यम व छोटे आकार का – प्रत्येक 3 डिसेक्टिंग फोरसेप 6" फीटोस्कोप एच.एल.डी. स्टैनलेस स्टील ट्रे ढक्कन सहित (12" X 8") संक्रमण नियन्त्रण उपकरण (सिफ्सा द्वारा प्रदत्त) आई.यू.सी.डी. किट 1 (सिफ्सा द्वारा प्रदत्त) आई.यू.सी.डी. किट 2 (सेवाओं का भार देखते हुए) कॉकर टिशू फोरसेप 6"

प्रकाश के लिए टार्च या लैम्प
म्यूकस एक्सट्रेक्टर
प्लेन कैंची (6")
प्लास्टिक एप्रन
साहली हीमोग्लोबिनोमीटर
स्पंज होल्डर–3
स्टेनलेस स्टील ट्रे ढक्कन सहित (12" X 12") काउन्सलिंग के लिए
स्टेथोस्कोप
थर्मामीटर
वजन तौलने की मशीन – बच्चों वाली
वजन तौलने की मशीन – वयस्को के लिए
घड़ी
फर्नीचर
आलमारी
कुर्सी
बैंच
परीक्षण हेतु मेज (एक्जामिनेशन टेबल)
शीशा (2 फुट X 2 फुट)
स्टूल
लिखने वाली मेज

एक अच्छी क्लिनिक स्थापित करने में आपकी मदद कौन कर सकता है?

- अगर आपके पास उपयुक्त स्थान (एक या दो कमरे) आपके घर में ही हैं तो उसे ऊपर दिए गए निर्देशों के मुताबिक व्यवस्थित कर लें।
- आपके प्रदेश में कई सारी सरकारी संस्थाएं हैं जो निम्न ब्याज दर पर शिक्षित बेरोज़गारों को व्यवसाय स्थापित करने के लिए कर्ज़ मुहैया कराती हैं।

चरण–13 : सी0एम0डब्ल्यू0 एक्शन गाइड

एक्शन गाइड क्या है? यह एक साधारण मार्गदर्शिका है जो यह बताती है किस प्रकार सी0एम0डब्ल्यू0 विशेष क्षणों में कुछ भिन्न एक्शन करके क्लाइन्टस के मस्तिष्क पर हमेशा के लिए छाप छोड़ सकती है। ये कार्य (एक्शन) इस प्रकार बनाये गये हैं कि वे हर प्रकार क्लाइन्ट की अपेक्षा से ऊपर ही हो।

विशेष क्षण	**क्लाइन्ट की अपेक्षायें**	**किस प्रकार क्लाइन्ट की अपेक्षा से बेहतर करें**
जब क्लाइन्ट आये	• सी0एम0डब्ल्यू0 गम्भीर हो • क्लाइन्ट की पूरी बात को सुने • सी0एम0डब्ल्यू0 कुछ "जादू की पुड़िया" सी दवाई दे तथा अपना शुल्क ले।	• दोस्ताना सी0एम0डब्ल्यू0 • सी0एम0डब्ल्यू0, क्लाइन्ट की शिकायत को पूरी तरह सुने। • सी0एम0डब्ल्यू0 प्रश्नो को कुरेद कर पूछे। • सी0एम0डब्ल्यू0 क्लाइन्ट का शारीरिक परीक्षण करें • सी0एम0डब्ल्यू0 "क्लाइन्ट कार्ड" पर क्लाइन्ट की पूरी जानकारी नोट करे। • सी0एम0डब्ल्यू0 क्लाइन्ट को उसके रोग के सम्बन्ध में पूरी जानकारी देती है। • सी0एम0डब्ल्यू0 अपने निदान व उपचार में दी गयी दवाइयों की विस्तृत जानकारी "क्लाइन्ट कार्ड" पर लिखती है।

		• सी0एम0डब्ल्यू0 अपनी शुल्क चार्ज करती है और क्लाइन्ट को रसीद देती है। • सी0एम0डब्ल्यू0 अपने क्लाइन्ट का स्वास्थ्य जानने के लिए 24 घंटे के भीतर उसके घर पर विजिट करती है।
जब क्लाइन्ट का शारीरिक परीक्षण हो	• सी0एम0डब्ल्यू0 क्लाइन्ट को बिना स्पष्ट बताये, परीक्षण पूरा करती है।	• हाथों को आपस में रगड़कर सी0एम0डब्ल्यू0 उन्हें गर्म करती है। • साफ–सफाई के सभी बिन्दुओं का ध्यान रखती है। • क्लाइन्ट को प्रत्येक चरण की जानकारी देती है। • परीक्षण के अन्त में परीक्षण के परिणाम की जानकारी क्लाइन्ट या उसके सहयोगियों को देती है।
प्रसव पूर्व गर्भावस्था की जाँच के दौरान	• सी0एम0डब्ल्यू0 क्लाइन्ट का शारीरिक परीक्षण करे।	• सी0एम0डब्ल्यू0 सभी आवश्यक प्रयोगशाला जाँचे करती है अथवा कराती है। • आयरन–फोलिक एसिड गोलियों के इस्तेमाल की जाँच करती है। • शारीरिक परीक्षण पूरा करती है। • क्लाइन्ट और उसके परिवार को बच्चे के जन्म के लिए काउन्सल

		करती है। • क्लाइन्ट को प्रसव पूर्व चेकअप के लिए नियमित रूप से आने व टिटनेस के टीकों के विषय में आगाह करती है। • उपचार हेतु आवश्यक दवाइयाँ देती है तथा उसके लेने के सम्बन्ध में पूर्ण जानकारी देती है।
प्रसव के दौरान	• सी0एम0डब्ल्यू0 को जानकारी है कि उसे क्या करना है। • सी0एम0डब्ल्यू0 क्लाइन्ट व उसके परिवार को बताती है कि उन्हें क्या तैयारी करनी है। • आपात काल की स्थिति में सी0एम0डब्ल्यू0 क्लाइन्ट को रेफर कर देती है।	• सी0एम0डब्ल्यू0 साफ–सफाई और सुरक्षित प्रसव के सभी बिन्दुओं का अनुपालन करती है। • सी0एम0डब्ल्यू0 प्रत्येक चरण की जानकारी क्लाइन्ट को देती है। • सी0एम0डब्ल्यू0 का व्यवहार मित्रतापूर्वक रहता है। • आपातकाल की स्थिति आने पर सी0एम0डब्ल्यू0 उसे नियंत्रित करने की कोशिश करती है और सम्भावित जटिलताओं को होने से रोकती है। साथ ही वह क्लाइन्ट के साथ रेफर किये स्थान पर जाती है।

चरण–14 : रिकार्ड किस प्रकार आपको बेहतर तरीके से स्थापित करने तथा सेवाओं में बेहतरी लाने में मददगार हो सकते हैं।

क्लाइंट का रिकॉर्ड: अपने क्लाइंट के स्वास्थ्य के विकास पर नज़र रखने के लिए रिकॉर्ड रखना बहुत ज़रूरी है। रिकॉर्ड रखने से आपको क्लाइंट के पूरे इतिहास की जानकारी होती है और इससे आपको बार–बार एक ही सवाल पूछने की ज़रूरत नहीं पड़ेगी। इससे आपको क्लाइंट्स के स्वास्थ्य पैटर्न को जानने का मौका भी मिलेगा, जो आपकी क्लाइंट में रोग का पता लगाने में मदद कर सकती है। उदाहरण के लिए अगर किसी क्लाइंट को गर्भपात हुआ है और वह आपके पास इलाज के लिए आई है और फिर दो साल बाद वही महिला किसी संक्रमण या बांझपन की शिकायत लेकर आती है तो आप रिकॉर्ड देखकर जान सकेंगी कि उसे यह समस्या शायद गर्भपात के कारण हुई। इसी तरह से अगर किसी क्लाइंट को बराबर दस्त हो रहा है तो इससे आप समझ सकती हैं कि शायद उसे कृमि (कीड़ा) की शिकायत है या वह साफ पानी नहीं पी रही है। इसलिए हर एक क्लाइंट के लिए अलग रिकॉर्ड रखने से आप क्लाइंट का पूरा स्वास्थ्य इतिहास रख पाएंगी जिससे आप एक बेहतर सेवा प्रदाता बन सकेंगी। पुराना अनुभव और स्वास्थ्य का इतिहास वर्तमान परेशानियों का आइना हो सकता है।

सी0एम0डब्ल्यू0 को निम्नलिखित रिकार्ड और रजिस्टर रखने की सलाह दी जाती है।

1. क्लाइन्ट रजिस्टर

सी0एम0डब्ल्यू0 एक साधारण रजिस्टर रखेंगी, जिसमें वह क्लाइन्ट का नाम, पता, उम्र, आने की तिथि, रोग का विवरण, निदान व उपचार सम्बन्धी जानकारी नोट करेगी। सी0एम0डब्ल्यू0 मिलने की अगली दिनाँक भी रजिस्टर में लिखेगी। यदि क्लाइन्ट को आगे की सेवाओं के लिए रेफर किया गया हे तो उसके विषय में भी वह उपचार वाले कालम में लिखेगी।

इस रजिस्टर की मदद से सी0एम0डब्ल्यू0 देख सकती है कि उसने विशेष तारीख में कितने लोगों से मुलाकात का समय तय किया है। साथ ही वह क्लाइन्ट के विषय में

महत्वपूर्ण तारीखों को जैसे – प्रसव पूर्व जाँच, टिटनस टीकाकरण इत्यादि पर अपनी निगाह रख सकती है।

2. स्टॉक रजिस्टर

स्टाक रजिस्टर सी0एम0डब्ल्यू0 को दवाइयों तथा अन्य वस्तुओं की उसके पास उपलब्धता पर निगरानी के लिए होगा। इस रजिस्टर में रोजाना खरीदी गयी, बेची गयी वस्तुओं व दवाइयों की आज की संख्या लिखी जायेगी। इसे सिफसा द्वारा नहीं दिया जायेगा लेकिन इस रजिस्टर की उपयोगिता सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए महती होगी।

3. प्रेस्क्रिप्शन पैड

सी0एम0डब्ल्यू0 अपने क्लाइन्ट के लिए प्रेस्क्रिप्शन पैड उपयोग में लायेगी। सिफ्सा इन लेटर हेड का डिजाइन सी0एम0डब्ल्यू0 को उपलब्ध करायेगी ताकि सारे सी0एम0डब्ल्यू0 के लेटर हेड का डिजाइन एक सा दिखे। 200 लेटर हेड छपवाने के लिए अनुमानतः 100 रूपये का खर्चा आता है।

चरण–15 : व्यवसाय द्वारा धनोपार्जन करना, सेवाओं का शुल्क तय करना

माड्यूल के इस भाग में हम देखेंगे कि किस प्रकार व्यवसाय द्वारा सी0एम0डब्ल्यू0 धनोपार्जन कर सकती हैं। सी0एम0डब्ल्यू0 को अपना कार्य सुचारू रूप से चलाने के लिए कितनी लागत लगाना और कितना लाभ लेना आवश्यक है। इस चरण के निम्नलिखित भाग होंगे–

- प्रत्येक सेवा पर कितनी लागत आयेगी
- प्रत्येक सेवा के लिए प्रस्तावित शुल्क
- प्रत्येक सेवा के लिए लाभार्थियों की संख्या का अनुमान लगाना
- आमदनी और खर्च का लेखा–जोखा

प्रत्येक सेवा के लिए लागत निकालना

इस भाग में हम देखेंगे कि किस प्रकार प्रत्येक सेवा के लिए सी0एम0डब्ल्यू0 वास्तविक लागत निकाल सकती है।

टेबल : प्रत्येक सेवा के लागत निकालना

सेवा		लागत लागत/ मूल्य (रू. में)
टिटनेस टीकाकरण	• टी.टी. (एक खुराक) • सिरिंज	5.40 2.50
	कुल	7.90
प्रसवपूर्व चेकअप	• लैटेक्स ग्लब्स (दोबारा प्रयोग किये जा सकते हैं) • N/10 हाइड्रोक्लोरिक एसिड • यूरीस्टिक्स (पेशाब में शुगर की जाँच हेतु) • स्टेशनरी • आयरन फोलिक एसिड गोलियाँ (प्रत्येक जाँच पर 30 गोलियाँ)	1.00 5.00 5.00 2.00 27.00
	कुल	40.00
प्रसव (डिलीवरी)	• ब्लेड • धागा • ग्लब्स (सिर्फ एक बार प्रयोग हेतु) • तौलिया • साबुन • कॉटन और गॉज • दर्द निवारक दवायें • स्टेशनरी	2.50 5.00 10.00 10.00 10.00 16.00 6.00 2.00
	कुल	61.50

बच्चों में डायरिया उपचार	• ओ0आर0एस0 पैकेट • स्टेशनरी	12.00 2.00
	कुल	**14.00**
बच्चों में तीव्र श्वसन संक्रमण	• पैरासीटामोल (70 पैसे प्रति गोली X 7) • स्टेशनरी	4.90 2.00
	कुल	**6.90**
परिवार नियोजन	• गर्भ निरोधक गोलियाँ (एक पत्ता) • कॉपर टी • कन्डोम (4 पीस)	2.50 150.00 4.00
वयस्कों में डायरिया उपचार	• ओ0आर0एस0 पैकेट • स्टेशनरी	12.00 2.00
	कुल	**14.00**
वयस्कों में तीव्र श्वसन संक्रमण का उपचार	• पैरासीटामोल गोलिया (70 पैसे प्रति गोली X 7) • स्टेशनरी	4.90 2.00
	कुल	**6.90**
मासिक धर्म के दौरान दर्द और तकलीफ	• पैरासीटामोल गोलिया (70 पैसे प्रति गोली X 7) • स्टेशनरी	4.90 2.00
	कुल	**6.90**

सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए शुल्क

इस भाग में सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए उसकी सेवाओं के लिए प्रस्तावित शुल्क दिये गये हैं। उसको दवाई देने की स्थिति में अपने क्लाइन्टस से शुल्क लेनी चाहिये।

टेबल– सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए प्रस्तावित शुल्क

विवरण	लागत	समुदाय द्वारा किया गया औसत खर्चा *	शुल्क	शुल्क सीमा **	
				न्यूनतम	अधिकतम
टिटनस टीकाकरण	7.90	7.00	10.00	7.90	7.00
प्रसवपूर्व जाँच	40.00	55.00	42.00	40.00	55.00
प्रसव (डिलीवरी)	61.50	100.00	90.00	61.50	100.00
गर्भ निरोधक गोलियाँ (1 चक्र)	2.50	–	3.50	2.50	3.50
कन्डोम (4 पीस)	4.00	–	5.00	4.00	5.00
कॉपर–टी	150.00	–	250.00	150.00	250.00
बाल स्वास्थ्य (साधारण रोग)	6.90	30.00	25.00	6.90	30.00
बाल स्वास्थ्य (साधारण रोग के साथ ओ0आर0एस0)	18.90	–	40.00	18.90	40.00
वयस्कों में साधारण रोग उपचार	6.90	55.00	35.00	6.90	55.00
वयस्कों में साधारण रोग उपचार(ओ0आर0एस0 सहित)	18.90	–	40.00	18.90	40.00

* समुदाय द्वारा किया गया औसत खर्चा से तात्पर्य है कि यह खर्चा इन परिस्थितियों में क्लाइन्ट निकटतम स्वास्थ्य प्रदाता से सेवायें लेने में करता है।

** यहाँ न्यूनतम और अधिकतम शुल्क सीमा दी गयी है। सी0एम0डब्ल्यू0 को इस सीमा में कोई भी शुल्क बाजार दर और क्लाइन्ट के खर्चने की सामर्थ्य को ध्यान में रखकर चार्ज करनी होगी।

चरण 16 : विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं के लाभार्थियों की संख्या का अनुमान लगाना

माड्यूल के इस भाग में प्रत्येक स्वास्थ्य सेवा के लिए सम्भावित लाभार्थियों की संख्या की गणना करना है।

1. **गर्भवतियों की सम्भावित संख्या**

   अगर आप कितनी महिलायें गर्भवती होंगी इसका अंदाजा लगाना चाहती हैं तो जो फार्मूला उपयोग में लाया जाये वह निम्न प्रकार से है–

   गर्भवतियों की सम्भावित संख्या = (क्षेत्र की जनसंख्या x क्षेत्र की जन्म दर) + 10% (गर्भधारण क्षति हेतु)

   उ.प्र. की जन्मदर = 33 प्रति हजार

   सी0एम0डब्ल्यू0 वाले गाँव की औसत जनसंख्या = 1750

   10% गर्भधारण खराब हो जाते हैं अतः कुल

   = 33 + 3.3 = 36.3 प्रति हजार जनसंख्या

   चुँकि गर्भधारण का समयकाल 9 माह होता है अतः

   36 x 9 / 12 = 27 गर्भवती महिलायें होंगी,
   प्रति 1000 जनसंख्या में किसी भी समय

   इस प्रकार 1750 जनसंख्या में होंगी

   27 x 1750 / 1000 = 48 गर्भवती महिलायें

   अनुसंधान से पता चला है कि 76 % प्रसव, घर पर ही दाई या रिश्तेदारों द्वारा किये जाते हैं अर्थात इस प्रकार प्रतिमाह घर पर होने वाले प्रसवों की संख्या 3 होगी।

2. प्रसवपूर्व चेकअप के लाभार्थियों की संख्या का अनुमान लगाना

इस भाग में पता चलेगा कि किस प्रकार सी0एम0डब्ल्यू0 प्रसवपूर्व जाँच के लाभार्थियों की संख्या का अनुमान लगा सकती है। अनुसंधान से पता चला है कि 36% गर्भवती महिलायें सी0एम0डब्ल्यू0 लक्षित गाँवों में प्रसवपूर्व जाँच के लिए जाती है। इस प्रकार हर माह 2 महिलायें प्रसवपूर्व जाँच के लिए जाती हैं। अनुसंधान से यह भी पता चला है कि इन लक्षित गाँवों में कोई ऐसा स्वास्थ्य प्रदाता नहीं है जो प्रसवपूर्व चेकअप कर सके। जिन महिलाओं को इसकी जानकारी है वे या तो गाँव में ए.एन.एम. की विजिट के दौरान या गाँव से बाहर प्रसवपूर्व चेकअप के लिए जाती है। यहाँ यह सोचना उपयुक्त है कि एक बार सी0एम0डब्ल्यू0 गाँव में ठीक से सेवायें देना प्रारम्भ करती है तो कम से कम 50% क्लाइन्ट्स उसके पास आयेंगे। बहुत सम्भव है कि स्थिति नीचे लिखी जैसी हो –

- पहले 1–2 महीने में – कोई क्लाइन्ट नहीं, सिर्फ लोगों को सी0एम0डब्ल्यू0 के विषयों में जानकारी होगी।
- 3 महीने और उसके बाद–एक क्लाइन्ट प्रतिमाह

यदि स्थिति बिल्कुल विषम होगी तो सी0एम0डब्ल्यू0 को अपनी प्रतिष्ठा बनाने में कुछ समय लगेगा। इस प्रकार पहले 6 महीने उसके पास प्रसवपूर्व देखभाल के लिए एक भी क्लाइन्ट नहीं होगा। क्लाइन्ट उसके पास 7वें माह से आना प्रारम्भ करेंगे।

- पहले 6 माह – कोई क्लाइन्ट नहीं
- 7 से 12 माह –एक क्लाइन्ट प्रतिमाह

3. प्रसव हेतु लाभार्थियों की संख्या का अनुमान

इस भाग में हम देखेंगे कि प्रसव हेतु लाभार्थियों की संख्या का अनुमान लगायेंगे। अनुसंधान से पता चला है कि 76% प्रसव गाँवों में घरों में ही दाई अथवा रिश्तेदारों द्वारा कराये जाते हैं। जैसा कि हमने पहले देखा कि एक गाँव में औसतन 3 प्रसव प्रति माह होंगे।

यदि बहुत अनुकूल परिस्थिति है तो निम्न स्थिति की अपेक्षा की जा सकती है–

- पहले 4 महीने तकं – कोई क्लाइन्ट नहीं, सिर्फ समुदाय को सी0एम0डब्ल्यू0 के बारे में जानकारी होगी।
- 5 से 8 माह तक – एक क्लाइन्ट प्रतिमाह
- 9 महीने तक और उसके बाद – दो क्लाइन्ट प्रतिमाह

यदि बहुत अनुकूल परिस्थिति नहीं है तो निम्न स्थिति की अपेक्षा की जा सकती है–

- 1 से 4 महीने तकं – कोई क्लाइन्ट नहीं,
- 9 से 12 माह तक – एक क्लाइन्ट प्रतिमाह

4. परिवार नियोजन के लाभार्थियों की संख्या का अनुमान

इस भाग में हम देखेंगे कि परिवार नियोजन हेतु लाभार्थियों की संख्या का अनुमान सी0एम0डब्ल्यू0 किस प्रकार लगा सकती है।

- प्रत्येक घर में लक्षित (योग्य) महिलाओं की संख्या जिनकी कि उम्र 15–49 वर्ष है, 1.17 है।
- 15–49 वर्ष के प्रति 100 जनसंख्या में लक्षित महिलाओं की संख्या होगी (यह मानते हुए कि प्रति घर में कुल 5 सदस्य हैं)

  = 1.17 x 20 = 23.4
- 15 से 49 के आयु वर्ग में 69% महिलाएं 18 से 35 वर्ष की हैं अर्थात् 16.1 लक्षित महिला प्रति 100 जनसंख्या
- 1750 की जनसंख्या में 16 से 35 आयुवर्ग की कुल महिलायें

  = 16.1 x 1750 / 100 = 282

अनुसंधान से पता चला है कि

- 282 लक्षित महिलाओं में से 2.5: महिलाएँ गर्भनिरोधक गोलियाँ इस्तेमाल करती हैं यानि 7 प्रति माह

- 282 महिलाओं में से 0.2% फिलहाल कॉपर टी का इस्तेमाल करती है यानि 0.5 प्रति वर्ष

यदि परिस्थितियाँ बहुत अनुकूल है तो अनुमानतः क्लाइन्ट्स निम्नतः सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आयेंगे।

- गर्भ निरोधक गोली के लिए 7 महिलायें प्रतिमाह पहले माह से ही। यह सम्भव है क्योंकि महिलाओं को महिलाओं से गोलियाँ लेने में अधिक सुविधा है।
- कन्डोम 5 महिलायें प्रतिमाह, चौथे माह के उपरान्त क्योंकि कन्डोम अधिकतर पुरूषों द्वारा खरीदे जाते हैं।
- कॉपर टी–प्रति वर्ष 1 यदि हम फिलहाल कॉपर टी के उपयोग को देखें।

यदि परिस्थितियाँ बिल्कुल विपरीत है तो सी0एम0डब्ल्यू0 के पास परिवार नियोजन का एक भी क्लाइन्ट नहीं होगा।

5. बच्चों के प्राथमिक टीकाकरण के लाभार्थियों की संख्या का अनुमान

- शून्य क्योकि अधिकतर टीकाकरण सरकार द्वारा मुफ्त दिया जाता है और टीके बाजार में खुले तौर पर उपलब्ध नहीं हैं।

6. बच्चों में डायरिया रोग से पीड़ित लाभार्थियों की संख्या का अनुमान

इस भाग में बताया गया है कि किस प्रकार लक्षित गाँवों में 5 वर्ष से नीचे आयुवर्ग के बच्चों में डायरिया (दस्त रोग) होने की गणना की गयी है तथा उसके लाभार्थियों की संख्या की अनुमान सी0एम0डब्ल्यू0 लगा सकती है।

- गाँव में 5 वर्ष से छोटे आयुवर्ग के बच्चों की संख्या = 243
  (कुल जनसंख्या का 13.9%)
- गाँव में 2 वर्ष से छोटे आयुवर्ग के बच्चों की संख्या = 98
  (कुल जनसंख्या का 5.6%)
- 2 वर्ष से छोटे आयु के बच्चों में डायरिया की घटना = 53
  (कुल जनसंख्या का 53.6%)

- गाँव में 2 से 5 वर्ष के बच्चों की संख्या = 145

  (कुल जनसंख्या का 8.3%)

- 2 से 5 वर्ष के बच्चों में डायरिया की घटना = 61

  (कुल जनसंख्या का 13.9%)

- गाँव में 5 वर्ष से छोटे बच्चों में डायरिया की कुल घटनायें = 114
- गाँव में स्थित स्वास्थ्य प्रदाता के पास जाने वाले बच्चों की संख्या (40.3% की दर से) = 46

यदि परिस्थितियाँ अनुकूल हैं तो अनुमानत 23 बच्चे (यानि 50%) सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आयेंगे। यदि परिस्थितियाँ अनुकूल नहीं है तो सी0एम0डब्ल्यू0 के पास अनुमानत 12 बच्चे (यानि 25%) आ सकते हैं।

7. बच्चों में सर्दी, खांसी और बुखार से पीड़ित बच्चों की गणना की गयी है तथा किस प्रकार सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए इन रोगों लाभार्थियों की संख्या का अनुमान लगाया गया है।

- 5 वर्ष से छोटे आयुवर्ग के बच्चों की संख्या = 243

  (कुल जनसंख्या का 13.9%)
- बुखार की कुल घटनायें (58.6% की दर से) = 142
- गाँव में उपस्थित स्वास्थ्य प्रदाता के पास जाने वाले बच्चे (52.2% की दर से)=60
- सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आने वाले बच्चे = 30 स्थिति अनुकूल होने पर
- सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आने वाले बच्चे = 15 स्थिति अनुकूल न हो तो
- खाँसी और सर्दी से प्रभावित बच्चे (57% लगभग) = 131
- गाँव में उपस्थित स्वास्थ्य प्रदाता के पास जाने वाले बच्चे (39.8%) = 52
- अतः सी0एम0डब्ल्यू0 के पास सर्दी/खांसी से पीड़ित आने वाले बच्चों की संख्या = 26 (बहुत सम्भव है) या 13 (कम सम्भावना है)

- अतः डायरिया और सर्दी–खांसी–बुखार से पीड़ित होने वाले बच्चों की कुल संख्या 23+30+26=79 प्रति माह होगी। इस प्रकार पहले वर्ष में बहुत सम्भावना है कि उसके पास निम्नतः क्लाइन्ट्स आये।

पहला महीना	=	शून्य
दूसरा–तीसरा महीना	=	20 प्रतिमाह
4–6 महीने	=	40 प्रतिमाह
7–12 महीने	=	79 प्रतिमाह

- बहुत कम सम्भावना है कि उसके पास निम्नवत् क्लाइन्ट्स आये

पहला महीना	=	शून्य
दूसरा–तीसरा महीना	=	10 प्रतिमाह
4–6 महीने	=	20 प्रतिमाह
7–12 महीने	=	40 प्रतिमाह

8. वयस्क महिलाओं में आम रोगों से पीड़ित लाभार्थियों की संख्या का अनुमान

इस भाग में हमें पता लगेगा कि किस प्रकार सी0एम0डब्ल्यू0 लक्षित गाँवों में आम रोगों से पीड़ित वयस्क महिलाओं की संख्या का अनुमान लगाया गया है।

- गाँव में 5 वर्ष से छोटे आयुवर्ग के बच्चों की संख्या = 243 (कुल जनसंख्या का 13.9%)
- गाँव की कुल जनसंख्या = 1750
- इसमें से महिलाओं की संख्या = 858 (एन0एफ0एच0एस0–2 पर आधारित–49%)

- 18 वर्ष से ऊपर महिलाओं की संख्या = 446 (सन्दर्भ एन0एफ0एच0एस0–2 उ0प्र0–52%)
- बीमार होने वाली महिलाओं की संख्या (73% प्रति तिमाही) = 326 या 109 प्रतिमाह
- स्वास्थ्य प्रदाता के पास जाने वाली महिलाओं की संख्या (79% की दर से) = 87
- गाँव के ही स्वास्थ्य प्रदाता के पास जाने वाली महिलाओं की संख्या (40% की दर से) = 35
- यदि 50% रोगी महिलायें भी सी0एम0डब्ल्यू0 के पास आयें तो आने वाली महिलाओं की संख्या = 17 प्रतिमाह (जिसकी बहुत संभावना है)

पहला महीना	=	शून्य
दूसरा महीना	=	5
तीसरा महीना	=	10
चौथे महीना	=	15
5–12 महीने	=	17 क्लाइन्ट/माह

- यदि परिस्थितियाँ अनुकूल नहीं भी हैं तो बहुत कम सम्भावना होगी की क्लाइन्ट्स की स्थिति निम्नवत हो–

पहला महीना	=	शून्य
दूसरा महीना	=	5 क्लाइन्ट्स
5–12 महीने	=	9 क्लाइन्ट/माह (25% की दर से)

प्रारम्भिक लागत

सी0एम0डब्ल्यू0 को प्रारम्भ में दवाइयाँ व अन्य सामान खरीदने के लिए कुछ लागत लगानी होगी। इनका विवरण निम्न प्रकार है–

1.	यूरीटिक्स (2 नग)	=	10.00 रूपये
2.	आयरन फोलिक एसिड (90 गोलियाँ)	=	100.00 रूपये
3.	लेटैक्स ग्लब्स (3 जोड़ी)	=	66.00 रूपये
4.	ओ0आर0एस0 (1 नग)	=	12.00 रूपये
5.	N/10 हाइड्रोक्लोरिक एसिड (1 बोतल)	=	75.00 रूपये
6.	कोट्राइमोक्साजोल वयस्क वाली (10 गोली)	=	12.00 रूपये
7.	कोट्राइमोक्साजोल बच्चों वाली सीरप (50 मि0ली0)	=	10.00 रूपये
8.	पैरासीटामोल गोलियाँ (500 मि0ग्रा0) 20 गोलियाँ	=	14.00 रूपये
9.	मेबेन्डाजोल गोलियाँ 100 मि0ग्रा0–20 गोलियाँ	=	14.00 रूपये
10.	टिटनस टाक्सायड (1 नग)	=	5.40 रूपये
11.	सिरिंज व सुई (2 नग)	=	7.60 रूपये
12.	कोर्ड धागा	=	5.00 रूपये
13.	रूई व गॉज	=	16.00 रूपये
14.	डिटॉल–छोटी (1 नग)	=	12.00 रूपये
	कुल	=	**359.00 रूपये**

खर्चा व आमदनी का लेखा–जोखा

यहाँ दो परिस्थितियों में खर्चा व आमदनी का लेखा–जोखा दिया गया है। एक–यदि सभी कुछ अनुकूल है तथा दो–यदि परिस्थितियाँ विषम हैं।

परिस्थितियाँ सम या अनुकूल होने पर खर्चा व आमदनी का लेखा–जोखा यहाँ दी गयी तालिका में हर माह में आमदनी व खर्चा का लेखा–जोखा क्रमवार दिया गया है :

तालिका : परिस्थितियाँ सम होने पर लेखा–जोखा

माह	खर्चा (रू.)	आमदनी (रू.)	लाभ/हानि
1	376.50	24.50	−352.00
2	190.00	699.50	509.50
3	264.00	916.50	652.00
4	457.00	1616.50	1159.50
5	532.30	1776.50	1244.20
6	532.30	1776.50	1244.20
7	809.30	2761.50	1952.20
8	809.30	2761.50	1952.20
9	870.80	2851.50	1980.70
10	870.80	2851.50	1980.70
11	878.70	2861.50	1982.80
12	1028.70	3111.50	2082.80

विषम परिस्थितियाँ होने पर आमदनी व खर्चे का लेखा–जोखा परिस्थितियाँ अनुकूल न होने पर आमदनी व खर्चे का लेखा–जोखा नीचे दी गयी तालिका में दिया गया है।

तालिका : विषम परिस्थितियों में आमदनी व खर्चे का लेखा–जोखा

माह	खर्चा (रू.)	आमदनी (रू.)	लाभ/हानि
1	359.00	0.00	−359.00
2	103.00	425.00	321.50
3	131.10	565.00	433.90
4	200.10	815.00	614.00
5	200.10	815.00	614.00
6	200.10	815.00	614.00
7	378.10	1357.00	978.90
8	378.10	1357.00	978.90
9	439.60	1447.00	1007.40
10	439.60	1447.00	1007.40
11	447.50	1457.00	1009.50
12	447.50	1457.00	1009.50

सारांश

ऊपर दिये गये मॉडल में आमदनी और खर्चे के लेखा–जोखा को देखने से यह पता चलता है कि सी0एम0डब्ल्यू0 द्वारा प्रशिक्षण उपरान्त प्रैक्टिस करना व्यावसायिक रूप से फायदेमन्द है।

परिस्थितियाँ विषम भी होने की स्थिति में यह दूसरे महीने से ही लाभ देना प्रारम्भ कर देता है। पहले महीने में दिखाई देने वाली हानि बहुत ज्यादा नहीं है तथा यह मुख्यतः शुरूआती स्टाक को खरीदने में लगने वाली लागत के कारण है।

सी0एम0डब्ल्यू0 अपने क्लाइन्ट्स को दूसरे स्थानों पर रेफर करने के लिए विशेषज्ञों से सम्पर्क साध सकती है। इसके द्वारा लिये गये कमीशन से अपनी आमदनी में बढ़ोत्तरी कर सकती है। इसके अलावा चोट लगने हड्डी टूटने या जलने वाले रोगियों को फर्स्ट एड देकर भी कुछ अतिरिक्त आमदनी कर सकती है।

एक बार अपने गाँव में स्वयं को स्थापित करने के बाद, सी0एम0डब्ल्यू0 अपना कार्यक्षेत्र आस–पास के गाँव में बढ़ा सकती है।

अनुसंधान की सिफारिशें :–

शोध से पता चला है कि सी0एम0डब्ल्यू0 पहले कभी व्यवसाय से जुड़ी प्रक्रियाओं जैसे खरीदने–बेचने से सम्बद्ध नहीं रही है। उनकी मनः स्थिति एक गृहणी के तौर पर अधिक है न कि व्यवसाय से जुड़ी किसी महिला की। उन्हें निश्चित तौर पर अपनी सेवाओं को बेचना टेढ़ी खीर होगा। शुरूआती दौर में उन्हें यह बहुत हतोत्साहित करने वाला होगा। सी0एम0डब्ल्यू0 के प्रोत्साहन के लिए सिफ्सा निम्नलिखित कदम उठा सकता है–

- प्रत्येक तिमाही में उनके कार्य का विश्लेषण
- उन्हें जिन क्षेत्रों में परेशानी हो उसका पता लगाना तथा उसमें सुधार हेतु उनकी मदद करना।
- प्रोत्साहन हेतु निरन्तर काउन्सलिंग

ध्यान दें :–

- लक्षित गाँव, बहुत बड़े गाँव या कस्बे न हो जहाँ समुदाय के पास बहुत से विकल्प हो।
- गाँव वाले सी०एम०डब्ल्यू० को किसी सरकारी तन्त्र का हिस्सा न मानें जहाँ उन्हें सेवाओं का मूल्य चुकाने में तकलीफ हो।
- सी०एम०डब्ल्यू० अपने कार्य में प्रवीण हो तथा वह आपसी सम्बन्ध विकसित करने में प्रशिक्षित हो।
- सी०एम०डब्ल्यू० के पास जरूरत योग्य ई.क्यू. (इमोशनल कोशिएन्ट) का स्तर अवश्य हो।
- सी०एम०डब्ल्यू० प्रशिक्षार्थियों का साइकोग्राफिक ऑकलन (Psychographic Mapping) किया जाये तथा उसमें मिली खामियों का दूर करने का प्रयास किया जाये।
- समस–समय पर सी०एम०डब्ल्यू० का फॉलोअप करें व उनको आवश्यकतानुसार काउन्सलिंग दें।

चरण 17 : आप यह कैसे जानेंगी कि आप घाटे में हैं या फ़ायदे में?

एक सी०एम०डब्ल्यू० के रूप में आप निश्चित ही समाज सेवा कर रही हैं, मगर इसी प्रक्रिया में आप कुछ पैसा भी कमाना चाहेंगी और अपना व्यवसाय भी बढ़ाना चाहेंगी। इसलिए आपको अपनी आमदनी और खर्च का हिसाब रखना होगा।

यह करना बहुत ही आसान है और इसे रिकॉर्ड के माध्यम से किया जा सकता है:

- जैसा कि नीचे दिया गया है, पृष्ठ की बाईं तरफ तारीख के मुताबिक महीने के खर्चों को लिखें।
- कॉलम एक को तारीख के लिए इस्तेमाल करें।

- कॉलम दो में जिस चीज़ में आपने पैसे खर्च किए हैं उसे लिखें और कॉलम तीन का इस्तेमाल जितने पैसे खर्च किए हैं उसके लिए करें।
- कॉलम 3 में पैसों को जोड़ लें, यानि महीने के अंत में कुल खर्च। यह जोड़ क्लाइंट्स को सेवाएं देने के लिए आपके द्वारा किए गए खर्चे को दर्शाता है।

खर्च का रजिस्टर

तारीख	वस्तु	खर्च (रू. में)
1/2/2004	रूई	25.00
	बैन्डेज	30.00
	दवाइयां – ओ.आर.एस. पैकेट – मेट्रोनिडाज़ोल – कोट्राइमोक्साज़ोल – पैरासिटामोल – क्लोरोक्विन – एण्टीसेप्टिक सोलुशन – यूरीस्टिक्स – आई.एफ.ए. की गोली – विटामिन 'ए' – मेबेन्डाज़ोल – डायसाक्लोमिन – क्लोरेमफेनिकोल आई आइंटमेंट – एम्पिसिलिन	 30.00 10.00 – 20.00 5.00 10.00 – – – 20.00 25.00 – –
	दवाइयां लाने तहसील जाने में लगा बस किराया	30.00
4/2/2004	एक्ज़ामिनेशन टेबल बनवाने में खर्च	40.00

	क्लाइंट के बैठने के लिए बेंच	80.00
7/2/2004	क्लिनिक आने वाले बच्चों के लिए बैलून	20.00
	महीने का कुल खर्च	**355.00**

- अब दाएं पृष्ठ को चार कॉलम में निम्न तरीके से बांट लें।
- इसका उद्देश्य यह जानना होगा कि विभिन्न सेवाओं से आपको कितनी आय एक खास महीने में हुई।

सेवाओं के लिए क्लाइंट्स द्वारा दिया गया शुल्क

दिनांक	**नाम**	**सेवा**	**रकम**	**बाकी रकम**	**हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान**
2/2/04	म. राजनाथ	पैरासिटामोल देकर फ्लू का उपचार	10.00	5.00	
3/2/04	स. सिंह	गोलियों की पुनः आपूर्ति	–	10.00	
3/2/04	र. गुप्ता	कन्जेक्टिवाइटिस	15.00		
4/2/04	स. सिन्हा	प्रसवपूर्व सेवा टी.टी./विटामिन ए/ आयरन की गोलियां	5.00	10.00	
		महीने का योग	30.00	25.00	

- आपने जिस दिन सेवा दी है वह तारीख कॉलम 1 में लिखें।
- कॉलम 2 में उस क्लाइंट का नाम लिखें जिसे सेवा दी गई है।
- जिस तरह की सेवा दी गई है वह कॉलम 3 में लिखें।
- कॉलम 4 में वह रकम लिखें जो क्लाइंट से आपको प्राप्त हुई है।
- यह भी हो सकता है कि जिस रोज सेवा दी जाय उस रोज क्लाइंट पूरा शुल्क देने में असमर्थ हो। इसलिए जितनी रकम बाकी रह जाए उसे कॉलम 5 में लिखें।
- कॉलम 6 क्लाइंट के हस्ताक्षर/अंगूठा के निशान के लिए है। इसका महत्व उस स्थिति में ज़्यादा है जब पैसा क्लाइंट के पास बाकी रह जाए।
- कॉलम 4 का कुल योग करने पर आपको यह पता चलेगा कि इस महीने आपकी आमदनी कितनी हुई और कॉलम 5 के योग से यह पता लगेगा कि क्लाइंट्स के पास आपके कितने पैसे बाकी हैं।
- जब क्लाइंट बाकी पैसे दे दें तो उसे कॉलम 5 से हटाते हुए कॉलम 4 में लिखकर उस महीने का योग बदल दें।

अगर खर्च का योग आमदनी के योग से ज़्यादा है तो आप घाटे में हैं और अगर कम है तो आप मुनाफे में हैं।

कॉलम 5 में दी गई रकम अगर बकाया रहती है तो आप घाटे में रहेंगी। रकम की अदायगी संभवतः एक महीने में हो जानी चाहिए। नहीं तो आप अनाज, अण्डे या दूसरी इसी तरह की चीजें बकाया पैसे के बदले ले सकती हैं। इन चीजों का बाजार मूल्य पहले पता कर लें।

अगर प्रत्येक महीने खर्च से ज़्यादा मुनाफा हो रहा है तो आपका व्यवसाय बढ़ रहा है।

अगर यह एक समान रहता है तो इसका मतलब है कि आपको पहले दिए गए निर्देशों के मुताबिक व्यवसाय बढ़ाने के कुछ सरल तरीके अपनाने होंगे।

(ट्रेनीज़ को आसानी से घाटा/मुनाफ़ा जोड़ने के लिए परिशिष्ट 2 में दिए गए केस स्टडी के मुताबिक रजिस्टर भरने का अभ्यास करना चाहिए)

चरण 18: स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री से पैसा कमाने कि प्रक्रिया स्थापित करना – एक परिचय

समुदाय में स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के माध्यम से आमदनी के ज़रिए स्थापित करने के लिए वस्तुओं की खरीद बिक्री एक प्रक्रिया है। सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए यह सामाजिक विपणन के गर्भनिरोधकों और दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों की खरीद बिक्री की एक प्रक्रिया होगी। विभिन्न उत्पादों में सामाजिक एवं व्यावसायिक विपणन की परिवार नियोजन विधियां (कॉन्डोम और गर्भनिरोधक गोलियां) और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद जैसे आयरन की गोलियां, सुरक्षित डिलीवरी किट आदि शामिल होंगे। क्लाइंट्स को वस्तुएं मुफ्त न देकर बेचने के पीछे मूल सिद्धान्त है कि हर एक क्लाइंट अपना पैसा लगाकर अपनी मर्जी से अपने मुताबिक वस्तुएं खरीदता है और इसके लिए उस पर किसी तरह का कोई दबाव नहीं रहता। इसलिए, यह एक दबाव–रहित प्रक्रिया है। जो व्यक्ति अपना पैसा लगाकर कोई चीज़ खरीदता है उसमें उसकी अपनी इच्छा शामिल होती है। परिवार नियोजन उत्पादों जैसी अन्य चीजें जो मुफ्त में दी जाती रही हैं कई बार दुरूपयोग का शिकार हुई हैं।

परिवार नियोजन और दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों को बेचकर धन कमाएं और अपना व्यवसाय बढ़ाएं:–

भारत में बाजारों में परिवार नियोजन और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद उपलब्ध हैं जो आप अपने स्थानीय थोक विक्रेता से खरीदकर थोड़ा मुनाफ़ा कमाते हुए अपने क्लाइंट्स को बेच सकती हैं। इसमें सामाजिक और व्यावसायिक दोनों तरह के उत्पाद शामिल हैं। सामाजिक विपणन के उत्पादों पर सब्सिडी (सरकार द्वारा आर्थिक सहायता) के माध्यम से बेची जाती है और इसके लिए प्रचार–प्रसार भी किया जाता है। थोक विक्रेता को सामाजिक उत्पादों की बिक्री की तुलना में लाभ व्यावसायिक उत्पादों की बिक्री से ज़्यादा होता है। दूसरी ओर व्यावसायिक तरह के उत्पाद निजी कम्पनियों द्वारा बनाए और बेचे जाते हैं और इनमें कोई सब्सिडी नहीं होती। इसलिए आमतौर पर व्यावसायिक उत्पादों के मूल्य सामाजिक उत्पादों से ज़्यादा होते हैं।

पर्चे बांटकर, हाट–बाजार में सूचनाएं लगाकर, घोषणाएं करवाकर आप स्वास्थ्य उत्पादों का एक पैकेज बनाकर भी बेचने की बात सोच सकती हैं।

सामाजिक और व्यवसायिक विपणन में जो उत्पाद शामिल हैं, ये इस प्रकार है:

गर्भनिरोधक:

– कॉन्डोम

– गर्भ निरोधक गोलियां

– गर्भ निरोधक सूइयां

दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद:

– ओ.आर.एस.

– डिस्पोज़ेबल डिलीवरी किट (डी.डी.के)

– आयरन–फोलिक एसिड (आई.एफ.ए.) गोलियां

– सैनिटरी नेपकिन

– टेटनेस टॉक्सॉइड वैक्सीन

– सेफ ड्रिंकिंग वॉटर किट

– मल्टीविटामिन

– साबुन और डिटरजेंट

एक ही शुल्क में कई सेवाएं उपलब्ध कराने का पैकेज आप इस तरह से बना सकती हैं।

– **गर्भावस्था पैकेजः** गर्भवती महिला की चार प्रसव पूर्व जांच, आयरन की गोली और टी.टी., सामान्य प्रसव सहायता और एक प्रसव पश्चात् जांच जिसमें यह देखा जाएगा कि प्रसव के महिला के सामान्य होने की स्थिति क्या है।

– **स्वस्थ बच्चा पैकेजः** इसमें जन्म के एक साल तक 3 बार बच्चे के स्वास्थ्य की जांच और मां को स्तनपान और 6 महीने बाद के बच्चे के आहार पर परामर्श देने का प्रावधान होगा। इसमें बच्चे के विकास और आम स्वास्थ्य का आकलन किया जाएगा और 2–3 बार किसी स्वास्थ्य समस्या के लिए सी0एम0डब्ल्यू0 घर का दौरा करेगी।

– एक ही शुल्क के लिए दूसरे पैकेज क्लाइंट्स की ज़रूरतों के मुताबिक बनाए जा सकते हैं।

- गांव की स्थिति, मौसम और लोगों के खरीदने की क्षमता तथा इच्छा के मुताबिक आप 2–3 या ऊपर के सारे उत्पाद/सेवा देने के बारे में सोच सकती हैं।
- गर्भनिरोधक और दूसरे उत्पाद हमेशा उपलब्ध रखें।
- गर्भनिरोधक, सैनिटरी नेपकिन, आयरन किट आप साल भर बेच सकती हैं।
- किसी भी कारण से निर्जलीकरण होने पर ओ.आर.एस. की जरूरत किसी भी मौसम में आ सकती है। बरसात में खासतौर पर वाटर प्यूरीफायर (पानी साफ करने का घोल) बेचने का मौका मिल सकता है।

- अगर सामाजिक विपणन के तहत डिस्पोज़ेबल डिलीवरी किट उपलब्ध नहीं है या इसकी कोई कमी है तो आप खुद ही सारी सामग्री इकट्ठा करते हुए इसे बना सकती है। सुनिश्चित करें कि इसमें डाली जाने वाली सारी चीज़ें साफ़ हैं और ब्लेड नया है।
- स्टॉक खत्म होने से बचने के लिए अपने थोक विक्रेता से अच्छा संबंध और संपर्क बना कर रखें।

चरण 19 : समुदाय में सी0एम0डब्ल्यू0 पैसा कमाने की प्रक्रिया कैसे शुरू करें?

उत्पाद खरीदने के लिए बाजार तक पहुंचना

- गर्भनिरोधक गोलियों और कॉन्डोम के थोक विक्रेता सामान्य तौर पर ब्लाक तहसील और ज़िला स्तर पर होते हैं।
- किसी एक थोक विक्रेता से संपर्क स्थापित करें और अपने आने का कारण बताएं। उसे यह बताना ज़रूरी है कि सी0एम0डब्ल्यू0 समुदाय स्तर पर स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के लिए एक सेल काउन्टर लगाएगी और इस तरह से उन्हें उत्पादों की ज़रूरत लम्बे समय तक होगी।
- फिर सी0एम0डब्ल्यू0 थोक विक्रेता से यह बताएं कि कितने लक्ष्य दम्पति उनके गांव में ऐसे हैं जो कि गर्भनिरोधकों का प्रयोग करना चाहते हैं, ताकि उत्पाद उसी अनुसार खरीदे जा सकें। ओ.आर.एस. भी उसी दुकानदार से खरीदे जा सकते हैं। आमतौर पर कॉन्डोम और गोलियों के जो ब्रान्ड बाजार में अभी उपलब्ध हैं, वे इस प्रकार हैं:

	कॉन्डोम	गर्भनिरोधक गोली
सामाजिक विपणन		
	निरोध डीलक्स	माला–डी
	मस्ती	पर्ल
	च्वाइस	अप्सरा
	मिथुन	सहेली
	रक्षक	
	मूड्स	
	उस्ताद	
व्यवसायिक विपणन		
	कामसूत्र	ओवराल–एल
	कोहिनूर	नोवेलान

- अब सी0एम0डब्ल्यू0 थोक विक्रेता से इस बात पर चर्चा करे कि किस ब्रान्ड के कॉन्डोम और गोली पर कितना मुनाफ़ा होगा। इस प्रक्रिया के प्रांरभिक चरण में सी0एम0डब्ल्यू0 को कम कीमत वाले उत्पादों को बेचने के बारे में सोचना चाहिए। इसलिए सी.एम.डब्ल्यू. को थोक विक्रेता से साफ तौर पर पूछना चाहिए कि कितना पीस या डिब्बे बेचने पर कितना मुनाफ़ा होगा।
- इस चर्चा के बाद सी0एम0डब्ल्यू0 अपनी ज़रूरत के मुताबिक उत्पाद खरीद ले।
- सी0एम0डब्ल्यू0 को अपना नाम और पता थोक विक्रेता को देकर आना चाहिए। कुछ–कुछ स्थिति में थोक विक्रेता खुद उत्पादों को छोटे दुकानदारों तक पहुंचवाने की व्यवस्था कर देते हैं।

गर्भनिरोधक और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद बेचने के फायदेः

आर्थिकः

- जो सी0एम0डब्ल्यू0 अपने क्लिनिक से गर्भनिरोधक और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद बेचेंगी उन्हें आर्थिक फायदे होंगे। हालांकि इसमें होने वाले फायदे इस बात पर निर्भर करते हैं कि आपके पास कॉन्डोम, गोलियों और दूसरे उत्पादों के लिए कितने क्लाइंट हैं। अगर क्लाइंट ज़्यादा हैं तो फायदे भी ज़्यादा होंगे। और अगर उत्पाद गांव में ही मिल जाते हैं तो क्लाइंट्स को बाज़ार जाकर कोई चीज़ खरीदने में जो पैसा लगता है वह बच जाएगा।

व्यावसायिक विपणन प्रणाली के कॉन्डोम एवं गर्भनिरोधक गोलियां

- ज्यादा मुनाफ़ा कमाने के लिए सी0एम0डब्ल्यू0 व्यवसायिक विपणन वाले कॉन्डोम एवं गर्भनिरोधक गोलियां भी बेच सकती हैं क्योंकि समुदाय में कुछ ऐसे भी लोग होंगे जो अच्छी किस्म वाला महंगा कॉन्डोम खरीदना चाहेंगे। व्यावसायिक विपणन वाले कॉन्डोम और गोलियां भी ब्लाक या तहसील स्तर के थोक विक्रेता के पास उपलब्ध होती हैं। कामसूत्र और कोहिनूर 2 महत्वपूर्ण कॉन्डोम के ब्रान्ड हैं जबकि नोवेलान, ओवराल–एल एवं बंधन गर्भनिरोधक गोलियों के तीन प्रकार हैं। अगर सामाजिक विपणन के उत्पादों पर आपको 25% का मुनाफ़ा मिलता है तो यही मुनाफ़ा व्यावसायिक विपणन के अंतर्गत 18–20% मिलेगा।

दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद

- यहां यह बताना ज़रूरी है कि जब सी0एम0डब्ल्यू0 बाजार से अपना संपर्क बनाती है तो उसे दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों को प्राप्त करने की संभावना भी तलाशनी चाहिए। दूसरे उत्पाद जैसे ओ.आर.एस., टेटनेस टॉक्साइड सूइयां, सेफ डिलीवरी किट, डेटाल/सेवलान, सीरिंज इत्यादि भी खरीदकर बेचे जा सकते हैं। इसे करने के लिए सी0एम0डब्ल्यू0 को पहले समुदाय की ज़रूरतों

का आकलन करना होगा। ज़्यादातर ऐसी चीजों पर गर्भनिरोधकों से ज़्यादा मुनाफ़ा होता है। इसलिए सी0एम0डब्ल्यू0 को ऐसी चीजें ज़रूर बेचनी चाहिए।

मांग निर्धारित करने के चरण

- लक्ष्य दम्पति की संख्या
- वर्तमान में परिवार नियोजन सेवाएं लेने वाले लोगों की संख्या
- कॉन्डोम और गोलियों के ब्रान्ड की क्लाइंट्स द्वारा प्राथमिकता
- ब्रान्ड की लोकप्रियता
- संभावित क्लाइंट्स का सामाजिक–आर्थिक स्तर
- ब्रान्ड की उपलब्धता

चरण : 20 सी0एम0डब्ल्यू0 को उसकी सेवाओं से सम्बन्धित फीडबैक कौन देगा?

एक निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में कोई भी आपको सुपरवाइज़ नहीं करेगा और न ही आपकी सेवाओं के बारे में आपको अपने विचार देगा। लेकिन निम्नलिखित तरह से आप खुद ही अपनी सेवाओं की समीक्षा कर सकती हैं:

1. **सेल्फ सुपरविज़न:** सी0एम0डब्ल्यू0 मैनुअल में दिए गए विभिन्न जांचसूचियों का इस्तेमाल करते हुए आप अपने ज्ञान एवं कौशल की खुद ही समीक्षा कर सकती हैं। इसके लिए आपको अपने स्वयं की ज्ञान व कौशल का निर्धारण बिना पक्षपात के करना होगा ।

2. **क्लाइंट एक्ज़िट इन्टरव्यू:** (मरीज / क्लाइंट के सेवा पश्चात राय या सुझाव) आपकी सेवाओं के बारे में मरीज और उनके संबंधी अच्छी राय दे सकते हैं। आप उनसे बात करें और अपनी सेवाओं के बारे में उनके विचार जानते हुए जहां भी ज़रूरत हो, वहां परिवर्तन लाने की कोशिश करें। याद रखें, संतुष्ट क्लाइंट ही, दूसरे क्लाइंट लाने में आपकी मदद करेगें।

3. **सी0एम0डब्ल्यू0 एसोसिएशन / फोरम:** आप अपने ज़िले के बाकी सी0एम0डब्ल्यू0 से मिलकर उनसे जानना चाहेंगी वे किस तरह से सेवाएं दे रही हैं। इसलिए अपने जैसे सी0एम0डब्ल्यू0 को संगठित कर एक एसोसिएशन या फोरम बनाएं। आपस में बराबर बैठकें करें ताकि ट्रेनिंग के बाद के अनुभव, सफलताओं एवं समस्याओं पर चर्चा की जा सके और एक दूसरे का अनुभव बांटा जा सके। इस तरह से अनुभव बांटने से समस्याओं का समाधान बड़ी आसानी से होगा और अगर कोई ऐसी समस्या है जो दूसरी सी0एम0डब्ल्यू0 की भी है तो एक साथ होकर उससे निबटना ज्यादा आसान है, बजाय अकेला निबटने से। अगर तहसील स्तर का संगठन बनाना संभव नहीं है तो आप अपने ही इलाके की 3–4 सी0एम0डब्ल्यू0 से मिलकर अपने अनुभवों, सफलताओं और समस्याओं पर बात कर सकती हैं। बाकी सी0एम0डब्ल्यू0 से मिलकर बातें करने से आपके ज्ञान और कौशल में बढ़ोत्तरी होगी।

कुछ उपयोगी टिप्स

अपनी क्षमता को निरन्तर परिष्कृत करते रहें

चूँकि आपकी ट्रेनिंग को केन्द्र मिडवीफरी रहा है अतः आपको निरन्तर अपनी जानकारी और कौशल में विकास करते रहना होगा। यह आपको नवीनतम साहित्य (पुस्तकें), ए.एन.एम. से चर्चा व कभी–कभी ए.एन.एम. ट्यूटर्स से मिलकर चर्चा करते रहने से सम्भव होगा।

आपकी जानकारी व कौशल को परिष्कृत करने में कौन मदद कर सकता है।

एक सी0एम0डब्ल्यू0 के तौर पर आपको स्वयं अपनी जानकारी को परिष्कृत करते रहना होगा। बीच–बीच में अपने आपको स्वयं मूल्यांकन करते रहना होगा। मूल्यांकन द्वारा आपको अपनी ट्रेनिंग की आवश्यकताओं का पता लगता रहेगा। इसलिए आपको अपने पास निम्न वस्तुओं को रखना होगा।

- सन्दर्भ हेतु मानक प्रोटोकोल (अपने ट्रेनिंग मैनुअल से)
- मिडविफरी व प्रजनन स्वास्थ्य पर नवीनतम पाठ्य पुस्तकें व मैनुअल्स
- अपने क्लाइन्ट्स के लिए प्रचार–प्रसार सामग्री
- क्लाइन्ट्स की सन्तुष्टि की जानकारी के लिए एक्जिट इन्टरव्यू (परिशिष्ट में दिये गये सैम्पल को रेफर करें)

याद रखें

गुणवत्तायुक्त सेवायें सफलता और निरन्तर बने रहने की कुंजी है। अपने "कोड आफ कन्डक्ट" व मानक मिडविफरी प्रैक्टिस का निरन्तर पालन करें। मिडविफरी और नर्सिंग मानक साफ तौर पर बताते हैं कि एक निजी प्रैक्टिशनर के तौर पर आपको किन नियमों व जिम्मेवारियों का अनुपालन करना है तथा आपका क्या दायित्व है?

सी0एम0डब्ल्यू0 "सदाचार व मानक सम्बन्धी कोड" से बंधी हुयी है। सदाचार का अनुपालन आपको लम्बे समय तक गुणवत्तायुक्त सेवायें देने का मूलमंत्र है।

यहाँ पर आपको एक निपुण सेवा प्रदाता के तौर पर स्थापित करने के लिए कुछ टिप्स दी जा रही हैं–

- अपनी सेवाओं में गुणवत्ता बनाये रखें। ट्रेनिंग के दौरान सीखे गये मानक तरीकों का ही इस्तेमाल करें। संक्रमण रोकथाम के तरीकों का अक्षरक्ष पालन करें। सेवायें देते समय यदि लगे तो अपने ट्रेनिंग मैनुअल को देखने में बिल्कुल भी न झिझकें, बजाय बिना देखे गलत कार्य करने से। सभी अच्छे चिकित्सक ऐसा करते हैं। बल्कि यदि रोगी को ऐसा होता दिखे कि आपके पास सन्दर्भ के लिए अच्छा साहित्य/तंत्र है, खुशी होगी।
- समुदाय को आपकी सेवाओं की आवश्यकता गाहे बगाहे किसी भी वक्त पड़ सकती है विशेषकर प्रसव के लिए। स्वयं को ऐसी किसी भी परिस्थिति का सामना करने के लिए तैयार रखें। हाँ, अपनी सुरक्षा इत्यादि का विशेष ध्यान रखें। आप अपने घर या पड़ोस में अवश्य किसी न किसी व्यक्ति को इन परिस्थितियों में साथ चलने को तैयार रखें।
- लोगों को अपनी सेवाओं के लिए इन्तजार न करायें। तुरन्त उपलब्ध रहें। अपनी क्लीनिक में भी क्लाइन्ट्स का प्रतीक्षा समय जितना कम हो उतना अच्छा है। हाँ, इसके लिए गुणवत्ता से कतई भी समझौता न करें।
- जब भी जरूरत हो अपना फालोअप नियमित और सही प्रकार करें। प्रत्येक क्लाइन्ट के फालोअप के लिए आपके पास सही योजना होनी चाहिये।

समुदाय के परिवारों और सदस्यों से अच्छा सौहार्द

संचार सम्बन्धी सत्र में आपको अन्तर वैयक्तिक संवाद कौशल के विषय में बताया गया है। इन सभी बातों का ध्यान रखकर आप स्वयं को प्रैक्टिस में अच्छी प्रकार स्थापित कर सकती हैं ताकि समुदाय आपको एक निपुण सेवा प्रदाता के रूप में मान्यता दे।

हम यहाँ पर एक बार फिर से कुछ मुख्य बिन्दुओं को दोहरायेंगे, जो आपको परिवारों और लोगों को मध्य स्थापित करने में कारगर सिद्ध होंगे।

- मानवीय दृष्टिकोण को सेवा प्रदाता से हमेशा ऊपर रखें।
- जहाँ भी सम्भव हो, हर उम्र, लिंग, जाति व धर्म के लोंगो से चर्चा का अवसर न खोयें।
- जिन भी सामुदायिक कार्यक्रमों में आपको आमन्त्रित किया जाये, अवश्य जायें।
- जनता की बैठकों में भाग लेने के लिए हमेशा तैयार रहें।
- जहाँ भी मौका मिले उपयुक्त स्वास्थ्य शिक्षा देने से न चूकें।
- गाँव की "महिला–मण्डल" की सदस्य अवश्य बनें।
- शासन द्वारा चलाये जाने वाले कार्यक्रम जैसे पल्स पोलियो, टी.टी. कैम्पेन व स्वास्थ्य जागरूकता इत्यादि में भाग लेने के लिए तत्पर रहें। जिला मुख्य चिकित्साधिकारी से अपने लिए आवश्यक सप्लाई लेलें जो निजी प्रैक्टिशनर के लिए भी आवंटित होती है। इनमें से कुछ सेवाओं के लिए आप सुविधा शुल्क चार्ज कर सकती हैं।

- यदि यह निजी प्रैक्टिशनर के लिए नहीं हैं तो सरकारी कार्यकर्ता से कहें कि सेवा देने हेतु आपके क्लीनिक को इस्तेमाल कर सकते हैं। इससे आपके क्लीनिक का मुफ्त प्रचार होगा और समुदाय को पता होगा कि आप समुदाय के स्वास्थ्य के प्रति कितनी जागरूक हैं।

- किन्हीं परिस्थितियों में मुख्य चिकित्साधिकारी द्वारा आपको विशिष्ट सेवायें मुफ्त दिये जाने का अनुरोध होगा। लेकिन सावधान रहें कि लोग इसका गलत अर्थ न निकालें कि कभी आप अपनी सेवायें मुफ्त देती है तो कभी सेवा शुल्क लेती हैं, और फलस्वरूप समुदाय आपको आपकी दी गयी सेवाओं का शुल्क

देने में आनाकानी करे। इसलिए जहाँ तक सम्भव हो हरेक दी गयी सेवा के लिए कुछ न कुछ शुल्क अवश्य लें।

परिवार नियोजन का सामान/सामग्री व दवायें प्राप्त करने के लिए कुछ टिप्स

- दवाइयाँ जहाँ तक सम्भव हो थोक विक्रेता से खरीदें।
- परिवार नियोजन सम्बन्धी सामान व अन्य स्वास्थ्य सम्बन्धी सामान सी.एस.एम. स्टाकिस्ट से या अन्य व्यावसायिक (कामर्शियल) स्टाकिस्ट से ले लें।
- यह आवश्यक है कि आप दवाइयाँ व दूसरे प्रोडक्ट्स अपने क्लाइन्ट्स बेचने के लिए अपने आपको ढालें।
- दवाइयाँ खरीदने के लिए दिया गया परमिट कैंसिल हो सकता है या मनाही हो सकती है यदि सी0एम0डब्ल्यू0 अपना निजी प्रैक्टिशनर के तौर पर दिया गया नवीनतम लाइसेन्स न दिखाये।
- अच्छी गुणवत्ता पूर्व सेवाओं के लिए आवश्यक है कि दवा हमेशा मान्यता प्राप्त विक्रेता से ही खरीदें।
- कपड़ों या लिनेन के विषय में – आप कपड़ा फुटकर विक्रेता से खरीदकर स्थानीय दर्जी से सिलवा सकती हैं।
- एक्जामिनेशन टेबल, बैंच व कुर्सियाँ इत्यादि को भी स्थानीय बढ़ई से बनवाया जा सकता है। आपकी फर्नीचर ऐसा हो कि उसे धोया जा सके व उसको नियमित रूप से विसंक्रित किया जा सके।

परिशिष्ट 1

समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के लिए सीखने की गाइड

कार्य/चरण	आकलन			
तैयारियां				
• वैसे लोगों के बारे में पता लगाएं जो सामाजिक/ व्यावसायिक विपणन के गर्भनिरोधकों और दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों को खरीदने के इच्छुक हैं।				
• किसी थोक विक्रेता से संपर्क स्थापित करें				
• अपने दौरे का उददेश्य बताएं				
• सामाजिक विपणन के थोक विक्रेता से उन सभी उत्पादों के बारे में पता लगाएं जो कि उपलब्ध हैं। **(व्यावसायिक विपणन के उत्पादों के लिए किसी और थोक विक्रेता से मिला जा सकता है)।**				
• थोक विक्रेता को बताएं कि आपके समुदाय में कॉन्डोम और गोलियों के लिए कुल कितने ग्राहक हैं।				
• कॉन्डोम, गोलियों से होने वाले मुनाफ़ों के बारे में पता करें। साथ ही पता करें कि कितना बेचने पर कितना मुनाफा मिलेगा।				
• कॉन्डोम, गोलियां और ओ.आर.एस. खरीदें				
• थोक विक्रेता को अपना नाम और पता देकर आएं				
• थोक विक्रेता की मदद से दूसरे उत्पादों जैसे कि आयरन की गोली, टी.टी. की सूई, सेल्फ डिलीवरी किट, डेटाल/सेवलान साबुन और सिरिंज की उपलब्धता और बिक्री के बारे में भी पता लगाएं				

परिशिष्ट 2

केस–स्टडी–1

रानी एक सी0एम0डब्ल्यू0 है और उसने अभी हाल ही में समुदाय में प्रजनन एवं स्वास्थ्य संबंधी सेवा देने के लिए एक क्लिनिक स्थापित की है। एक दिन रानी अपने क्लिनिक के लिए सामानों की आपूर्ति हेतु तहसील जाती है। वह अपने आने जाने पर 30 रू. खर्च करती है। तहसील पहुंचकर वह 200 रू. का बैन्डेज, रूई, दवाई इत्यादि खरीदती है। वह टेबल बनवाने, बेंच बनवाने और बच्चों के लिए गुब्बारे खरीदने के लिए 500 रू. भी खर्च करती है। पहले तीन महीने के दौरान उसके पास फर्स्ट–एड के लिए 3 क्लाइंट आते हैं जो प्रत्येक इस सेवा के लिए 25/– रू. देते हैं। अन्य क्लाइंट टीकाकरण के लिए आता है और इसके लिए वह 20/– रू. माँगती है मगर वह क्लाइंट उस वक्त पैसा नहीं देता है और कहता है कि वह जल्दी ही दे देगा। एक अन्य क्लाइंट कापर–टी के लिए आती है जिसके लिए वह 50/– रू. मांगती है। क्लाइंट 25/– रू. तुरन्त दे देती है और कहती है कि 25/– रू. वह जल्दी ही दे देगी। एक अन्य क्लाइंट अपने बच्चे के दस्त का इलाज कराने आती है और उसके पास पैसे नहीं है और वह कहती है कि वह 10/– रू. बाद में दे देगी। तीसरे महीने के अन्त में रानी अपने काम से हताश महसूस करती है।

प्रश्न 1. हिसाब लगाएं कि तीन महीने के अन्त में रानी मुनाफे में है या घाटे में?

प्रश्न 2. क्या आपको लगता है कि खर्चों का हिसाब रखने के लिए एक रजिस्टर रखना चाहिए?

प्रश्न 3. रानी हताश क्यों महसूस कर रही थी?

केस स्टडी–2

कृष्णा एक सी0एम0डब्ल्यू0 है जिसने अभी हाल में ही प्रजनन एवं स्वास्थ्य सेवाएं देने के लिए समुदाय में एक क्लिनिक खोला है। वह अपने खर्चों का हिसाब रखने के लिए एक रजिस्टर रखती है। कृष्णा ने शुरू में अपना क्लिनिक खोलने के लिए 500 रू. खर्च किया था। पाठ्यक्रम के अन्त में ज्ञान और कौशल के आधार पर उसे सबसे अच्छी छात्रा घोषित किया गया था। पहले तीन महीने की सेवा के दौरान उसे निम्नलिखित बातों के लिए क्लाइंट मिलते हैं: कॉपर–टी के लिए 5 क्लाइंट (प्रत्येक क्लाइंट ने 50/– रू. दिए), दस क्लाइंट वैक्सीन के लिए, जिसमें प्रत्येक ने रू. 20/– दिये, चार क्लाइंट दस्त के लिए और प्रत्येक ने रू. 10/– दिये और चार महिलाएं प्रसव पूर्व सेवाओं के लिए आती हैं, और प्रत्येक 25/– रू. देती हैं। कृष्णा अपने काम से बहुत खुश है और काम करने के लिए प्रेरित भी है। समुदाय ने भी उसे स्वीकार कर लिया और अच्छी सेवा प्रदाता करार करते हुए और भी क्लाइंट भेजता है।

प्रश्न 1. इस बात का हिसाब लगाएं कि तीन महीने के अंत में कृष्णा मुनाफ़े में है या घाटे में?

प्रश्न 2. क्या आपको लगता है कि खर्च का हिसाब रखने के लिए एक रजिस्टर रखना ज़रूरी है?

प्रश्न 3. ज़्यादा मेहनत करने के लिए कृष्णा क्यों प्रेरित थी?

अच्छी क्लिनिक स्थापित करने के लिए कुछ महत्वपूर्ण सुझाव

अच्छी क्लिनिक की कुछ विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- पर्याप्त स्थान: गोपनीयता बनाए रखने के लिए आपकी क्लिनिक में पर्याप्त जगह होनी चाहिए। एक 2–कमरों की क्लिनिक सबसे अच्छी होती है। लेकिन, अगर आपके पास दो कमरे नहीं हैं और सिर्फ एक ही बड़ा कमरा है तो एक पर्दे के सहारे इसे दो भागों में बांटा जा सकता है। इससे क्लाइंट्स की परीक्षा करते समय आपको गोपनीयता बनाए रखने में मदद मिलेगी। अगर कोई बरामदा उपलब्ध है तो वहां क्लाइंट्स के बैठने के लिए कुछ कुर्सियां लगाएं।

- स्वास्थ्य शिक्षा संबंधी सामग्री दीवारों पर लगाना न भूलें। इससे क्लाइंट को स्वास्थ्य के विभिन्न मुद्दों के बारे में सही जानकारी लेने में मदद मिलेगी।

- अपनी क्लिनिक के बाहर एक साइनबोर्ड लगाएं जिस पर सी0एम0डब्ल्यू0 का लोगो लगा हो।

- आपकी क्लिनिक अच्छी तरह से व्यवस्थित होनी चाहिए और साफ होनी चाहिए।

- आपके पास क्लाइंट्स के लेटने के लिए कोई खाट या बेंच होना ज़रूरी है ताकि ज़रूरत पड़ने पर क्लाइंट उस पर लेट सकें। अपने लिए लकड़ी का एक मजबूत एक्ज़ामिनेशन टेबल बनवाएं। कोई स्थानीय बढ़ई यह काम आसानी से कर सकता है। जैसा टेबल अस्पतालों में होता है वैसा लेने की कोई ज़रूरत नहीं है। लेकिन जब आप लकड़ी का टेबल बनवाएं तो यह ज़रूर सुनिश्चित करें कि उसमें एनामेल पेंट ज़रूर लगा हो ताकि समय–समय पर उसे जीवाणुरहित करने के लिए साफ किया जा सके और उस पर रबर की एक चादर बिछाई जा सके।

- अपने हिसाब से क्लाइंट्स के बैठने के लिए एक अच्छा इंतजाम कर लें।

- इस बात का ध्यान रखें कि क्लाइंट को ज़्यादा प्रतीक्षा नहीं करनी पड़े।

- यह भी सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि आपकी क्लिनिक में हर वक्त ज़रूरी सामानों की आपूर्ति हो, जैसे मुख्य दवाइयां, गर्भनिरोधक, बैन्डेज, ड्रेसिंग, सेफ डिलीवरी किट इत्यादि। सामान खत्म होते ही फिर से उन्हें समय से प्राप्त करें।

- गंदगी फेंकने के लिए उचित इंतज़ाम रखें। क्लिनिक के दौरान बैन्डेज और इस्तेमाल की गई सुईयों को ढके हुए कूड़ेदान में रखें। शाम को इन्हें ढकी हुई लोहे की जाली में रखकर जला दें और राख को मिट्टी में गाड़ दें।

परिशिष्ट 4

क्लाइंट एक्ज़िट (सेवा प्राप्त करके जाते समय उपयोग में आने वाली) प्रश्नावली का नमूना

प्रश्न 1 आज आप क्लिनिक पर क्यों आई हैं?

प्रश्न 2 क्या आप जिस वजह से आई थीं वह सेवा आपको मिली? अगर नहीं तो क्यों?

प्रश्न 3 अगर आप परिवार नियोजन की किसी सेवा के लिए आई थी तो क्या आपको विधि के इस्तेमाल के लिए निर्देश मिले?

प्रश्न 4 इस क्लिनिक में सबसे अच्छा आपको क्या लगा?

प्रश्न 5 इस क्लिनिक में आपको क्या अच्छा नहीं लगा?

प्रश्न 6 क्लिनिक को बेहतर बनाने के लिए आपके पास क्या सुझाव हैं?

प्रश्न 7 आपको इस क्लिनिक के बारे में सबसे पहले कहां से पता चला?

प्रश्न 8 क्या आप अपने मित्रों को इस क्लिनिक में आने का सुझाव देंगी?

प्रश्न 9 क्या आप और भी कुछ मुझे बताना चाहेंगी?

परिशिष्ट 5

नीचे दिए गए मूल्यांकन अभ्यास को पूरा करें:

मूल्यांकन अभ्यास

प्रश्न 1. एक विश्वसनीय सेवा प्रदाता होने के लिए एक सी0एम0डब्ल्यू0 की 4 विशेषताओं की सूची बनाएं?

____

____

____

____

____

प्रश्न 2. अच्छी क्लिनिक की 6 खूबियां बताएं?

____

____

____

____

____

प्रश्न 3. तीन ऐसे रजिस्टर की सूची बनाएं जो सी0एम0डब्ल्यू0 को रखने चाहिए?

____

____

____

____

प्रश्न 4. स्थानीय स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की सूची बनाएं जिनसे सी0एम0डब्ल्यू0 अपना संपर्क कायम करेंगी?

____

____

____

____

प्रश्न 5. बताएं कि नीचे दिए गए कथन सही हैं या गलत

- सी0एम0डब्ल्यू0 सामाजिक और व्यावसायिक विपणन की वस्तुओं की खरीद और बिक्री के माध्यम से मुनाफा कमा सकती है। (सही/गलत)
- सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए पैसा कमाना सिर्फ गर्भनिरोधकों की खरीद एवं बिक्री से मुनाफा कमाने की प्रक्रिया है (सही/गलत)
- सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए पैसा कमाना सिर्फ सब्सिडी वाली वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री की प्रक्रिया है। (सही/गलत)
- सी0एम0डब्ल्यू0 के लिए पैसा कमाना सिर्फ व्यावसायिक वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री की प्रक्रिया है। (सही/गलत)

प्रश्न 6. सामुदायिक स्तर पर उत्पाद बेचने के तीन फायदे बताएं?

____

____

____

____

____

प्रश्न 7. ऐसे 5 उत्पादों के बारे में बताएं जो सी0एम0डब्ल्यू0 सामुदायिक स्तर पर बेच सकती हैं?

प्रश्न 8. समुदाय स्तर पर पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के चरणों के बारे में लिखें।

प्रश्न 9. 2500 की जनसंख्या में प्रसवपूर्व जाँच, प्रसव, डायरिया व ए.आर.आई. के लाभार्थियों की सम्भावित संख्या की गणना कीजिये।

प्रश्न 10. किसी स्वास्थ्य सेवा का शुल्क तय करने के लिए आप किन–किन बातों का ध्यान रखेंगी?

माया यादव का क्लाइंट कार्ड

जन्म तिथि: 15/6/82

पता: सागर गांव, मकान नं. 39

पति/पिता का नाम: प्रभाकर यादव – पति

प्रत्येक विज़िट की तिथि	विज़िट का कारण	उपचार (दवा के साथ)	परिवार नियोजन की सेवा का इस्तेमाल कर रही हैं? यदि हां तो किस विधि का	शुल्क अदा किया	कितना शुल्क बाकी है	क्लाइंट के हस्ताक्षर
8/10/03	कमजोरी, स्तन के दूध का सूख जाना, दस्त	बच्चों में अंतर रखने पर सलाह–मश्वरा दिया, 3 पैकेट ओ.आर.एस. दिया, अच्छा आहार लेने और ठीक नहीं होने पर वापस आने को कहा। परिवार नियोजन के लिए तैयार नहीं। पति से बात करने की सलाह दी।	नहीं	रु. 17/–	00	
12/10/03	परिवार नियोजन की विधि के लिए	सभी विधियों पर सलाह–मश्वरा दिया। गर्भनिरोधक सुई का सुझाव।	हां, गर्भनिरोधक सुई	रु. 125/–	रु. 25/– 1/5 दिया	
3/1/04	गिरने के कारण हड्डी टूटना और चोट आना	घाव को साफ किया। टूटे हुए नितम्ब की सफाई की और अस्पताल के लिए रेफर कर दिया।	हां, गर्भनिरोधक सुई	रु. 40/–	00	
1/5/04	सूई की दूसरी डोज़ नहीं ली क्योंकि प्लास्टर लगा हुआ था	गर्भनिरोधक विधि उपलब्ध कराई	हां, गर्भनिरोधक सुई	रु. 175/–	00	

माया यादव का क्लाइंट कार्ड

जन्म तिथि: 15/6/82
पता: सागर गांव, मकान नं. 39
पति/पिता का नाम: प्रभाकर यादव – पति

प्रत्येक विज़िट की तिथि	विज़िट का कारण	उपचार (दवा के साथ)	परिवार नियोजन की सेवा का इस्तेमाल कर रही हैं? यदि हां तो किस विधि का	शुल्क अदा किया	कितना शुल्क बाकी है	क्लाइंट के हस्ताक्षर
8/10/03	कमजोरी, स्तन के दूध का सूख जाना, दस्त	बच्चों में अंतर रखने पर सलाह–मशवरा दिया, 3 पैकेट ओ.आर.एस. दिया, अच्छा आहार लेने और ठीक नहीं होने पर वापस आने को कहा। परिवार नियोजन के लिए तैयार नहीं। पति से बात करने की सलाह दी।	नहीं	रु. 17/–	00	
12/10/03	परिवार नियोजन की विधि के लिए	सभी विधियों पर सलाह–मशवरा दिया। गर्भनिरोधक सुई का सुझाव।	हां, गर्भनिरोधक सुई	रु. 125/–	रु. 25/– 1/5 दिया	
3/1/04	गिरने के कारण हड्डी टूटना और चोट आना	घाव को साफ किया। टूटे हुए नितम्ब की सफाई की और अस्पताल के लिए रेफर कर दिया।	हां, गर्भनिरोधक सुई	रु. 40/–	00	
1/5/04	सूई की दूसरी डोज़ नहीं ली क्योंकि प्लास्टर लगा हुआ था	गर्भनिरोधक विधि उपलब्ध कराई	हां, गर्भनिरोधक सुई	रु. 175/–	00	