



ORIGINAL RESEARCH PAPER

Commerce

दक्षिणी राजस्थान के जनजातीय क्षेत्र में उपलब्ध स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति निवासियों की संतुष्टि का एक अनुभवजन्य अध्ययन

KEY WORDS:

रीना मीणा

शोधार्थी, बैंकिंग एवं व्यवसायिक अर्थशास्त्र विभाग, मोहनलाल सुखाड़िया विश्वविद्यालय, उदयपुर

प्रो. रेणु जटाना

आचार्य, बैंकिंग एवं व्यवसायिक अर्थशास्त्र विभाग, मोहनलाल सुखाड़िया विश्वविद्यालय, उदयपुर

ABSTRACT

स्वास्थ्य सेवाएं किसी भी क्षेत्र के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं क्योंकि स्वस्थ जनता ही स्वस्थ देश के विकास में सहायक हो सकती है। राजस्थान सरकार वर्ष दर वर्ष स्वास्थ्य पर होने वाले व्यय में वृद्धि कर रही है एवं स्वास्थ्य सुविधाओं की संख्या में भी इजाफा कर रही है, परन्तु बढ़ती जनसंख्या के कारण अभी भी निवासियों को अनेक समय स्वास्थ्य सेवाओं के उपभोग में समस्याओं का सामना करना पड़ता है, जिससे कि उनकी संतुष्टि पर असर पड़ता है। प्रस्तावित शोध में दक्षिणी राजस्थान के जनजातीय क्षेत्र के तीन जिलों यथा डूंगरपुर, बांसवाड़ा और प्रतापगढ़ में निवासियों की स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति संतुष्टि का अध्ययन किया है। उद्देश्य की पूर्ति के लिए दक्षिणी राजस्थान के जनजातीय क्षेत्र के निवासियों से प्रश्नावली के माध्यम से समकों का एकत्रीकरण किया गया। एकत्रित आंकड़ों के विश्लेषण के लिए समान्तर माध्य एवं एनोवा परीक्षण का प्रयोग किया गया। परिणामों से स्पष्ट हुआ कि उत्तरदाता सामान्यतया सभी स्वास्थ्य सेवाओं से संतुष्ट थे।

परिचय

स्वास्थ्य सेवाएँ व्यक्तियों को उनके शारीरिक, मानसिक और भावनात्मक कल्याण को बढ़ावा देने के लिए प्रदान की जाने वाली चिकित्सा, चिकित्सीय और सहायक देखभाल की श्रेणी को संदर्भित करती हैं। इन सेवाओं में बीमारियों और चोटों को रोकने, निदान, उपचार और प्रबंधन करने के उद्देश्य से स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों, सुविधाओं और हस्तक्षेपों की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है। ये सेवाएँ आम तौर पर चिकित्सकों, नर्सों, चिकित्सक, तकनीशियनों और सहायक कर्मचारियों सहित स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों की एक बहु-विषयक टीम द्वारा प्रदान की जाती हैं, जो व्यक्तियों और समुदायों की विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सहयोगात्मक रूप से काम करती हैं।

पिछले एक दशक में स्वास्थ्य अर्थव्यवस्था साहित्य में वृद्धि हुई है और मुख्य रूप से स्वास्थ्य खर्च, वित्तीय सुरक्षा और इनके बीच के संबंधों पर जोर दिया गया है। हाल के दशकों में जीवन प्रत्याशा में वृद्धि और बच्चों की मृत्यु दर में गिरावट के साथ कई देशों ने बेहतर स्वास्थ्य परिणाम देखे हैं। जनसंख्या की भलाई का आकलन करने में, आर्थिक कारक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। सामान्य तौर पर, अमीर देश सुरक्षित होते हैं और इस क्षेत्र में स्वास्थ्य पर अधिक पैसा खर्च करते हैं। हालांकि, कुछ समय बाद इतना पैसा निवेश करने से भी लोगों का स्वास्थ्य लाभ नहीं बढ़ सकता। इसके अलावा, स्वास्थ्य और उसके लाभ को बढ़ाना कोई तात्कालिक प्रवृत्ति नहीं है, इस सम्बन्ध को स्थापित होने में होने में समय लगता है जिस पर अनेक कारकों का प्रभाव भी पड़ता है। स्वास्थ्य की स्थिति बेहतर करने के उद्देश्य से नीति निर्माताओं को स्वास्थ्य सेवाओं पर निजी और सार्वजनिक खर्च जैसी चीजों पर ध्यान देना चाहिए। स्वास्थ्य क्षेत्र के संदर्भ में यथार्थवादी नीतियाँ विकसित करने के लिए सार्वजनिक स्वास्थ्य खर्च पर शक्तिशाली प्रभावों पर विचार करना आवश्यक है। इसलिए सार्वजनिक स्वास्थ्य खर्च के सफल स्तरों को निर्धारित करना बहुत महत्वपूर्ण है। परन्तु खर्च के अनुपात में स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्तापूर्ण उपलब्धता भी आवश्यक है अन्यथा स्थानीय निवासियों को अनेकों समस्याओं का सामना करना पड़ता है। इसी को ध्यान में रखते हुए प्रस्तुत शोध पत्र का उद्देश्य दक्षिणी राजस्थान के जनजातीय क्षेत्र में निवासियों के स्वास्थ्य सेवाओं के प्रति संतुष्टि का अध्ययन है।

साहित्य समीक्षा

अलावनेह एवं अन्य (2024) ने मक्का शहर के सार्वजनिक अस्पताल में प्रदान की जाने वाली स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं से मरीजों की संतुष्टि का आकलन किया और पाया कि उत्तरदाता सेवाओं के सभी आयामों से संतुष्ट थे। उत्तरदाताओं ने कहा कि वे तकनीकी गुणवत्ता ($\beta=0.427$, $PI=0.000$), पारस्परिक दंग ($\beta=0.792$, $PI=0.000$), पहुँच और सुविधा ($\beta=0.315$, $PI=0.000$), संचार ($\beta=0.292$, $PI=0.000$), वित्तीय पहलू ($\beta=0.258$, $PI=0.000$), डॉक्टर के साथ बिताया गया समय आदि सभी आयामों से संतुष्ट थे।

हम्मनजोदा, और सिंह (2024) का क्रॉस-सेक्शनल अध्ययन प्राथमिक देखभाल सेंट्रिस में रोगी की संतुष्टि पर सेवा गुणवत्ता आयामों के प्रभावों की जांच करता है। आश्वासन, जवाबदेही, सहानुभूति, विश्वसनीयता और मूर्तता के पांच सेवा गुणवत्ता आयामों पर आधारित एक संरचित प्रश्नावली उन 300 रोगियों को दी गई, जिन्होंने हाल ही में नाइजीरिया के अदामावा राज्य में पांच चयनित प्राथमिक स्वास्थ्य सुविधाओं में देखभाल सेवाओं का उपयोग किया था। अध्ययन का निष्कर्ष निकला कि अदामावा राज्य प्राथमिक देखभाल में रोगी की संतुष्टि पर सेवा गुणवत्ता आयामों का कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं है। अध्ययन से पता चलता है कि नीति निर्माताओं और अस्पताल प्रशासकों को मरीजों की अपेक्षाओं को पूरा करने और उनकी संतुष्टि में सुधार करने के लिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के उपाय करने चाहिए।

मीर एवं अन्य. (2023) के अध्ययन का उद्देश्य उन विभिन्न कारणों की जांच करना है जो पाकिस्तान के संदर्भ में सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं से परिवारों की संतुष्टि पर प्रभाव डालते हैं। इन कारणों के प्रभाव का आकलन सामाजिक-आर्थिक कारणों, जनसांख्यिकीय विशेषताओं, क्षेत्रीय प्रभावों और स्वास्थ्य देखभाल सुविधा-संबंधी चर सहित विभिन्न सहसंयोजकों को शामिल करके किया गया था। अनुभवजन्य निष्कर्षों से सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं के साथ संतुष्टि का अनुभव करने की संभावना के साथ साक्षरता दर, नियोजित दर और घरेलू आय चर के बीच एक महत्वपूर्ण सकारात्मक संबंध का पता चलता है। समान्तर तरीके से, यह देखा गया है कि विकसित प्रांतों में विकलांग व्यक्तियों वाले घर, विशेष रूप से गरीब के रूप में वर्गीकृत, सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं से संतुष्टि का अनुभव करने की कम प्रवृत्ति

प्रदर्शित करते हैं। यह भी देखा गया कि स्वास्थ्य देखभाल का उपयोग, गुणवत्ता, दूरी और स्वास्थ्य देखभाल इकाई तक पहुँचने का समय घरेलू संतुष्टि निर्धारित करने में आवश्यक है।

बुल्लेडरी, एम., श्रीवाहुनि, एस., और गुनावान, डी. (2023) के शोध में यह निष्कर्ष निकाला गया कि किमोटोला निजी अस्पताल में रोगी की संतुष्टि पर स्वास्थ्य सेवा की गुणवत्ता के प्रभाव का पड़ता है। यह देखा गया कि अस्पताल में रोगी की संतुष्टि का मापन प्रश्नावली के माध्यम से किया जाता है तथा प्राप्त परिणामों के निरंतर अवलोकन से अस्पताल अपनी सेवा गुणवत्ता में निरंतर सुधार करता रहता है।

यानी और ब्रमांतोरो (2022) के शोध का उद्देश्य इंडोनेशिया के सुम्बरसारी जिले में बटफ-19 महामारी के दौरान लिंग, आयु, शिक्षा स्तर और पेशे के मानदंडों के आधार पर स्वास्थ्य केंद्र में आने वाले मरीजों की संतुष्टि का स्तर जानना है। इस अध्ययन में फरवरी-मार्च 2021 में सुम्बरसारी सार्वजनिक स्वास्थ्य केंद्र के आगंतुकों के लिए एक विश्लेषणात्मक अवलोकन अध्ययन पद्धति का उपयोग किया गया। सुम्बरसारी सार्वजनिक स्वास्थ्य केंद्र में आने वाले लोगों की जनसंख्या 126,279 थी। लॉजिस्टिक रिग्रेशन टेस्ट का उपयोग करके डेटा का वर्णनात्मक विश्लेषण किया गया। रोगी की संतुष्टि पर लिंग और उम्र का कोई प्रभाव नहीं पड़ता ($PI=0.05$)। $OR=3.32$ के साथ रोगी की संतुष्टि ($PI < 0.05$) पर शिक्षा के स्तर का प्रभाव पड़ता है। $OR=0.054$ के साथ रोगी की संतुष्टि ($PI < 0.05$) पर काम का प्रभाव पड़ता है, जिसका अर्थ है कि जो उत्तरदाता काम करते हैं, उनमें असंतुष्ट महसूस करने की संभावना उन उत्तरदाताओं की तुलना में 18.5 गुना अधिक है जो काम नहीं करते हैं।

उद्देश्य

दक्षिणी राजस्थान के जनजातीय क्षेत्र में निवासियों को स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि का अध्ययन करना

परिकल्पना

शून्य परिकल्पना (H_0) रू जनजाति क्षेत्र के विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि में कोई अंतर नहीं है।

वैकल्पिक परिकल्पना (H_1) रू जनजाति क्षेत्र के विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि में सार्थक अंतर है।

शोध पद्धति

अनुसंधान अभिकल्प : अध्ययन की सुगमता के लिए वर्णनात्मक अनुसंधान अभिकल्प का प्रयोग किया गया है।

प्रतिचयन : स्तरीकृत उद्देश्यपूर्ण नमूनाकरण विधि की सहायता से 334 स्थानीय निवासियों का चयन किया गया।

सूचना एकत्र करने की तकनीकरू स्थानीय निवासियों से आंकड़ों का संग्रहण प्रश्नावली के माध्यम से किया गया है।

समक विश्लेषण की तकनीकरू एकत्रित आंकड़ों के विश्लेषण के लिए समान्तर माध्य एवं एनोवा परीक्षण का प्रयोग किया गया।

समकों का विश्लेषण एवं व्याख्या

उत्तरदाताओं के निवास का क्षेत्र (जिला)

तालिका 1 में प्रदर्शित समकों के अनुसार 38.62: उत्तरदाता डूंगरपुर जिले के निवासी थे, 30.84: उत्तरदाता बांसवाड़ा जिले के रहने वाले थे तथा शेष 30.54: उत्तरदाता प्रतापगढ़ जिले के रहने वाले थे।

तालिका 1: उत्तरदाताओं के निवास का क्षेत्र (जिला)

जिला	संख्या	प्रतिशत
डूंगरपुर	129	38-62
बांसवाड़ा	103	30-84
प्रतापगढ़	102	30-54
योग	334	100

स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति उत्तरदाताओं की संतुष्टि

उत्तरदाताओं को स्वास्थ्य केंद्र पर उपलब्ध सुविधाओं की एक सूची उपलब्ध करवाई गयी तथा उन्हें अपनी संतुष्टि का स्तर 5 बिंदु पैमाने पर 5 (अत्यधिक संतुष्ट) से 1 (अत्यधिक असंतुष्ट) तक इंगित करने को कहा गया। संतुष्टि के परिणामों की विवेचना समान्तर माध्य के आधार पर की गयी जैसा की तालिका 2 में प्रदर्शित किया गया है।

माध्य के विश्लेषण से स्पष्ट है की उत्तरदाता डॉक्टरों की उपलब्धता (माध्य=3.80), दवाओं की उपलब्धता (माध्य=3.99), उपचार की गुणवत्ता (माध्य=3.99), बुनियादी ढांचा (माध्य=3.57), स्वच्छता (माध्य=3.88) एवं मेडिकल स्टाफ की प्रतिक्रिया (माध्य=3.70) से संतुष्ट थे जबकि उन्होंने इंतजार के समय (माध्य=3.35) तथा पैथोलॉजी लैब सुविधाओं (माध्य=3.39) के प्रति अपनी तटस्थता जाहिर की, अर्थात् इन दो सुविधाओं से न संतुष्ट न असुन्तुष्ट थे।

तालिका 2: स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति उत्तरदाताओं की संतुष्टि

स्वास्थ्य सुविधाएं	माध्य	प्रमाण विचलन	विचलन गुणांक	संतुष्टि का स्तर
डॉक्टरों की उपलब्धता	3-80	1-16	0-31	संतुष्ट
दवाओं की उपलब्धता	3-99	0-96	0-24	संतुष्ट
उपचार की गुणवत्ता	3-99	0-91	0-23	संतुष्ट
इंतजार का समय	3-35	1-15	0-34	तटस्थ
बुनियादी ढांचा	3-57	1-07	0-30	संतुष्ट
स्वच्छता	3-88	1-09	0-28	संतुष्ट
पैथोलॉजी लैब सुविधाएं	3-39	1-22	0-36	तटस्थ
मेडिकल स्टाफ की प्रतिक्रिया	3-70	1-13	0-31	संतुष्ट

स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति उत्तरदाताओं की समय संतुष्टि को तालिका 3 में प्रदर्शित किया गया है। परिणामों के अनुसार 79.94: उत्तरदाता स्वास्थ्य सेवाओं से संतुष्ट थे, जबकि 20.06: उत्तरदाता स्वास्थ्य सेवाओं से असंतुष्ट थे। माध्य (29.83) के आधार पर यह परिणाम निकलता है की जनजाति क्षेत्र के निवासी स्वास्थ्य सुविधाओं से संतुष्ट थे।

तालिका 3: स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति समय संतुष्टि

स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति समय संतुष्टि	संख्या	प्रतिशत
असंतुष्ट	67	20-06
संतुष्ट	267	79-94
योग	334	100
माध्य	29-83	
परिणाम	संतुष्ट	

परिणामों से यह तो स्पष्ट है कि जनजाति क्षेत्र के निवासी स्वास्थ्य सुविधाओं से संतुष्ट थे, परन्तु संतुष्टि में निवास क्षेत्र (जिला) अनुसार अंतर जानने के लिए निम्न परिकल्पना का निर्माण किया गया :-

शून्य परिकल्पना (H₀): जनजाति क्षेत्र के विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि में कोई अंतर नहीं है।

वैकल्पिक परिकल्पना (H₁): जनजाति क्षेत्र के विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि में सार्थक अंतर है।

उपरोक्त परिकल्पना परिक्षण के लिए अनोवा (ANOVA) का प्रयोग किया गया, जिसके परिणामों को तालिका 4 में दर्शाया गया है। परिणामों से स्पष्ट है कि F & अनुपात का मान सार्थक है, अर्थात् विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि में सार्थक अंतर है।

तालिका 5 में चयनित तीन जिलों के उत्तरदाताओं का स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि के माध्य को प्रदर्शित किया गया है। परिणामों से स्पष्ट है कि बांसवाड़ा जिले के निवासी (28.65) स्वास्थ्य सेवाओं से सर्वाधिक संतुष्ट है तथा प्रतापगढ़ जिले के निवासियों (28.00) का संतुष्टि स्तर निम्नतम है।

तालिका 4: विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि में अंतर के परीक्षण हेतु ANOVA के परिणाम

विचलनों का स्रोत (Source of Variation)	विचलनों का योग (Sum of Squares)	स्वतंत्रता कोटि (Degree of Freedom)	विचलनों के योग का माध्य (Mean Sum of Squares)	F-अनुपात (F-Ratio)	सार्थकता स्तर (p-value)	परिणाम
प्रतिदर्शों के मध्य	1639.95	2	819.975	21.276	0.000	सार्थक
प्रतिदर्शों के भीतर	12756.7	331	38.540			
योग	14396.6	333				

सार्थकता स्तर = 5%

तालिका 5: विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि

प्रति संतुष्टि

जिला	समय संतुष्टि
डूंगरपुर	28-65
बांसवाड़ा	33-13
प्रतापगढ़	28-00

परिणाम

- उत्तरदाता डॉक्टरों की उपलब्धता, दवाओं की उपलब्धता, उपचार की गुणवत्ता, बुनियादी ढांचा, स्वच्छता एवं मेडिकल स्टाफ की प्रतिक्रिया से संतुष्ट थे जबकि उन्होंने इंतजार के समय तथा पैथोलॉजी लैब सुविधाओं के प्रति अपनी तटस्थता जाहिर की, अर्थात् इन दो सुविधाओं से न संतुष्ट न असुन्तुष्ट थे।
- परिणामों के अनुसार 79.94: उत्तरदाता स्वास्थ्य सेवाओं से संतुष्ट थे, जबकि 20.06: उत्तरदाता स्वास्थ्य सेवाओं से असंतुष्ट थे। माध्य (29.83) के आधार पर यह परिणाम निकलता है की जनजाति क्षेत्र के निवासी स्वास्थ्य सुविधाओं से संतुष्ट थे।
- विभिन्न जिलों में निवासियों की स्वास्थ्य सुविधाओं के प्रति संतुष्टि में सार्थक अंतर है। बांसवाड़ा जिले के निवासी स्वास्थ्य सेवाओं से सर्वाधिक संतुष्ट है तथा प्रतापगढ़ जिले के निवासियों का संतुष्टि स्तर निम्नतम है।

सन्दर्भ ग्रन्थ

- अलावन्ड, एस.एम.ए. अमजदहसीनअलसुलामी, एफ.ए.ए., अलसमक, जे.ड.ए., खय्यात, ए.एम., अलोताइबी, ए.एस., और कुटबी, एम.जे. (2024)। मक्का शहर, केएसए में सार्वजनिक अस्पताल में प्रदान की जाने वाली स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं से मरीजों की संतुष्टि का आकलन। *जर्नल ऑफ रिसर्च एंडमिनिस्ट्रेशन*, 6(1)
- मीर, एस.ए., शायर, डब्ल्यू. हुसैन, एस., और अलीमुद्दीन, एस. (2023)। सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं से घरेलू संतुष्टि को प्रभावित करने वाले कारक। *जर्नल ऑफ पॉलिटी रिसर्च*, 9(2), 422-432।
- यानी, आर.डब्ल्यू.ई., खोइरी, ए., और ब्रमांतोरो, टी. (2022)। लिंग, आयु, शिक्षा स्तर और व्यवसाय के आधार पर कोविड-19 महामारी के दौरान सार्वजनिक स्वास्थ्य केंद्र सेवाओं का उपयोग करने में रोगी की संतुष्टि। *एशिया पैसिफिक जर्नल ऑफ हेल्थ मैनेजमेंट*, 17(3), 88-93।
- बुर्जेडरी, एम., श्रीवाहनि, एस., और युगवान, डी. (2023)। मोटेला निजी अस्पताल पश्चिम आंचे जिले में रोगी संतुष्टि पर स्वास्थ्य सेवाओं का गुणवत्ता प्रबंधन। *मेडिसिन जर्नल विकित्सा अनुसंधान, नर्सिंग, स्वास्थ्य और दार्इ मामीदारी*, 4(2), 49-64।
- हम्मनजोदा, के., और सिह, ए.जी. (2024)। नाइजीरिया में प्राथमिक देखभाल सेटिंग्स के बीच रोगी संतुष्टि पर स्वास्थ्य सेवा गुणवत्ता आयामों का प्रभाव। *वैश्विक समाज कल्याण*, 1-16.