

"ഭരണഭാഷ- മാതൃഭാഷ"



കേരള സർക്കാർ

സംഗ്രഹം

കോവിഡ് 19 - കോവിഡിന്റെ രണ്ടാം തരംഗത്തിൽ കേസുകളുടെ എണ്ണം വർദ്ധിച്ചു വരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ രോഗികളെയും കുടുംബങ്ങളേയും കൃത്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകി സഹായിക്കുന്നതിന്, തദ്ദേശ സ്വയം ഭരണ സ്ഥാപന തലത്തിൽ ഒരുക്കുന്ന കോവിഡ് വാർ റൂമിന്റെ ഭാഗമായി ദിവസം മുഴുവൻ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം സജ്ജമാക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകി - ഉത്തരവ് - പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ (ഡി.സി.) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(സാധാ) നം.939/2021/ത.സ്വ.ഭ.വ

തീയതി,തിരുവനന്തപുരം, 02/05/2021

- പരാമർശം:-
1. 28.04.2021-ൽ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറിയുടെ അധ്യക്ഷതയിൽ നടന്ന മീറ്റിംഗിന്റെ മിനിറ്റ്സ്
 2. G.O.(Rt) No. 932/2021/LSGD dated 29/04/2021

ഉത്തരവ്

പരാമർശം -2 ലെ സർക്കാർ ഉത്തരവ് പ്രകാരം തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പിൽ കോവിഡ് വാർ റൂം രൂപീകരിച്ച സർക്കാർ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട് . കോവിഡിന്റെ രണ്ടാം തരംഗത്തിൽ കേസുകളുടെ എണ്ണം വർദ്ധിച്ചു വരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, തദ്ദേശ സ്വയം ഭരണ സ്ഥാപന പ്രദേശത്തെ രോഗികളെയും അവരുടെ കുടുംബങ്ങളെയും കൃത്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകി സഹായിക്കുന്നതിന് തദ്ദേശ സ്വയം ഭരണ സ്ഥാപന തലത്തിൽ ദിവസവും 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഒരു ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം സജ്ജമാക്കുവാൻ സൂചനയിലെ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സർക്കാർ തീരുമാനിക്കുകയുണ്ടായി. ആയതിന്റെ ഭാഗമായി തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം രൂപീകരിച്ചുകൊണ്ട് ഉത്തരവാകുന്നു. രോഗലക്ഷണങ്ങൾ ഇല്ലാത്തവരും, ലഘുവായ രോഗലക്ഷണങ്ങൾ ഉള്ളവരുമായ രോഗികൾക്ക് ഗൃഹചികിത്സയിൽ തന്നെ കഴിയേണ്ടതായുണ്ട്. എന്നാൽ ഏതൊരു സമയത്തും ഇവരുടെ രോഗതീവ്രതയിൽ മാറ്റം വരാനും ആരോഗ്യ സ്ഥാപനങ്ങളിലേയ്ക്ക് മാറ്റേണ്ടതായും വരാം. ഈ സമയങ്ങളിലെല്ലാം തന്നെ ജനങ്ങൾ പൊതുവേ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ ദിശ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നമ്പരിലേക്കോ, ജില്ല കൺട്രോൾ റൂം നമ്പരിലേക്കോ, അടുത്ത ആരോഗ്യ സ്ഥാപന നമ്പരിലേക്കോ ആണ്. ഇത്തരത്തിൽ ധാരാളം പേർ ഈ നമ്പരിലേയ്ക്ക് വിളിക്കുന്നതിനാൽ പലപ്പോഴും ലഭ്യമാകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ താമസം നേരിടാം. ഈ കാലതാമസം ഒഴിവാക്കുകയും വിളിക്കുന്നവർക്കു ആശ്വാസം പകരുന്ന വിധത്തിൽ പ്രതികരിക്കാനും അവശ്യം വേണ്ട സഹായം ഒറ്റ റിംഗിൽ തന്നെ പൊതു ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കാൻ കഴിയുന്ന സംവിധാനമാണ് പ്രസ്തുത

ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്. ഇത് സംബന്ധിച്ച് തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു:

- 1) തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ സജ്ജമാക്കുന്ന ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് മുഖേന ആരോഗ്യ വകുപ്പിന്റെ ദിശ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ നൽകുന്ന സഹായത്തിനു അനുപുരകമായ സേവനം ലഭ്യമാക്കണം.
- 2) ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനത്തിൽ കുറഞ്ഞത് 5 - മൊബൈലിൽ/ലാൻഡ് ലൈൻ നമ്പർ ഉണ്ടാകണം. ഇതു കൃത്യമായി അതതു പ്രദേശത്തെ ജനങ്ങളെ അറിയിച്ചിരിക്കണം.
- 3) എല്ലാ ദിവസവും 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്നതിനു സഹായകരമായ രീതിയിൽ ഷിഫ്റ്റ് അടിസ്ഥാനത്തിൽ ജോലി ചെയ്യാൻ / സന്നദ്ധ പ്രവർത്തനം നടത്താൻ കഴിയുന്ന മനുഷ്യ വിഭവ ശേഷി ലഭ്യമാക്കണം.
- 4) ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിന്റെ സുഗമമായ പ്രവർത്തനം ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പ്രദേശത്ത് ലഭ്യമായ ആരോഗ്യ വിദഗ്ധരുടെ (റിട്ടയേർഡ് ഡോക്ടർമാർ, സ്റ്റാഫ് നഴ്സുമാർ, പൊതുജനാരോഗ്യ ഉദ്യോഗസ്ഥർ, മെഡിക്കൽ വിദ്യാർത്ഥികൾ, ആരോഗ്യ സന്നദ്ധ പ്രവർത്തകർ, കുടുംബശ്രീ CDS ഭാരവാഹികൾ, സന്നദ്ധ സേന അംഗങ്ങൾ, Residents അസോസിയേഷൻ ഭാരവാഹികൾ, സീനിയർ വിദ്യാർത്ഥികൾ മുതലായവരുടെ) സേവനം ലഭ്യമാക്കാവുന്നതാണ്.
- 5) കൂടാതെ ടെസ്റ്റിംഗിന് വിധേയമാകേണ്ടവരെയും/രോഗിയേയും കുടുംബത്തെയും ടെസ്റ്റിങ്ങിനും സജ്ജമാക്കിയ ആരോഗ്യ കേന്ദ്രങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കുന്നതിനും, ആവശ്യാനുസൃതം മരുന്ന്, ഭക്ഷണം എന്നിവ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും വാഹന സൗകര്യമുൾപ്പെടെ അടിയന്തര പ്രാധാന്യം ഉൾക്കൊണ്ട് കോവിഡ് - നിയന്ത്രണ/പ്രതിരോധ പ്രവർത്തനത്തനങ്ങൾ ഊർജ്ജിതമാക്കാൻ കൃത്യ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിനു കഴിയുന്ന വിധം തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ കൃത്യമായ പ്ലാൻ യുദ്ധകാലാടിസ്ഥാനത്തിൽ തയ്യാറാക്കി പ്രായോഗികതലത്തിൽ കൊണ്ടുവരേണ്ടതാണ്.
- 6) കൂടാതെ, അതാത് പ്രദേശങ്ങളിലെ കോവിഡ് 19 മായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സ്ഥിതിവിവര കണക്കുകളും ആനുകാലികമാക്കി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. ഇതിനു മുന്നോടിയായി ദിശ, ജില്ലാ കോവിഡ് കൺട്രോൾ റൂമുകൾ (ആരോഗ്യം), പ്രദേശത്തെ ആരോഗ്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ(ഡി.സി.സി., സി.എഫ്.എൽ.റ്റി.സി.) എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കൃത്യമായി വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്.
- 7) തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഇത്തരം ഹെൽപ്പ് ടെസ്റ്റിലൂടെ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ സമന്വയിപ്പിക്കുന്നതിലൂടെ കൃത്യ സമയത്ത് തന്നെ രോഗികളെ ആരോഗ്യ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ എത്തിക്കുന്നതിനും വിലയേറിയ സമയം നഷ്ടപ്പെടുത്താതിരിക്കാനും കഴിയുന്നു. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപന ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് ഡിസിസി, സിഎഫ്എൽസിസി, സിഎസ്എൽസിസി, അവരുടെ പ്രദേശത്തെ ആശുപത്രികളുടെ പട്ടിക (സർക്കാർ, സ്വകാര്യ) എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കൃത്യമായ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുകയും ഇതു പൊതുജനങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- 8) വളരെ നിർണ്ണായക ഘട്ടങ്ങളിൽ ഓക്സിജൻ സൗകര്യമുള്ള വാഹന സൗകര്യത്തോടു കൂടി എല്ലാവിധ വ്യക്തിസുരക്ഷാ ഉപാധികളോടെ ഗൃഹ സന്ദർശനം നടത്തി രോഗികൾക്ക് വേണ്ട സേവനം ലഭ്യമാകുന്നതിനുള്ള സൗകര്യവും ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്, മറ്റ് ആരോഗ്യ സംവിധാനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്

ലഭ്യമാക്കാൻ സഹായിക്കേണ്ടതാണ്.

9) തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപന ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക്, അവരുടെ പ്രദേശത്തെ കണ്ടയ്ക്കമെന്റ് ഏരിയകൾ / വാർഡുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ദിവസവും ആനുകാലികമാക്കുകയും ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.

10) ടെസ്റ്റിംഗ് സെന്റർ / ക്യാമ്പുകൾ, വാക്സിനേഷൻ സെന്ററുകൾ / അവരുടെ പ്രദേശങ്ങളിലെ ക്യാമ്പുകൾ, ഡി.സി.സി.,സി,എഫ്.എൽ.റ്റി.സി, മറ്റു കോവിഡ് ചികിത്സാ കേന്ദ്രങ്ങൾ, ഈ കേന്ദ്രങ്ങളുടെ / ക്യാമ്പുകളുടെ സമയം, നിലവിലെ സൗകര്യം, എന്നിവ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യണം.

11) തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപന ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് ജില്ലാ കോവിഡ് കൺട്രോൾ റൂമുമായി (ആരോഗ്യം) ബന്ധപ്പെട്ടു പ്രവർത്തിക്കുകയും അവരുടെ പ്രദേശത്തെ കോവിഡ് രോഗികളുടെ എണ്ണവും നിരീക്ഷണത്തിലുള്ളവരുടെ ഏറ്റവും പുതിയ കണക്കുകളും ആനുകാലികമാക്കി വയ്ക്കുകയും വേണം.

12) സി.എഫ്.എൽ.ടി.സി. ഉൾപ്പെടെ ഓരോ ആരോഗ്യ സ്ഥാപനത്തിലെയും ലഭ്യമായ ശേഷിയും രോഗിയുടെ ആരോഗ്യസ്ഥിതിയും അനുസരിച്ച് വേണം രോഗികളെ ഈ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ എത്തിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടത്. രോഗിയെ വീട്ടിൽ നിന്ന് ആരോഗ്യ സ്ഥാപനങ്ങളിലേക്ക് മാറ്റുന്നതിനു മുൻപ് തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഹെൽപ്പ് ഡസ്ക് പ്രതിനിധികൾ ഡി സി സി, സി. എഫ്. എൽ. ടി. സി., സി.എസ്.എൽ.ടി.സി, ആശുപത്രി എന്നീ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ എവിടേക്കോണോ രോഗിയെ മാറ്റുന്നത് അതാതു സ്ഥാപനത്തിലെ നോഡൽ ഓഫീസർമാർക്ക് രോഗിയെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ കൈമാറേണ്ടതാണ്.

13) തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനത്തിലെ ഗതാഗത പ്ലാൻ അനുസരിച്ച് പ്രദേശത്തെ ആംബുലൻസ് സേവനങ്ങളുടെയും ടാക്സി ഉൾപ്പെടെ മറ്റു ഗതാഗത സൗകര്യങ്ങളുടെയും വിവരങ്ങൾ കൃത്യമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ആവശ്യാനുസൃതം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യണം.

14) ഹെൽപ്പ് ഡസ്കിന്റെ പ്രയോജനം പൊതുജനങ്ങൾക്കു പൂർണ്ണമായും ലഭ്യമാകുന്നതിനായി സ്ഥാപനപരിധിക്കുള്ളിൽ വരുന്ന തൊട്ടടുത്തുള്ള മുഴുവൻ റഫറൽ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഫോൺ നമ്പരും മറ്റു വിശദാംശങ്ങളും സംഘടിപ്പിച്ചു സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. ആവശ്യം വരുന്ന മുറയ്ക്ക് ഇത് പൊതുജനങ്ങൾക്കു ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

15) അതാത് പ്രദേശങ്ങളിലെ വാർഡ് സമിതിയുമായി ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് ബന്ധം പുലർത്തുക അത്യാവശ്യമാണ്. (ഉദാ :- കോവിഡ് രോഗികൾക്കുള്ള അത്യാവശ്യ മരുന്നുകൾ ലഭ്യമാണോ എന്നും അതുപോലെ തന്നെ ഇതിനകം റിവേഴ്സ് ക്യാറൻറൈൻ / ക്യാറൻറൈനിൽ കഴിയുന്ന മറ്റു രോഗികൾക്കും വയോജനങ്ങൾക്കും ഉള്ള മരുന്നുകൾ ലഭ്യമാകുന്നോ തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങൾ.)

16) അതാത് പ്രദേശത്തെ പൊതുജന ആശയവിനിമയ സംവിധാനം/മാധ്യമ സംവിധാനം എന്നിവയുമായി നിരന്തര ബന്ധം സ്ഥാപിക്കേണ്ടതും കോവിഡ് പ്രതിരോധ പ്രവർത്തനങ്ങളെ സംബന്ധിക്കുന്ന കാലിക പ്രാധാന്യമുള്ള വാർത്തകളെ അപ്പപ്പോൾ ജനങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കാൻ ശ്രദ്ധ പുലർത്തേണ്ടതുമാണ്.


17) പൾസ് ഓക്സിമീറ്ററിന്റെ ലഭ്യത, ഉപയോഗം എന്നിവ സംബന്ധിച്ചും കോവിഡ് ചികിത്സയുടെ ഭാഗമായ 'കമ്മ്യൂനിക്കേഷൻ' എങ്ങനെ ആയിരിക്കണമെന്നും അതിന്റെ പ്രാധാന്യത്തെക്കുറിച്ചും കോവിഡ് രോഗത്തിന്റെ അപകട സൂചനാലക്ഷണങ്ങൾ എന്തൊക്കെ ആണെന്നും ഒക്കെ ജനങ്ങൾക്ക് അവബോധം നൽകാൻ ഉള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തേണ്ടതാണ്.

18) ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നവർക്ക് രോഗതീവ്രതയനുസരിച്ച് മുൻഗണന ക്രമത്തിൽ രോഗികളെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും, അതോടൊപ്പം കാൾ സെന്റർ എന്ന രീതിയിൽ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലെ മറ്റു പ്രവർത്തനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചും പരിശീലനം ലഭിച്ചിരിക്കേണ്ടതും അതിൽ വൈദഗ്ധ്യം നേടേണ്ടതുമാണ്. ആരോഗ്യ വകുപ്പ് / ദിശയുമായി ചേർന്ന് തദ്ദേശ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഇതിനാവശ്യമായ പരിശീലനങ്ങൾ സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

19) ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ ഇരിക്കുന്നവർ, അവിടേയ്ക്ക് വിളിക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ ആകാംക്ഷയും ഭയവും ഉൾക്കൊണ്ട് സമാധാനത്തിലും സ്നേഹത്തോടെയും കേൾക്കുക. മറുപടി കൃത്യമായി പറയുക. പേര് മനസ്സിലാക്കി തിരികെ പേര് / പ്രായം ബഹുമാനിച്ച് പ്രതികരിക്കുക. വ്യക്തമായ ഉത്തരം നൽകാൻ കഴിയാത്ത കാര്യങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ അത് തിരക്കി കൃത്യമായി തിരികെ വിളിച്ചു പറയുക. തിരിച്ചു മറുപടി 10 മിനിറ്റിനുള്ളിൽ നൽകണം. മറുപടി നൽകി കഴിഞ്ഞാൽ, "പേടിക്കണ്ട അത്യാവശ്യം വന്നാൽ വിളിക്കൂ" എന്ന് പറയാൻ മറുപടിയിരിക്കുക. ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് കരുതലും ആത്മവിശ്വാസവും നൽകുന്നതാണ് എന്ന് ബോധ്യം ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നവർക്കുണ്ടായിരിക്കണം. ഈ ഉത്തരവ് പ്രകാരമുള്ള ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് പ്രവർത്തനക്ഷമമായി എന്നത് പഞ്ചായത്ത് ഡിറക്ടറും നഗരകാര്യ ഡിറക്ടറും ഉടനടി ഉറപ്പു വരുത്തേണ്ടതാണ്.

(ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം)
ശാരദ മുരളീധരൻ ഐ എ എസ്
അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി

- പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ
- നഗരകാര്യ ഡയറക്ടർ
- ആരോഗ്യ വകുപ്പ് ഡയറക്ടർ
- എല്ലാ ജില്ലാകളക്ടർമാർക്കും (ശുചിത്വ മിഷൻ മുഖേന)
- എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾക്കും (പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ മുഖേന)
- എല്ലാ നഗരസഭകൾക്കും (നഗരകാര്യ ഡയറക്ടർ മുഖേന)
- എല്ലാ കോർപ്പറേഷനുകൾക്കും (നഗരകാര്യ ഡയറക്ടർ മുഖേന)
- എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, ശുചിത്വ മിഷൻ, തിരുവനന്തപുരം
- മാനേജിങ് ഡയറക്ടർ, ക്ലീൻ കേരള കമ്പനി ലിമിറ്റഡ്
- എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, ഇൻഫർമേഷൻ കേരള മിഷൻ
- ഡയറക്ടർ, ഐ&പി.ആർ.ഡി/ വെബ് & ന്യൂ മീഡിയ
- പ്രിൻസിപ്പൽ അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (A&E/ G&SSA/E& RSA) കേരള, തിരുവനന്തപുരം
- കരുതൽ ഫയൽ/ ഓഫീസ് പകർപ്പ്

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം,

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിക്ക്
തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പ് അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറിയുടെ പി.എ. യ്ക്ക്
തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ് സ്പെഷ്യൽ സെക്രട്ടറിയുടെ സി എ യ്ക്ക്
തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ് ഡെപ്യൂട്ടി സെക്രട്ടറിയുടെ സി എ യ്ക്ക്