

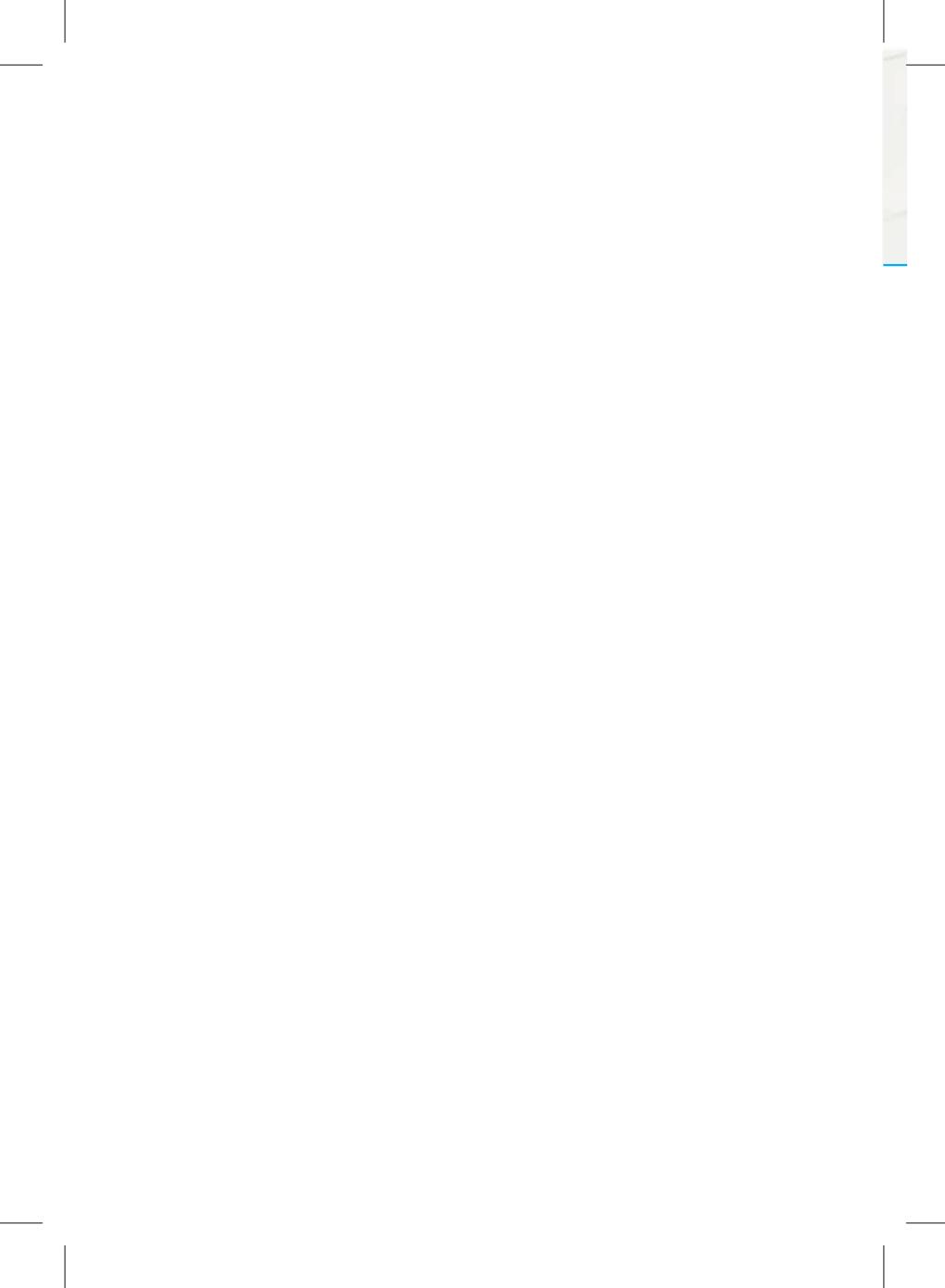
JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA



WIZARA YA AFYA

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

2025





Huduma za afya zinaendelea kuboreshwa siku hadi siku na hii ni kutokana na mabadiliko ya kisayansi ya mara kwa mara. Umuhimu wa huduma staha zinazojali utu, upendo, na heshima na mawasiliano madhubuti ni suala la kuwekewa mkazo kwa watoa huduma wote katika ngazi zote. Wafanyakazi wa afya wanawajibika si tu kutoa matibabu kwa wagonjwa bali pia kuhakikisha wanatoa huduma staha,bora na kwa wakati.

Nyenko hii ya huduma staha na mawasiliano madhubuti katika kutoa huduma za afya inasisitiza umuhimu wa huduma bora kwa mteja, na mawasiliano madhubuti baina ya watoa huduma za afya na wateja. Aidha, inaelezea dhana halisi ya huduma staha na mawasiliano madhubuti, haki na wajibu wa mteja, pamoja na haki na wajibu wa mtoa huduma, mikakati ya kuimarisha mawasiliano, kuongeza ufanisi wa utendaji kazi na kutoa huduma staha inayojali utu, heshima, huruma na upendo kwa mteja na familia yake.

Lengo kuu la nyenzo hii ni kuwakumbusha watoa huduma za afya ujuzi na maarifa ya taaluma zao na kuhakikisha kuna mazingira bora na salama yanayotoa kipaumbele katika kutoa huduma staha, zinazojali utu heshima na upendo kwa kila mteja. Umuhimu wa kutoa huduma staha ni kuwa mtoa huduma anatambua thamani ya kila mteja bila kujali kabilia lake, imani yake ya dini au hali yake ya kiuchumi. Kwa kutumia nyenzo hii kila mtumishi atatoa huduma bora kwa kuhakikisha anamsikiliza mteja kwa makini, anawasiliana naye kwa lugha rahisi, kumshirikisha na kupanga kwa pamoja huduma na matibabu yake.

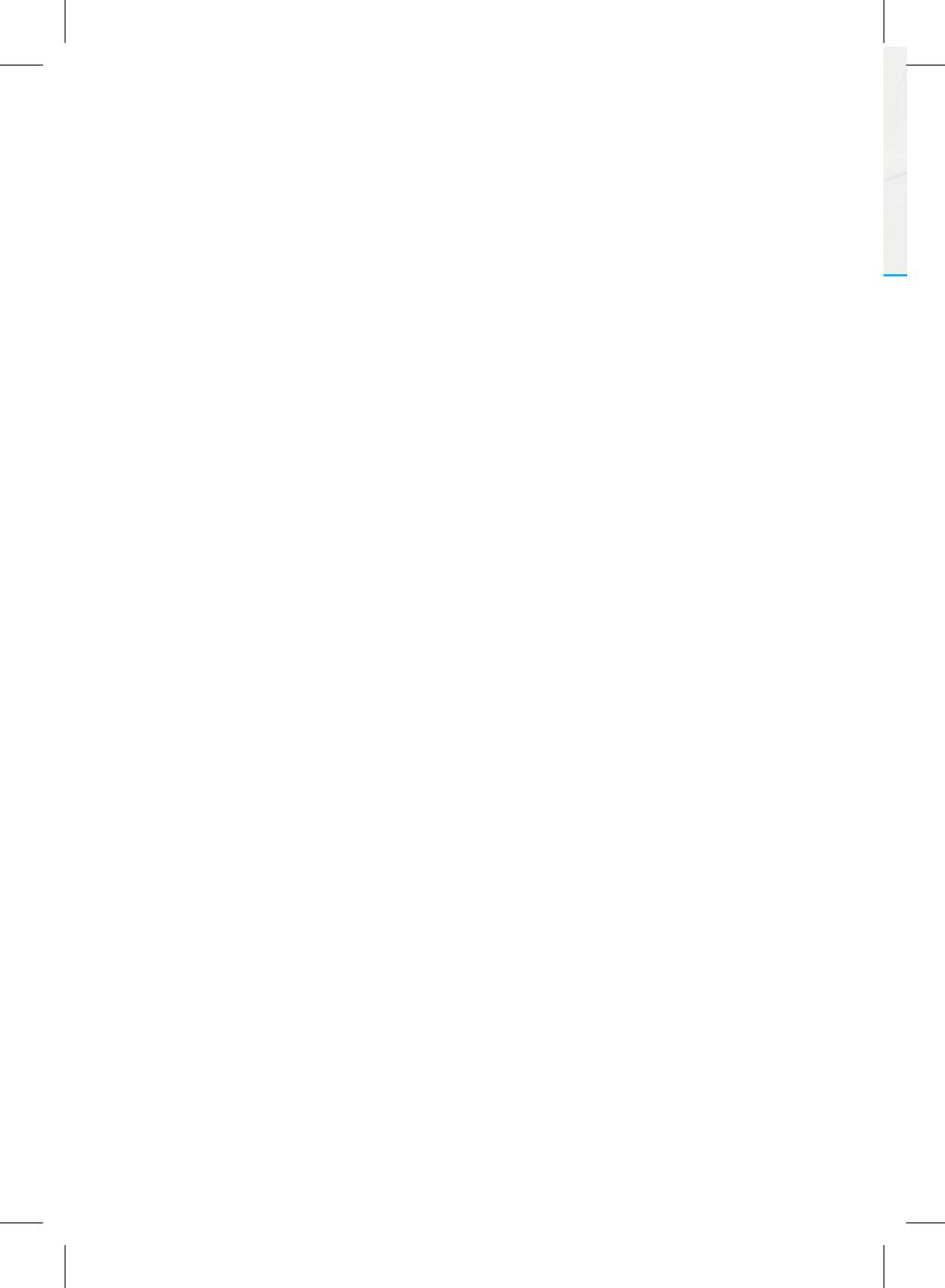
Nyenzo hii ya mawasiliano madhubuti ina jukumu kuu la kumsaidia watoa huduma kutoa huduma staha kwa kuhakikisha wateja na familia zao wanapata taarifa kamili na kushirikishwa katika mchakato wa kufanya maamuzi ya huduma au matibabu atakayopatiwa mteja. Hii pia itamsaidia mtoa huduma kujadili kwa pamoja na mteja juu ya mipango ya matibabu, kueleza taarifa tata za kimatibabu, kutoa taarifa za huzuni au faraja kwa mgonjwa na familia yake. Mawasiliano Madhubuti yataboresha ufanisi na kuimarishe uhusiano wa mteja na mtoa huduma kwa ujumla na kuleta matokeo chanya ya afya.

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

Wizara ya Afya itasimamia na kuhakikisha kunakuwa na mazingira wezeshi kwa mtoa huduma ili aweze kutumia nyezo hii kama kitendea kazi muhimu katika kutoa huduma staha, zenyewe kujali utu, upendo, heshima na mawasiliano madhubuti kwa wateja na familia katika ngazi zote za kutolea huduma nchini.



Dr. Grace E. Magembe
Mganga Mkuu wa Serikali



Shukurani



Kazi ya kuandaa nyenzo hii ya Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti isingeefanikiwa bila juhudhi za mtu mmoja mmoja, vikundi vya wataalamu na mashirika ya dini na yasiyokuwa ya kiserikali.

Wizara ya Afya inatoa shukurani za dhati kwa timu za maafisa wote walioshiriki kuandaa nyenzo hii, hasusan timu ya Idara ya Huduma za Uuguzi na Ukunga, kwa kujitolea kwao bila kuchoka na kuendelea kutoa mchango wa mawazo uliofanikisha maandalizi ya nyenzo hii.

Wizara ya Afya inatoa shukrani za pekee kwa Dkt. Mangi J. Ezekiel kutoka Chuo Kikuu cha Muhimbili cha Sayansi ya Afya (MUHAS), Bi. Anna Mussa na Bw. Saturini Manangwa kutoka Wizara ya Afya, Dkt. Shally Mwashemele, Dkt. Maryam Hemed na Dkt. Ulrika Baker kutoka UNICEF kwa uratibu na maelekezo waliyotoa katika kuhakikisha nyenzo hii inakamilika.

Tunatambua mchango mkubwa wa shirika la UNICEF Tanzania kwa kuwezesha idara kwa rasilimali fedha na ushauri wa kitaalam iliyowezesha kupata nyenzo hii

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

itakayotumiwa na watoa huduma wote wa afya Tanzania Bara.

Pia, Wizara ya Afya inatambua mchango ya wataalam na ushirikiano mkubwa uliotolewa na taasisi mbalimbali pamoja na mashirika ya Save the Children, Comprehensive Community Based Rehabilitation in Tanzania (CCBRT), Ifakara Health Institute (IHI), Thamini Uhai, Amicares na Pathfinder International.

Shukurani za pekee ziende kwa Baraza la Uuguzi na Ukunga Tanzania (TNMC), Baraza la Madaktari Tanganyika (MCT) na vyama vya kitaaluma, ikiwemo Chama cha Wakunga cha Tanzania (TAMA), Chama cha Wauguzi Tanzania (TANNA), Chama cha Wauguzi wa Watoto ya Tanzania (TSPN), Chama cha Madaktari wa Wanawake na Uzazi cha Tanzania (AGOTA) na Chama cha Madaktari wa Watoto Tanzania (PAT).

Mwisho, Wizara ya Afya inatoa shukurani za dhati kwa wataalam wote walioshiriki kuandaa na kukamilisha nyenzo hii, tunatambua mchango wao muhimu kwa kuhakiki ubora wake.



Ziada J. Sellah

Mkurugenzi Huduma za Uuguzi na Ukunga



AGOTA	: Association of Gynaecologists and Obstetricians of Tanzania
BP	: Blood pressure
CCBRT	: Comprehensive Community Based Rehabilitation in Tanzania
COPE	: Client oriented, provider efficient services
EC	: Effective communication
HC	: Health centre
HCW	: Health care worker
HMT	: Health management team
IC	: Informed consent
IHI	: Ifakara Health Institute
MCT	: Medical Council of Tanganyika
M&E	: Monitoring and evaluation
MoH	: Ministry of Health
PAT	: Paediatric Association of Tanzania
PI	: Pathfinder International

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

PV	: Per vagina
QA	: Quality assurance
QoC	: Quality of care
RC	: Respectful care
RCC	: Respectful, compassionate care
RCEC	: Respectful Care and Effective Communication
SOP	: Standard operating procedure
SUZA	: The State University of Zanzibar
TAT	: Turnaround time
TSPN	: Tanzania Society of Pediatric Nurses



Dibaji.....	iii
Shukurani	vii
Vifupisho	ix
1. Utangulizi kuhusu Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti	1
2. Huduma Staha.....	4
3. Utoaji wa Huduma Staha.....	12
4. Mawasiliano Madhubuti.....	29
5. Majukumu ya Watoa Huduma za Afya.....	39
6. Nini ufanye au usifanye katika kutoa huduma staha na mawasiliano madhubuti.....	65
7. Tathmini na Kujifunza Mawasiliano Madhubuti na Huduma Staha.....	71
8. Visa Mafunzo vya kufanya mazoezi ya stadi za mawasiliano na kushughulikia hali zenyе changamoto.....	74

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

9.	Dawati la Huduma kwa Wateja.....	83
10.	Usaidizi wa Kisaikolojia.....	88
11.	Rejea na taarifa za ziada	93
	Kiambatisho 1	96
	Kiambatisho 2	103

Utangulizi kuhusu Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

Huduma staha ni kipengele cha msingi sana katika utoaji wa huduma za afya. Hii inawezesha kuchochea hali halisi ya huduma alizopokea mteja na matokeo ya afya kwa ujumla.

Huduma staha na mawasiliano madhubuti ni sehemu muhimu ya utoaji wa huduma za tiba; inajumuisha mbinu inayomlenga mteja ambayo inatambua haki zinazokubalika kitamaduni na utu wa kila mteja. Inakuza uhusiano wa ushirikiano kati ya wafanyakazi wa afya na wateja, kuanzisha uaminifu na kukuza mawasiliano ya wazi.

Umuhimu wa huduma staha na zenyе heshima unadhihirishwa na athari yake chanya kwa mteja kuridhika, ufuasi mzuri wa mipango ya matibabu na ustawi kiujumla.

Mawasiliano Madhubuti ni msingi wa huduma staha na zenyе heshima. Ni muhimu kwa ajili ya kujenga

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

uaminifu na maelewano kati ya wafanyakazi wa afya na wateja. Mawasiliano madhubuti yanahusisha kusikiliza kwa bidii, usemi wazi wa habari ya matibabu, na usikivu kwa lafudhi ya kitamaduni na mapendeleo ya mtu binafsi. Kwa kuendeleza mazungumzo ya wazi na kuhakikisha kwamba wateja wanahisi kusikilizwa na kueleweka, mawasiliano madhubuti huimarisha uhusiano kati ya mteja na mfanyakazi, na hivyo kusababisha ufuasi bora wa matibabu na matokeo bora ya afya.

Mtazamo wa Tanzania katika utoaji wa huduma staha na mawasiliano madhubuti unalenga kuboresha uaminifu wa mteja, kuridhika, na matokeo ya afya kwa ujumla. Kwa kutoa huduma za afya kwa kujali utu na kudumisha mawasiliano ya wazi na yanayoelewaka, wafanyakazi wa afya wanaweza kutengeneza mazingira rafiki ambapo watu wanahisi salama, kuthaminiwa, na kuwezeshwa kushiriki katika matibabu yao wenyewe. Mbinu hii husaidia kupunguza vikwazo katika kupata huduma za afya, kukuza ufuasi wa matibabu, na kukuza uhusiano mzuri kati ya wateja na wafanyakazi. Kusitiza juu ya utoaji wa huduma staha na mawasiliano madhubuti ni muhimu hasa katika jamii mbalimbali za Tanzania, kwani inahakikisha ushirikishwaji na husaidia kushughulikia tofauti za kiafya.

Utekelezaji wa huduma staha unakabiliwa na changamoto mbalimbali. Mitazamo ya wafanyakazi na mitazamo hasi ya jamii inaweza kuwa na athari mbaya katika utoaji wa huduma staha. Mambo, kama vile mawasiliano madhubuti, tamaduni, kufuata maadili ya kitaaluma na kanuni za maadili ya kazi, na ufahamu wa haki na wajibu wa mteja ni muhimu katika kutoa huduma staha.

Taarifa kutokana na fasihi mbalimbali yanaangazia kwamba huduma staha huathiri matokeo ya matibabu kwa mteja, pia huhimiza tabia bora za kuwa na afya njema, na kukuza mazingira chanya ya huduma za afya.



Huduma Staha

Huduma staha sio tu kukosekana kwa unyanyasaji, lakini pia ni mto huduma anapozingatia uhuru wa mteja, utu, hisia, chaguo na mapendeleo ya mteja. Afya ni haki ya msingi ya binadamu, na huduma staha ni njia ya kujumuisha haki hii kwa vitendo. Huduma staha inakuza matokeo chanya ya huduma zinazotolewa kwa kuzingatia usikivu wa wa mto huduma na kuthamini watu wote, binafsi na jamii kwa ujumla.



2.1 Kwa nini huduma staha ni muhimu?

Huduma staha na zenyet kuzingatia utu ni muhimu ili kuhakikisha utoaji wa huduma bora za afya kwa wateja. Licha ya ukweli huu unaojulikana, ushahidi unaonyesha kwamba wateja mara nyngi hukutana na matukio ya kutokuheshimiwa na kunyanyaswa katika maeneo mbalimbali ya kutolea huduma za afya ambayo sio tu katika vyumba vya kujifungulia.



Asilimia 70 ya wanawake wa Dar es Salaam walipata angalau tukio moja la kukosa heshima na unyanyasaji (Sando et al, 2016).

Baadhi ya wateja walitoa taarifa kupewa huduma zisizojali utu, kama vile kufokewa au kuchekwa, kutukanwa, kudharauliwa au kutishiwa kutohudumiwa



Asilimia 13 ya wanawake waliojifungua watoto hai katika kituo cha afya walipata angalau aina moja ya lugha ya matusi(TDHS, 2022).



Asilimia 14 ya wanawake waliwahi kutoheshimiwa na kunyanyaswa katika idara ya wagonjwa wa nje katika kituo cha afya ngazi msingi. (Larson et al.)

Utoaji huduma usio na staha au usiozingatia maadili ya kazi na heshima unaweza kuwa na athari kadhaa mbaya: huduma inaweza kusitishwa au kutozingatiwa; na imani katika mfumo wa huduma za afya inaweza kupotea, na hivyo kupunguza matumizi ya huduma za afya na matokeo ya afya.

2.2 Nini kinachoweza kubadilika ikiwa tutatoa huduma ambazo ni za staha na heshima?

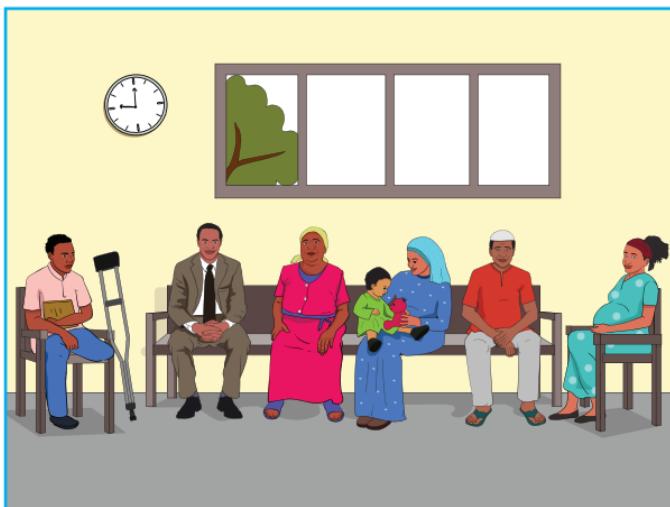
Utoaji wa huduma staha husaidia katika kupona haraka ugonjwa wa papo hapo; hupunguza wasiwasi na jaziba; inaboresha ushiriki katika huduma na matokeo ya mteja; huongeza kuridhika kwa mteja; na kuimarisha imani katika mfumo wa huduma za afya. (Davis, 2013).

2.3 Ni nani anayewajibika kutoa huduma staha?



Kila mtu anayefanya kazi katika kituo cha kutolea huduma ya afya na katika jamii, ikiwa ni pamoja na, lakini si tu, wauguzi, matabibu, wafamasia, wataalam wa maabara, wahudumu wa afya, wasafishaji, makarani wa takwimu, wahudumu wa chumba cha kuhifadhiya maiti, watanza kumbukumbu za matibabu, wahudumu wa afya ya jamii, maafisa lishe, wanaustawi wa jamii, makatibu wa afya na walinzi, wana wajibu wa kutoa huduma staha zenyeheshima kwa wateja wote.

2.4 Nani anastahili kupata huduma staha?



Huduma staha ni kwa kila mteja anayepokea huduma katika vituo vya kutolea huduma za afya na kwenye jamii. Inapaswa kutolewa bila kujali jinsia, umri, rangi, dini, haiba, kiwango cha elimu, ulemavu au hali ya ndoa.

2.5 Unahitaji nini ili kutoa huduma staha?

Utafiti wa wadau uliofanyika mwaka 2024 katika mikoa mitano ya Tanzania ulibaini dhana mbalimbali potofu kuhusu utoaji wa huduma staha. Zifuatazo ni baadhi ya imani potofu zinazobainishwa katika maeneo ya kutolea huduma za afya, mfano:

- Wafanyakazi wengi wa afya wanahitajika ili kuweza kutoa huduma staha.
- Unahitaji nafasi kubwa ili kutoa huduma staha.
- Huduma staha haziwezi kutolewa kwa watu wenye mahitaji maalum, kama vile wale walio na ulemavu wa mawasiliano.
- Huduma staha ni kwa wajawazito pekee, hasa wakati wa uchungu wa uzazi na kujifungua.
- Inachukua muda mrefu kutoa huduma.
- Inashindikana kutoa huduma staha kutokana na ukosefu wa vifaa.
- Wafanyakazi wa afya hawana ujuzi wa kutoa huduma staha.

Ukweli Kuhusu Utoaji wa Huduma Staha



Huduma staha huanza na mfanyakazi
mmoja wa afya; uhaba wa wafanyakazi
sio kisingizio.



Huduma staha inaweza kutolewa hata
katika nafasi ndogo, pia inaweza kutolewa
katika kituo cha chenye ukubwa wowote,
na katika mazingira yoyote.



Huduma staha zinaweza kutolewa
kwa wote bila kujali hali zao za ulemavu
au umri.



Huduma staha ni haki ya msingi kwa kila
mtu anayetafuta huduma za afya,
kuanzia wanawake wajawazito, watoto
wachanga, na watoto walio katika kliniki
za Watoto chini ya miaka mitano, hadi
kwa wateja wa rika zote, wakiwemo
vijana na wazee katika idara za
wagonjwa wa nje.



Kila wakati unapowasiliana na mteja, una fursa ya kutoa huduma ambayo ni ya staha na heshima. Hauhitaji muda wa ziada ili kutoa huduma yenye staha na heshima.

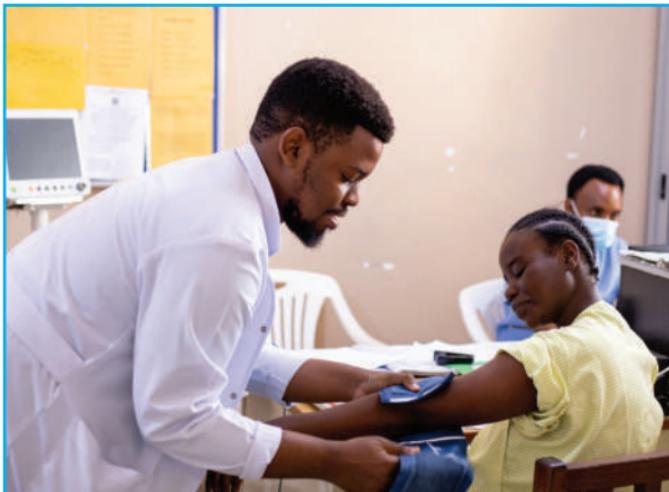


Huduma staha ni zaidi ya upatikanaji wa vifaa. Fanyia kazi ulichonacho na toa huduma staha kwa rasilimali na vifaa vilivypo.



Tumia kitita hiki kujifunza peke yako au kwa vikundi. Hamna haja ya kwenda darasani ili kufundishwa juu ya huduma staha.

2.6 Ni wakati gani wa kutoa huduma staha na yenye heshima?



Mtoa huduma wa afya ni muhimu azingatie kutoa huduma zenyе staha na heshima kwa kila mteja anayemhudumia. Hii ni pamoja na huduma zote zinazotolewa katika kituo cha kutolea huduma au . katika ngazi au sehemu yoyote kama vile ngazi ya jamii au huduma mkoba, katika gari la wagonjwa, maabara, dirisha la dawa n.k..

3

Utoaji wa Huduma Staha

Tanzania imejidhatiti kudumisha utu, usiri na usawa kwa wateja wote bila kujali hali yao. Wakati wa kupata huduma za afya ndio muda muafaka katika utoaji wa huduma zenyenye staha. Watumishi wa afya wanahimizwa kuwahudumia wateja wote kwa weledi bila upendeleo, ili kuimarisha usalama wao na mazingira rafiki kwa wateja. Nyenzo hii inasitiza juu ya ridhaa ya mteja, mawasiliano thabiti na kulinda haki za mteja ili kujenga imani na kuleta matokeo chanya ya huduma kwa kuhakikisha heshima kwa kila nyanja ya utoaji huduma za afya.

3.1 Kuheshimu Uhuru wa Mteja



Uhuru wa mteja ni uwezo wa mteja kuchukua maamuzi bila kuingiliwa.

Unaweza kuzingatia uhuru wa mteja kwa kufanya yafuatayo:

- Kuweka mazingira ambayo mteja anakuwa huru kuuliza maswali, kuomba ufanuzi na kujielezea mambo yanayohusu matibabu.
- Kuwasikiliza wateja wakieleza na kuheshimu matamanio yao.
- Kukubaliana na ukweli kuwa mteja ana mamlaka ya kuchagua aina ya huduma ya afya na kushiriki kikamilifu katika maamuzi yanayohusu matibabu yake.
- Heshimu maamuzi ya mteja kupokea huduma, kukataa au kuhitaji mbadala wa huduma.

3.2 Kuchukua kumbukumbu ya ridhaa



Ridhaa ni maamuzi ya hiari ya mtu kupatiwa huduma za afya baada ya kupatiwa taarifa sahihi juu ya huduma husika na huduma mbadala. Misingi ya ridhaa ya huduma za afya:

- Uhiari:** Mteja anatakiwa kuamua bila shinikizo, msukumo na ulaghai kutoka kwa mtumishi au mtu mwingine yejote.
- Maamuzi yatokanayo na taarifa sahihi:** Mtumishi anapaswa kumpatia mteja taarifa muhimu na sahihi kwa ukamilifu juu ya aina ya matibabu

pendekezwa ikijumuisha faida, madhara yanayoweza kutokea na matibabu mbadala ili kumuwezesha kufanya maamuzi akiwa na taarifa sahihi.

3. **Uwezo wa kufanya maamuzi:** Mteja anatakiwa kuwa na uwezo wa kiakili na kihisia wa kuelewa taarifa alizopatiwa na kufanya maamuzi juu ya huduma. Iwapo mteja hana uwezo huu basi mwakilishi wake wa kisheria anaweza kuamua kwa niaba yake.
4. **Uelewa:** Mtoa huduma anapaswa kujiridhisha kuwa mteja ameelewa vema taarifa alizocompatia. Wanawenza kutumia lugha rahisi, mkalimani au kiwezeshi kingine kinachofanya mteja aelewe taarifa alizopatiwa.
5. **Haki ya kujitoa:** Mteja ana haki ya kujitoa au kubadili maamuzi yake katika hatua yeyote, hata baada ya makubaliano ya awali ya matibabu au huduma.
6. **Kuheshimu uhuru binafsi:** Mtumishi wa afya anapaswa kutambua kuwa mteja ana haki ya kuamua chochote juu ya afya na mwili wake na anapaswa kuheshimu uhuru huo wa mteja na mamlaka yake ya kufanya maamuzi.

7. **Kutunza kumbukumbu:** Kuchukua kumbukumbu kwa usahihi za utaratibu wa ridhaa-kunakili taarifa zilizotolewa na mteja na majadiliano yaliyopelekea mteja kukubali au kukataa ni muhimu ili kumlinda mtoa huduma na mteja.

Kuweka kumbukumbu za ridhaa inasaidia kujiridhisha kuwa watumishi walimpatica taarifa mteja juu ya matibabu na alielewa faida na madhara yanayoweza kujitokeza wakati anaamua kwa hiari matibabu pendekezwa. Zoezi hili ni kipengele muhimu sana cha utoaji huduma staha.

Namna ya kuchukua kumbukumbu za ridhaa kwa usahihi kumheshimu mteja:

- Mpatie mteja taarifa juu ya ugonjwa wake na matibabu pendekezwa kwa ukamilifu na usahihi. Halafu omnia ridhaa ya hiari bila kulazimisha na shinikizo.
- Nukuu utaratibu mzima wa kupata ridhaa, ikiwa ni Pamoja na taarifa za kutosha alizopatiwa mteja kuhusu huduma ambayo amekubaliana kwa hiari.

- Nyaraka za ridhaa zijumuisha ushahidi wa mteja kuridhia kwa kutia saini yake au alama za dole gumba. kwa wagonjwa waliopoteza fahamu ridhaa inapaswa kusainiwa na mdhamini wake.

3.3 Faragha



Faragha ni haki ya mtu au kundi la watu kuthibiti kujulikana au taarifa zao kujulikana. Faragha inajumuisha mambo mengi muhimu ikiwemo:

- Faragha ya kimwili (kuzuia mwili kuonekana).
- Faragha ya taarifa binafsi (kuzuia taarifa binafsi kupatikana).
- Faragha ya Maamuzi (uhuru wa kufanya maamuzi binafsi ikiwa ni Pamoja na tamaduni na dini).
- Faragha ya mahusiano (faragha ya mahusiano binafsi ya kifamilia na kujumuika).

Mtumishi anaweza kutunza faragha ya mteja kwa kutumia mikakati ifuatayo:

- Kutambua, kurekodi na kutekeleza mahitaji na matarajio ya kifaragha ya mteja kadiri inavyowezekana.
- Chunguza mazingira ya kituo cha kutolea huduma ili kujiridhisha kwamba faragha ya mgonjwa inalindwa muda wote ikiwa ni Pamoja na wakati amelala, amekosa fahamu au hajiwezi.
- Jitahidi kuhakikisha majadiliano kuhusu matibabu yanafanyika mahala ambapo sauti haimfikii mtu mwingine asiyehusika; tumia faragha binafsi kama

vile pazia na vyumba vya faragha wakati wanahudumiwa ikiwa ni pamoja na kuonana na daktari, uchunguzi, huduma za Uuguzi, majadiliano ya faragha, wakati wa kupata huduma za afya na kumsaidia wakati wa kujisaidia na kuoga.

- Wapatie wateja maeneo ya kujitenga kwa jinsia wakati wa huduma za kulala, kuoga na kujisaidia ili kupunguza uwezekano wa mtu wa jinsia tofauti kuonana. Inapowezekana maeneo yanayolaza wagonjwa wa akili, wanaume wanaweza kuonana na wanawake muda wa mchana tu.
- Dhibiti idadi ya wanafunzi wanaohitaji kuona namna ya kutoa matibabu fulani, mtaarifu mteja na umweleze kuwa ana uwezo wa kukataa.
- Tathmini mchakato wa ridhaa kutoka kwa mteja kabla ya kutoa taarifa za mteja kwa watumishi wenzako na watu wengine.
- Hakikisha faragha ya maiti kwa kuifunika; iwapo kitanda kipo kwenye wodi ya wazi kikinge kitanda kwa pazia.

3.4 Usiri



Usiri ni uwajibikaji wa kimaadili na kisheria wa kuhakikisha taarifa binafsi za mteja zinalindwa na kuhakikisha hazitolewi kwa mtu asiyehusika. Katika mazingira ya kutolea huduma inajumuisha utunzaji wa

taarifa muhimu za kitabibu, taarifa na mambo binafsi za wateja. Kutunza siri za wateja kunajenga Imani, kuhakikisha faragha na kulinda weledi wa kitaaluma.



Mikakati muhimu ya kutunza siri kwenye huduma staha:

- Mtaarifu mteja namna taarifa zake zitakavyotumika.
- Omba ridhaa yake kabla ya kumpatia mtu mwininge.
- Tunza na safirisha taarifa za mgonjwa na taarifa binafsi kwa usalama kwa kuzingatia kanuni za ulinzi wa taarifa kudhibiti taarifa kuwafikia wasiohusika.
- Ni marufuku kutoa sehemu ya taarifa au taarifa kamili za mteja kwa mtu, taasisi, asasi au mitandao ya kijamii.
- Toa taarifa nyeti kwa anayehusika na matibabu ya mteja tu.

3.5 Utu



Utu ni thamani na heshima ya asili kwa kila mtu bila kujali hali yeyote. Kuthamini utu wa mtu maana yake ni kutambua thamani yake na kuhakikisha huduma inayotolewa kwake inazingatia heshima, faragha na haki za binadamu.

Mikakati ya kulinda utu ni pamoja na:

- Kumtambua mtu kwa usahihi kwa jina lake au anavyopenda yeye kuitwa na usimwite mtu 'we' au 'hey'. Hii ni muhimu hasa kwa wazee ambapo wengi wao wana matarajio Fulani ya namna jamii

inavyowatambua. Hivyo muda wote muulize mteja wako jinsi anavyopenda aitwe. Kuwa na sauti ya Rafiki na ya heshima. Usitumie sauti za ukali na za kimamlaka. Ni watu wazima sio Watoto na wanapenda kuheshimiwa.

- Jihusishe katika mazungumzo kwani inatimiza matakwa ya kijamii na kumfanya mteja kujisikia vizuri. Mwachie mteja aongee zaidi na usikilize kwa makini.
- Mzingatie mteja anapojielezea hasa wanapotoa taarifa ya kuwa na maumivu fulani.
- Mhusishe mteja katika maamuzi kuhusu matibabu yake.
- Himiza mahusiano ya kijamii, jaribu kujenga fursa kwa mteja kujihuisha na jamii ambazo zina mantiki kwake kama vile kutembelea ndugu, jamaa na marafiki.
- Heshimu miliki na himaya ya mteja. Usisogeze wala kugusa vitu vya mteja bila ruhusa yake. Hata wakati wa usafi kumbuka kuheshimu vitu vya mteja- muulize kama itakuwa sawa kwake kusogea kitu chake wakati wa usafi.
- Marufuku kumpuuzia au kumwacha mteja katika hali inayoathiri utu wake. mfano usimpatie

matibabu koridoni, usimwache wakati anahitaji msaada wa kusogea, usimtenge na ndugu zake isipokuwa kwa sababu za kitabibu.

3.6 Kutoa huduma kwa wakati



Huduma ya afya kwa wakati – Utoaji wa huduma za afya katika muda sahihi na halisi – Hakikisha kwamba mteja anapokuwa na uhitaji mkubwa anapata huduma kwa wakati. Huduma kwa wakati inalenga kuzuia mwendelezo wa ugonjwa kwakushughulikia maswala ya kiafya kwa umakini na ufanisi.

Mikakati ya utoaji wa huduma kwa wakati:

- Hakikisha mteja anaweza kufikia huduma muhimu – kupitia huduma ya haraka, hatua za dharula au kiliniki za kawaida – kwa umakini, haraka, na bila kuchelewa.
- Panga njia za kutoa huduma, punguza muda wa kusubiri na punguza ucheleweshaji usio wa lazima katika kutambua ugonjwa.
- Toa huduma wakati sahihi wa hatua ya hali ya mteja ili kuimarisha matokeo. Zvia madhara yanayoweza kujitokeza na chukua hatua za maswala ya kiafya kabla ya kufikia hatua hatarishi (chambua wagonjwa kulingana na hali, triage).
- Kuwa makini na chukua hatua kwa mahitaji ya mgonjwa, rekebisha mpango wa huduma ya matibabu kulingana na hitaji la mteja, zingatia hali ya mteja au chaguo lake.

3.7 Mikakati ya utoaji wa huduma kwa wakati:

Huduma zisizo na ubaguzi ni msingi na utaratibu wa kutoa huduma za matibabu bila upendeleo au matibabu yasiyo ya haki kwa kuzingatia rangi, kabila, jinsia, jinsia, umri, ulemavu, hali ya kijamii na kiuchumi au tabia nyingine yoyote ya kibinafsi. Vipengele muhimu vya kuzingatia katika kutoa huduma bila ubaguzi ni pamoja na:

- Ufikajji sawa, ambao unahakikisha kwamba watu wote wana ufikajji sawa wa huduma za afya na rasilimali bila kujali asili au sifa za kibinafsi.
- Matibabu ya haki, au utoaji wa huduma kulingana na mahitaji ya matibabu na mahitaji ya afya ya mtu binafsi, badala ya upendeleo au chuki binafsi.
- Umahiri wa kuzingatia tamaduni, au utoaji wa huduma kwa heshima kwa njia ambayo ni nyeti kwa maadili mbalimbali ya kitamaduni, kidini na tunu binafsi za wateja.
- Mawasiliano yasiyo na upendeleo, au kujihusisha na wateja kwa njia ya heshima na isiyo na upendeleo, kuepuka mawazo au mawazo potofu ambayo yanaweza kuathiri ubora wa huduma.

Mikakati ya kutoa huduma zisizo na ubaguzi:

- Watendee wateja wote kwa usawa bila kujali jinsia.
- Watendee wateja wote kwa usawa bila kujali umri na hali ya kiafya.
- Watendee wateja kwa usawa bila kujali kama wao ni maskini au la.
- Watendee watu wenye ulemavu kwa kiwango sawa cha heshima kama wasio na ulemavu.
- Kuelewa na kuheshimu imani za kidini, desturi za kitamaduni na kanuni za kijamii za wateja.
- Kutoa huduma ambayo ni ya heshima na yenye kuzingatia/nyeti mahitaji yao.
- Kuepuka mawazo kuhusu imani au desturi za mteja.
- Watendee wateja wote kwa heshima na utu.
- Kutambua na kushughulikia vikwazo vyaa mawasiliano.
- Heshimu mapendeleo na ushauri wa mteja.

3.8 Kulinda haki za mteja

Mteja ana haki ya:

- Huduma zenyе heshima na umahiri.
- Kujua majina, majukumu na wajibu wa watoa huduma wao.
- Faragha na heshima kuhusu hali yao ya matibabu.
- Kujadili huduma na matibabu yao na wale tu wanaohitaji kujua.





4

Mawasiliano Madhubuti

Mawasiliano huwa madhubuti ikiwa mchakato wa kubadilishana habari, mawazo, maoni au aina nyiningine za ujumbe kati ya watu wawili au zaidi unasababisha kuelewana. Mawasiliano madhubuti hujenga ukaribu kwa kujenga mazingira ya kuunga mkono, huruma na heshima ambapo watu binafsi wanahisi kusikilizwa, kueleweka na kuthaminiwa. Ili kuwasiliana kwa ufanisi, washiriki wanapaswa kuelewa ujumbe unaowasilishwa, pamoja na hisia, nia na madhumuni ya ujumbe. Mawasiliano madhubuti ndio kiini cha utoaji wa huduma bora na kuathiri uzoefu wa mteja, matokeo ya afya na kuridhika kwa ujumla.

4.1 Unawezaje kuwasiliana kwa ufanisi?

Unaweza kuwasiliana kwa ufanisi kwa kujenga ukaribu, kufanya mazoezi ya kusikiliza kwa makini, kuwa na huruma na kutoa taarifa na mrejesho.

4.1.1 Kujenga ukaribu



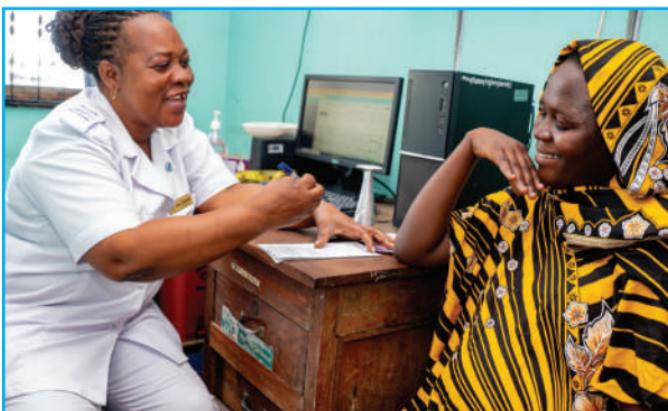
Kujenga ukaribu ni mchakato wa kuanzisha uhusiano chanya na wengine ili kutafuta maelewano, kuonyesha huruma na kuwasiliana kwa uwazi.

Baadhi ya mikakati ya kujenga ukaribu kwa heshima:

- Vaa kitaalam.
- Mkaribishe sehemu ya kukaa yenyе mazingira rafiki.

- Jitambulisse (kwa jina, taaluma, cheo na ubingwa, ikiwa upo); msalimie na mkaribishe mteja (na mwenzi, ikiwa inafaa) kwa heshima na upole; na uliza jinsi mteja anapendelea kuitwa na kama ana ulemavu wowote wa mawasiliano.
- Uwepo wakati unapomhudumia mteja. Epuka shughuli kama vile kupiga gumzo au kuzungumza kwenye simu.

4.1.2 Kusikiliza kwa makini



Kusikiliza kwa makini inahitaji kujiardaa kusikiliza na kuangalia ni ujumbe gani wa maneno na usio wa maneno unatumwa?, na kisha kutoa mrejesho

unaofaa kwa ajili ya kueonesha usikivu wa ujumbe unaowasilishwa.

Kusikiliza kwa makini hukuza uaminifu, uelewano, huruma, uwezeshaji na huongeza ubora wa mahusiano kati ya mto huduma na wateja. Kwa hivyo, kusikiliza kwa makini ni muhimu katika kutoa huduma zenyewe heshima na staha.



Mikakati muhimu

- Dumisha mazingira tulivu na epuka usumbufu wakati wa utoaji wa huduma.
- Mtazame machomi huku ukizingatia utamaduni na mwitikio wa mteja.
- Muulize mteja aeleze tatizo lake linalomsibu na kulichunguza. Epuka kukatiza au kurukia hitimisho-sikiliza mteja anachosema na ujibu ipasavyo.
- Toa mawasiliano yasiyo ya maneno, - tumia ishara na lugha ya mwili.
- Thibitisha uelewa wako kwa kufupisha maelezo ya mteja na utoe maoni yenye kujenga.

4.1.3 Kutoa taarifa na mrejesho

Katika utoaji wa taarifa na mrejesho kama sehemu ya huduma staha na mawasiliano madhubuti, ni muhimu kutanguliza ufanuzi na ushirikiano kwa:

- Kueleza utaratibu, mchakato au hatua zinazofuata kuchukuliwa kwa huduma yao.
- Kutumia picha au zana zingine kumsaidia mteja kuelewa namna ya tiba, inapohitajika.
- Kumtia moyo mteja kuiliza maswali, kujibu mara moja na kwa upole maswali au matatizo ya dharura, na kutoa mrejesho unaofaa:

4.1.4 Kuwa na huruma



Kuwa na huruma ni muhimu katika utoaji wa huduma staha na mawasiliano madhubuti katika sehemu za kutolea huduma za afya.

Mikakati muhimu



- Mtendee kila mteja kama mtu binafsi aliye na mahitaji ya kipekee, elewa hisia za mteja (jiweke katika viatu vyao) na epuka, au ondoa hukumu.
- Toa matumaini kiasi kupunguza wasiwasi.

4.2 Kushughulikia hali yenye changamoto



Mazungumzo mengi magumu yanayotokana na tofauti kati ya matarajio ya wateja na madaktari, mitazamo au mawasiliano.

Hii inatokea pale ambapo matatibu au wauguzi wanaposhindwa kuwajulisha wateja au familia za wanowahudumia kwamba:

- Muda wa kusubiri kliniki unaweza kuwa mrefu.
- Ugonjwa ni sugu na hauwezi kuponywa, au maendeleo yake ni mabaya.
- Mteja anaweza kulazimika kuingia gharama zaidi ya makadirio ya awali.

- Upasuaji haujafanikiwa.
- Mteja – kama ni kijana wa kiume, binti, mchumba, mama, baba, kaka, dada au rafiki wa karibu - amefariki.
- Matabibu wanaona vigumu hususani kuwaambia mama kwamba mtoto wao mchanga amefariki.

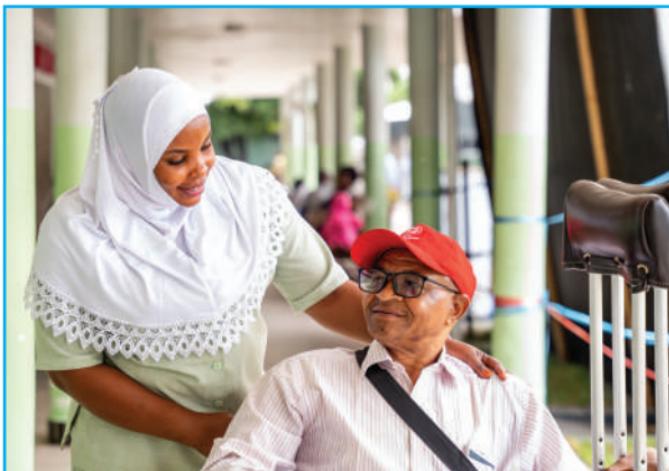
Kushughulikia hali zenyе changamoto ni muhimu katika kudumisha uaminifu, utu na uhusiano mzuri na wateja na familia zao.



Mikakati muhimu katika kushughulikia hali zenyе changamoto

- Kuwa mpole, mtulivu, mtaalam na mwenye huruma- jiweke katika viatu vya mteja.
- Toa taarifa za kutosha iwezekanavyo.
- Ikiwa huduma hazipatikani au zitachelewa, mjishe mteja kwa wakati na mshirikishe chaguzi zilizopo. Zingatia taarifa za mteja (jina, nambari ya simu na anwani) ili kuwasiliana nao ukiwa na suluhisho. Fuatilia na utoe mrejesho wa haraka ili kuboresha kuridhika kwa wateja.

4.3 Kuhimiza ushiriki wa mteja



Kuhimiza ushiriki wa mteja katika mawasiliano ni muhimu kwa ajili ya kukuza ufanyaji maamuzi shirikishi, kuimarisha kuridhika kwa mteja na kuboresha matokeo ya afya. Hapa kuna baadhi ya mikakati ya kukuza ushiriki wa mteja katika huduma staha na mawasiliano madhubuti:

- Wape wateja taarifa sahihi, inayoeleweka kuhusu hali yao, chaguo za matibabu na mpango wa utunzaji.

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

- Thibitisha kwamba mteja anaelewa taarifa kwa kuwaomba wairudie au kuisema kwa ufupi.
- Wahimize wateja kushiriki kikamilifu katika matibabu yao na mchakato wa kufanya maamuzi kwa kuuliza maswali ya wazi ili kuwafanya washiriki mawazo yao, hisia, uzoefu, mapendeleo na wasiwasi wao.





5

Majukumu ya Watoa Huduma za Afya

Huduma staha na mawasiliano madhubuti ni vipengele vya msingi vya kutoa huduma za afya zenyenye kiwango cha juu cha ubora sehemu yoyote katika kituo cha kutolea huduma. Wafanyakazi wote wanapaswa kuwa nadhifu na kitaaluma. Wanapaswa pia kuvaa vizuri. Jina lililo kwenye beji yako linatakiwa kusomeka vizuri. Hivyo unapaswa:

- Kumkaribishe mteja kwa tabasamu.
- Jitambulishie.
- Uliza jina la mteja.
- Sikiliza tatizo lake na ulichunguze.
- Eleza kwa uwazi na usahihi huduma na taratibu.
- Tafuta na upate idhini.
- Toa huduma.

- Toa au pokea mrejesho.
- Sitisha mwingiliano, washukuru na waelekeze au uwasindikize hadi sehemu inayofuata ya huduma.
- Dumisha faragha na usiri.

5.1 Sehemu ya kuingilia na kutoka



- *Ruhusu wateja wa dharura na wajawazito kupita bila kuchelewa.*
- *Mkaribishe mteja kwa tabasamu, mwelekeze mahali pa kuegesha gari au pikipiki yake, na toa maelekezo inapohitajika.*
- *Kuwa makini na wateja wenye mahitaji maalum, kama vile wazee, watu wenye ulemavu, vijana wa rika balehe na wanawake wajawazito.*

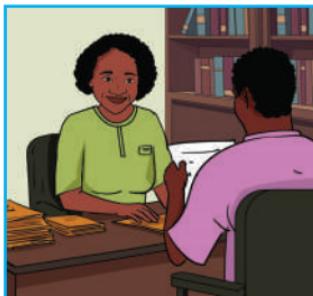
5.2 Mapokezi



- Mkaribishe mteja kwa tabasamu, jitambulisse na muulize mteja jina lake.
- Mpe kitii au usaidizi (kitii cha magurudumu au machela.

5.3 Dawati la majalada ya wateja

- Uliza kama ni mteja mpya au hudhurio la marudio.
- Ikiwa marudio, muulize kama ana namba ya jalada.
- Kama hana namba, mwambie aje nayo wakati ujao kwa urahisi wa kurejea.
- Chukua namba ya mteja na mtafutie jalada lake.



5.4 Sehemu ya kuchambua na kupima wagonjwa



- Toa huduma kulingana na viwango vilivyokubalika vya utaratibu wa uendeshaji wa vipimo na uchambuzi wa wagonjwa. (SOP).
- Mpe kiti au tumia machela.
- Chunguza tatizo, msikilize mteja ipasavyo na usaidie kwa hitaji lolote la dharura.
- Mpime mteja vipimo muhimu na utoe mrejesho.
- Elekeza au umsindikize mteja hadi sehemu inayofuata ya huduma.
- Ruhusu mteja arudi kwa maelezo, iwapo kuna taarifa asiyolewa.

5.5 Eneo la kusubiria huduma



- Jitambulishé na umuulize mteja jina lake, kama inafaa.
- Mjulishe mteja kwamba upo kusaidia.
- Toa taarifa muhimu.
- Msindikize mteja mahali anapoweza kupata huduma anayohitaji, inapobidi.
- Mshukuru mteja kwa muda wake. Weka kumbukumbu ya changamoto uliyokutana nayo.
- Maeneo yote yanayomlenga mteja, pamoja na viti vya magurudumu na machela, yanapaswa kutakasishwa.

5.6 Chumba cha Daktari



- Saidia wateja wenyе mahitaji ya dharura, haraka au mahitaji maalumu.
- Sikiliza malalamiko kwa makini, chunguza matatizo na upate ridhaa.
- Toa mrejesho kuhusu matokeo ya uchunguzi wako kwa lugha rahisi.
- Mruhusu mteja kuuliza maswali na toa majibu yanayofaa.
- Mshirikishe mteja katika mpango wa matibabu.
- Msindikize au mwelekeze kwenye sehemu ya huduma inayofuata.
- Ruhusu mteja arudi kwa maelezo, iwapo kuna kutoelewa.
- Dumisha faragha na hakikisha usiri.

5.7 Afya ya uzazi, mama mjamzito, mtoto mchanga na vijana balehe

5.7.1 Kuwasiliana na mama mjamzito na msindikizaji wake



- Wakaribishe mama na Mwenza/msindikizaji.
- Wapatie sehemu ya kukaa.
- Jitambulisse.
- Omba kufahamu majina yao.
- Muulize mama anajisikiaje na, ni changamoto gani imemfanya kufika hospitali.
- Pata ridhaa ya kutoa huduma.
- Eleza mazingira ya kituo kwa msindikizaji.

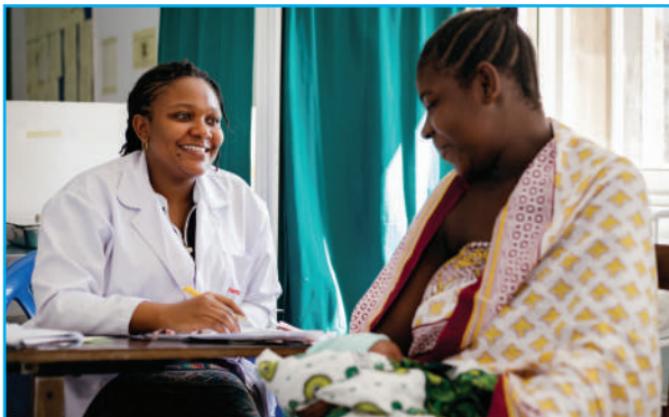
- Toa elimu kwa msindikizaji wa mama mjamzito kuhusu majukumu yake, nini cha kufanya na, nini asifanye.
- Mhamasishe msindikizaji kuuliza maswali pale panapohitajika.
- Wakati wote hakikisha ikiwa wameelewa kwakurudia walichokisema.
- Toa huduma kwakuzingatia utu na heshima.
- Usitoe taarifa binafsi za mama bila ridhaa.
- Washukuru na kuwapatia tarehe ya kurudi.

5.7.2 Chumba cha kujifungulia



- Mkaribishe mama na msindikizaji.
- Jitambulishе.
- Omba kujua majina yao.
- Omba kadi ya kiliniki ya mama.
- Eleza mazingira, hatua za uchungu na huduma zinazopatikana.
- Pata ridha ya kutoa huduma.
- Toa elimu ya majukumu kwa msindikizaji na mipaka yake.
- Mhimize msindikizaji kuuliza swali pale inapohitajika.
- Ikiwa uchungu bado haujakazana, mpitishe mama mtarajiwа na mwenza katika mazingira husika.
- Elezea hatua za uchungu ili kumpa mama utulivu.
- Toa maelezoya kutosha na uliza kamayameeleweka
- Hakikisha wakati wote mama na msindikizaji wanapata taarifa ya kila tukio linalomhusu mama.
- Washukuru kwa ushirikiano.

5.7.3 Kumruhusu mama baada ya kujifungua

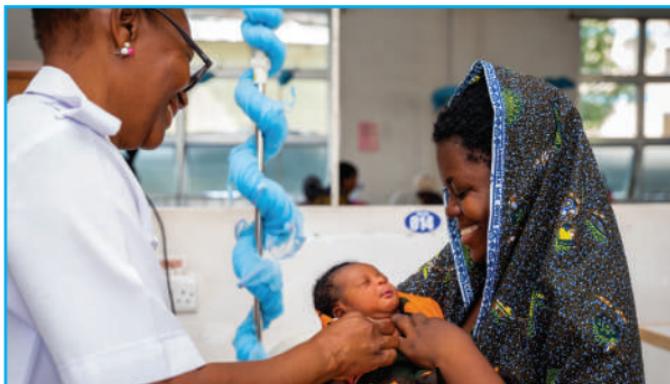


Hakikisha huduma staha na mawasiliano madhubuti katika hatua zote za kumruhusu mama, baada ya kujifungua, ni muhimu kwa ajili ya afya njema ya mama na mtoto aliyezaliwa. Ufuatao ni mwongozo juu ya namna mtoa huduma za afya anaweza kumsaidia kufanikisha hayo:

- Mwite mama kwa jina.
- Jitambulisse tena kwa mteja.
- Eleza kusudi la majadiliano.

- Zingatia usiri na tunza usiri.
- Fanya uchunguzi kabla na baada ya kujifungua kama ilivyo katika orodha hakiki ya mama na mtoto.
- Toa mrejesho wa matokeo.
- Toa elimu kwa sauti ya chini na yenye staha kwa mama kuhusu ufuatiliaji baada ya kujifungua.
- Toa elimu kuhusu ufuatiliaji wa cheti cha kuzaliwa cha mtoto na mahali pa kusajiliwa.
- Toa elimu kwa mama kuhusu umuhimu wa ratiba ya chanjo kwa watoto chini ya miaka mitano.
- Ruhusu mama na msindikizaji wake kuuliza maswali na jibu ipasavyo.
- Mpatie mizigo yake.
- Muulize mama ikiwa ana swali lolote na jibu ipasavyo.
- Wajulishe kuwa wanakaribishwa wakati wowote ikiwa wamepata dharura, na hakikisha wameelewa dalili za hatari na umuhimu wa kurudi hospitali kwa wakati.

5.7.4 Kliniki baada ya kujifungua



- Mkaribishe mama na muulize maendeleo yake na mtoto.
- Uliza jina la mama na jina la mtoto wake ukiwa na uso wa tabasamu.
- Hakiki ikiwa anakumbuka dalili za hatari kwa wote yeye na mtoto.
- Toa huduma baada ya kujifungua kwakufuata mwongozo wa Taifa.
- Andika tarehe inayofuata ya kiliniki na, mwelimishe mama juu ya umuhimu wa kuhudhuria kiliniki inayofuata.

5.7.5 Kliniki ya watoto chini ya miaka mitano



- Mkaribishe mama na muulize maendeleo ya mtoto.
- Mweleze mama chanjo atakayopata mtoto sambamba na umuhimu.
- Eleza umuhimu wa madhara madogo madogo na makubwa yanayoweza kujitokea kwa mama, wakati unatoa maelezo nini cha kufanya ikiwa dose nyingine inahitajika.
- Toa taarifa zinazojitosheleza kuhusiana na hali hiyo.

5.7.6 Vijana balehe



- Mkaribishe mteja na tumia lugha rahisi na rafiki.
- Mpatie mahali pa kukaa.
- Jitambulishie.
- Uliza jina la mteja ikiwa itafaa.
- Ondoa vipingamizi, kama vile kuwachanganya na watu wazima.
- Mpe muda wa kujieleza na uliza maswali.
- Toa huduma kwakuzingatia usiri, jitoe kwa ajili yahuduma rafiki za vijana.
- Rekebisha muda na siku kukidhi mapendekezo ya mteja.

- Toa msaada wa kisaikolojia wakati unapotambua tatizo.
- Mpongeze mteja kuja kupata huduma.
- Mshukuru na mruhusu kurudi kwa muda na siku rafiki kwake.

5.7.7 Huduma Staha kwa watu wenye Ulemavu

Hakikisha usawa, kujali ubinadamu, na ufikikaji kwa watu wenye ulemavu.

Hii inajumuisha siyo tu maeneo ya kutolea huduma za afya, lakini pia mtizamo, mazingira, na mawasiliano yenye kukidhi mahitaji ya mtu mmoja mmoja. Ondoa vikwazo, na inua vipaji wakati wote wa huduma.

Kupitia uongozi imara na mafunzo kwa watoa huduma, kituo kinaweza kuhakikisha huduma staha, kupata ridhaa, na elimu ya afya kwa watu wenye ulemavu.

Misingi ya kutoa huduma kwa mtu mwenye ulemavu:

- **Jali Utu:** Hudumia kila mtu mwenye ulemavu kama mtu mzima na toa huduma kama haki yao ya kisheria, sioupendeleo. Watoa huduma za Afya na Viongozi lazima wawe mfano na kuhakikisha mfano huo katika sehemu zote za huduma.

- **Epuka hisia:** Usihisi mahitaji ya mteja, ulemavu, au sababu ya kutafuta huduma. Kwa mfano, epuka kuhisi wateja wanakuja kwa ajili ya mahitaji yao ya ulemavu. Badala yake, uliza maswali yaliyo wazi na yenye staha.
- **Mawasiliano yenye staha:** Epuka mawasiliano yasiyo na staha kama vile kushika mashavu au kichwa, au maswali magumu ambayo yanaweza kushusha hali ya ubinadamu.
- **Mawasiliano shirikishi:**
 - Kwa mtu mwenye ulemavu wa uoni/ Kipofu: Fafanua vitendo kwa maneno, epuka vielelezo vinavyohitaji kuona, na tumia lugha rahisi ya moja kwa moja kama vile “kushoto kwako”, Pata ridhaa kabla ya kutoa mwongozo wa kimwili au mrejesho unaohitaji kumgusa.
 - Kwa mwenye ulemavu wa kusikia/kiziwi. Mwangalie moja kwa moja. Hakikisha midomo yako inaonekana wazi, tumia njia ya mawasiliano anayoipendelea kama vile, lugha ya ishara, au maandishi. Weka mkalimani au vifaa vya alama inabidi.
 - Wasiliana ukiwa na usawa wa macho yao wakati wamekaa ili kuepuka kuonekana kuwa ukojuu zaidi yao au kutojali.
- **Ufikikaji ndani ya kituo:** Hakikisha mazingira rafiki ikiwemo sehemu za kupitia baskeli za miguu mitatu, milango mipana, vifaa vinavyoweza kurekebishika na alama za maelekezo.

- **Mawasiliano ya moja kwa moja:** Mwite mteja moja kwa moja na sio msindikizaji, isipokuwa kama kuna maombi maalumu na ya wazi.
- **Jali vifaa vyatya usaidizi:** Usitoe au kuondoa kifaa cha usaidizi bila ridhaa. Ikiwa ni lazima hakikisha wanakuwa na ufikikaji baada ya matibabu.
- Msaada kwa mtu binafsi. Andaa mpango unaokidhi mahitaji ya mteja mmoja mmoja na vipingamizi vya nje, kama vile usafiri au ufikikikaji wa nyumbani.
- Toa mapendekezo ya ufikikaji rafiki kwenye matibabu, inua kiwango cha ufuutiliaji wa huduma ikiwemo njia mbadala za ufikikaji, na toa rufaa kwa ajili ya matengenezo au vifaa tiba au vifaa vya usaidizi.

5.7.8 Huduma Staha kwa Wazee

Wateja wazee. kama ilivyo kwa mtu yejote, wanastahili haki yao ya ubinadamu na uhuru. Hii inajumuisha kusalimiwa kwa staha, kuitwa kwa jina analopendelea, na kuhakikisha mawasiliano yaliyo wazi na kuelewek. Ni lazima kupata ridha, ikiwa na maelezoya huduma inayotakiwa kufanyika na katika mazingira ya kueleweka. Wakati wa kufanyiwa vipimo vya mwili, ubinadamu na usiri lazima vizingatiwe.

Elimu ya afya lazima iendane na mahtaji yao, kuwashimiza kuuliza maswali na kutoa vifaa vya maandiko pale inapobidi.

Wahudumie wateja watu wazima kama kundi la kipekee kwakuzingatia huduma ya kumtanguliza mteja na kuzingatia huduma ya afya kama haki yao.

Kwa kuongezea, zingatia yafuatayo kwa mzee:

- Wakati wa vipimo vya mwili, hali ya ubinadamu na usiri vinatakiwa kuzingatiwa, na kufanyika kwa umakini.
- Elimu ya afya inatakiwa kutolewa kwa mteja kulingana na hitaji, mtie moyo kuuliza maswali na ikiwa ni lazima mpatie maelekezo yaliyo katika maadishi.
- Kwakuongezea, fanya ufuutiliaji kwakuzingatia wateja walio wazee.
- Rekebisha huduma kulingana ufikikaji, hali ya uoni, hali ya usikivu pamoja na vifaa vya usaidizi wakati unaimarisha hali ya kumwezesha kujihuhumia mwenyewe.
- Toa muda wa kutosha kwa mteja kuhakiki taarifa ulizompatia na ujibu ipasavyo.
- Tambua vikwazo vyovyyote chukua hatua, ikiwemo hatari za mazingira, kama vile mwanga haffifu au mlundikano wa vitu chini.
- Tambua dalili za unyanyasaji wowote au utelekezwaji kama vile majeraha yasiweza kuelezeaka au kukata tamaa.
- Onesha kuaminiwa kwa kituo taarifa za matibabu yasiyo sahihi pamoja na taarifa ya wateja wanaohisiwa kufanyiwa unanyapaa kulingana na sheria na taratibu zilizopo.
- Chunguza na hudumia maumivu; na toa msaada wa kifikra kwakutumia mawasiliano rahisi na ya kueleweka.

- Ratibu huduma baada ya hudhurio hili, mhusishe mteja na familia katika kuandaa mpango na hatua za matibabu.

5.8 Maabara



Mtaalam wa Maabara anatakiwa kutoa huduma staha na mawasiliano madhubiti wakati wote:

- Mtaalam wa Maabara anatakiwa kutoa huduma staha na mawasiliano madhubiti wakati wote:
- Vaa vazi la kitaaluma, nadhifu, koti jeupe na safi.
- Vaa kitambulisho chenye jina kamili linalosomeka vizuri.
- Mkaribishe mteja kwa tabasamu na jitambulishes.
- Omba kufahamu jina lake.

- Mweleze aina ya vipimo vinavyohitajika kuchukuliwa na kutoka sehemu gani.
- Kwa vipimo vinavyohitajika kuchukuliwa na mteja mwenyewe kama mkojo, choo au makohozi, mwelekeze mteja utaratibu wa kuchukua na kiasi kinachotakiwa ili kutoa majibu sahihi.
- Zingatia faragha na hakikisha unatunza siri wakati wote wa kuchukua vipimo.
- Mtaarifu mteja namna ya kupata taarifa, pamoja na muda wa kusubiri majibu ambao pia uko katika ubao wa matangazo.
- Mpe nafasi kuuliza maswali.
- Muoneshe sehemu ya kusubiria majibu.

5.9 Chumba cha dawa



- Kwa lugha iliyo rahisi, toa taarifa sahihi kuhusu dawa, kiwango, namna ya kutumia au njia, mara ngapi kwa siku, kwa muda gani, na madhara yanayoweza kujitokeza kama ilivyo katika miongozo ya utoaji wa dawa.
- Muombe mteja arudie maelekezo ya namna ya kutumia dawa ili kutambua kama ameelewa.
- Weka msisitizo juu ya umuhimu wa kukamilisha matibabu, hasa ikiwa anatumia dawa za kuua vijidudu (antibiotics). Weka msisitizo kuwa, hatakiwi kuacha matumizi ya dawa kwakuwa tu anajisikia vizuri.
- Mhimize mteja kuuliza maswali.

5.10 Kumpokea mgonjwa wodini



- Vaa vazi rasmi la kitaaluma na lenye muonekano mzuri.
- Vaa kitambulisho chenye jina kamili na linalosomeka vizuri.
- Mkaribishe mgonjwa na msindikizaji wake ukiwa na uso wa tabasamu.
- Jitambulisse jina lako.
- Omba kufahamu jina la mgonjwa.
- Msaidie mgonjwa hitaji la harak.
- Mwelekeze sehemu muhimu.
- Mtambulisse kwa wagonjwa wengine waliolazwa.
- Mwelekeze muda wa huduma mbalimbali, kama vile; muda wa kuona wagonjwa, muda wa chakula, muda wa wodi roundi na mengineyo.
- Mpatie sare ya hospitali Kama ipo, tunza vifaa vyta mgonjwa na weka alama.
- Pata ridhaa ya kuchukua vipimo.
- Zingatia faragha na tunza siri.
- Mtaarifu mteja kuhusu mpango wa matibabu na muulize maoni yake.
- Ruhusu mteja na msindikizaji wawe huru kushiriki katika mpango uliopendekezwa.

5.11 Mgonjwa aliyelazwa



- Wasalimie wagonjwa wodini.
- Onesha uso wa tabasamu.
- Jitambulishé wewe pamoja na watumishi wenzako.
- Eleza utakuwepo kwa muda gani na muda utakaomaliza zamu.
- Eleza utaratibu wa huduma utakazotoa.
- Mwisho wa zamu yako, uliza ikiwa kuna kitu kimesalia na kinahitaji kukamilishwa.
- Washukuru na kuwatakia uponaji wa haraka.
- Watambulishé watumishi wanaoingia zamu.

- Wakati wa huduma, eleza aina ya huduma, sehemu ya mwili itakayohusika, na vifaa vitakavyotumika kwa mgonjwa.
- Eleza sababu ya huduma hiyo ili kuondoa hofu na mashaka.

5.12 Katika sehemu yoyote ya kutolea huduma

Huduma staha na mawasiliano madhubuti ni sifa za msingi za kutoa huduma zenyenye ubora wa kiwango cha juu katika sehemu yoyote ya huduma ndani na nje ya kituo cha kutolea huduma:

- Mkaribishe mteja na mpatie sehemu ya kukaa.
- Vaa beji yenye jina linalosomeka vizuri.
- Jitambulishé, omba kufahamu jina la mteja.
- Uliza hitaji lake na saidia kulingana na hitaji.
- Zingatia faragha na tunza siri.
- Ruhusu mteja kuuliza maswali.
- Toa taarifa za kutosheleza ili mteja awe na taarifa kamili na pata ridhaa kulingana na huduma unayohitaji kumpatia.
- Omba kupata mrejesho kwa huduma alizopokea.
- Funga mahusiano ya huduma na mshukuru.

- Saidia kupata tarehe ya kiliniki inayofuata.



5.13 Kumruhusu mgonjwa

- Mwite mgonjwa kwa jina na msalimie.
- Fanya uchunguzi wa awali kabla ya kumruhusu.
- Toa elimu ya afya kulingana na hitaji la mgonjwa.
- Ruhusu mgonjwa kuuliza maswali na toa mrejesho, pale ambapo huna jibu sahihi uliza jibu sahihi toka kwa watumishi wenzako.
- Eleza umuhimu wa kuhudhuria kiliniki, kuzigatia dawa na maelekezo mengine.
- Mhimize mgonjwa kurudi haraka ikiwa kuna dharura yoyote.

- Omba radhi ikiwa kuna kitu chochote hakikwenda sawa wakati wa huduma.

5.14 Chumba cha kuhifadhi maiti

Mawasiliano thabiti katika chumba cha kuhifadhia maiti ni muhimu ili kuhakikisha huduma inazingatia utu, heshima, upendo na kuwa karibu na familia inayopitia maumivu.

- Ni muhimu kuzingatia utendaji mahiri na kuinua kiwango cha taaluma.
- Vifuatavyo ni baadhi ya vitu muhimu vya kuzingatia katika mawasiliano thabiti na ndugu katika eneo hili.
- Wakaribishe ndugu na onyesha kuguswa na hali ya msiba.
- Jitambulisse na jiridhishe uhusiano wa ndugu na marehemu.
- Onesha utayari wa kuwasaidia.
- Wape maelekezo wanatakiwa kufanya.
- Toa huduma staha na zingatia miongozo ya chumba cha kuhifadhia maiti.
- Washukuru na watakie safari njema au mazishi mema.



6

Nini ufanye au usifanye katika kutoa huduma staha na mawasiliano madhubuti

6.1 Huduma zenyе staha

Huduma staha ya afya inajumuisha kuhudumia mteja kwa utu, uhuru na kujali mahitaji na chuguo binafsi. Zifuatazo ni baadhi ya nini ufanye na nini usifanye katika utoaji wa huduma za afya.



Nini cha kufanya

- **Jali Uhuru.** Tambua na zingatia haki za mteja kufanya maamuzi sahihi kuhusu afya yake kulingana na taarifa alizopatiwa, ikiwemo chaguo la matibabu, ridhaa na chaguo la huduma za hatua za mwisho wa maisha.
- **Sikiliza kwa makini:** Sikiliza kwa makini hofu ya mteja, chaguo na mrejesho.
- **Onesha kujali** mitazamo na uzoefu wao.



Nini cha kufanya

- **Inua hali ya ushirikishaji:** Anzisha ukaribisho ikiwemo mazingira ya huduma za afya yanayojali mchanganyiko wa historia, mila, lugha na kutambua upekee wa mteja.
- **Toa huduma inayozingatia uhuru wa kimila.** Jali na zingatia mila na desturi kulingana na mila na desturi za mteja. Rekebisha namna au njia ya kumhudumia kulingana na mteja.
- **Weka kipaumbele katika mtu binafsi na kutunza siri.** Linda hali ya kuhudumia mteja mmoja mmoja na kutunza siri za mtenja wakati wote. Tunza taarifa binafsi za afya katika hali ya usalama na kuzitoa tu kwa ridhaa ya mhusika.
- **Kuwa na mawasiliano mathubuti.** Wasilianana mteja kwa ufasaha na staha.
- **Jenga mawasiliano ya muda na mteja.** Shiriki na weka mahusiano katika kufanya maamuzi ya mteja, mpango wa matibabu na kuweka malengo.
- **Fanya ufuatiliaji na mwendelezo wa huduma.** Jitoe kwa ajili ya maisha ya mteja, fanya ufuatiliaji kugundua mwendelezo wa changamoto na mahitaji na hakikisha mwendelezo mzuri wa huduma.



Nini usifanye

- **Usipuuzie chaguo la mteja.** Jali uhuru na chaguo la mteja, Epuka kuingiza miiko yako, imani au chaguo lako la matibabu.
- **Usimweke alama mteja au kumbagua.** Hudumia wateja wote kwa usawa na kujali na utu. Ondodoxia hisia au hukumu juu ya rangi, mila, jinsia, umri, hali ya ulemavu au aina yoyote y.a muonekano.
- **Usimkatishe au kuharakisha mazungumzo.** Mpe mteja muda na nafasi ya kujieleza kikamilifu; usimkatishe au kumharakisha mazungumzo kuitia ratiba ya kuonwa au hudumaunayompatia.
- **Usiache hofu au malalamiko.** Jitoe kutatua matatizo na onesha mfano halisi wa huruma. Chukua hofu na malalamiko ya mgonjwa kwa umakini. Litatue kwa wakati na kuzingatia staha.
- **Usiendeleze tofauti kwakutumia mamlaka.** Tambua usawa mamlaka katika mahusiano ya huduma za afya, na inua/dumisha yafuatayo, Kumjengea uwemo mteja kupaza sauti juu ya chaguo lake na hofu yake, na kushiriki katika kufanya maamuzi kuhusu huduma.
- **Usikiuke mipaka.** Zingatia mipaka ya mteja ya kimwili na kihisia. Pata ridhaa kabla ya kufanya uchunguzi au tukio.

Kwa kuzingatia nini ufanye na nini usifanye, watoa huduma za afya wataweza kujenga desturi ya imani na ubinadamu ambayo itainua kiwango cha imani, mahusiano na uelewa chanya kwa watumishi wa afya kwa wagonjwa.

6.2 Mawasiliano madhubuti

Mawasiliano thabiti ni muhimu katika utoaji wa huduma za afya kwakujenga imani, kuhakikisha usalama wa wateja na kutoa huduma bora kwa kiwango cha juu. Zifuatazo ni baadhi ya vitu vya kuzingatia nini cha kufanya na nini usifanye katika mawasililiano thabiti katika huduma ya afya.



Nini cha kufanya

- **Anzisha mahusiana.** Onesha mfano halisi wa huruma na kujali na jenga mahusiano chanya na mteja, kwakujitambulisha na kumwitwa mteja kwa jina. Tumia lugha rahisi na inayoelewaka. Mteja anaweza asielewe maneno magumu aumaneno ya kitaaluma. Tumia lugha rahisi wakati wa mawasiliano kuhusu ta-arifa za kimatibabu.
- **Sikiliza kwa makini.** Mpe mteja nafasi kamili ya kumsikiliza, sikiliza kwa makini kuhusu shida zao na hisia za na uwezo.
- **Toa taarifa.** Toa taarifa kuhakikisha kwamba mteja anazo taarifa za kutosheleza ili kufanya maamuzi sahihi. Mweleze kuhusu hali yake, mbadala wa matibabu na mpango wa huduma.



Nini cha kufanya

- **Wahusishe watoa huduma** pale inapobidi, kwa ridhaa ya mteja, wahusishe watoa huduma katika huduma ya mteja.
- **Mtie moyo mteja ili aweze kuuliza maswali.** Wakaribishe wateja kuuliza maswali na watoe hofu. Jibu kuitia majibu ya kweli. Jiridhishe uelewa.
- **Hakikisha** mteja ameelewa taarifa ulizompatia; Mpe nafasi ya kurudia au kueleza kwa kifupi ili kuhakiki uelewa wa mteja.
- **Tumia mawasiliano yasiyo ya maneno;** Mfano; Lugha ya mwili, uso, na sauti ya chini yenye staha, mpe faraja na onesha kujali.



Nini usifanye

- **Usitumie lugha ngumu** au maneno ya kitaaluma yako. Matumizi ya maneno ya kitaalamu yanaweza kumchanganya na kumtisha mgonjwa. Tumia lugha rahisi na ya kueleweka.
- **Usiingilie mazungumzo:** Jizuie kuzungumza wakati mteja/mgonjwa anazungumza. Mpe nafasi ya kujieleza kabla hujamjibu.
- **Usidhani kwamba ameelewa.** Usidhani kwamba mteja/mgonjwa ameelewa kila kitu



Nini usifanye

ulichomwambia; uliza maswali kuhakiki kuwa ameelewa.

- **Usipuuzie matatizo ya mteja** Fuatilia kwa makini matatizo ya mteja hata kama yanaonekana ni madogo au hayana uhusiano wa moja kwa moja na afya zao. Yafuatilie kwa kujali na heshima.
- **Usiwe na haraka ukiwa kwenye mazungumzo** na mateja/mgonjwa. Tumia muda kumsikiliza na kujibu maswali na kutaua changamoto zao.
- **Usipuuzie ishara anazozonesha mteja bila kuzungumza.** Zinazoweza kukupa uelewa kuhusu mgonjwa anavyojisikia. Kuwa makini na lugha ya mwili au ishara maalumu iznazoweza kukupa mrejesho kuhusu mteja/mgonjwa anavyojisikia.
- **Kuwa na utulivu.** Usijiingize katika shughuli au mazungumzo mengine tofauti wakati unazungumza na mteja.
- **Jiepushe kutoa maoni yoyote** kuhusu muonekano wa nje au maumbile, mavazi ya mteja wako.

Kwa kuzingatia kanuni hizi za nini ufanye au usifanye, kitaongeza ufanisi jinsi ya mawsiliano na wateja, pia itachangia matokeo chanya na kuungeza kuridhika kwa wateja wanapokuja vituoni.

Tathmini na Kujifunza Mawasiliano Madhubuti na Huduma Staha

Katika kuhakikisha kuwa mawasiliano madhubuti, na utoaji wa huduma staha unaozingatia utu heshima na upendo, ni muhimu kuwa na mwongozo wa kufanya tathmini binafsi ya huduma. Sehemu hii inaelekeza jinsi na umuhimu wa kufanya uboreshaji endelevu ili kuhakikisha utoaji wa huduma unakuwa wa staha na bora.

7.1 Nyenzo za kufanya tathmini

Nyenzo ya kujitathmini utoaji wa huduma inapatikana ili kuwezesha watoa huduma kutathmini na kuboresha huduma endelevu na kutambua maeneo ya kuboresha na kuweka malengo ya kila mwezi au robo mwaka (angalia Kiambatisho 1).

7.2 Mapitio ya wafanyakazi rika na vipindi vyat mrejesho

Wafanyakazi wa afya wanahimizwa kufanya mapitio ya rika na vikao vyat kupata mrejesho.

Kufanya majadiliano ya kuimarisha stadi za mawasiliano, mahusiano na wagonjwa na utoaji wa huduma kwa ujumla.

Hali hii inaweza kutoa mtizamo chanya kwa ajili ya kujiboresha. Watoa huduma wanapaswa kuunda au kuimarisha sehemu za kujifunza (learners corners) ili kuboresha ujuzi.

Kutokana na vipimo vyat utendaji kama vile kuridhika kwa mgonjwa, matokeo ya mawasiliano na ufuasi wa mbinu bora husaidia wafanyakazi wa afya kupima maendeleo yao na kutambua maeneo ambayo yanahitaji kuzingatiwa.

7.3 Fursa za maendeleo endelevu ya kitaaluma

Wahudumu wa afya wanahitaji vipindi vyat mafunzo vyat huduma staha na mawasiliano madhubuti, pamoja

na rasilimali zingine zinazohitajika. Mafunzo na usimamizi endelevu wa kazini ikiwa ni pamoja na mafunzo ya kujikumbusha mara kwa mara.

7.4 Kujumisha mrejesho wa huduma

Watoa huduma za afya wanashauriwa kuomba mrejesho kutoka kwa wagonjwa, wafanyakazi wenzao na viongozi wao kuhusu mfumo wa mawasiliano yao na wagojwa.

Pia ni muhimu kutumia njia mbalimbali za kupokea mrejesho wa huduma katika kazi za kila siku ili kuboresha huduma.

7.5 Elimu elekezi kazini (mentorship)

Ujumuishaji wa elimu elekezi sehemu za kazi inampa mtoa huduma fursa ya kuboresha stadi, ufanyaji kazi na kujiamini.

Visa Mafunzo vya kufanya mazoezi ya stadi za mawasiliano na kushughulikia hali zenye changamoto

Kisa
Mafunzo
1

*Kumtaarifu ndugu wa
mgonjwa kuhusu kifo
cha mgonjwa wake*

MDD ni mama mwenye umri wa miaka 37) aliletwa saa 3 asubuhi.akisindikizwa na mumewe. Wakati wa kufuatilia historia ya matibabu, mteja alisema kuwa alifanyiwa upasuaji siku nne zilizopita. Aliwasilisha malalamiko ya maumivu chini ya tumbo, kizunguzungu, anahisi mapigo ya moyo yanaenda na kutokwa na damu ukeni usiku kucha.katika kufanya uchunguzi, Alionekana kwenye viganja vya mkono vyeupe ukuta wa macho manjano na mwili kuvimba kiasi . Ishara muhimu ya mwili zilikuwa kama ifuatavyo: BP -

89/42 mm Hg, PR- 92 bpm, kiwango cha oksijen SpO₂ - 86 katikachumba cha kawaida. Katika uchunguzi wa tumbo alikuwa na maumivu ya, na uchunguzi wa fupanyonga ulionyesha kutokwa na damu kwa uwungi.

Uchunguzi uliofanywa ulikuwa RBG- 4.6mmol/L na Hb - 6.0g/dl. Daktari aliamua kufanya upasauji laparotomy ya dharura. Wakati watoa huduma wengine wakijilanda, hali ya mteja ilibadilika ghafla, na akaanza kupoteza fahamu. Zoezi la kutoa huduma ya dharura lilifanyika bila mafanikio, na mgonjwa alikufa.

Kisha kifo kilithibitishwa. Hali hii inaweza kutokea katika kituo chochote cha afya. Kwa hivyo, wahudumu wa afya wanapaswa kujua jinsi ya kufikisha habari kwa ndugu kuhusu kifo cha mgonjwa wao na wanaweza kuitia upya taratibu za kutoa taarifa za habari mbaya, kuwa na mtoa huduma mwingine katika wafanyakazi (kama yupo).

- Waite ndugu kwenye chumba cha faragha.
- Wasalimie, jitambulische na ueleze jukumu lako katika kumhudumia mteja.
- Rejelea matukio yaliyotokea wakati wa huduma na toa taarifa moja kwa moja lakini kwa huruma

- Toa muda kwa ndugu kwa kuonyesha hisia wanavyosikia.
- Wape muda wa kuitikia na kusikiliza kile walichojuwa kuhusu hali ya mganjwa.
- Onyesha huruma.,
- Jibu maswali.
- Toa maagizo, kama yapo, na umalize mazungumzo.



*Kuwasiliana na mteja
aliyekasirika na
kuchanganyikiwa*

Bwana Joke ni mfanyabiashara maarufu. Mwanawe, 12, hayuko sawa. Alihudumiwa na daktari baada ya kusubiri kwa saa mbili; matokeo ya maabara yalichukua muda wa saa mbili kuliko Mheshimiwa Joke alivyotarajia; na mfamasia katika kituo hicho alimwambia kwamba baadhi ya dawa alizoagiza daktari zilikuwa zimeisha, na

angelazimika kuzinunua kutoka kwa duka la dawa la kibin afsi lililo karibu Akiwa amechanganyikiwa na kukasirika kwa kukaa saa tano kwenye kituo hicho, alilalamika kwa msimamizi.

Sehemu inayofuata inaeleza jinsi ya kushughulikia hali hiyo. Je, ungewezaje kumtuliza mteja aliyechanganyikiwa na mwenye hasira, kupunguza mvutano na kujenga uhusiano mzuri nao?

Kama mhudumu wa afya, wakati mwengine utakutana na wateja waliochanganyikiwa na wenye hasira. Ni muhimu kujua jinsi ya kuwahudumia, yakupasa:

- Utulie.
- Punguza mvutano.
- Jenga uhusiano mzuri na mteja.
- Sikiliza kwa bidii.
- Ridhia hisia za mteja wako.
- Onyesha kwamba unazielewa.
- Omba msamaha.
- Tumia lugha ya staha.

- Rudia kile walichokuambia.
- Jenga uaminifu.
- Washukuru.

Mteja aliyekasirika anapokutolea fadhaa zake, tulia na ukumbuke kwamba upo hapo kumsaidia. Ikiwa mteja ana uchokozi au ni mkorofsi, mshirikishe kiongozi wako wa kazi kwa usaidizi wa ziada.

Washukuru. Kumshukuru tu mteja aliyekasirika kwa kukuletea suala hilo kunaweza kukusaidia kujenga urafiki naye.

Ujibu kwa makini, kwa kutumia sauti ya chini na lugha ya staha, maneno kama 'kabisa' na badala ya 'kweli' au 'kwa bahati mbaya kuelekeza mazungumzo azimio la kuridhisha. Tumia maneno ya mteja kuashiria kuwa umemwelewa na hauna nia ya kuupuza maumivu yao

Wape muda, Sikiliza kwa makini kile wanachosema. Waache waeleze kile wanachohisi na kupitia. Zingatia maneno wanayotumia ili uweze kuakisi lugha yao na kutambua hisia zao.

Tambua hisia zao. Usirukie moja kwa moja katika kutatua matatizo; tumia muda kuelewa jinsi mteja wako anavyohisi. Ikiwa watumishi wenzako walifanya makosa, kuwa wazi kuhusu sababu NA OMBA MSAMAHА.

Onesha kuelewa maumivu wanayopata.
Omba msamaha au sema, wako sahihi.



*Kuwasiliana na mteja
aliyekosa huduma
alizostahili kupata*

Bwana X 65, ana pumu.

Alienda kwenye kituo cha afya Y akilalamika kwa ugumu wa kupumua. Hakuwa ametumia dawa zake za kila siku kwa siku tatu.

Katika uchunguzi, mteja alikuwa na shida kali ya kupumua na kiwango cha oxijeni kilikuwa asilimia 72. Daktari aliamuru mteja ahifadhiwe hewa ya oksijeni kisha akampa rufaa kwenda kituo cha juu cha afya.

Lakini hakukuwa na oksijeni ya kumuwekea mteja au mafuta kwa gari la wagonjwa kumsafirisha hadi kituo cha rufaa.

Hali inaweza kutokea katika kituo chochote cha afya; kwa hivyo, wahudumu wa afya wanahitaji kujuua nini cha kufanya ili kupunguza hali kama hii:

- Toa taarifa kwa nini alikosa huduma.
- Mweleze mteja kwamba oksijeni haipatikani na kwamba hatua zimechukuliwa za kuagiza upya
- Mpe mgonjwa muda wa kuuliza maswali.
- Sitisha mjadala kwa kuchunguza chaguzi nyingine kwa mteja kupata huduma.
- Toa taarifa matukio kwa mamlaka husika.
- Andika suala hilo kwenye kitabu cha malalamiko ya mgonjwa.
- Jitolee kupiga simu kwa kituo cha rufaa cha ngazi ya juu.
- Kufuutilia utekelezaji.



*Kuwasiliana na mteja
aliyesubiria huduma
muda mrefu*

Bi H alimleta binti yake hospitalini muda wa saa 1 asubuhi kwa uchunguzi, wakati akisubiria daktari, muuguzi alimpima joto na kupumua na kiwango cha hewa ya oxygeni na kumtaarifu kuwa vilikuwa sawa. Daktari wa zamu ambaye alikuwa amhudumie alienda kufanya upasuaji wa dharura na kuomba amuone mchana saa saba, bi H sasa alianza kukasirika. Hali hii inaweza kutokea katika kituo chochote cha afya; kwa hivyo

Katika hali kama hii, ni muhimu wahudumu wa afya kujua nini cha kufanya:

- Waombe msamaha.
- Ongea nao katika chumba chenye utulivu.
- Wape nafasi ya waokujieleza na kutoa hisia zao na kuelezea jinsi walivyokasirika.
- Wsilikize kwa makini na uoneshe utayari wa kuwasaidia.

- Mpe huduma iliyotakiwa kupata na mpe mrejesho kuhusu daktari.
- Mwambie mama hali halisi na kwamba binti yake yuko vizuri kwa vipimo vyatya awali.
- Mpe uhuru wa kuchagua.
- Kama atamsubiri basi muuguzi awe anapita mara mara kumpa matumini.
- Mpe taarifa kinachoendelea na muda daktari atakapokuwa tayari.
- Washukuru.
- Fanyia kazi chnagamoto zilizojitokeza.
- Waage na kuwashukuru kwa kuchagua kuhudumiwa na kituo chenu.

Dawati la Huduma kwa Wateja

Mfumo wa huduma za afya unapitia mabadiliko ya dhana na jinsi ya kutoa huduma inayoridhisha taasisi na mteja. Mfumo huu unasisitiza mwendelezo mzuri wa huduma kwa mteja kuanzia kwenye huduma za kinga, matibabu hadi rehabilitation.

Kusimamia uhusiano mazuri kwa watoa huduma na wateja kunakuwa muhimu zaidi katika dhana hii mpya.

9.1 Dawati la Huduma kwa Mteja

Hiki ni kitengo mahususi katika vituo vya kutolea huduma za afya ambapo kuna watu/watu waliojitolea kwa ajili ya kusaidia na kushughulikia matatizo ya wateja mfululizo, ikiwa ni pamoja na kuwasiliana na kutatua changamoto zozote zinazojitokeza wakati wa utoaji huduma.

Mtoa huduma anayefanya kazi kwenye dawati lazima apate mafunzo na ujuzi wa mawasiliano Madhubuti



na kuwesha mazingira mazuri ya kazi, ikiwa ni pamoja na zana muhimu za kufanya kazi.

9.1.1 Kazi za maafisa katika dawati la huduma kwa mteja

Maafisa wa huduma kwa wateja wanatakiwa kufanya kazi zifuatazo:

- Waelekeze na uwasaide wateja kwenye lango, ikijumuisha wateja wapya ambao hawajui mazingira, kulingana na mahitaji yao.
- Tembea katika sehemu za kutolea huduma ili kutathmini maeneo yenye foleni ndefu na kuripoti kwa husika.

- Tathmimini muda wa kusubiria huduma kwa wiki kutokana na taarifa na kufikisha kwa utawala.
- Hamasisha jamii wajue haki na wajibu wao na haki na wajibu wa watoa huduma kupitia vikao mbalimbali na mitandao.
- Pitisha madodoso kubani huduma zisizo staha katika kituo na kufanya maboresho.
- Tatua changamoto zinazoletwa na mteja mmojammoja na mpe mrejesho.
- Tengeneza score card za huduma staha ngaziya jamii.

9.2 Huduma staha kwa mtoe huduma

Mara nyingi watoa huduma hukutana na msongo wa mawazo na vikwazo vinavyotokana na aina za kazi zao. Msongo wa mawazo unaambata na mabadiliko hasi ya utendaji, tabia zisizo na staha kwa wateja. Hii inaathiri mawasiliano madhubuti katija watoa huduma na wateja. Pia inaathiri utendaji kazi. Msongo wa mawazo umesababisha madhara kwa wateja sehemu za kazi. Msongo wa mawazo umedidimiza huduma bora kwa wateja.

Ifuatazo ni misingi ya kufanya wakati wa kupambana na msongo wa mawazo:

9.2.1 Mtoa huduma anapaswa kufanya yafuatayo:

- Tambua chanzo cha msongo wa Mawazo na utatue.
- Weka vipaumbele katika kazi zako.
- Kasimisha kazi ipasavyo au gawa kazi zingine pale inapohitaji.
- Tafuta msaada inapobidi.
- Tengeneza mazingira ya kazi na mahusiano mazuri sehemu ya kazi.
- Fuatilia mahitaji ya kibinagsi.
- Pata mudawa kupumzika.
- Omba likizo ya ugonjwa inapobidi.
- Pambana na msongo wa mawazo.
- Jizue kuanzisha tabia hatarishi.
- Kunywa maji ,jiachie, vuta pumzi .
- Tafuta mahali ukae peke yako bila kusumbuliwa na mtu ili uvute hisia ya mambo yapitayo.
- Tafuta mtu ambaye anaweza kukusaidia au kuomba ushauri.
- Tambua thamani uliyo nayo.
- Panga kushiriki katika shughuli za burudani ili kujifurahisha nafsi.

9.2.2 Uongozi wa Kituo unapaswa kufanya yafuatayo:

- Kuwa na utaratibu endelevu wa utambuzi kwa makundi mbalimbali ya wafanyakazi wa afya na idara, ikiwa ni pamoja na kuwashirikisha viongozi wa ngazi ya juu na wa kisiasa ili kuwapa motisha wafanyakazi.
- Kuwa na angalau kikao kimoja cha burudani kwa wahudumu wote wa afya kila mwaka.
- Kuhakikisha mazingira ya kufanya kazi yanayosaidia na yanayotia moyo ambayo yanazingatia ustawi wa wahudumu.
- Jitahidi utoaji wa kutosha na kwa wakati wa posho na malipo yanayohitajika.
- Anzisha dawati la usaidizi wa kisaikolojia na huduma kwa walezi.
- Anzisha mfumo wa ndani wa rufaa kwa mwanaasaikolojia (ikiwa mfanyakazi wa afya atapatwa msongo wa mawazo).
- Fanya tathmini za mara kwa mara za uchovu, wasiwasi na hali ya akili.
- Panga kuwa na vikundi vyta usaidizi vyta kisaikolojia.



Usaidizi wa Kisaikolojia

Msaada wa kisaikolojia hujibu mahitaji ya kijamii ya wafanyakazi wa afya kwa kuwasaidia kukabiliana na changamoto za kisaikolojia. Wafanyakazi wa afya wanashauriwa kutumia miongozo iliyopo ya usaidizi wa kisaikolojia. Hatua muhimu za utoaji wa msaada wa kisaikolojia:

Hatua ya 1: Jenga mahusiano na mazingira ya kirafigi

- Salimia meja,jitambulische,msaidie huduma itakayo.
- Ikiwa ni mtoto, cheza na mtoto ikiwezekana.
- Mhakikishie mteja usiri wa habari.
- Zingatia umri, jinsia, ukomavu, na uelewa wa mteja wakati wa kuingilia kati.
- Fahamu aina,umri na jinsia ya mteja.
- Epuka chochote ambacho kinaweza kuhatarisha usalama wako na wa mteja.

Hatua ya 2: Ombo ridhaa

- Ombo ridhaa kwa mteja kabla ya huduma
- Watoa huduma wa msaada wa kisaikolojia wamhakikishie mteja usiri wa taarifa zinazokusanywa katika huduma nzima.

Hatua ya 3: Fanya uchunguzi

- Chunguza shida ya mteja.
- Shughulikia mahitaji ya mteja ipasavyo.
- Tambua hali ya mteja na mfumo wake wa usaidizi unaomfaa.
- Andika taarifa zote kwenye kumbukumbu.
- Tambua uzito wa mahitaji na vitu vinavyoweza kumuathiri mteja pamja na aina ya usaidizi alionao.
- Tumia maswali ya majibu ya wazi na ya kufunga ili kupata taarifa muhimu.
- Kuwa mwangalifu unaposikiliza na kuzungumza (fafanua, fupisha na rudia kile mteja alichosema).
- Epuka maswali yenye mlengo fulani ambaao hautamfurahisha mteja, au utamfanya awaze mambo ambayo hayapo.

Hatua ya 4: Tengeneza mpango wa matunzo na usaidizi

- Observe the best interests of the client.
- Engage the client in developing the plan (assign tasks).
- Use needs and risk identified to develop the plan (objectives, activities, time frame, output and responsible persons).
- Prioritize client's needs.
- Define the problems and agree on remedies with the client and their support system.
- Develop clear, specific tasks and set a time frame.
- Identify areas that need immediate intervention, such as health status testing.
- Identify available resources.
- List needs that are beyond your service limit for linkage and referral.

Hatua ya 5: Tekeleza mpango wa matunzo na usaidizi

- Msaidizi wa kisaikolojia anapaswa kuhakikisha huduma zote zinazohitajika zinatolewa kulingana na mpango wa matunzo na msaada.

- Rufaa inapaswa kufanywa kwa huduma ambazo mtoe huduma hawezi kutoa.
- Huduma zote zinazotolewa (pamoja na rufaa) zinapaswa kuandikwa ipasavyo kwenye fomu ya utoaji huduma.
- Hakikisha kanuni za usimamizi wa kesi zinafuatwa ipasavyo.
- Hii inahusisha kushirikisha wahusika wengine mbalimbali ili kusaidia huduma mbalimbali.

Hatua ya 6: Kagua mpango wa matunzo na usaidizi

- Mtoe usaidizi wa kisaikolojia anapaswa kupitia upya mpango huo ili kuona kama maendeleo yanafanyika katika kufikia malengo yaliyokusudiwa kwa kumshirikisha mteja na mfumo wake wa usaidizi katika kila hatua ya mchakato wa mapitio.
- Mtoe huduma anapaswa kufuatilia maendeleo na kutambua changamoto.
- Iwapo lengo halikufikiwa, mtoe huduma arudie kufanya tathmini ya mahitaji ya mteja wake, kish a aboreshe au kutengeneza mpango mpya.

Hatua ya 7: Fanya ufuatiliaji

- Watoa huduma wanapaswa kufuatilia maendeleo na kumpongeza mteja juu ya ufuasi, na kuepuka kurudi tena.
- Kuhakikisha kuwa hatua zinazohitajika zimechukuliwa na kuna mwendelezo wa matunzo na usaidizi ili kufikia malengo yaliyokusudiwa.



Rejea na taarifa za ziada

1. Hunter et al., "Interprofessional Communication – A Call for More Education to Ensure Cultural Competency in the Context of Traditional, Complementary, and Integrative Medicine."
2. Manu et al., "Assessment of Facility Readiness for Implementing the WHO/UNICEF Standards for Improving Quality of Maternal and Newborn Care in Health Facilities – Experiences from UNICEF's Implementation in Three Countries of South Asia and Sub-Saharan Africa."
3. Quach et al., "Assessing the Quality of Care for Children Attending Health Facilities: A Systematic Review of Assessment Tools."

4. Respectful Maternity Care Framework and Evidence-Based Clinical Practice Guideline. Journal of Obstetric, Gynaecologic & Neonatal Nursing, Volume 51, Issue 2, e3 -e54. https://eeca.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/respectful_maternity_care_final.pdf. Accessed Feb 14, 2024.
5. Siseho, Mathole, and Jackson, "Monitoring Health care Improvement for Mothers and Newborns: A Quantitative Review of WHO/ UNICEF/UNFPA Standards Using Every Mother Every Newborn Assessment Tools."
6. Windau-Melmer, Tamara. 2013. A Guide for Advocating for Respectful Maternity Care. Washington, DC: Futures Group, Health Policy Project. <https://www.healthpolicyproject.com/inde-x.cfm?ID=publications&get=pubID&pubID=189>. Accessed Feb 14, 2024.

7. WHO, Reproductive Maternal Newborn Child and Adolescent Health Directorate-Afghanistan, 2017. Respectful Maternity Care Orientation Package for Healthcare workers. Min. Public Heal. <https://platform.who.int/docs/default-source/mca-documents/policy-documents/operational-guidance/afg-mn-32-01-operationalguidance-2017-eng-523476805-respectful-maternity-care-providers.pdf>. Accessed Feb 14, 2024.



Kiambatisho 1



Dodoso la Kujitathmini kuhusu utoaji wa huduma staha na mawasiliano madhubuti

Dodoso hili linakuwezesha kufanya tathmini ya utendaji wako katika kutoa huduma staha na mawasiliano madhubuti. Dodoso hili lina vipengele muhimu vya mawasiliano bora na huduma staha.

Baadhi ya maswali yanahitaji majibu ya kujieleza, na mengine yanahitaji majibu ya NDIYO (=1) au HAPANA (=0).

Kipengele cha 1: Kujitathmini kuhusu mawasiliano madhubuti

1. Kusikiliza kwa bidii:

- Namwangalia mteja wangu wakati wa majadiliano (NDIYO/HAPANA)

- Ninatumia viashiria vya maneno na visivyo vya maneno ili kuonyesha kuelewa. (NDIYO/HAPANA)
 - Ninatoa muhtasari wa taarifa ili kuhakikisha uwazi (NDIYO/HAPANA)
2. Huruma:
- Ninatambua na kuelewa hisia za mteja (NDIYO/HAPANA)
 - Ninaweka mazingira ya huruma na maelewano (NDIYO/HAPANA)
 - Ninaonyesha huruma katika hali zenyе changamoto (NDIYO/HAPANA)
3. Kushughulikia hali zenyе changamoto:
- Ninawasilisha habari ngumu kwa umakini (NDIYO/HAPANA)
 - Ninadhibiti hali ya kutoridhika kwa kutoa masuluuhisho yenyе kujenga (NDIYO/HAPANA)
 - Ninahakikisha mawasiliano ya wazi katika hali zenyе changamoto (NDIYO/HAPANA)

Kipengele cha 2: Kujitathmini kuhusu mawasiliano madhubuti kwa kutoa mfano

Maagizo: Tafakari juu ya mawasiliano na mteja uliyemwona siku za karibuni na utoe majibu ya kina.

1. Tambua mwingiliano chanya wa mteja wa hivi karibuni:

- Eleza hali hiyo.
- Ni mikakati gani ya mawasiliano iliyochangia kuwa na mawasiliano mazuri na mteja.

2. Umewahi kukosana na mteja:

- Eleza hali hiyo.
-

- Eleza unachoweza kufanya ili kukabiliana vizuri na changamoto katika siku zijazo.
-

3. Maeneo ya kuboresha:

- Orodhesha maeneo mahususi ambayo unaamini kwamba mawasiliano yako yanahitaji kuimarishtwa.

4. Kuondoa vikwazo vya mawasiliano:

- Ninahakikisha mawasiliano mazuri na wateja ambao hawazungumzi lugha moja. (NDIYO/HAPANA)
- Ninatumia njia zilizopo za mawasiliano ninapokumbana na kizuizi cha mawasiliano. (NDIYO/HAPANA)

Kipengele cha 3: Umahiri katika kujumuisha desturi za kitamaduni

Jitathmini kuhusu uelewa na uwzo wako wa kujumuisha desturi za kitamaduni katika kumhudumia mteja.

1. Uelewa wa imani za kitamaduni

- Ninatafuta kuelewa na kuheshimu desturi za kitamaduni katika kumhudumia mteja inapobidi (NDIYO/HAPANA)
- Ninazingatia na ninaweza kutumia vyema mawasiliao na mteja iwapo kuna imani za kitamaduni (NDIYO/HAPANA)

2. Epuke kubagua wateja wa aina fulani

- Kwa umakini sifanyi maamuzi kwa kutegemea tu utamaduni wa mteja (NDIYO/HAPANA)

- Nawahudumia wateja wote kwa kuzingatia heshima na utu (NDIYO/HAPANA)
3. Kujumuisha matendo na utamaduni wa mteja:
- Nahusisha tamaduni za mteja katika kutoa huduma pale tu inapokuwa inafaa (NDIYO/HAPANA)

Kipengele cha 4: Kutoa ridhaa na uhuru

- Wakati wa kazi zangu hospitalini, mimi hutoa dawa au taratibu zozote kwa kibali/kibali kabla (Mifano ya taratibu ni pamoja na uchunguzi wa uke, sehemu ya upasuaji, episiotomy, kuondolewa kwa uterusi, kuunganisha mirija, IUCD baada ya kuzaa, kuondolewa kwa plasenta kwa mikono, kujifungua kwa usaidizi (NDIYO/HAPANA)
- Ninahakikisha kwamba wagonjwa hawabaguliwi au kupuuzwa wakati wa huduma (NDIYO/HAPANA)

Kipengele cha 5: Kutobagua wateja

Ninahakikisha kuwa hakuna mteja wangu yejote anayepokea huduma duni kwa sababu ya yoyote kama: sura zao za kimwili, kabilia, rangi, kabilia, utamaduni au dini, umri, hali ya ndoa, idadi ya watoto walionao,

kiwango cha elimu, mali, uwezo wa kulipa bili za hospitali, hali ya VVU (NDIYO/HAPANA)

Kipengele cha 6: Utu wa mteja

- Wakati natoa huduma, naepuka kuwaumiza wateja kimwili kwa mfano kwa kufanya lolote kati ya haya yafuatayo: kupiga mateke, kupiga makofi, kusukuma, kukandamiza kwa nguvu kwenye tumbo, kukubana kwa vidole au kifaa chenye ncha kali au kufunika mdomo (NDIYO/HAPANA)
- Ninawahudumia wagonjwa wote kwa usawa bila kukiuka haki zao kama binadamu (NDIYO/HAPANA)

Majumuisho ya Tathmini

1. Ni mambo gani muhimu ya kuchukua kutokana na tathmini hii ya kibinagsi?
 - Fanya muhtasari wa tathmini yako ya jumla, bainisha maeneo yanayohitaji kuboresha.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

2. Mpango kazi

- Kulingana na tathmini yako, eleza hatua mahususi utakazochukua ili kuboresha ujuzi wako wa mawasiliano na huduma staha.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____





Wataalamu walioshiriki katika kuandaa nyenzo hii

Na.	Jina	Cheo	Taasisi
1.	Mangi Ezekiel	Mshauri Mkuu	MUHAS
2.	Ziada Sellah	DNMS	MOH
3.	Saturin Manangwa	ADQS	MOH
4.	Paul Magesa	ADCSS	MOH
5.	Anna Mussa	NO	MOH
6.	Ulrika Baker	Health Manager	UNICEF
7.	Shally Mwashemele	Health Specialist	UNICEF
8.	Alice Ijumba	HIV Specialist-SBC	UNICEF
9.	Mary Mmweteni	HIV Specialist	UNICEF

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

Na.	Jina	Cheo	Taasisi
10.	Robert Mrema	NPO-QOC	WHO
11.	Nyakaneja Kuboja	HS	MOH
12.	Alice Mwandumu	SWO	MOH
13.	Mathias Mbinda	NO	MOH
14.	Simon Nzilibiri	NO	MOH
15.	Omary Nassoro	MD	MOH
16.	Lucia Laurian	NO	MOH
17.	Happines Kabululu	SNO	MOH
18.	Edwin Damas	NO	MOH
19.	Anacletus Sanga	GCO	MOH
20.	Wingod C. Matowo	NO	MOH
21.	Athanas Paul	PNO	MOH
22.	Machimu R. Venance	PNO	MOH
23.	Marselina Summaye	NO	MOH
24.	Jesca T. Masanja	NO	PO-RALG
25.	Dr. Irene Haule	MD	PO-RALG
26.	Joyce Muna	RNO	RS-DSM
27.	Bibiana D. Ndakama	RHMT	RS-DSM

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

Na.	Jina	Cheo	Taasisi
28.	Odera C. Mwita	NO	RS-DSM
29.	Victoria Ntara	RHMT	RS-Iringa
30.	Rachel Ng'oga	DNO	Ubungo MC
31.	Edith Mboga	DRCHCO	Kinondoni
32.	Happy Masenga	PNO	TNMC
33.	Mashauri M. Lissso	MD	MCT
34.	Joyceline R. Kimaro	MD	AGOTHA
35.	Stephano Simba	Midwife	TAMA
36.	Pius D. Muzzazzi	Paediatrician	PAT
37.	Enock Diocless	Present	TSPN
38.	Samwel Mwangoka	SNO	TANNA
39.	Stephen B. Mwakilelule	NO	TANNA
40.	Brenda S. Dmello	OBGYN	CCBRT-DSM
41.	Scolastica Chibeho	NO	Americares
42.	Dr. Leaornard Tibyehabwa	MD	Pathfinder
43.	Subira Lyimo	NO	CSSC
44.	Emelda Lweno	PNO	CCBRT

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

Na.	Jina	Cheo	Taasisi
45.	Fidelis L. Minja	DNS	MOI
46.	Agnes E. Ayubu	DNS	Aga Khan Hospital
47.	Priscilah Godwin	NO	MNH
48.	Sophia Kakore	SWO	MRT
49.	Rashose N. Sombiro	NO	Mwanamala RRH
50.	Ruth P. Kilango	SWO	Temeke RRH
51.	Happy J. Kimbawa	PANO	Temeke RRH
52.	Anitha Y. A. Bukhey	NO	Hydom Hospital
53.	Silvester W. Killo	NO	Sokoine RRH
54.	Phinias J. Mwijumbe	MO	Ligula RRH
55.	Hidayah Mpili	MED	Morogoro RRH
56.	Joyce Thomas	NO	Ubungo DH
57.	Sabina Balilo	SSWO	Sinza Hospital
58.	Brighter L. Challo	ANO	Mnazi Mmoja Hospital
59.	Ezra Mawi Yohana	CO	Kigamboni DH

Huduma Staha na Mawasiliano Madhubuti

Na.	Jina	Cheo	Taasisi
60.	John M. Nzella	ANO	Kivule DH
61.	Ramadhani M Rajan	Pharmacist	Mbagala DH
62.	Speratus Liberio	Lab Technician	Kigamboni DH
63.	Elizabeth Kalinga	AMO	Makuburi HC
64.	Judith G. Katemba	NO	Sinza Hospital
65.	Lilian Ndungulile	NO	TTCIH
66.	Livuka Nsemwa	Asst. Lecturer	CUHAS
67.	Isack Mgaya	Lab Technician	St Thomas Hospital
68.	Saumu Majapa	NO	Mbagala HC
69.	Raymond L. Severian	EN	Ilembo Dispensary
70.	Hadija Nyamngumi	ANO	Buguruni HC
71	Maxmillian Zacharia Kwangu	HS	MOH



