**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**

**WIZARA YA AFYA, MAENDELEO YA JAMII, JINSIA, WAZEE NA WATOTO**



**HOSPITALI YA RUFAA YA MKOA WA NJOMBE**

**MKATABA WA HUDUMA KWA MTEJA**

**MGANGA MFAWIDHI**

**HOSPITALI YA RUFAA YA MKOA NJOMBE**

**S.L.P 1044**

**NJOMBE**

***Email:*** ***njomberrh@afya.go.tz***

1. **UTANGULIZI**

**Hospitali ya Rufaa ya Mkoa wa Njombe inayo dhamana ya kutoa huduma za Rufaa za Afya kwa wananchi wa Mkoa wa Njombe kwa viwango, weledi, staha na uadilifu ulio tukuka. Ili kutekeleza dhana hii kwa ufanisi, Hospitali ya Rufaa ya Mkoa imeamua kutoa mkataba wa utoaji huduma kati yake na wateja ili wateja wetu wapate huduma bora kwa viwango vilivyo wekwa na WAMJJWW,na ubora wa viwango vya huduma utakao kubarika na watumiaji wa huduma za hospitali (Client Satisfaction).**

**Mkataba huu unatoa fursa ya utekelezaji kwa vitendo dhana ya ushirikishwaji umma kwa kuwa sehemu ya maamuzi yanayofanywa. Utekelezaji wa mkataba huu unalenga kuongeza ubora wa huduma kwa umma, ufuatiliaji wa mara kwa mara, upimaji wa mafanikio na kutoa kwa umma matokeo ya upimaji.**

**Mkataba huu unaainisha huduma mbalimbali zinazotolewa na zile zinazo tarajiwa kutolewa katika ngazi ya hospitali ya rufaa ya Mkoa, viwango vya ubora vinavyotarajiwa na utaratibu wa kupokea maoni/malalamiko. Hivyo, mkataba huu utaiwezesha Hospitali ya Rufaa ya Mkoa kujipima na kuona kama kweli imeweza kutimiza matarajio ya umma. Mrejesho wa mara kwa mara utatuwezesha kubaini maeneo tunayofanya vizuri ili kuyadumisha na maeneo yenye mapungufu ili kuyaboresha.**

**Nawasilisha mkataba huu kwenu wadau, nikitarajia kuwa sasa tutakuwa tumewashirikisha katika kupima utoaji huduma wa Hospitali yetu na tunavyowajibika kwenu kama watumishi wa umma. Tutaheshimu maoni ya wateja wetu daima ili kuwajali na kuwaondolea kero zinazowakwaza na pia kujenga mahusiano mazuri kwa mustakabali wa huduma bora na endelevu ili kufikia uchumi wa kati wa viwanda kwa kuwa na jamii yenye afya bora ndani ya mkoa na mikoa ya jirani inayo tuzunguka.**

**Mkataba huu utaridhiwa na kupitishwa na Bodi ya Ushauri ya Hospitali katika kikao chake cha kwanza mara tu itapokua imezinduliwa.**

**Dkt. Winfred P Kyambile**

**Mganga Mfawidhi**

1. **MADHUMUNI YA MKATABA**

**Mkataba huu unawezesha Hospitali ya Rufaa ya Mkoa wa Njombe kuongeza ufahamu wa ubora na upatikanaji wa huduma inazotoa kwa wateja wake. Mkataba pia unabainisha namna wateja wanavyoweza kutoa dukuduku zao iwapo huduma zitolewazo ziko chini ya viwango na pia unawathibitishia wateja kupata haki pale ambapo madai yao yana ukweli.**

**Mkataba huu kwa njia nyingine una lengo la kukuza ushirikiano baina ya Hospitali ya Rufaa ya Mkoa na wateja wake na hivyo kutoa fursa ya ushiriki wa wateja katika kuboresha huduma inazotoa.**

1. **MAADILI YETU NA MISINGI**

**Hospitali ya Rufaa ya Mkoa imepanga kutekeleza mpango wake wa muda wa kati kuanzia mwaka 2018 hadi 2023 kwa kuzingatia maadili ya sera ya Menejimenti na Ajira katika Utumishi wa Umma kama ifuatavyo:-**

* **Utii wa Serikali iliyoko madarakani.**
* **Bidii katika kazi na ubunifu wakati wote.**
* **Uadilifu katika kazi.**
* **Kuheshimu Utawala wa Sheria.**
* **Ustahifu na Usawa kwa wote.**
* **Ushirikishwaji wa walengwa kupewa madaraka.**
* **Utendaji wa kazi wenye matokeo, unaomlenga mteja na kwa gharama nafuu.**
* **Kuwa wa wazi na kutoa taarifa zote ambazo umma una haki ya kuzifahamu kwa mujibu wa taratibu za serikali.**
1. **VIWANGO VYETU VYA UTOAJI WA HUDUMA**

**Kwa kuzingatia Maadili yetu ya utoaji huduma tumekusudia kuboresha;**

* **Ubora wa mahusiano yetu na wateja wetu.**

**Tumekusudia kuwa na mahusiano mazuri ya kikazi na wateja wetu, kwa kuwepo maelewano mazuri ya matarajio, haki na majukumu yetu wote.**

**Hospitali ya Rufaa ya Mkoa Njombe itawaelekeza na kuwafanya watumishi wake wawe ni wenye kujali na wenye heshima kwa wateja wote kulingana na shida, mahitaji na maoni yao kwa kadiri itakavyo kua inawezekana.**

* **Ubora wa huduma tunazotoa.**

**Mambo yafuatayo yatazingatiwa;**

1. **Kuwajibika na matumizi fasaha ya lugha ya staha.**
2. **Tutafuatilia na kuhakikisha kuwa huduma tunazotoa ni zenye kuridhisha na kukidhi mahitaji ya wateja wetu hususani wenye mahitaji maalum kama walemavu, watoto, akina mama wajawazito na Wazee.**
3. **Utoaji wa huduma kwa wakati muafaka, kuongeza tija na kupunguza urasimu.**

**Tunaahidi kutoa huduma bora yenye kujali matokeo na mahitaji ya wateja wetu kama ifuatavyo;-**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NA** | **HUDUMA** | **WAKATI** |
| **1** | **Wagonjwa wa nje** |  |
|  | **-Kutoa huduma ya dharura** | **-Ndani ya dakika 15 tokea dharura inapofika.** |
| **-Wagonjwa wa kawaida kuonwa na Daktari.** | **- Ndani ya dakika 30 tokea kufika kwa mgonjwa** |
| **-Huduma za kawaida za Maabara(Upimaji damu, mkojo na wingi wa damu.** | **-Ndani ya masaa mawili tokea kufika kwa mgonjwa maabara.** |
| **-Utoaji wa damu kwa huduma za dharura.**  | **- Ndani ya dakika 30 tangu mgonjwa/sampuli kufika maabara.** |
| **Huduma ya Afya ya Uzazi na Mtoto (PMTCT,ANC,FP,CECAP,STI, Postnatal)** | **Ndani ya saa 2 tangu kufika mteja atakuwa amepata huduma zote.** |
| **Kliniki za Magonjwa ya akina mama, Watoto, Upasuaji, Macho, Meno, Mazoezi Viungo, CTC kuonwa na Daktari** | **Ndani ya saa 2 tangu mgonjwa afike.** |
| **2** | **Wagonjwa wa Ndani** |  |
| **Kutoa huduma ya dharura baada ya saa za kazi** | **Ndani ya dakika 15 tangu kupokea maombi.** |
| **Kupokelewa, kupata huduma na kuonwa na Daktari** | **Ndani ya dakika 30 tokea kupokea maombi.** |
| **Kutoa taarifa ya uchunguzi wa maiti kwa Polisi** | **Ndani ya siku 14 tangu kupokelewa maombi.** |
| **Kutoa taarifa ya Afya ya wafungwa kwa Afisa Magereza** | **Ndani ya siku 2 tangu kupokelewa maombi.** |

1. **HAKI ZA MTEJA**

**Wateja wetu, pamoja na kutegemea kiwango cha juu cha ubora wa huduma, pia watakuwa na haki zifuatazo:-**

1. **Haki ya faragha na kutunziwa siri zao.**
2. **Haki ya kupata taarifa za ugonjwa na matibabu yao kulingana na taratibu zilizowekwa.**
3. **Haki ya kutoa malalamiko ya msingi na yenye ushahidi.**
4. **Haki ya kupata huduma kwa heshima.**
5. **Haki ya kupata huduma kwa wakati na kusubiri kwa muda mfupi iwezekanavyo.**
6. **Haki ya kuamua kuhusu kupata/kukataa tiba anayopewa.**
7. **Haki ya kupata huduma kwa mujibu wa sera, Miongozo na taratibu zilizowekwa na serikali.**
8. **Haki ya kutoa mrejesho wa huduma aliyopata.**
9. **WAJIBU WA MTEJA**

**Pamoja na haki za wateja wetu, wateja pia wana wajibu wa;**

* **Kuwa na mahusiano bora na staha kwa watoa huduma.**
* **Kufuata taratibu na sheria zilizowekwa ili waweze kupewa huduma wanazostahili.**
* **Kutotoa zawadi, upendeleo au vivutio kwa watoa huduma au kuomba vitu hivyo kutoka kwa watoa huduma.**
* **Kumueleza mtoa huduma taarifa zote ambazo zitamwezesha kutoa huduma vizuri ikiwa ni pamoja na taarifa za matibabu yaliyopita.**
* **Kufuata matibabu kwa wakati muafaka ili watoa huduma watoe huduma kwa usahihi.**
* **Kukataa kutoa malipo yoyote yasiyo rasmi.**
* **Kupatiwa risiti halali itakayotolewa na mtoa huduma wa malipo wa hospitali, ya malipo ya fedha waliyolipa kwa kila huduma inayotolewa.**
* **Kutoa malalamiko kwenye mamlaka husika.**
1. **HAKI ZA MTOA HUDUMA.**

**Watoa huduma wetu, pamoja na kutoa huduma ya kiwango cha juu cha ubora, pia watakuwa na haki zifuatazo:-**

* **Kupata taarifa inayohusu kazi yake, miongozo na mikataba inayomuhusu.**
* **Kufanya kazi katika mazingira bora yenye vifaa mahususi.**
* **Kuheshimiwa na kulindwa awapo kazini.**
* **Kufarijiwa na kupewa motisha pale anapofanya kazi kwa ufanisi na kufikia malengo yaliyokubalika.**
* **Kutoa malalamiko kwenye mamlaka husika.**
1. **WAJIBU WA MTOA HUDUMA**

**Pamoja na haki za watoa huduma wetu, pia wana wajibu wa;**

* **Kufuata maadili na kanuni za mahali pa kazi.**
* **Kutoa huduma bora bila upendeleo na kwa usawa.**
* **Kuheshimu kazi, wateja na watoa huduma wengine.**
* **Kulinda na kutunza vifaa na miundombinu ya kutolea huduma (Kukabidhiana vifaa zamu kwa zamu).**
* **Kutoa taarifa kamili, sahihi na kulinda usiri wa taarifa.**
* **Kutoa huduma kwa kufuata miongozo ya serikali**
1. **JINSI YA KUTOA MALALAMIKO**

**Hospitali ya Rufaa ya Mkoa wa Njombe ina nia ya dhati ya kupokea malalamiko na maoni kutoka kwa wadau wake, ili yawe kichocheo cha kufanya kazi kwa bidii zaidi huku tukizingatia sheria, taratibu na kanuni za utumishi wa umma, pamoja na kuzingatia maadili ya taaluma zetu. Ili kudumisha mahusiano bora na wateja, tunashauri malalamiko na maoni kuwasilishwa kwa Hospitali kwanza kabla ya kufikia Ofisi na vyombo vingine vya nje. Malalamiko na maoni yanaweza kufikishwa kwa njia zifuatazo;**

* **Maandishi kupitia masanduku ya maoni yaliyopo maeneo mbalimbali ya Hospitali.**
* **Kupitia fomu za maoni ya wateja watakazogawiwa na watoa huduma.**
* **Moja kwa Moja kwenye Ofisi ya Malalamiko ya Hospitali na Ofisi ya Muuguzi Msimamizi wa Zamu wa Hospitali, Ofisi ya Muuguzi Mfawidhi wa Hospitali, Ofisi ya Katibu wa Afya wa Hospitali na Ofisi ya Mganga Mfawidhi wa Hospitali.**
* **Kwa ujumbe na simu kupitia namba za viongozi wa hospitali zilizowekwa kwenye maeneo ya kutolea huduma.**

1. **KUMBUKUMBU ZA MALALAMIKO NA UTOAJI WA TAARIFA ZA MAONI YA WADAU.**
* **Tutakuwa na utaratibu wa kutunza kumbukumbu za maoni yote yanayo bainishwa na wateja wetu na kupima ubora wa huduma mara mbili kwa mwaka. Utaratibu huu utatuwezesha kuwa na ufuatiliaji wa ndani na wa karibu kuona jinsi gani tunaweza kuboresha huduma zetu kwa faida ya umma.**
* **Tunapenda kuwahakikishia wateja wetu kuwa taarifa zote zitakazofikishwa kwetu pamoja na majina ya wateja zitabaki kuwa siri za Ofisi ili kukuza mahusiano kati yetu na wateja.**
* **Tathimini yoyote itakayofanywa, baada ya kupokea maoni ya wateja wetu itawekwa bayana kwao kwa kufanya yafuatayo;**

**- Kutoa taarifa kwenye vikao vya Bodi ya Ushauri ya Hospitali.**

**- Kuwasilisha taarifa ya utekelezaji wa mkataba kwa mamlaka husika.**

**- Kuwekwa mbao za matangazo na kutumia Radio za ndani ya Mkoa.**