



**Hospitali ya Benjamin Mkapa  
2019**

**MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA**

**Toleo la kwanza  
2019**

## YALIYOMO

<b>SEHEMU YA KWANZA</b>	<b>5</b>
<b>1.1 DIBAJI</b>	<b>5</b>
<b>1.2 DIRA</b>	<b>7</b>
<b>1.3 DHIMA</b>	<b>7</b>
<b>1.4 MISINGI YA MAADILI</b>	<b>7</b>
<b>1.5 MADHUMUNI YA MKATABA</b>	<b>8</b>
<b>SEHEMU YA PILI</b>	<b>8</b>
<b>1.6 MUUNDO WA HOSPITALI</b>	<b>8</b>
<b>1.7 MAJUKUMU YA HOSPITALI</b>	<b>10</b>
<b>1.8 HUDUMA ZA HOSPITALI</b>	<b>11</b>
<b>1.9 VIWANGO VYA HUDUMA</b>	<b>17</b>
<b>1.10 WATEJA WA HOSPITALI</b>	<b>17</b>
<b>SEHEMU YA TATU</b>	<b>18</b>
<b>1.11 AHADI NA MAJUKUMU YA KURUGENZI NA VITENGO KWA WATEJA</b>	<b>18</b>
1.11.1 KURUGENZI YA UTAWALA NA RASILIMALI WATU	18
1.11.2 KURUGENZI YA HUDUMA ZA TIBA	21
1.11.3 KURUGENZI YA HUDUMA ZA UPASUAJI	26
1.11.4 KURUGENZI YA HUDUMA ZA UUGUZI	31
1.11.5 KURUGENZI YA HUDUMA ZA TIBA SHIRIKISHI	35
1.11.6 KURUGENZI YA UTAFITI, MAFUNZONA UBUNIFU	37
1.11.7 KURUGENZI YA FEDHA NA MIPANGO	39
1.11.8 KITENGO CHA TECHNOLOJIA YA HABARINA NA MAWASILIANO (TEHAMA)	40

1.11.9	KITENGO CHA UFUNDI, MATENGENEZO NA MAZINGIRA	41
1.11.10	KITENGO CHA UHUSIANO	43
1.11.11	KITENGO CHA UHAKIKI UBORA WA HUDUMA	44
1.11.12	KITENGO CHA UNUNUZI NA UGAVI	45
1.11.13	KITENGO CHA UKAGUZI WA NDANI	47
1.11.14	KITENGO CHA SHERIA	48
<b>1.12</b>	<b>HAKI NA WAJIBU WA MTEJA</b>	<b>49</b>
1.12.1	HAKI ZA MGONJWA/MTEJA	49
1.12.2	WAJIBU WA MGONJWA/MTEJA	50
1.12.3	WAJIBU WA MTOA HUDUMA	51
<b>SEHEMU YA NNE</b>		<b>52</b>
<hr/>		
<b>1.13</b>	<b>MREJESHO</b>	<b>52</b>
1.13.1	DODOSO LA MAONI	53
1.13.2	FOMU ZA KURIDHIA HUDUMA	63
1.13.3	FOMU YA KUJAZA KABLA YA KUFANYIWA KIPIMO CHA MRI	66
<b>1.14</b>	<b>MAWASILIANO</b>	<b>68</b>

## **VIFUPISHO VYA MANENO**

BMH	Benjamin Mkapa Hospital
CCTV	Closed Circuit Television
ICT	Information, Communication and Technology
ISO	International Organization of Standardization
MRI	Magnetic Resonance Imaging
N.K	Nakadhalika
OPD	Outpatient Department
OSHA	Occupational Health and Safety Authority
PPRA	Public Procurement Regulatory Authority

## **SEHEMU YA KWANZA**

### **1.1 DIBAJI**

Hospitali ya Benjamin Mkapa ilianzishwa Kwa tamko la Rais wa Jamhuri ya muungano wa Tanzania wa awamu ya nne Mheshimiwa Dkt. Jakaya Mrisho kikwete la mwaka 2015 chini Tangazo la Serikali namba 454 (Government Notice No. 454) iliyotangazwa kwenye Gazeti la Serikali namba 40 la tarehe 16/10/ 2015 na ilizinduliwa na kuanza kutoa huduma tarehe 13/10/2015.

Lengo la kuanzishwa kwa Hospitali hii ni kutoa huduma za afya za kibingwa (Specialised and Superspecialised Services), huduma za uchunguzi na tiba ya magonjwa yote ikijikita zaidi kwenye magonjwa ya Figo, Moyo, Macho, Saratani, huduma za upasuaji kwa njia ya matundu madogo (Endoscopy), kufanya tafiti, kufundisha wataalamu wa kada za afya, kufanya huduma tembezi (Outreach Services) na kutoa mafunzo endelevu kwa watumishi (Continuous Education); ili kupunguzia Serikali mzigo wa gharama za matibabu nje ya nchi. Hospitali kwa sasa inawatumishi wapatao 372 na ina uwezo wa kulaza wagonjwa wasiopungua 400.

Mkatoba wa Huduma kwa Mteja umeandaliwa na Hospitali ya Benjamin Mkapa (BMH) kwa kushirikiana na wadau mbalimbali. Mkatoba huu ni makubaliano baina ya mtoaji na mpokeaji wa huduma kwa madhumuni ya kuboresha huduma, kuongeza ufanisi na tija. Aidha, Mkatoba huu utatumika kutoa elimu kuhusu aina ya huduma zinazotolewa, mikakati inayotumika katika kutoa huduma ili kufikia matarajio ya wateja. Mkatoba huu unaeleza wazi haki na wajibu wa mteja na pia wajibu wa mtoa huduma. Ni imani ya Hospitali kwamba mkatoba huu utajenga utamaduni wa kumjali

mteja na kujiweka katika nafasi yake wakati wote wa kutoa huduma (kuvaa viatu vya mteja), kuimarisha uhusiano kati ya Hospitali na mteja wake.

Mkatoba huu nitoleo la kwanza lenye lengo la kuweka uwazi na kubainisha viwango vya utoaji wa huduma ambavyo mtumiaji wa huduma ana haki ya kuvitegemea au kuvidai kwa kutumia Sheria, Kanuni, Taratibu na Miongozo ya Jamhuri ya Muungano wa Tanzania.

Ni matarajio kuwa wadau na wateja watafuata taratibu za Mkatoba huu katika kutoa na kupata huduma. Mkatoba huu umeanzishwa kwa kuzingatia wito wa Serikali wa kuleta mageuzi ya kujenga mifumo ya uwazi ya kutoa huduma kwa jamii.

Hospitali ya Benjamin Mkapa inalenga kuwa mfano bora ndani na nje ya nchi katika kutoa huduma zilizo bora, zenye kiwango cha juu na zinazomlenga mteja. Hivyo, kupitia maoni yanayotolewa kwenye sanduku la maoni, namba za simu zilizowekwa kwenye mabango, uelimishaji wa kila siku unaofanywa na Maafisa Ustawi wa jamii na dodoso la kujazwa na wateja kitakuwa kipimo kizuri kujua hali ya uzingatiaji wa mkatoba huu.

.....  
Dkt. Alphonse Chandika  
Mkurugenzi Mtendaji  
Hospitali ya Benjamin Mkapa

.....  
Dkt. Deodatus Mtasiwa  
Mwenyekiti  
Bodi ya Wadhamini  
Hospitali ya Benjamin Mkapa

June 2019

## **1.2 DIRA**

Kuwa hospitali yenye teknolojia ya juu kwa maendeleo endelevu ya nchi na jamii yenye afya

## **1.3 DHIMA**

Kituo cha kutoa huduma bora za kibingwa na za kibingwa bobebi katika kukuza, kukinga, kutibu, huduma za kurejesha kazi za viungo vya mwili, mafunzo na tafiti kwa kutumia sayansi, teknolojia na ubunifu mpya.

## **1.4 MISINGI YA MAADILI**

### **i. Kumjali Mteja**

Kutoa huduma zinazomjali mteja na kusimama kwenye nafasi ya mteja wakati wote wa kutoa huduma, kuweka mazingira ya utoaji huduma unaomjali mteja kwa kumheshimu bila kujali kabila, dini, hali na rangi kwa kuzingatia utu, uaminifu na lugha nzuri ya mawasiliano.

### **ii. Uadilifu**

Hospitali ina wajibu wa kutoa huduma bora za afya kwa kuzingatia kanuni, maadili, uadilifu na umakini bila ya kuwepo na upendeleo wowote katika utoaji wa huduma isipokuwa kwa makundi maalum ambayo hupewa kipaumbele kwa mujibu wa Sera za nchi kama vile mama mjamzito, watoto chini ya miaka mitano, wazee na walemavu.

### **iii. Heshima**

Watumishi wanawajibu wa kuwaheshimu wateja wao kwa kuzingatia Kanuni za Utumishi wa Umma

### **iv. Uwajibikaji na uwazi**

Uongozi wa Hospitali na wafanyakazi watatimiza majukumu yao kwa wakati na kuhakikisha maelezo sahihi kuhusu huduma yanatolewa kwa wateja.

**v. Ubora**

Hospitali itaendelea kuimarisha utoaji wa huduma zinazotakiwa na kutolewa kwa wakati.

**vi. Usalama**

Hospitali itashirikiana na vyombo vya ulinzi na usalama pamoja na wateja wake, ili kuleta ulinzi thabiti kwa wateja, mali za Hospitali, wafanyakazi na mali zao, pamoja na kuimarisha usalama wa taarifa za wateja. Pia kutumia teknolojia za kisasa kwa kuhakikisha eneo lote la Hospitali lina vifaa vya usalama kama vile camera za CCTV.

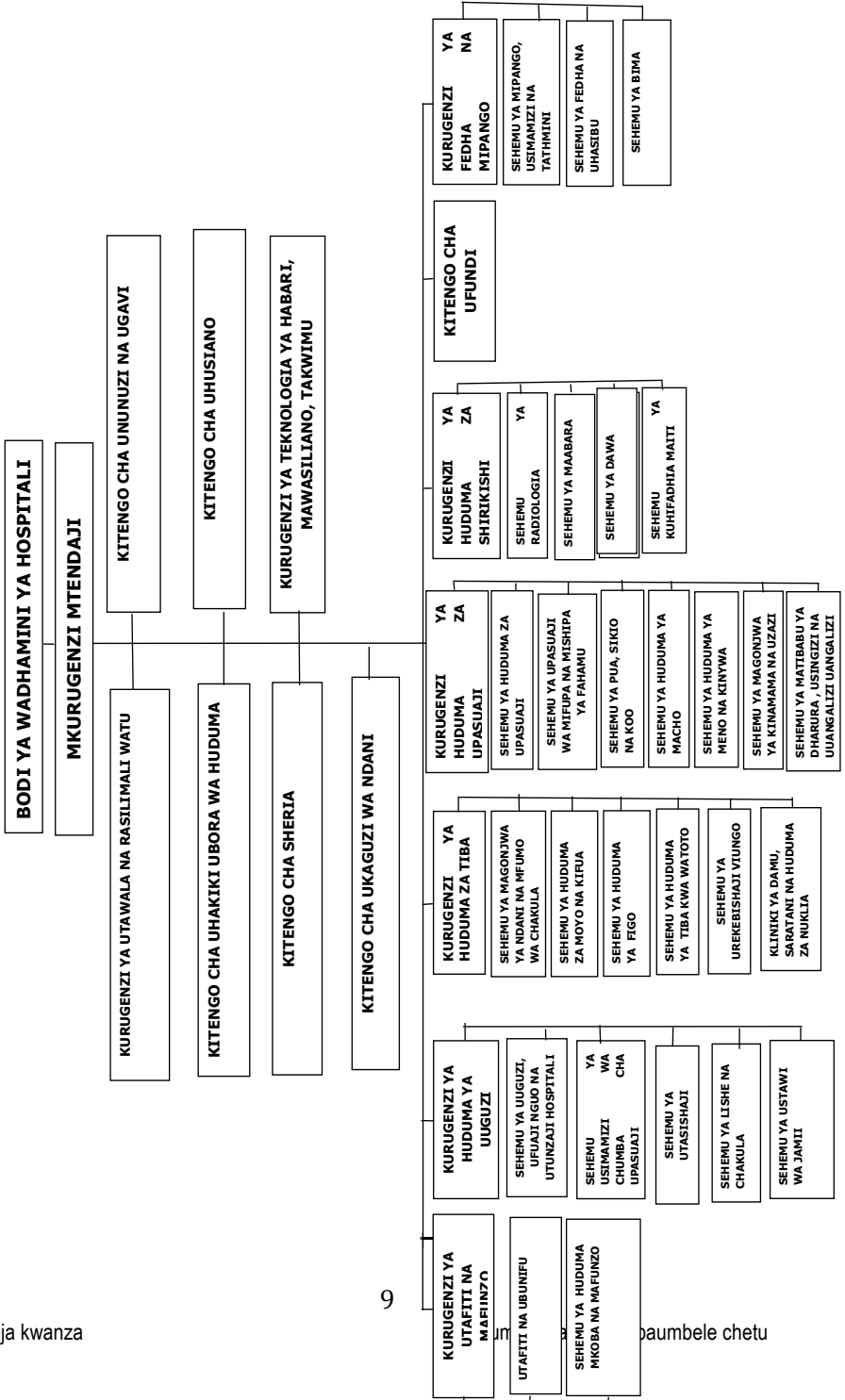
**1.5 MADHUMUNI YA MKATABA**

Madhumuni ya mkataba huu ni kuhakikisha wateja wanapata huduma stahiki kwa wakati, kumuwezesha mteja kujua haki zake za msingi wakati wote akiwa Hospitali na wajibu wake, kuwezesha utoaji wa huduma kwa usawa bila upendeleo na kutoa kipaumbele kwa watu wa makundi maalum yanayotambuliwa na sera ya nchi kama vile wazee, wajawazito, watoto, walemavu na dharura.

**SEHEMU YA PILI**

**1.6 MUUNDO WA HOSPITALI**





Muundo wa uongozi wa Hospitali una ngazi tatu muhimu nazo ni

- i. Bodi ya Wadhamini ya Hospitali
- ii. Kamati kuu ya Utendaji
- iii. Menejimenti ya Hospitali

Aidha Hospitali ina Kurugenzi saba (7) na Vitengo saba (7) kama ifuatavyo;

- i. Kurugenzi ya Utawala na Rasilimali watu
- ii. Kurugenzi ya Huduma za Upasuaji
- iii. Kurugenzi ya Huduma za Tiba
- iv. Kurugenzi ya Huduma Shirikishi
- v. Kurugenzi ya Utafiti na Mafunzo
- vi. Kurugenzi ya Huduma za Uguzi
- vii. Kurugenzi ya Mipango, Fedha na Bima
- viii. Kitengo cha Ukaguzi na Uhakiki Ubora wa huduma za afya
- ix. Kitengo cha Ufundi na Usimamizi wa mazingira
- x. Kitengo cha Ununuzi na Ugavi
- xi. Kitengo cha Ukaguzi wa Hesabu za Ndani
- xii. Kitengo cha TEHAMA na Takwimu
- xiii. Kitengo cha Sheria
- xiv. Kitengo cha Mawasiliano na Mahusiano kwa Umma

## **1.8 MAJUKUMU YA HOSPITALI**

- i. Hospitali hii hutoa huduma zenye ubora wa hali ya juu.

- ii. Kujenga mazingira mazuri yanayoweza kutoa mafunzo kwa wataalam wa afya ikiwa ni pamoja na masuala ya utafiti.
- iii. Kutoa huduma za afya na ushauri wa kitaalamu kwa jamii, Taasisi, na watu binafsi
- iv. Kusimamia na Kutekeleza sera za afya.
- v. Kutoa huduma za uchunguzi wa magonjwa ya aina mbalimbali.
- vi. Kufanya utafiti kuhusu huduma za afya na masuala mengine.
- vii. Kutoa huduma za uchunguzi na matengenezo ya vifaa tiba na ukarabati wa vifaa vya Hospitali.
- viii. Kutekeleza majukumu mengine yanayotakiwa Hospitalini kwa mujibu wa Sheria

### 1.9 HUDUMA ZA HOSPITALI

Huduma za wagonjwa wa nje		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kawaida</li> <li>✓ Dharura</li> </ul>
Huduma za wagonjwa wa kulazwa		
Huduma za Maabara	HAEMATOLOGY	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ FBP</li> <li>✓ HB</li> <li>✓ SICKLING TEST</li> <li>✓ BLEEDING TEST (BT)</li> <li>✓ BT-BLOOD TRANSFUSION</li> <li>✓ BLOOD GROUPING AND -X-MATCH</li> </ul>
	SEROLOGY	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ WIDAL TEST</li> <li>✓ H.PYLORI</li> <li>✓ VDRL</li> <li>✓ RHEUMATOID FACTOR</li> <li>✓ BRUCELLA</li> <li>✓ CrAg</li> <li>✓ Dengue</li> <li>✓ ASOT</li> <li>✓ HIV</li> <li>✓ UPT (PREGNANCY TEST)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ HEPATITS B&amp;C</li> <li>✓ TPAH</li> </ul>
	PARASITOLOGY	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ URINE ANALYSIS</li> <li>✓ STOOL ANALYSIS</li> <li>✓ BLOOD SLIDE (BS)</li> <li>✓ MRDT</li> <li>✓ Microfilaria</li> <li>✓ Occult blood</li> </ul>
	IMMUNOLOGY	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TSH</li> <li>✓ T3</li> <li>✓ T4</li> <li>✓ PSA</li> <li>✓ IPTH</li> <li>✓ IGG</li> <li>✓ PROGESTERONE</li> <li>✓ LH</li> <li>✓ ESTROGEN</li> <li>✓ TESTOSTERONE</li> <li>✓ CEA</li> <li>✓ AfP</li> <li>✓ Vitamin B12</li> <li>✓ BNP</li> <li>✓ Calcitonin</li> <li>✓ Troponin</li> <li>✓ CKMB</li> <li>✓ D-dimer</li> <li>✓ Insulin</li> <li>✓ Myoglobin</li> <li>✓ B –HCG</li> <li>✓ Toxo-IgG</li> <li>✓ Toxo-IgM</li> </ul>
	MICROBIOLOGY	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CSF ANALYSIS</li> <li>✓ GRAM STAIN</li> <li>✓ CULTURE AND SENSITIVITY</li> <li>✓ Skin scraping</li> <li>✓ ZN stain</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auramine O stain</li> <li>✓ Sputum for gene x-pert</li> </ul>
	CHEMISTRY	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CHOLESTEROL</li> <li>✓ CREATININE</li> <li>✓ UREA</li> <li>✓ URIC ACID</li> <li>✓ TRIGLYCERIDE</li> <li>✓ HDC</li> <li>✓ SGOT/ASAT</li> <li>✓ ALT/SGPT</li> <li>✓ BIL-TOLES</li> <li>✓ BIL-DIRECT</li> <li>✓ GLUCOSE (RBG/FBG)</li> <li>✓ ALKALINE PHOSPHOTAS</li> <li>✓ ACID PHOSPHOTAS</li> <li>✓ HDL</li> <li>✓ LDL COLESTROL</li> <li>✓ TRIGLY CLIDE</li> <li>✓ GAMAGLOBIN</li> <li>✓ ALUBUMIN</li> <li>✓ PROTEIN</li> <li>✓ GPT</li> <li>✓ GOT</li> <li>✓ AMYLAS</li> <li>✓ BINLUBIN TOTAL</li> <li>✓ BINLUBIN DARECT</li> <li>✓ SODIUM</li> <li>✓ POTASSIUM</li> <li>✓ CHLORINE</li> </ul>
Huduma za Radiolojia		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ MRI</li> <li>✓ CT SCAN</li> <li>✓ FLUOROSCOPY</li> <li>✓ MAMMOGRAPHY</li> <li>✓ X-RAY</li> <li>✓ ECHO</li> <li>✓ ECG</li> </ul>

		✓ ULTRASOUND
Huduma za Upasuaji		✓ MAJOR SURGERY ✓ MINOR SURGERY
Huduma za Dawa		✓ DISPENSING ✓ STORE
Huduma za Macho		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ VISUAL ACUITY PLAIN TEST</li> <li>✓ VISUAL ACUITY WITH PIN HOLE TEST</li> <li>✓ REFRACTION</li> <li>✓ LENSIOMETER CALCULATION</li> <li>✓ INTRA-OCULAR LENS CALCULATION (BIOMETRY)</li> <li>✓ A AND B SCAN</li> <li>✓ FUNDOSCOPY</li> <li>✓ YAG LASER CAPSULOTOMY</li> <li>✓ MINOR PROCEDURES <ul style="list-style-type: none"> <li>○ BILAMELAR TARSAL ROTATION</li> <li>○ CHALAZION</li> <li>○ PTERYGIUM EXCISION</li> </ul> </li> <li>✓ KDB <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MAJOR PROCEDURE <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CATARA CT SURGERY</li> <li>▪ GLAUcoma SURGERY</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CORNEAL REPAIR</li> <li>▪ FOREIGN BODY REMOVAL</li> </ul> <p>✓ OUT REACH SERVICES</p>
Huduma za Pua Koo na Sikio		<p>✓ Minor procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incision and drainage of abscess of ear/throat/nose</li> <li>○ Keloid excision</li> <li>○ Keloid infiltration</li> <li>○ Fiberoptic nasal laryngoscopy</li> </ul> <p>✓ Major procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tonsillectomy</li> <li>○ Adenotonsillectomy</li> <li>○ Nasal polypectomy</li> <li>○ Laryngoscopy + biopsy</li> <li>○ Turbinectomy</li> <li>○ Pre auricular cystectomy</li> <li>○ Micro laryngeal surgery</li> </ul>
Matibabu ya Njia ya Mkojo		<p>✓ Endo-urology +laparoscopic surgery</p> <p>✓ Urolithiasis</p> <p>✓ Urethral reconstruction surgeries</p> <p>✓ Paediatrics urology</p> <p>✓ Andro-urology</p>

		✓ Uro-gynaecology
Matibabu ya Watoto	PREVENTIVE AND CURATIVE SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Neonatology</li> <li>✓ Oncology</li> <li>✓ Malnutrition</li> <li>✓ Diarrhea</li> <li>✓ General condition</li> </ul>
Matibabu ya Saratani		
Huduma ya Kinywa na Meno		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ TOOTH FILLING</li> <li>✓ DENTAL SCALLING AND ROOT PLANNING</li> <li>✓ TOOTH EXTRACTION</li> <li>✓ SURGERY</li> </ul>
Huduma za za uzibuaji mishipa na Upasuaji waMoyo		✓ Huduma za Uzibuaji mishapa, kuweka betri napasujaji wa moyo (Cath lab.)
Huduma za Endoscopy Sevices		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Obgy endoscopic surgeries</li> <li>✓ General surgery endoscopic surgeries</li> <li>✓ ENT endoscopic surgeries</li> <li>✓ Opththalmology endoscopic surgeries</li> <li>✓ Urological endoscopic surgeries</li> </ul>
Huduma na Matibabu ya Figo		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Huduma za upandikizaji wa figo</li> <li>✓ Huduma za uchujaji wa damu (heamo-</li> </ul>



		dialysis)
Huduma za Mama, baba na mtoto		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chanjo</li> <li>✓ Uzazi wa mpango</li> <li>✓ Ushauri</li> <li>✓ Kupima maendeleo ya ukuaji wa mtoto</li> <li>✓ Huduma za upasuaji wakinamama kwa njia ya matundu madogo</li> </ul>
Huduma za Ushauri nasaha na upimaji wa hiari wa virusi vya ukimwi		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kwa wagonjwa waliolazwa na wa kila siku</li> </ul>
Huduma za kutunza maiti (Mortuary)		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kutunza miili</li> <li>✓ Kufanya uchunguzi wa sababu zilizopelekea kifo</li> <li>✓ Huduma zingine zinazohusiana na uandaaji wa miili</li> </ul>
Huduma za chakula		
Huduma za kufua nguo za Hospitali		
Huduma za kuchoma taka za Hospitali		Taka zitokanazo la huduma

### **1.10 VIWANGO VYA HUDUMA**

- i. Hospitali inatoa huduma za kibingwa
- ii. Huduma ni za kiwango cha juu na zinazingatia ubora wa kitaifa na kimataifa na zinazomlenga mteja

### **1.11 WATEJA WA HOSPITALI**

- i. **Wateja wa huduma za hospitali upande wa matibabu**

Hawa ni wateja ambao hufika hospitali kupata huduma mbalimbali za matibabu. Baadhi ya makundi hayo ni kama wagonjwa wa Rufaa na rufaa binafsi, wagonjwa wa dharura.

**ii. Wateja wa hospitali upande wa huduma zingine tofauti na matibabu**

Hawa ni wateja ambao hufika hospitali kwa lengo la kupata huduma mbalimbali nje ya matibabu kama vile wanafunzi wanofika kwa ajili ya mafunzo, watafiti, vyombo vya ulinzi na usalama, wazabuni, taasisi mbalimbali na vyombo vya Habari.

SEHEMU YA TATU

**1.12 AHADI NA MAJUKUMU YA KURUGENZI NA VITENGO KWA WATEJA**

**1.12.1 Kurugenzi ya Utawala na Rasilimali Watu**

**1.12.1.1 Majukumu Ya Kurugenzi ya Utawalana Rasilimali Watu**

- i. Kutengeneza Mpango Mkakati wa Utawala na Rasilimali watu kwenye mambo yanayohusiana na ajira, maendeleo ya watumishi, mafunzo, kupanda madaraja, nidhamu, kudhibiti uhamaji holela wa watumishi, motisha wa utendaji kazi na ustawi.
- ii. Kutoa ushauri wa kiutawala na matumizi ya Rasilimali watu.
- iii. Kuhakikisha rasilimali watu inatumika kwa ufanisi na tija.
- iv. Kukusanya, kuchambua, kutunza na kuzisambaza taarifa mbalimbali zinazohusiana na mipangilio ya rasilimali watu.
- v. Kuwa kiunganishi kati ya Hospitali, Wizara ya Afya na Ofisi ya Rais, Menejimenti ya Utumishiwa Umma kuhusu operesheni za

- kiutumishi wa Umma, Sera ya Utumishi wa Umma na Sheria mbalimbali zinazohusiana na Utumishi wa Umma.
- vi. Kutoa huduma zote za kiutawala, mpangilio wa maendeleo na kushughulikia mambo yote yanayohusiana na manufaa ya watumishi.
  - vii. Kufanya kazi zingine kadri Kurugenzi itakavyopangiwa.

### **1.12.1.2 Ahadi za Kurugenzi ya Utawala na Rasilimali Watu Ajira na Maendeleo ya Watumishi**

- i. Kuhakikisha vibali vya nafasi zilizowazi kwa mwaka husika vinaombwa na kufuatilia.
- ii. Kuhakikisha mchakato wa ajira unakamilika ndani ya miezi mitatu baada ya kupata vibali.
- iii. Kujibu barua za watumishi wanaoomba kwenda safari za mafunzo, makongamano, warsha, na mikutano ya kikazi katika kipindi cha siku tatu za kazi baada ya kupokea barua husika.
- iv. Kuhakikisha vikao vya Menejimenti ya Hospitali na mikutano mingine inafanyika kama ilivyopangwa.
- v. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Maslahi na Uhusiano Kazini**

- i. Kuhakikisha barua za watumishi zinazohusiana na masilahi yao zinajibiwa ndani ya wiki moja baada ya kupokea barua hizo.
- ii. Kuhakikisha Sera na Kanuni za ndani zinarekebishwa kila baada ya miaka mitatu.
- iii. Kuhakikisha kuwa mikutano ya uongozi na wafanyakazi inafanyika kama ilivyopangwa.
- iv. Kuhakikisha vikao vya maamuzi vinafanyika kwa mujibu wa kalenda ya mwaka ya hospitali.
- v. Kuhakikisha Mkutano wa Baraza la Wafanyakazi unafanyika mara mbili kwa mwaka kwa mujibu wa mkataba wa kuunda Baraza.

- vi. Kuratibu mikutano mingine ya dharura kama itakavyojitokeza.
- vii. Kuhakikisha Kamati za nidhamu kwa ajili ya kusikiliza mashauri mbalimbali zinaundwa ndani ya wiki moja baada ya kupokea tuhuma au malalamiko.
- viii. Kuhakikisha upimaji wa utendaji wa wafanyakazi unafanyika kila mwisho wa mwaka wa fedha na mafunzo ya awali yatatolewa kabla ya kuanza kwa zoezi ili kuhakikisha kwamba watathmini wanapima watumishi walio chini yao kwa mujibu wa kanuni za Utumishi wa Umma.
- ix. Kuhakikisha maombi ya likizo ya wafanyakazi yanakuwa tayari ndani ya wiki mbili baada ya kuyapokea.
- x. Maombi ya mikopo katika Taasisi za kifedha yataidhinishwa ndani ya siku sabaza kazi baada ya kupokea maombi.
- xi. Kuhakikisha kuwa zoezi la kupandishwa vyeo na nyongeza ya mishahara kwa wafanyakazi linafanyika kila mwaka baada ya kupokea vibali kutoka serikalini.
- xii. Kuwasiliana na mifuko ya hifadhi ya jamii ili kuhakikisha michango ya wafanyakazi inaingizwa kwenye akaunti za wafanyakazi mara baada ya Hospitali kuwasilisha makato kutoka kwenye mishahara.
- xiii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Usalama wa Hospitali**

- i. Kuhakikisha usalama wa wagonjwa, wafanyakazi, mali na vifaa vya hospitali.
- ii. Kusimamia maegesho ya magari kwa kudhibiti magari ya watu wa nje wanaoegesha kiholela.
- iii. Kudhibiti wazururaji na wafanyabiashara katika eneo la hospitali ili kuhakikisha wagonjwa na wafanyakazi wanakuwa katika hali ya utulivu.
- iv. Kuhakikisha ndugu wa wagonjwa wanafuata Kanuni na taratibu za kuona wagonjwa.
- v. Kuimarisha ulinzi kwa kutumia sera nzuri za ulinzi.

- vi. Kushirikiana na wadau mbalimbali likiwemo jeshi la polisi kuhakisha Ziara za viongozi mbalimbali zinakuwa salama.
- vii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **1.12.2 Kurugenzi ya Huduma za Tiba**

### **1.12.2.1 Majukumu ya Kurugenzi ya Tiba**

- i. Kusimamia utekelezaji wa Sera, Miongozo mbalimbali, Kanuni na Sheria mbalimbali zinazohusiana na matibabu.
- ii. Kuhakikisha kuwa huduma zinazotolewa kwa wagonjwa zinafuata miongozo ya Wizara yenye dhamana ya Afya.
- iii. Kuhakikisha miongozo yote ya kitaifa na kimataifa inafuatwa ili kutoa huduma bora.
- iv. Kuhakikisha mikakati na miongozo yote ya kuimarisha ubora wa huduma inatengenezwa na inasimamiwa.
- v. Kusimamia utendaji kazi wa watumishi katika Kurugenzi na kuanzisha mikakati ambayo itainua utendaji kazi kwa ujumla.
- vi. Kusimamia utendaji kazi wa sehemu zote kwenye Kurugenzi.
- vii. Kusimamia mandeleo ya kitaaluma ya watumishi katika Kurugenzi.
- viii. Kufanya tathmini ya mara kwa mara kuhusiana na huduma zinazotolewa na Kurugenzi na kutoa ushauri pale inapohitajika.

### **1.12.2.2 Ahadi za Kurugenzi ya Huduma za Tiba**

#### **Kliniki ya Wagonjwa wa Nje**

- i. Kliniki za wagonjwa wa nje zitaanza saa mbili asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.
- ii. Kukaribisha mteja /mgonjwa kwa lugha nzuri yenye staha.
- iii. Kukaribisha mteja/mgonjwa na ikiwezekana kutaja jina lake na kumjulua hali
- iv. Kumsikiliza mgonjwa kwa makini.

- v. Kumuona mgonjwa katika hali ya faragha.
- vi. Kuomba ridhaa ya kumpima mgonjwa na kisha kumueleza tatizo lake.
- vii. Kumuelimisha mgonjwa/mteja kuhusu ugonjwa wake na kuelekeza umuhimu na nini kinatakiwa kufanyika.
- viii. Kuwaandikia wagonjwa dawa kulingana na ugonjwa na kuwaeleza madhara yanayoweza kutokea kutokana na matumizi ya dawa hiyo.
- ix. Kuwapa wagonjwa ushauri nasaha kulingana na ugonjwa walionao.
- x. Wazee/watoto/wasiojiweza watapewa kipaumbele katika kupata huduma za matibabu.
- xi. Kutumia kompyuta katika kuandika taarifa za wagonjwa na kuhakikisha usiri na usalama wa taarifa.
- xii. Kutoa ushauri/elimu kuhusu kujikinga na magonjwa mbalimbali ya kuambukizwa na yasiyo ya kuambukizwa.
- xiii. Kutoa ushauri nasaha kwa magonjwa yasiyo na tiba.
- xiv. Kutunza siri za wagonjwa kwa kuzingatia maadili ya Utumishi wa Umma.
- xv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Wagonjwa waliolazwa**

- i. Kuhakikisha kuwa mgonjwa anapolazwa anaonwa na daktari wa zamu ndani ya saa moja.
- ii. Kuhakikisha mgonjwa anapolazwa anaonwa na daktari bingwa aliye zamu katika kitengo husika ndani ya saa 24.
- iii. Kuhakikisha wagonjwa wanaonwa na daktari kila siku (Services ward round).
- iv. Kuhakikisha wagonjwa walioko wadini wanaonwa na madaktari bingwa wa kitengo husika angalau mara mbili kwa wiki.
- v. Kuhakikisha wagonjwa wanaporuhusiwa wanapata ahadi ya kurudi kliniki bila usumbufu wowote.
- vi. Kuhakikisha ndugu wa wagonjwa wanaelezwa maendeleo ya

- mgonjwa wao kufuatana na ridhaa yake mgonjwa ambaye hajitambui, taarifa hiyo atapewa ndugu yake wa karibu kama ilivyoandikwa kwenye taarifa za mgonjwa.
- vii. Kuhakikisha mgonjwa anaporuhusiwa anapewa ruhusa kwa maandishi.
  - viii. Kutumia kompyuta kuandika taarifa za mgonjwa isipokuwa kwa matatizo ya mfumo.
  - ix. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Sehemu ya Magonjwa ya Figo na Njia ya Mkojo**

- i. Kufanya upasuaji na kufuatilia maendeleo ya wagonjwa wa tezi dume
- ii. Kutibu matatizo ya mfumo wa mkojo.
- iii. Kutibu maradhi yanayohusiana na nguvu za kiume na uzazi.
- iv. Kuangalia na kutibu matatizo yanayohusiana na kuwa na mawe katia mfumo wa mkujo.
- v. Kutibu magojwa ya saratani katika mfumo wa mkojo.
- vi. Kutibu magonjwa yatokanayo na ajali katika njia ya mkojo(trauma).
- vii. Kutibu na kurekebisha njia ya mkojo (Reconstructive urology).
- viii. Kutoa elimu kwa wagonjwa wote kuhusiana na matatizo yao iwe figo au njia ya mkojo.
- ix. Kutoa huduma ya kusafisha damu kwa wagonjwa ambao figo hazifanyi kazi.
- x. Kufanya maandalizi yanayohusiana na upandikizaji wa figo.
- xi. Kufanya ufuatiliaji kwa wagonjwa waliofanyiwa upandikizaji wa figo.
- xii. Kutoa huduma ya kusafisha damu kwa kutumia mashine maalumu (dialysis machine).
- xiii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **Sehemu ya Magonjwa ya ndani na mfumo wa chakula**

- i. Kufanya uchunguzi kwa wagonjwa wenye matatizo ya mfumo wa chakula.
- ii. Kutoa matibabu kwa wagonjwa kulingana na matokeo ya uchunguzi uliofanyika.
- iii. Kwa wagonjwa wasiolazwa watahudhuria kliniki kulingana na ratiba watakayopangiwa.
- iv. Wagonjwa wote watapatiwa elimu kulingana na magonjwa yao ili kuweza kujilinda zaidi.
- v. Tutawezesha zoezi la upasuaji kwa wagonjwa wa mfumo wa chakula wenye mahitaji ya huduma hiyo.
- vi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **Sehemu ya Magonjwa ya Watoto**

- i. Kutoa huduma za tiba kwa watoto chini ya miaka 14 wenye magonjwa mbalimbali.
- ii. Kuunganisha watoa huduma ya afya na walezi/wazazi wa watoto katika kusimamia tiba.
- iii. Kufuatilia tiba za watoto pale inapobidi mwendelezo wa tiba za watoto wakiwa nyumbani na katika shule.
- iv. Kutoa elimu kwa jamii kuhusu afya ya mtoto.
- v. Kuandika taarifa zote za mgonjwa kwenye mfumo wa kompyuta/jalada la mgonjwa kwa ajili ya utunzaji wa kumbukumbu.
- vi. Kuchunguza na kutoa huduma za matibabu kwa watoto wenye saratani.
- vii. Kutoa chanjo kwa watoto wachanga.
- viii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **Sehemu ya Magonjwa ya moyo**



- i. Kutoa matibabu ya magonjwa ya moyo kwakiwango cha juu.
- ii. Kutoa huduma za upasuaji wa magonjwa ya moyo.
- iii. Kutoa huduma ya uchunguzi wa afya itokanayo na magonjwa ya moyo kwa ufanisi na utaalumu wa juu kwa kutumia vifaa vya hali ya juu kama vile cathlab.
- iv. Kutoa huduma za kinga ya magonjwa ya moyo, kwa wale walioko kwenye hatari ya kupata magonjwa ya hayo, vilevile kwa wale walio na magonjwa hayo ili wasiathirike zaidi.
- v. Kuelimisha umma kutokana na matokeo ya utafiti utakaokuwa unafanyika katika hospitali na nchi kwa ujumla kuhusu magonjwa ya moyo.
- vi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Sehemu ya magonjwa ya saratani, mfumo wa damu na matibabu ya nuklia**

- i. Kutoa huduma ya magonjwa ya saratani na mfumo wa damu kwa kiwango cha juu.
- ii. Kutoa huduma ya uchunguzi kwa magonjwa ya saratani na mfumo wa damu kwa kutumia vifaa vya hali ya juu.
- iii. Kufanya maandalizi na upandikizaji wa uboho kwa wagonjwa wenye magonjwa mbalimbali ya mfumo wa damu.
- iv. Kutoa huduma za kinga kwa magonjwa mbalimbali ya saratani na mfumo wa damu.
- v. Kuelimisha umma kuhusu mbinu za kugundua mapema magonjwa ya saratani na kufahamu tiba inatolewaje na inapatikana wapi.
- vi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Sehemu ya magonjwa ya tiba ya mazoezi na afya ya akili**

- i. Kutoa matibabu ya viungo kwa vifaa vya teknolojia ya kisasa.

- ii. Kutoa huduma ya ushauri kwa magonjwa ya kusendeka ambayo hayana tiba na tiba yake ni matibabu ya viungo.
- iii. Kuelimisha umma kuhusu kupatikana kwa matibabu ya viungo kwa wagonjwa wenye matatizo ya viungo.
- iv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **1.12.3 Kurugenzi ya huduma za Upasuaji**

#### **1.12.3.1 Majukumu ya Kurugenzi ya Upasuaji**

- i. Kusimamia huduma zinazohusiana na upasuaji.
- ii. Kuhakikisha mawasiliano ya idara ndani ya kurugenzi na kurugenzi zingine yanafanyika ili kuwezesha matibabu sahihi kwa wagonjwa.
- iii. Kuhakikisha huduma za uangalizi maalumu na huduma za dawa za usingizi zinapatikana.
- iv. Kuandaa na kutekeleza miongozo mbalimbali inayohusiana na utoaji wa huduma.
- v. Kusimamia utendaji kazi wa watumishi katika kurugenzi na kuanzisha mikakati ambayo itainua utendaji kazi kwa ujumla.
- vi. Kusimamia maendeleo ya kitaaluma ya watumishi katika Kurugenzi.
- vii. Kufanya tathmini ya mara kwa mara kuhusiana na huduma zinazotolewa na Kurugenzi.

#### **1.12.3.2 Ahadi za Kurugenzi ya Huduma za Upasuaji Sehemu ya Magonjwa ya Dharura, Usingizi na Uangalizi maalumu**

- i. Kliniki zitaanza saa mbili na nusu asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.

- ii. Kuwasikiliza wagonjwa kwa makini na kuandika maelezo yao.
- iii. Kuhudumia mgonjwa mmoja kwa wakati kwa kuzingatia faragha kadri itakavyowezekana.
- iv. Kumpima mgonjwa na kumwelekeza nini kinatakiwa kufanyika.
- v. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu ugonjwa wake na kumueleza umuhimu wa kufanya vipimo kadri atavyokuwa inahitajika.
- vi. Kumuandikia dawa mgonjwa kulingana na ugonjwa wake na kumuelimisha madhara yanayoweza kutokea kulingana na matumizi ya dawa husika.
- vii. Kuwapanga wagonjwa wa upasuaji bila upendeleo.
- viii. Makundi maalumu yatapewa kipaumbele katika kupata huduma.
- ix. Kutunza siri ya matibabu ya mgonjwa.
- x. Madaktari kujitambulisha kwa wateja.
- xi. Kutoa huduma ya dharura kuokoa maisha mara tu wanapofika wagonjwa waliozidiwa au majeruhi wa ajari bila kujali uwezo wao wa kumudu kulipa.
- xii. Kwa haraka tutachambua wagonjwa ili kuweza kutoa kipaumbele cha matibabu kwa wale waliozidiwa sana ili kuhakikisha kwamba wagonjwa hawa wanapata matibabu kulingana na hali zao za kiafya.
- xiii. Kuanzisha tiba za mwanzo kwa wagonjwa kulingana na ugonjwa uliogundulika wakati wa uchunguzi ndani ya Sehemu ya mgonjwa ya dharura.
- xiv. Kwa haraka tutahusisha na kuunganisha huduma mbalimbali za mabingwa katika kuhudumia wagonjwa.
- xv. Kutoana kusambaza huduma za tiba na uokoaji kwenye maafa mbalimbali ndani na nje ya Jiji la Dodoma na taifa kwa ujumla.
- xvi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Sehemu ya Magonjwa ya Wanawake na Afya ya uzazi**

- i. Kliniki zitaanza saa mbili na nusu asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.

- ii. Kuwasikiliza wagonjwa kwa makini na kuandika maelezo yao.
- iii. Kuhudumia mgonjwa mmoja kwa wakati kwa kuzingatia faragha kadri itakavyowezekana.
- iv. Kumpima mgonjwa na kumwelekeza nini kinatakiwa kufanyika.
- v. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu ugonjwa wake na kumueleza umuhimu wa kufanya vipimo kadri atavyokuwa inahitajika.
- vi. Kumuandikia dawa mgonjwa kulingana na ugonjwa wake na kumuelimisha madhara yanayoweza kutokea kulingana na matumizi ya dawa husika.
- vii. Kuwapanga wagonjwa wa upasuaji bila upendeleo.
- viii. Makundi maalumu yatapewa kipaumbele katika kupata huduma.
- ix. Kutunza siri ya matibabu ya mgonjwa.
- x. Madaktari tutajitambulisha kwa wateja.
- xi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Sehemu ya magonjwa ya Mifupa na Mishipa ya Fahamu**

- i. Kliniki zitaanza saa mbili na nusu asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.
- ii. Kuwasikiliza wagonjwa kwa makini na kuandika maelezo yao.
- iii. Kuhudumia mgonjwa mmoja kwa wakati kwa kuzingatia faragha kadri itakavyowezekana.
- iv. Kumpima mgonjwa na kumwelekeza nini kinatakiwa kufanyika.
- v. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu ugonjwa wake na kumueleza umuhimu wa kufanya vipimo kadri atavyokuwa inahitajika.
- vi. Kumuandikia dawa mgonjwa kulingana na ugonjwa wake na kumuelimisha madhara yanayoweza kutokea kulingana na matumizi ya dawa husika.
- vii. Kuwapanga wagonjwa wa upasuaji bila upendeleo.
- viii. Makundi maalumu yatapewa kipaumbele katika kupata huduma.
- ix. Kutunza siri ya matibabu ya mgonjwa.
- x. Madaktari tutajitambulisha kwa wateja.
- xi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **Sehemu ya Magonjwa ya Kinywa na Meno**

- i. Kliniki zitaanza saa mbili na nusu asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.
- ii. Kuwasikiliza wagonjwa kwa makini na kuandika maelezo yao.
- iii. Kuhudumia mgonjwa mmoja kwa wakati kwa kuzingatia faragha kadri itakavyowezezana.
- iv. Kumpima mgonjwa na kumwelekeza nini kinatakiwa kufanyika.
- v. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu ugonjwa wake na kumueleza umuhimu wa kufanya vipimo kadri atavyokuwa inahitajika.
- vi. Kumuandikia dawa mgonjwa kulingana na ugonjwa wake na kumuelimisha madhara yanayoweza kutokea kulingana na matumizi ya dawa husika.
- vii. Kuwapanga wagonjwa wa upasuaji bila upendeleo.
- viii. Makundi maalumu yatapewa kipaumbele katika kupata huduma.
- ix. Kutunza siri ya matibabu ya mgonjwa.
- x. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **Sehemu ya Magonjwa ya Upasuaji wa kawaida**

- i. Kliniki zitaanza saa mbili na nusu asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.
- ii. Kuwasikiliza wagonjwa kwa makini na kuandika maelezo yao.
- iii. Kuhudumia mgonjwa mmoja kwa wakati kwa kuzingatia faragha kadri itakavyowezezana.
- iv. Kumpima mgonjwa na kumwelekeza nini kinatakiwa kufanyika.
- v. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu ugonjwa wake na kumueleza umuhimu wa kufanya vipimo kadri atavyokuwa inahitajika.
- vi. Kumuandikia dawa mgonjwa kulingana na ugonjwa wake na kumuelimisha madhara yanayoweza kutokea kulingana na matumizi ya dawa husika.
- vii. Kuwapanga wagonjwa wa upasuaji bila upendeleo.
- viii. Makundi maalumu yatapewa kipaumbele katika kupata huduma.

- ix. Kutunza siri ya matibabu ya mgonjwa.
- x. Madaktari tutajitambulisha kwa wateja.
- xi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Sehemu ya Magonjwa ya Macho**

- i. Kliniki zitaanza saa mbili na nusu asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.
- ii. Kuwasikiliza wagonjwa kwa makini na kuandika maelezo yao.
- iii. Kuhudumia mgonjwa mmoja kwa wakati kwa kuzingatia faragha kadri itakavyowezekana.
- iv. Kumpima mgonjwa na kumwelekeza nini kinatakiwa kufanyika.
- v. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu ugonjwa wake na kumueleza umuhimu wa kufanya vipimo kadri atavyokuwa inahitajika.
- vi. Kumuandikia dawa mgonjwa kulingana na ugonjwa wake na kumuelimisha madhara yanayoweza kutokea kulingana na matumizi ya dawa husika.
- vii. Kuwapanga wagonjwa wa upasuaji bila upendeleo.
- viii. Makundi maalumu yatapewa kipaumbele katika kupata huduma.
- ix. Kutunza siri ya matibabu ya mgonjwa.
- x. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Sehemu ya Magonjwa yaPua, Koo na Sikio**

- i. Kliniki zitaanza saa mbili na nusu asubuhi kwa siku za Jumatatu hadi Ijumaa.
- ii. Kuwasikiliza wagonjwa kwa makini na kuandika maelezo yao.
- iii. Kuhudumia mgonjwa mmoja kwa wakati kwa kuzingatia faragha kadri itakavyowezekana.
- iv. Kumpima mgonjwa na kumwelekeza nini kinatakiwa kufanyika.
- v. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu ugonjwa wake na kumueleza umuhimu wa kufanya vipimo kadri atavyokuwa inahitajika.

- vi. Kumuandikia dawa mgonjwa kulingana na ugonjwa wake na kumuelimisha madhara yanayoweza kutokea kulingana na matumizi ya dawa husika.
- vii. Kuwapanga wagonjwa wa upasuaji bila upendeleo.
- viii. Makundi maalumu yatapewa kipaumbele katika kupata huduma.
- ix. Kutunza siri ya matibabu ya mgonjwa.
- x. Madaktari tutajitambulisha kwa wateja.
- xi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **1.12.4 Kurugenzi ya Huduma za Uuguzi**

#### **1.12.4.1 Majukumu ya Kurugenzi ya Huduma za Uuguzi**

- i. Kusimamia shughuli zote zinazohusiana na Uuguzi na kuhakikisha huduma zinazotolewa ndani ya Hospitali ni bora.
- ii. Kuhakikisha wauguzi wote wanapimwa utendaji kazi.
- iii. Kuhakikisha shughuli zote za utasishaji wa vifaa mbalimbali unafanyika, huduma za vyakula kwa wagonjwa, ushonaji na huduma za ustawi wa jamii ziweze kutolewa.
- iv. Kusimamia na kuratibu masuala ya kitaaluma ya Uuguzi.
- v. Kusimamia uanzishwaji wa taratibu zitakazosimamia maadili ya wauguzi.
- vi. Kuandaa sera ndogondogo za hospitali na miongozo mingine inayohusiana na taaluma ya uuguzi.
- vii. Kuimarisha ushirikiano na idara mbalimbali ndani na nje ya kurugenzi.
- viii. Kutekeleza mabadiliko yanayohusu Uuguzi kutoka Baraza la wauguzi, chama cha wauguzi, OSHA nk.
- ix. Kutoa huduma ya ushonaji wa sare mbalimbali kama itakavyohitajika
- x. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **1.12.4.2 Ahadi za Kurugenzi ya Huduma za Uuguzi kwa wagonjwa**

#### **Mgonjwa wa Kliniki**

- i. Kuhakikisha mgonjwa anapokelewa kliniki kwa kuzingatia taratibu zilizopo.
- ii. Kuhakikisha vipimo muhimu vya awali vinachukuliwa (vitals).
- iii. Kumuelekeza mgonjwa utaratibu wa malipo ya huduma, kumuona daktari, kupata vipimo na dawa.
- iv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

#### **Mgonjwa akipokelewa wodini**

- i. Atapewa elimu kuhusu matumizi sahihi ya miundombinu katika wodi husika.
- ii. Kumueleza mgonjwa ni mtumishi yupi wa kumuita pindi anapohitaji msaada pamoja na matumizi ya kengere.
- iii. Atachukuliwa vipimo vyote vya awali (vitals) kama havikuweza kuchukuliwa kliniki au OPD.
- iv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

#### **Mgonjwa akiwa Wodini**

- i. Kutoa huduma kwa wagonjwa bila kujali rangi, sura, umri, utaifa wake na kuhakikisha matumizi sahihi ya lugha wakati wa kutoa huduma.
- ii. Kutoa huduma kwa upendo, huruma na kwa staha.
- iii. Kuandaa mazingira bora na salama ya huduma kwa wagonjwa.
- iv. Kusaidia upatikanaji wa chakula kwa wakati kwa wagonjwa hasa wanaotoka mikoani.
- v. Kutoa huduma ya ustawi wa jamii kwa wagonjwa mbalimbali wakiwemo wasiojiweza, wazee nk.



- vi. Kumweleza mgonjwa utaratibu wa matibabu pamoja na kumuelimisha ndugu wa mgonjwa kuhusu matibabu ya mgonjwa.
- vii. Kumueleza mgonjwa/ndugu utaratibu wa kufanyiwa vipimo na matumizi ya dawa.
- viii. Kuhakikisha mgonjwa anapata matibabu kulingana na tatizo alilionalo.
- ix. Kutoa ushauri nasaha kwa mgonjwa kulingana na tatizo Lake.
- x. Kutoa elimu ya afya kwa mgonjwa.
- xi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **Mgonjwa akikamilisha matibabu**

- i. Kuhakikisha mgonjwa anapata taarifa yake ya kuruhusiwa, maelekezo kuhusu matumizi ya dawa na tarehe ya kurudi kliniki.
- ii. Kuhakikisha mgonjwa anaporuhusiwa anapewa ruhusa kwa maandishi.
- iii. Atakabidhiwa vifaa vyake alivyokuja navyo.
- iv. Atapewa elimu kulingana na matatizo aliyonayo.

### **Mgonjwa kabla ya kuingizwa chumba cha upasuaji**

- i. Kuhakikisha maandalizi yote ya vipimo yamefanyika
- ii. Kuhakiki taarifa za mgonjwa kabla ya kuingizwa chumba cha upasuaji (majina kamili ya mgonjwa, ugonjwa, aina ya upasuaji unaotakiwa n.k)
- iii. Kuhakikisha fomu maalumu ya ukaguzi kuwa imejazwa kwa ukamilifu (Allergy, Communication problem, Pre-medication, Accompanied by, General condition of the patient, Category of the patient, History of passing urine, loose tooth, Hearing aids removal, Contact lens removal, Nail not coloured, Removal of cosmetics, Removal of properties, History of eating etc.)
- iv. Kuhakiki vifaa vyote vinavyohitajika kwenye upasuaji huo

- ikiwemo dawa kama vimekamilika
- v. Kuhakikisha mgonjwa/ndugu amesaini hati ya kukubali kufanyiwa upasuaji huo
  - vi. Kuhakiki baadhi ya vipimo (vitals) kabla ya kuingizwa chumba cha upasuaji

### **Mgonjwa baada ya kufanyiwa upasuaji**

- i. Mgonjwa atapelekwa sehemu ya kupumzikia (recovery)
- ii. Atawekwa kwenye mashine maalumu ya kuchunguza utendaji kazi wa mwili (monitor) kama kuna uhitaji chini ya usimamizi wa mtaalamu wa usingizi na muuguzi
- iii. Muuguzi na mtaalamu wa usingizi watamfuatilia mgonjwa huyo mpaka hapo watakapoona hali yake imeimarika ndipo ataruhusiwa kupelekwa wodini( vitals, Positioning, Drainage, patency of air way etc.)
- iv. Daktari na Muuguzi wa zamu chumba cha upasuaji atahakikisha ripoti ya upasuaji huo inaandikwa
- v. Daktari na muuguzi wa zamu watatoa taarifa kwa ndugu wa mgonjwa baada ya kukamilisha ripoti ya upasuaji

### **Sehemu ya Ustawi wa Jamii na lische**

- vi. Kumsikiliza mteja/mgonjwa, kufanya mahojiano naye na kumuelimisha juu ya matatizo bila kuhukumu kulingana na matatizo aliyokuwa nayo na kutunza siri zinazohusiana na taarifa ya ugonjwa wake.
- vii. Kutoa elimu juu ya uchangiaji gharama za matibabu kwa mgonjwa na kumfanyia usaili unaopaswa kupata msamaha wa matibabu.
- viii. Kusikiliza malalamiko ya wagonjwa na kufuatilia ufumbuzi wa malalamiko yao
- ix. Kushughulikia/kutoa ushauri nasaha kwa wagonjwa wanaohitaji huduma husika.

- x. Kuratibu shughuli za kuwasafirisha wagonjwa wenye barua za rufaa kutoka mikoani kwa mujibu wa taratibu.
- xi. Kutoa elimu kwa wagonjwa pamoja na ndugu zao watakaofika hospitalini kuhusu masuala mbalimbali ya afya.
- xii. Kuwashughulikia watoto wote waliotelekezwa/waliofiwa na mama zao wakati wa kujifungua na kuwaunganisha na ndugu zao.
- xiii. Kushughulikia/kutatua migogoro/matatizo yatakayojitokeza.
- xiv. Kuratibu masuala ya msamaha wa matibabu kwa wagonjwa wasiokuwa na uwezo.
- xv. Kuwaunganisha wagonjwa na watoa huduma wengine nje ya hospitali pale inapohitajika kama vile taasisi za dini, Asasi za kiraia nk.
- xvi. Kuwashughulikia wagonjwa wote waliookotwa na polisi na baada ya matibabu tutawatafuta ndugu zao kuwaunganisha nao.
- xvii. Kushiriki kutoa huduma za kisaikolojia wakati wa majanga kwa waathirika.
- xviii. Kutatua migogoro mbalimbali kwakushirikiana na kitengo cha sheria cha hospitali kwa ndugu wa marehemu, serikali za mitaa wanakoishi iwapo shida itajitokeza.
- xix. Kutembelea wafanyakaziwa Benjamin Mkapu Hospitali pindi wanapokuwa wameumwa au kupata na matatizo mbalimbali.
- xx. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **1.12.5 Kurugenzi ya Huduma za Tiba shirikishi**

#### **1.12.5.1 Majukumu ya Kurugenzi ya Tiba Shirikishi**

- i. Kusimamia shughuli zote zinazohusiana na utendaji kazi wa Famasi, Maabara na radiolojia.
- ii. Kuhakikisha miongozo yote inayohusu Famasi, Maabara na Radiolojia inatengenezwa na kutumika ipasavyo.
- iii. Kusimamia uhusiano na mawasiliano baina ya idara zote ndani

- ya kurugenzi
- iv. Kusimamia utendaji kazi wa idara zote kwenye kurugenzi.
  - v. Kusimamia maendeleo ya kitaaluma ya watumishi katika kurugenzi.
  - vi. Kufanya tathmini ya mara kwa mara kuhusiana na huduma zinazotolewa na kurugenzi na kutoa ushauri pale inapohitajika.

### **1.12.5.2 Ahadi za Kurugenzi ya Huduma za Tiba Shirikishi**

#### **Sehemu ya Maabara**

- i. Kuhakikisha wagonjwa wa nje wanachukuliwa sampuli ya vipimo kwa wakati baada ya kupokelewa kwenye chumba cha kutolea sampuli.
- ii. Kuhakikisha majibu ya vipimo yanatolewa kwa usahihi na ubora.
- iii. Kutoa majibu ya wagonjwa kwa wakati kulingana na muda uliokubalika ndani ya hospitali.
- iv. Kutoa huduma za dharura kila inapohitajika.
- v. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

#### **Sehemu ya Dawa**

- i. Kutoa dawa kwa muda usiozidi dakika thelathini (30) kwa mgonjwa wa wodini na dakika kumi na tano (15) kwa mgonjwa wa nje.
- ii. Kuhakikisha dawa zinazohitajika kwa wagonjwa zinapatikana famasi.
- iii. Kumuelimisha mgonjwa kuhusu matumizi sahihi ya dawa pamoja na madhara yanayoweza kujitokeza.
- iv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **Sehemu ya Radiolojia**

- i. Kuwaelekeza wagonjwa juu ya maandalizi ya kufanya vipimo vya radiolojia.
- ii. Tutatoa majibu ya Radiolojia ndani ya saa 24.
- iii. Kutoa huduma za dharura kila inapohitajika.
- iv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **Sehemu ya Kuhifadhina Uchunguzi wa Maiti**

- i. Kuchukua maiti ndani ya dakika 30 mara baada ya kujulishwa.
- ii. Maiti zitahifadhiwa kwenye majokofu zikiwa na utambulisho sahihi.
- iii. Majina ya marehemu yataingizwa kwenye daftari/mfumo wa usajili kwa ajili ya kumbukumbu.
- iv. Uchunguzi wa kitalaamu wa maiti utafanyika kwa mujibu wa sheria na wataalamu wataandika kibali cha kuzika baada ya uchunguzi kukamilika.
- v. Taarifa ya uchunguzi itatolewa kwa mamlaka husika/wahusika baada ya uchunguzi.
- vi. Ndugu wa marehemu (mdhamini) atapewa kibali cha mazishi baada ya taratibu kukamilika.
- vii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **1.12.6 Kurugenzi ya Utafiti, Mafunzoni Ubunifu**

#### **1.12.6.1 Majukumu ya Kurugenzi ya Utafiti**

- i. Kutengeneza sera ndogondogo na miongozo inayohusiana na ufundishaji.

- ii. Kusimamia wanafunzi wanaosoma kwa vitendo ndani ya hospitali.
- iii. Kuangalia na kutatua changamoto zinazojitokeza.
- iv. Kufanya mapitio ya Sera na miongozo inayohusiana na utafiti.
- v. Kutafuta maeneo yanayoweza kusaidia kupata rasilimali fedha kwa ajili ya kuendesha tafiti.
- vi. Kutoa taarifa za tafiti kwa wakati.
- vii. Kuanzisha na kuimarisha uhusiano na taasisi zinazofanya tafiti.
- viii. Kufanya tafiti.
- ix. Kuandaa nyenzo zinazohusiana na utafiti.
- x. Kuandaa na kusimamia maadili ya utafiti.
- xi. Kuwezesha usambazaji wa matokeo ya tafiti na mafunzo.
- xii. Kuwawezesha watumishi wa hospitali kufanya tafiti.
- xiii. Kuwezesha Kufanyika kwa huduma tembezi.
- xiv. Kuhakikisha wanataaluma walio kwenye mafunzo ya vitendo wanafanya mafunzo yao kwenye Idara mbalimbali kama ilivyopangwa.

#### **1.12.6.2 Ahadi za Kurugenzi ya Utafiti, Mafunzo na Ubunifu**

- i. Kutoa huduma bora zakitafiti.
- ii. Kukusanya na kuchakata taarifa za hospitali ili kufanya maamuzi kwa kutumia takwimu.
- iii. Kufanya tafitikwa mujibu wa Sheria na Taratibu.
- iv. Kusimamiasera namiongozo ya kitafiti.
- v. Kusimamia ufundishaji wa wanafunzi ndani ya hospitali.
- vi. Kuhakikisha takwimu zinazotolewa nahospitalini ni sahihi.
- vii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **1.12.7 Kurugenzi ya Fedha na Mipango**

### **1.12.7.1 Majukumu ya Kurugenzi ya Fedha na Mipango**

- i. Kusimamia utengenezaji sera mbalimbali za usimamizi wa fedha.
- ii. Kufanya mapitio ya Sera za Taasisi zingine ili kutoa ushauri kwa Hospitali ili iweze kusonga mbele.
- iii. Kuhakikisha bajeti na mipango ya Hospitali inatekelezwa.
- iv. Kufanya uchunguzi na kuja na matokeo ambayo yatasaidia katika kufanya maamuzi sahihi.
- v. Kuandaa bajeti ya Hospitali ili kuweza kuingizwa kwenye bajeti ya Wizara ya mwaka.
- vi. Kuhakikisha bajeti na mipango ya Hospitali vinafuata utaratibu mzuri wa Serikali.
- vii. Kuhakikisha usimamizi na utunzaji wa nyaraka za kifedha unafanyika.
- viii. Kutoa maelekezo mazuri kuhusiana na matumizi na utunzaji wa nyaraka za fedha.
- ix. Kusimamia suala la ukusanyaji wa mapato.

### **1.12.7.2 Ahadi za Kurugenzi ya Fedha na Mipango**

- i. Kulipa mishahara ya wafanyakazi ndani ya siku mbili za kazi baada ya kupokea hundi ya mishahara kutoka Serikali.
- ii. Kulipa posho na stahiki zingine za wafanyakazi ndani ya siku tano baada ya kupokea madai hayo kutoka kwa Wakuu wa Idara husika pale ambapo uwezo wa kifedha utakaporuhusu.
- iii. Kulipa Wazabuni na kutoa huduma ndani ya mwezi mmoja baada ya kupokea hati ya madai kutegemeana na uwezo wa kifedha wa Hospitali wa kulipa kwa wakati huo.
- iv. Kuandaa taarifa ya fedha ya mwaka na kuiwasilisha kwa Mhibiti na Mkaguzi Mkuu wa Serikali kupitia ofisi ya Mkurugenzi Mtendaji kila tarehe 30 ya mwezi septemba au kabla ya hapo.
- v. Kupitia Sera ndogondogo za fedha angalau kila baada ya miaka ya mitatu

- vi. Kukamilisha maandalizi ya bajeti ya hospitali na mipango kazi kabla ya tarehe 30 ya kila mwezi Desemba.
- vii. Kuhakikisha vituo vyote vya makusanyo ya mapato vinafunguliwa saa mbili asubuhi na kufungwa saa kumi jioni. Kituo cha kukusanya mapato kilicho Sehemu ya magonjwa ya dharura kitafanya kazi kwa saa 24 kila siku.
- viii. Kuhakikisha kuwa kumbukumbu za malipo ya ada za matibabu yanayolipwa na wagonjwa zinaingizwa kwenye mfumo wa kompyuta na mteja anapewa stakabadhi inayoonesha kiasi cha fedha alicholipa.
- ix. Kuwarudishia wateja wetu pesa walizolipa bila kupata huduma ndani ya siku mbili baada ya kuwasilisha madai yaliyoidhinishwa na wahusika wenye mamlaka.
- x. Tutawasiliana kwa upole na kwa kutumia lugha nzuri wakati wote wa kuwahudumia wateja wetu.
- xi. Tatalipa posho ya kuwahudumia wagonjwa wa binafsi (fast track) kila baada ya mwezi kuisha.
- xii. Kulipa malipo ya dharura ndani ya siku mbili kwa siku za kazi.
- xiii. Kuwasiliana na wateja wetu mara tu tutakaposhindwa kutimiza ahadi zetu kutokana na changamoto za uwezo wa kifedha.
- xiv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **1.12.8 Kitengo cha Technolojia ya Habarina na Mawasiliano (TEHAMA)**

#### **1.12.8.1 Majukumu ya Kitengo cha Technolojia ya Habarina Mawasiliano**

- i. Kuhakikisha matumizisahihi ya kompyuta kwa Hospitali yanafanyika kwa ufanisi.
- ii. Kushauri na kutengeneza sera zinazohusiana na teknolojia habari na mawasiliano.
- iii. Kuwa na wataalamu wa teknolojia ya habari na mawasiliano.



- iv. Kuwa na maono ya mbele ya teknolojia ya habari na mawasiliano ndani ya Hospitali.
- v. Kutengeneza mfumo wa usalama wa taarifa za Hospitali.
- vi. Kuhakikisha vifaa vyote vya TEHAMA vinafanya kazi kwa ufanisi.
- vii. Kuangalia namna ya uendelezaji wa watumishi wa TEHAMA ndani ya Hospitali.
- viii. Kusimamia Wazabuni wakati wamatengenezo ya mfumo/vifaa vya TEHAMA.
- ix. Kushirikiana na taasisi zingine ili kuhakikisha vifaa vyote vinafanyiwa matengenezo.
- x. Kutengeneza mpango wa matengenezo wa vifaa vya TEHAMA.
- xi. Kuendesha mafunzo ya kompyuta kwa watumishi.

#### **1.12.8.2 Ahadi za Kitengo cha Technolojia ya Habarina Mawasiliano**

- i. Kuhakikisha taarifa za wagonjwa zinahifadhiwa kwa matumizi sahihi na salama.
- ii. Kuhakikisha mfumo mzima wa kompyuta unafanya kazi kwa ufanisi wakati wote.
- iii. Kuhakikisha mtandao unakuwa nyenzo ya kuondoa kero katika maeneo ya kutolea huduma.
- iv. Kuhakikisha majibu ya vipimo vya wagonjwa yanapatikana kwenye mtandao kwa muda unaotakiwa.
- v. Kuhakikisha huduma ya simu inapatikana ndani ya hospitali.
- vi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

#### **1.12.9 Kitengo cha Ufundi, Matengenezo na Mazingira**

##### **1.12.9.1 Majukumu ya Kitengo cha Ufundi, Matengenezo na Mazingira**

- i. Kusimamia ujenzi, matengenezo ya vifaa na usimamizi wa mazingira ya hospitali.

- ii. Kutengeneza Sera ndogondogo zinazohusiana na ufundi.
- iii. Kuwa na wataalamu wa ufundi.
- iv. Kushiriki kutengeneza mpango wa mafunzo ya watumishi.
- v. Kusimamia utekelezaji wa Sera na miongozo ya ufundi.
- vi. Kusimamia mpango wa matengenezo ya vifaa/vifaa tiba, mitambo, na miundombinu ya Hospitali.
- vii. Kusimamia na kushirikiana na wazabuni/wadau wakati wa matengenezo ya vifaa/vifaa tiba, mitambo, na miundombinu.
- viii. Kutengeneza mpango wa matengenezo ya vifaa vyote vya hospitali.
- ix. Kusimamia usafi wa mazingira.
- x. Kusimamia suala la maji safi na taka.

#### **1.12.9.2 Ahadi za Kitengo cha Ufundi, Matengenezo na Mazingira**

- i. Kuhakikisha vifaa/vifaa tiba, mitambo, na miundombinu ya hospitali inafanyakazi kwa ufanisi.
- ii. Kushirikiana na wadau wa hospitali ili kuhakikisha huduma zinatolewa kwa ubora.
- iii. Kusimamia na kutunza vifaa/vifaa tiba, mitambo na miundombinu ya hospitali.
- iv. Kupunguza matumizi yasiyo ya lazima na kuziba mianya ya ubadhilifu wa mali za hospitali.
- v. Kuhakikisha usafi wa mazingira.
- vi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa
- xv. Kusimamia suala la maji safi na taka.
- xvi. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **1.12.10 Kitengo cha Uhusiano**

### **1.12.10.1 Majukumu ya Kitengo cha Uhusiano**

- Kuhakikisha huduma zinazotolewa na Hospitali zinajulikana ndanina nje ya nchi.
- Kutengeneza mpango mkakati katika kutangaza shughuli za Hospitali.
- Kutoa taarifa za matukio ya Hospitali.
- Kutumia njia sahihi ili kufikisha ujumbe/taarifa kwa jamii.
- Kuhakikisha Hospitali inakuwa nataswira nzuri kwa jamii.
- Kuhakikisha kunakuwa na mfumo wa ukusanyaji wa maoni na sehemu ya malalamiko.

### **1.12.10.2 Ahadi za Kitengo cha Uhusiano**

- i. Kutoa ushauri kwa Mkurugenzi Mtendaji kuhusu masuala yote ya uhusiano na mawasiliano.
- ii. Kujibu maswali ya waandishi wa habari na kutoa ufafanuzi kwa wakati.
- iii. Kuwaunganisha waandishi wa habari na wataalamu wa afya ili kuandika habari kuhusiana na huduma zinazotolewa na Hospitali.
- iv. Tutaratibu ziara kwa waandishi wa habari kutembelea Hospitali ili kuujulisha umma kuhusu huduma zinazotolewa.
- v. Kutoa taarifa sahihi kwa umma.
- vi. Kutoa vibali kwa waandishi wa habari ikiwa kuna haja ya kupiga picha maeneo ya hospitali.
- vii. Kuwasaidia waandishi wa habari kuomba ridhaa kwa wagonjwa kabla kuhojiwa na kupigwa picha.
- viii. Kutoa ufafanuzi kwa vyombo vya habari kuhusiana na taarifa isiyo sahihi dhidi ya Hospitali ndani ya saa24.
- ix. Kusimamiana kuratibu masuala yote ya Mawasiliano na Uhusiano.
- x. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **1.12.11 Kitengo cha Uhakiki Ubora wa Huduma**

### **1.12.11.1 Majukumu ya Kitengo cha Uhakiki Ubora**

- i. Kuhakikisha mteja anapata huduma bora za afya.
- ii. Kuhakikisha huduma zitatolewa bila upendeleo; kipaumbele kitatolewa kwa makundi maalumu kwa mujibu wa Sera ya Taifa.
- iii. Kuhakikisha huduma inatolewa kwa kuzingatia viwango vya kitaifa na kimataifa.
- iv. Kuhakikisha huduma inayotolewa inamjali na kumlenga mteja.
- v. Kufanya ukaguzi wa huduma zinazotolewa na hospitali.
- vi. Kusimamia usalama wa wateja.
- vii. Kuhakikisha wagonjwa wanapatiwa matibabu kwa wakati.
- viii. Kuhakikisha malalamiko ya wateja yanafanyiwa kazi nakuwapatia mrejesho.
- ix. Kuhakikisha viashiria vyote vya ubora wa huduma za afya vinapatikana na vinafuatiliwa.
- x. Kusimamia utoaji wa mafunzo ya ubora wa huduma za afya kwa watumishi.
- xi. Kushirikiana na wadau wa masuala ya ubora wa huduma za afya katika kuimarisha huduma za hospitali kama ISO nk.
- xii. Kusimamia kazi zinazohusiana na utupaji na uteketezaji wa taka.
- xiii. Kusimamia utekelezaji wa miongozo ya kitaifa na kimataifa ya ubora wa huduma za afya.
- xiv. Kutengeneza mpango na uandishi wa taarifa za utekelezaji.

### **1.12.11.2 Ahadi za Kitengo cha Uhakiki Ubora**

- i. Kuhakikisha mteja anapata huduma bora za afya.
- ii. Kuhakikisha huduma zitatolewa bila upendeleo; kipaumbele kitatolewa kwa makundi maalumu kwa mujibu wa Sera ya Taifa.

- iii. Kuhakikisha huduma inatolewa kwa kuzingatia viwango vya kitaifa na kimataifa.
- iv. Kuhakikisha huduma inayotolewa inamjali na kumlenga mteja.
- v. Kufanya ukaguzi wa huduma zinazotolewa na hospitali.
- vi. Kusimamia usalama wa wateja.
- vii. Kuhakikisha wagonjwa wanapatiwa matibabu kwa wakati.
- viii. Kuhakikisha malalamiko ya wateja yanafanyiwa kazi na kuwapatia mrejesho.
- ix. Kuhakikisha viashiria vyote vya ubora wa huduma za afya vinapatikana na vinafuatiliwa.
- x. Kusimamia utoaji wa mafunzo ya ubora wa huduma za afya kwa watumishi.
- xi. Kushirikiana na wadau wa masuala ya ubora wa huduma za afya katika kuimarisha huduma za hospitali kama ISO nk.
- xii. Kusimamia kazi zinazohusiana na utupaji na uteketezaji wa taka.
- xiii. Kusimamia utekelezaji wa miongozo ya kitaifa na kimataifa ya ubora wa huduma za afya.
- xiv. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

## **1.12.12 Kitengo cha Ununuzi na Ugavi**

### **1.12.12.1 Majukumu ya Kitengo cha Ununuzi na Ugavi**

- i. Kusimamia manunuzi yote ya Hospitali.
- ii. Kutekeleza miongozo ya manunuzi.
- iii. Kuandaa na kufuata miongozoni sheria za manunuzi.
- iv. Kufanya manunuzi kulingana na mahitaji ya sehemu husika.
- v. Kutunza nyaraka zinazohusiana na manunuzi.
- vi. Kusaidia Idara na Kurugenzi katika kufanya manunuzi kwa mujibu wa sheria, taratibu na kanuniza manunuzi.
- vii. Kufanya manunuzi kwa njia ya mfumo wa TEHAMA.
- viii. Kusimamia mafunzo yasheria za manunuzi.

- ix. Kushauri mambo yanayohusiana na manunuzi.
- x. Kufanya uchunguzi wa masoko ya bidhaa sahihi zinakopatikana.

### **1.12.12.2 Ahadi za Kitengo cha Ununuzi na Ugavi**

- i. Kufanya manunuzi kwakufuata sheria ya manunuzi ya Umma ya mwaka 2011 pamoja na Kanuni zake za mwaka 2013, marekebisho 2016.
- ii. Kupokea dawa, vifaa/vifaa tiba vilivyonunuliwa na Hospitali kwa kuzingatia utaratibu wa upokeaji kwa mujibu wa sheria za manunuzi.
- iii. Kuhakikisha dawa na vifaa tiba vinapatikana kwenye stoo za Hospitali kadri inavyowezekana.
- iv. Kujibu madokezo sabili ya maombi ya vifaa kutoka kwa watumiaji ndani ya siku tano (5) za kazi.
- v. Kujibu barua za maombi ya manunuzi zinazopokelewa ndani ya siku tatu (3) za kazi.
- vi. Kutoa dawa na vifaa tiba kwa watumiaji kadri vitakavyopatikana stoo kila siku ya kazi.
- vii. Kuaandaana kutangaza zabuni za kitaifa ndani ya siku kumi na nne (14) za kazi na za kimataifa ndani ya siku ishirini na moja (21) baada ya kupata hadidu za rejea.
- viii. Kutangaza "Expression of Interest" ndani ya siku kumi na nne (14) na muda wa siku thelathini (30) ili kupata washauri wa kitaifa na kimataifa (Local and International).
- ix. Kupokea, kuchambua na kupata idhini ya kutangaza na kupokea "Expression of Interest" ndani ya siku kumi na nne (14) ili kupata washauri wa kitaifa na ndani ya siku ishirini na moja (21) ili kupata washauri wa kimataifa.
- x. Kuandaa na kutangaza mpango wa manunuzi wa mwaka wa fedha.
- xi. Kuwasilisha mpango wa manunuzi wa mwaka wa fedha kwenye Bodi ya wadhamini na mamlaka ya usimamizi wa manunuzi ya Umma.
- xii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya

mteja/mgonjwa.

### **1.12.13 Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani**

#### **1.12.13.1 Majukumu ya Kitengo cha Ukaguzi wa Ndani**

- i. Kuimarisha kitengo cha ukaguzi wa ndani ili kutekeleza majukumu yake kwa kujitegemea.
- ii. Kutekeleza mpango wa ubora wa mwaka 2012 uliotolewa na Wizara ya Fedha kupitia Mkaguzi Mkuu wa Hesabu za serikali.
- iii. Kuhakikisha kitengo cha ukaguzi wa ndani kinafanya kazi kwa ufanisi ili kuisaidia Bodi ya Wadhamini katika kusimamia hospitali.
- iv. Kufanya ukaguzi wa mara kwa mara wa fedha na rasilimali nyingine kwa mujibu wa sheria, kanuni na taratibu za fedha na manunuzi.
- v. Kuhakikisha makusanyo na matumizi yanafanyika kwa wakati na kufuata miongozo ya fedha.
- vi. Kujenga uhusiano mzuri na wakaguzi wa nje ili kufanikisha zoezi la ukaguzi.
- vii. Kusimamia na kutekeleza sera na miongozo ya matumizi ya fedha na manunuzi.
- viii. Kutoa taarifa haraka iwezekanavyo pale inapogundulika matumizi yasiyosahihi ya mali za Umma.
- ix. Kuhakikisha vikao vya Kamati ya Ukaguzi vinafanyika kwa mujibu wa sheria.

#### **1.12.13.2 Ahadi za Kitengo cha Ukaguzi wa ndani**

- i. Kutoa taarifa za Ukaguzi wa Fedha, Manunuzi na mali za Hospitali.
- ii. Kutoa ushauri kwa Afisa Masuuli kuhusu masuala ya fedha, mapato, manunuzi na matumizi.
- iii. Kufuatilia utekelezaji wa mapendekezo na maagizo yanayotokana na taarifa za ukaguzi.

- iv. Kuhakikisha Mpango Kazi wa ukaguzi wa ndani unatolewa mwanzoni mwa mwaka wa fedha husika.
- v. Kuhakikisha watejawanaelimishwa kuhusu umuhimu wa ukaguzi wa ndani.
- vi. Kuhakikisha zoezi la ukaguzi linafanyika kwa ustarabu na siyo kwa vitisho.
- vii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.

### **1.12.14 Kitengo cha Sheria**

#### **1.12.14.1 Majukumu ya Kitengo cha Sheria**

- i. Kutoa tafsiri ya sheria na kanuni mbalimbali.
- ii. Kutoa ushauri wa kitaalamu katika matumizi ya sheria na utekelezaji wa mikataba inayoihusu hospitali.
- iii. Kuiwakilisha Taasisi katika masuala ya kesi Mahakamani na Mabaraza ya Usuluhishi.
- iv. Kuandaa mikataba inayohusiana na hospitali.
- v. Kushirikiana na Taasisi za kisheria.
- vi. Kushiriki katika Kutengeneza sheria na kanuni ndogondogo za Hospitali.
- vii. Kuhakikisha huduma zinazotolewa na kupokelewa na hospitali zinazingatia misingi ya sheria ya nchi.
- viii. Kumsaidia Mkurugenzi Mtendaji katika utekelezaji wa kazi za Bodi ya wadhamini.

#### **1.12.14.2 Ahadi za Kitengo cha Sheria**

- i. Kuhakikisha sheria, kanuni nataratibu za Hospitali zinafuatwa katika utoaji wa huduma.
- ii. Kuhakikisha haki inatendeka wakati wa kutoa na kupokea huduma.
- iii. Kutokupokea rushwa kwa sababu huduma bora ni haki ya mteja/mgonjwa.



## 1.13 HAKI NA WAJIBU WA MTEJA

### 1.13.1 Haki za mgonjwa/mteja

1.	Kupata huduma	Ni haki ya mteja/mgonjwa kupata huduma za matibabu
2.	Usalama wa huduma	Ni haki ya mteja/mgonjwa kupata matibabu bora na salama
3.	Heshima	Ni haki ya mteja/mgonjwa kuheshimiwa wakati wote wa kupata huduma
4.	Mawasiliano	Ni haki ya mteja/mgonjwa Kupata taarifa za matibabu kwa uwazi ikiwa pamoja na: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gharama za matibabu</li><li>• Taarifa za maendeleo ya matibabu</li></ul>
5.	Kushiriki	Ni haki ya mteja/mgonjwa Kushirikishwa katika kufanya maamuzi juu ya matibabu yake
6.	Faragha	Mteja anahaki ya <ul style="list-style-type: none"><li>• Kutunziwa taarifa za ugonjwa wake</li><li>• Kuwa na faragha wakati wa matibabu yake</li></ul>
7.	Hoja/Maoni	Mteja anahaki ya <ul style="list-style-type: none"><li>• Kutoa maoni kuhusu huduma anayoipata</li><li>• Kushughulikiwa kwa maoni anayotoa</li></ul>

### 1.13.2 Wajibu wa mgonjwa/mteja

1.	Usalama wa mali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ni wajibu wa Mteja/mgonjwa kutunza mali zake pamoja na mali za hospitali wakati awapo hospitalini</li> </ul>
2.	Ushirikiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ni wajibu wa Mteja/mgonjwa kutoa ushirikiano kwa watoa huduma ili kufanikisha matibabu</li> </ul>
3.	Heshima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ni wajibu wa Mteja/mgonjwa kuheshimu watumishi wote wa hospitali</li> </ul>
4.	Mawasiliano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ni wajibu wa Mteja/mgonjwa kufanya mawasiliano na watoa huduma pindi inapohitajika ili kufanikisha matibabu</li> </ul>
5.	Maoni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ni wajibu wa Mteja/mgonjwa kutoa maoni kuhusu huduma zinazotolewa na hospitali kwa njia zifuatazo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sanduku la maoni</li> <li>○ Namba za simu zilizoainishwa kwenye mabango</li> <li>○ Ofisi inayoshughulikia malalamiko</li> <li>○ Dawati la maulizo</li> <li>○ Dodoso la maoni baada ya matibabu</li> <li>○ Watoa elimu ya afya</li> </ul> </li> </ul>
6.	Mazingira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ni wajibu wa Mteja/mgonjwaKutunza mazingira na miundombinu ya Hospitali</li> <li>• Ni wajibu wa mteja kuuliza juu ya matumizi ya miundombinu ya hospitali</li> <li>• Ni wajibu wa mteja kufidia gharama za matengenezo ya uharibifu wa vifaa na miundombinuiliyoharibiwa kwa uzembe, makusudi au kulazimisha matumizi pasipo kuuliza matumizi sahihi.</li> </ul>

### 1.13.3 Wajibu wa mtoa huduma

1.	Mtumishi anawajibu wa kutoa huduma bora
2.	Kuwaheshimu wagonjwa/wateja
3.	Kuvaa viatu vya mgonjwa (kujiweka upande wa mgonjwa wakati wa kutoa huduma)
4.	Kuhakikisha uwepo wa faragha wakati wa kumhudumia mteja
5.	Kumuuliza mteja ili kupata taarifa sahihi za mteja
6.	Haki na wajibu wa kutoa huduma na matibabu
7.	Kuhakikisha hali ya usiri wa taarifa za mteja wakati wote wa kutoa huduma
8.	Wajibu wa kuamua matibabu kwa kumshirikisha mteja

## SEHEMU YA NNE

### 1.14 MREJESHO

#### i. **Mteja/Mgonjwa akiwa hospitali**

Mteja anakaribishwa kutoa maoni kuhusu huduma zinazotolewa na hospitali kupitia sanduku la maoni, namba za simu za viongozi, watoa elimu ya afya, Ofisi inayoshughulikia malalamiko na kwa njia ya Dodoso.

#### ii. **Mteja/Mgonjwa akiwa nje ya hospitali**

Mteja awapo nje ya hospitali anaweza kutuma maoni yake kwa njia ya mitandao ya kijamii kupitia kurasa za BMH kama vile:

Kupitiatovuti ya hospitali ambayo [niwww.bmh.or.tz](http://niwww.bmh.or.tz) au barua pepe ambayo ni [info@bmh.go.tz](mailto:info@bmh.go.tz)

Twitter: @MkapaHospital

Instagram: Benjamin\_mkapa\_hospital

Au Yu-tube: BMH TV

## 1.14.1 DODOSO LA MAONI

### BENJAMIN MKAPA HOSPITAL

P.O Box 11088  
Faks: +255-26-  
+255-26-2963710  
Barua pepe:  
Wavuti: [www.bmh.or.tz](http://www.bmh.or.tz)



Dodoma, Tanzania  
2963711, Simu:

[info@bmh.go.tz](mailto:info@bmh.go.tz)

---

### FOMU YA MAONI YA MTEJA.

**NAMBA YA FOMU.....**

**TAREHE:**

.....

#### **UTANGULIZI:**

Hospitali ya Benjamin Mkapa inatoa huduma za afya kwa kuzingatia sera, miongozo na taratibu zilizowekwa na Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto. Hospitali ipo katika hatua mbalimbali za maboresho ya utoaji huduma ili kuwa kituo bora cha utoaji wa huduma za afya kwa jamii. Hospitali inathamini mchango wa mawazo, hivyo kwa nafasi ya pekee inapenda kukushirikisha ndugu mteja kutoa maoni yako yenye lengo ya kuboresha huduma zinazotolewa kupitia dodoso hili. Tunakuhakikishia kuwa taarifa utakazozitoa zitakuwa ni siri yako na hospitali na zitatumika kwa lengo hili tu.

## TAARIFA ZA MTEJA:

- ✓ Weka vema sehemu stahiki

### 1. UMRI WA MTEJA

Miaka	
-------	--

### 2. JINSI

a)	Me	
b)	Ke	

### 3. WILAYA UNAKOTOKA

--

### 4. HALI YA ELIMU

a)	Sijasoma	
b)	Elimu ya msingi	
c)	Sekondari	
d)	Elimu ya Chuo	
e)	Elimu ya Chuo kikuu	

### 5. HALI YA KAZI

a)	Nimeajiriwa	
b)	Nimejiajiri	
c)	Mzee	
d)	Mlemavu	

## TATHMINI ENEO LA MAPOKEZI YA WAGONJWA:

6. Je, ulipokelewa kwa lugha nzuri ulipofika mapokezi
- a) Ndiyo
  - b) Hapana

7. Je sehemu ya mapokezi ni safi na ina mpangilio mzuri wa kusubiria,kuandikisha na kulipia huduma?
  - a) Ndiyo
  - b) Hapana
8. Usafi wa vyoo vya wateja sehemu ya mapokezi unaridhisha
  - a) Ndiyo
  - b) Hapana
9. Tangu ulipochukua risiti ya namba ya kuhudumiwa mpaka ulipomaliza kuandikisha ulichukua muda gani

Muda uliotumika	
0-30 dakika	
31-60	
61-90	
91-120	

10. Je faragha iliyopo wakati wa kuandikishwa unaionaje
  - a) Inatosha sana
  - b) Inatosha kidogo
  - c) Sijui
  - d) Haitoshii
  - e) Haitoshi kabisa
11. Uliridhishwa na huduma uliyoipata sehemu ya mapokezi
  - a) Ndiyo
  - b) Hapana

**TATHMINI ENEO LA OPD NA KLINIKI:**

12. Je , ulipokelewa kwa lugha nzuri
  - a) Ndiyo
  - b) Hapana
13. Je, baada ya kufika eneo la kiliniki(OPD) ulipimwa vipimo vya awali(uzito/pressure
  - c) Ndiyo
  - d) Hapana
14. Ulisubiria muda gani mtoa huduma kukupima vipimo hivyo/

Muda uliotumika	
0-30 dakika	
31-60	
61-90	
91-120	

15. Je sehemu ya kliniki/OPD ni safi na ina mpangilio mzuri wa kusubiria huduma?

- a) Ndiyo
- b) Hapana

16. Je faragha iliyopo wakati wa kukupima unaionaje

- a) Inatosha sana
- b) Inatosha kidogo
- c) Sijui
- d) Haitoshii
- e) Haitoshi kabisa

17. Uliridhishwa na huduma uliyoipata?

- c) Ndiyo
- d) Hapana

**TATHMINI CHUMBA CHA DAKTARI:**

18. Ndugu mteja, Umefanikiwa kuonana na daktari wako

Je, Hii ni mara yako ya kwanza kutibiwa hapa hospitalini

- a) Ndiyo
- b) Hapana

19. Kama jibu la namba 1 **nindiyo**. Je unatibiwa kiliniki ya magonjwa gani.....(taja)

20. Je, umesubiri kwa muda gani ndipo ukapata huduma ya kusikilizwa shida yako na daktari?

- a) 0-30
- b) 31-60
- c) 61-90
- d) 91+

21. Je, muda uliosubiri kupata huduma kutoka kwa daktari unaridhisha?

Hapana,sikubaliani	
--------------------	--



sana	
Hapana, sikubali	
sina hakika	
Ndiyo, nakubali	
Ndiyo,nakubali sana	

22. Je, daktari alikusikiliza shida yako kwa upole na umakini?  
a) Ndiyo  
b) Hapana
23. Je, daktari alikupa muda wa kutosha kujieleza shida yako?  
a) Ndiyo  
b) Hapana
24. Je daktari alikupima mwili baada tu ya kukusikiliza shida yako?  
a) Ndiyo  
b) Hapana
25. Je daktari alikupa maelezo juu ya shida yako na vipimo unavyotakiwa kufanya na matibabu yako  
a) Ndiyo  
b) Hapana
26. Je kulikuwa na faragha ya kutosha wakati wa kuhudumiwa  
a) Ilikuwepo  
b) Haikuwepo  
c) Sijui kama ilikuwepo au haikuwepo
27. Je, unakubali kuwa huduma iliyotolewa imekuridhisha  
a) NDIYO, nakubaliana sana  
b) Nakubali kiasi  
c) Sijui  
d) Sikubaliani  
e) sikubaliani kabisa

**TATHMINI MAABARA:**

28. Ndugu mteja, umepata huduma ya vipimo katika Sehemu ya magonjwa yamaabara hapa hospitalini.

Je, ulipokelewa kwa lugha nzuri

- a) Ndiyo
- b) Hapana

29. Baada ya kupokelewa fomu yako ya vipimo, ulikaa muda gani mpaka ulipochukuliwa vipimo hivyo? (dakika)

- a) 0-15
- b) 16-30
- c) 31-45
- d) 45+

30. Je huduma inayotolewa katika eneo la mapokezi ya maabara unaionaje?

- a) Inaridhisha sana
- b) Inaridhisha kiasi
- c) Sijui
- d) Hairidhishi
- e) Hairidhishi kabisa

31. Baada tu ya kukuchukuliwa kwa vipimo vyako ulisubiria muda gani mpaka ulipopata majibu yako?.

Muda uliotumika(dakika)	
0-30	
31-60	
61-90	
91-120	
Siku moja	
Siku mbili	
Siku tatu	

32. Je faragha iliyopo wakati wa kuchukua vipimo/sampuli hapo maabara inatosha?

- a) Inatosha sana
- b) Inatosha kidogo

- c) Sijui
  - d) Haitoshii
  - e) Haitoshi kabisa
33. Je ulilipia mwenyewe vipimo ulivyoandikiwa?
- a) Ndiyo
  - b) Bima
  - c) Msamaha
34. Kama ulijilipia mwenyewe, gharama za vipimo ulivyoandikiwa unazionaje
- a) Nafuu sana
  - b) Nafuu kidogo
  - c) sijui
  - d) gharama iko juu
  - e) Gharama iko juu sana

**TATHMINI SEHEMU YA MAGONJWA YAMIONZI:**

35. Ndugu mteja, umepata huduma ya vipimo katika Sehemu ya magonjwa yamionzi hapa hospitalini  
Je, ulipokelewa kwa lugha nzuri
- a) Ndiyo
  - b) Hapana
36. Je, ni kipimo gani ulichofanyiwa taja.....
37. Baada ya fomu yako ya vipimo kupokelewa, ulisuburi kwa muda gani mpaka ulipofanyiwa Kipimo hicho. Taja muda.....
38. Je, ulipowasilisha fomu yako ya vipimo ili kufanyiwa kipimo, ulilazimika kuirudisha tena kwa daktari kufanyiwa marekebisho.
- a) Ndiyo
  - b) Hapana
39. Kama jibu la swali namba nne ni ndiyo, Je ilichukua muda gani kuirejesha tena fomu hiyo kwenye vipimo. Taja.....

40. Je kulikuwa na faragha na kuthaminiwa utu wako wakati wa kuhudumiwa
- Ndiyo, ilikuwepo sana
  - Ilikuwepo
  - Sijui kama ilikuwepo au haikuwepo
  - Haikuwepo
  - haikuwepo kabisa
41. Baada ya kufanyiwa kipimo ulisubiri muda gani kupata majibu yako
- Weka tiki sehemu inayohusika
- Dakika 0-30
  - Dakika 31-60
  - Dakika 61-90
  - Dakika 91-120
  - Siku moja
  - Siku mbili mpaka tatu
  - Zaidi ya siku tatu
42. Je, unakubali kuwa huduma iliyotolewa imekuridhisha
- NDIYO, nakubaliana sana
  - Nakubali kiasi
  - Sijui
  - Sikubaliani
  - sikubaliani kabisa
43. Je ulilipia mwenyewe vipimo ulivyoandikiwa?
- Ndiyo
  - Hapana
44. Kama ulijilipia mwenyewe, gharama za vipimo ulivyoandikiwa unazionaje
- Nafuu sana
  - Nafuu kidogo
  - Sijui
  - sio nafuu
  - sio nafuu kabisa

**TATHMINI KATIKA DIRISHA LA DAWA:**

45. Ndugu mteja, Umepata huduma katika dirisha la dawa la hospitali

Je ulipokelewa kwa lugha nzuri?

- a) Ndiyo
- b) Hapana

46. Je unaweza kusema umesubiria muda gani mpaka ulipopata huduma.

Dakika	
0-30	
31-60	
61-90	
91+	

47. Je, ulifanikiwa kupata dawa zote ulizoandikiwa na daktari

- a) Ndiyo, nilipata zote
- b) Nilipata baadhi tu
- c) Sikupata kabisa

48. Je umeridhika na hali ya upatikanaji wa dawa

- a) Ndiyo, nimeridhika
- b) Nimeridhika kiasi
- c) Hapana, sikuridhika kabisa

49. Je, ulipata maelekezo ya namna ya kutumia dawa ulizopata

- a) Ndiyo
- b) hapana

50. Je, uliridhika na maelekezo uliyopata?

- a) ndiyo niliridhika
- b) niliridhika kidogo
- c) Hapana sikuridhika kabisa

51. Je ulilipia mwenyewe dawa ulizoandikiwa?

- a) Ndiyo
- b) Hapana

52. Kama ulijilipia mwenyewe, gharama za dawa ulizoandikiwa zilikuwaje

- a) Nafuu
- b) Gharama ya wastani
- c) Gharama sana
- d) Sijui

53. Je kulikuwa na faragha na kuthamini utu wako wakati ulipokuwa wanakuhudumia?

- a) Ndiyo
- b) Hapana

**TATHMINI USTAWI WA JAMII/SOCIAL WELFARE:**

54. Je, ulipokelewa kwa lugha nzuri ulipofika kwa mhusika?

Weka tiki sehemu inayohusika

- a) Ndiyo
- b) Hapana

55. Je ulipewa nafasi ya kueleza shida yako na kusikilizwa kwa umakini

- a) Ndiyo
- b) Hapana
- c) Kiasi

56. Shida yako ilihusisha msaada katika vitu gani;

- a) Msaada wa kijamii
- b) Elimu na maelekezo
- c) Kisaikolojia na ushauri
- d) Malalamiko
- e) Hali ya kiuchumi na gharama za matibabu

57. Kwenye maeneo uliyohitaji msaada kama ulivyoainisha kwenye swali namba 3, ni yapi ulipata msaada mzuri

- a. Msaada wa kijamii
- b. Maelekezo na elimu juu ya matibabu
- c. Kisaikolojia na ushauri
- d. Malalamiko
- e. Hali ya kiuchumi na gharama za matibabu

58. Tangu uliposikilizwa na kueleza shida yako ilichukua muda gani kuhudumiwa hadi kupata ufumbuzi

na	Muda uliotumika	Weka(v)
1.	Dakika 45 – saa 1	
2.	Saa 1 – masaa 3	
3.	Zaidi ya saa 3	
4.	Siku 1+	

59. Je faragha iliyopo wakati wa kuhudumiwa unaionaje

- a) Inatosha sana
- b) Inatosha kidogo
- c) Sijui
- d) Haitoshi
- e) Haitoshi kabisa

60. Uliridhishwa na huduma uliyoipata ustawi wa jamii

- a) Ndiyo
- b) Hapana
- c) Kiasi

**HITIMISHO:**

61. Ndugu mteja tumefikia mwisho wa dodoso letu, Tunaomba utoe maoni yako yatakayoongeza ufanisi na ubora wa kazi hapa hospitalini

.....  
 .....  
 .....

Asante kwa kutoa maoni yako

**1.14.2 FOMU ZA KURIDHIA HUDUMA**

**i. Fomu ya idhini ya matibabu (consent form)**

## BENJAMIN MKAPA HOSPITAL



P.O Box 11088  
Faks: +255-26-  
+255-26-2963710  
Barua pepe:  
Wavuti: www.bmh.or.tz

Dodoma, Tanzania  
2963711, Simu:  
info@bmh.go.tz

Jina .....jinsia  
.....umri.....idhini hii ya matibabu, utoaji  
wa dawa za usingizi (nusu kaputi)/ganzi na kufanyiwa huduma ya  
upasuaji/tiba ya uchunguzi.

Mimi ..... nina mruhusu  
Dkt.....na jopo la wataalamu  
watakaomsaidia katika kunifanyia/kumfanyia huduma ya upasuaji  
au uchunguzi wa ugonjwa wangu/mgonjwa wangu wa  
.....nimekwishaelezwa kwamba, wakati  
wa huduma ya upasuaji mengine ambayo hayakuoekana kabla ya  
kupewa dawa ya usingizi na kupasuliwa yanaweza  
kuonekana/kujitokeza wakati wa upasuaji na ikihitajika kufanyiwa  
upasuaji tofauti na nilivyoелеzwa awali. Kwahiyo ninatoa idhini ya  
kumwomba daktari aliyetajwa hapo juukama ilivyohitajika.

Aidha ninatoa idhini ya kupewa usingizi (nusu kaputi)/ganzi na  
kutumika kwa dawa hizo wakati nahudumiwa kama inavyoonekana  
inafaa.

Naidhinisha pia kupewa dawa sehemu ya damu (plasma) dawa ya  
kuweka kwenye mishipa ya damu pamoja na drip, damu kama tiba  
au huduma yoyote itakavyoonekana ya lazima au mhimu kwa hali  
yangukutokana na uamuzi wa wataalamu



Nathibitisha kwamba nimeelezwa na kuelewa aina na lengo la upasuji na nimeelezwa kuhusu matibabu mbadala yalipo na uwezekano wa matatizo wa matatizo au madhara yanayoweza kutokea katika upasuaji au tiba hiyo

NATHIBITISHA KWAMBA NIMESOMEWAA NA KUELEWA VYEMA MAEELZO YAYOPO HAPO JUU NA KWAMBA SEHEMU ZOTE ZILIZOACHWA WAZI AU KAULI ZILIZOHITAJIKA KUJAZWA NAME NIMEJAZWA NA KUWA VIFUNGU VYOTE AMBAVYO HAVIHUSIKI VILIFUTWA KABLA SIJAWEKA /KUTIA SAINI YANGU

Saini ya mgonjwa .....  
Jina la mgonjwa .....  
(mbadala /ndugu atie saini iwapo mgonjwa ni motto au anaugonjwa wa akili/mlemavu)  
saini ya mbadala .....  
Jina la mbadala na uhusiano na mgonjwa.....  
Saini ya shahidi.....  
Jina la shahidi.....  
Tarehe .....mwezi.....mwaka.....

### 1.14.3 FOMU YA KUJAZA KABLA YA KUFANYIWA KIPIMO CHA MRI

Fomu hii hujazwa na mgonjwa au msaidizi wa mgonjwa kabla ya kufanyiwa kipimo chaMRI kwa msaada wa mradiolojia

#### BENJAMIN MKAPA HOSPITAL



P.O Box 11088  
Faks: +255-26-  
+255-26-2963710  
Barua pepe:  
Wavuti: www.bmh.or.tz

Dodoma, Tanzania  
2963711, Simu:  
info@bmh.go.tz

Baadhi ya vitu ambavyo vinaweza kuwa hatari kwa mgonjwa au kuingilia mfumo wa upimaji wa MRI

Tafadhali jaza jibu sahihi na ukisema ndiyo (yes) toa maelezo

Jina la mgonjwa (Patient name: Last name); \_\_\_\_\_ Fist name; \_\_\_\_\_ Hosp No \_\_\_\_\_

YES	NO	Check the following	Angalia na uliza mgonjwa yafuatayo	Comment /Maoni
		Metal fragments	Vipande vya chuma kwenye mwili	
		Prosthesis	Viungo bandia	
		Metal rods in bones	Chuma kwenye mfupa	
		Bone/joint pin, screw, nail wire/plate	Msumari, wayakwenye viungo	
		Artificial limb or	Kiungo cha mwili bandia	

<b>YES</b>	<b>NO</b>	<b>Check the following</b>	<b>Angalia na uliza mgonjwa yafuatayo</b>	<b>Comment /Maoni</b>
		joint		
		Metal or wire mesh implants	Wayu au chuma mwilini	
		Cosmetic surgery	Upasuaji wa urembo	
		Spinal rods	Chuma kwenye mifupa ya mgongo	
		Body piercing(s)	Vyuma vya urembo mwilini, masikioni	
		Hearing aid (remove before scan)	Kifaa cha kusaidia kusikia	
		Cochlear, otologic or ear implant	Kifaa bandia sikioni	
		Denture (remove before scan)	Meno/taya la bandia	
		Wire suture or surgical staples	Mishono ya upasuaji kwa wayu	
		Cardiac pacemaker	Bateri ya moyo	
		Aortic clip	Ringi ya mshipa wa aorta	
		Internal pacing wires	Nyaya kwenye viungo vya ndani	
		Artificial heart valves / prosthesis	Valvu bandia za moyo	
		Wig, toupee, or hair implant	Nyele bandia zenye chuma	
		Shrapnel, bullet	Vipande vya risasi mwilini	
		Pessary or bladder ring	Ringi ya kibofu cha mkojo	
		IUCD or diaphragm	Kifaa cha kuzuia mimba	
		Swan-Ganz catheter	Mrija maalum kwenye	

YES	NO	Check the following	Angalia na uliza mgonjwa yafuatayo	Comment /Maoni
			mshipa	
		Claustrophobia	Uoga wowote wa vitu vikubwa/vilivyofungwa	
		Any history of drug allergies	Kama una aleji ya dawa	

Tafadhali ondoa vitu vyote vyenye asili chuma kabla ya kufanyiwa kipimo cha MRI kama vile funguo, pini za nywele, jewelry, saa, barrette, vibanio vya chuma, kadi za benki,sarafu, kalamu, mkanda, vishikizo vya chuma, visu vya mfukoni, nguo zenye chuma na heleni za masikio. Viziba masiko vinahitajika wakati wa kufanyiwa kipimo

Please remove all metallic objects before the MRI examination including; **keys, hair pins, jewelry, watch, barrettes , safety pins, paperclips, credit cards, coins, pens, belt, metal buttons, pocket knife, clothing with metal in the material.**

Ear plugs are required during the MRI examination

\_\_\_\_\_  
Sahihi ya  
mgonjwa  
Patient signature

\_\_\_\_\_  
Tarehe  
Date

\_\_\_\_\_  
sahihi ya mradiolojia  
Radiographer  
signature

\_\_\_\_\_  
sahihi mtumishi wa MRI  
MRI staff signature

## 1.15 MAWASILIANO

MKURUGENZI MTENDAJI  
HOSPITALI YA BENJAMIN MKAPA  
S.L.P 11088  
DODOMA – TANZANIA  
Simu namba ya simu +255-26-2963710

Barua pepe [info@bmh.or.tz](mailto:info@bmh.or.tz)

Namba ya faksi +255-26-2963711

Tovuti: [www.bmh.or.tz](http://www.bmh.or.tz)