የአርባምንጭ ከተማ አስተዳደር ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት

***የዜጎች ቻርተር***

***2014ዓ/ም***

ማውጫ ገጽ

1. መግቢያ ------------------------------------------------------------------------------------------------------------3
2. የቻርተሩ ዓለማ----------------------------------------------------------------------------------------------------4
3. የተቋሙ ተልዕኮ፣ራዕይ፣ዕሴቶች--------------------------------------------------------------------------------5
4. ስትራቴጂካዊ የትኩረት መስኮችና ግቦች--------------------------------------------------------------------6
5. የጤና ጥ/ጽ/ቤት ስልጣንና ተግባር---------------------------------------------------------------------------8
6. ተገልጋዮች---------------------------------------------------------------------------------------------------------8
7. የተገልግዮች መብት-------------------------------------------------------------------------------------------------8
8. ከተገልጋዮች የሚጠበቁ--------------------------------------------------------------------------------------------8
9. የሚሰጡ አገልግሎቶች አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣የሚሰጥበት ስታንዳር እና ቅድመሁኔታዎች--9
10. ለተገልጋዩ የምንገባው ቃል---------------------------------------------------------------------------------------16
11. አስተያየት የሚሰጥባቸውና ተሳትፎ የሚደረግባቸው ሁኔታዎች-------------------------------------------16
12. የቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት----------------------------------------------------------------------16
13. የክትትልና ግምማ ሥርዓት--------------------------------------------------------------------------------------14
14. የኃላፊ ወይም የባለሙያ ስም የሥራ ኃላፊነት አድራሻ----------------------------------------------------17
15. **መግቢያ፡-**

የአርባምንጭ ከተማ አስተዳደር ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት በአምስት ዋና የሥራ ሂደቶች በሽታ መከላከልና ጤና ማጎልበት፣ ህክምና አገልግሎቶች፣ እናቶችና ህጻናት፣ ዘርፈብዙ ኤች አይ ቪ/ኤድስ ምላሽና መምራት ፣ጤናና ጤና ነክ አገልግሎቶች ግብዓት ጥራት ቁጥጥር ሥራ ሂደቶች እና በአምስት ደጋፊ የሥራ ሂደቶች መድሃኒትና የህክምና መ/መ/አቅ/ሥርጭት፣ የሰው ሀብት አስተዳደር፣የጤና ልማት ዕ/ዝ/ክ/ግ/ኢ/አስ፣ ሥርዓተ-ጾታ እና የሰው ኋይል መረጃና ስታስቲክስና ሥርጭት በመደራጀት በስሩ ሁለት ጤና አጠባበቅ ጣቢያዎችና ወዜ ታሳቢ ጤና ጣቢያ ሲኖሩት የጤና ጣቢያዎች አደረጃጀትም በኬዝ ቲሞች አደረጃጀት የተመላላሽ፣የድንገተኛ ፣የወሊድ ፣የጤና ኤክስቴንሽን አገ/ት ኬዝ ቲሞች አደረጃጀት ተደራጅተው ለከተማው ህብረተሰብ ጤና አገልግሎት በመስጠትና የጤና አገልግሎት ፕሮግራምችን በመምራትና በማስፈጸም አገልግሎት በመስጠት ላይ ያለ ሴክተር ነው፡፡

1. ***የቻርተሩ ዓለማ***

* የተገልጋዮች መረጃ የማግኘት መብት ለማረጋገጥ
* ለተገልጋዮች የተቀላጠፈና ጥራት ያለው አገልግሎት ለመስጠት
* ግልጸኝነትና ተጠያቂነትን በግልጽ ለማመልከት
* ተገልጋዮችን ምን ዓይነት አገልግሎት በምን የጥራት ደረጃ ማግኘት እንደሚገባቸው ለማሳወቅ
* ተገልጋዮች በመንግስታዊ አገልግሎት አሠጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት ጥቆማና ግብዓት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸት
* ተገልጋዮች የሚሰጡ አገልግሎት አሠጣጥ ግዴታዎችን ለማሳወቅ
* በአገልግሎት ሰጪ እና የጤና አገልግሎት ተቀባዩ መሐል የጋራ ስምምነት በመፍጠር የባለቤትነትና የላቀ የአገልግሎት ተጠቃሚነትን ለማስፈን ነው፡፡

**የተቋሙ ስም፡-**

* አርባምንጭ ከተማ አስተዳደር ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት

1. ***የተቋሙ ተልዕኮ***

* ጥራቱን የጠበቀ እና ለሁሉም ፍትሐዊ ተደራሽ የሆነ የጤና ማበልጸግ፣ በሽታ መከላከል፣ የፈውስ ህክምናና የተሃድሶ አጠቃላይ የጤና አገልግሎት በመስጠትና በመቆጣጠር፣ እንዲሁም የመክፈል አቅም የሌላቸውን ነዋሪዎች ታሳቢ ባደረገ መልኩ በማቅረብ የከተማውን ህብረተሰብን ጤናና ደህንነት ወደ ላቀ ደረጃ ማድረስ

***ራዕይ Vision***

- ጤናማ፣ ምርታማና የበለጸገ የከተማው ህብረተሰብ ተፈጥሮ ማየት

***እሴቶችና እምነቶች (Core Values)***

* *የማሕበረሰብ ጥቅሞች ማስቀደም፣*
* *ቅንነት፣*
* *ታማኝነት*
* *ሐቀኝነት፣፣*
* *ግልፅነትና ተጠያቂነት፣*
* *ሕጋዊ በሆነ ስልጣን መጠበቅ፣*

1. **የሴክቱ ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮችና ስትራቴጂያዊ ውጤቶች**

* **ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስክ 1፡የላቀ ጤና አገልግሎት አሰጣጥ**

**ስትራቴጂያዊ ውጤት1፡-** ህብረተሰቡ የራሱን ጤና መንከባከብና ማምረት እንዲችል እንዲሁም ከድንገተኛ የጤና አደጋዎች እንዲጠበቅ የሚያደርግ ፍትሀዊ የሆነ የጤና ማበልፀግ፣ በሽታ መከላከል፣ መሠረታዊ የፈውስ ህክምናና በመልሶ ማቋቋም ላይ ያተኮረ የጤና ስርዓት፡፡

* **ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስክ 2፡-የላቀ የጥራት ማረጋገጫ**

**ስትራቴጂያዊ ውጤት2 ፡-**

* በየድረጃውና በማንኛውመ ግዜ ለሕበረተሰቡ ጥራት ያለው አገልግሎት በመስጠት ከጤና ጎጂዎች መከላከሉን ማረጋገጥ፡፡
* **ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስክ 3፡-የላቀ አመራርና መልካም አስተዳደር**

**ስትራቴጂያዊ ውጤት3 ፡-**

* ተጠያቂነትና ግልጸኝነት ባለቸው የጤና ተቋማት የተገለገለ ህዝብ፡፡ ደህንነታቸውም ይረጋገጣል፡፡ በዘርፉ ውስጥ የውሳኔ አሰጣጥ በመረጃ ላይ የተመሠረተ ይሆናል፡፡ ይህም የጤና ሀብቶች ድልድል ወይም አጠቃቀም ፍትሐዊና ስኬታማ መሆኑንና የተቀናጀና የተናበብስ ስራዎች መስራታቸው ያረጋግጣል፡፡
* **ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስክ 4፡የላቀ የጤና ሥርዓት አቅም መፍጠር**

**ስትራቴጂያዊ ውጤት4፡-**

በስታንዳርዱ መሰረት ግብዓት በተሟላላቸው፣ ዕድሳት በተደረገላቸው፣ በኢንፎርሜሽን ቴክኖሎጂ በተደራጁ፣ ብቃት ባላቸዉና በተነቃቁ ባለሙያዎች የተገለገለ ህብረተሰብ፡፡

1. **የሴክተሩ ስትራቴጂ ግብ**

ግብ1: የጤና ሁኔታን መሻሻል /Improve health status/

ግብ.2: የሕብረተሰብ የጤና ባለቤትነትን ማሻሻል/Improve Community Ownership/

ግብ 3: የበጀት አጠቃቀም ትክክለኛነትና ውጤታማነትን መሻሻል

ግብ 4 : ጥራት ያለው የጤና አገልግሎት ተደራሽነት ማሻሻል

ግብ 5: ጤና ነክ የአደጋ ክስተቶችን የመከላከል ሂደትን ማሻሻል

ግብ 6: የአስተዳደር ሥርዓትን ማሻሻል

ግብ 7 : የቁጥጥር ሥርዓትን ማሻሻል

ግብ 8: የሕክምና የግብዓት አቅርቦትንና አስተዳደር ሥርዓትን ማሻሻል

ግብ 9: የሕብረተሰብ ተሳታፎና ውክልና ማሻሻል

ግብ 10 : የሃብት አሰባሰብ ስርዓትን ማሻሻል/Improve resource mobilization

ግብ 11: የምርምር ውጤቶችንና እና ሌሎች ጤና መረጃዎችን ለውሳኔ ሰጭንት የመጠቀም ልምድን መሻሻል

ግብ 12: የቴክኖሎጅ ውጤቶችን እና አዳዲስ ግኝቶችን የመጠቀም ሂደትን ማበረታታት

ግብ 13፡የሰው ሀብት ልማትና አመራርን ማሻሻል/ Improve development and management of human resource for health/

የግብ መግለጫ /Description:

ግብ14: የጤና መሠረት ልማትን ማሻሻል/ Improve health infrastructure

ግብ15፡የፖሊሲዎችና መመሪያዎች ተግባራዊነት ማጠናከር

1. ***የሴክተሩ ስልጣንና ተግባርና ኃላፊነት***

* ለከተማው ህብረተሰብ የጤና አገልግሎት ተደራሽነትን ያረጋግጣል
* የህክምና መሳሪዎችንና መድኃኒቶች ግብዓት ማሟልት፣ ማቅረብ
* የሰው ኃይል በተቋሙ የማሟላት የመመልመል፣ የማወዳደር፣ የመቅጠርና በዝውውር ተቀብሎ ማሟላት
* የጤናና ጤና ጤና መስክ ግብዓት፣ጥራት መቆጣጠርና የብቃት ማረጋገጫ መስጠት
* የህዝብ ንቅናቄ በመፍጠር የጤና ትምህርት ማስማር፣ንቅናቄ በመፍጠር የጤና ትምህርት ማስተማር፣ግንዛቤ እንዲያገኙ የማድረግ
* የተላላፊ በሽታዎች ቅኝት በማድረግ ቅድመ የመከላከልና የህክምና አገልግሎት የመስጠት
* በቤተሰብ ደረጃ መሰረታዊ የጤና አገልግሎት እንዲዳረስ የማድረግ
* ሕጻናትና እናቶች የበሽታ መከላከያ ክትባት እንዲያገኙ የማድረግና መስጠት
* ሴቶች የቤተሰብ ዕቅድ ዜዴ፣ ቅመወሊድ፣የወሊድ የድህረወሊድ አገልግሎት በነጻ እንዲያገኙ የማድረግ
* ህብረተሰቡ ቲቢ ኤች አይ ቪ/ኤድስ ግንዛቤ እንዲኖር በማድረግ የምርመራና የጸረ-ኤች አይ ቪ እና የቲቢ መድኃኒቶች በነጻ እንዲያገኙ ማድረግ
* የኤች አይ ቪ/ኤድስ ዘርፈ ብዙ ችግሮች ምላሽ መስጠት የማሣተፍ፣ድጋፍና ክብካቤ ማድረግ
* ተላላፊ ያልሆኑ በሽታዎች መከላከል
* የወጣቶች ስነ-ተዋልዶ ጤና አገልግሎት የመስጠት
* የትምህርት ቤቶች የጤና አገልግሎት የመስጠት
* ለነፍሰጡር አጥቢ እናቶችና ህጻናትሥርዓተ-ምግብ ጥናት የማድረግና ተጨማሪ ድጋፍ የማድረግ
* ህብረተሰቡን በማሳተፍ በጤና አገልግሎቱ ህብረተሰቡ የላቀ ተጠቃሚ እንዲሆን በማድረግ ራሱ የጤና ምርት የሚያምት ህብረተሰብ መፍጠር
* በሁሉ ደረጃ የጤና ልማት ሠራዊት አደረጃት ፈጥሮ ተግባሮችን በልማት ሠራዊት አደረጃጀት መፈጸም
* የ1ለ5 ተስስር በመፍጠር ተግባራትን በ1ለ5 በመገምገም መፈጸም
* ሞዴል ቤተሰብ ማፍራትና በአፈጻጸማቸው ግንባር ቀደም የሆኑትን በመለየት ማበረታታት
* ከአር ነጻ ልማት ቡድን፣መንደር ቀበሌ፣ ቤት ውስጥ ወሊድ ነጻ ቀበሌያትን መፍጠር
* ሞዴል ቀበሌያትን መፍጠር
* ጤና ተቋማትን ወደ ከፍተኛ አፈጻጸም ማሻገር
* የመረጃ ጥራት ማስጠበቅ
* የማዐጤመ ተጠቃሚነት ማረጋገጥ
* ወቅቱን የጠበቀ ዕቅድ፣ክንውን መገምገም
* ወቅታዊ የአፈጻጸም ምዘና በፈጻሚ፣በሥራ ሂደትና በተቋም ደረጃ በመመዘን ደረጃ መስጠት

1. **ተገልጋዮች**

* የከተማውና ሌሎች ህብረተሰብ ክፍሎች(ዜጎች)
* የመንግስታዊ ተቋማት
* መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶችና ተቋማት
* ትምህርት ቤቶች
* ሲቪክ ማህበራት

1. **የተገልጋዮች መብት**

* ተገልጋዮች በሃይማኖት፣በጾታ፣በፖለቲካ፣በቋንቋና በመሳሰሉ ጉዳዮች ልዩነት ሳይደረግ የህክምና አገልግሎት ማግኘት
* ቅሬታ ማቅረብና ምላሽ የማግኘት
* ህጻናት የበሽታ መከላከያ ክትባት የማግኘት
* ሴቶች የመረጡትን፣የቤተሰብ ዕቅድ ዜዴ የመምረጥና የመጠቀም
* ዜጎች የኤች አይ ቪ/ኤድስ ግንዛቤ፣ምክርና ምርመራ አገልግሎት የማግኘት
* መረጃ ጠይቆ የማግኘት

1. **ከተገልጋዮች የሚጠበቁ ግዴታዎች**

* የተቋሙን የአሰራር ህግ ማክበር
* አገልግሎት ለማግኘት ብቁ የተገልጋይ መስፈርት አሟልቶ መገኘት
* ግልጽና እውነተኛ መረጃዎችን መስጠት
* በባለቤትነት ስሜት መቅረብ
* ለተሰጠው አገልግሎት አስተያየት የመስጠት
* ሂሳብ ለሚያስከፍሉ አገልግሎት ሂሳብ የመክፈል
* የተሰጡ መረጃዎዎችን የመጠበቅ
* በሴክተሩ አገልግሎት አሰጣጥ ተደራሽነት የመሳተፍ
* ተቋሙን በባለቤትነት የመጠበቅና የመቆጣጠር
* በተቋሙ አገልግሎት የማሻሻል ገንቢ ሃሳብ የማቅረብ ለአገልግሎቱ መሻሻል የጋራ ጥራትና ተሳትፎ ማድረግ
* የሚጠበቅባቸውን ግዴታዎችን በወቅቱ ማጠናቀቅ

1. **የሚሠጡ አገልግሎቶች፣ የሚሠጥበት ሁኔታ፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ አገልገሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ፣ ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ-ሁኔታዎች**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *ተ.ቁ* | *የሚሠጡ አገልግሎቶች* | *የሚሠጥበት ሁኔታ* | *አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ* | *አገልገሎቱ የሚሰጥበት ስታንዳርድ* | | *ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ-ሁኔታዎች* |
| ***ጥራት*** | ***ጊዜ*** |
| *1* | *የሥራ ሂደቱ ጉዳዮችን የመምራትና ምላሽ አገ/መስጠት* | * *በማቀድ፣በመከታተል* * *ግብረ መልስ በመስጠትና ሪፖርት በማድረግ* * *ደንብና መመሪያ በማውረድና በማስፈፀም* | *በሥራ ሂደቱ* | *100%* | *በጊዜና በወቅት/በተቀመጠለት ጊዜ* | *የተገልጋይ ብቁ መስፈርት ማሟላት* |
| *2* | *የእናቶች ጤናን ማሻሻል /የቤተሰብ ጤና ክብካቤ ኘሮግራም*  *አዲስና ተደጋጋሚ የቤ/ምጣ/አገ/ሎት*   * *የረጅም ጊዜ የወሊድ መቆጣጠሪያ ዘዴን ሽፋን ከፍ ማድረግ* * *የአጭር ጊዜ የወሊድ መቶ አገልግሎት መስጠት* * *የቅድመ-ወሊድ ክትትል አገልግሎት አንድ ጊዜ የሚያገኙ* * *የቅድመወሊድ ክትትል አገ/አራት ጊዜ የሚያገኙ እናቶች* * *የወሊድ አግልግሎት* * *ድህረ ወሊድ አገልግሎት* | * *በክንድ ሥር የሚቀበር* * *በማህፀን ውስጥ የሚመጥ /ሉኘ/* * *በአፍ የሚዋጡ እንክብሎች /ፒልስ/* * *በታፋ ላይ በጡንቻ ውስጥ በየ3 ወሩ በመርፌ መስጠት* * *በጤና ጣቢያ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ምርመራ ማድረግ* * *እናቶች በጤና ጣቢያ እንዲወልዱ ማድረግ* * *በጤና ጣቢያና ቤት ለቤት በሚደረግ ጉብኝት* | * *በጤና ጣቢያ* * *በጤና ጣቢያ* * *በጤና ጣቢያ* * *በጤና ጣቢያ* * *በጤና ጣቢያና ቤት ለቤት* | *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%*  *100%* | *2 ሰዓት*  *2 ሰዓት*  *1 ሰዓት*  *2 ሰዓት*  *2 ሰዓት*  *1 ሰዓት* | * *እናቶች ወደ ጤና ድርጅቱ ሲመጡ የካርድ ቁጥር ማውጫ መረጃቸውን ይዞ መውጣት* |
| *3* | * *የጨቅላዎችና ሕፃናትን ጤና ማሻሻል* * *የBCG ክትባት ከ1 ዓመት በታች ላሉ ህፃናት መሥጠት* * *Penta 1,2,3 ክትባት ከ1 ዓመት በታች ላሉ ህፃናት መሥጠት* * *PCV 1,2,3 ክትባት ከ1 ዓመት በታች ላሉ* * *Rota 1,2 ክትባት ከ1 ዓመት በታች ላሉ ህፃናት መስጠት* * *የኩፍኝ ክትባት መሥጠት* * *ሁሉንም ክትባት ዓይነት አጠናቀው የወለዱ ሕፃናት* * *እናቶች የመንጋጋ ቆልፍ በሽታን ለመከላከል የሚያስችል TT ክትባት እንዲወስዱ ማድረግ* | * *በመርፌ በግራ የላይኛው ክንድ ቆዳ ሥር /10/ መሥጠት* * *በመርፌ በታፋ ጡንቻ ሥር መከተብ /በ4 ሣምንት ልዩነት ለ3 ጊዜ/* * *ዕድሜያቸው 6 ሣምንት ለሞላቸው ህፃናት የመጀመሪያው ዶዝ እንዲሁም 2ኛውን የመጀመሪያውን በወሰዱ በወሩ በአፍ ውስጥ በሚሰጥ ጠብታ/በፈሳሽ መልክ/ መሥጠት* * *9 ወር ሊሞላቸው ህፃናት በቀኝ ክንድ ቆዳ ሥር /Sub-cutanous/ በመርፌ መከተብ /መስጠት/* * *በመርፌ፣ በአፍ ውስጥ በፈሣሽ መልክ* * *በታፋ ጡንቻ ውስጥ ለመርፌ መስጠት* | * *በጤና ጣቢያ* * *በቀበሌ ጤና ማበልፀጊያ ማዕከል* * *በተመረጡ ውሎ ገብ ጣቢያዎች* | *100%* | *2 ሰዓት*  *2 ሰዓት*  *2 ሰዓት* | * *ጨቅላዎች/ ሕፃናት ከ0-1 ዓመት ላሉ ክትባቱን በተቀመጠው የጊዜ ሰልዳ መሠረት ወላጆች እንዲያስከትቡ ማድረግ* * *በአገልግሎት ሲመጣ አስፈላጊ የሆኑ መረጃዎችን ይዞ መምጣት /የክትባት ካርድ፣የአገልግሎት ካርድ* * *እናቶች ወደ ጤና ድርጅት/ጤና ማበለፀጊያ ማዕከል/ ስመጡ የክትባት ካርድ በመያዝ መምጣት* * *በተቀመጠው የክትባት ስትንዳርድ /የቀጠሮ ኘሮግራም ሲያቋርጡ ህፃናትን ማስከተብ ክትባቱን ማስጨረሰና የምስክር ወረቀት ማግኘት* |
| *4* | *የሥነ-ምግብ አገልግሎት ማሻሻል /CHD/* | * *በዓመት ሁለት ጊዜ ቫይታሚን ኤ እድሜያቸው ከ6 ወር እስከ 5 ዓመት ለሆናቸው መስጠት* * *የምግብ እጥረት ልየታ ለነፍሰጡርና አጥቢ እናቶች ማካሄድ* * *የምግብ እጥረት ልየታ ለነፍሰጡርና አጥቢ እናቶች ማካሄድ* | *ቤት ለቤት በመሄድ*  *በጤና ማበልፀጊያ ማዕከል ቤት ለብት በመሄድ*  *በጤና ማበልፀጊያ ማዕከል ቤት ለብት በመሄድ* |  |  | * *ኘሮግራሙ በሚካሄድበት ዕለት የአገልግሎቱ ተጠቃሚዎች ህፃናት/እናቶች በመኖሪያ ቤታቸው በመገኘት የአገልግቱ ተጠቃሚ መሆን* |
| *5* | *የሐይጅንና የአከባቢ ጤና አገልግሎት ማሻሻል* | * *የመፀዳጃ ቤት በሁሉም አባወራ/እማወራ ማዘጋጀት* * *ከመፀዳጃ ቤት መልስ የእጅ መታጠቢያ ማዘጋጀት* * *የደረቅና ፍሣሽ ቆሻሻ ማስወገጃ ጉድጓድ ማዘጋጀት* * *በወባ መከላከል የአካበቢ ቁጥጥር ተሣትፎ ማድረግ* * *በኬሚካል የተነከረ የወባ መከላከያ አጐበር በሁሉም አባወራዎች/እማወራ ማዳረስ* | * *በሁሉም አባወራ/እማወራ መኖሪያ ቤት* * *በሁሉም አባወራ/እማወራ መኖሪያ ቤት* * *በሁሉም አባወራ/እማወራ መኖሪያ ቤት* * *በብሎክ/መንደር ለወባ ትንኝ መራቢያ በሆኑ ቦታዎች* * *ቤት ለቤት ጉብኝት በማድረግ* |  |  | * *ሁለቱ ሣምንት* |
| *6* | *የግብአት አቅርቦት ማመቻቸትና ማሠራጨት* | * *ከዞን ጤና መምሪያ* * *የኘሮግራም መድሐኒቶችንና የህክመና መሣሪያዎችን በማምጣት* | *ጤና ተቋማት* |  | *በየ2 ወሩ* | *የRRF መጠይቅ ማቅረብ* |
| *7* | *የተመላላሽ ህክምና አገ/መስጠት* | * *ምርመራ አገ/በማድረግ* | *ጤና ተቋማት* |  | *ከ10-15 ደቂቃ* | * *ካርድ ማውጣት* * *ወረፋ መያዝ* * *ገንዘብ መክፈል* |
| *8* | *የድንገተኛ ህክምና አገ/መስጠት* | * *ምርመራና ህክምና የመስጠት* | *በድንገተኛ ኬዝ ቲም* |  | *ከ10-15 ደቂቃ* | *ቀጥታ ወደ ድንገተኛ ክፍል መሄድ* |
| *9* | *የወሊድ አገ/መስጠት* | * *አገ/በመስጠት* | *ወሊድ ኬዝ ቲም* |  | *ከ30-45 ደቂቃ* | *የቅድመ ክትትል* |
| *10* | *የተሃድሶ ህክምና አገ/መስጠት* | * *በማማከር ሙያዊ ድጋፍ በማድረግ* | *በጤና ተቋማት* |  |  | *ካርድ መያዝ* |
| *11* | *የላቮራቶሪ ምርመራ አገ/መስጠት* | * *ናሙና በመውሰድ መመርመር* | *በላቦራቶሪ* | *100%* | *ከ1-2 ሰዓት* | *ናሙና መስጠትና ሂሳብ መክፈል* |
| *12* | *አድቮኬሲ እና ሞብላይዜሽን* | * *ትምህርት ሰጪ በራሪ ወረቀቶች በገለፃ ትምህርት በመስጠትና በድራማ በማዘጋጀት* | *በጤና ተቋማትና በቀበሌ ጤና ልማት ቡድን* | *100%* | *ከ30 ደቂቃ እስከ 1 ሰዓት ውስጥ* | *ማንበብ፣ማዳመጥ መተግበር* |
| *13* | *የአቅም ግንባታ ሥራዎች* | * *በሥራ ላይ ሥልጠና በአጫጭር ሥልጠናዎች* | *በጤና ተቋማት በተለያዩ ሥልጠና ቦታ* | *100%* | *በሥራ ላይ የሥልጠና ቆይታ ጊዜ* | *ሰዓትን አክብሮ መገኘት መከታተል መፈፀም* |
| *14* | *የኤች.አይ.ቪ የደም ምርመራ አገልግሎት* | * *የደም ናሙና በመውሰድ* | *በጤና ተቋምና ለዚሁ በተዘጋጀ ቦታ* | *100%* | *30 ደቂቃ ጊዜ ውስጥ* | *ናሙና መስጠት* |
| *15* | *HIV በደማቸው ለተገኘባቸው የቅድመ HIV መድሐኒት የመስጠት* | * *መድሐኒት በመስጠትና አወሳዱን በመንገር* | *በጤና ተቋም* | *100%* | *በ2 ሰዓት ጊዜ ውስጥ* | *ተራ መጠበቅ፣ትዕዛዝ ማክበር በተገቢው መውሰድ* |
| *16* | *HIV በደማቸው ለተገኘባቸው የፀረ HIV መድሐኒት የመስጠት* | * *መድሐኒት በመስጠትና ስለአወሳሰዱ መንገር መከታተል* | *በጤና ተቋም* | *100%* | *በ2 ሰዓት ጊዜ ውስጥ* | *ተራ መጠበቅ፣ትዕዛዝ ማክበር በተገቢው መውሰድ* |
| *17* | *የቲቢ ምርመራ አገ/መስጠት* | * *የአክታ ምርመራ በማድረግ* | *በጤና ተቋም* | *100%* | *በ4 ሰዓት ጊዜ ውስጥ* | *አክታ መስጠት መታዘዝ* |
| *18* | *የቲቢ በሽታ ህክምና አገ/መስጠት* | * *መድሐኒት በመስጠት* | *በጤና ተቋም* | *100%* | *በ2 ሰዓት ጊዜ* | *መድሐኒት አወሳሰድ ትዕዛዝ ማክበር* |
| *19* | *HIV ከእናት ወደ ጽንስ እንዳይተላለፍ የመከካል ህክ/አገ/መስጠት* | * *ምርመራ በማድረግ* | *በጤና ተቋም* | *100%* | *ከ2-4 ሰዓት ጊዜ ውስጥ* | *ካርድ ማውጣት መጠበቅ መጠንቀቅ መጠቀም* |
| *20* | *ያልተፈለገ ጽንስ በቤተሰብ ሕግ መሠረት የማቋረጥ አገ/መስጠት* | * *መድሐኒት፣ መርፌ* * *ጽንስን በመጥረግ* | * *በጤና ተቋም* | *100%* | *ከ2-4 ሰዓት ውስጥ* | *ሕጉን ማክበር እርግጠኛ መሆን መፈረም* |
| *21* | *የጨቅላ ሕፃናት ህክምና አገ/መስጠት* | * *በወሊድ ጊዜ የሚደረግ ክብካቤ በማድረግ* | *በወሊድ ኬዝ*  *በህፃናት ክፍል* |  | *ከ2-4 ሰዓት ውስጥ* | *ወሊድን በጤና ተቋም መገልገል* |
| *22* | *በ3ኛ ወገን ክፍያ የሚፈፀም የዱቤ ህክመና ለደሀ ደሀ ለሆኑ ወገኖች መስጠት* | * *ምልመላ ማካሄድ የውል ስምምነት በመግባት* | *በጤና ጣቢያዎች* | *100%* | *ከ2-4 ሰዓት ውስጥ* | * *የነፃ ህክምና ካርድ መያዝ* |
| *23* | *የላቮራቶሪ የቲቢና ወባ በሽታ ምርመራ ውጤት በውጫዊ ጥራት ቁጥጥር ሥራ አገ/መስጠት* | * *የተመረመሩ እስላይዶች ምርመራ በሌላ ወገን እንዲታይ በማድረግ* | *በሪጅናል ላቮራቶሪ* | *100%* | *4 ሰዓትና ከዚያ በላይ* | * *የምርመራ ውጤት ስላይዶችን በተገቢው ማስቀመጥ* |
| *24* | *ድጋፍና፣ ክትትል አና የማማከር* | *የተቀናጀ ድጋፍና ክትትል በየወሩና በሩብ ዓመት በማድረግ* | * *በጤና ጣቢያዎችና በቀበሌ፣በልማት ቡድን* | *100%* | *ከ1-2 ቀናት ውስጥ* | * *መረጃን በአግባቡ የማደራጀት* * *ቀጠሮ ማክበር* |
| *25* | *የሥነ-ምግብ ክትትል ማድረግ* | *ክስደት ክንድ ቁመት በመለካት በትዕዛዝ ምግብ በማዘዝ* | * *በጤና ተቋማት* | *100%* |  | * *ትዕዛዝ ማክበር በአግባቡ መጠቀም* |
| *26* | *የትራኮማ ህክምና* | * *ምርመራ በማድረግ መድሐኒት መስጠት የዓይን ቆብ ቀዶ ጥገና በማድረግ* | * *በጤና ተቋማት* | *100%* | *ከ1-4 ሰዓት ውስጥ* | * *ወደ ጤና ጣቢያ መምጣት፣ካርድ ማውጣት ተራ መጠበቅና አገልግሎት የማግኘት* |
| *27* | *ለመ/ክሊኒኮች አዲስ የሙያ ፈቃድ መስጠት* | * *ቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔ* * *በእስታንዳርዱ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | *2ቀን 9 ሰዓት 40 ደቃቂ* | * *ጥያቄ ማቅረብ* * *መረጃ ማሟላት* * *የቤቱን ቅድመ ሁኔታ* * *የሰው ኃይል ማሟላት* * *ማቴሪያል ማሟላት* |
| *28* | *ለጤና ነክ ተቋማት አዲስ ፈቃድ መስጠት* | * *በቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔታ* * *ውል በመግባት* * *በስታንዳርድ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | *4ቀን* | * *ጥያቄ ማቅረብ* * *መረጃ መሟላት* * *የድርጅቱን ቅድመ-ሁኔታ ማሟላት* * *የሰው ሐይል ማሟላት* |
| *29* | *ለጤናና ጤና ድርጅቶች አዲስ የብቅት ማረጋገጫ ሰርተፊኬት መስጠት* | * *በቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔታ* * *ውል በመግባት*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | *4ቀን* | * *ጥያቄ ማቅረብ* * *መረጃ ማሟላት* * *የድርጅቱን ቅ/ሁኔታ ማሟላት* * *ውል መግባት* |
| *30* | *ቁጥጥር ለተደረገላቸው ጤና ተቋማት የሙያ ፈቃድ እድሳት ማድረግ* | * *በቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔታ* * *ውል በመግባት*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | * *በአመት 1 ጊዜ* * *2ቀን9ሰዓት40ደቂቃ* | * *ጥያቄ ማቅረብ* * *መረጃ ማሟላት* * *የድርጅቱን ቅድመ ሁኔታ ማሟላት* * *ውል መግባት* |
| *31* | *ቁጥጥር ለተደረገላቸው ጤና ነክ ፈቃድ ማደብ ተቋማት* | * *በመግባት*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | *በአመት 1ጊዜ*  *2ቀን 9ሰዓት 40ደቂቃ* | * *ጥያቄ ማቅረብ* * *መረጃ ማሟላት* * *የድርጅቱን ቅድመ ሁኔታ ማሟላት* * *ውል መግባት* |
| *32* | *ቁጥጥር ስታደግባቸው ጤናና ጤና ነክ ድርጅቶች ፈቃድ ማደስ* | * *በመግባት*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | *በአመት 1 ጌዜ 4 ቀን* | * *ጥያቄ ማቅረብ* * *መረጃ ማሟላት* * *የድርጅቱን ቅድመ ሁኔታ ማሟላት* |
| *33* | *የባህል መድሐኒት አዋቂዎችን መመዝገብ መቆጣጠር* | *በስታንዳርድ መሠረት* |  | *60* | *2ቀን9ሰዓት ከ40 ደቂቃ* | * *ጥያቄ ማቅረብ* * *መረጃ ማሟላት* * *የድርጅቱን ቅድመ ሁኔታ ማሟላት* |
| *34* | *ጤና ጣቢያ ጥራት ቁጥጥር* | * *በቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔታ* * *በጥቆማ*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | *4 ቀን ከ6 ሰዓት 45 ደቂቃ* | * *ቅድመ ዝግጅት ማድረግ* * *በስታንዳርዱ መሠረት አገ/መስጠት* * *መረጃ መስጠት* |
| *35* | *መለስተኛ ክሊኒኮችን ጥራት ቁጥጥር ማድረግ* | * *በቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔታ* * *በጥቆማ*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በጤናና ጤና አገ/ቁ/ስ/ሂደት* | *100* | *5ሰዓት ከ45 ደቂቃ* | * *ቅድመ ሁኔታዎችን ማዘጋጅት* * *ለቁጥጥር ፈቃደኛ መሆን* * *በውሉ መሠረት አገልግሎት መስጠት* * *ከሙያ በላይ አገልግሎት ያለመስጠት* * *የሚያስፈልገውን መረጃ መስጠት* |
| *36* | *መድሐኒት መደብሮች ቁጥጥር ማድረግ* | * *በቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔታ* * *በጥቆማ*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በአካል*  *በጤናና ጤና ነክ/አገ/ግ/ቁ/ሥ/ሂደት* | *100* | *2 ቀን 4 ሰዓት* | * *-ቅድመ ሁኔታዎችን ማዘጋጅት* * *ለቁጥጥር ፈቃደኛ መሆን* * *መረጃ* |
| *37* | *የላቮራቶሪ ማዕከላትን ቁጥጥር ማድረግ* | * *በቼክ ሊስት በተደገፈ ሁኔታ* * *በጥቆማ*   *በስታንዳርድ መሠረት* | *በአካል*  *በጤናና ጤ/ነ/አገ/ጥ/ቁ/ሥ/ሂደት* | *100* | *1 ቀን 2 ሰዓት ከ30 ደቂቃ* | * *መረጃ የመስጠት/ማጋለጥ/* * *በስልክ የማሣወቅ* * *የመተባበር* |
| *38* | *ህገ-ወጥ የመድሐኒት ዝውውር ክትትልና ቁጥጥር* | * *በጥቆማ* * *በአካል* * *በስልክ* | *በአካል* | *25* | *3 ቀን 1 ሰዓት* | * *መረጃ መያዝ* * *ለቁጥጥር ፈቃደኛ መሆን* * *ተገቢውን ምላሽ መስጠት* * *በስታንዳርድ መሠረት አገልግሎቱን መስጠት* |
| *39* | *የጤና ነክ ተቋማት ቁጥጥር* | * *በአካል* * *በመረጃ* * *በስልክ* | *በአካል* | *100* | *3 ቀን 6 ሰዓት 30 ደቂቃ* | * *በቁጥጥር ፈቃደኛ መሆን* * *በተገቢውን ምላሽ መስጠት* * *አገልግሎቱን ጥራት መጠበቅ* * *በስታንዳርዱ መሠረት አገልግሎት መስጠት* |
| *40* | *የኮንዶም ስርጭት* | *በከተማው ውስጥ በሚገኙ ሆትሎችና የተለያዩ ቦታዎች በማስቀመጥ* | *በየአድራሻቸው* | *100* | *እንደአስፈላጊነቱ* | * *ቀድሞ የተሰራጩተነ ኮንዶሞች ማለቃቸውን ማሳወቅ* |
| *41* | *የሕዝብ ንቅናቄ* | *በአለም አቀፍ ኤድስ ቀን በሴክተር መ/ቤቶች በኮምፍራንስ* | *በሕዝብ ስብሰባቦታ፣በአደባባይ እና በስብሰባ አዳራሽ --- ወዘተ* | *100* | *12* | * *በንቅናቄው ላይ መሳተፍ* * *ስለተደራሽነቱና ጥራቱ አስተያየት ጥቆማ መስጠት* |
| *42* | *የማሕበረሰብ ውይይት ማድረግ* | *በቀበሌ ደረጃ ህ/ሰቡን በማሰባሰብ* | *በቀበሌ ጽ/ቤቶች 1ለ5 ሴቶች ልማት ቡድን* | *100* | *24* | * *በውይይቱ መሳተፍ* * *ስለተደራሽነቱና ጥራቱ አስተያየትመስጠት* |
| *43* | *በየሴክተሮች ሜይንስትሪሚንግ ተግባራትን ክትትል* | *በቼክ ሊስት ድጋፋዊ ክትትል በማድረግ* | *በሴክተር ጽ/ቤቶች* | *100* | *12* | * *በሜይንስትሪሚንግ ውየየት መሳተፍ* * *የ2% በጀት መመደብ* * *0.5% መዋጮ መክፈል* * *ስለአገልግሎቱ መረጃ ማግኘት* |
| *44* | *ድጋፍና ክብካቤ ለወላጅ አልባ እና አረጋዊያን ተግባራትን መስጠት* | *ቀበሌ ወላጅ አልባና የአረጋዊያንመረጃ በደረሰን መሠረት* | *በቀይ መስቀል በዓለም ምግብ ኘሮግራም* | *100* | *እንደአስፈላጊነቱ* | * *ለአገልግሎቱ ተጠቃሚት ብቁ መረጃ ማምጣት የተሰጠን ድጋፍ ዓላማ ማዋል* |
| *45* | *የዘርፈ ብዙ ኤች.አይ.ቪ/ኤድስ ምላሽ ፖርትነር ሺኘ ተቀናጅቶ መስራት* | *ከአጋሮች ጋር በመተባበር* | *በየአጋር ጽ/ቤቶች* | *100* | *እንደአስፈላጊነቱ* | * *እቅዳቸውን ፣ክንውናቸውንና አሠራር ለመንግሥት ግልጽ ማድረግ ሪፖርት ማቅረብ* |
| *46* | *የፀረ ኤች.አይ.ቪ ትምህርት መረጃና የባህሪይ ለውጥ ስርፀት ተግባራትን* | *በአደባባይ፣በኮንፈረንስ፣በውይይት፣ብሮሸር በማሰራጨትና ሥልጠና በመስጠት* | *በሥልጠናዎች ቦታ በሴ/መ/ቤቶች እና በሕዝብ መድረክ* | *100* | *12* | * *በውይይቶችና ሥልጠናዎች መሳተፍ* * *በአገልግሎት ጥራት ላይ አስተያየት መስጠት* |
| *47* | *ለኤች.አይ.ቪ/ኤድስ ተጋላጭ ለሆኑ የሕብረተሰብ ክፍሎች በጐ መልዕክተኞችን የማስፋፋት ተግባር መስጠት* | *ከየበሌያት ምልመላ በማድረግ ግንዛቤ ወይም ሥልጠና በመስጠት ወደ ሥራ በማሰማራት* | *በየቀበሌዎች* | *100* | *4* | * *በጐ ፈቃደኝነት* * *የሚሰጠውን ሥልጠና በአግባቡ ተከታትሎ ወደ ሥራ መሰማራት* |
| *48* | *በኤች.አይ.ቪ/ኤድስ መከላከልና መቆጣጠር ላይ የትምህርት መረጃ መሣሪያዎችን ማቅረብ* | *ብሮሸር በማዘጋጀት ለክበባት፣ለተቋማት እና ለሴ/መ/ቤቶች በማሰራጨት* | *በክበባት በተቋማትና በሴ/መ/ቤቶች በየአድራሻቸው* | *100* | *4* | * *የተዘጋጀ የት/ት መረጃ መሣሪያዎችን መከታተል አስተያየትና ጥቆማ ማድረስ* |
| *49* | *ድጋፋዊ ክትትል ማድረግ* | *ቼክ ሊስት በማዘጋጀት ድጋፋዊ ክትትል በማድረግ* | *በየሴክተሮችና በየተቋማት* | *100* | *12* | * *ድጋፋዊ ክትትለ ከሚያደርገው ባለሙያ ጋር ተባብሮ መስራት* * *የተሠጡ ግብረ-መልሶችን ተቀብሎ ተግባራዊ ማድረግ* |

1. **ለተገልጋዮች የሚንገባው ቃል**

* ለዜጎች /ለተገልጋዮች ምንም ዓይነት ልዩነት ሳይኖር የሚሰጡ አገልግሎቶችን ያለ አድሎ እንሰጣለን፣
* የተገልጋይ አገልግሎት የማግኘት መብቶችን ጠብቀን አገልግሎት እንሰጣለን
* በጥሩ ሥነ-ምግባር በተላበሰ በአገልጋይነት ስሜት በተመደብነበት አገልግሎት እንሰጣለን
* ለአገልግሎት አሰጣጥ በተቀመጠው ስታንዳርድ አገልግሎቶችን እንሰጣለን
* ለህጻናት ለነፍሰጡር እናቶች ከሌሎች በተለየ መስኮች አገልግሎት ቶሎ እንዲያገኙ ማድረግ
* አገልግሎት አሰጣጡ እንደየህመሙ ሁኔታ እየተለየ በተመጠው ስታንዳርድ ተራውን ጠብቆ አገልግሎቱን እንዲያገኙ እናደርጋለን
* የአገልግሎት አሰጣጥ ሰዓት ጊዜ ሳይቆራረጥ እንሰጣለን
* በአገልግሎት መስጫ አከባቢዎችን ለተገልጋይ ምቹ ማራኪ ለማድረግ እንጥራለን
* የተሻለ ጥራት ያለው አገልግሎት እናቀርባለን

1. **አስተያየት የሚሰጥባቸውና ተሳትፎ የሚያደረግባቸው ሁኔታዎች፣**

* በጤና አገልግሎት ተደራሽነት በአገልግሎትቱ አሰጣጥ በሰራተኛውና በባለሙያው ስነምግባር የጤና ተቋማት አደረጃጀትና የሰው ሀብትና በጀት በተመለከተ በሴክተሩ በሚዘጋጁ የህዝብ ንቅናቄ መድረኮችና በጤና ተቋማት በሚደረገው ሕዝብ ውይይት ጊዜ እና እያንዳንዱ ዜጋ በተሰጠው አገልግሎት ዙሪያ መሻሻል ባለበት ተጠናክሮ መቀጠል ያለበትንና ገንቢ ሃሳቦችን በባለቤትነት መስጠት ይጠበቃል፡፡በሌላም የአገልግሎቱን ተደራሽነት በቤጸሸብ ደረጃ ለማድረሽ ህበረተሰቡ የሚሳተፍበትና የበኩሉነረ የሃሳብ የጉልበትነሰ የገንዘብ ድጋፍ የሚያደርግበት እና በባለቤትነት ተቋሙን የሚደግፍበትና ድርሻውን የሚወጣበት ይሆናል፡፡

1. **ቅሬታ አቀራረብ እና አፈታት ሥርዓት**

* በሴክተሩ አገልግሎት አሰጣጥ ዙሪያ ተገልጋዩ ስለአገልግሎቱ አስተያየት የሚሰጥበት ሥርዓት የተዘረጋ ሲሆን ቅሬታ ያለበት ተገልጋይ ቅሬታውን በተመለከተ አገልግሎቱን የተቀበለበት ሥራ ሂደት የቅሬታ ማቅረቢያ ፎርም በመሙላት ቅሬታውን የሚገልጽበትና ቅሬታም በየደረጃው ታይቶ የሚፈታበት በዚሁ ያልረካ ተገልጋይ በየደረጃው ለሚገኝ ኃላፊ በማቅረብ ቅሬታው የሚታይበትና የሚፈታበት አግባብ ያለው ሆኖ ተገልጋይ ከግብ ስምምነቱ አንጻር እንግልት ደርሶበት ከሆነ በውል ስምምነቱ አግባብ የሚካስበት ይሆናል፡፡

1. **የክትትልና ግምገማ ሥርዓት**

* ሴክተሩ ለመተግበር ከገባው ውል ስምምነት መሰረት ተግባሮችን ስለማከናወኑ በየደረጃው በተፈጠረው አደረጃጀት አፈጻጸሙን በመገምገምና ፕሮግራምድ በሆነ በተቀናጀ ድጋፋዊ ክትትል በማድረግ በየጊዜው የመመሰመሰርና ጉድለቶችን በመለየት በ1ለ5 አደረጃጀት የመፍታት እና የማጠናከርና ግብረመልስ የሚሰጥት አግባብ ይፈጸማል፡፡