

## Kuridhika na Utoaji Huduma



### Ufafanuzi

Ingawa kuna hatari kwa wanaotoa huduma za usaidizi, pia kuna thawabu na manufaa yanayotokana na kazi hii. Kuridhika na utoaji huduma ni athari nzuri ya tabia ya kusaidia wengine. Kuridhika na utoaji huduma ni raha unayopata kutokana na kusaidia wengine, hisia nzuri tulizo nazo kuhusu wenzetu na raha inayotokana na uwezo wa kusaidia wengine na kuchangia<sup>3</sup>. Hali ya kuridhika na utoaji huduma hutokea unapotambua lengo na motisha ya kazi yako. Hali ya kuridhika na utoaji huduma ni kinyume cha moja kwa moja cha hali ya kutoridhika na utoaji huduma na inaweza kukulinda dhidi ya kuathiriwa na hali ya uchovu na kupata na msongo wa mawazo kutokana na dhiki isiyo ya moja kwa moja<sup>2</sup>.

Kuridhika na utoaji huduma ni raha unayopata kutokana na kusaidia wengine, hisia nzuri tulizo nazo kuhusu wenzetu na raha inayotokana na uwezo wa kusaidia wengine na kuchangia<sup>3</sup>



### Dalili

Kiashirio cha hali ya kuridhika na utoaji huduma ni hisia ya raha na kukamilika ambayo watoa huduma za afya hupata kutokana na kazi yao. Hisia zinazohusishwa na hali ya kuridhika na utoaji huduma zinajumuisha kuhisi kukamilika, kunufaika, mafanikio, furaha, ustawi, kuvutiwa, nguvu, shukrani na matumaini.



### Mfano wa Hali

Fatimah ni muuguzi wa umri wa miaka 50 anayefanya kazi katika idara ya matibabu ya uvimbe. Karibu miaka 15 iliyopita, Fatimah alipitia kipindi cha kuhisi kuchoka, ukosefu wa motisha na kutatizika kutambua motisha ya kazi yake. Kwa wakati huo, alikuwa anafanya kazi kwa masaa mengi, akiwa na kazi nyingi za kushughulikia wagonjwa na hakuhi kusaidiwa na wenzake na msimamizi wake. Alihisi kuwa na motisha ya kiwango cha chini, aliudhika mara kwa mara na watoto na mumewe na ilikuwa vigumu kwake kupata raha katika shughuli za kujivinjari alizokuwa anafurahia. Kwa msaada wa mshauri wa masuala ya afya ya akili na kushiriki katika shughuli za ushauri, Fatimah alitambua kuwa alikuwa anahisi uchovu na dalili za kutoridhika na utoaji huduma. Baada ya kutambua hivyo, Fatimah alianza kufanya mabadiliko polepole katika maisha yake. Alianza kwa kuhakikisha kuwa anapata usingizi bora na wa kutosha, kuboresha lishe yake ili kula vyakula vya afya na kushiriki katika shughuli za kufanya mazoezi ya wastani ya mwili. Alimaanisha katika kupanga shughuli na watoto wake ambazo yeye na watoto wangepurahia na yeye na mumewe walihakikisha kuwa wanapanga muda wa kuwa pamoja. Fatimah pia alianza kutafuta kazi na kupata kazi ya uuguzi katika kituo cha afya kilichokuwa na wafanyakazi wa kutosha, kilikuwa na saa zinazofaa za kufanya kazi na vipindi vya kupumzika vilivyoratibiwa na uhusiano mzuri na wenye ushirikiano kati ya wafanyakazi. Alihisi kusaidiwa na msimamizi wake mpya ambaye aliwekwa ili kumshauri Fatimah na kumpa furasa za kuendelea kukuza taaluma yake. Baada ya muda, dalili za kimwili na kihisia za Fatimah zilibadilika. Alianza kufurahia kazi yake tena na kuhisi hasa kuridhishwa na kukamilishwa na kazi yake ya kuhudumia wagonjwa.







### Vigezo vinavyoboresha hali ya Kuridhika na Utoaji Huduma

Utafiti unaonyesha kuwa vipengele vifuatavyo vina athari kwa kiwango cha mtu cha kuridhika na utoaji huduma: kupata ushauri wa kitaalamu, mahusiano na wafanyakazi wenza, muda unaotumika katika kutoa huduma ya moja kwa moja kwa mteja, kudumu kwa muda mrefu katika cheo kimoja cha kazi, idadi ya masaa ya kazi kwa kila zamu, umri mkubwa, mambo ambayo mtu anapenda kufanya, ubora wa usaidizi wa kijamii na mazoezi ya mwili<sup>1</sup>.

Uwezekano wa kuhisi hali kuridhika na utoaji huduma huongezeka pia kwa kubuni kanuni bora za binafsi na za mahali pa kazi. Hizi zinajumuisha:

Uwezekano wa kuhisi hali kuridhika na utoaji huduma huongezeka pia kwa kubuni kanuni bora za binafsi na za mahali pa kazi.

 <b>Kitabia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shughuli za kupumzika</li> <li>• Shughulikia na upunguze vigezo vya kazi na vya binafsi ambavyo vinachangia kupata shinikizo, uchovu, hali ya kutoridhika na utoaji huduma na usumbufu wa mawazo kutokana na hali zisizo za moja kwa moja.</li> </ul>
 <b>Kiakili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kufanya maamuzi bora</li> </ul>
 <b>Kimwili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kupumzika kwa kiwango cha kutosha</li> <li>• Mazoezi ya mwili</li> <li>• Mazoea ya ulaji bora</li> </ul>
 <b>Mazingira ya Kazi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mawasiliano bora, ushirikiano na umoja</li> <li>• Kuajiri wafanyakazi wanaofaa</li> <li>• Utamaduni wa kutambua juhudi za watu</li> <li>• Viongozi bora ambao wanakuza utamaduni wa kujali wengine</li> <li>• Kutambuliwa</li> <li>• Kukuza taalamu</li> <li>• Kutoa ripoti ya kazi</li> <li>• Kuondoa hali za kutoaminiana na tabia za unyanyasaji</li> </ul>

Rejelea vijitabu vya maelezo kuhusu uchovu, kutoridhika na utoaji huduma na usumbufu wa mawazo kutokana na hali zisizo za moja kwa moja ili upate maelezo ya ziada kuhusu mbinu za kujitunza.



#### Marejeleo

1. Jarrad, R.A. & Hammad, S. (2020). Oncology nurses' compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction. ( Kutoridhika na utoaji huduma, kuridhika na utoaji huduma na uchovu kwa wauguzi wa wagonjwa wa kansa). *Annals of General Psychiatry*, 19(22), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12991-020-00272-9>
2. Stamm, B.H. (2010). *The concise ProQOL Manual (Mwongozo mfupi wa kipimo cha ProQOL)*, 2nd Ed. Pocatello, ID: ProQOL.org.
3. Yilmaz, G. & Ustun, B. (2018). Professional quality of life in nurses: Compassion satisfaction and compassion fatigue (Ubora wa maisha ya kitaalamu kwa wauguzi: Kuridhika na utoaji huduma na kutoridhika na utoaji huduma). *Journal of Psychiatric Nursing*, 9(3), 205-211.