

Kutoridhika na Utoaji Huduma



Ufafanuzi

Watoa huduma wengi wa afya hujiunga na sekta hii kwa nia ya kusaidia wengine na kutoa huduma za dhati kwa wagonjwa wenye mahitaji makubwa ya kimwili, kiakili, kihisa na kiroho. Watoa huduma za afya, hata hivyo, wanaweza kuathiriwa na dhiki ya kuendelea kukumbana na mahitaji mengi ya mara kwa mara ya wagonjwa na familia zao ambayo yanaweza kusababisha hali kutoridhika na utoaji huduma. Hali ya kutoridhika na utoaji huduma haiathiri tu mtoa huduma za afya kuhusiana na hali ya kuridhishwa na kazi yake na afya ya kimwili na kihisia, lakini pia huathiri mazingira ya kazi kwa kupunguza utendaji, ubora wa kazi na hali ya kuridhishwa kwa wagonjwa na kuongezeka kwa idadi ya wafanyakazi wanaoacha kazi.

Hali ya kutoridhika na utoaji huduma haiathiri tu mtoa huduma za afya kuhusiana na hali ya kuridhishwa na kazi yake na afya ya kimwili na kihisia, lakini pia huathiri mazingira ya kazi kwa kupunguza utendaji, ubora wa kazi na hali ya kuridhishwa kwa wagonjwa na kuongezeka kwa idadi ya wafanyakazi wanaoacha kazi.

Hali ya kutoridhika na utoaji huduma (CF) hatimaye husababisha kupungua kwa uwezo wa kukabiliana na mazingira ya kila siku. Inafafanuliwa kama hali ya usumbufu wa kihisia na kuchoka na kuwa na utendaji mbaya wa kibiolojia, kisaikolojia na kijamii unaotokana na:

1. Shinikizo ya utoaji huduma
2. Mahitaji ya mara kwa mara yanayohusiana na kutoa huduma kwa wagonjwa walio katika hali mbaya zaidi za kuhuzunisha kihisia na kimwili, kama vile watu ambao wamekumbana na hali za kuhuzunisha.
3. Hali ya usumbufu wa mawazo kutokana na hali zisizo za moja kwa moja (STS) pamoja na uchovu wa jumla. STS hutokana na kukumbana na hali za kuhuzunisha za mgonjwa na uchovu wa jumla hutokana na visababishi vya dhiki vinavyohusiana na kazi ambavyo huleta hisia za kuvunjika moyo, kukosa udhibiti na kupungua kwa motisha^{1, 2, 3}.

STS na/au uchovu vinaweza kuongeza uwezekano wa kuathiriwa na hali ya kutoridhika na utoaji huduma.



Dalili na Ishara

Kimwili	Kihisia na Kiakili	Kitabia	Unaohusiana na Kazi	Kiroho
<ul style="list-style-type: none"> • Kuumwa na kichwa • Matatizo ya 	<ul style="list-style-type: none"> • Kubadilikabadilika kwa hisia • Kutotulia 	<ul style="list-style-type: none"> • Matumizi ya pombe au dawa kupita kiasi: tumbaku, pombe, dawa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuepuka au kuhofia kufanya 	<ul style="list-style-type: none"> • Kukosa kuona maana ya

<p>mfumo wa mmeng'enywa wa chakula: kuendesha, kufunga choo, kusokotwa na tumbo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kukakamaa kwa misuli • Matatizo ya kulala: kutatizika kupata na kudumisha usingizi bora, kulala kupita kiasi, majinamizi • Uchovu • Dalili za ugonjwa wa moyo: maumivu ya kifua/shinikizo, mpapatiko wa moyo, mapigo ya moyo ya kasi ya juu isiyo ya kawaida • Kuongezeka kwa matukio kuwa mgonjwa au kupata majeraha ya kiajali 	<ul style="list-style-type: none"> • Hasira na Kuudhika • Kukasirishwa haraka • Wasiwasi • Huzuni • Hasira na chuki • Kukosa mwelekeo • Matatizo ya kusahau mambo • Kiwango duni cha umakinifu na uzingatiaji • Kutofanya maamuzi bora • Kutojali • Kuchangamka zaidi/Kutahadhari kupita kiasi • Matatizo ya kufanya maamuzi • Kutoweza kutofautisha maisha ya kawaida na kazi 	<p>haramu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kujitenga/Kutotangamana na wengine • Kuongezeka kwa mizozano na wengine • Kutokuwa na matumaini • Mwepesi wa kukasirika • Kutahadhari zaidi • Kuwa tayari zaidi kujibu hali ya kushtuliwa 	<p>kazi na wenzako fulani au kuhudumia wagonjwa fulani</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupungua kwa hali ya kujali wagonjwa au familia • Kuomba likizo za ugonjwa mara kwa mara • Kukosa kazini • Kupoteza au kuwa na kiwango cha chini cha furaha na kuridhika na kazi • Kupungua kwa uwezo wa kuhudumia wagonjwa • Kutokuwa na utendaji bora wa kazi • Kupungua kwa viwango vya kutoa huduma • Kufanya makosa ya kimatibabu katika kuhudumia wagonjwa • Hisia za kutokuwa na uwezo na ufanisi 	<p>maisha</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kupoteza lengo • Kukosa kujithamini • Kukasirikia Mungu, • Kushuku imani za kidini • Kukosa imani • Kushuku mambo
--	---	--	---	--



Mfano wa Hali

Noor alihudhuria shule ya uuguzi na kuchukua taalumu ya matibabu ya magonjwa ya moyo. Baada ya kuhitimu, alianza kufanya kazi katika hospitali yenye shughuli nyingi ambapo wagonjwa kadhaa walikuwa wamelazwa mara nyingi katika hospitali hiyo. Noor alikuwa na furaha kuhusu kazi yake na hakuwa rahisi kutenga muda wa kupumzika katika siku ya kazi. Kujitolea kwake kwa maslahi ya wagonjwa kulidhihirika katika kufanya kazi kwa muda mrefu na katika kujaribu kutoa usaidizi wa kihisia kwa wanafamilia ya wagonjwa. Alipata haraka ujuzi aliohitaji ili kufanya kazi katika hospitali hii na alipandishwa cheo na kupewa nafasi ya uongozi ndani ya hospitali.

Ndani ya kipindi cha muda mfupi, wagonjwa watatu waliokuwa wanahudumia na Noor walikufa. Kazi zake zilibaki kuwa nyingi na Noor alianza kuona kazi yake kuwa ngumu. Hakuweza kufika kazini kwa wakati na alihepa kuhudumia wagonjwa ambao ugonjwa wao ulihitaji matibabu makali. Wafanyakazi wenza wa Noor walitambua tabia yake inayobadilika alipokuwa akitatizika kusawazisha kazi na maisha ya kawaida. Mabadiliko haya ya tabia yalitambuliwa pia na msimamizi wa wauguzi ambaye alijaribu kurekebisha ratiba ya Noor ili afanye kazi kwa zamu fupi. Hata hivyo, ratiba hii mpya haikupunguza hali ya Noor ya kutangamana na wagonjwa fulani na familia zao kupita kiasi. Noor pia aliendelea kuwahudumia wagonjwa wenye hali za ugonjwa hatari zaidi wa moyo. Hatimaye, Noor aliacha cheo chake ili kufanya kazi zisizo na shinikizo zaidi.

(Mfano umetolewa katika: Lombardo, B., Eyre, C. (2011). Kutoridhika na Utoaji Huduma: Zana ya Muuguzi. *OJIN: Jarida la Mtandaoni la Matatizo ya Uuguzi*, 16 (1), Hati ya 3.)



Vigezo vya Uwezekano wa Kuathiriwa

Vigezo vya uwezekano wa kuathiriwa na hali ya kutoridhika na utoaji huduma vinaweza kutokana na sehemu kadhaa, ya kwanza ikiwa ni mseto wa huruma na kukosa kuweka mipaka. Ni muhimu kwa watoa huduma za afya kuwa na moyo wa kujali wagonjwa lakini hali hii ikiunganishwa na ukosefu wa mipaka, hali ya kutoridhika na utoaji huduma inaweza kutokea.

Kanuni ya kujali wengine inahitaji mtoa huduma kuelewa kihisia na kiakili, hali ya mgonjwa wake na kuweza kushughulikia hali hiyo. Hali hii hufanya mtoa huduma kuwa karibu sana na mgonjwa lakini inaweza kusababisha ahisi moja kwa moja zaidi mateso ya mgonjwa⁵. Watoa huduma za afya ambao hawawezi kuweka mpaka unaofaa kati ya kujali wagonjwa wao na mpaka unaofaa wa kujali hisia zao wenyewe wanaweza kuathiriwa kwa urahisi na hali ya kutoridhika na utoaji huduma.

Vigezo vya ziada ambavyo vimebainishwa kuwa vinaongeza uwezekano wa kuathiriwa na hali ya kutoridhika na utoaji huduma vinajumuisha: ^{3, 5}.

Mazingira ya Kazi na Wingi wa Kazi	<ul style="list-style-type: none">• Kazi zenye shinikizo la juu• Kazi zinazohitaji kujitolea zaidi kimwili na kihisia• Siku za ziada za kazi• Kujirudia kwa kazi• Kuhisi hali ya kutokuwa na udhibiti kazini/mahali pa kazi• Kiwango cha chini hali ya kuridhishwa na kazi• Matokeo au mafanikio yasiyo dhahiri kazini
Usawazishaji wa Kazi na Maisha ya Kawaida	<ul style="list-style-type: none">• Kutopumzika kwa kiwango cha kutosha kazini na ukiwa likizoni nyumbani
Kukosa usaidizi	<ul style="list-style-type: none">• Kukosa kutambuliwa ipasavyo• Usaidizi duni wa usimamizi
Kujitunza	<ul style="list-style-type: none">• Kiwango duni cha kustahimili na uwezo wa kukabiliana na changamoto








Uzuiaji na Kurejelea Hali ya Kawaida

Mbinu za kujitunza zinaweza kusaidia kuzuia hali ya kuanza kuathiriwa na CF. Kwa hivyo inapendekezwa kutambua na kushiriki katika shughuli za kujitunza ambazo zinaendeleza ustawi wa kimwili, kihisia na kiroho kwa kumaanisha. Utakapoanza kushiriki katika shughuli bora za kujitunza kila siku, zitakuwa sehemu ya mpango wako wa jumla wa uzuiaji. Shughuli za kujitunza haziimarishi tu uwezo wako wa kukabiliana na changamoto, lakini pia zinaweza kusaidia mwili wako kukumbuka jinsi ya kurejea katika hali bora ya kiafya.^{3,6}

Kwa kulenga jinsi ya kukuza uwezo wako na kutekeleza shughuli za kujitunza, unaweza kuchangia katika uimarishaji wa ustahimilivu wako wa kitabia, kiakili, kimwili, kiroho na kihisia. Mikakati ifuatayo ni muhimu katika kukuza ustahimilivu:

Kwa kulenga jinsi ya kukuza uwezo wako na kutekeleza shughuli za kujitunza, unaweza kuchangia katika uimarishaji wa ustahimilivu wako wa kitabia, kiakili, kimwili, kiroho na kihisia.

 Kitabia	<ul style="list-style-type: none"> • Zingatia vipengele vinne muhimu vya kukuza hali ya kustahimili: kupata usingizi wa kutosha, lishe bora, kufanya mazoezi ya mwili mara kwa mara na mazoezi ya mara kwa mara ya kujituliza (k.m., yoga, kutafakari, mazoezi ya kujituliza). • Shiriki katika shughuli ambazo zinakuza umoja wa timu. Kwa mfano, shirikiana na wafanyakazi wengine kusherehekea mafanikio na kuomboleza hasara kama kikundi. • Punguza wingi wa kazi na kurudia kazi na uchanganye kazi zako, panapowezekana • Tafuta mshauri, msimamizi au mfanyakazi mwenzako mwenye uzoefu ambaye anaelewa kanuni na matarajio ya kazi yako na anaweza kukusaidia kutambua mikakati ambayo itakusaidia kukubaliana na hali ya sasa ya kazi, kwa kuboresha mazingira ya kazi na kuendeleza hali ya usawazishaji wa kazi na maisha ya kawaida (k.m., kubadilisha kazi; kupendekeza muda wa kupumzika au kupunguza muda wa ziada wa kufanya kazi; kuhimiza uhudhuriaji wa mikutano; au kujihusisha na shughuli unayopenda) • Tenga muda wa kujitenga na kazi panapowezekana. • Jaribu kuweka mambo ya kutazamia, hata kama ni madogo. • Kuza mahusiano mazuri ya kibinafsi na ya kikazi na ukuze mtandao wa msaada wa kijamii. Tenga muda wa kuwasiliana na kukaa na marafiki na familia. • Tafuta msaada wa kitaalamu • Kuwa tayari kujifunza maarifa mapya ya kuboresha ustawi wa kibinafsi na wa kitaalamu.
 Utambuzi	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga muda wa kukaa pekee yako ili uweze kufikiria, kutafakari, kufanya mazoezi ya kujidhibiti na kupumzika. • Pinga uzungumzi nafsi wowote mbaya na uzingatie kubadilisha dhana na mawazo mabaya yanayoibuka akilini mwako ili yawe ya mtazamo mzuri zaidi.^{3, 6.}
 Kimwili	<ul style="list-style-type: none"> • Pata usingizi wa kutosha au angalau pumzika. Jambo hili ni muhimu zaidi, kwa sababu linaathiri vipengele vingine vyote vya kazi yako—nguvu za kimwili, tabia na hali yako ya kufanya maamuzi. • Kunywa vitu vya majimaji vya kutosha ili uendelee kuwa na kiwango cha kutosha cha maji mwilini siku nzima na ule chakula bora chenye lishe.
 Kiroho	<ul style="list-style-type: none"> • Jaribu kutenga muda wa kukaa katika mazingira ya asili. • Kuza uwezo wa kujitambua (k.m., kupitia shughuli za kujidhibiti na kutafakari) • Tekeleza shughulikia zako za masuala ya kiroho au wasiliana na kiongozi wa kidini ili upate usaidizi. <p>Kuwa na lengo au motisha katika shughuli zako za kila siku na utumie mbinu za kujikumbusha kuhusu motisha ya kazi kama vile kuweka kikumbusho kwenye simu yako au dokezo kwenye dawati lako.</p>
 Kihisia	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga muda wa kuelewa watu unaofanya nao kazi. Hatua ya kutenga muda wa kuzungumza na wengine itasaidia kukuza hisia za kujithamini na kuthamini wengine. • Buni utaratibu au vitendo maalum vya kibinafsi. Kwa mfano, andika kitu kinachokukera kisha ukichome kama ishara ya kukisahau kabisa. Lenga mawazo yako yasahau hali zinazosababisha shinikizo au hasira au kuenzi kumbukumbu ya tukio mahususi, kulingana na hali. Mambo haya maalum yanaweza pia kukusaidia kuweka mipaka kati ya kazi na maisha ya

	kawaida, kwa mfano, kubadilisha nguo pindi tu unapofika nyumbani, kuoga au kuimba wimbo fulani pindi tu kabla ya kuanza kazi na unapofunga kazi. Jifunze kujihurumia.
--	---

Mwisho kabisa, kuridhika na utoaji huduma (CS) inarejelea hisia ya kuridhishwa na kazi yako. Inaweza kuwa chanzo cha matumaini na ustahimilivu wa kihisia na kimwili. Hali ya CS, ambayo inaweza kukuzwa kwa kumaanisha, inatumika kama kigezo cha kujilinda dhidi ya kuathiriwa na hali ya CF. Rejelea kijitabu cha 'Kuridhika na Utoaji Huduma' ili upate ufafanuzi na maelezo kuhusu hali ya CS.



Marejeleo

1. Alqudah, A.F. & Sheese, K. (2002). Handbook on staff care and self-care for the Ministry of Health in the context of the healthcare system (Kijitabu cha maelezo kuhusu matunzo ya wafanyakazi na kujitunza cha Wizara ya Afya katika muktadha wa mfumo wa huduma za afya). GIZ, Amman, Jordan.
2. Antares Foundation (2012). Managing stress in humanitarian workers: Guidelines for good practice. (Kudhibiti shinikizo kwa watoa huduma za msaada wa kibinadamu: Mwongozo wa mbinu bora). Retrieved from: www.antaresfoundation.org
3. Cocker, F. & Joss, N. (2016). Compassion fatigue among healthcare, emergency and community service workers: A systematic review. (Kutoridhika na utoaji huduma kwa watoa huduma za afya, huduma za dharura na huduma za jamii: Uchambuzi wa kimpangilio). International Journal of Environmental Research and Public Health , 13, 618. doi:10.3390/ijerph13060618
4. Dasan S., Gohil., P., Cornelius, V. & Taylor. (2015). International Journal of Environmental Research and Public Health, 32, 588–594.
5. Lombardo, B., Eyre, C. (2011). Compassion fatigue: A nurse's primer (Kutoridhika na Utoaji Huduma: Zana ya Muuguzi). OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, 16 (1), Hati ya 3.
6. Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2014). Tips for disaster responders: Understanding compassion fatigue (Vidokezo kwa wanaoshughulikia mikasa: Kuelewa hali ya kutoridhika na utoaji huduma). Retrieved January 2021 <https://store.samhsa.gov/product/Understanding-Compassion-Fatigue/sma14-4869>