



**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**

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

# **Taratibu za Utoaji wa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii**

**Disemba, 2020**



**JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA**

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

# **Taratibu za Utoaji wa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii**

**Disemba, 2020**

## Yaliyomo

DIBAJI.....	iii
SHUKRANI .....	iv
ORODHA YA VIFUPISHO .....	v
TAFSIRI YA DHANA .....	vi
SURA YA KWANZA.....	1
UTANGULIZI .....	1
<b>1.0 USULI .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Umuhimu wa Taratibu hizi.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Malengo ya kuwa na taratibu za utoaji Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Watumiaji na Walengwa wa taratibu hizi.....</b>	<b>2</b>
SURA YA PILI.....	3
TARATIBU ZA UTOAJI MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII .....	3
<b>2.1. SEHEMU YA KWANZA: NGAZI YA MTU MMOJA MMOJA.....</b>	<b>3</b>
<b>Kanuni za Kuzingatia .....</b>	<b>18</b>
Utoaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii zinatakiwa kuzingatia kanuni zifuatazo.....	18
TARATIBU ZA UTOAJI WA MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII KATIKA JAMII.....	19
UTARATIBU WA KWANZA: UTAMBUZI WA TATIZO .....	19
UTARATIBU WA PILI: TATHMINI YA MAHITAJI YA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII .....	19
UTARATIBU WA TATU: KUANDAA MPANGO WA HUDUMA .....	21
UTARATIBU WA NNE: UTOAJI MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII.....	21
UTARATIBU WA SITA: UFUATILIAJI NA TATHMINI .....	22
SURA YA TATU.....	24
<b>USIMAMIZI NA UFUATILIAJI WA UTEKELEZAJI WA TARATIBU ZA UTOAJI MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Sehemu ya Kwanza Usimamizi.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Ufuatiliaji na Tathmini ya Utekelezaji wa Taratibu za Utoaji Huduma .....</b>	<b>24</b>
Rejea .....	29

**DIBAJI**

Tanzania inakabiliana na changamoto za kijamii na kiuchumi zinazotokana na umaskini, kudhoofika kwa mifumo ya jadi ya hifadhi ya jamii, maafa, ukosefu wa ajira na magonjwa hatari UKIMWI na magonjwa yasiyo ya kuambukiza kama saratani, kisukari na shinikizo la damu. Changamoto hizi zimeathiri kwa kiasi kikubwa Ustawi wa Kisaikolojia na Kijamii kwa mtu mmoja, familia, kaya na jamii kwa ujumla.

Maendeleo makubwa yamefanyika nchini Tanzania kutokana na sera na misingi ya kisheria ili kukabiliana na changamoto hizo. Sera na misingi hiyo ya kisheria ni pamoja na Sera ya Taifa ya Afya ya 2007, Sera ya Taifa ya Wazee ya 2003, Sera ya Taifa ya Watu wenye ulemavu ya 2004, Sera ya Maendeleo ya Mtoto ya 2008, Sheria ya Kuzuia Usafirishaji wa Binadamu ya 2008, Sheria ya Mtoto ya 2009, Sheria ya Watu Wenye Ulemavu ya 2010, na Mpango wa kuzuina na kupambana na ukatili dhidi ya wanawake na watoto 2017-2022

Jitihada na afua mbali mbali zinazofanyika katika eneo hili la huduma lakini zinalenga utoaji wa mahitaji ya vitu na kuacha mahitaji ya kisaikolojia na kijamii bila kushughulikiwa na kutopewa kipaumbele. Pamoja jitihada hizo huduma hizi zimekuwa zikitolewa na watoa huduma wasio na weledi wa kutosha katika eneo hili na bila uratibu na kusababisha jamii kukosa huduma hii muhimu na kuendelea kuathirika.

Taratibu hizi zimeandaliwa kwa ajili ya kuwaelekeza na kuwawezesha watoa huduma kutoa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii kwa utaratibu, ubora na uendelevu katika ngazi ya mtu mmoja mmoja, familia na jamii kwa ujumla. Serikali inatambua kuwa utekelezaji wa Taratibu hizi unahitaji ushirikiano na kuhusisha watendaji na wadau mbalimbali katika kushughulikia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii.



**Dkt. John K. Jingu**  
**KATIBU MKUU**

## SHUKRANI

Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto inatambua juhudi za pamoja kutoka kwa wadau mbalimbali walioshiriki katika uandaaji wa Taratibu hizi za Utoaji Huduma za Kisaikolojia na Kijamii. Ingawa nafasi hairuhusu kumtaja kila mmoja tunawashukuru wote kwa mchango wao.

Wizara inatoa shukrani za dhati kwa msaada wa kitaalam na kifedha kutoka Shirika la American International Health Alliance (AIHA), the HIV/AIDS Twinning Center Program (AIHA-TCP) linalopokea fedha za Mfuko wa Dharura wa Rais wa Marekani wa kushughulikia masuala ya VVU/UKIMWI kupitia shirika la Centers for Disease Control and Prevention (CDC) Tanzania. Hapa hatuwezi kuacha kuwataja Bi Sally Chalamila na Bibi Neema B. Laideson kutoka ofisi ya AIHA Tanzania pamoja na Christina Quinby kutoka Makao Makuu ya AIHA, Washington DC marekani..

Shukrani maalum ziende kwa Kamishna wa Ustawi wa Jamii Dr. Naftali Bernard Ng'ondi kwa kujitoa kwake na uongozi wake katika uandaaji wa Taratibu hizi. Shukrani pia ziende kwa Bw. Dereck Rugina Mratibu wa eneo la Kisaikolojia na Kijamii katika Idara ya Maendeleo ya Jamii sehemu ya Ustawi wa Jamii kwa kuratibu mchakato wa uandaaji wa taratibu hizi. Wizara inapenda kuwashukuru Dk. Henry A. Mollel na Bw. Godfrey Kacholi wa Chuo Kikuu Mzumbe kwa ushauri elekezi waliutoa katika mchakato wa kuandaa Taratibu za utoaji huduma.

Wizara pia inatambua mchango wa wataalam kutoka Idara kuu ya Maendeleo ya Jamii; sehemu ya Ustawi wa Jamii, Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa (OR-TAMISEMI), Sekretarieti za Mikoa, Mamlaka za Serikali za Mitaa, mashirika, taasisi na watu binafsi walioshiriki katika mchakato mzima wa kuandaa Taratibu hizi za utoaji huduma

Mwisho wizara inapenda kutambua mchango na juhudi za timu yote ya kikosi kazi cha uandaaji wa mwongozo na hatimaye Taratibu hizi. Shukrani ziende kwa Rehema Kombe, Philbert Kawemama, Subisya Kabuje, Francis Sunguya, Awadh Hamis, Furaha Dimitrios, Johnas Buhori, pamoja na Edwick Mapalala. Wizara inatarajia kuwa Taratibu hizi za utoaji huduma zitatumwiwa na wadau wote katika kutoa huduma bora za kisaikolojia na kijamii ambazo zitashughulikia kikamilifu mahitaji ya watu na kuboresha ustawi wao.



**Dkt. Naftali B. Ng'ondi**  
**KAMISHNA WA USTAWI WA JAMII**

## ORODHA YA VIFUPISHO

AIDS	Acquired Immuno deficiency Syndrome
AIHA	American International Health Alliance
CDC	Centers for Disease Control
HIV	Human Immune Virus
OR-TAMISEMI	Ofisi ya Rais Tawala za Mikoa na Serikali za Mitaa
TASWO	Tanzania Association of Social Workers
TCP	Twinning Center Program
UKIMWI	Upungufu wa Kinga Mwilini
VVU	Virusi Vya UKIMWI

## TAFSIRI YA DHANA

Kulingana na madhumini ya taratibu za utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii, maneno muhimu na dhana yatakuwa na maana zifuatazo:

**Jamii:** Ni kikundi cha watu wanaoishi kwenye eneo moja na wenye historia moja. Hii inaweza kuwa na maana ya watu wenye mila na utamaduni pamoja na imani za aina moja.

**Unasihi:** Huu ni mchakato ambapo watoto ama watu wazima husaidiwa na mtu mwingine kuzishughulikia changamoto zao au zile zinazohusu uhusiano wao na watu wengine.

**Afua ya kisaikolojia na Kijamii:** Huu ni mpango au shughuli inayolenga kusaidia uhusiano katika familia au jamii ili kuchangia kikamilifu ustawi wao wa kisaikolojia na kijamii.

**Saikolojia na Jamii:** Hii inahusu uhusiano wa karibu uliopo kati ya hali za kisaikolojia (kama vile mawazo, hisia na tabia) na hali za kijamii (kama vile uhusiano, matendo, mila na tamaduni)

**Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii:** inamaanisha huduma endelevu katika kutatua matatizo ya kijamii, kihisia na kisaikolojia ili kulinda ustawi wa mtu mmoja mmoja, familia na jamii.

**Ustawi wa Kisaikolojia na Kijamii:** Hii ni hali ambapo mtu mmoja, familia ama jamii inakuwa na uwezo wa kifikra, kihisia, kiimani na wa vitu pamoja na uhusiano chanya wa kiutamaduni, na mazingira chanya ya kiuchumi na kisiasa mahali wanakoishi.

**Huduma za Kijamii:** Hizi ni huduma zinazotolewa na taasisi mbalimbali (za umma ama watu binafsi) kwa ajili ya kushughulikia mahitaji na matatizo ya watu wanaoishi katika mazingira hatarishi zaidi, ikiwa ni pamoja na watoto, familia, wazee, watu wenye ulemavu, waraibu wa pombe na dawa za kulevya, wagonjwa wenye magonjwa ya muda mrefu na wahanga wa matukio mbalimbali hatarishi.

**Kituo cha Huduma:** Ni eneo ambako huduma za Kisaikolojia na Kijamii hutolewa. Eneo hili laweza kuwa ni katika ofisi ya taasisi inayojihusisha na huduma hizi, kama vile kituo cha kutolea huduma za afya au ofisi ya mtoa huduma za ustawi wa jamii.

**Makundi yaliyo katika mazingira hatarishi:** Ni makundi ambayo uwezo wao wa kupata haki zao za kuishi, kushiriki katika kupata maendeleo na ulinzi zimekandamizwa ama ziko hatarini kudhulumiwa na/ au kunyimwa haki zao za msingi.



## SURA YA KWANZA

### UTANGULIZI

#### 1.0 USULI

Tanzania inakumbana na changamoto za kijamii na kiuchumi kutokana na umaskini, kudhoofika kwa mfumo wa jadi wa hifadhi kijamii, majanga, ukosefu wa ajira, UKIMWI na magonjwa yasio ya kuambukiza kama saratani, kisukari na shinikizo la damu, changamoto na nyingine zifananazo na hizi. Changamoto hizi zimeathiri kwa kiasi kikubwa Ustawi wa Kisaikolojia na Kijamii kwa mtu mmoja mmoja, familia, kaya na jamii kwa ujumla. Matatizo hayo yamesababisha athari za kisaikolojia ikiwa ni pamoja na wasiwasi, sonona, msongo, upotevu wa maisha na maumivu yanayotokea baada ya matatizo hayo na kusababisha mahitaji makubwa ya msaada wa kisaikolojia na kijamii kwa waathirika na waathiriwa

Utafiti wa awali kuhusu huduma za VVU na UKIMWI katika ngazi ya jamii nchini Tanzania, uliofanyika mwaka 2017 na Ofisi ya Rais-TAMISEMI kwa kushirikiana na Wizara ya Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia, Wazee na Watoto pamoja na Chama cha Wataalam wa Ustawi wa Jamii (TASWO), umebaini kuwa kuna mahitaji mengi ya huduma bora na zenye ufanisi za kisaikolojia na kijamii kwa watu walioathirika na kuathiriwa na Ukimwi. huduma hii pia inahitajika sana kwa watu walio katika makundi maalumu kama watoto walio katika mazingira hatarishi, watu wenye ulemavu wasio jiweza, wazee wasio jiweza, vijana balehe, wahanga wa usafirishaji haramu wa binadamu, wanaojihusisha na biashara ya ngona na waathiriwa wa madawa ya kulevya n.k

Uandaaji wa taratibu hizi utawawezesha watoa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii kutoa huduma kwa utaratibu, ufasaha na ubora kwa mtu mmoja mmoja, familia na jamii.

#### 1.1 Umuhimu wa Taratibu hizi

Taratibu za utoaji huduma zimeandaliwa ili kuwawezesha watoa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii kukabiliana na mahitaji ya huduma hii kikamilifu na kwa ufanisi. Pia zinatoa mwongozo wa kiutendaji kwa watoa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii kutoa huduma bora nchini kote kwa namna inayokubalika.

## 1.2 Malengo ya kuwa na taratibu za utoaji Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii

Taratibu hizi zinahusiana na mwongozo wa Taifa wa utoaji wa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii wa mwaka 2020. Malengo ya taratibu hizi ni:

- Kuimarisha utoaji Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii katika ngazi ya mtu mmoja mmoja, familia na jamii
- Kutoa utaratibu mahususi wa utoaji wa msaada wa Kisaikolojia na Kijamii katika ngazi ya mtu mmoja mmoja, familia na jamii
- Kuhakikisha Msaada wa kisaikolojia na Kijamii unaotolewa unafanana kwa wadau wote

## 1.3 Watumiaji na Walengwa wa taratibu hizi

Taratibu binafsi. Ni mwongozo muhimu kwa maafisa husika katika ngazi ya kitaifa, mikoa na mamlaka za serikali za mitaa, ili kusaidia utoaji bora wa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii ili kukidhi mahitaji ya kisaikolojia na kijamii kwa mtu mmoja mmoja, familia na jamii

## SURA YA PILI

## TARATIBU ZA UTOAJI MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII

Taratibu hizi zinatafsiri mwongozo wa kitaifa wa utoaji msaada wa kisaikolojia na kijamii zikielekeza na kuwezesha watoa huduma kufuata utaratibu unaokubalika. Taratibu hizi zimeandaliwa kwa ajili ya kushughulikia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii kwa mtu mmoja mmoja, familia na jamii kwa ujumla

## 2.1 SEHEMU YA KWANZA: NGAZI YA MTU MMOJA MMOJA

Utoaji wa Msaada wa kisaikolojia na kijamii kwa mtu mmoja mmoja ni muhimu ukazingatia kuwa kila mtu yuko tofauti na mwingine. Kwa hiyo utoaji wa huduma hizi hauna budi kuzingatia tofauti hizo.

## Viashirio vya kumtambua mtu mwenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii

Mtu mwenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii anaweza kutambulika kutokana na viashirio mbali mbali vikiwemo vifuatavyo;

1. Kushindwa kujidhibiti na kuwajibika, kukojoa kitandani kwa watoto katika umri mkubwa na hata watu wazima	5. Kuwa mshari	11. Kukosa msaada toka kwa watu wa karibu
2. Kukabiliwa na magonjwa, kukosa utulivu na kulipiza kisasi.	6. Kutokuwa na uwezo wa kufikiri kimantiki	12. Kunyanyapaliwa na jamii
3. Kukata tamaa baada ya kugundulika kuwa na ugonjwa wa muda mrefu kama vile maambukizo ya Virusi Vya UKIMWI na Saratani. Kutokubali ugonjwa unaomkabili.	7. Kupungua au kupoteza kumbukumbu, kupoteza uwezo wa kutambua ugonjwa alionao	13. Kujitenga
4. Kujihisi kutokuwa thamani	8. Kuhisi kutelekezwa	14. Tabia za kijinai
	9. Kuhisi kutengwa na pia kuchanganyikiwa	15. Talaka na kutengana
	10. Kuwa na hofu kubwa na sonona, kupungukiwa umakini	16. Imani zisizo za uhalisia
		17. Kujilaumu
		18. Kupoteza matumaini

### Kanuni za kuzingatia

Mtoa huduma anapaswa kuzingatia kanuni zifuatazo wakati wa utoaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii kwa mtu mmoja mmoja:

1. Epuka aina yoyote ya ubaguzi, unyanyapaa, kusababisha woga ama maumivu ya aina yoyote kwa mteja.
2. Epuka kumsababishia mteja mazingira hatarishi.
3. Heshimu mteja na utumie lugha rahisi na sahihi.
4. Usimhukumu mteja au kuingilia mazungumzo yake ili kumwezesha awe huru kuzungumza.
5. Tumia eneo sahihi lenye faragha na usiri kwa mteja.
6. Pata ridhaa ya mteja kabla ya kutoa huduma ya kisaikolojia na kijamii.
7. Zingatia tamaduni na mila za mteja
8. Usijihusishe katika uhusiano mwingine wowote nje ya uhusiano wa kikazi (mtoa huduma na mpokea huduma).
9. Toa rufaa kwa shauri lolote ambalo hutakuwa na uwezo wa kulishughulikia.

## TARATIBU ZA UTOAJI WA MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII KWA MTU MMOJA MMOJA

### UTARATIBU WA KWANZA: UTAMBUZI WA TATIZO

Utaratibu huu unalenga kumwezesha mtoa huduma kupata taarifa za awali kuhusu tatizo na hitaji halisi la mteja. Utambuzi wa tatizo kwa mtu mmoja mmoja utazingatia hatua zifuatazo;

**Hatua ya Kwanza:** Wasiliana na mamlaka husika za mitaa ama viongozi wa mitaa au watu mashuhuri kabla ya kufanya utambuzi wa mteja katika eno husika

**Hatua ya Pili:** Jitambulishe na elezea sababu ya ujio wako

**Hatua ya Tatu:** Omba kwa mamlaka husika au watu mashuhuri ili wakutambulishe kwa mteja.

**Hatua ya Nne:** Jitambulishe na jenga uhusiano mzuri wa kikazi na mteja.

**Hatua ya Tano:** Fanya mahojiano ya awali na mteja ili kupata taarifa za mteja.

**Hatua ya Sita:** Weka kumbukumbu ya vitu vyote unavyoviona Hatua ya Saba: Ushughulikiaji wa Shauri unategemea zaidi aina ya Shauri husika. Endapo Shauri liko ndani ya uwezo wako endelea na hatua ya pili, kama liko nje ya uwezo wako toa rufaa kwa kituo/ mtoa huduma mwingine aliye sahihi kwa huduma husika.

#### **Mambo ya kuzingatia wakati wa hali ya dharura:**

Wakati wa dharura tumia mbinu, njia sahihi na za haraka kwa kuzingatia hali ya mteja ili kuokoa maisha (mfano kumpatia huduma ya kwanza au kumuwahisha kwenye huduma husika).

#### **Mambo ya kuzingatia katika kituo cha huduma:**

Endapo mteja amefika mwenyewe katika kituo cha huduma unaweza kutoa huduma kuanzia hatua ya nne

## **2.2 UTARATIBU WA PILI: TATHMINI YA MAHITAJI YA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII**

Utaratibu huu unafanyika ili kukusanya taarifa kutoka kwa mteja na mazingira yanayomzunguka ili kufahamu ukubwa wa tatizo na uwezo wa mteja wa kukabiliana nalo . Tathimini ya mahitaji ya kisaikolojia na kijamii itazingatia hatua zifuatazo:

**Hatua ya Kwanza:** Fanya majadiliano ya kina na mteja ili kutambua tatizo

**Hatua ya Pili:** Fanya mahojiano na watu wa karibu ( ndugu,wazazi , walezi n,k) ili kupata taarifa zaidi kuhusu tatizo la mteja ( kama kuna ulazima)

**Hatua ya Tatu:** Tambua na ainisha kwa kipaumbele mahitaji ya kisaikolojia na kijamii kwa kumhusisha na kukubaliana na mteja.

## 2.4 UTARATIBU WA TATU: UANDAAJI WA MPANGO WA HUDUMA

Mpango wa huduma unatoa muhtasari wa mahitaji ya kisaikolojia na kijamii yaliyotambuliwa, malengo, shughuli, rasilimali, muda na wahusika. Unaandaliwa kwa kushauriana kati ya mtoa huduma na mteja. Zifuatazo ni hatua za kuzingatia wakati wa kuandaa mpango wa huduma;

**Hatua ya Kwanza:** Tambua watu ama taasisi utakazofanya nazo kazi katika kushughulikia tatizo la mteja

**Hatua ya Pili:** Ainisha rasilimali zinazohitajika kuwezesha utoaji wa huduma wa kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Tatu:** Mshirikishe mteja kuandaa malengo yatakayosaidia kushughulikia matatizo yaliyotambuliwa.

**Hatua ya Nne:** Mshirikishe mteja kupendekeza shughuli zitakazofanyika wakati wa utoaji wa huduma. Hakikisha ushiriki wake ni wa kiasi kikubwa zaidi.

**Hatua ya Tano:** Mshirikishe mteja kutambua mtu au taasisi husika katika utekelezaji wa shughuli zilizopendekezwa.

**Hatua ya Sita:** Panga muda halisi wa utekelezaji wa shughuli zilizopendekezwa.

**Hatua ya Saba:** Ainisha majukumu mahsusi ya mtoa huduma na mteja.

**Hatua ya Nane:** Weka makubaliano na mteja jinsi ya kutekeleza majukumu mliyojipangia kulingana na muda wa utekelezaji.

### **Mambo ya kuzingatia wakati wa hali ya dharura:**

Hali ya dharura inajumuisha hatua mbalimbali za afua. Hatua hizi zinaweza kufuatwa baada ya hali ya dharura kushughulikiwa

## 2.5 UTARATIBU WA NNE: UTOAJI HUDUMA

Utaratibu huu unaweka hatua za kufuatwa na mtoa huduma wakati wa utekelezaji wa majukumu yaliyoanishwa katika mpango wa huduma. Fuata hatua zifuatazo:

**Hatua ya Kwanza:** Bainisha mazingira yanayofaa kwa utoaji wa huduma

**Hatua ya Pili:** Mkumbushe mteja kuhusu makubaliano ya awali mliyoweka katika mpango wa huduma. Hii inaweza kusababisha mabadiliko katika mpango wa huduma nawe uwe tayari kufanya mabadiliko kwa kushirikiana na kukubaliana na mteja.

**Hatua ya Tatu:** Tambua na utumie uwezo wa mteja katika kufanikisha utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii

**Hatua ya Nne:** Tumia mbinu na ujuzi sahihi kumwezesha mteja ashiriki kikamilifu katika mchakato wa kushughulikia shauri lake.

**Hatua ya Tano:** Msaidie na kumtia moyo mteja kutumia uwezo wake uliotambuliwa kupata ufumbuzi wa mahitaji ya kisaikolojia na kijamii yaliyokwishaaainishwa.

**Hatua ya Sita:** Muongoze mteja kuwa na tabia chanya wakati wote.

**Hatua ya Saba:** Bainisha wadau wengine wa huduma waliopo ili mteja aweze kupata huduma endelevu.

**Hatua ya Nane:** Mshirikishe mteja kutambua upungufu na vikwazo vingine vinavyoweza kuathiri mteja kunufaika na huduma

**Hatua ya Tisa:** Mshirikishe mteja kutathmini maendeleo ya huduma anayopatiwa.

**Hatua ya Kumi:** Kubaliana na mteja kuhusu hatua za kuchukua katika kushughulikia changamoto zilizoainishwa. Endapo hakuna chngamoto zilizoainishwa endelea na utoaji wa huduma.

**Hatua ya Kumi na Moja:** Fanya tathimini ya mara kwa mara kuhusu matatizo/viashirio na bainisha mabadiliko yaliyotokana na huduma ya msaada wa kisaikolojia na kijamii uliotolewa.

**Hatua ya Kumi na Mbili:** Fanya ufuatiliaji kuhakikisha mwendelezo wa huduma. Hii inaweza kufanyika kwa kutembelea nyumbani au kupiga simu mara kwa mara.

**Hatua ya Kumi na Tatu:** Muandae mteja kwa ajili ya kusitisha huduma. Hii ifanyike pale ambapo tatizo limepatiwa ufumbuzi.

## 2.6 UTARATIBU WA TANO: RUFAA NA KUMUUNGANISHA MTEJA NA HUDUMA NYINGINE

Utaratibu huu unamuongoza mtoa huduma, kutoa rufaa kwa mteja ili kuendelea na huduma sehemu nyingine. Utaratibu huu utafuata hatua zifuatazo:

**Hatua ya Kwanza:** Ainisha watoa huduma wengine sahihi wanaopatikana katika eneo husika

**Hatua ya Pili:** Jadili na ukubaliane na mteja kuhusu mpango wa rufaa pamoja na masuala yote yanayohusu usiri.

**Hatua ya Tatu:** Wasiliana na mtoa huduma aliyetambuliwa

**Hatua ya Nne:** Mjulishe mteja kuhusu watoa huduma wengine waliopo.

**Hatua ya Tano:** Tumia fomu za rufaa za serikali zilizopo kumpatia rufaa mteja.

**Hatua ya Sita:** Weka kumbu kumbu ya mchakato wa rufaa na tunza taarifa na kuzingatia taratibu zilizowekwa.

**Hatua ya Saba:** Fanya ufuatiliaji kwa mteja na mtoa huduma kujiridhisha kama mteja amepata huduma stahiki.

**Hatua ya Nane:** Kusanya na utunze kigutu kutoka kwa mteja au mtoa huduma.

## 2.7 UTARATIBU WA SITA: KUSITISHA HUDUMA

Utaratibu huu unaelekeza hatua muhimu za ukamilishaji wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii kwa mteja mmoja mmoja. Zifuatazo ni hatua za kufuata:

**Hatua ya Kwanza:** Mkumbushe mteja kuhusu usitishwaji wa huduma.

**Hatua ya Pili:** Mshirikishe mteja kutathimini maendeleo ya hali ya ustawi wake wa kisaikolojia na kijamii.



**Hatua ya Tatu:** Jadili na mkubaliane na mteja kuhusu usitishwaji wa huduma

**Hatua ya Nne:** Mkumbushe mteja kuhusu watu au sehemu nyingine anakoweza kupata huduma zinazolingana na zile ulizompatia.

**Hatua ya Tano:** Mshukuru mteja kwa kukubali kuhudumiwa nawe na mhakikishie kuwa utakuwa tayari kumpatia huduma pale itakapohitajika.

#### **Mambo ya Kuzingatia:**

1. Utoaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii utazingatia ukubwa wa tatizo.
2. Jiepushe kumlaumu mteja kutokana na sababu zilizosababisha tatizo lake kutokea.
3. Unapogundua mteja anahitaji unasihi, tumia dakika zisizozidi 45 kwa kila kipindi.
4. Mbali ya kutoa rufaa nje ya kituo husika cha huduma, rufaa pia inaweza kutolewa kwa mtu au kitengo kingine ndani ya kituo cha huduma.
5. Kama kuna ulazima, omba ushauri kwa watoa huduma wenzako, wasimamizi ama viongozi kwa msaada na ushauri wa kitaalam.

**Mambo Muhimu ya Kuzingatia:** Msaada wa kisaikolojia na kijamii kwa watoto ni lazima uzingatie mambo yafuatayo; Kuandaa mazingira mazuri kwa mtoto, zingatia kiwango cha kupevuka/kubalehe na changamoto za kimaumbile (kwa wenye mahitaji maalumu); mara kwa mara wahakikishie na kuwakumbusha kuwa wako salama, zungumza nao kwa lugha nyepesi na sauti ya upole, epuka kumlaumu mtoto kwa kile kilichotokea, wape muda wa kutosha kuwasikiliza. Hakikisha unamtazama mtoto machoni wakati wa utoaji msaada wa kisaikolojia na kijamii lakini isiwe kwa kiasi cha kumuogopesha mtoto, epuka kuchanganya watoto na watu wazima wakati wa utoaji huduma.

## 2.8 SEHEMU YA PILI: NGAZI YA FAMILIA

Familia ni kikundi cha watu au jamii yenye mahusiano ya karibu ambayo yanaweza kutokana na; kuzaliwa, ndoa, mahusiano ya kuishi pamoja na kuasili. Watu hawa wanaweza kuwa wanaishi pamoja, wakisaidiana, kuwa na mahusiano ya kiasili yanaowaleta na kuwaweka pamoja. Familia ni mfumo wa karibu baina ya watu ambapo msaada na utatuzi wa matatizo ya kisaikolojia na kijamii hupatikana. Tatizo la mwanafamilia au familia, yanaweza kuathiri familia nzima na hivyo kuhitaji msaada wa kisaikolojia na kijamii. Kwa hiyo ni muhimu sana kwa wanafamilia kujengewa uwezo wa kupambana na matatizo ya kisaikolojia na kijamii.

### Viashirio vya utambuzi kwa familia yenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii

Kuna viashirio vinavyoweza kutumikia kuonyesha familia yenye uhitaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii. Baadhi ya viashirio hivyo ni kama ifuatavyo;

1. Familia yenye watoto au mtoto ambaye ndie msimamizi wa familia.	5. Familia yenye migogoro ya ndoa au wazazi walioachana/waliotengana.
2. Familia yenye mtoto anayelelewa na mzazi mmoja au mtoto anayehudumiwa na taasisi.	6. Familia ambazo mzazi mmojawapo anaetumikia adhabu ya kifungo.
3. Familia yenye wanafamilia wenye matatizo ya magonjwa sugu au ya muda mrefu kama vile UKIMWI na Saratani.	7. Familia yenye mwanafamilia ambaye ni mraibu wa pombe au dawa za kulevya ama ni mraibu wa jambo lingine hasi.
4. Familia yenye huzuni ya kuondokewa na mzazi au mlezi wa familia.	8. Familia yenye mtoto/watoto wenye ulemavu.
	9. Familia inayolea mzee asiyejiweza.

## TARATIBU ZA UTOAJI WA MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII KATIKA NGAZI YA FAMILIA

### Kanuni za Kuzingatia

Wakati wa utoaji wa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii katika ngazi ya familia, watoa huduma wanatakiwa kuzingatia misingi ifuatayo;

1. Tumia lugha rafiki na sahihi.
2. Kuwa katika mavazi yanayokubalika na yenye heshima kwa jamii husika.
3. Tambua na heshimu tamaduni na imani za jamii husika.
4. Zingatia ukweli na heshima kwa mteja/wateja wako.
5. Shirikisha familia katika kupanga na kufanya maamuzi.
6. Kuwa msiri na usitoe taarifa za familia husika bila ruhusa yao, inapobidi taarifa hizo kutolewa kwa malengo ya afua, familia husika ijulishwe na itoe ridhaa.
7. Zingatia na tambua uwezo wowote wa familia ambao ni msaada kwa afua na utoaji huduma za msaada wa kisaikolojia na kijamii.
8. Weka katika maandishi idhini ya jambo lolote inayotolewa na familia/wanufaika wakati wa utoaji wa huduma za Kisaikojia na Kijamii.
9. Zingatia swala la umri na upevu wa kila mwanafamilia wakati wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii
10. Vaa uhusika wa tatizo la mteja/wateja wakati wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii.
11. Usifanye hukumu yoyote ile wakati wa utoaji wa kisaikolojia na kijamii.
12. Tambua mipaka yako kama mtoa huduma za kisaikolojia na kijamii.

## **TARATIBU WA UTOAJI MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII KATIKA NGAZI YA FAMILIA**

Taratibu zifuatazo inabidi zifuatwe kwa usahihi ili kutoa huduma bora za kisaikolojia na kijamii kwa familia;

### **UTARATIBU WA KWANZA: UTAMBUZI WA TATIZO HUSIKA**

Hii ni sehemu ya kwanza katika utoaji wa Msaada wa kisaikolojia na kijamii kwa ngazi ya familia. Inasaidia kupata taarifa za awali kuhusu tatizo husika kwa familia. Katika sehemu hii, hatua zifuatazo lazima zizingatiwe;

**Hatua ya Kwanza:** Andaa mpango wa kutembelea familia husika (andaa vitendea kazi na zingatia mazingira halisi).

**Hatua ya Pili:** Wasiliana na jitambulishe kwa mamlaka husika katika mtaa/ kijiji/kitongoji na eleza malengo yako ya kuifikia familia husika.

**Hatua ya Tatu:** Omba mamlaka husika ikutambulishe kwa familia yenye tatizo.

**Hatua ya Nne:** Jenga uhusiano chanya na wezeshi kati yako na familia husika; tanguliza salamu, tumia lugha rahisi na sahihi.

**Hatua ya Tano:** Elezea malengo ya ujio wako katika familia na uwahakikishie usiri wa taarifa watakazozitoa katika mchakato wote wa utoaji huduma.

**Hatua ya Sita:** Fanya mahojiano ya awali na familia ili kupata taarifa za msingi juu ya tatizo na mazingira kwa ujumla.

**Hatua ya Saba:** Weka kwa maandishi kumbukumbu ya taarifa zote zilizopatikana wakati wa mahojiano.

**Hatua ya Nane:** Andaa taarifa ya awali baada ya mahojiano na mazungumzo na familia.

### **UTARATIBU WA PILI: TATHIMINI YA MAHITAJI YA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII**

Kipengele hiki kinalenga kukusanya taarifa kwa familia na mazingira yake ili kugundua ukubwa wa tatizo na uwezo wa familia. Ni muhimu kutambua kwamba kushughulikia tatizo lolote la kisaikolojia na kijamii bila kufanya tathimini kunaweza kusababisha madhara makubwa. Hivyo, tathimini inayofanyika izingatie hatua zifuatazo;

**Hatua ya Kwanza:** Fanya majadiliano ya kina na familia ili kutambua tatizo halisi kutokana na taarifa za awali.

**Hatua ya Pili:** Tafuta taarifa za ziada kutoka kwa jamii inayoizunguka familia.

**Hatua ya Tatu:** Shirikisha familia katika kutambua vipaumbele vya mahitaji ya kisaikolojia na kijamii wakati wa tathimini.

**Hatua ya Nne:** Longoze/Isaidie familia katika kutambua uwezo wake, rasilimali zilizopo na fursa zinazoweza kutumiwa kukabiliana na mahitaji ya kisaikolojia na kijamii yanayoikabili familia.

**Hatua ya Tano:** Tumia taarifa zilizopatikana kupanga na kuratibu afua ya kuisaidia familia husika.

**Hatua ya Sita:** Husisha familia juu ya taarifa zilizopatikana na mkubaliane hatua sahihi za kufuata.

**Hatua ya Saba:** Andaa taarifa ya zoezi zima la tathimini.

**Mambo ya kuzingatia wakati wa hali ya dharula:** Wakati wa hali ya dharula, tathimini ifanyike kwa kutafuta taarifa muhimu zinazoweza kumuwezesha mtoa huduma kuisaidia familia mahitaji ya msingi.

**Mambo ya kuzingatia katika kituo cha huduma:** Mtoa huduma awe na uwezo wa kuelewa changamoto zinazomkabili na madhaifu yake.

## UTARATIBU WA TATU: UANDAAJI WA MPANGO WA AFUA KWA UTOAJI WA HUDUMA

Mpango wa afua ni mwongozo wa utoaji huduma. Mpango huu huandaliwa kwa ushirikiano wa mtoa huduma na familia husika ambapo huainisha mahitaji ya kisaikolojia na kijamii yaliyoainishwa wakati wa utambuzi wa tatizo, malengo ya afua, majukumu yatakayotekelezwa, muda wa utekelezaji na wahusika kwa kila jambo. Hatua zifuatazo inabidi zizingatiwe katika kuandaa mpango wa afua;

**Hatua ya Kwanza:** Kumbusha familia kuhusu hitaji lao la Kisaikolojia na Kijamii lilotambuliwa awali.

**Hatua ya Pili:** Husisha familia kutengeneza malengo na kutambua kazi zinazopaswa kufanyika

**Hatua ya Tatu:** Ainisha wajibu wa mtoa huduma, wanafamilia na mhusika mwingine yeyote anayehusika katika mpango wa afua.

**Hatua ya Nne:** Ainisha muda halisia wa utekelezaji wa majukumu kwa kukubaliana na familia.

**Hatua ya Tano:** Ihusishe familia katika kutambua rasilimali zilizopo ambazo zinahitajika katika utekelezaji wa mpango wa afua.

**Hatua ya Sita:** Weka makubaliano ya utekelezaji wa mpango baina ya familia na wahusika wengine.

### UTARATIBU YA NNE: UTOAJI HUDUMA

Kipengele hiki kinamtaka mtoa huduma na familia watekeleze shughuli zote zilizoainishwa katika mpango wa afua. Zingatia hatua zifuatazo;

**Hatua ya Kwanza:** Shirikisha familia kutambua mazingira rafiki katika utoaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya pili:** Ikumbushe familia juu ya mambo muhimu mliyokubaliana kwenye mpango wa afua na utekelezaji.

**Hatua ya Tatu:** Tambua na isaidie familia kuainisha uwezo wake katika utoaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Nne:** Tumia mbinu na ujuzi sahihi katika kuifanya familia ishiriki kikamilifu.

**Hatua ya Tano:** Hamasisha wanafamilia kuendelea kusaidiana na kuwa wafuasi wa mabadiliko chanya yanayojitokeza wakati wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Sita:** Shirikisha watu wengine walio katika mazingira ya kuwezesha mabadiliko chanya na endelevu kwa wanafamilia kufikia malengo ya mpango wa afua.

**Hatua ya Saba:** Shirikisha wanafamilia kutambua na kuainisha mapungufu na changamoto zinazowakabili wakati wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Nane:** Shirikisha wanafamilia kutathimini maendeleo na mabadiliko katika utoaji huduma.

**Hatua ya Tisa:** Kubaliana na wanafamilia juu ya mambo ya kufanya kukabiliana na changamoto zilizojitokeza (kama zitakuwepo).

**Hatua ya Kumi:** Fanya tathimini ya mara kwa mara ili kutambua mabadiliko chanya au hasi yaliyojitokeza wakati afua inaendelea.

**Hatua ya Kumi na Moja:** Fanya ufuatiliaji kuhakikisha kuna mazingira wezeshi na endelevu ya utoaji wa huduma.

**Hatua ya Kumi na Mbili:** Andaa mpango wa kumaliza utoaji wa huduma kama tatizo limetatuliwa AU toa rufaa kama tatizo linahitaji hatua zaidi.

**Hatua ya Kumi na Tatu:** Andaa taarifa ya utekelezaji.

**Mambo ya Kuzingatia:** Usitishwaji au kumaliza utoaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii katika familia lazima uzingatie kuwa sio wana familia wote wanaweza kusaidika kwa pamoja. Wengine wanahitaji muda zaidi ili mabadiliko chanya yaweze kuonekana. Kwa hiyo, hitimisho lifanyike kwa wanafamilia ambao wameonyesh mabadiliko chanya na ambayo ni endelevu.

## UTARATIBU WA TANO: RUFAA NA KUUNGANISHA WAHUSIKA NA HUDUMA NYINGINE

Kipengele hiki ni muhimu kuiwezesha familia kuendelea kupata huduma za kisaikolojia na kijamii katika vituo vingine vya kutolea huduma endapo rufaa itafanyika. Hatua zifuatazo ni muhimu kuzingatiwa wakati wa kutoa rufaa na kumuunganisha mwanafamilia na huduma nyingine:

**Hatua ya Kwanza:** Tambua watoa huduma wengine kwa ajili ya rufaa.

**Hatua ya Pili:** Eleza wanafamilia sababu au malengo ya kuwapa rufaa au kuunganisha na watoa huduma wengine. Hakikisha wanafamilia wanaridhia juu ya hatua ya rufaa.

**Hatua ya Tatu:** Wasiliana na watoa huduma unakotaka kutoa rufaa kabla ya kuunganisha wanafamilia.

**Hatua ya Nne:** Toa rufaa kwa familia kwenye kituo kinachoweza kutoa huduma stahiki. Hakikisha unatumia fomu zinazokubaliwa na serikali za utoaji wa rufaa.

**Hatua ya Tano:** Toa taarifa sahihi na sehemu zinazohusu sehemu ya rufaa kwa familia (inaweza kuwa namba za simu, mahali walipo na uelekeo na namna ya kufika katika kituo husika).

**Hatua ya Sita:** Fanya ufuatiliaji wa rufaa na huduma zilizotolewa.

**Hatua ya Saba:** Andaa taarifa ya rufaa na ya kuunganisha iliyofanyika na utunze kumbukumbu hizo kwa usahihi.



## UTARATIBU WA SITA: KUSITISHA HUDUMA

Hiki ni kipengele cha kumaliza au kusitisha uhusiano wa kitaalam baina ya mtoa huduma na familia iliyonufaika na huduma za kisaikolojia na kijamii zinapofikia mwisho. Hatua zifuatazo ni muhimu kuzingatiwa;

**Hatua ya Kwanza:** Kumbusha wanafamilia kuhusu hitimisho la huduma.

**Hatua ya Pili:** Shirikisha familia kutathimini maendeleo yaliyofikiwa wakati wa utoaji wa huduma.

**Hatua ya Tatu:** Jadiliana na kubaliana na familia namna ya kusitisha utoaji wa kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Nne:** Kubaliana na familia juu ya hatua za ziada baada ya uhusiano wenu wa kitaalam.

**Hatua ya Tano:** Washukuru wanafamilia kwa kukupa nafasi ya kuwahudumia (wahakikishie wanafamilia juu ya kupatiwa huduma wakati mwingine endapo huduma itahitajika tena).

**Mambo ya Kuzingatia:** Wakati mwingine hitisho la huduma linaweza kutokea katika hatua yoyote. Sababu za kusitisha huduma zinaweza kutokana na mahitaji ya familia moja na nyingine. Hili linaweza kuhusisha yafuatayo; uwezo wa mtoa huduma, kuwepo kwa mgogoro kati ya mtoa huduma na familia, familia kutokutaka kuendelea na huduma, mgogoro wa kimaslahi, kifo kati ya wahusika/mhusika yeyote na kuhama kwa wanafamilia husika

## 2.2 SEHEMU YA TATU: NGAZI YA JAMII

Jamii ni kundi la watu wanaoishi kwenye eneo moja ambao wana asili moja. Hii inajumuisha kuwa na maadili, utambulisho na imani ya aina moja. Jamii kama hizo zina uwezekano wa kuwa na changamoto au matatizo yanayofanana ambayo yanahitaji afua za huduma za kisaikolojia na kijamii.

### Jinsi ya kuitambua jamii yenye uhitaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii

Kuna dalili nyingi zinazoonisha uhitaji wa afua za kisaikolojia na kijamii katika jamii. Baadhi ya viashiria hivyo ni kama ifuatavyo:

1. Migogoro ya mara kwa mara katika jamii na hali ambazo zinaiweka jamii katika mazingira hatarishi ambayo inasababisha kuripotiwa kwenye vyombo vya habari.
2. Malalamiko ya mara kwa mara yanayotolewa na wanajamii.
3. Ukatili unaoripotiwa katika jamii.

### Kanuni za Kuzingatia

Utoaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii zinatakiwa kuzingatia kanuni zifuatazo

1. Zingatia utamaduni na taratibu zilizopo kwenye jamii husika
2. Epukana aina yeyote ya unyanyapaa, ubaguzi au vitendo.
3. vyovyote vinavyoweza kusababisha hofu au woga katika jamii
4. Epuka kutoa taarifa za jamii bila ridhaa yao.
5. Shirikisha viongozi na wanajamii wenyewe katika kurejesha ustawi wa kisaikolojia na kijamii.
6. Hakikisha uendeleu wa jitihada zinazofanyika katika kushughulikia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii.
7. Wezesha wanajamii kuelewa kuwa jitihada zote zinazofanyika kubadilisha hali zao ni za kwao.

## TARATIBU ZA UTOAJI WA MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII KATIKA JAMII

### UTARATIBU WA KWANZA: UTAMBUZI WA TATIZO

Utambuzi wa tatizo ni muhimu katika kuainisha mahitaji mahususi ya kisaikolojia na kijamii ya jamii kwa ajili ya kuandaa mpango wa afua wenye ufanisi. Hatua zifuatazo zizingatiwe:

**Hatua ya Kwanza:** Andaa mpango wa kutembelea jamii husika (andaa zana na zingatia mila, tamaduni na mazingira halisi ya jamii husika).

**Hatua ya Pili:** Jitambulishe kwa viongozi husika wa Mamlaka za Serikali za Mitaa na waeleze sababu ya kuwatembelea.

**Hatua ya Tatu:** Waombe viongozi wa Mamlaka za Serikali za Mitaa au viongozi wa Kijamii wakutambulishe kwa jamii husika.

**Hatua ya Nne:** Kusanya taarifa za awali kuhusu tatizo kutoka kwa viongozi wa Serikali za Mitaa au viongozi wa Kijamii

**Hatua ya Tano:** Waombe viongozi wa jamii wakutambulishe kwa kamati husika za jamii kwa ajili ya majadiliano zaidi na kuandaa mpango wa huduma

**Hatua ya Sita:** Andika na tunza taarifa/kumbukumbu zote muhimu ulizokusanya wakati wa majadiliano.

**Hatua ya Saba:** Andaa taarifa ya awali.

**Mambo ya Kuzingatia katika hali ya dharula:** Katika hali ya dharula zingatia miongozo ya serikali au maelekezo ya mratibu wa timu ya kisekta. Pia, chukua tahadhari ya usalama wako wakati wote wa kutoa huduma.

### UTARATIBU WA PILI: TATHMINI YA MAHITAJI YA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII

Tathmini ni hatua muhimu katika utoaji wa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii, inamsaidia mtoa huduma kuelewa hali ya jamii husika na kugundua maeneo ambayo yana athiri ustawi wa jamii hiyo. Zifuatazo ni hatua za tathmini katika Jamii zinazopaswa kuzingatiwa na mtoa huduma:

**Hatua ya Kwanza:** Waombe viongozi wa Serikali za Mtaa na wa jamii kukutambulisha kwa jamii husika.

**Hatua ya Pili:** Waombe viongozi ngazi ya Jamii wakutambulishe kwa Kamati husika.

**Hatua ya Tatu:** Pale ambapo hakuna kamati husika au kamati hazifanyi kazi, shirikiana na viongozi wa jamii kutambua kikundi cha wanajamii wenye ari na ufanye nao kazi ya kutambua mahitaji ya kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Nne:** Shirikiana na viongozi wa jamii na kikundi cha wanajamii kilichotambuliwa kuwatambua wanajamii wenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii ya aina moja.

**Hatua ya Tano:** Pata taarifa za uwepo wa wadau wengine wanaotoa huduma za kisaikolojia na kijamii katika jamii husika.

**Hatua ya Sita:** Fanya mahojiano na majadiliano na wanajamii pamoja na wanajamii wenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii ili kutambua mahitaji yao.

**Hatua ya Saba:** Shirikisha na iwezeshe jamii kutambua mahitaji yote na ya kipaumbele ya kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Nane:** Wezesha jamii kushughulikia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii yanayotakiwa kutatuliwa kwa haraka zaidi.

**Hatua ya Tisa:** Wezesha jamii kutambua uwezo wake, rasilimali, huduma na fursa zilizopo zitakazosaidia kushughulikia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii yaliyotambuliwa.

**Hatua ya kumi:** Tumia taarifa zilizokusanywa kutambua afua stahiki za kushughulikia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya kumi na moja:** Ishirikishe jamii katika taarifa zilizokusanywa, mipango na maazimio ya baadae.

**Hatua ya kumi na mbili:** Andaa taarifa ya tathmini ya mahitaji.

**Mambo ya Kuzingatia:** Watoa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii wanatakiwa kuzingatia mila na desturi zinazoweza kuzuia au kusaidia utoaji wa huduma hizo. Mtoa huduma anatakiwa kuzielewa tabia na matendo chanya ambayo yanaweza kuleta unafuu wa haraka katika hali ya dharura. Kwa zile tabia na matendo hasi, mtoa huduma awashirikishe wanajamii kutambua athari zake bila ya kumhukumu mtu yeyote au jamii husika.

**UTARATIBU WA TATU: KUANDAA MPANGO WA HUDUMA**

Mpango wa huduma unaeleza na kutoa mwongozo wa jinsi ya kutoa Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii. Mpango unaainisha aina ya huduma, mtoa huduma husika, taasisi, ratiba na muda husika. Katika kuandaa mpango huu, mtoa huduma atashirikiana na kamati za jamii, viongozi wa jamii, na wadau wengine. Zingatia hatua zifuatazo katika kuanda mpango wa huduma:

**Hatua ya kwanza:** Kwa kushirikiana na kamati na/au kikundi cha wanajamii kilichotambuliwa pitia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii yaliyotambuliwa.

**Hatua ya Pili:** Washirikishe walengwa wa huduma za kisaikolojia na kijamii, viongozi wa jamii na kamati za jamii zilizotambuliwa kuweka malengo na kutambua shughuli zinazotakiwa kufanyika.

**Hatua ya Tatu:** Ainisha majukumu ya mtoa huduma, viongozi wa jamii, kamati zilizotambuliwa pamoja na wadau wengine wanaohusika.

**Hatua ya Nne:** Andaa ratiba inayotekelezeka kwa makubalino na wanufaika wa huduma, viongozi wa jamii na kamati za jamii zilizotambuliwa.

**Hatua ya Tano:** Shirikisha wanufaika wa huduma, viongozi wa jamii na kamati za jamii kutambua rasilimali zilizopo kwa ajili ya utekelezaji wa mpango wa huduma.

**Hatua ya Sita:** Fanya makubaliano na jamii kuhusu utekelezaji wa mpango wa huduma

**UTARATIBU WA NNE: UTOAJI MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII**

Utaratibu huu unahusisha kuwaweka pamoja wanajamii wenye mahitaji ya aina moja ili kuwapatia huduma za kisaikolojia na kijamii. Hatua zifuatazo zifuatwe katika utoaji wa huduma:

**Hatua ya Kwanza:** Shirikisha viongozi wa jamii, kamati za jamii na wanajamii kupitia mpango wa huduma.

**Hatua ya Pili:** Chunguza na uwapange wanajamii katika makundi kulingana na mahitaji yao ya huduma za kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Tatu:** Shirikisha viongozi wa jamii, watu mashuhuri na kamati za jamii kuwaleta pamoja wanajamii wenye mahitaji ya huduma za kisaikolojia na kijamii kwa ajili ya kuwapatia huduma.

**Hatua ya Nne:** Hamasisha jamii kutumia rasilimali na fursa zilizopo kama vile vikundi vya kusaidiana katika jamii ili kusaidia katika utoaji wa huduma.

**Hatua ya Tano:** Wezesha makundi yote yenye mahitaji ya aina moja kutumia ipasavyo uwezo na uzoefu walionao katika kushughulikia matatizo yao.

**Hatua ya Sita:** Tathmini ufanisi wa vikundi vya kusaidiana katika kushughulikia mahitaji ya kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Saba:** Shirikiana na wadau/taasisi zilizopo katika utoaji wa huduma.

**Hatua ya Nane:** Fanya ufuatiliaji wa maendeleo ili kuhakikisha uendelevu wa huduma.

**Hatua ya Tisa:** Andaa taarifa ya utoaji huduma.

**Mambo ya kuzingatia:** Tumia taratibu za utoaji huduma katika ngazi za mtu binafsi na familia ikiwa kuna mahitaji ya huduma za kisaikolojia na kijamii ambayo hayakushughulikiwa katika ngazi ya jamii

## UTARATIBU WA TANO: RUFAA

Zingatia taratibu za rufaa zilizooneshwa katika ngazi ya mtu mmoja mmoja na familia kwa ajili ya kutoa rufaa katika ngazi ya jamii. Kumbuka kuandika na kutunza kumbukumbu za mchakato wa rufaa.

## UTARATIBU WA SITA: UFUATILIAJI NA TATHMINI

Utaratibu huu ni muhimu katika kufuatilia ustawi wa kisaikolojia na kijamii na kutathmini uendelevu wa huduma kwa jamii husika. Zifuatazo ni hatua za kuzingatia katika ufuatiliaji na tathmini:

**Hatua ya Kwanza:** Andaa mpango wa ufuatiliaji (hakiki orodha na mpango wa huduma).

**Hatua ya Pili:** Jitambulishe kwa uongozi wa jamii husika na eleza malengo ya ujio wako.

**Hatua ya Tatu:** Waombe viongozi wa ngazi ya jamii wakutambulishe kwa jamii husika pamoja na kamati zake.

**Hatua ya Nne:** Kwa kushirikiana na uongozi wa jamii, tembelea vikundi vilivyosaidiwa, mtu mmoja mmoja na familia ili kutathmini maendeleo ya hali zao kisaikolojia na kijamii.

**Hatua ya Tano:** Shirikisha uongozi wa ngazi ya jamii na walengwa kutambua changamoto na pendekeza mikakati inayofaa ya kushughulikia changamoto hizo.

**Hatua ya Sita:** Andaa mikutano na viongozi wa ngazi ya jamii kwa ajili ya kutoa mrejesho wa maswala yaliyojitokeza na kuweka maazimio ya hatua za kuchukuliwa baadae.

**Hatua ya Saba:** Washukuru wanajamii na wadau kwa kuwa tayari kushirikiana na wewe katika utoaji wa huduma.

**Hatua Nane:** Andaa taarifa na kuiwasilisha kwa mamlaka husika.

**Mambo ya kuzingatia:** Endapo hali ya Ustawi wa kisaikolojia na kijamii kwa baadhi ya watu, familia au jamii hazijaimarika/boreshwa, mtoa huduma kwa kushirikiana na walengwa pamoja na viongozi wa ngazi ya jamii wapitie upya mpango wa huduma na kufanya mabadiliko pale inapowezekana

#### UTARATIBU WA SABA: USITISHAJI WA HUDUMA

Usitishaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii katika ngazi ya jamii unaweza kutofautiana kulingana na mazingira na pia kulingana na mpangilio wa utekelezaji. Mtoa huduma anatakiwa kutumia mbinu stahiki kusitisha huduma kulingana na hali ilivyo. Kusitisha utoaji wa huduma kunaweza kuhusisha viongozi wa ngazi ya jamii, mkutano wa wanajamii na/au mkutano wa wadau

## SURA YA TATU

USIMAMIZI NA UFUATILIAJI WA UTEKELEZAJI WA TARATIBU ZA  
UTOAJI MSAADA WA KISAIKOLOJIA NA KIJAMII

## 2.1. Sehemu ya Kwanza Usimamizi

Utaratibu huu ni zana ya utekelezaji iliyoandaliwa ili kuhakiki ubora na viwango vya utoaji Msaada wa Kisaikolojia na Kijamii nchini kote. Maafisa Ustawi wa Jamii katika Halmashauri watatumia utaratibu huu kutoa usimamizi shirikishi wa kitaalam kwa Maafisa Ustawi wa Jamii Wasaidizi katika Kata na Kijiji/Mtaa. Usimamizi wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii ni sehemu muhimu ya usimamizi shirikishi katika mifumo ya afya. Kwa hiyo muda na mbinu za utekelezaji wa usimamizi shirikishi wa huduma hizi zinatakiwa kuendana na muda na mbinu za mfumo wa afya uliopo.

Kwa kufuata utaratibu wa kila robo mwaka kwa Maafisa Ustawi wa Jamii kutembelea wahudumu kuangalia na pia kutoa ushauri na mafunzo kwa ukaribu zaidi, usimamizi shirikishi unahitaji watoa huduma waweke vizuri kumbukumbu za taratibu zinazotumika katika utoaji huduma ikiwa ni pamoja na zile ambazo zinatolewa kwa kila siku na kuwasilisha taarifa kwa mtoa huduma za ustawi wa jamii katika kituo cha huduma. Taarifa kutoka katika Kata zitajumuishwa na kuwasilishwa kwa Afisa Ustawi wa Jamii wa halmashauri husika ili aziunganishe na kuwasilisha katika ngazi ya mkoa na baadae kwenye ngazi ya taifa.

Timu ya usimamizi ya ngazi ya kitaifa inatakiwa mara kwa mara kutoa msaada wa kitaalam kuhakikisha kwamba utaratibu wa utoaji wa huduma unafanyika kwa ufanisi ili kufikia malengo kama yalivyobainishwa katika sera, miongozo na mpango wa taifa wa Ustawi wa Jamii. Timu hii ya taifa inatakiwa kupitia taarifa za usimamizi zilizowasilishwa kwao ili kubaini changamoto na upungufu uliojitokeza kwa lengo la kuboresha taratibu za utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii na miongozo mingine inayoshabihiana na mwongozo huu.

## 3.2 Ufuatiliaji na Tathmini ya Utekelezaji wa Taratibu za Utoaji Huduma

Ufuatiliaji utafanyika kuhakikisha kwamba unatekelezwa kulingana na taratibu zilizowekwa na pia kulingana na mwongozo wa kitaifa wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii. Nia ni kuweka kumbukumbu za mchakato wa utekelezaji ili kuzichanganua na kuboresha utoaji huduma.



Jedwali lifuatalo linaonyesha viashirio vinavyotakiwa kutumika ili kufuatilia utekelezaji wa utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii:

**Jedwali Namba 1: Viashirio vya Taratibu za Utoaji Huduma za Kisaikolojia na Kijamii**

Malengo	Walengwa	Viashirio	Njia za kuthibitisha
Imarisha ubora wa huduma za kisaikolojia na kijamii zitolewazo kwa mtu mmoja mmoja nchini	Watoa huduma za kisaikolojia na kijamii waliopatiwa mafunzo juu ya taratibu za utoaji huduma zenye ubora	Asilimia ya watoa huduma waliopatiwa mafunzo juu ya taratibu za utoaji huduma zenye ubora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taarifa ya mafunzo</li> <li>Vyeti vya ushiriki kwa wa washiriki</li> <li>Mahudhurio</li> </ul>
		Asilimia ya watoa huduma walioonesha utoaji huduma kwa usahihi kwa mtu mmoja mmoja, familia na jamii	Taarifa ya usimamizi shirikishi
	Wateja wenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii waliohudumiwa na watoa huduma wenye mafunzo ya utoaji huduma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya wateja waliopatiwa huduma na watoa huduma wenye mafunzo ya utoaji huduma kisaikolojia na kijamii</li> <li>Idadi ya wateja waliofikiwa na watoa huduma wenye mafunzo ya utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taarifa mjumuisho ya kila siku ya kituo cha huduma</li> <li>Taarifa ya robo mwaka katika kituo cha huduma</li> </ul>
		Asilimia ya wateja walioimarika katika ustawi wao baada ya kupata huduma kutoka kwa watoa huduma waliopatiwa mafunzo ya utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii.	Taarifa ya Tathmini kutoka kituo cha huduma.
	Wateja wa huduma ya kisaikolojia na kijamii walioimarisha ustawi wao baada ya kuhudumiwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo		

	Wateja walioridhishwa na ubora wa huduma walizopatiwa kutoka kwa watoa huduma waliopata mafunzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya wateja walioridhishwa na huduma kutoka kwa watoa huduma waliopata mafunzo ya utoaji huduma kisaikolojia na kijamii</li> </ul>	Taarifa ya Tathmini kutoka kituo cha huduma
Imarisha ubora wa huduma za kisaikolojia na kijamii zinazotolewa katika familia nchini	Familia zenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii zilizohudumiwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo ya taratibu za utoaji huduma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya familia zenye uhitaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii zilizotambuliwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taarifa ya robo mwaka</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya familia zilizopatiwa huduma na watoa huduma wenye mafunzo ya utoaji huduma kisaikolojia na kijamii</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taarifa jumuishi za kila siku za kituo cha huduma</li> <li>Taarifa ya robo mwaka</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya familia zenye uhitaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii zilizofikiwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo</li> </ul>	Taarifa ya robo mwaka
	Familia zilizoboresha ustawi wao kisaikolojia na kijamii baada ya kuhudumiwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya familia zilizoiimarika katika ustawi wao baada ya kupata huduma kutoka kwa watoa huduma waliopatiwa mafunzo ya utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii</li> </ul>	Taarifa ya Tathmini ya Robo Mwaka

	Familia zilizoridhishwa na ubora wa huduma zilizotolewa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya Familia zilizoridhishwa na ubora wa huduma zilizotolewa</li> </ul>	Taarifa ya Tathmini ya Robo Mwaka
Imarisha ubora wa huduma za kisaikolojia na kijamii zinazotolewa katika jamii nchini	Jamii zenye mahitaji ya kisaikolojia na kijamii zilizohudumiwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo kwa kutumia taratibu zinazokubalika	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya jamii (Kata/Mtaa) zilizopatiwa huduma na watoa huduma wenye mafunzo ya utoaji huduma kisaikolojia na kijamii</li> <li>Asilimia ya vikundi vilivyopatiwa huduma na watoa huduma wenye mafunzo ya utoaji huduma kisaikolojia na kijamii</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taarifa jumuishi ya kila siku ya kituo cha huduma</li> <li>Taarifa ya robo mwaka</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya jamii zenye uhitaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii zilizotambuliwa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taarifa ya robo mwaka</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya familia zenye uhitaji wa huduma za kisaikolojia na kijamii zilizofikiwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo</li> </ul>	Taarifa ya robo mwaka
	Jamii zilizoboresha ustawi wao kisaikolojia na kijamii baada ya kuhudumiwa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asilimia ya familia zilizoimarika katika ustawi wao baada ya kupata huduma kutoka kwa watoa huduma waliopatiwa mafunzo ya utoaji huduma za kisaikolojia na kijamii</li> </ul>	Taarifa ya Tathmini

	Jamii zilizoridhishwa na ubora wa huduma zilizotolewa	Asilimia ya familia zilizoridhishwa na ubora wa huduma zilizotolewa na watoa huduma waliopatiwa mafunzo	Taarifa ya Tathmini
--	---	---	---------------------

**Rejea**

1. African Charter on Rights and Welfare of the Child, 1991
2. Anti-Human Trafficking of Persons Act (2008)
3. Baseline Assessment of Community-Based HIV& AIDS Services in Tanzania, 2017
4. Convention on the Rights of the Child (CRC 1989)
5. Global Report: UNAIDS Report on Global AIDS Epidemic 2011
6. Health Sector Strategic Plan III (2010-2015)
7. National Aging Policy (2003)
8. National Costed Plan of Action for Most Vulnerable Children( 2013-2017)
9. National Disability Policy (2004)
10. National Guidelines for Comprehensive Package of HIV Interventions for Key Population. Ministry of Health and Social Welfare, 2014.
11. National Guidelines for Psychosocial Care and Support Services for Most Vulnerable Children & Youth in Tanzania, 2014.
12. National Guidelines for the Provision of Psychosocial Support for Gender Based Violence Victims/Survivors. Ministry of Gender, Labour and Social Development- The Republic of Uganda.
13. National Health Policy (2007)
14. National HIV& AIDS Policy (2001)
15. National Management Guidelines for Health Sector Response to and Prevention of Gender Based Violence (2011)
16. National Policy Guideline for the Health Sector prevention and response to Gender based Violence (2011)
17. National Task Sharing Policy (2017)
18. SADC Conceptual Framework for Psychosocial Support for Orphans and other Vulnerable Children and Youth
19. Tanzania Demographic and Health Survey 2010.
20. Tanzania Health Sector HIV& AIDS Strategic Plan (HSHSP III), 2013-2017
21. Tanzania Health Sector Strategic Plan July 2015 –June 2020:
22. Tanzania Mainland National Non- communicable Disease Strategy 2008-2018.
23. The Child Development Policy (2008)
24. The Law of the Child Act (2009)
25. The National Guidelines for Psychosocial Care and Support Services for Most Vulnerable Children and Youth (2014)
26. The National Plan of Action –Violence against Women and Children (2016)
27. The Persons with Disability Act (2010)
28. United Nations General Assembly Special Session on HIV/AIDS [UNGASS-2001] Declaration





