



በማህበረሰብ የሕትመት መመዘኛ ካርድ
የጤና ስገገኝነት ተጠያቂነትን ማስፈን

የሕትገባቦር መመሪያ

ሐምሌ 2009 ዓ.ም
ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር

መቅድም

የክቡር ዶ/ር አሚር አማን የጤና ጥበቃ ሚኒስትር መልዕክት

በሀገራችን መሰረታዊ የጤና አገልግሎትን ለሁሉም የህብረተሰብ ክፍሎች ተደራሽ ለማድረግ መጠነ ሰፊ ሥራዎች ተከናውነዋል። አንድ ጤና ጣቢያ ለሃያ አምስት ሺ ህዝብ አገልግሎት እንዲሰጥ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት በሀገር አቀፍ ደረጃ ከ3,600 በላይ ጤና ጣቢያዎችን በመገንባት ከዕቅድ በላይ ለማሳካት ተችሏል። በተመሳሳይ ሁኔታ በሁሉም የገጠር ቀበሌዎች እስከ አምስት ሺህ ለሚደርስ ህዝብ አንድ የጤና ኬላ ለመገንባት ታቅዶ ከ16,000 የሚበልጡ ጤና ኬላዎች ተገንብተው አገልግሎት በመስጠት ላይ ይገኛሉ። ከቅርብ አመታት ወዲህ በገጠር ወረዳዎች እስከ 100,000 ለሚሆን ህዝብ አገልግሎት የሚሰጡ የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታሎች ግንባታም በተፋጠነ መልኩ በመካሄድ ላይ ይገኛል። ከዚህ ጎን ለጎን ለጤና ባለሙያዎች አቅም ግንባታ ከፍተኛ ትኩረት ተሰጥቶ በመሰራቱ በአሁኑ ወቅት በሁሉም የሙያ ዘርፎች የጤና ባለሙያዎችን እጥረት በወሳኝ ደረጃ መቅረፍ ተችሏል።

በሁለተኛው የጤናው ዘርፍ ትራንስፎርሜሽን ዕቅድ ከተያዙ የትኩረት አጀንዳዎች አንዱ የጤና አገልግሎት ጥራትና ፍትሃዊ ተደራሽነትን ማረጋገጥ ነው። መሰረታዊ የጤና አገልግሎት ሽፋናችን እንደ ሀገር100 % የደረሰ ቢሆንም በአገልግሎት አሰጣጥ ጥራት ላይ መሻሻል ያለባቸው ችግሮች እንዳሉ እንገነዘባለን ። የጤና አገልግሎት ጥራትን ለማሻሻል የተገልጋዩ ህብረተሰብ ተሳትፎም መጠናከር ይኖርበታል። የጤና ኤክስፔንሽን ፕሮግራሞችን ከተጀመረ ወዲህ በጤናው ዘርፍ ልማት የማህበረሰቡ ተሳትፎ እያደገ መምጣቱ የሚታወቅ ቢሆንም በጤና ተቋማት የሚሰጡ አገልግሎቶችን በማሻሻል ሂደት ግን የኅብረተሰቡ ተሳትፎ በሚፈለገው ደረጃ የደረሰ አይደለም። ከዚህም በመነሳት በመሠረታዊ የጤና አገልግሎት ተቋማት የተሰጡ አገልግሎቶችን ህብረተሰቡ እየገመገመ ደረጃ የሚሰጥበት የማህበረሰብ አስተያየት ምዘና ማዕቀፍ ተዘጋጅቶ ከ2009 በጀት አመት ወዲህ በአራት ክልሎች በተመረጡ ወረዳዎች በሙከራ ደረጃ ተግባራዊ ሲደረግ ቀይቷል።

የሙከራ ትግበራ በተደረገባቸው ክልሎች የማህበረሰብ አስተያየት ምዘና ማዕቀፍ ውጤታማነት በመረጋገጡ ክልሎች በራሳቸው ተነሳሽነት ወደ ሌሎች ወረዳዎች ማስፋፋት ጀምረዋል። በመሆኑም በአጭር ጊዜ ውስጥ የማህበረሰብ አስተያየት ምዘና ማዕቀፍ በሁሉም ክልሎች በሚገኙ መሰረታዊ የጤና አገልግሎት ተቋማት ተግባራዊ እንዲሆን መረባረብ እንዳለብን ይታመናል። በመሰረታዊ የጤና አገልግሎት ተቋማት ደረጃ የተገኘውን ተሞክሮ ወደ ሌሎች የጤና አገልግሎት ተቋማትም ማስፋፋት ይጠቅብናል። በመጨረሻም ይህንን የማህበረሰብ አስተያየት ምዘና ማዕቀፍ በማዘጋጀት ሂደት ለተሳተፉ ባለሙያዎች እና ድጋፍ ላደረጉ ባለድርሻ አካላት በራሴና በኢ.ፌ.ዴ.ሪ የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር ስም ከፍተኛ ምስጋና እያቀረብኩ በቀጣይ የትግበራ ሂደትም የመሚመለከታቸው አካላት ተሳትፎና ድጋፍ ተጠናክሮ እንዲቀጥል ለማሳሰብ እወዳለሁ።

አመሰግናለሁ!

ማዕጫ

I. መግቢያ 1

II. የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ እና መልካም አስተዳደር2

III. ዓላማ2

IV. አተገባበር2

V. የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደት9

 ሀ. ቅደመ ዝግጅት9

 ለ. የህብረተሰብ አስተያየትን ለመቀበል የሚደረግ ወይይት9

 ሐ. ነጥብ ማጠቃለል..... 15

 መ. ጤና ተቋም ጉብኝት..... 16

 ሠ. ከህብረተሰቡ ጋር ስብሰባ ማካሄድ 16

VI. የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤቶች አስተዳደር 16

I. መግቢያ

ኢትዮጵያ ባለፉት ዓመታት መሰረታዊ ጤና አገልግሎትን ለማጠናከር ከፍተኛ ሀብት በመመደብ በቁርጠኝነት ስትሰራ ቆይታለች። ሀገራችን የመጀመሪያ ደረጃ ጤና አገልግሎት ተቋማትን በፍጥነት በማስፋፋት የጤና ጣቢያዎችን ቁጥር ወደ 3,547 ያሳደገች ሲሆን 38,000 የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎችን በማስልጠንና በማሰማራት 16,440 ጤና ኪላዎችን እንዲመሩ ማደራጃ ችላለች። በኢትዮጵያ ከ1990 ዓ.ም(G.C) ከነበረው የአምስት ዓመት በታች ህፃናትን ሞት 67 በመቶ የእናቶችን ሞት 69 በመቶ መቀነስ ተችሏል። የመጀመሪያ ደረጃ ጤና አገልግሎትን እንዲሁም አካባቢ ጤና ጥበቃ እና ዕዳትን በማስፋፋትና ለጎብረተሰቡ ተደራሽ በማድረግ ለተገኘው ከፍተኛ ወጤት የጤና ኤክስቴንሽን ፕሮግራም ከፍተኛ ሚና ተጫውቷል።

በመጀመሪያ ደረጃ ጤና አገልግሎት የተገኘውን ለውጥ በዘላቂነት ለማረጋገጥ በጤና ጥበቃ ሚኒስቴር በመተግበር ላይ ካሉት ስትራቴጂዎች መካከል የህብረተሰቡን የባለቤትነት ስሜት መፍጠርና ተሳትፎ ማሳደግ አንዱ ነው። በመሆኑም የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የህብረተሰቡን የነቃ ተሳትፎ ለማጠናከርና የጤና ኤክስቴንሽን ፕሮግራምን ለማስፋፋት የጤና ልማት ስራዊት ግንባታ እና የአንድ ለአምስት አደረጃጀትን ተግባራዊ አድርጓል። እያንዳንዱን አባወራና መላ ህብረተሰቡን ለመድረስም በድምሩ 442,773 የጤና የልማት ስራዊት ቡድን እና 2,289,741 የ1ለ5 ትስስር ተመስርቷል። በተጨማሪም ህብረተሰቡ ግብረመልስ ለማግኘት ጤና ተቋማት በየጊዜው የማህበረሰብ ኮንፈረንሶችና ስብሰባዎች ያካሄዳሉ።

የህብረተሰቡን ተሳትፎና በመሰረታዊ ጤና አገልግሎት ላይ ያለውን የባለቤትነት ስሜት ለማሳደግ በተደረገው ጥረቶችም የተለያዩ ስኬቶች ተመዝግበዋል። ሆኖም ግን አንዱና ትላቁ ችግር የህብረተሰቡን ግብረመልስ ለመሰብሰብ ቀላልና ለአጠቃቀም ምቹ የሆነ፤ ለፍላጎትና ቅሬታዎች ተገቢውን ምላሽ ለመስጠት የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ተቋማትና በየደረጃው ያሉ የመንግስት አካላት የሚገለገሉበት የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ መመሪያ ወይም መሣሪያ አለመኖር ነው። የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ መመሪያ አሁን ያለውን የህብረተሰብ ተሳትፎና አስተያየት ለመመዘንና የድርጊት መርሐ ግብርን ማዳበር/ማጠናከር ያስችላል። የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደት በህብረተሰቡ ቀጥተኛ ተሳትፎ የሚተገበር እንዲሁም የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ተቋማትና በየደረጃው ያሉ አካላት ለህብረተሰቡ ፍላጎት ምላሽ ለመስጠትና ተጠያቂነት ላይ ያላቸውን ሃላፊነት ለማሳደግ የሚረዳ የመልካም አስተዳደር መሳሪያ ነው።

በገንዘብና ኢኮኖሚ ትብብር ሚኒስቴር መሪነት የኢትዮጵያ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ፕሮግራም (Ethiopia Social Accountability Program) በማህበረሰብ ተጠያቂነት ስራን በ223 ወረዳዎች ተግባራዊ በማድረግ ጠቃሚ ልምድና ትምህርት ቀምሯል። በአጠቃላይ የኢትዮጵያ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ፕሮግራም ዓላማ ዜጎችና መንግስት በጋራ እንዲሰሩና መንግስት ለዜጎች የሚሰጠውን የመጀመሪያ ደረጃ ጤና አገልግሎት ጥራት ለማሻሻልና አቅም ለማጠናከር ነው። የፕሮግራሙ ፍላጎት ሁሉም ዜጎች በትምህርት፣ በጤና፣ በወሃና ዕዳት፣ በግብርናና በገጠር መንገድ አገልግሎት አሰጣጥና ጥራት ላይ ድምጽና ሐሳባቸውን እንዲሰጡ ነው።

ይህ ሰነድ ከኢትዮጵያ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ፕሮግራም እና ከሌሎችም አገሮች (ሩወንዳ፣ ታንዛኒያ፣ ማላዊና ግብፅ) ልምድና ትምህርት በመወሰድ የማህበረሰብ አስተያየት የመመዘኛ ሂደትን በመሰረታዊ ጤና አገልግሎት ለመጀመርና ተቋማዊ ለማድረግ ይረዳል።

II. የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛና መልካም አስተዳደር

በኢትዮጵያ የጤናዉ ዘርፍ መልካም አስተዳደር አንዱና ቁልፍ መመሪያ ነዉ። መልካም አስተዳደርን ለማስፈን መንግስት ከሚያደርጋቸዉ ጥረቶች መካከል ለዜጎች ሃሳብና አስተያየት ቦታ መስጠት የፖለቲካና የጤናዉ ሴክተር አመራሮች የዉሳኔ አሰጣጥ ሂደታቸዉን ለማሳለጥ ይጠቅማል ብሎ ያምናል።

መልካም አስተዳደርን ለማሻሻል እየተሰሩ ካሉት ስራዎች መካከል፤ ግልፅነትንና ተጠያቂነትን ለማስፈን የአመራር አቅም ግንባታ ስራ፤ በጤና ተቋማት የስራ አመራር ኮሚቴ ዉሥጥ የህብረተሰብ ተወካዮች ተሳትፎ፤ መደበኛ የህብረተሰብ ስብሰባዎችና ከንፈረንሶች ዋና ዋናዎቹ ናቸዉ። በተጨማሪም የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር በጤናዉ ሴክተር በመልካም አስተዳደር ክትትልና ግምገማ ላይ የህብረተሰቡን ተሳትፎ ለማረጋገጥ የደንበኞች/ተገልጋዮች ምክር ቤት ለማቋቋም ታቅዷል። የደንበኞች ምክር ቤትም የማህበረሰብ አስተያየት የመመዘኛ አሰጣጥን ጨምሮ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ስራዎችን ለመስራት ትልቅ ሚና ይጫወታል። የማህበረሰብ አስተያየት የመመዘኛ አሰጣጥን መተግበር ለጤናዉ ዘርፍ ምላሽ ቅድሚያ የሚሰጣቸዉን ጉዳዮች ለመለየት፤ የህብረተሰብ እርካታን ለማረጋገጥና የተጠያቂነት አሰራርን ለማጠናከር ትልቅ ፋይዳ ይኖረዋል።

III. ዓላማ

የዚህ መመሪያ ዓላማ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛን በማስተዋወቅና በማስተግበር በመጀመርያ ደረጃ ጤና አገልግሎት ተቋማት በመልካም አስተዳደርና ተጠያቂነት አሰራር ላይ አሁን ያለዉን የህብረተሰብ ተሳትፎ ይበልጥ ለማጠናከር ሲሆን፤

- በመጀመርያ ደረጃ ጤና አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የህብረተሰቡን አስተያየት ለመቀበል፤ ለመለካትና ወደ ድርጊት መርሃ ግብር ለመቀየር፤
- የመጀመርያ ደረጃ ጤና አገልግሎት ጥራትን ለመከታተልና የህብረተሰቡን ፍላጎት ለማሟላት፤ ህብረተሰቡ፤ የጤና አገልግሎት ተቋማትና የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤቶች በጋራ የሚሰሩበትን አሰራር ለመፍጠር፤
- የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎችና የጤና ልማት ሰራዊት አባላት በቀላሉ ተረድተዉ የህብረተሰቡን ፍላጎትና አስተያየት ለማስተላለፍ/ለማሳወቅ የሚጠቀሙበት መሳሪያ መስጠትና፤
- የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ተቋማትና የ ወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤቶች ለህብረተሰቡ ያለቸዉን ተጠያቂነት ለማጠናከር ነዉ።

IV. አተገባበር

በኢትዮጵያ የጤና ስርዓት አወቃቅር መሰረት የመጀመሪያ ደረጃ ጤና አገልግሎት የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታልና የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ አሃድን ያካትታል። የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ አሃድም አንድ ጤና ጣቢያና በአማካይ 5 ጤና ኬላዎች ይኖሩታል። የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ አገልግሎት መስጫ ተቋማትን ማስተባበርና እንዲሁም የፕሮግራምና አስተዳደራዊ ድጋፍ እንዲያደርግ ይጠበቃል። ምንም እንኳ

የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል በሁሉም ወረዳዎች ባይኖርም በየጊዜው ከጤና ጣቢያ ወደ መጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል የሚያድጉትንና አዳዲስ የሚገነቡትን ጨምሮ የሆስፒታሎች ቁጥር በመጨመር ላይ ይገኛል።

የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አሰጣጥ ትግበራ የህብረተሰቡን አስተያየትና ፍላጎት በመረዳትና በመለካት ለማህበረሰቡ ምላሽ ለመስጠት ከላይ የተጠቀሱትን ባለድርሻ ተቋማት ተሳትፎ ይጠይቃል።

የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አሰጣጥ ትግበራ የሚከተሉት ደረጃዎች ይኖሩታል፤

ደረጃ1: የህብረተሰቡን አስተያየት መገንዘብና ቁልፍ መመዘኛዎቹን ማወጣት፤

ደረጃ2: የደንበኞች ምክርቤትን ማቋቋም፤

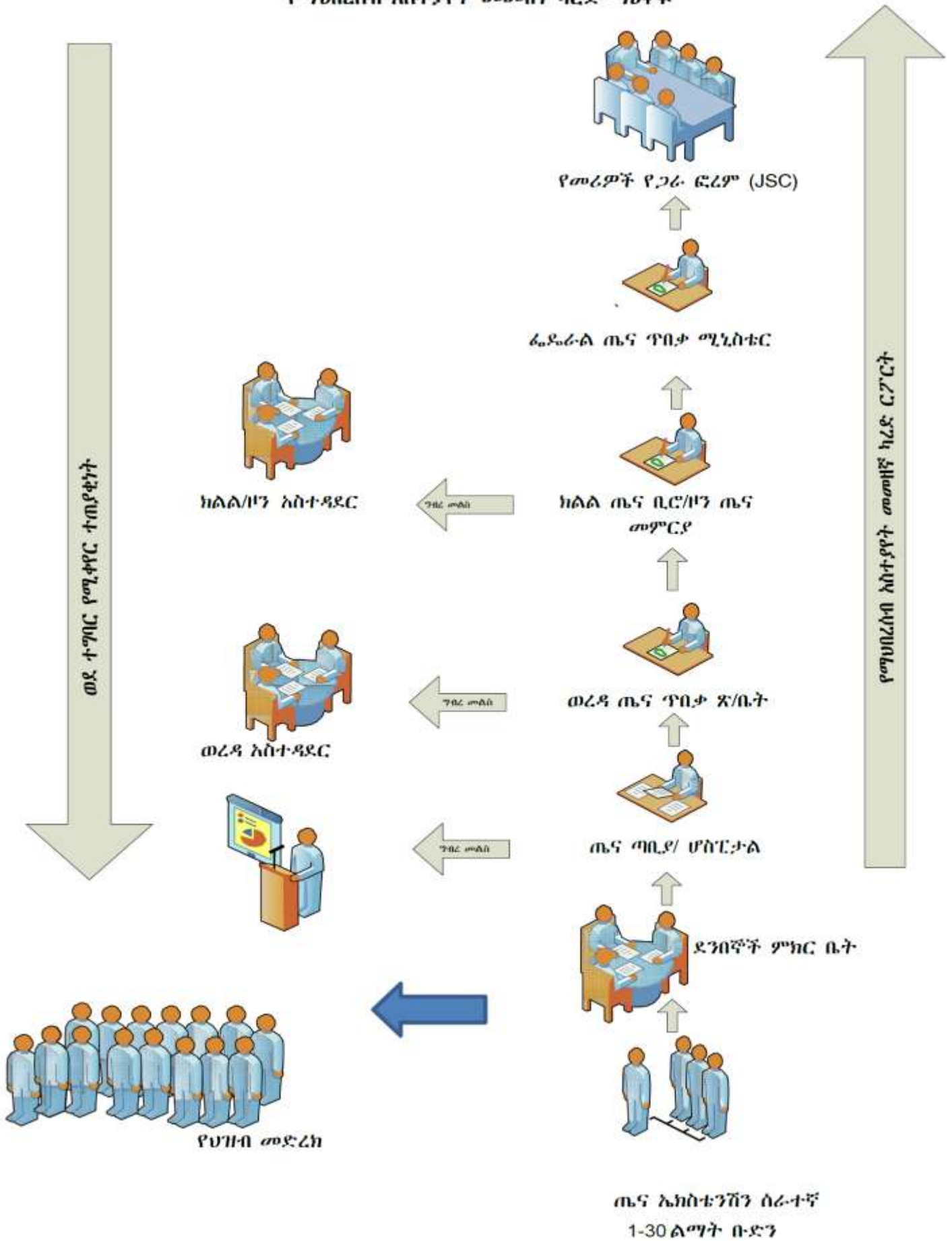
ደረጃ3: የማህበረሰብ አስተያየት የሚለካበት ግምገማ ማካሄድ፤

ደረጃ4: የጤና ተቋም ጉብኝትና ግብረመልስ፤

ደረጃ5: ከህብረተሰቡ ጋር የጋራ ስብሰባ ማካሄድ፤

ደረጃ 6: ትግበራና ክትትል፤

የማህበረሰብ እስተያየት መመዘኛ ካርድ ማዕቀፍ



ደረጃ 1: የህብረተሰቡን አስተያየት መገንዘብና ቁልፍ መለኪያዎችን ማወጣት፤

የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደት ውስጥ ህብረተሰቡ ያገባኛል የሚላቸውንና በተደጋጋሚ የሚያነሳቸውን አስተያየቶች እንዲሁም የሚጠበቁ ውጤቶችን ሊያንፀባርቁ የሚችሉ ቁልፍ መለኪያዎችን ተለይተዋል። እነዚህ ቁልፍ መለኪያዎችም የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር ከጤናው ሴክተር ዕደገትና ትራንስፎርሜሽን እቅዱ ቅድሚያ ከሚሰጣቸው አራቱ ዋና ዋና አጀንዳዎች ማለትም፤ ከወረዳ ትራንስፎርሜሽን፣ የመረጃ አብዮት መፍጠር፣ የጤና አገልግሎት ጥራትና ፍትሃዊነትን ማረጋገጥና ርህራሄ፣ አክባሪና ተንከባኝ ጤና ባለሙያዎችን ማፍራት ጋር በቀጥታ የሚያያዙ ናቸው።

በየደረጃው ያሉ ተቋማት ሚና፤ የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች፣ የጤና ልማት ስራዊት፣ መለኪያዎችን ለማሻሻል ሊጠቅሙ የሚችሉ አዳዲስ የህብረተሰብ አስተያየቶችን ማጠናቀር

የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት፣ መለኪያዎችን መመርመር፣ ከወረዳው ሁኔታ ጋር ትክክለኛነታቸውን ማረጋገጥና በስብሰባ ላይ ለህብረተሰቡ ይፋ ማድረግ

የጤና ጥበቃ ሚኒስቴርና ጤና ጥበቃ ቢሮ፣ ቁልፍ መለኪያዎችን ከጤናው ሴክተር ዕደገትና ትራንስፎርሜሽን እቅዱ ጋር በማያያዝ ማወጣት፣ ለተግባራዊነቱ ወደ ክልል ጤና ቢሮዎች ማሰራጨት

መለኪያዎች እንደ ክልሎችና ወረዳዎች ተጨባጭ ሁኔታ ሊሻሻሉ የሚችሉ ሲሆን ተጨማሪ መለኪያዎችም ሊታሰቡና ሊጨመሩ ይችላሉ። እነዚህ መለኪያዎች ህብረተሰቡ በቀላሉ የሚረዳቸውና በአካባቢው ቋንቋ ሚዛናዊ ወጤት የሚሰጥባቸው፣ ለአሰራር ያመች ዘንድም ቁጥራቸው ከ5-7 የማይበልጡ ናቸው። መለኪያዎቹ እንደ ጤና መረጃ አመዘጋግብና አጠቃቀም ስርዓት (HMIS) በጣም ጥልቅና ውስብስብ ሳይሆኑ በቀላል መንገድ የህብረተሰቡን አስተያየት በመቀበል ላይ ትኩረት የሚያደርጉ ናቸው።

በአብዛኛው የማህበረሰብ አስተያየት አሰጣጥ መመዘኛዎች የሚመሰረቱት በህብረተሰቡ ወቅታዊ ፈላጎት ላይ ነው። የዋና ዋና መለኪያዎች አመራረጥም በጤና ጥበቃ ሚኒስቴርና ክልል ጤና ጥበቃ ቢሮ አቅጣጫ ሰጪነት ላይ የተመሰረተ ሲሆን በአካባቢው ያሉ ባለድርሻ አካላትም እንደ አስፈላጊነቱ መለኪያዎችን በመጨመርና በመቀነስ ማዳበር ይችላሉ።

በየጊዜው በሚካሄዱ የህብረተሰብ ሰብሰባዎችና ጉባኤዎች ከህብረተሰቡ በሚንፀባረቁ አዳዲስ ሃሳቦች መስረት መለኪያዎቹ ይሻሻላሉ። በኢትዮጵያ የተለያዩ ጥናቶች እንደሚያሳዩት በመሰረታዊ የጤና ክብካቤ አገልግሎት ላይ ያለው የህብረተሰቡ አስተያየት በሚከተሉት ጉዳዮች ላይ ያተኮረ ነው።

- ርህራሄ ፣ አክብሮትና እንክብካቤ የተሞላበት አገልግሎት አሰጣጥ ፣
- የጤና አገልግሎት ለማግኘት የቆይታ ጊዜ ፣
- የመመርመሪያ መሳሪያዎችና የምርመራ አገልግሎት፣ የመድኃኒትና ግባቶች መኖር፣
- ፍትሃዊና ጥራት ያለው የጤና አገልግሎት እንዲሁም የመሰረተ ልማት መኖር/መሟላት፣

እነዚህም በኢትዮጵያ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ፕሮግራም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አሰጣጥ ጥናቶች በበለጠ ተረጋግጠዋል። ከዚህ በታች በሚገኘው ሰንጠረዥ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ መለኪያዎች ከአያንዳንዳቸው ፍቶች ነጥብ አሰጣጥ ጋር ተዘርዝረዋል። መለኪያዎቹ እንደየክልሎቹ ነባራዊ ሁኔታ በጤና ጥበቃ ቢሮዎች በበለጠ ሊሻሻሉ ይችላሉ።

የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ መለኪያዎች ዝርዝር

የህብረተሰብ ሚዛናዊ ዉጤት መለኪያዎች	መመዘኛ	የነጥበ አሰጣጥ መስፈርት(ነጥብ)				
		1=በጣም ዝቅተኛ	2= ዝቅተኛ	3=ደህና	4=ጥሩ	5=በጣም ጥሩ
1. ርህራሄ፣ አክብሮትና እንክብካቤ የተጥላበት አገልግሎት	ሀ. ለታካሚ አክብሮት ያለው ለርህራሄ የሚያሳይ፣ ሐ. መስተገንደው የሚያስድስት መ.የሙያ ስነምግባር(ፍቅር) ያለው	ሁሉንም መመዘኛ የማይሟላ	አንድ መመዘኛ የሚያሟላ	ሁለት መመዘኛ የሚያሟላ	ሶስት መመዘኛ የሚያሟላ	ሁሉን መመዘኛ የሚያሟላ
2. የጤና አገልግሎት አሰጣጥ ቆይታ ጊዜ መሻሻል	ሀ. ቀልጣፋ አገልግሎት፣ ለ. መገ-ላላት ያለበት	በጣም የዘገየና መገ-ላላት ያለበት	የዘገየ አገልግሎት	መካከለኛ አገልግሎት	ቀልጣፋና የተሳለጠ አገልግሎት	በጣም ቀልጣፋና የተሳለጠ አገልግሎት
3. የመመርመሪያ መሰሪያዎችና የምርመራ አገልግሎት፣ የመድኃኒትና ግብቶች አቅርቦት፣	ሀ. በብዛት፣ በአይነት መሟላት፣ ለ. በወቅቱ ወይም በሁሉም ጊዜ መኖር፣	አስከፊና፣ የዘወትር፣ አቅርቦት ችግር ያለበት	አብዛኛው ያልተሟላ በተደጋጋሚ የአቅርቦት ችግር ያለበት	በከፊል የተሟላ	በቂና የተሟላ፣ ነገር ግን መቆራረጥ ያለበት	በቂና የተሟላ፣ በሁሉም ጊዜ የሚገኝ
4. የጤና ተቋማት መሰረተ ልማት መሟላት	ሀ. የውሃ፣ የመብራት፣ የስልክ፣ የህንፃ፣ የመንገድ መሟላት፣ ለ. በወቅቱ ወይም በሁሉም ጊዜ መኖር፣	አገልግሎት ለቀናት በሚያቋርጥ ደረጃ ያልተሟላለት	አገልግሎት በሚያስተጓጉል ደረጃ ያልተሟላለት	መሰረተ ልማት በከፊል ብቻ የተሟላለት	መሰረተ ልማት በበቂ ሁኔታ የተሟላለት	መሰረተ ልማት ሙሉ ለሙሉ የተሟላለት
5. የአምቡላንስ አገልግሎት መኖር፣ አጠቃቀምና ቁጥጥር	ሀ. የአምቡላንስ አገልግሎት ተጠቃሚነት፣ ለ. በአምቡላንስ አስተዳደር መርካት	አገልግሎት የሌለው ወይም ከፍተኛ መገ-ላላት/ የአስተዳደር ችግር ያለበት	የህብረተሰቡን ፍላጎት በአብዛኛው ጊዜ የማይረካ	የህብረተሰቡን ፍላጎት በከፊል የሚያረካ	የህብረተሰቡን ፍላጎት በአብዛኛው የሚያረካ	የህብረተሰቡን ፍላጎት ሙሉ ለሙሉ የሚያረካ
6. የጤና ተቋማት ዕዳት፣ ምቹትና ማራኪነት	ሀ. ዕዳ እና ምቹ የጤና የአገልግሎት መስጫ ስፍራ እና አካባቢ፣ ለ. ለታካሚው የጤና ደህንነት ችግር የማያስከትል አገልግሎት	ከፍተኛ የሆነ የዕዳት፣ የምቹት ፣ የደህንነት ችግር ያለበት	ዕዳ እና ምቹ ያልሆነ፣ የታካሚውን ደህንነት ችግር ውስጥ የሚከት	በከፊል ዕዳት፣ ምቹት፣ የታካሚውን ደህንነት የሚጠብቅ	በበቂ ሁኔታ ዕዳት፣ ምቹት፣ የታካሚውን ደህንነት የሚጠብቅ	ሙሉ ለሙሉ ዕዳት፣ ምቹት፣ የታካሚውን ደህንነት የሚጠብቅ

ደረጃ 2: የደንበኞች ምክር ቤት ማቋቋም፣

የመልካም አስተዳደር ስራዎችንና የማህበረሰብ ተጠያቂነትን የሚያስተባብርና የሚመራ የደንበኞች ምክር ቤት ማቋቋም አስፈላጊ እንደሆነ የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር ያስቀምጣል። ከዚህ ጋር በተያያዘም ለእያንዳንዱ የመጀመሪያ ደረጃ ጤና አገልግሎት ተቋም (የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታልና ጤና ጣቢያ) የደንበኞች ምክር ቤት ይቋቋማል። የደንበኞች ምክር ቤትም ከሴቶችና ወጣቶች ማህበር እንዲሁም ከተለያዩ የህብረተሰብ ክፍሎች የተወጣጣ ይሆናል። የኢትዮጵያ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ፕሮግራም(ESAP) በሚሰራባቸው ወረዳዎች ከዚህ በፊት የተቋቋመው ኮሚቴ እንደ የደንበኞች ምክር ቤት የሚያገለግል ይሆናል። የደንበኞች ምክር ቤት ተግባርም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤት አሰጣጥ ሂደትን ማስተባበርና መምራት ነው። የደንበኞች ምክር ቤት ከወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤትና ጤና ተቋማት ጋር በመተባበር በሩብ ዓመት አንድ ጊዜ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛን በጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች እንዲከናወን ዕቅድ በማወጣት ያስተባብራል። በአንድ ጤና ኬላ የሚሰሩ የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎችም በየሩብ ዓመቱ አንድ የ1ለ30 የጤና ልማት ስራዊት ቡድንን በዙር በመጠቀም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ያከናውናሉ።

የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ሚና፡
ዕጩ የደንበኞች ምክር ቤት አባላትን ማቅረብ፣ ከዕጩዎች ጋር የምስረታ ስብሰባ ማካሄድና ስለ ተግባርና ኃላፊነታቸው ለምክር ቤት አባላት ማብራሪያ መስጠት።
ጤና ጥበቃ ሚኒስቴርና ክልል ጤና ጥበቃ ቢሮ፡
የደንበኞች ምክር ቤት እንዴት መቋቋም እንዳለበት ለወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤትና ለእያንዳንዱ የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ተቋማት (ጤና ጣቢያና የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል) አቅጣጫ መስጠት።

ደረጃ 3፣ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ግምገማ ማካሄድ

በዚህ ደረጃ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ግምገማ መለኪያዎች በህብረተሰቡ እየተመዘኑ ወጤት ይሰጥባቸዋል። ይህም የሚከናወነው በደንበኞች ምክር ቤት መሪነት በእያንዳንዱ ጤና ኬላ በጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎችና በ1ለ30 የጤና ልማት ስራዊት ቡድን መሪዎች ይሆናል። እያንዳንዱ ጤና ኬላም በሩብ ዓመት አንድ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ በዙር ከ1-30 የልማት ቡድን ጋር እንዲያካሂድ ይጠበቃል። የኢትዮጵያ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ፕሮግራም በሚሰራባቸው ወረዳዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤት አሰጣጥ ሂደትን የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች ከማህበረሰብ ተጠያቂነት ኮሚቴ ጋር ማስተባበር አለባቸው።

የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎችና የጤና ልማት ስራዊት ቡድን ሚና፤ የ1ለ30 የልማት ቡድን ወይም ዕቅድ ማስተባበር፤
የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት፤ ዕቅድ በማወጣት የ 1ለ30 የጤና ልማት ስራዊት ቡድን ወይም ዕቅድ እንዲካሄድ ከደንበኞች ምክር ቤት ጋር በቅርበት መስራትና ማስተባበር። የጤና ተቋማትና የወረዳ ወጤትን ማጠቃለል።

ለነጥብ አሰጣጥም በመመዘኛ ካርዱ ላይ የተመለከተውን የመለኪያ የነጥብ ደረጃ መጠቀም ያስፈልጋል (1=በጣም ዝቅተኛ፣ 2= ዝቅተኛ 3=ደህና፣ 4=ጥሩ እና 5=በጣም ጥሩ)። በቀላሉ ለመረዳት ለእያንዳንዱ የቀለም መግለጫ መጠቀም ይመረጣል። ወይም ሌላ መልክ ለማስያዝ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አሰጣጥ ሂደት ክፍልን ይመልከቱ።

ነጥብ አሰጣጡ እንዳለቀ የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች ወጤቱን በማጠቃለል ለደንበኞች ምክር ቤት ይሰጣሉ። ምክርቤቶችም በየተወከሉበት ጤና ተቋም ስር ያሉ ጤና ኬላዎችን ነጥብ በማሰባሰብና በማጠቃለል ለጤና ተቋምና

ለወረዳ ይልካሉ። የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤትም በስሩ የሚገኙትን የሁሉንም የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ጤና ተቋማት ወ.ጤት ከደንበኞች ምክር ቤት በመሰብሰብ የወረዳውን የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አማካይ ወ.ጤት በማወጣት ለዞን ጤና ጥበቃ መምሪያና ለክልል ጤና ጥበቃ ቢሮ ይልካል። ዞንና ክልልም በየደረጃው የተጠቃለለ ወ.ጤት ይኖራቸዋል። የመረጃ አሰባሰብን ወ.ጤታማና ቀላል ለማድረግ በተገቢው ቴክኖሎጂ እንዲደገፍ ይመከራል።

ደረጃ 4፣ ጤና ተቋም ጉብኝትና ግብረመልስ

ጤና ተቋማትም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወ.ጤቱን በማየት የአላቸውን አስተያየት እንዲሰጡና ግብረመልስ ለህብረተሰቡ እንዲያቀርቡ የደንበኞች ምክር ቤት የተጠቃለለውን ወ.ጤት ይሰጣል። ይህም የሚፈፀመው የምክር ቤቱ አባላት በጤና ተቋሙ በሚጎበኙበት ወቅት ይሆናል። በጉብኝቱ ወቅትም የምክር ቤቱ አባላት በህብረተሰቡ የተሰጠውን ወ.ጤትና አስተያየት ያረጋግጣሉ። ወ.ጤቱም የተቋሙ የስራ አመራር ኮሚቴና የስራተኛው ቋሚ የመወያያ አጀንዳ በመሆን፣ በቂ ትኩረት ማግኘቱንና ለተግባር መርሃ ግብር ዝግጅት መዋሉን ለማረጋገጥ ለጤና ተቋሙ ስራተኞች፣ ለማናጅመንቱና ስራ አመራር ቦርዱ መሰጠት አለበት።

ደረጃ 5፣ ከህብረተሰቡ ጋር የጋራ ስብሰባ ማካሄድ፣

የህብረተሰብ ስብሰባዎችና ጉባኤዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወ.ጤቶች ላይ ለመወያየት ጠቃሚዎች ናቸው። ስብሰባዎቹም ከጤና ተቋማትና ወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ብዙ የሚመለከታቸው ሰዎች የሚሳተፉባቸውና በህብረተሰቡ በተሰጡ አስተያየቶች ላይ የበለጠ ለመወያየት ዕድል የሚሰጡ ናቸው። በስብሰባው ወቅትም የደንበኞች ምክር ቤት አባላት፣ የጤና ተቋም ዳይሬክተሮችና የወረዳው ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት በህብረተሰቡ የተነሱ ጉዳዮችን ለማስተካከል ዕቅዳቸውንና አፈፃፀሙንም በየጊዜው ለማሳወቅ ቁርጠኝነታቸውን ያሳውቃሉ።

የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ተቋማት ሚና፣
 የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወ.ጤት ከስራተኞች፣ ከስራ አመራር ኮሚቴና ቦርዱ ጋር በማየት የተሰጡትን አስተያየቶች መለየት።

የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ሚና፣
 የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወ.ጤት በጤና ተቋሙ ስራተኞችና ስራ አመራር ኮሚቴው መታየቱን ማረጋገጥ።

የደንበኞች ምክር ቤት ሚና፣
 የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወ.ጤትን በማቅረብ ከጤና ተቋማት ጋር በህብረተሰቡ የተነሱ አሳሳቢ ነገሮችን በጉብኝት ወቅት ማጥናትና ማረጋገጥ።

የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎችና የጤና ልማት ስራዊት ሚና፣
 ህብረተሰቡ በስብሰባዎች መላኩ ተሰታፊ እንዲሆን በግለሰብና በተሰብሰበ ደረጃ መስራት።

የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ተቋማት ሚና፣
 ህብረተሰቡ አስተያየቱንና ጉዳዩን እንዲገልፅና አገልግሎት ሰጪዎችም በመጀመሪያ ደረጃ ጤና ተቋማት ላይ የሚሰጡና ተደጋጋሚ አስተያየቶችን በበለጠ እንዲረዱ የህብረተሰብ የጋራ ስብሰባዎችን ማካሄድ።

የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ሚና፣
 ህብረተሰቡ የአቀረባቸውን አስተያየቶች ተረድቶ ለማቀድና ምላሽ ለመስጠት ማስተባበርና ለአፈፃፀሙም ከባለሙያዎችና ህብረተሰቡ ጋር መስራት።

የደንበኞች ምክር ቤት ሚና፣
 የማህበረሰብ ሚዛናዊ ግምገማ ወ.ጤቶችን መስጠት፣ በግብረመልስ ዕቅዶች ላይ መምከርና የሚመለከታቸውን አጋር አካላት ተጠያቂ ማድረግ።

ደረጃ 6: ትግበራና ክትትል፤

የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ከደንበኞች ምክር ቤት ጋር ተቀራርቦ በመስራት የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ጤና ተቋማት በህብረተሰቡ ለተሰጡ አስተያየቶች መላሽ ለመስጠት የድርጊት መርሃ ግብር በማወጣት መስራታቸውን ያረጋግጣል። ከላይ እንደተገለፀው የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤቶች፣ የድርጊት መርሃ ግብርና በአፈፃፀም ያለበት ደረጃ ለህብረተሰቡ በጠቅላላ ስብሰባ እንዲቀርብ ይደረጋል።

በተጨማሪም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አሰጣጥ ግምገማ የተነሱ ጉዳዮች በጤና ተቋማት መደበኛ ዕቅድ ውስጥ እንዲካተቱ ያደርጋል፤ መካተታቸውንም ያረጋግጣል።

የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ተቋማት ሚና፤

የማህበረሰብ አስተያየት መለኪያ ለተነሱ አስተያየቶች ምላሽ ለመስጠት መስራት/እርምጃ መውሰድ፤

የወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ሚና፤

የማህበረሰብ አስተያየት መለኪያ ወጤቶች ለህብረተሰቡ እንዲቀርቡ ማድረግና ለተነሱ አስተያየቶች ምላሽ ለመስጠት የድርጊት መርሃ ግብር መዘጋጀቱንና መተግበሩን እንዲሁም ለህብረተሰቡ የአፈፃፀም ደረጃው መገለጡን ማረጋገጥ፤

የጤና ጥበቃ ቢሮ ሚና፤

የማህበረሰብ ሚዛናዊ ግምገማ ወጤት በጤና ተቋማትና በወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት የአፈፃፀም ደረጃ ቁልፍ የማወዳደሪያ መለኪያ መስፈርቶች ወስጥ መግባቱን ማረጋገጥ፤

V. የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደት

የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደት አምስት ክፍሎች አሉት።

- ሀ) የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ከመደረጉ በፊት ማካሄድ ስላለባቸው ነገሮች የቅድመ ዝግጅት ክፍል
- ለ) አስተያየት መመዘኛው እንዴት መካሄድ እንዳለበትና መረጃ አያያዝ በዝርዝር የሚያስረዳ ክፍል
- ሐ) ነጥብ ማጠቃለል፤ በተለያዩ ደረጃ አስተያየት መለኪያ ወጤት አሰጣጥ ሂደትን የሚያብራራ
- መ) የጤና ተቋም ጉብኝት፤ በህብረተሰቡ የተሰጠው ወጤትና አስተያየት እንደሁም የድርጊት መርሃ ግብርና ግብረመልስ በቦታው ክትትል የሚደረግበትና
- ሠ) ከህብረተሰቡ ጋር የፊት ለፊት ስብሰባ ማካሄድ ናቸው።

ሀ. ቅድመ ዝግጅት

- በጤና ጣቢያ ደረጃ የጤና ጥበቃ ሚኒስቴር የመልካም አስተዳደር ሰነድ መሰረት ከተለያዩ የህብረተሰብ ክፍል የተወጣጣ የማህበረሰብ ተጠያቂነት ስራዎችን የሚሰራ የደንበኞች ምክር ቤት ማቋቋም፤
- ስለ ማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ፣ ግምገማና ወጤት አሰጣጥ ሂደት ለደንበኞች ምክር ቤት፣ ለወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ወይም የወረዳ ስራ አመራር ኮሚቴ፣ የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ተቋማትና ጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች ገለጻ መስጠት፤
- በእያንዳንዱ ጤና ኬላ ስር በተመረጡ ጎሮሮዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ በየሩብ ዓመቱ ከአንድ 1ሰ30 የጤና የልማት ስራዎች ጋር ለማካሄድ ፕሮግራም ማወጣት፤ ከተቻለ ከመደበኛ ስብሰባቸው ጋር እንዲቀናጅ

ማድረግ፤

- የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ለማካሄድ የነጥብ መሰብሰቢያ ቅፅ፣ አስክርቢቶ፣ የሂሳብ ማስያማሽን/ካልኩሌተር እና ሌሎች አስፈላጊ ቁሳቁሶችን ማደራጀት፤
- ወይይቱ ሲካሄድ የጤና ተቋም/ጤና ጣቢያ፣ የወረዳ ወይም የቀበሌ አስተዳደር ተወካዮች መገኘት የለባቸውም። ነገር ግን የደንበኞች ምክር ቤት አባላት ሊገኙ ይችላሉ።
- የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎች ወይም የደንበኛ ምክር ቤት አባላት ወይይቱን ማስተባበር ይችላሉ።

ለ. የህብረተሰብ አስተያየትን ለመቀበል የሚደረግ ወይይት

i. የአስተባባሪዎችና ተሳታፊዎች ትወዳኛ (5 ደቂቃ)

አስተባባሪው/ዋ እራሱን/እራሷን በዝርዝር ካስተዋወቀ/ቀች በኋላ በተመሳሳይ ተሳታፊዎች እራሳቸውን አስተዋወቀው የተሳታፊዎች ምዝገባ ይካሄዳል።

ii. ስለ የህብረተሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤት አሰጣጥ ዓላማ እንደሚከተለው መግለጫ መስጠት (10 ደቂቃ)

አስተባባሪዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደት ያቀርባሉ። የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደትም የተቀረፀው፤

- በመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ጤና ተቋማት ላይ ያለውን የህብረተሰብ አስተያየት በትክክል ለመለካትና ወደ ድርጊት መርሃ ግብር በሚቀየር መልኩ ለመያዝ፤
- የህብረተሰቡን ፍላጎት ለመመለስና የአገልግሎት ጥራቱን በጋራ ለመከታተል፤
- የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎችና የጤና የልማት ስራዊት የህብረተሰቡን ፍላጎትና አስተሳሰብ ተረድተው ለማስተላለፍ እንዲችሉና፤
- የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ጤና ተቋማትና የ ወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ለህብረተሰቡ ያላቸውን ተጠያቂነት ለማጠናከር ነው።

iii. ስለ አስተያየት ሂደትና እንዴት ወጤት እንደሚሰጥ መግለፅ (5 ደቂቃ)

ወይይቱ እንዴት መካሄድ እንዳለበትና መከተል ስላለበት የአካሄድ ደረጃዎች የማብራሪያ ጥያቄዎች ካሉ መቀበልና ተሳታፊዎችም ለተቋሙ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤት የሚሰጠው ከላይ የተገለጸውን ዓላማ ለማሳካት ብቻ ስለሆነ በነፃነት መወያየትና ነጥብ መስጠት የሚችሉ መሆኑን ማረጋገጥ።

በመቀጠልም ለተሳታፊዎች አምስቱን መለኪያዎች በማየት እያንዳንዱን መለኪያ ከ1-5 (1-በጣም ዝቅተኛ፣ 2-ዝቅተኛ፣ 3-ደህና፣ 4-ጥሩ፣ 5-በጣም ጥሩ) በማለት ለእያንዳንዱ ጤና ተቋም (ጤና ጣቢያ ወይም የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል) አንዲሰጡ መግለጽ። ማንበብ ለማይችሉ ተሳታፊዎች እያንዳንዱን ነጥብ አሰጣጥ የተለያዩ ቀለማትን ተጠቅመው መመዘን እንደሚችሉ (1-ቀይ፣ 2-ብርቱካን፣ 3-ቢጫ፣ 4-ሰማያዊና 5-አረንጓዴ) መግለጽ።

1- በጣም ዝቅተኛ	ቀይ
2- ዝቅተኛ	ብርቱካን
3- ደህና	ቢጫ
4- ጥሩ	ሰማያዊ
5- በጣም ጥሩ	አረንጓዴ

በተወሰነ መለኪያ ላይ መልስ ወይም ነጥብ መስጠት ልምድ የሌላቸው ወይም በሌላ ምክንያት የማይፈልጉ ተሳታፊዎች ካሉ አንደ ድምፅ ታቅቦ ተቆጥሮ ከድምጽ አሰጣጥ ሂደት ቆጠራ ወጭ ይሆናሉ። በአያንዳንዱ መለኪያ ላይ ከ5-10 ደቂቃ ወይይት ከተደረገበት በኋላ ተቋሙ በስብሰባው ተሳታፊዎች በተወሰነ መለኪያ ላይ የተሰጠውን ድምፅ አማካይ ወጤት ይሰጠዋል።

iv. መለኪያዎችን መግለጥና ነጥብ አሰጣጡን ማስተባበር (60 ደቂቃ):

አያንዳንዱን መለኪያ ለተሳታፊዎች ማንሳትና ምን ማለት እንደሆነ መረዳታቸውን ማረጋገጥ። ስለ አያንዳንዱ መለኪያ ለተሳታፊዎች ስንገልፅም ከዚህ በታች የአለውን ትርጉም በመጠቀም ወይይቱንና የነጥብ አሰጣጥ ሂደቱን ማስተባበር። ለምሳሌ አወያዩ/ይዋ የመጀመሪያውን/ #1 መለኪያ ወስዶ/ዳ ከ5-10 ደቂቃ እንዲወያዩበት ማድረግና ከዚያም ምን ያህል ሰው በጣም ዝቅተኛ፣ ዝቅተኛ፣ ደህና፣ ጥሩ ወይም በጣም ጥሩ እንዲሰጥ መጠየቅ። በመቀጠልም አስተባባሪው ምን ያህል እጅ እንደወጣ መቁጠርና በተሰጠው ነጥብ በማባዛት የመለኪያውን አማካይ ወጤት መወሰድ። ለምሳሌ፡ ከ30 ተሳታፊዎች ውስጥ 15 ተሳታፊዎች 2፣ 10 ተሳታፊዎች 5 እና 5 ተሳታፊዎች 3 ነጥብ ለመለኪያ 1 ድምፃቸውን ቢሰጡ ወጤቱ $(15*2 + 10*5 + 5*3 / 30=3.1)$ ይሆናል። ስለሆነም አጠቃላይ ወጤቱ የአያንዳንዱ መለኪያ አማካይ ወጤት ተደምሮ ደረጃው ከ6-30 ይሆናል።

የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ነጥብ አሰጣጥ

መለኪያ	ነጥቦች	የመደብ ነጥቦች	የነጥብ አሰጣጥ ሂደት /ወጤት
<p>መለኪያ 1፤ ርህራሄ አክብሮትና እንክብካቤ የተሞላበት አገልግሎት</p>	<ul style="list-style-type: none"> • የሌሎችን ችግር እንደራስ በማየትና ለሰው ልጅ የሚገባውን ክብር በመስጠት ህመማንን ያማክሰ አገልግሎት መስጠት፤ • ከባለሙያዎችና ተገልጋዮች ጋር ጥሩ/ወጤታማ ግንኙነት መኖር፤ • ለህመማን ክብር መስጠትና በአገልግሎትና ወሳኔ አሰጣጥ ላይ ተገልጋዮችና ቤተሰቦቻቸውን ማሳተፍ፤ • እኔ የምረካው በሙያዬ ህበረተሰቡንና አገሬን ሳገልገል ነውብሎ መውሰድ፤ 	<p>ተሳታፊዎች በጤና ተቋሙ ውስጥ የሚሰሩ ባለሙያዎች ርህራሄ አክብሮትና እንክብካቤ የተሞላበት አገልግሎት በመስጠት ዙርያ ያላቸው ዝንባሌ ላይ እንዲወያዩ ማደረግ፤</p>	<p>ከ5-10 ደቂቃ ወይይት ከተደረገበት በኋላ ጉዳዩን ለድምፅ በማቅረብ በተሳታፊ የተሰጠውን ከ1-5 ወጤት ለይቶ መመዝገብ፤</p>
<p>መለኪያ 2፤ የጤና አገልግሎት አሰጣጥ ቆይታ ጊዜ መሻሻል</p>	<ul style="list-style-type: none"> • የቆይታ ጊዜ የሚጠቁመው ተገልጋዩ ጤና ጣቢያ/ሆስፒታል ከደረሰበት ጊዜ ጀምሮ አገልግሎት እስከሚያገኝ ድረስ የሚቆየውን ወይም የሚጠብቀውን ጊዜ ነው። 	<p>ተሳታፊዎች በጤና ተቋም ውስጥ አገልግሎት ለማግኘት መቆየት የሚገባቸውንና ትክክለኛውን የቆይታ ጊዜና በጤና ተቋሙ ላይ ያጋጠማቸውን/ያየትን ግምት ወስኖ በማስገባት ሐሳባቸውን ማንፀባረቅ፤</p> <p>አስፈላጊ ከሆነም በአገልግሎት መስጫ አካባቢዎች ላይ ያሉና ለረጅም ጊዜ ቆይታ መንስኤ የሆኑ ማኖቆዎችን በመለየት መወያየት፤</p>	<p>ከ5-10 ደቂቃ ወይይት ከተደረገበት በኋላ ጉዳዩን ለድምፅ በማቅረብ በተሳታፊ የተሰጠውን ከ1-5 ወጤት ለይቶ መመዝገብ፤</p>
<p>መለኪያ 3፤ የመመርመሪያ መሳሪያዎችና የምርመራ አገልግሎት፤ የመድኃኒትና ግባቶች መኖር/መግኘት፤</p>	<ul style="list-style-type: none"> • የመድኃኒቶች፣ የመመርመሪያ መሳሪያዎችና የሀክምና ግባቶች ለአገልግሎት ዝግጁ ሁኔታ መገኘት፤ 	<p>ተሳታፊዎች ከልምዳቸው፣ ከአዩት/ከተገንዘቡ በመነሳት ስለ መድኃኒቶች፣ የመመርመሪያና የሀክምና መሳሪያዎች አቅርቦት/መኖር እና አገልግሎት አሰጣጥ ለይ ያንፀባርቃሉ/ያቀርባሉ ወይም ይናገራሉ፤</p>	<p>ከ5-10 ደቂቃ ወይይት ከተደረገበት በኋላ ጉዳዩን ለድምፅ በማቅረብ በተሳታፊ የተሰጠውን ከ1-5 ወጤት ለይቶ መመዝገብ፤</p>

መለኪያ	ነጥቦች	የመደብ ነጥቦች	የነጥብ አሰጣጥ ሂደት /ወጤት
መለኪያ 4፤ የጤና ተቋማት መሰረተ ልማት እንደ መብራት፤ ወ.ሃ፤ ክፍሎች ወዘተ.../መኖር፤	<ul style="list-style-type: none"> • የጤና ተቋሙ በቂ የሆነ መሰረተ ልማት እንደ ግንባታ፤ መብራት፤ ወ.ሃና የመሳሰሉት ያሉት መሆኑና፤ • ለህመማን አገልግሎት/ክብካቤ በሚሰጥበት በማንኛውም ጊዜ ሁሉም መሰረተ ልማቶች መስራታቸው፤ 	ተሳታፊዎች ከልምዳቸው፤ ከአደት/ከተገነዘቡት በመነሳት ስለ መሰረተ ልማቶች መኖርና አገልግሎታቸው ያንፀባርቃሉ/ያቀርባሉ ወይም ይናገራሉ፤	ከ5-10 ደቂቃ ወይም ከተደረገበት በኋላ ጉዳዩን ለድምፅ በማቅረብ በተሳታፊ የተሰጠውን ከ1-5 ወጤት ለይቶ መመዘገብ፤
መለኪያ5፤ የአምቡላንስ አገልግሎት መኖር፤ አጠቃቀምና ቁጥጥር፤	<ul style="list-style-type: none"> • በህብረተሰቡ በተፈለገበት ጊዜ ሁሉ የአምቡላንስ አገልግሎት አለ? • የአምቡላንስ አገልግሎት/ማንኛንኛውም ቁጥጥር አለ? 	ተሳታፊዎች በጤና ተቋሙ የአምቡላንስ አገልግሎት አቅርቦትና ቁጥጥር ትክክለኛነት ላይ ይወያያሉ፤	ከ5-10 ደቂቃ ወይም ከተደረገበት በኋላ ጉዳዩን ለድምፅ በማቅረብ በተሳታፊ የተሰጠውን ከ1-5 ወጤት ለይቶ መመዘገብ፤
መለኪያ 6፤ ንፁህ፤ ምቹና ማራኪ የሆነ የጤና ተቋም፤	<ul style="list-style-type: none"> • የጤና ተቋሙ ግቢ ንፁህ፤ አረንጓዴና ማራኪ ነው? • የህክምና አገልግሎት የሚሰጥባቸው ክፍሎች እንደ የተመላላሽ ህክምና፤ የተኝቶ ታካሚ፤ የላብራቶሪና ሌሎችም ክፍሎች ንፁህ፤ ከብክለትና ሽታ ነፃ ናቸው? • የቆሻሻ አወጋግድ ዘዴዎች ህመማንንና 	ተሳታፊዎች በጤና ተቋሙ ንፁህና ላይና አደጋ የማያስከትል ስለመሆኑ ይወያያሉ፤	ከ5-10 ደቂቃ ወይም ከተደረገበት በኋላ ጉዳዩን ለድምፅ በማቅረብ በተሳታፊ የተሰጠውን ከ1-5 ወጤት ለይቶ መመዘገብ፤

v. ወይይቱን መደምደም/ማጠቃለል (5 ደቂቃ):

አወያዩ/ዋ ለእያንዳንዱ መለኪያ በተቀመጠው መስፈርት መሰረት ከ1-5 ነጥብ በመስጠትና የተሰጠውን ወጤትም ከ30 ወይም በፕርሰንት/ % ለህብረተሰቡ በማብሰር ወይይቱን ያጠቃልላል/ታጠቃልላለች።

የ1-30 የጤና ልማት ስራዊት መለኪያ ካርድ	
መለኪያ	1. በጣም ዝቅተኛ 2. ዝቅተኛ 3. ደህና 4. ጥሩ 5. በጣም ጥሩ
መለኪያ 1፣ ርህራሄ አክብሮትና እንክብካቤ የተሞላበት አገልግሎት ለሁሉም፤ መለኪያ 2፣ የጤና አገልግሎት አሰጣጥ ቆይታ ጊዜ መሻሻል፤ መለኪያ 3፣ የመመርመሪያ መሳሪያዎችና የምርመራ አገልግሎት፣ የመድኃኒትና ግባቶች መኖር፤ መለኪያ 4፣ የጤና ተቋማት መሰረተ ልማት መሟላት፤ መለኪያ 5፣ የአምቡላንስ አገልግሎት መኖር፣ አጠቃቀምና ቁጥጥር፤ መለኪያ 6፣ የጤና ተቋማት ፅዳት፣ ምቹትና ማራኪነት፤	
ወጤት ከ30 እና በ%	

ለጤና ተቋሙ በ1ለ30 የጤና ልማት ቡድን የተሰጠው አማካይ ወጤት ከዚህ በታች በተቀመጠው ደረጃ መሰረት ተተርጉሟል፤

- ✓ በጣም ጥሩ ከ25-30 ነጥብ (81-100%)
- ✓ ጥሩ ከ20-24 ነጥብ (65-80%)
- ✓ ደህና ከ15-19 ነጥብ (50-64%)
- ✓ ዝቅተኛ ከ10-14 ነጥብ (30-50%)
- ✓ በጣም ዝቅተኛ ከ 6-9 ነጥብ (<30%)
- ከቡድኑ ጋር ስለ 5ቱ መለኪያዎች ትክክለኛነትና ስለሚሻሻሉበት ወይም ለአዳዲስ ዕጩ መለኪያዎች ለመወያየት መድረኩን ክፍት ማድረግ፤
- የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ካርዱን ግልባጭ ለ1ለ30 ቡድን መሪዎች እና ለሚመለከታቸው የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎች መስጠት፤
- ተመሳሳይ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አሰጣጥ ሂደት በየሩብ ዓመቱ ማካሄድ እንዳለባቸው ለህብረተሰቡ (1ለ30 የጤና ልማት ስራዊት ቡድን) ማስታወስ፤
- ለተሳታፊዎች ምስጋና ማቅረብና ስብሰባውን ማጠቃለል፤

ሐ. ነጥብ ማጠቃለል

የጤና ልማት ስራዊት ቡድን የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ አሰጣጥ ሂደት ከተጠቃለለ በኋላ የሚቀጥለው የተለያዩ ጤና ኬላዎችን ወጤት ማጠቃለል ይሆናል። የተጠቃለለውም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሪፖርት ለጤና ተቋሙና ደንበኞች ምክር ቤት ይቅርባል። በተመሳሳይ የተለያዩ ጤና ኬላዎች የተጠቃለለ ወጤት ለጤና ጣቢያዎችና የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታሎች ይደርሳል።

መለኪያ	ጤና ኬላ 1 አማካይ ወጤት	ጤና ኬላ 2 አማካይ ወጤት	አማካይ (ጤና ጣቢያ/የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል)
መለኪያ 1፤ ፤ ርህራሄ አክብሮትና እንክብካቤ የተሞላበት አገልግሎት ለሁሉም፤			
መለኪያ 2፤ የጤና አገልግሎት አሰጣጥ ቆይታ ጊዜ መሻሻል፤			
መለኪያ 3፤ የመመርመሪያ መሳሪያዎችና የምርመራ አገልግሎት፤ የመድኃኒትና ግባቶች መኖር፤			
መለኪያ 4፤ የጤና ተቋማት መሰረተ ልማት መሟላት፤			
መለኪያ 5፤ የአምቡላንስ አገልግሎት መኖር፤ አጠቃቀምና ቁጥጥር፤			
መለኪያ 6፤ የጤና ተቋማት ዕዳት፣ ምቹትና ማራኪነት፤			
ወጤት ከ30 እና በ%			

በሚከተለው ቅደም ተከተል መሰረት የተተረጎመው ወጤት ለመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ አሃድ/የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል ይሰጣል፤

- በጣም ጥሩ ከ25-30 ነጥብ (81-100%)
- ጥሩ ከ20-24 ነጥብ (65-80%)
- ደህና ከ15-19 ነጥብ (50-64%)
- ዝቅተኛ ከ10-14 ነጥብ (30-50%)
- በጣም ዝቅተኛ ከ6-9 ነጥብ (<30%)

የተጠቃለለው የጤና ጣቢያዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሪፖርት ለወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤትና ለደንበኞች ምክር ቤት መላክ አለበት።

መ. ጤና ተቋም ጉብኝት

- ለጤና ተቋም ጉብኝት የደንበኞች ምክር ቤት ከጤና ጣቢያው ስራ አመራር ኮሚቴ ጋር ፕሮገራም ያወጣል፤
- ጉብኝቱ የሚከናወነው በማህበረሰብ ወይም ወቅት የተሰጠውን ወጤትና አስተያየት መሰረት በጤና ተቋም ውስጥ እየተዘዋወሩ በማየት ነው።
- የደንበኞች ምክር ቤት ለግብረመልስ ከጤና ጣቢያው ስራ አመራር ኮሚቴ ጋር ስብሰባ ያዘጋጃል፤
- የድርጊት መርሃ ግብርም ከጤና ጣቢያው ስራ አመራር ኮሚቴ ጋር ይዘገጃል፤
- የድርጊት መርሃ ግብርም በየሩብ ዓመቱ ከህብረተሰቡ ጋር የግብረመልስ ወይም ከመደረጉ በፊት እንደገና ይታያል፤

ሠ. ከህብረተሰቡ ጋር ስብሰባ ማካሄድ

- የደንበኞች ምክር ቤት የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ግምገማና የጤና ተቋም ምልክታ ወጤቱን ለስብሰባው ያቀርባል፤
- የተዘጋጀው የድርጊት መርሃ ግብር በህብረተሰቡ የተሰጡ አስተያየቶችን ተደራሽ ማድረግ አለበት፤
- በጤና ተቋም የተወሰዱ እርምጃዎች በቋሚነት ለህብረተሰቡ በሪፖርት እየቀረበ መገምገም አለበት፤

VI. የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤቶች አስተዳደር

በባለፉት ክፍሎች እንደተጠቀሰው በጤናው ሴክተር በየደረጃው ያሉ የስራ አመራር ኮሚቴዎችና ወሳኔ ሰጪ አካላት የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ካርድ አሰራርን በባለቤትነት መያዝና ለተግባራዊነቱም የራሳቸውን ሚና መጫወት አለባቸው። የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ካርድ አሰራር ለህብረተሰቡ ፍላጎት በትክክልና በፍጥነት ምላሽ ለመስጠት በፖለቲካ አመራሩና በየደረጃው ባለው የአስተዳደር አካል እንደ ትልቅ የመልካም አስተዳደር መሳሪያ መቆጠር አለበት። በተጨማሪም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤት ከሌሎች ሪፖርቶች ጋር በቅንጅት በመጠቀም በተመሳሳይ የሪፖርት ስንሰለት ወስጥ ገብቶ በመደበኛነት እንደ የጤና መረጃ አመዘጋግብና አጠቃቀም ስርዓት (HMIS) በየሩብ ዓመቱ ሪፖርት መደረግ አለበት።

የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች፤ በደንበኞች ምክር ቤት መሪነት የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች የማህበረሰብ ወይም የማቀድና ከ1-30 የጤና ልማት ስራዎች ቡድን ጋር ለሚመለከታቸው የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ተቋም (ጤና ጣቢያ ወይም የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል) ማካሄድ አለባቸው። የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤት አሰጣጡን ከመደበኛ ስብሰባቸው ጋር ለማቀናጀት ከጤና ልማት ቡድን ጋር ተቀራርበው መስራት አለባቸው። በተጨማሪም የጤና ኤክስፔንሽን ባለሙያዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤትን የማጠቃለል፤ ለምክር ቤቱ የመስጠትና መረጃውንም የህብረተሰቡን ጉዳይ ለማቃለል ጥቅም ላይ እንዲውል ሃላፊነት አለባቸው።

የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ተቋማት (ጤና ጣቢያ፤ የመጀመሪያ ደረጃ ሆስፒታል)፤ የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ተቋማት በህብረተሰቡ የተለዩትንና ዝቅተኛ የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ወጤት የተሰጠባቸውን ጉዳዮች

በቅርብ በመከታተል እርምጃ ለመውሰድም በፈጥነት መንቀሳቀስ አለባቸው። እንዲሁም ደግሞ የህብረተሰቡን ጉዳይ በመፍታት ሂደት ውጤቶችንና ያሉበትን ደረጃ በስብሰባና ኮንፈረንሶች ማቅረብ አለባቸው።

የደንበኞች ምክር ቤት፤ ከጤና ተቋማትና ወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት ጋር በመቀራረብ የመስራትና የጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎች ዕቅድና የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ሂደት ማከናወናቸውን የማረጋገጥ ኃላፊነት አለባቸው። በተጨማሪም የደንበኞች ምክር ቤቶች ከጤና ኤክስቴንሽን ባለሙያዎች የቀረበላቸውን የተጠቃለለ አማካይ ውጤት ለሚመለከታቸው ጤና ተቋማት ያቀርባሉ። የደንበኞች ምክር ቤቶች የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ጤና ተቋማትና ወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤቶች ለህብረተሰቡ ምላሽ ሰጪና ተጠያቂ እንዲሆኑ የማድረግ ተጨማሪ ኃላፊነት አለባቸው።

ወረዳ ጤና ጥበቃ ጽ/ቤት፤ የወረዳው ጤና ጥበቃ ጽ/ቤትና አስተዳደር የእያንዳንዱን የመጀመሪያ ደረጃ ጤና ክብካቤ ጤና ተቋም የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ የማየት፣ የወረዳውን ውጤት የማጠቃለልና ለዘን ጤና ጥበቃ መምሪያና ክልል ጤና ጥበቃ ቢሮ ሪፖርት የማድረግ ኃላፊነት አለባቸው። በተጨማሪም ጤና ተቋማትን በቅርብ የመከታተል፣ የመደገፍና ለህብረተሰቡ ጥያቄዎችና የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ውጤት ዝቅተኛ ለሆኑት ጉዳዮች በቂ ምላሽ መሰጠቱን ማረጋገጥ አለባቸው።

ጤና ጥበቃ ቢሮ/ዞን ጤና ጥበቃ መምሪያ፤ የክልሉን/ዞኑንና በስሩ የሚገኙትን ወረዳዎች የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ማጠቃለል፣ እንዲሁም ደግሞ ዝቅተኛ አፈፃፀም ያላቸውን ወረዳዎች የመደገፍና፣ ተሞክሮዎችን ጥሩ አፈፃፀም ካላቸው ወረዳዎች የማስፋትና የክልሉን/ዞኑን እና የወረዳዎችን ሪፖርት ለጤና ጥበቃ ሚኒስቴር ማቅረብ።

ጤና ጥበቃ ሚኒስቴር፤ እንደ የመሪዎች የጋራ ፎረም (JSC) የማካሄድ፣ አንዱ ከሌላኛው የመማማር ዕድሉን ለመፍጠር የማህበረሰብ አስተያየት መመዘኛ ካርድ ውጤቶችን በቅንጅተዊ ስብሰባዎች ማየትና ማቅረብ።

