REPUBLIKA E SHQIPËRISË
SPITALI RAJONAL KORÇË

SETI I STANDARTEVE THEMELORE TE KUJDESIT NDAJ KLIENTIT

RREGULLORE E BRENDSHME

Tetor 2013

Ky publikim u mundësua nga Agjensia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar. U pregatit nga Spitali Rajonal Korçë nëpërmjet Projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi".

Citim i rekomanduar: Spitali Rajonal Korçë nëpërmjet Projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi" Tetor 2013. Seti i Standarteve Themelore te Kujdesit ndaj Klientit – Rregullore e brendshme e spitalit.

Projekti i USAID "Mbështetje Reformës në Shëndetësi" menaxhohet nga Abt Associates nën kontratën 182-C-00-10-00104-00

REFUZIM
Pikëpamjet e autorit të shprehura në këtë botim nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar ose të Qeverisë së Shteteve të Bashkuara

FALENDERIME

Spitali Rajonal Korçë falenderon Ministrinë e Shëndetësisë dhe projektin "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi" financuar nga USAID për ndihmesën e dhënë në përgatitjen e kësaj rregulloreje.

Falenderohen gjithashtu gjithë anëtarët e Grupit të Punës për Kujdesin ndaj Klientit: Znj. Edlira Bode, Z.Petraq Jordhani, Znj. Margarita Jazxhi, Znj. Norilda Bajraktari, që punuan për përgatitjen e këtij dokumenti kaq të rëndesishëm për mbarëvajtjen e punës së spitalit, përmirësimin e cilësisë së shërbimit dhe rritjes së kënaqësisë së stafit dhe pacientëve.

PËRSOSMËRIA E SHËRBIMIT FILLON ME STANDARDET THEMELORE

Spitali Rajonal Korçë është i motivuar drejt suksesit pasi pacientët tanë vendosin besimin e tyre në kujdesin tonë. Ne jemi një spital që i shërbejmë dhe i përkasim komunitetit pasi ne besojmë se pacientët tanë janë miqtë dhe fqinjët tanë, ata janë anëtarë të familjeve tona. Për ata, ne ndjekim misionin tonë për të siguruar kujdes shëndetësor me cilësi të lartë me dhembshuri. Drejt këtij qëllimi, ne kemi zhvilluar një sërë standartesh të shërbimit të klientit për tu ndjekur nga të gjithë ne, punonjësit e Spitalit Rajonal Korçë.

Përpara se të aplikoni për një pozicion në Spitalin Rajonal Korçë, ju lutemi rishikoni "Standardet e Sjelljes". Këto standarde krijojnë sjellje të veçanta që ne jemi të detyruar të gjithë për ti praktikuar, kur jemi në krye të detyrës. Shumica e këtyre sjelljeve janë pjesë e jona dhe I aplikojmë në mënyrë instinktive, sepse ne jemi njerëz të ndërgjegjshëm dhe të kujdesshëm."

1. PËRSHTYPJA E PARË

- Njohim vizitorët dhe klientët.
- Përshëndesim çdo person në një mënyrë të përshtatshme për situatën.
- Sigurohuni që mbani kontaktin me sy;
- Mbani bexhen/distinktivin/kartën e identitetit të punonjësve/ me emrin tuaj, ku ajo është e lehtë për tu lexuar.
- Prezantoni veten.
- Nëse dikush duket i humbur ose i hutuar, ndaluni dhe pyeteni, "Si mund t'ju ndihmoj?" shoqërojini ata nëse është e mundur, ose siguroni dikë që mund ti ndihmojë ata të arrijnë destinacionin e tyre. Mos harroni, reputacionin tonë.
- Në të gjitha komunikimet, krijoni një përshtypje të butë dhe profesionale.
- Përgjigjuni në telefon me një buzëqeshje, identifikoni departamentin dhe veten tuaj tek ata që marrin. Gjithmonë përdorni rregulla të mirësjelljes së mirë në telefon.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: DHJETOR 2013

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Trajnim Kujdesi për Klientin me të gjithë stafin ku do të theksohet standardi
- Zbatimi dhe monitorimi i vazhdueshëm i politikës për kartën e identitetit të punonjësve
- Vendosja e stemave në bluzat e personelit që shkruajnë: "si mund t'u ndihmoj?"
- Zbatimi dhe monitorimi i kodit të etikës dhe deontologjisë
- Trajnimi për sistemin e informacionit shëndetësor (recepsionistet dhe personeli)
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Forma monitorimi për zbatimin e politikës së kartës së identitetit dhe ngritja e grupit të punës që do të kryejë monitorimin dhe dhënien e feedback-ut
- Pyetësor për kënaqësinë e pacientit
- Pyetësor për vetëvlerësimin e personelit brenda një shërbimi
- Inkurajimi dhe shpallja e punonjësit të muajit
- Linjë telefonike (apo zyrë) që merr dhe shqyrton ankesat ndaj personelit.
- Karta e vlerësimit të pacientit (për mjekët)

- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

2. MBANI QETËSI

- Shhhh! Mos harroni, ne jemi në një mjedis të kujdesit shëndetësor. Bisedoni në tone të ulta sa herë që të jetë e mundur dhe kujtoni të tjerët të bëjnë të njëjtën gjë.
- Bëjë gjithçka që mundet për të reduktuar zhurmën në të gjitha fushat:
  - Përgjigjuni shpejt për "butonin thirrës"
  - Mbani celularët në "qetësi/pa zë/silent"
  - Riparoni / raportoni pajisjet e zhurmshme
  - Zbutni ndriçimin për të krijuar një atmosferë të qetë
- Pacientët tanë kanë nevojë për pushim e qetësi për të ndihmuar në shërimin e tyre.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: DHJETOR 2013

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Zbatimi i politikës së kontrollit të vizitorëve për të siguruar një ambient të sigurt për personelin dhe veçanërisht për pacientët dhe vizitorët
- Printimi i posterave dhe vendosja e tyre në mure ku shkruhet "Qetësia shëron" etj.
- Raportimi dhe korrigjimi i problemeve me pajisjet e zhurmshme (bashkëpunim me sherbimet mbështetëse)
- Nxitja dhe shpallja e punonjësit më të mirë të muajit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Forma monitorimi për zbatimin e politikës së kontrollit të vizitorëve dhe ngritja e grupit të punës që do të kryejë monitorimin dhe dhënien e feedback-ut
- Pyetësorët e kënaqësisë së pacientit
- Vendosja e kutive të ankesave dhe vlerësim I ankesave
- Vleresimi i performancës invidivuale
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

3. JINI PROFESIONIST – DUKUNI DHE VEPRONI NË MËNYRËN MË TË MIRË

- Të jemi të ndërgjegjshëm që kemi krijuar përshtypjen më të mirë nga pamja e jashtme.
- Vishuni në mënyrë profesionale për pozicionin tuaj.
- Vishni rroba që përshtaten me punën dhe janë të pastra.
- Shmangni bizhuterite e tepërta, parfum / Kolonje apo make-up.
- Mbani higjienë të mirë personale.
- Gjithmonë prezantoni veten dhe rolin/funksionin tuaj gjithashtu! - Pacientët tanë duan të dinë se kush jemi dhe çfarë bëjmë.
- Asnjëherë mos përdorni karakter fetar, ndërsa jeni në krye të detyrës.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: DHJETOR 2013

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Sigurimi i uniformës konform politikës së spitalit
- Trajnimi për Kujdesin për Klientin
- Trajnimi për paketën e "Orientimit të Punonjësit të Ri" ku theksohet kodi i veshjes në spital
- Prodhimi dhe vendosja e posterave dhe fletepalosjeve që theksojnë kodin e veshjes dhe kodin e sjelljes në punë
- Zbatimi i politikës për higjienën personale (higjiena e duarve),posterat
- Zbatimi i politikës për kartën e identifikimit (roli/funksioni i gjithësecilit brenda spitalit)
- Nxitja dhe shpallja e punonjësit më të mirë të muajit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Formë monitorimi dhe grup pune për forcimin e politikës për higjienën dhe ID-në
- Pyetësor për kënaqësinë e pacientit
- Vendosja e kutive të ankesave dhe vlerësim I ankesave
- Vlerësimi i performancës invidivuale
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

4. KOMUNIKONI, KOMUNIKONI, KOMUNIKONI

- Shpjegoni procedurat e spitalit, politikat dhe sistemet në terma pozitivë që klientët/pacientët mund ti kuptojnë.
- Shpjegoni ndonjë vonesë - gjithmonë mbajini njerëzit të informuar për kohën.
- Jini proaktiv me informacionin.
- Kur është e mundur, siguroni udhëzime me shkrim.
- Trego ngrohtësi; perifrazoni dhe përdorni pyetje të hapura. Pyesni, "Keni ndonjë pyetje tjetër?" Dhe "A ka ndonjë gjë tjetër që unë mund të bëj për ju?" për të kontrolluar dhe për të pare nëse nevojat janë kuptuar dhe përmbushur. Thuaj, "Faleminderit."

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: JANAR 2014

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Trajnimi Kujdesi për Klientin me të gjithë stafin ku do të theksohet standardi
- Instalimi i sistemit të informacionit (ngritja e recepsioneve, trajnimi i recepsionisteve dhe të gjithë personelit tjetër, forcimi i aftësive komunikuese të stafit, komunikimi verbal dhe jo verbal)
- Vendosja e stemave në bluzat e personelit që shkruajnë: "si mund t'u ndihmoj?"
- Printimi i fletëpalosjeve dhe posterave që theksojnë politikat dhe procedurat e spitalit
- Inkurajimi dhe shpallja e punonjësit të muajit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësoret për kënaqësinë e pacientit
- Pyetësor për vetëvlerësimin e personelit brenda një shërbimi

- Linje telefonike (apo zyrë) që merr dhe shqyrton ankesat ndaj personelit
- Vendosje e kutive të ankesave nëpër reparte
- Karta e vlerësimit të pacientit (për mjekët)
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

5. TREGONI KUJDES DHE SHQETËSIM

- Parashikoni se çfarë duan njerëzit përpara se ata të kërkojnë, mos prisni vetëm të reagojnë. Degjoni aktivisht se çfarë njerëzit janë duke thënë:
- Uluni me pacientin / familjen, duke ndaluar se bëri detyra të tjera
- Mbani/Vendosni kontaktin me sy
- Komunikoni me gjuhën e trupit
- Perifrazoni atë që ju keni dëgjuar për të konfirmuar që e keni kuptuar.
- Siguroni folësin se çfarë ata janë duke thënë është e rëndësishme
- Përcillni kërkesat dhe kujdes me premtimet
- Trajtoni çdo klient si dhe përmbushjen e nevojave të tij ose të saj është gjëja më e rëndësishme që ju duhet të bëni atë ditë. Në fund të çdo takimi me pacientin, pyesni: "A ka ndonjë gjë tjetër që unë mund të bëj për ju para se të largoheni?"

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: (MARS 2014)

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Trajnimi për Kujdesin ndaj Klientit me të gjithe stafin e spitalit (nepërmjet role-play-it apo video-ve të ndryshme në trajnimet e vazhdueshme që do të kryhen do të theksohen aftesitë komunikuese dhe këshilluese të stafit dhe rëndesia e tyre, dëgjimi I pacientit dhe dhënia e feedback-ut)
- Printimi dhe vendosja e posterave nëpër shërbime të ndryshme që kanë të bëjnë me betimin e Hipokratit dhe Florence Nightingale për Infermieret
- Printimi dhe shpërndarja e kartës së të drejtave të pacientit në të gjithë shërbimit dhe recepsionet
- Prodhimi dhe shpërndarja e posterave për të drejtat dhe përgjegjësitë e pacientit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësor për kënaqësinë e pacientit
- Pyetësor për vetëvlerësimin e personelit brenda një shërbimi
- Inkurajimi dhe shpallja e punonjësit të muajit
- Linje telefonike (apo zyrë) që merr dhe shqyrton ankesat ndaj personelit
- Karta e vlerësimit të pacientit (për mjekët) Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

RESPEKTONI DINJITETIN DHE KONFIDENCIALITETIN

- Kujdesuni per atë që thoni dhe ku ju e thoni atë. Diskutoni aktivitetet personale, biznesi apo të spitalit privatisht.
- Mos bëni thashetheme. Jini të ndërgjegjshëm për ndikimin e mundshëm mbi ata që mund të

dëgjojnë bisedat tuaja.

- Trokisni para se të hyni në dhomat e pacientëve. Pranoni privatësinë. Thuaj: "dinjiteti dhe privatësia juaj janë të rëndësishme për ne."
- Pyesni: "Si do të dëshironit ti drejtoheshit?"

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: (MARS 2014)

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Prodhimi, shpërndarja e kartës apo libërth i të drejtave të pacientit
- Trajnimi për Kujdesin për Klientin për të gjithë stafin (ku do të theksohet rëndësia e krijimit në spital të një ambienti të sigurt, privat dhe pa thashetheme)
- Trajnim për punonjësit e rinj për paketën e "Orientimit të Punonjësit në spital" ku theksohet rëndësia e respektimit të konfidencialitetit të informacionit të pacientit
- Printimi i posterave ku shkruhet "Dinjiteti dhe privatësia janë të rëndësishme per ne"
- Nxitja dhe shpallja e punonjësit më të mirë të muajit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësorët e kënaqësisë së pacientit
- Vendosja e kutive të ankesave dhe vlerësim I ankesave
- Vlerësimi i performancës invidivuale
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

6. BËHU ANËTAR I EKIPIT – PUNA NË GRUP

- Besimi, respekti, duke mbështetur dhe ndihmuar bashkë-punëtorët tuaj. Pyetni bashkëpunëtorët, "Si mund t'ju ndihmoj?" "Unë jam duke ju dhënë çfarë ju nevojitet?"
- Duhet të dini se çfarë ekipet e tjera kanë nevojë dhe duan. Shikoni për mënyra për të kombinuar dhe ndarë burimet.
- Flisni pozitivisht në lidhje me anëtarët e ekipit dhe departamentet e tjera.
- Tregoni respekt për kolegët duke qenë të hapur, të ndershëm dhe të drejtpërdrejtë.
- Adresoni konfliktin profesionalisht.
- Supozoni me qëllim të mirë; gjithmonë besoni më të mirën për kolegët tuaj.
- Thoni/Artikuloni lavdërimet dhe vlerësimin.
- Sigurohuni që veprimet tuaja individuale të kontribuojnë për ekipin dhe qëllimet e spitalit. Duke ndihmuar njëri-tjetrin, ne kemi ndihmuar pacientët tanë.
- Mos harroni, pacientët gjykojnë cilësinë e kujdesit që ata marrin duke vëzhguar se si ne të gjithë e trajtojnë njëri-tjetrin.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: QERSHOR 2014

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Trajnimi Kujdesi për klientin (të theksohet zgjidhja dhe menaxhimi i konflikteve)
- Takimet e përbashkëta të punës dhe konsultat midis mjekëve apo infermiereve brenda shërbimeve apo midis shërbimeve të ndryshme qoftë mjekësore apo jo
- Ruajtja dhe krijimi I një imazhi pozitiv për spitalin nga të gjithë punonjësit (duhet patur parasysh

se veprimet dhe përgjegjësit individuale të secilit kontribuojnë në imazhin e spitalit), kjo mund të arrihet nëpërmjet organizimit të eventeve të ndryshme në spital si open day, fundraising, shkëmbime eksperience nëpërmjet telemjekësisë, biseda me student, etj

- Biseda në radio apo tv show ku inkurajohet puna e mirë e mjekëve apo personelit tjetër të spitalit, nxitja dhe përkrahja e iniciativave pozitive
- Publikim në gazeta apo media tjetër të historive të suksesit të spitalit, etj
- Nxitja dhe shpallja e punonjësit të muajit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësoret e kënaqësisë së pacientit
- Vendosja e kutive të ankesave dhe vlerësim i ankesave
- Vlerësimi i personelit nëpërmjet scorecard-it
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

7. FILLIMI/INICIMI I PËRMIRËSIMEVE CILËSORE

- Vendosni/përcaktoni vlerën tuaj për Spitalin duke inicuar dhe pjesëmarrjen në aktivitetet për përmirësimin e performancës.
- Ofroni sugjerime dhe jini e/i hapur për ide të reja dhe mënyra të reja për të dhënë zgjidhje.
- Përdorni informacionin e klientit/pacientit dhe reagimet e saj/tij për të përmirësuar proçeset dhe rivlerësimin e rezultateve.
- Kërkoni të zbuloni problematikat.
- Dërgoni dhe pranoni reagime të ndershme.
- Krijo një mjedisi të sigurt që mbështet të mësuarit.
- Identifikoni, matni dhe inkurajoni praktikat më të mira në të gjithë organizatën/spitalin.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: QERSHOR 2014

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Shkëmbimet e eksperiencave nëpër institucione të tjera (sesione trajnimi, vizita në spitale të tjera, etj);
- Krijimi i ambienteve në spital të cilat ndikojnë në rritjen e përmirësimeve cilësore në spital (bibliotekë, sallë kompjuterash);
- Inkurajimi i praktikave të studentëve në spital;
- Publikim në gazeta apo media tjetër të historive të suksesit të spitalit, përditësim I faqes së internetit të spitalit, etj;
- Nxitja dhe shpallja e punonjësit të muajit;
- Printim dhe vendosje e posterit "Cfarë bëjmë ne në spital?";
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësorët e kënaqësisë së pacientit
- Vendosja e kutive të ankesave dhe vlerësim i ankesave

- Vlerësimi i personelit nëpërmjet scorecard-it
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

8. TË VEPROJMË SI "NJË PRONAR"

- Krenohuni me ekipin tuaj dhe me Spitalin. Flisni shumë për punën që ju dhe të tjerët bëni.
- Merrni iniciativën për të bërë gjërat më mirë.
- Bëni dhe zbatoni sugjerime për përmirësimin e shërbimit; ndani sukseset tuaja.
- Përfshihuni; demonstroni besnikëri.
- Merrni përgjegjësi dhe përqafoni ndryshimet.
- Qëndro i informuar në lidhje me shërbimet.
- Shfrytëzo burimet dhe trajton pronën e spitalit me kujdes sikur të ishte juaja.
- Bëni më të mirën – mos prisni t'ju vijë një mundësi e dytë për performancë më të mirë.
- Bëni rritjen profesionale personale dhe rritjen e kolegut/ëve tuaj një prioritet.
- Jini një fitues. Festoni suksesin!

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: QERSHOR 2014

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART

- Trajnimi kujdesi për klientin për të gjithë punonjësit e spitalit ku të theksohet vlera dhe rendësia e këtij standardi
- Informim për punonjësit e rinj për paketën e "Orientimit të Punonjësit " ku theksohet qëllimi, vlerat dhe misioni I spitalit dhe zbatimi i këtyre vlerave
- Ruajtja dhe krijimi I një imazhi pozitiv për spitalin nga të gjithë punonjësit (duhet patur parasysh se veprimet dhe përgjegjësitë individuale të secilit kontribuojnë në imazhin e spitalit), kjo mund të arrihet nëpërmjet organizimit të eventeve të ndryshme në spital si open day, fundraising, shkëmbime eksperience nëpërmjet telemjekësise, biseda me student, etj
- Sesione informimi midis shërbimeve të ndryshme
- Biseda në radio apo tv show ku inkurajohet puna e mirë e mjekeve apo personelit tjetër të spitalit, nxitja dhe përkrahja e iniciativave pozitive
- Publikim në gazeta apo media tjetër të historive të suksesit të spitalit, etj
- Nxitja dhe shpallja e punonjësit të muajit
- Printim dhe vendosje e posterit "Spitali është pronë e të gjithëve, Ruajeni".
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësorët e kënaqësisë së pacientit (nr dhe rezultatet e tyre)
- Vendosja e kutive të ankesave dhe vlerësim i ankesave (nr i ankesave dhe çështjeve të adresuara)
- Vlerësimi i personelit nëpërmjet scorecard-it (sa pacientë/persona e kanë plotësuar atë)
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

9. KLIENTËT TANË KËRKOJNË DHE MERITOJNË MË SHUMË

- Kur ballafaqoheni me një sfidë, zotëroni situatën deri sa çështja është zgjidhur për kënaqësinë e

pacientit.

- Merrni përgjegjësinë për zgjidhjen e problemeve.
- Kur dikush ka nevojë për ndihmë, merrni masa për të zgjidhur problemin dhe përpiquni të tejkaloni pritshmeritë. Miratimi i një qëndrimi "mund ta bëjë".
- Përgjigjuni një kërkese sa më shpejt të jetë e mundur.
- Ndiqni afatet për follow-up ose përgjigjet.
- Komunikoni me ta dhe prisni që ata të bien dakord (p.sh. "Do të më duhen rreth 10 minuta për të adresuar shqetësimin tuaj - është në rregull për Ju"). Nëse ju shihni se është rënë dakord mbi afatin kohor kjo nuk është e mjaftueshme për të zgjidhur çështjen, kthehuni tek individi dhe ta informuar në progresin që është arritur. Gjithmonë bëni progres duke informuar!

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: QERSHOR 2014

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Zbatim i politikës për raportimin e incidenteve (raportimi i problemeve dhe marrja e masave për korrigjimine tyre që ndikon në rritjen e cilesisë së shërbimit)
- Informim I pacientëve dhe komunitetit nëpërmjet vendosjes së posterave apo printimti të libërthit të kartes së të drejtave të pacientit
- Bashkëpunim midis departamenteve të ndryshme (mjekësore ose jo-mjekësore), takime pune, konsulta, etj.
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësorët e kënaqesisë së pacientit
- Monitorim i politikës së RI-së dhe politikave të tjera të spitalit.
- Llojet dhe numrat e posterave dhe libërthave të printuar për kartën e të drejtave të pacientit
- Vendosja e kutive të ankesave dhe numri i ankesave të vleresuara dhe çështjet që janë adresuar
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi I Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Korçë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.