MINISTRIA E SHËNDETËSISË
SPITALI RAJONAL
LEZHË

MIREFUNKSIONIMI I RECEPSIONIT NE SPITAL

RREGULLORE E BRENDSHME

Nentor 2013

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

Citim i rekomanduar: Spitali RAjonal Lezhë, nëpërmjet Projektit Mbështetje Reformës në Shëndetësi Nentor , 2013. Mirefunksionimi i Recepsionit ne Spital_Rregullore e brendshme.

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

1. PËRMBLEDHJE 5
2. KUJDESI NDAJ KLIENTIT DHE KOMUNIKIMI 7

1. PËRMBLEDHJE

Politika e kontrollit të vizitorëve në spital dhe recepsioni shërbejnë si mjete për zbatimin e politikave dhe procedurave të kontrollit të vizitorëve dhe kontrollit të infeksioneve duke patur si synim mbrojtjen e pacienteve dhe të stafit të spitalit.

Përshkrimi i Rregullave dhe procedurave të Spitalit. Instruksionet operative bazë janë paraqitur në në rubrikat e meposhtme.

2. Funksionimi i Recepsionit

Baze per funksionimin e Recepsioneve eshte Politika e Kontrollit te Vizitoreve.

Recepsioni do te funksionoje ne dy turne per recepsionin Shtrimeve ne spitaldhe nje turn per e Maternitetin.

Recepsioni per urgjencat do te funksionoje me nje turn per 6 dite te javes .

Sherbimi i Urgjences do te mbulohet nga infermieret e Poliklinikes mbi baze te nje kalendari javor .

3.Orari i Vizitave

Recepsionistet jane te detyruara te nxisin zbatimin e orarit te vizitave ashtu sic parashtrohet ne rregulloren perkatese nga ora 11:00 deri ne 12:00 dhe nga ora 17:00 deri 18:00

E RËNDËSISHME

Recepsionistet duhet te regjistrojne cdo te shtruar dhe cdo vizitor dhe duke u bazuar ne kete liste duhet te lejojne vizitorët të hyjnë brenda, sipas listës së pacienteve të dhënë nga kryeinfermierja duke respektuar nje radhe qe do te mbahet nen mbikqyrjen e sherbimit te personelit te sigurise.

4.Shwrbimi i Urgjencws

Nw shwrbimin e emergjencës recepsionisti/recepsionistja duhet te lejoje vizitorët të hyjnë brenda.

Por duhet te regjistrojne cdo pacient .

- Orari i Punës: Recepsioni operon ne nje turn nga ora 08:00- 16:00 per 6 ditë të javës nga e hena deri te shtunen.

- Ne oraret e tjera kur recpesioniti nuk eshte prezent stafi mjeksor duhet te beje regjistrimin e pacienteve .

ROLET E RECEPSIONISTEVE

- Recepsioni operon me 1 (nje) recepsioniste gjatë turnit të pare dhe me nje recepsioniste gjate turnit te dyte .

- Turnet percaktohen nga Kryeinfermierja e pergjithshme /Nendrejtori Teknik .
- Recepsionistja ka per detyre te beje regjistrimin e vizitoreve .
- Kryinfermierja duhet te dergoje prane recepsionit listen e te shtruarve me numrin e dhomes perkatese .
- Recepsionistja/ti kontrollon vizitoret kur hyjne dhe dalin duke dhene informacion dhe duke iu pergjigjur pyetjeve ;
- Recepsionistet duhet te trajnohen mbi politiken e kontrollit te vizitoreve , kujdesit ndaj klienteve dhe komunikimin .
- Recepsionistet duhet te trajnohen/te dine si tu pergjigjen pyetjeve te pergjithshme te vizitoreve si dhe ku dhe si te kerkojne pergjigjet e pyetjeve ne rast se nuk dine tu pergjigjen
- Recepsionisti duhet te jete i afte te shkruaje emrin e vizitorit .
- Recepsionist/recepsionistja duhet te njohe mire politiken e raportimit te incidenteve .
- Recepsionisti duhet te regjistroje cdo ngjarje te pazakonte dhe te vecante ne regjistrin e recepsionit dhe duhet ti transferoje me shenime shpjeguese tek turni tjeter, dhe njekohesisht te informoje edhe supervizorin (bllok shenimesh).
- Recepsionisti lajmeron menjehere kryeinfermieren/N/drejtorin teknik per cdo ngjarje te pazakonte qe mund te perbeje demtim per stafin, vizitoret, pacientet ose te rezultoje ne humbje te sendeve personale- si humbja e kartes se identitetit te vizitoreve, sjellje te dhunshme apo kercenime ndaj nje sjelleje te tille, vizitore te veshtire etj.

RECEPSIONISTET QE KRYEJNE KONTROLLIN E VIZITOREVE DUHET TE:

- Mbledhin kartat personale te vizitoreve dhe te sigurohen qe fotoja ne karte te jete e njejte me ate te vizitorit
- Te hedhin informacionin e kartes ne regjistrin e vizitoreve dhe nje numer kontakti.
- Te pajisin vizitoret me karta e vizitoreve. Te pajise vizitoret me nje broshure mbi rregullat e pranimit te vizitoreve ne spitale dhe te informoje vizitorin mbi kufizimet e vizites: koha e vizites suaj eshte e kufizuar ne 20 minuta. Oraret e vizitave vendosen dhe respektohen sipas urdherit te nxjerre nga drejtoria e spitalit.
- Per raste te vecanta vendos Nendrejtori ose Drejtori
- Te marr ne dorezim karten e identitetit dhe ti dorezoj atij karten e vizitorit.
- Te keshilloje vizitoret te rikthehen tek recepsioni per te marre ndonje informacion nese i nevojitet dhe nese kane ndonje pyetje.
- Ti dorezoj karten personale te identitetit recepsionistes qe eshte pergjegjese per te bere kontrollin per daljen e vizitorit.

RECEPSIONISTET DUHET TE BEJNE KONTROLLIN NE DALJE DHE QE I JAPIN INFORMACION VIZITOREVE:

- Duhet te mbledhin kartat e identitetit te vizitoreve nga recepsionistet ne hyrje.
- Duhet te skedojne kartat e identitetit te vizitoreve ne kutite/vendet e caktuara te ID. Skedimi I kartave te ID duhet te behet ne menyre alfabetike nga shkronja e pare e emrit te vizitoreve.
- Duhet te grumbulloje kartat e vizitoreve nga vizitoret ne dalje.
- Duhet tu ktheje kartat e identifikimit vizitoreve mbasi te kete inspektuar me kujdes dhe te sigurohet qe karta i perket vizitorit.
- Duhet ti kerkoje vizitoreve te inspektojne kartat e identifikimit dhe te konfirmojne perseri tek recepsionisti qe karta i perket atij/asaj.

- Te siguroje qe ID kartat e vizitoreve, jane te sigurta gjate gjithe kohes: ne rast se duhet e lere recepsionin perpara se turni te kete perfunduar, recepsionisti duhet te mbaje te kycur kartat e vizitoreve ne nje vend me celes dhe te lere vendin e punes nen mbikeqyrjen e personelit te sigurise
- Te siguroje qe ne asnje moment kartat e identietit te vizitoreve te jene te pakycura dhe pa mbikqyrje.
- Duhet tu pergjigjen te gjitha pyetjeve qe kane te bejne me politikat e vizitoreve dhe pyetjeve te pergjithshme te bera nga publiku. Ne rast se nuk mund ti pergjigjet pyetjes se vizitorit duhet ta drejtoje tek dikush qe mund ti jape pergjigjen e duhur dhe te sigurohet qe vizitori ka marre pergjigjen e duhur.
- Duhet te siguroje qe gjate turnit shenjat Informacioni i Vizitorit dhe Zona e Hyrjes jane afishuar qarte ne ane te recpsionit.
- Recepsionistet duhet te shfaqin dukshem mjetin e ID se stafit te spitalit gjate gjithe kohes dhe ti permbahen uniformes.
- Ne raste demtimesh te kartave duhet ti raportohet supervizorit.

KARTAT E IDENTITETIT TE VIZITORIT

- Duhet te ruhet me kujdes nga Recepsionistja .
- Do te pergatiten karta te mjaftueshme per cdo sherbim
- Duhet te numerohen dhe te dorezohen me raport dorezimi nga turni ne turn per te shmangur humbjen e e kartave ne kohen e nderrimit te turneve.

MBIKQYRJA

Superviziori i recepsionit eshte Kryeinfermierja e pergjithshme dhe Nen/Drejtori tekinik Burimet Njerezore /Sektori Ekonomik

SUPERVIZIMI I RECEPSIONIT:

- Kryeinfermieri I pergjithshem pergatit grafikun e turneve te recepsionisteve ne bashkepunim te ngushte me N/Drejtorin teknik .
- Monitoron rregullisht operimet e recepsionit dhe jep keshilla si dhe mbeshtetjen e duhur recepsionisteve;
- Raporton tek drejtori i spitalit te dhena kryesore dhe ceshtje operative;
- Monitoron te dhenat hyrese ne regjistrin e recepsionit
- Vlereson performancen e recepsionisteve;
- Siguron nderrimin e turneve nga njeri turn tek tjetri me informacionin e rendesishem duke e kaluar nga njeri turn tek tjetri:
- Pershkallezon ne kohe ceshtjet qe kane te bejne me kontrollin e vizitoreve dhe qe nuk mund ti zgjidhe vete .
-

ROJA E SIGURISE

Roja e sigurise nuk duhet te lejoje asnje person te hyje ne spital pa paraqitur karten e vizitorit .

Shoqeruesi i Pacientit (referoju politikes se kontrollit te vizitoreve)

Personi qe kujdeset per familjarin /te afermin e shtruar do te pajiset ne sherbim me karten e shoqeruesit te pacientit.

Karten per shoqeruesit e te semureve rende do terekomandohen nga mjeku kurues dhe do te vendoset dhenia e kartes se shoqeruesit ne bashkepunim me shefat e sherbimeve dhe do te ti

jepen shoqeruesit te pacientit nga kryeinfermierja pas autorizimit te dhene nga shefi i Sherbimit perkates. Pasi vendoset qe pacienti te lere spitalin shoqeruesi i pacientit duhet te dorezoje karten e shoqeruesit tek Kryeinfermierja e pavionit .

PJESA TJETER E STAFIT PERGJEGJES PER KONTROLLIN E VIZITOREVE

Stafi i spitalit per kontrollin e pacienteve eshte pergjegjes per te informuar pacientet mbi rregullat e Kontrollit te vizitoreve, ti pajise me broshura mbi kontrollin e vizitoreve dhe te keshilloje pacientet ti kontakojne ata personat qe mund ta vizitojne gjate qendrimit ne spital dhe tu shpjegoje atyre rregullat e kontrollit te vizitoreve. I gjithe stafi i spitalit qe merret me hyrjet e pacienteve duhet te jape informacionin baze te operimit te recepsionit.

3. KUJDESI NDAJ KLIENTIT DHE KOMUNIKIMI

Stafi i Spitalit Rajonal Lezhe duhet te jete i perkushtuar per te kryer ne menyre te vazhdueshme sherbim te shkelqyer ndaj klientit dhe per te kenaqur klientin. Kjo ka te beje me qendrimet dhe aftesite sepse gjithcka mund te arrihet me komunikim. I gjithe stafi duhet te flase me intonacion te qarte dhe te kete nje vizion, duke aplikuar standartet e se drejtes dhe cilesise, duke respektuar dinjitetin dhe vleren e kolegeve. Vetem ne kete menyre ne do jemi ne gjendje te permiresojme institucionin ku ne punojme.

RECEPSIONISTET DUHET TE ZBATOJNE KETO RREGULLA KUR KOMUNIKOJNE ME VIZITORET DHE/OSE ME PACIENTET:

- Te prezantohen.
- Te mbajne ne vend te dukshem Karten e Identifikimit
- Te pershendesin klientet sic duhet: Miremengjes, miredita, mirembrema, ti drejtohen me Z/Znj kur nuk i dine emrin e vizitori/pacientit; te thone faleminderit kur klienti largohet;
- Te bejne kujdes me sjelljen
- Ti drejtohen personit direkt
- Te flasin me nje intonacion zeri te moderuar, me volumin e duhur dhe me pauza.
- Te shmange perdorimin e zhargonit dhe fjalet teknike.
- Te ndjeke ne menyre strikte Rregullat e Menaxhimit te Vizitoreve, as te pakesoje as te shtoje informacion. (Ju lutem mos harroni qe Manuali i Menaxhimit te Vizitoreve eshte aprovuar nga Drejtori I Spitalit - dhe cdo punonjes duhet ta zbatoje ate).
- Te jete mirenjohes, te thote gjithmone faleminderit qe zgjodhet institucionin tone. Te perpiqet te percjelle mesazhin tek i gjithe stafi I spitalit qe eshte I dedikuar per te kryer sherbim sa me te mire. (Pershendetini vizitoret dhe tregohuni te sjellshem me pacientin; mos e ngrini zerin tek vizitoret.)

RASTET URGJENTE:

Në raste të renjes se zjarrit, ndërprerje te energjisë elektrike, mosfunksionim të recepsionit, recepsionisti duhet të krijoje kushte per hyrje - daljet e pacienteve me prioritet rastet urgjente dhe/ ose te vizitoreve pa krijuar pengesa.

- Per rastet e vecanta, kur nuk eshte e mundur regjistrimi i pacientit vecanerisht ne rastet emergjente recepsionisti duhet te te beje regjistrimin e pacientit pas dhenies se ndihmes se shpejte .