REPUBLIKA E SHQIPËRISË
SPITALI RAJONAL LEZHE

PLANI I KOMUNIKIMI 2013-2014

PLAN PUNE

Tetor 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" Tetor 2013. Plani i Komunikimit 2013-2014.

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 Lezhë falenderon Ministrinë e Shëndetësisë dhe projektin "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi" financuar nga USAID për ndihmesën e dhënë në përgatitjen e këtij plani.

Falenderohen gjithashtu gjithë anëtarët e Grupit të Punës për Marredheniet me Publikun: Roza Hilaj, Brunilda Hoxha, Ardiana Barbullushi, Valbona Martini, Vladimir Martini, dhe Tonin Rumija 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.

HISTORIKU I SPITALIT

Historiku i sherbimeve shendetsore ne Lezhe njeh dy drejtime paralele:

- 1.Mjeksine popullore
- 2.Mjeksine Shkencore

Gjurmet e para te mjeksise shkencore ne Lezhe sipas prof.Flamur Hoxhes, nisin qe me 1381 kur nga pasaniket Lezhjane thirreshin prej Raguzes mjeket me te shquar per konsulte.

Ne vitin 1968 hapet Spitali Civil Lezhe, me 12 mjeke te emeruar dhe 4 reparte qe funksiononin ne 107 shtreter. Sherbimet qe kryheshin ne spital ishin:

- Sherbimi i Pathologjise se Pergjithshme
- Sherbimi i Pediatrise
- Sherbimi i Kirurgjise
- Sherbimi i Obsetrike – Gjinekologjise

Aktualisht Spitali Rajonal Lezhe funksionon me 162 shtreter dhe 283 punonjes, dhe ofrojme keto sherbime:

- Urgjence
- Kirurgji
- Ortopedi-traumatologji
- Terapi Intensive
- Obsetrike-gjinekologji
- Neonatologji
- Salle e operacionit-reanimacion
- Pediatri
- Laborator
- Imazheri
- Pneumologji
- Farmaci
- Poliklinike dhe sherbime te tjera mbeshtetese

MISIONI

"SPITALI RAJONAL LEZHE ESHTE INSTITUCION SHENDETESOR BASHKEKOHOR, ME VEMENDJE TE VAZHDUESHME NE PERMIRESIMIN E CILESISE DHE RESPEKTIMIN E STANDARTEVE, ME QELLIM MIREQENIEN DHE KENAQESINE E PACIENTIT".

VIZIONI

- Te jemi spitali i zgjedhur nga pacientet, mjeket, dhe punemarresit per shkak te ofrimit te nje kujdesi shendetesor shume cilesor.
- Te jemi te mirenjohur si lider te teknologjise
- Te jemi qender akademike si zgjedhje / mundesi per praktikantet dhe profesionistet e kujdesit shendetesor.
- Te jemi nje anetar shume i mire i komunitetit i njohur per plotesimin e nevojave te kujdesit shendetesor te te gjithe komunitetit nepermjet nje kujdesi te pakrahasueshem ndaj pacientit dhe programe mireqenie.

VLERAT TONA

Besimi- Komunikim i ndershem dhe i hapur me pacientet, stafin dhe komunitetit qe i sherbejme.

Puna ne ekip- Njeh kontributin e te gjitheve por kerkon sakrifica per te miren e pacienteve kjo edhe per te rritur sherbimin shendetesor ndaj komunitetit dhe punon ne bashkepunim me organizatat e tjera per te mbrojtur popullaten ne nevoje ne te gjithe krahinen /rajonin.
Kooperimi- ndermjet pacienteve dhe stafit, si dhe ndermjet profesionisteve klinike dhe specialisteve
Integriteti- ndershmeria, drejtesia dhe vete-kontrolli ne cdo gje qe ne bejme, ndersa idealja nenkupton sigurine ne pergjithesi, si dhe sigurimi i privatesise dhe

OBJEKTIVAT DHE PLANI I KOMUNIKIMIT

Plani i komunikimit të Spitalit rajonal Lezhë do të informojë punonjësit e institucionit si dhe aktorët e tjerë jashtë institucionit, shoqërinë civile si dhe komunitetin e rajonit Lezhë për:

- Nryshime strategjike të Ministrisë së Shëndetësisë, Institutit të Shëndetit Publik, Institutit të Sigurimeve Shoqërore dhe ndryshime të tjera që
- Sjellin ndryshime në vijueshmërinë e punës së SRL por edhe ndryshime që ndodhin brenda Spitalit Rajonal Lezhë.
- Ndryshime të rëndësishme në Kujdesin Shëndetësor.
- Probleme që kanë lidhje me permirësimin e kujdesit të nevojshëm ndaj klienteve .
- Ndryshime/ Zhvillime të ndryshme që mund të ndodhin në Spitalin Rajonal Lezhë.
- Politika të reja që spitali vë në zbatim etj.
- Shërbime të reja që orfrohen në Spitalin Rajonal Lezhë.

OBJEKTIVAT SPECIFIKE TË SPIALIT RAJONAL LEZHË - QËLLIMI DHE OBJEKTIVAT 2013 – 2014

QËLLIMI 1 - ZHVILLIMI I NJË KULTURE TË SHËRBIMIT CILËSOR

Objektivat

- Rritja e imazhit te Sptalit Rajonal Lezhe
- Drejtuesit e Spitalit Rajonal Lezhë do të promovojnë një ambjent i cili favorizon cilësinë ne facpr te kenaqësisë së pacinetëve
- Mbështetje e Komitetit të Cilësisë dhe bordit te spitalit
- Hartimi i një plani pune në funksion të promovimit dhe mbështetjes së cilësisë në Spitalin Rajonal Lezhë

QËLLIMI 2 - RRITJA E KËNAQËSISË SË PCIENTËVE TË SPITALIT RAJONAL LEZHË

- Objektivat
- Hartimi i një pyetësori i cili mat/vlerëson kënaqësinë e pacientit
- Krijimi i procedurave për të gjithë procesin e monitorimit të pyetësorëve të kënaqësisë së pacientit (personat përgjegjës,
- shpërndarja, mbledhja e informacionit, frekuenca, dhe drejtimi i ankesave tek personat/departamentet përkatëse, analizimi zgjidhja e
- problematikave dhe informimi i pacientëve mbi zgjidhjet e dhëna)
- Monitorimi i vazhdueshëm i shpërndarjes së pyetësorit, rritja e numrit të pyetësorëve të plotësuar , analizimi i tyre dhe marrja e
- vendimeve menagjeriale për përmirësim .
- Sigurimi i një proçesi të ndershëm dhe të barabartë për trajtimin e problematikave.
- Adresimi I cështjeve që lidhen në vecanti rritjen e kënaqësisë së pacientëve

- Ngritja e kapaciteteve brenda spitalit nëpërmjet trajnimeve te vazhdueshme teknike dhe joteknike për të gjitha departamentet
- Hartimi dhe zbatimi i setit të Standarteve të Kujdesit ndaj pacientit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Udhëzuesi "Shërbimi i Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Lezhë". Kjo guidë do të
- shërbejë si referencë për çdo punonjës te ri që bëhet pjesë e strukturës së SRL.

QËLLIMI 3 - SPITALI RAJONAL LEZHË TË SHNDËRROHET NË NJË INSTITUCION MODEL QË PROMOVON VLERA

Objektivat

- Krijimi i një pyetësori për kënaqësinë e punonjësit dhe analizimi i të dhënave
- Mbështetje e planit të Burimeve Njerëzore
- Krijimi i një liste me nevojat e trainimeve
- Forcimi dhe mbështetja, promovimi i trainimeve
- Sigurimi i një marrëdhënie të fortë midis partnerëve të brendëshëm dhe të jashtëm
- Promovimi dhe inkurajimi i vazhdueshëm i nismave për sigurinë e pacientëve dhe punonjësve.

QËLLIMI 4 - PROMOVIMI I SITEMEVE TË INFORMACIONIT

Objektivat

- Stafi menagjerial i spitalit siguron rekrutimin e stafit professional për zbatimin e sistemit të informacionit
- Mbështet planin e zbatimit të sistemit të informacionit
- Mban punonjësit të informuar mbi rëndësinë dhe forcon marrëdhëniet me dy spitalet e tjera pilote SRL dhe SUOGJ.
- Mbështet me material komunikuese për sitemin e informacionit për punonjësit dhe pacientët.
- Punon për promovimin e rezultateve positive në mediat lokale se si kompiuterizimi I të dhënave të pacientëve përmirëson aksesin
- dhe cilësinë e shërbimit.
- Siguron trajnim te vazhdueshëm për stafin më qëllim mirëmbajtjen e sistemit

QËLLIMI 5 - RRITJA E STANDARTEVE TË HIGJENËS DHE PASTËRTISË NË SPITAL DUKE MBËSHTETUR DHE PROMOVUAR NJËSINË E PARANDALIMIT TË KONTROLLIT TË INFEKSIONEVE SPITALORE DHE NJËSINË E SHËRBIMEVE MJEDISORE

Objektivat

- Mbështet dhe promovon planin e Njësisë së Shërbimeve Mjedisore si brenda dhe jashtë SRL.
- Ideon, prodhon materiale komunikuese brenda SRL për ndërgjegjësimin, rritjen e informacionit.
- Inicion, organizon, seanca informimi dhe trainimi
- Rrit imazhin e SRL duke promovuar punën e Njësisë së Shërbimeve Mjedisore
- Rrit bashkëpunimin mes Njesisë së PKI dhe Njësisë së Shërbimeve Mjedisore dhe bashkërendimin e cështjeve teknike mes tyre që
- kanë të bëjnë më higjenen spitalore

QËLLIMI 6 - RRITJA E AFTËSIVE KOMUNIKUESE TË STAFIT MES KOLEGËVE, KOMUNIKIMIN OFRUES SHËRBIMI – PACIENT DHE/OSE VIZITOR DHE KOMUNIKIMIN ME KOMUNITETIN NË TËRËSI

Objektivat

- Trainimi i stafit të spitalit në lidhje me parimet e kujdesit ndaj klientit/pacientit.
- Hartimi dhe zbatimi i setit të Standarteve të Kujdesit ndaj pacientit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Udhezuesi "Shërbimi i Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Lezhë". Ky udhëzues do të shërbejë si referencë për çdo punonjës
- Monitorimi i zbatimit të setit të Standarteve të Kujdesit ndaj pacientit
- Promovimi i shembujve pozitive në median lokale, shkëmbimi i eksperiencave me dy spitalet e tjera pilote SRL, SUOGJ.

QËLLIMI 7 -ORGANIZON FUSHATAT E INFORMIMIT PËR MIRËMANAXHIMIN E VIZITORËVE

Objektivat

- Hartimin dhe zbatimin e një plani të detajuar për të mbështetur funksionimin e suksesshëm të sistemit të mirëmanaxhimit të vizitorëve.
- Informimin e brendëshem të stafit me anë të sesioneve informuese/ mbledjeve të stafit, e-maileve/sms etj.
- Trainimi e stafit për funksionimin e Standarteve te Menaxhimit te Vizitorëve(SMV) dhe Etikën e Komunikimin
- Informimin e pacientëve dhe komunitetit
- Rritje e marrdhënieve të bashkëpunimit me median vizive dhe atë të shkruar
- Prodhimi i shenjave dhe brendimit që ndërgjegjëson stafin dhe pacientët për SMV
- Hartimi dhe printimi i një fletëpalosje për mirëmanaxhimin e vizitorëve
- Hartimi i pyetësorëve para dhe pas instalimit të SMV për matjen e kënaqësisë së pacientit/vizitorit dhe përmirësimin e vazhdueshëm.

QËLLIMI 8 - ORGANIZON FUSHATA PËR NGRITJE FONDESH

Objektivat

- Hartimi i një liste me nevojat e SRL
- Ngritja e fushatave për ngritje fondesh për nevojat e spitaleve
- Ndërgjegjësimi i shoqërisë civile dhe eksplorimi i mundësive për bashkëpunim
- Mbështet aktivitete të vazhdueshme të spitalit me fushata për ngritjen e fondeve

QËLLIMI #IX - ZHVILLIM PROFESIONAL I PANELEVE KËSHILLUES PËR KËSHILLIM ME KOMUNITETIN

Objektivat

- Krijimi i një fryme pranuese Brenda Spitalit për Panelet Këshilluese me Komunitetin
- Përzgjedhja dhe pjesëmarrja e anëtarëve më përfaqësues të komunitetit.
- Krijimi i Panelit Këshilluese me Komunitetin
- Pjesëmarrje aktive dhe efektive e anëtarëve të spitalit dhe komunitetit në mbledhjet e caktuara.

QËLLIMI #X - FORCIMI I NJË KLIME RESPEKTI NDAJ DALLIMEVE RACIALE

Objektivat

- Advokimi për krijimin e një kulture respekti të ndërsjelltë midis komunitetit dhe spitalit e cila duhet të zbatohet nga stafi, vizitorët, pacientët, personel mjekësor dhe jomjekësor
- Promovimi i një ambjenti të sigurt për punonjësit, pacientët, vizitorët dhe anëtarët e shoqërisë civile.

- Mbështet programe respekti në bashkëpunim me të gjithë bashkëpunëtorët për të garantuar klimën e respektit reciprok.

SFIDAT

Spitalet janë simboli më i dukshëm i sistemit shëndetësor, sfidat kanë të bëjnë me ofrimin e një shërbimi cilësor, në kohën e duhur, brenda buxhetit dhe burimeve në dispozicion. Ne na duhet të jemi transparent dhe eficent pasi ne jemi ata që përballemi me pacientët dhe komunitetin e rajonit të Lezhës. Është me një rëndësi të jashtëzakonshme për imazhin dhe mbarëvajtjen e punëve në SRL komunikimi i ndryshimeve dhe sfidave komunikim ky në dy drejtime: komunikimin e brendëshëm dhe komunikimin e jashtëm. Ky plan komunikimi do të garantojë komunikim në kohë dhe me sukses dhe ndryshimin e perceptimeve të komunitetit për SRL.

ANALIZA E BRENDËSHME – MJETET E KOMUNIKIMIT TE SRL

PËRDORIMI I TELEFONIT

- Telefoni eshte nje mjet pune me karakter zyrtar dhe operativ.
- Nuk duhet perdorur per biseda private.
- Ne bisedat telefonike, duhet te prezantoni emrin tuaj dhe te institucionit qe ju perfaqesoni.
- Gjithnje duhet folur shkurt e qarte.
- Porosite qe merrni nepermjet telefonit i paraqiten pergjegjesit te sektorit apo drejtuesit te institucionit.

PËRDORIMI I FAKSIT

- Faksi do te dergohet sipas modularit zyrtar.
- Shkresa qe do te niset me faks konceptohet thjesht, sakte e me norma drejtshkrimore.

PRAKTIKA SHKRESORE

- Emaili eshte nje mjet komunikimi mjaft i rendesishem dhe qe perdoret gjeresisht tashme nga stafi SRL.
- Moduli i shkreses dhe normat e paraqitjes se nje shkrese miratohen nga Drejtori me urdher te veçante dhe jane te detyruar ta zbatojne te gjithe punonjesit e administrates.
- Ne shkrese, te konceptohet problemi qe do te parashtrohet.
- Shkresat zyrtare shkruhen sakte, kuptueshem dhe thjesht .
- Ne te gjitha rastet ne krye te shkreses vendoset stema e Institucionit te Spitalit Rajonal Lezhe.
- Protokolli, nuk lejon kalimin e shkresave qe nuk plotesojne standartin e miratuar nga Drejtori.
- Ne kopjen e dyte te shkreses (shkresa qe do te arkivohet) vihet emri i konceptuesit, juristit dhe emri i ZV/Drejtorit Ekonomik ose Zv/Drejtori Teknik.

E DREJTA E FIRMES MBI AKTET DHE SHKRESAT QE DALIN NGA INSTITUCIONI

- I gjithe dokumentacioni shkresor, aktet (urdherat, udhezimet), korrespondenca (shkresat) per perdorim te brendshem apo qe destinohen per jashte institucionit, nenshkruhen nga drejtori.
- Ne rastet kur drejtori mungon shkresat firmosen nga personi i ngarkuar prej tij (si rregull Zv. Drejtori Teknik ose Zv/Drejtori Ekonomik), me shenimin "P" (per Drejtorin) ose "Ne mungese dhe me porosi";
- Shkresat qe qarkullojne brenda administrates se Institucionit te Spitalit Rajonal Lezhe dhe qe konceptohet nga nje Sektor i caktuar, firmosen nga Pergjegjesi i Sektorit /Zyres.

- Te gjitha shkresat e materialet e prodhuara do te kene siglen e personit qe i ka pergatitur. Sigla vihet ne fund te materialit, poshte majtas, sipas rregullave te percaktuara ne nenin 11 pika 6.

QARKULLIMI I KORRESPONDENCËS ZYRTARE BRËNDA INSTITUCIONIT (ADMINISTRATËS)

- Korrespondenca merret çdo dite ne dorezim nga pergjegjesi i protokollit, i/e cila pergatit dosjen per Drejtorin.
- Drejtori pasi njihet me praktiken e korrespondences ua shperndan per ndjekje e kompetenca personave qe ai ngarkon.
- Levizja e korrespondences brenda administrates behet kundrejt firmes ne protokollin e brendshem per shkresat
- Me perfundimin e praktikes (brenda 10 diteve per vendimet dhe 30 diteve per shkresat), shkresa kthehet perseri ne zyren e protokoll/arkivit.
- Shkresat ruhen konform Ligjit Nr. 9154 date 06.11.2003 "Per Arkivat".
- Udhrate e brendeshem qe leshohen nga drejtoria spitalore ndahen me shefat e sherbimeve dhe kryeinfermieret dhe pastaj keta te funditi ndjane/qarkullojne /afishojne keta urdhra neper pavionet perkatese ose sipas udhezimeve te drejtorise.

DOKUMENTACIONI DHE PAJISJET

- E gjithe veprimtaria qe do te zhvillohet ne institucion, evidentohet me studime, analiza, kontrolle raporte, informacione, plane veprimi te perbashketa ose çdo forme tjeter e dokumentuar.
- Cdo specialist pergatit informacionin mujor, te cilin ia dorezon Pergjegjesit te Sektorit/Zyres, ku ky i fundit pergatit informacionin perfundimtar mujor, ku nje kopje i dorezohet Drejtorit dhe nje kopje Zv/Drejtorit Ekonomik.
- Dorezimi ose marrja e detyres behet brenda afateve te percaktuara ne Urdherin e titullarit te Institucionit te spitalit Rajonal Lezhe, me procesverbal te rregullt dhe me inventarin e zyres se materialeve qe disponon sektori. Nje kopje e inventarit dorezohet tek Pergjegjesi (sja) e Sektorit te Sherbimeve (ne arkiv). Ne keto raste respektohen te gjitha kerkesat dhe parametrat e legjislacionit ne fuqi si : Ligji Nr. 6942 date 15.12.1984 "Per administrimin, ruajtjen, dokumentimin e qarkullimin e vlerave monetare e materiale" Ligjit Nr. 9154 date 06.11.2003 "Per Arkivat".
- Te gjithe nepunesit e institucionit kujdesen per mirembajtjen e pajisjeve te zyres. Per çdo demtim te shkaktuar nga ana e tyre ata pergjigjen materialisht, me perjashtim te rasteve kur vertetohet se demtimi i pajisjeve ka ardhur si rezultat i faktoreve te tjere, si energjia elektrike, etj.

BASHKËPUNIMI NDËRMJET STRUKTURAVE TË ADMINISTRATËS SË INSTITUCIONIT

- Per realizimin e shpejte, te sakte dhe me kompetence te funksioneve te Drejtorit, te gjitha strukturat e institucionit bashkeveprojne dhe bashkepunojne me njera-tjetren.
- Bashkepunimi realizohet ndermjet shqyrtimit dhe diskutimit te problemeve te ndryshme dhe nepermjet pjesmarrjes aktive per zgjidhjen e tyre, ne varesi nga natyra qe ato kane.
- Per probleme te ndryshme qe mund te kerkojne pjesmarrjen e disa sektoreve, sipas fushave perkatese, ne varesi te specifikave te tyre, çdo pergjegjes sektori/zyre apo specialist eshte i detyruar te bashkepunoje per zgjidhjen e tyre.
- Konfliktet qe mund te krijohen ne lidhje me kompetencat dhe detyrat e çdo sektori, zyre apo specialisti i relatohen Drejtorit, i cili vendos ne lidhje me to.
- Te gjitha aktet si urdhera, udhezime, shkesat, duhet te konfirmohen nga hartuesi i tyre dhe te vleresohen per bazueshmerine ligjore nga Juristi .
- Per korrespondencen e çdo sektori, zyre me institucionet e tjera, para se ti paraqiten per firme titullarit, firmosen nga hartuesi i tyre, pergjegjesi i zyres perkatese dhe nepunesit e tjere qe drejtori ka percaktuar ne kartelen shoqeruese te aktit, shkreses.

MARRDHËNIET ME INSTITUCIONET E TJERA

- Marredheniet me Spitalet dhe institucionet e tjera mbahen nepermjet drejtorit dhe titullareve te tjere te autorizuar prej tij.
- Marredheniet me mediat vizive dhe te shkruara mbahen nga drejtori dhe kujt t'ia delegoje me shkrim.
- Mardheniet me organet e pushtetit lokal dhe vendor, dhe institucionet e tjera homologe brenda dhe jashte vendit mbahen nga drejtori dhe personave te autorizuar prej tij.

MARRDHËNIET ME PUBLIKUN

- Marredheniet me publikun realizohen nepermjet drejtorit dhe grupit te punes per Marrdheniet me Publikun si dhe shefat e sherbimeve ne raste te vecanta.
- Me kerkese te personave te interesuar, konform tarifave te miratuara dhe brenda 10 diteve, institucioni u ve ne dispozicion atyre nje kopje te dokumentit, per te cilin kerkohet te informohet.
- Ne rastet kur informacioni qe kerkohet per nje dokument zyrtar kufizohet me ligj, drejtori ose personi i autorizuar prej tij, i leshon deklaruesit nje shkrese me shkrim, ne te cilien tregohen arsyet e mosdhenies se informacionit dhe rregullat baze te te cilave ai mund ta kerkoje ate. Nese kufizimi eshte per nje pjese te te dhenave te dokumentit zyrtar, pjesa tjeter nuk i refuzohet kerkuesit.
- Kerkesat dhe ankesat me shkrim nga publiku drejtuar Spitalit Rajonal Lezhe paraqiten prane pergjegjesit te protokollit, i cili ploteson formularin perkates (shkresen percjellese) dhe ia paraqet Drejtorit ose Zv/Drejtorit Teknik dhe Ekonomik ne mungese te tij, duke shenuar dhe specifikat e kerkeses apo ankeses.
- Publiku do te lejohet te hyje neper zyra, çdo dite dhe sipas orareve dhe afateve te percaktuara nga Drejtori, dhe per sektoret e zyrat nga pergjegjesit e sektorit/zyres.
- Hyrja e publikut ne institucion te behet pa krijuar zhurma dhe rradhe.

AUDIENCA E BRENDESHME

- Drejtuesi i Spitalit Rajonal Lezhë
- Shefat e Sherbimeve klinike dhe jo-klinike
- Student/praktikantë
- Pacientë
- Vizitorë/familjarë

AUDIENCA E JASHTME

- Ministria e Shëndetësisë
- ISKSH
- Donatorë: si Njësite e Qeverisies Vendore (Bashki, Këshilli i Qarkut)
- Fondacionet kredidhenese, Besa, World Vision (Agjensia Rajonale e Zhvillimit), etj.
- Mediat lokale – e shkruar dhe vizive
- Anëtarë të shoqërisë civile - Komuniteti i Lezhës
- Senatet e shkollave të mesme
- Shoqatat Profesionale të Shëndetësisë –Urdhri i Mjekut, Urdhri Infermieror
- Biznese që ofrojnë nënkontraktojnë shërbime joklinike
- World Vision
- Shoqatat e Grave

- Pushteti Lokal
- Institucionet Fetare (Kisha Katolike, Protestante & Xhamia)
- Shoqatat e Personave me Aftësi të veçanta

KUSH, SI DHE KUR (FREKUENCA) KOMUNIKOHET ME AUDIENCËN E BRENDËSHME DHE TË JASHTME

KOMUNIKIMI I BRENDËSHËM

KUSH	SI DHE KUR	PËRFAQËSUES I SPITALIT
I gjithë stafi	Borde komunikimi në pavione, komunikime të vazhdueshme sipas nevojave	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij
Shefat e Departamenteve	Mbledhjen e të hënës, mbledhje departamenti	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij
Pacientët/komuniteti/vizitorë/familjarë	Fletëpalosje/ekrane elektronike në recepsione, postera, material të tjera komunikuese sipas nevojës për komunikim	Stafi i spitalit, administrata, përfaqësues të PR etj sipas nevojës
Stafi	Sesione komunikimi, takime, evente, etj.	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, Shefat e Departamenteve, etj.
Panelet këshilluese Qytetare	Takimet e planifikuara vjetore, komunikime me median, komunikime të tjera sipas nevojës	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, anëtarët e paneleve këshilluese qytetare të spitalit

KOMUNIKIMI I JASHTËM

KUSH	SI DHE KUR	PËRFAQËSUES I SPITALIT
ISKSH	Takime të vazhdueshme, njoftime për shtyp dhe ftesa për pjesëmarrje në aktivitete të ndryshme	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij
Donatorë	Takime të vazhdueshme sipas nevojës, njoftime për shtyp dhe ftesa për pjesëmarrje në aktivitete të ndryshme	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, personi i PR apo grupi i PR
Njësite e Qeverisies Vendore	Njoftime për shtyp dhe ftesa për pjesëmarrje në aktivitete të ndryshme, takime komitetesh të ndryshme etj	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, Shefat e Departamenteve, Personi i PR
Mediat lokale – e shkruar dhe vizive	Njoftime për shtyp dhe ftesa për pjesëmarrje në aktivitete të ndryshme, takime të ndryshme, intervista, artikuj, analiza vjetore, faqja zyrtare e SRL etj.	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, personi i PR.
Anëtarë të shoqërisë civile - Komuniteti i Lezhës	Njoftime për shtyp dhe ftesa për pjesëmarrje në aktivitete të ndryshme si ditët e hapura, takime të ndryshme si	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, anëtarët e paneleve këshilluese

	paneli këshillues qytetar, faqja zyrtare e SRL, tabela komunikimi etj	qytetare të spitalit
Senatet e shkollave të mesme/ publike dhe private	Sesione komunikimi, takime, evente, etj.	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, Shefat e Departamenteve, Personi i PR, anëtarët e paneleve këshilluese qytetare të spitalit
Biznese që janë nënkontraktuar për shërbime joklinike	Takime të vazhdueshme sipas nevojës, Sesione komunikimi, takime, evente, etj	Drejtori i Spitalit apo i deleguari i tij, Shefat e Departamenteve, Personi i PR, anëtarët e paneleve këshilluese qytetare të spitalit

PLANI I PUNËS SË STRATEGJISË SË KOMUNIKIMIT 2013 - 2014

Detaje të të gjithë aktiviteteve të komunikimit të synuara me afate (deadline) dhe përgjegjësitë. Këtu janë përfshirë objektivat kyç dhe data rishikimi. Janë menduar kostot, përfshirë stafin dhe asistencën që nevojitet, dhe sesi do të vlerësohet suksesi.

Planet e komunikimit janë dokumenta "të gjallë" dhe duhet të rishikohen e rinovohen në mënyrë të vazhdueshme.

Objektivi	Aktiviteti	Koha kur do të zbatohet aktiviteti				Indikatorët për matjen e aktivitetit
		Q1	*Q2*	*Q3*	*Q4*	
1) Zhvillimi i Një Kulture Të Shërbimit Cilësor	Monitorimi i aplikimit të standarteve të Higjenës së duarve	X	X	X	X	Numri i takimeve informuese, kontrolleve, forma monitorimi, numri i trainimeve.
	Organizimi i diteve nderkombëtare të shendetit	X	X	X	X	Nr. i aktiviteteve te organizuara sipas kalendarit
	Organizimi i ditëve të hapura			X		
	Promovimi i shembujve pozitive si staf ashtu dhe shërbime, raste suksesi në mediat lokale	X	X	X	X	
2) Ofrimi i një shërbim cilësor pcientëve dhe komunitetit të rajonit Lezhe	Hartimi i një pyetësori që vlerëson kënaqësinë e pacientit	X				
	Promovimi i pyetësorit me anë të mjeteve të komunikimit (postera, pjesëmarrje		X			

	në TV show TV/radio lokale, artikuj në gazetën lokale					
	Krijimi i procedurave për të gjithë procesin e monitorimit të pyetësorëve të kënaqësisë së pacientit (personat përgjegjës, shpërndarja, mbledhja e informacionit, frekuenca, dhe drejtimi i ankesave tek personat/departamentet përkatëse, analizimi zgjidhja e problematikave dhe informimi i pacientëve mbi zgjidhjet e dhëna)	X				Numri i personave të informuar për proçesin.
	Vendosja e pyetësorit në faqen zyrtare të SRL	X				Faqja zyrtare e SRL: www.srl.gov.al Numri i personave që kanë plotësuar pyetësorin online.
	Bërja e pyetësorit të aksesueshëm nga smartphone	X				Numri i personave që kanë plotësuar pyetësorin online.
	Monitorimi i vazhdueshëm i shpërndarjes së pyetësorit	X	X	X	X	Numri i takimeve. Numri i problematikave të ngritura dhe/ose zgjidhura
	Bashkëpunimi me Panelin Keshillues te komunitetit			X	X	Numri i personave të përfshirë.
	Hartimi dhe zbatimi i setit të Standarteve të Kujdesit ndaj pacientit	X	X	X	X	Numri i standarteve të zbatuara
	Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi i Ekselencës – Standartet e Sjelljes – Spitali Rajonal Lezhë". Kjo guidë do të shërbejë si referencë për çdo punonjës			X	X	Numri i personave që janë informuar.

3) Spitali Rajonal Lezhë Të bëhet një vend pune që promovon vlera	Krijimi i një pyetësori për kënaqësinë e punonjësit dhe analizimi i të dhënave				X	
	Forcimi dhe mbështetja, promovimi i trainimeve	X	X	X	X	Numri i trainimeve
	Te ndaje eksperiencat /iniciativat e ndërmarra me spitalet e tjera në lidhje me këtë objektiv	X	X	X	X	takimet e organizuara për këtë qellim
4) Promovimi i sitemeve të informacionit	Mbështet planin e implementimit të sitemit të informacionit					Ndjekje rigoroze e planit të informimit të VMS –SRL.
	Mban punonjësit të informuar mbi rëndësinë dhe forcon marrëdhëniet me dy spitalet e tjera pilote SRL dhe SUOGJ	X	X	X	X	Numri/lloji i materialeve komunikuese të përdoruara.
	Punon për promovimin e rezultateve positive në mediat lokale sesi kompiuterizimi i të dhënave të pacientëve përmirëson aksesin dhe cilësinë e shërbimit	X	X	X	X	Numri/lloji i mediave të përdorura.
5) Rritja e standarteve të higjenës dhe pastërtisë në spital duke mbështetur dhe promovuar njësinë e shërbimeve mjedisore	Dizenjimi/prodhimi/shperndarja e materialeve komunikuese Brenda SRL	X	X	X	X	Numri/lloji i materialeve komunikuese të përdoruara.
	Organizimi i seancave të informimit dhe trainimi	X	X	X	X	Numri/lloji i materialeve komunikuese të përdoruara.
	Promovon rezultateve positive në mediat lokale	X	X	X	X	Numri/lloji i mediave të përdorura.
6) Rritja e Aftësive komunikuese të stafit mes kolegëve, komunikimin ofrues shërbimi – pacient dhe/ose vizitor dhe	Trainimi i TOT	X				Numri i personave të trainuar
	Pregatitja e moduleve për trainimin e stafit të SRL		X			Numri i moduleve trainuese

komunikimin me komunitetin në tërësi	Trainimi i stafit të spitalit në lidhje me parimet e kujdesit ndaj klienit/pacientit	X	X	X	X	Numri i personave të trainuar
	Hartimi dhe zbatimi i setit të Standarteve të Kujdesit ndaj pacientit	X	X	X	X	Numri i standarteve të zbatuara
7) organizon fushatat e informimit për mirëmanaxhimin e vizitorëve	Hartimin dhe zbatimin e një plani të detajuar për të mbështetur funksionimin e suksesshëm të sistemit të mirëmanaxhimit të vizitorëve	X				Concept paper
	Informimin e brendëshem të stafit me anë të sesioneve informuese/ mbledjeve të stafit, e-maileve/sms etj.	X	X			Numri/lloji i komunikimeve të përdorura
	Trainimi e stafit për funksionimin e VMS dhe Etikën e Komunikimin	X	X			Numri/lloji i trainimeve. Numri i personave të trainuar
	Informimin e pacientëve dhe komunitetit	X	X			Numri/lloji i materialeve komunikuese të përdoruara.
	Hartimi dhe printimi i një fletëpalosje për mirëmanaxhimin e vizitorëve	X	X	X	X	Sasia e fletëpalosjeve të prodhuara dhe shpërndara
	Hartimi i pyetësorëve para dhe pas instalimit të VMS për matjen e kënaqësisë së pacientit/vizitorit dhe përmirësimin e vazhdueshëm	X	X			Numri i pyetësorëve
8) Organizon fushata për ngritje fondesh	Hartimi i një liste me nevojat e SRL	X				Listë
	Hartimi i një liste me partnerë potencialë dhe vendosja e urave të komunikimit	X	X			Listë
	Ndërgjegjësimi i shoqërisë civile dhe	X	X			Numri i bashkëpunimeve të iniciuara

	eksplorimi i mundësive për bashkëpunim					
	Mbështet aktivitete të vazhdueshme të spitalit me fushata për ngritjen e fondeve	X	X			Numri/lloji i materialeve komunikuese të përdoruara.
9) Zhvillim profesional i paneleve këshillues për këshillim me komunitetin	Krijimi i një fryme pranuese brenda Spitalit për gjetjen e urava të bashkëpunimit me Panelet Këshilluese me Komunitetin	X				Listë
	Përzgjedhja dhe pjesëmarrja e anëtarëve më përfaqësues të komunitetit.	X	X			Listë
	Krijimi i Panelit Këshilluese me Komunitetin	X	X			Numri i bashkëpunimeve të iniciuara
	Pjesëmarrje aktive dhe efektive e anëtarëve të spitalit dhe komunitetit në mbledhjet e caktuara.	X	X			Numri i takimeve.
10) Forcimi i një klime respekti ndaj dallimeve raciale	Advokimi për krijimin e një kulture respekti të ndërsjelltë midis komunitetit dhe spitalit e cila duhet të zbatohet nga stafi, vizitorët, pacientët, personel mjekësor dhe jomjekësor	X	X	X	X	Numri i standarteve të Kujdesit ndaj Klientit të zbatuara me sukses
	Promovimi i një ambjenti të sigurt për punonjësit, pacientët, vizitorët dhe anëtarë të shoqërisë civile.	X	X	X	X	
	Mbështet programe respekti në bashkëpunim me të gjithë bashkëpunëtorët për të garantuar klimën e respektit reciprok	X	X			Numri i programeve të iniciuara