MINISTRIA E SHËNDETËSISË
SPITALI UNIVERSITAR
OBSTETRIK – GJINEKOLOGJIK
MBRETERESHA GERALDINE

SETI I STANDARDEVE THEMELORE TE KUJDESIT NDAJ KLIENTIT

RREGULLORE E BRENDSHME

Nr. Prot.1018 Dt: 27. 12. 2013

Nentor 2013

Ky publikim u mundësua nga Agjensia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar. U pregatit nga Spitali Universitar Obstetrik Gjinekologjik "Mbretëresha Geraldinë" nëpërmjet Projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi".

Citim i rekomanduar: Spitali Universitar Obstetrik Gjinekologjik "Mbretëresha Geraldinë" nëpërmjet Projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi" Qershor, 2013. MIremanaxhimi i Vizitoreve 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

FALENDERIME

SUOGJ "Mbretëresha Geraldinë" 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 Klentit: Gentiana Koroveshi, Mirjeta Muka, Aurora Bajraktari, Vera Pashollari, Ervina Nuri dhe MArizeta Olli, 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

MISIONI

Ne, në Spitalin Universitar Obstetrik GJinekologjik "Mbretëresha Geraldinë" jemi të 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 e dhembshuri. Drejt këtij qëllimi, ne kemi zhvilluar një sërë standardesh të shërbimit të klientit për tu ndjekur nga të gjithë ne, punonjësit e S.U.O.GJ. "Mbretëresha Geraldinë".

S.U.O.GJ. "Mbretëresha Geraldinë" është i motivuar që të arrijë rezultatet më të mira për të gjithë pacientet që përfitojnë nga shërbimet tona, duke u shndërruar në të njëjtën kohë dhe në qëndër trajnimi model për sistemin tonë shëndetësor. Misioni ynë është t'i shërbejmë, diagnostikojmë dhe trajtojmë gruan gjatë gjithë jetës së saj por njëkohësisht dhe ta edukojmë atë për një jetë të gjatë e të shëndetshme. Ne gjithmonë veprojmë me profesionalizëm dhe ndershmëri të plotë dhe presim të njëjtën gjë prej atyre që do të punojnë me ne. Ne jemi të përgjegjshëm për komunitetin dhe ndaj njëri-tjetrit në kryerjen e detyrave tona dhe punojmë si një ekip. Ne njohim dhe pranojmë diversitetin individual, respektojmë e mbështesim në mënyrë aktive ndryshimet në mendim, përmes fjalëve dhe veprimeve tona. Ne angazhohemi për të siguruar shërbime gjithnjë e më të mira, në mënyrë që të përmbushim standardet e shërbimit ndaj Pacientes/Klientes.

NE KEMI PËRZGJDHUR 10 STANDARTE TË KUJDESIT NDAJ PACIENTEVE TONA:

1. Krijojmë përshtypj pozitive
2. Flasim me zë të ulët
3. Komunikojmë mirë dhe thjeshtë
4. Tregohemi të kujdesshëm
5. Shfaqim profesionalizëm – Veprojmë në mënyrën më të mirë
6. Respektojmë dinjitetin dhe konfidencialitetin
7. Bëhemi anëtarë të ekipit- nxisim punën në grup
8. Përmirësojmë cilësinë
9. Veprojmë me përgjegjshmëri
10. Pacientet tona kërkojnë dhe meritojnë më shumë

1. KRIJOJMË PËRSHTYPJE POZITIVE - PËRSHTYPJA E PARË

- Prezantojmë veten dhe mbajmë bexhen/distinktivin/kartën e identitetit të punonjësve/ me emrin tonë, në një pozicion ku ajo është e lehtë për tu lexuar.
- Përshëndesim çdo person sipas situatës.
- Njohim vizitorët dhe pacientet/klientet dhe sigurohemi që i shohim në sy kur komunikojmë.
- Nëse dikush duket i paorientuar, ndalemi dhe e pyesim, "Si mund t'ju ndihmoj?" I shoqërojmë ata nëse është e mundur, ose sugjerojmë dikë që mund ti ndihmojë duke ju përshtatur situatës. Kur komunikojmë gjithmonë mbajmë parasysh se imazhi i spitalit varet nga veprimet tona.

- Në të gjitha komunikimet, krijojmë një përshtypje të mirë, pozitive dhe profesionale.
- Përgjigjemi në telefon me një ton korrekt dhe mirëkuptues, identifikojmë departamentin/repartin dhe veten tonë tek ata që marrin. Përdorim rregullat e mirësjelljes 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;
- Vlerësimi/monitorimi në këndvështrimin etik (mënyra e veshjes, komunikimi etj.);
- Trajnimi për sistemin e kontollit të vizitorëve (recepsionistet dhe personeli);

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 vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (vlerësim brenda grup);

2. FLASIM ME ZË TË ULËT

- Nuk harrojmë që jemi në një mjedis të kujdesit shëndetësor. Bisedojmë me tone të ulta sa herë që të jetë e mundur dhe kujtojmë të tjerët të bëjnë të njëjtën gjë.
- Bëjmë gjithçka që mundet për të reduktuar zhurmën:
  - Përgjigjemi shpejt për "butonin thirrës"
  - Mbajmë celularët në "qetësi/pa zë/silent"
  - Raportojmë pajisjet e zhurmshme
  - Zbusim ndriçimin për të krijuar një atmosferë të qetë
- Pacientet tona 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 pacientet/klientet dhe vizitorët
- Printimi i posterave/stikerave dhe vendosja e tyre në mure ku shkruhet "ju lutemi ruani qetesine"(mesazhi per tu vendosur) etj.
- Raportimi dhe korrigjimi i problemeve me pajisjet e zhurmshme (bashkëpunim me shërbimet mbështetëse)

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
- Vlerësimi i performancës invidivuale.

3. PËRMIRËSOJMË KOMUNIKIMIN

- Shpjegojmë procedurat e spitalit, politikat me fjalë pozitive dhe të kuptueshme nga pacientet/klientet.
- Gjithmonë marrim informacion dhe e zbatojmë.
  - Shpjegojmë vonesat - gjithmonë i mbajmë njerëzit të informuar për kohën e një procedure, proçesi etj.
  - Kur është e mundur, sigurojmë udhëzime me shkrim. (shenja orientuese)
  - Tregojmë ngrohtësi; themi me fjalët tona dhe përdorim pyetje të hapura. Pyesim, "Keni ndonjë pyetje tjetër?" Dhe "A mund t'ju ndihmoj me diçka tjetër?" për të kontrolluar dhe për të parë nëse nevojat janë kuptuar dhe përmbushur. Themi, "Faleminderit."

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: MARS 2014

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Trajnimi Kujdesi për Klientin me të gjithë stafin ku do të theksohet standardi
- Trajnime komunikimi
- Forcimi dhe sigurimi I mirë funksinimit të recepsioneve
- Printimi i fletëpalosjeve dhe posterave që theksojnë politikat dhe procedurat e spitalit
- Bashkëpunimi me UISH dhe UMSH për sigurimin e materialeve informuese dhe shpërndarja e tyre për personelin.
- Postera sensibilizues.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësoret për kënaqësinë e pacientit (version i shkurtuar max 5 pyetje)
- Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi).
- Presim dhe shqyrtojmë ankesat ndaj shërbimit.
- Karta e vlerësimit të pacientit (e permban pyetësori per kënaqësinë e pacientit);

4. TREGOHEMI TË KUJDESSHËM

- Përpiqemi të parashikojmë se çfarë duan njerëzit përpara se ata të kërkojnë, mos presim vetëm që ata/ato të reagojnë. Dëgjojmë aktivisht se çfarë janë duke thënë:
- I kushtojmë vëmendje pacientes/klientes, vizitorëve dhe familjes, duke ndaluar së bëri detyra të tjera
  - Gjithmonë i shohim në sy pacientet, vizitorëve apo familjarët e tyre.
  - Komunikojmë me gjuhën e trupit
  - Themi me fjalët tona/ përmbledhim atë që kemi dëgjuar për të konfirmuar që jemi kuptuar apo kemi kuptuar.
  - Sigurojmë folësit se çfarë ata janë duke thënë është e rëndësishme për ne.
- Përcjellim kërkesat dhe tregohemi të kujdesshëm me premtimet.
- Trajtojmë çdo paciente/kliente dhe plotësimin e përmbushjen e nevojave të saj si gjëja më e rëndësishme e ditës. Në fund të çdo takimi me pacienten, pyesim: "A ka ndonjë gjë tjetër që unë mund të bëj për ju para se të largoheni?"

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: (PRILL 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 pacientes/klientes dhe dhënia e feedback-ut);
- Printimi dhe vendosja e posterave nëpër shërbime të ndryshme që kanë të bëjnë me betimin e Hipokratit dhe Betimi i Infermierit (Florence Nightingale për Infermieret).
- Printimi dhe shpërndarja e kartës së të drejtave të pacientit në të gjithë shërbimit dhe recepsionet.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësor për kënaqësinë e pacientit
- Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi).

5. SHFAQIM PROFESIONALIZËM –VEPROJMË NË MËNYRËN MË TË MIRË

- Vishemi në mënyrë profesionale të përshtatshme për pozicionin tonë duke u siguruar që kemi krijuar përshtypjen më të mirë nga pamja e jashtme
- Veshim rroba që përshtaten me punën dhe janë të pastra.
- Shmangim bizhuterite e tepërta, parfume të rënda apo make-up të ekzagjerura.
- Mbajmë higjienë të mirë personale.
- Gjithmonë prezantojmë veten dhe rolin/funksionin tonë gjithashtu! - pacientet/klientet tona duan të dinë se kush jemi dhe çfarë bëjmë.
- Asnjëherë nuk përdorim karakter fetar dhe racor ndërsa jemi në krye të detyrës.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: DHJETOR 2013

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Trajnimi për Kujdesin ndaj Klientit
- 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)

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
- Presim dhe shqyrtojme ankesat ndaj sherbimit.
- Vlerësimi i performancës invidivuale

6. RESPEKTOJMË DINJITETIN DHE KONFIDENCIALITETIN

- Kujdesemi për atë që themi dhe ku ne e themi atë. Diskutojmë aktivitetet personale apo të spitalit privatisht.
- Nuk bëjmë thashetheme. Jemi të ndërgjegjshëm për ndikimin e mundshëm mbi ata që mund të dëgjojnë bisedat tona.

- Trokasim para se të hyjmë në dhomat e pacienteve/klienteve dhe prezantohemi.
  - Pranonjmë privatësinë.
  - Themi: "dinjiteti dhe privatësia juaj janë të rëndësishme për ne."
- I drejtohemi bashkëfolësit/ bashkëfolëses duke synuar një komunikimin sa më të mirë.

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

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Postera për 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)
- Trajnim për punonjësit e rinj për paketën e "Orientimit të Punonjësit në spital" ku theksohet rëndësia e respektimit të konfidencialitetit të informacionit të pacientes/klientes
- Printimi i stikera 2 lloje: posterave p.sh"Dinjiteti dhe privatësia janë të rëndësishme per ne",etj.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësorët e kënaqësisë së pacientit
- Vendosja e kutive të ankesave dhe vlerësim I ankesave
- Presim dhe shqyrtojme ankesat ndaj sherbimit.
- Vlerësimi i performancës invidivuale
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi i Nivelit më të Lartë – Standartet e Sjelljes – S.U.O.GJ. "Mbretëresha Geraldinë". Kjo guidë do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

7. BËHEMI ANËTAR TË EKIPIT – NXISIM PUNËN NË GRUP

- Besojmë, respektojmë dhe mbështesim e ndihmojmë kolegët tanë.
- Duhet të dimë se çfarë kanë nevojë dhe duan ekipet e tjera, në mënyrë që të kombinohen dhe të ndahen burimet që kemi në dispozicion.
- Flasim pozitivisht në lidhje me kolegët dhe punonjësit e departamenteve të tjera.
- Tregojmë respekt për kolegët duke qenë të hapur, të ndershëm dhe të drejtpërdrejtë.
- Adresojmë konfliktet e mundshme profesionalisht.
- Supozojmë me qëllim të mirë; gjithmonë besojmë më të mirën për kolegët tanë.
- E shprehim hapur vlerësimin për kolegun/kolegen tonë.
- Sigurohemi që veprimet tona individuale të kontribuojnë pozitivisht për ekipin dhe qëllimin e spitalit. Duke ndihmuar njëri-tjetrin, ne kemi ndihmuar pacientet/klientet tona.
- Nuk harrojmë, pacientet/klientet gjykojnë cilësinë e kujdesit që ata marrin duke vëzhguar se si ne të gjithë trajtojmë njëri-tjetrin.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: MARS 2014

MJETE KOMUNIKUESE PËR STAFIN QË FORCOJNË KËTË STANDART:

- Trajnimi Kujdesi për klientin (të theksohet zgjidhja dhe menaxhimi i konflikteve);
- Trainim për Team Building;
- 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 (personelit mjekësor)apo personelit (jomjekësor) tjetër të spitalit, nxitja dhe përkrahja e iniciativave positive;
- Publikim në gazeta apo media tjetër të historive të suksesit të spitalit, etj;

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësor për kënaqësinë e pacientit
- Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi).
- Karta e vlerësimit të pacientit (për mjekët)

8. PËRMIRËSOJMË CILËSINË

- Vendosim/përcaktojmë vlerat e Spitalit duke inicuar dhe pjesëmarrjen në aktivitetet për përmirësimin e performancës.
- Ofrojmë sugjerime dhe jemi të hapur për ide të reja dhe mënyra të reja për të dhënë zgjidhje.
- Përdorim informacionin e marrë nga pacientet dhe reagimet e saj për të përmirësuar proçeset dhe rivlerësimin e rezultateve.
- Kërkojmë të zbulojmë/dhe të zgjidhim problematikat.
- Dërgojmë dhe pranojmë reagime të ndershme.
- Krijojmë një mjedis të sigurt që mbështet të mësuarit në vazhdimësi.
- Identifikojmë, matim dhe inkurajojmë praktikat më të mira në të gjithë spitalin.

KOHA KUR DO TË FILLOJË TË ZBATOHET: MARS 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)
- Përmirësimi 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, faqes së FB. etj
- Vendosje e posterit "per te gjitha eventet/takimet rreth përmirësimit të cilësisë së shërbimit në spital.

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësor për kënaqësinë e pacientit
- Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi).
- Linje telefonike (apo zyrë) që merr dhe shqyrton ankesat ndaj personelit
- Karta e vlerësimit të pacientit (për mjekët)

9. VEPROJMË ME PËRGJEGJSHMËRI

- Krenohemi me ekipin tonë dhe me Spitalin gjithashtu. Flasim shumë për punën që ne dhe të tjerët bëjmë.

- Marrim iniciativë për të bërë gjërat më mirë.
- Bëjmë dhe zbatojmë sugjerime për përmirësimin e shërbimit; ndajmë sukseset tona.
- Përfshihemi; demonstrojmë besnikëri.
- Marrim përgjegjësi dhe përqafojmë ndryshimet.
- Qëndrojmë të informuar në lidhje me shërbimet.
- Shfrytëzojmë burimet dhe trajtojmë pronën e spitalit me kujdes sikur të ishte e jona.
- Bënjmë më të mirën – nuk presim të na vijë një mundësi e dytë për performancë më të mirë.
- Punojmë vazhdimisht për rritjen profesionale personale dhe të kolegëve tanë një prioritet.
- Jemi fitues. Festojmë 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 shoë 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
- Printim dhe vendosje e posterit "Spitali është pronë e të gjithëve, Ruajeni".

SI DO TË MONITOROHET APLIKIMI I KËTIJ STANDARTI:

- Pyetësor për kënaqësinë e pacientit;
- Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi);
- 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 Nivelit më të Lartë – Standartet e Sjelljes – S.U.O.GJ. "Mbretëresha Geraldinë". Kjo guide do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

10. PACIENTET/KLIENTET TONA KËRKOJNË DHE MERITOJNË MË SHUMË

- Kur ballafaqohemi me një sfidë, mbajmë situatën në kontroll deri sa çështja është zgjidhur për kënaqësinë e pacientes.
- Marrim përgjegjësinë për zgjidhjen e problemeve.
- Kur dikush ka nevojë për ndihmë, marrim masa për të zgjidhur problemin dhe përpiqemi të tejkalojmë pritshmeritë.
- I përgjigjemi kërkesave sa më shpejt të jetë e mundur.
- Ndjekim afatet për ndjekjet ne vazhdimesi ose për të kthyer përgjigje.
- Komunikojmë me pacienten dhe presim që ajo të bjerë dakord (p.sh. "Do të më duhen rreth 10 minuta për të adresuar shqetësimin tuaj - është në rregull për Ju"). Nëse ne shohim se 10 minuat

që I kemi premtuar pacientes nuk është kohë e mjaftueshme për të zgjidhur çështjen, kthehemi tek pacientja për ta informuar për progresin që është arritur. Gjithmonë mundohemi të zgjidhim situata 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.

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 të printuar për kartën e të drejtave të pacientit
- Linje telefonike (apo zyrë) që merr dhe shqyrton ankesat ndaj personelit
- Përgatitja dhe shpërndarja e një Guide "Shërbimi i Nivelit më të Lartë – Standartet e Sjelljes – S.U.O.GJ. "Mbretëresha Geraldinë". Kjo guidë do të shërbejë si referencë për çdo punonjës.

SUOGJ MBRETERESHA GERALDINE

Standardi	Koha e zbatimit	Mjetet komunikuese që forcojnë zbatimin e standartit	Monitorimi I standartit
1. KRIJOJMË PËRSHTYPJE POZITIVE - PËRSHTYPJA E PARË	Dhjetor 2013	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; Vlerësimi/monitorimi në këndvështrimin etik (mënyra e veshjes, komunikimi etj.). Trajnimi për sistemin e kontollit të vizitorëve (recepsionistet dhe personeli).	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 vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (vlerësim brenda grup).
2. FLASIM ME ZË TË ULËT	Janar 2013	Zbatimi i politikës së kontrollit të vizitorëve për të siguruar një ambient të sigurt për personelin dhe veçanërisht për pacientet/klientet dhe vizitorët e familjarët. Printimi i posterave/stikerave dhe vendosja e tyre në mure ku shkruhet "ju lutemi ruani qetesine" (mesazhi per tu vendosur nga grupi I PR dhe Kontrollit te Vizitoreve). Raportimi dhe korrigjimi i problemeve me pajisjet e zhurmshme (bashkëpunim me shërbimet mbështetëse).	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. Vlerësimi i performancës invidivuale.
3. PËRMIRËSOJMË KOMUNIKIMIN	Mars 2014	Trajnimi Kujdesi për Klientin me të gjithë stafin ku do të theksohet standardi Trajnime komunikimi Forcimi dhe sigurimi I mirë funksinimit të recepsioneve Printimi i fletëpalosjeve dhe posterave që theksojnë politikat	Pyetësoret për kënaqësinë e pacientit (version i shkurtuar max 5 pyetje) Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi). Karta e vlerësimit të pacientit (e permban

		dhe procedurat e spitalit Bashkëpunimi me UISH dhe UMSH për sigurimin e materialeve informuese dhe shpërndarja e tyre për personelin. Postera sensibilizues.	pyetësori per kënaqësinë e pacientit);
4. TREGOHEMI TË KUJDESSHËM	Prill 2014	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 pacientes/klientes dhe dhënia e feedback-ut); Printimi dhe vendosja e posterave nëpër shërbime të ndryshme që kanë të bëjnë me betimin e Hipokratit dhe Betimi i Infermierit (Florence Nightingale për Infermieret). Printimi dhe shpërndarja e kartës së të drejtave të pacientit në të gjithë shërbimit dhe recepsionet.	Pyetësor për kënaqësinë e pacientit Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi).
5. SHFAQIM PROFESIONALIZËM – VEPROJMË NË MËNYRËN MË TË MIRË	Dhjetor 2013	Trajnimi për Kujdesin ndaj Klientit 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)	Formë monitorimi dhe grup pune për forcimin e politikës për higjienën dhe ID-në Pyetësor për kënaqësinë e pacientit Presim dhe shqyrtojme ankesat ndaj sherbimit. Vlerësimi i performancës invidivuale
6. RESPEKTOJMË DINJITETIN DHE KONFIDENCIALITETIN	Prill 2014	Postera për të drejtat e 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) Trajnim për punonjësit e rinj për paketën e "Orientimit të Punonjësit në spital" ku theksohet rëndësia e respektimit të	Pyetësorët e kënaqësisë së pacientit Presim dhe shqyrtojme ankesat ndaj sherbimit. Vlerësimi i performancës invidivuale

		konfidencialitetit të informacionit të pacientes/klientes Printimi i stikera 2 lloje: posterave p.sh"Dinjiteti dhe privatësia janë të rëndësishme per ne",etj.	
7. BËHEMI ANËTAR TË EKIPIT – NXISIM PUNËN NË GRUP	Mars 2014	Trajnimi Kujdesi për klientin (të theksohet zgjidhja dhe menaxhimi i konflikteve); Trainim për Team Building; 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 (personelit mjekësor)apo personelit (jomjekësor) tjetër të spitalit, nxitja dhe përkrahja e iniciativave positive; Publikim në gazeta apo media tjetër të historive të suksesit të spitalit, etj;	Pyetësor për kënaqësinë e pacientit Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi).
8. PËRMIRËSOJMË CILËSINË	Mars 2014	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) Shfrytëzimi 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, faqes së FB. etj	Pyetësor për kënaqësinë e pacientit Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi).

		Vendosje e posterit "per te gjitha eventet/takimet rreth përmirësimit të cilësisë së shërbimit në spital	
9. VEPROJMË ME PËRGJEGJSHMËRI	Qershor 2014	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 shoë ku inkurajohet puna e mirë e mjekeve apo personelit tjetër të spitalit, nxitja dhe përkrahja e iniciativave pozitive Publikim në gazeta apo media e historive të suksesit të spitalit, etj Printim dhe vendosje e posterit "Spitali është pronë e të gjithëve, Ruajeni atë".	Pyetësor për kënaqësinë e pacientit; Pyetësor për vlerësimin e personelit brenda një shërbimi (grupi);
10. PACIENTET/KLIENTET TONA KËRKOJNË DHE MERITOJNË MË SHUMË	Qershor 2014	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.	Pyetësorët e kënaqesisë së pacientit Monitorim i politikës së RI-së dhe politikave të tjera të spitalit. Llojet dhe numrat e posterave të printuar për kartën e të drejtave të pacientit

PUNOI GRUPI I PUNES:

1. DR. GENTIANA KOROVESHI – MJEKE PEDIATRE
2. AURORA BAJRAKTARI – SHEFE E SEKTORIT TE INFERMIERISTIKES
3. ERVINA NURI – PUNONJESE SOCIALE
4. MIRJETA MUKA - MAMI PRANIMI GJINEKOLOGJI
5. VERA PASHOLLARI - KRYE MAMI SHERBIMI OBSTETRIKE
6. MARIZETA OLLI – SPECIALISTE E MARRDHENJEVE ME PUBLIKUN

M I R A T O I

DREJTORI

BLENARD NONAJ