REPUBLIKA E SHQIPËRISË
SPITALI RAJONAL KORÇË

# RREGULLORE E FUNKSIONIMIT TË RECEPSIONEVE NË SPITAL

Mars 2014

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

Citim i rekomanduar: Spitali Rajonal Korçë nëpërmjet Projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi" Mars 2014. Rregullore e funksionimit të recepsioneve në spital.

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

## PËRMBLEDHJE

Sistemi i kontrollit të vizitorëve në spital dhe recepsioni shërbejne si mjete për zbatimin e politikave dhe procedurave të kontrollit të vizitorëve dhe kontrollit të infeksioneve duke patur synim mbrojtjen e pacientëve dhe të stafit të spitalit.

## RECEPSIONI

Në Spitalin Rajonal të Korçës funksionojnë katër recepsione:

- Recepsioni kryesor pranë Sëmundjeve Interne /Kardiologjisë
- Recepsioni i Pediatrisë
- Recepsioni i Urgjencës
- Recepsioni i Imazherisë
-

Orari i punës për Recepsionin kryesor: do të jetë nga ora 7.00 deri në orën 22.00, me dy turne, turni i parë ora 7.00-15.00 dhe turni i dytë ora 14.00-22.00 për 7 ditë në javë.

Pas orës 22.00 recepsioni do të mbyllet dhe për lëvizjen e pacientëve dhe vizitorëve do të shërbejë recepsioni i Urgjencës.

Orari i punës për Recepsionin e Pediatrisë: do të jetë 24 orë, 7 ditët e javës me dy turne, turni i parë: 6.00-14.00 dhe turni i dytë 14.00-22.00.

Pas orës 22.00 recepsioni do të mbyllet dhe për lëvizjen e pacientëve dhe vizitorëve do të shërbejë recepsioni i Urgjencës Pediatrike për 7 ditë në javë.

Orari i punës për Recepsionin e Imazherisë: do të jetë ditët e punës nga ora: 8.00-16.00

Orari i punës për Recepsionin e Urgjencës: do të jetë 24 orë të ditës, 7 ditë të javës.

Detyrat e Recepsionit kryesor:

- Regjistrimi i shtrimeve të pacientëve të planifikuar.
- Shërbimi i arkës
- Kontrolli i vizitorëve
- Informimi i vizitorëve dhe pacientëve.

Detyrat e Recepsionit të Urgjencës:

- Pranimi dhe regjistrimi i pacientëve urgjent.
- Kontrolli i vizitorëve.
- Informimi i vizitorëve dhe pacientëve
- Regjistrimi i ekzaminimeve laboratorike.

Detyrat e recepsionit të Imazherisë:

- Regjistrimi i ekzaminimeve imazherike-radiologjike.
- Shërbimi i arkës.
- Kontrolli i vizitorëve
- Informimi i vizitorëve dhe pacientëve.

Detyrat e Recepsionit të Pediatrisë:

- Regjistrimi i shtrimeve të pacientëve të planifikuar për Pediatrinë, Neuropsikiatrinë dhe ORL-Okulistikën.
- Shërbimi i arkës
- Kontrolli i vizitorëve për Pediatrinë, Neuropsikiatrinë dhe ORL-Okulistikën.
- Informimi i vizitorëve dhe pacientëve.

## TË PËRGJITHSHME:

- Recepsioni duhet të jetë i pajisur me telefon, kompjuter, regjistër për vizita (të printuar ose elektronik).
- Recepsionet do të operojnë me dy personel gjatë turnit të ditës; një recepsioniste dhe një arkëtare.
- Turnet përcaktohen nga kryeinfermieri i shërbimit të sëmundjeve të brendshme për recepsionin kryesor, nga kryeinfermieri i Shërbimit të Pediatrisë për recepsionin e Pediatrisë dhe kryeinfermieri i Urgjencës për recepsionin e Urgjencës.
- Turnet e arkëtareve përcaktohen nga Përgjegjësia e Zyrës së Financës.
- Drejtoria e spitalit pajis recepsionin me grafikët e shërbimeve për vizitat, ekzaminimet, konsultat,duke përcaktuar datat,orarin dhe emrat e dhënësve të shërbimit..
- Spitali publikon në vende të dukshme, rregullat e funksionimit të Sistemit të Referimit, shërbimet e ofruara në spital dhe tarifat përkatëse.

## REGJSTRIMI I SHTRIMEVE TË PACIENTËVE TË PLANIFIKUAR:

Recepsioni duhet të regjistrojë me regjistër datën e vizitës, gjeneralitetet e pacientit, kodin e pacientit sipas librezës së shëndetit, numrin e rekomandimit të mjekut që e ka rekomanduar, emrin dhe kodin e mjekut rekomandues, institucioni që e përcjell, arsyen e rekomandimit (vizite, ekzaminime), i pasiguruar, numrin e mandat arkëtimit.

Shërbimi i arkës:

1. Recepsioni pajis me mandat –arkëtimin përkatës.

- Kur pacienti paraqitet për konsulte të specializuar ose ekzaminime te ndryshme në spital:
- Pacientët e siguruar dhe të rekomanduar,do të paraqesin pranë recepsionit librezën e shëndetit dhe dokumentin e identifikimit,por nuk ka nevojë të lëshohet mandate arkëtimi.
- Pacientët e pasiguruar si dhe pacientët e siguruar por që nuk janë të rekomanduar do të pajisen me një mandate arkëtimi ku shënohet shërbimi që do të marrë si dhe vlera e shërbimit edhe pasi të kryejë pagesën në arkën e spitalit me mandatin e vulosur "u pagua" do të shkojë në shërbimin e kërkuar.

2. Mandat–arkëtimi duhet të përmbajë këto të dhëna: emrin e spitalit, numrin serial,numrin rendor,datën,emrin-mbiemrin, atësinë e pacientit kur referohet për konsultë ose ekzaminimin, shumën e lekëve, firmën e pacientit, firmën e arkëtarit. Mandat-arkëtimi lëshohet në tre kopje: një e mban pacienti, një qëndron tek arka dhe një tek mjeku ku merr shërbimin.
3. Nëse mjeku ku është referuar pacienti, pasi kryen vizitën e shikon të arsyeshme që pacienti duhet të konsultohet edhe me një mjek specialist tjetër brenda spitalit, i lëshon pacientit një rekomandim të brendshëm, duke plotësuar elementët e domosdoshëm të rekomandimit.
4. Nëse mjeku specialist e shikon të arsyeshme për vendosjen e diagnozës që pacienti duhet të kryejë egzaminime laboratorike apo imazherike, e referon pacientin me rekomandimin e brendshëm.

- Pacienti i siguruar paraqitet direkt tek shërbimi përkatës, ndërsa
- Pacienti i pasiguruar shkon tek recepsioni me rekomandimin për t'u paisur me mandat arkëtimi për shërbimin e kërkuar.

5. Mjeku që bën vizitën duhet të shënojë në regjistrin e vizitave: datën e vizitës, gjeneralitetet e pacientit, kodin e pacientit për të siguruarit, numrin e rekomandimit dhe emrin e mjekut rekomandues, institucinin shëndetësor që e ka rekomanduar, numrin e mandat arkëtimit për personat e pasiguruar, diagnozen dhe trajtimin e pacientit.

6. Çdo kabinet i konsultës, ekzaminimit apo laboratorik paiset me regjistrin e vet të konsultave dhe të ekzaminimeve.

## KONTROLLI I VIZITORËVE:

- Të pajisë vizitorët me një fletë informuese/broshurë mbi rregullat e pranimit të vizitorëve në spital dhe të informojë vizitorin mbi kufizimet e vizitës:"koha e vizitës suaj është e kufizuar në 20 minuta".Oraret e vizitave vendosen dhe respektohen sipas urdhërit të nxjerrë nga Drejtoria e Spitalit.
- Te verifikojë fletëhyrjen e posacme të lëshuar nga kryeinfermieri i shërbimit.
- Të regjistrojë në regjistrin e vizitorëve emrin e personit vizitor,emrin e pacientit,kohën e hyrjes dhe të daljes së vizitorëve.
- Recepsionisti merr në dorëzim leternjoftimin e vizitorit dhe e pajis ate me "fletën" e posaçme të vizitorit.
- Duhet t'u kthejë letërnjoftimin vizitorëve në dalje,mbasi të ketë inspektuar me kujdes dhe të sigurohet që karta i përket vizitorit.
- Duhet t'u kërkojë vizitorëve të inspektojnë letërnjoftimin dhe të konfirmojnë tek recepsionisti që letërnjoftimi i përket atij/asaj.
- Të sigurojë që ID-të, leternjoftimet, janë të sigurta gjatë gjithë kohës: në rast se duhet të lërë recepsionin përpara se turni të ketë përfunduar, recepsionisti duhet të mbajë të kyçur kartat e vizitorëve në një vend me çelës dhe të lërë vendin e punës nën mbikqyrjen e kolegut që po kryen procesin.
- Të sigurojë që në asnjë moment letërnjoftimet e vizitorëve të jenë pa mbikqyrje.
- Të këshillojë vizitorët të rikthehen tek recepsioni për të marrë ndonjë informacion nëse i nevoitet dhe nëse kanë ndonjë pyetje.
- Për rastet e veçanta vendos K/infermieri ose mjeku i rojes.

## INFORMIMI I PACIENTËVE DHE VIZITORËVE:

- Recepsionisti duhet të orientojë pacientët dhe familjarët e tyre në shërbimin përkatës (reparti,kati,mjeku kurues dhe nr i dhomës ku do të shtrohet).
- Të informojë pacientët nëse mjeku vonohet dhe pacientët do të duhen të presin.
- Duhet tu përgjigjen të gjitha pyetjeve që kanë të bëjnë me politikat e vizitorëve dhe pyetjeve të përgjithshme të bëra nga publiku. Në rast se nuk mund t'i përgjigjet pyetjes se vizitorit, duhet ta drejtojë tek dikush që mund t'i japë përgjigjen e duhur dhe të sigurohet që vizitori ka marre përgjigjen e duhur.
- Recepsionistët duhet të shfaqin dukshëm mjetin ID-se se stafit gjatë gjithë kohës dhe ti përmbahen kodit të veshjes së spitalit.
- Recepsionistët duhet të trajtohen në bazat e kujdesit të klientëve/pacientëve.
- Recepsionistët duhet të trajtohen të dinë tu përgjigjen pyetjeve të përgjithshme të vizitorëve si

dhe ku dhe si të kërkojnë përgjigjet e pyetjeve në rast se nuk dinë t'u përgjigjen.

- Të respektojnë dhe të ruajnë privacinë dhe dinjitetin e pacientëve dhe të sigurojë konfidencialitetin e pacientit gjatë gjithë kohës.
- Recepsionisti duhet të regjistrojë në bllokun e shënimeve çdo ngjarje të pazakontë dhe të veçantë dhe duhet ti transferojë me shënime shpjeguese tek turni tjetërsi dhe të informojë supervizorin.
- Recepsionisti lajmëron menjëherë supervizorin për çdo ngjarje të pazakontë që mund të përbëje dëmtim për stafin,vizitorët, pacientët ose të rezultojë në humbje të sendeve personale si humbja e letërnjoftimit të vizitorëve, sjellje të dhunshme apo kërcënime ndaj një sjelljeje të tillë, vizitorë të vështirë etj.

## KUJDESI NDAJ KLIENTIT DHE KOMUNIKIMI

Stafi i Recepsionit duhet të jetë i përkushtuar për të kryer në mënyrë të vazhdueshme shërbim të shkëlqyer ndaj klientit/pacientit dhe në të kënaqur klient/pacientin.Kjo ka të bëjë me qëndrimet dhe aftësitë sepse gjithçka mund të arrihet me komunikim. I gjithë personeli duhet të flasë me intonacion të qartë dhe të ketë një vizion, duke aplikuar standartet e së drejtës dhe cilësisë, duke respektuar dinjitetin dhe vlerën e kolegëve. Vetëm në këtë mënyrë ne do të përmirësojmë institucionin ku ne punojmë.

Recepsionistët duhet të zbatojnë këto rregulla kur komunikojnë me vizitorët dhe /ose me pacientët:

- Të prezantohen
- Te përshëndesin klientët siç duhet: Mirëmëngjes, Mirdita, Mirëmbrëma, t'i drejtohen me Z/Znj kur nuk e dinë emrin e vizitorit/pacientit, të thonë faleminderit kur klienti/pacienti largohet.
- Të bëjnë kujdes me sjelljen
- Ti drejtohen personit direkt.
- Të flasin me një intonacion zëri të moderuar, me volumin e duhur dhe me pauza.
- Të shmangë përdorimin e zhargonit dhe fjalët teknike.
- Të ndjekë në mënyrë strikte Rregullat e Menaxhimit të Vizitorëve, as të pakësojë as të shtojë informacion.
- Të jetë mirënjohës, të thotë gjithmonë faleminderit që zgjodhët institucionin tonë. Të përpiqet të përcjellë mesazhin tek i gjithë stafi i spitalit që është dedikuar për të kryer shërbim sa më të mirë. (Përshëndetini vizitorët dhe tregojuni të sjellshëm me pacientin; mos e ngrini zërin tek vizitorët).