USAID
NGA POPULLI AMERIKAN

MINISTRIA E SHËNDETËSISË
SPITALI UNIVERSITAR
OBSTETRIK – GJINEKOLOGJIK
MBRETERESHA GERALDINE

MIREFUNKSIONIMI I RECEPSIONIT NE SPITAL

RREGULLORE E BRENDSHME

Shtator 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" Maj, 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

PËRMBAJTJA

1. PËRMBLEDHJE 5
2. MIRËMBAJTJA DHE RIPARIMI 5
3. KUJDESI NDAJ KLIENTIT DHE KOMUNIKIMI 7
4. SHTOJCA 1 - COSEC VMM DESKTOP APPLICATION- UDHEZUESIT BAZE TE PERDORIMIT 9

1. PËRMBLEDHJE

Sistemi i automatizuar i 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 Sistemit të Automatizuar të Spitalit. Instruksionet operative bazë të Sistemit janë paraqitur në Shtojcën 1.

2. MIRËMBAJTJA DHE RIPARIMI

Për cdo problem teknik që ka të bëjë me operimin e rrjetit të kompjuterave ose kompjuterin ju duhet të telefononi personin përgjegjës të IT në Maternitet.

Në rast të keqfunksionimit të sistemit të kontrollit të vizitorëve, personi i mëposhtëm duhet të kontaktohet nga Communuciaton Progress, që është edhe kompania që kujdeset për sistemin deri në Maj 2014:

Marvin Konine

Ekspert i zbatimit teknik

communication progress
solutions that last

Rr. e Durrësit, Pall. M.C. Inerte, kati 1, Laprakë, Tiranë, Shqipëri

tel/fax: +355 4 2413901 • mob: +355 662018899

mail: marvin.konine@commprog.com • web: www.commprog.com

Kur ju përballeni me një problem të cdo pjese të sistemit të kontrollit të vizitorëve, recepsionisti, së pari paraqet problemin tek supervizori i tyre përpara se të kontaktojë personin e IT së Maternitetit apo shërbimin e mirëmbajtjes së sistemit. Nëse recepsionisti nuk është i sigurt mbi natyrën e problemit dhe se cili duhet të jetë personi që duhet kontaktuar, recepsionisti kërkon ndihmën e supervizorit të recepsionit.

E RËNDËSISHME

Nëse sistemi nuk punon, ju duhet ti lejoni vizitorët të hyjnë brenda, sispa listës së pacienteve të dhënë nga kryeinfermierja duke respektuar nje radhe qe do te mbahet nen mbykqyrjen e sherbimit te personelit te sigurise. Përdorni butonin e emergjencës për të lejuar vizitorët të hyjnë brenda. Ju lutem mos mblidhni kartat e identitetit për sa kohë që sistemi nuk punon dhe mos jepni karta elektronike të vizitorëve për vizitorë të paregjistruar.

RECEPSIONI

- Orari i Punës: Recepsioni operon pa ndërprerje, 24 orë të ditës, 7 ditë të javës.
- Turnet: Recepsioni operon me tre turne, secili 8 orë në ditë

ROLET E RECEPSIONISTEVE

- Recepsioni operon me 2(dy) recepsioniste gjatë turnit të pare, me 2 (dy) recepsionite gjatë turnit të dytë, dhe 1 (një) recepsioniste gjatë turnit të tretë.

- Turnet përcaktohen nga Shefi I Sektorit te Kujdesit Infermieror.
- 1 recepsioniste kontrollon vizitoret kur hyjnë dhe 1 recepsionist kontrollon vizitorët kur dalin duke dhënë informacion dhe duke iu përgjigjur pyetjeve ;
- Recepsionistet duhet të trajnohen në përdorimin e sistemit të automatizuar dhe bazat e kujdesit të klientëve.
- Recepsionistet duhet të trajnohen/të dinë si tu përgjigjen pyetjeve të përgjithshme të vizitorëve si dhe ku dhe si të kërkojnë përgjigjet e pyetjeve në rast se nuk dinë tu përgjigjen
- Recepsionisti duhet të jetë i aftë të shkruajë emrin e vizitorit brenda 1 minute në sistemin e informacionit të regjistrimit
- Recepsionisti duhet të regjistrojë cdo ngjarje të pazakontë dhe të vecantë ne regjistrin e recepsionit dhe duhet t'i transferojë me shënime shpjeguese tek turni tjetër, dhe njëkohësisht të informojë edhe supervizorin (bllok shënimesh).
- Recepsionisti lajmëron menjëherë supervizorin për cdo ngjarje të pazakontë që mund të përbëjë dëmtim për stafin, vizitorët, pacientet ose të rezultojë në humbje të sendeve personale- si humbja e kartës së identitetit të vizitorëve, sjellje të dhunshme apo kërcënime ndaj një sjelleje të tillë, vizitorë të vështirë etj.

RECEPSIONISTËT QË KRYEJNË KONTROLLIN E VIZITORËVE DUHET TË:

- Mbledhin kartat personale të vizitorëve dhe të sigurohen që fotoja në kartë të jetë e njëjtë me atë të vizitorit
- Të hedhin informacionin e kartës në softëar-in e sistemit të automatizuar të vizitorëve dhe një numër kontakti.
- Të pajisin vizitorët me karta elektronike të vizitorëve. Të pajisë vizitorët me një broshurë mbi rregullat e pranimit të vizitorëve në spitale 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 urdherit te nxjerre nga drejtoria e spitalit.
- Për raste të vecanta vendos supervizori.
- Të marr në dorëzim kartën e identitetit dhe ti dorëzoj atij kartën e vizitorit.
- Të këshillojë vizitorët të rikthehen tek recepsioni për të marrë ndonjë informacion nëse i nevojitet dhe nëse kanë ndonjë pyetje.
- Ti dorëzoj kartën personale të identitetit recepsionistes që është përgjegjëse për të bërë kontrollin per daljen e vizitorit.
- Të sigurohet që shenja "Kontrolli i Vizitorit – Hyrje" shfaqet në kompjuter dhe që "Kontrolli i Vizitorit –Dalje" të rishfaqet përsëri në kompjuter"

RECEPSIONISTET QË BËJNË KONTROLLIN NË DALJE DHE QË I JAPIN INFORMACION VIZITORËVE:

- 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 elektronike te 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 kolegut qe po kryen

procesin e hyrjes.

- 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 ELEKTRONIKE TE VIZITORIT

- Duhet te ruhen ne Mbajtesen e Kartave ne menyre te organizuar.
- Duhet te numerohen nga supervizori i recepsionit ne kohen e nderrimit te turneve.

MBIKQYRJA

Superviziori operacional i recepsionit eshte Specialisti i Marrdhenjve me Publikun/Edukimit ne Vazhdim.

SUPERVIZIORI I RECEPSIONIT:

- Cakton oraret e recepsionisteve ne bashkepunim te ngushte me Shefin e Sektorit te Kujdesit Infermieror.
- Monitoron rregullisht operimet e recepsionit dhe jep keshilla si dhe mbeshtetjen e duhur recepsionisteve;
- Raporton tek supervizoret dhe 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 supervizori i saj

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 "Mbretresha Geraldine" 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:

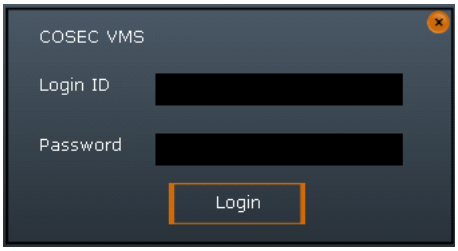
- Te prezantohen.
- Te pershendesin klientet sic duhet: Miremengjes, miredita, mirembrema, ti drejtohen me Z/Znj kur nuk i dine emrin e vizitori/pacientit; te thone faleminderit kur klienti largohet;
- Te bejne kujdes me sjelljen
- Ti drejtohen personit direkt
- Te flasin me nje intonacion zeri te moderuar, 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 "Mbreteresha Geraldine" 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:

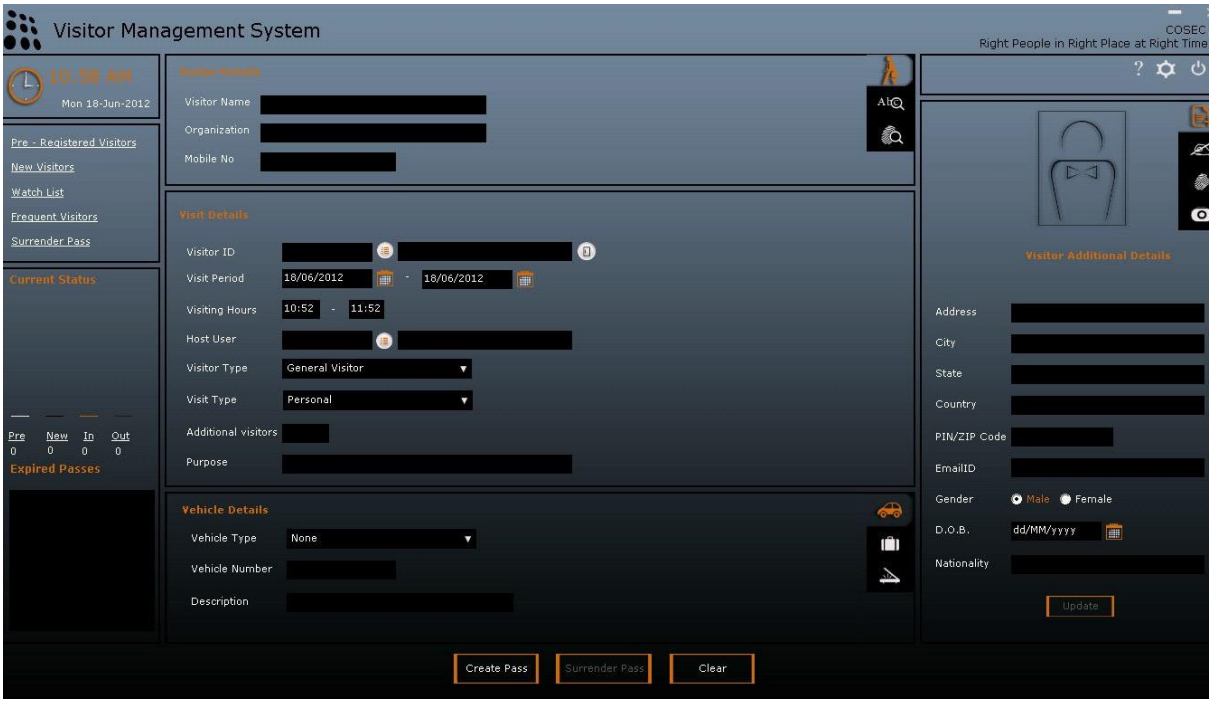
Në raste të renjes se zjarrit, ndërprerje te energjisë elektrike, mosfunksionim të sistemit të kontrollit elektronik te vizitorit ose software, recepsionisti duhet të krijoje kushte per hyrje - daljet e pacienteve me prioritet rastet urgjente dhe/ ose te vizitoreve pa krijuar pengesa. Per rastet e vecanta, te perdoren kartat e emergjences si ne periudhen e urgjencave te pershkruara me siper, ashtu edhe gjate funksionimit normal te sistemit.

4. SHTOJCA 1 - COSEC VMM DESKTOP APPLICATION- UDHEZUESIT BAZE TE PERDORIMIT

Perapra se te filloje perdorimin COSEC VMM, perdoruesi duhet te vendose passëordin admin nga aplikimi COSEC WEB sic pershkruhet ne sistemin manual te COSEC. Per te filluar aplikimin ne desktop COSEC VMM, shtyp ikonen MATRIC COSEC VMM ne desktop.



Fusni passëord-in e perdoruesit (aktualisht: Login ID: SA, Passëord: admin) sic eshte vendosur ne modulin e aplikimit web dhe sic eshte permendur me lart ne kete seksion. Dritarja e Sistemit te Menaxhimit te Vizitoreve COSEC shfaqet si ne figure

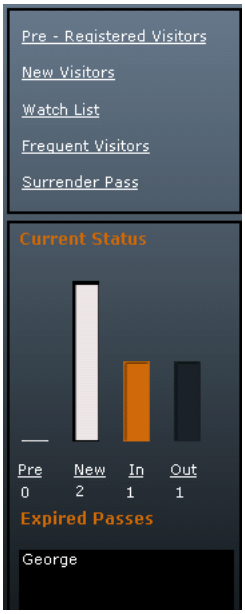


COSEC VMM user interface ndahet ne tete pjese

- Opsionet e Regjistrimit te VizitoreveStatusi I fundit
- Kalim i perfunduar
- COSEC VMM toolbar
- Detajet e Vizitorit
- Detajet e Vizites
- Detajet e makines
- Detajet shtese te vizitorit

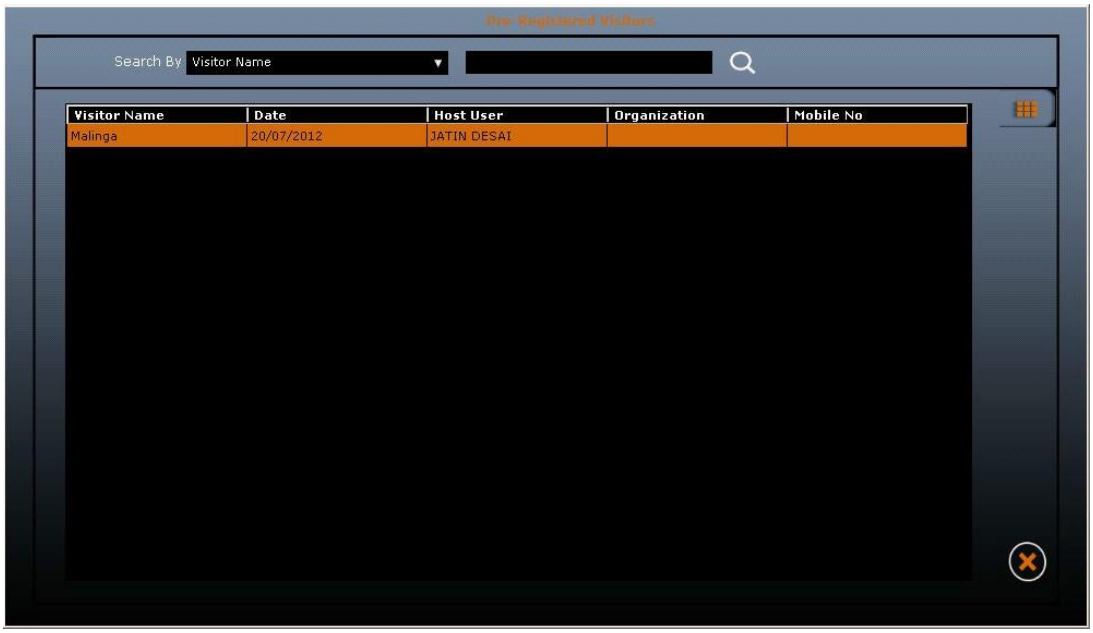
REGJISTRIMET E VIZITOREVE

Ky seksion I jep mundesi perdoruesit te rishikoje regjistrimet e ndryshme te vizitoreve, si Vizitore te para-regjistruar; te kontrolloje vizitoret e listuar, vizitoret me frekuent, vizitoret leja e te cileve duhet te dorezohet si dhe hedhjen e detajeve te nje vizitori te ri.



VIZITORET E PARA-REGJISTRUAR

Kur klikojme tek opsioni "Vizitoret e Para-regjistruar" dritarja e meposhtme do te shfaqet:



Lista e vizitoreve te para-regjistruar ose te pritshem do te shfaqet ne listen e meposhtme. Zgjidh opsionin "Vizitor" per te kontrolluar nga lista

Butoni kryq qe shfaqet ne pjesen e poshtme djathtas tek dritarja eshte per te mbyllur dritaren dhe te kthehesh tek faqja kryesore per aplikimin VMM.

*Kjo vecori nuk eshte ende aktive

VIZITORET E RINJ

Ky opsion I jep mundesi perdoruesit per te hyre ne detaje te nje vizitori te ri sic tregohet me poshte

Kjo dritare e lejon perdoruesin te shtoje detaje te vizitorit si:

- Emri
- Organizata
- Numri I celularit *
- Adresa e Kompanise
- Adresa e email
- Firma
- Foto
- Shenjat e gishtave etj

Ne kete dritare –Emri I Vizitoreve, Kompania dhe numri i celularit* jane te deyrueshme

*Ne kete fushe shtojme numrin e Kartes ID, kjo eshte e detyrueshme Klikoni tek butoni "Save" menjehere sapo ta keni bere kete. Vizitori do te shfaqet tek lista e vizitoreve frekuente sic tregohet me poshte

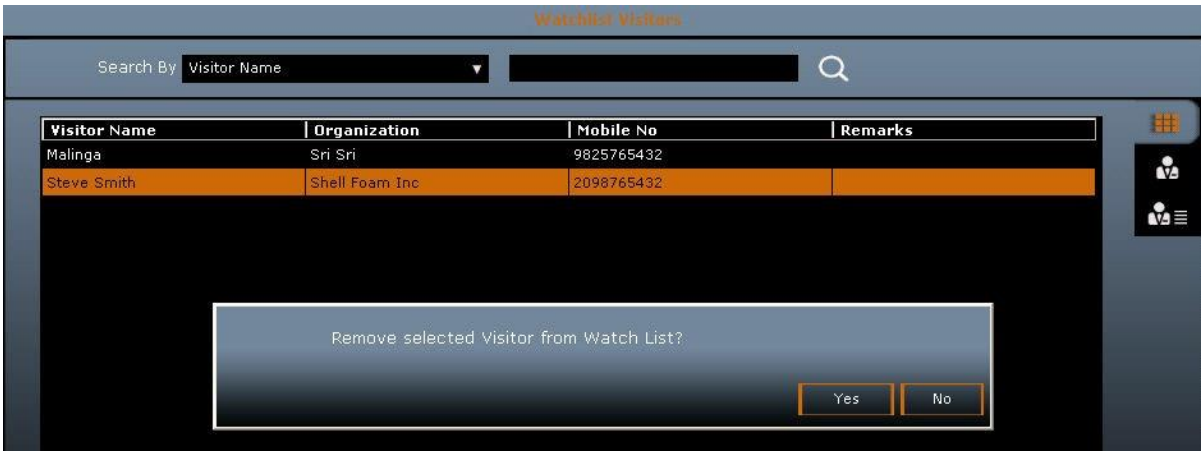
Sapo te selektohet vizitori nga dritarja e Vizitoreve frekuente, sistemi do te lejoje perdoruesin te te shtoje vizitorin tek lista e shikuar ose te gjeneroje lejen e vizitorit. Selekto opsionin e duhur duke klikuar tek butoni i duhur.

Sistemi gjithashtu ofron opsionin per te pare foton ose foton me detaje

SI TE SHOHIM LISTEN

Aplikim COSEC VMM I jep mundesine perdoruesit te kontrolloje listen per vizitoret e bllokuar. Aplikimi I jep mundesine operatorit per te penguar hyrjen e vizitorit te listes. Operatori mund te lejoje vizitorin te hyjne ne ambjentet e spitalit, ne baze te kerkeses se pacientit.

COSEC VMM lejon perdoruesin te shtoje vizitoret tek lista e vezhguar duke perdorur dritaren e Vizitoreve me te frekuentuar ose tek dorezimi I lejes. Duke klikuar kete opsion "ËATCH" dritarja e meposhtme do te shfaqet:

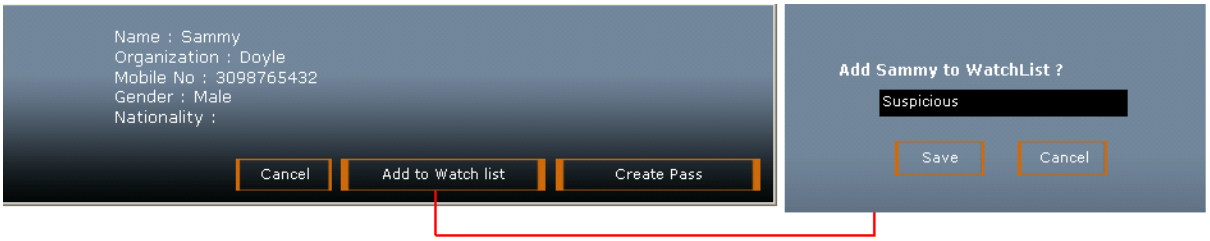


Perdoruesi ka opsionin per te zgjedhur nje visitor nga lista per "te hequr"nga "Ëatch list" sic tregohet ne tabele.

TE SHTOSH NJE VIZITOR NE WATCHLIST

COSEC VMM e lejon perdoruesin te shtoje vizitoreve tek "Watch list" duke perdorur nje nga dy opsionet e meposhtme

Nga lista e vizitoreve me te frekuentuar: Zgjidh opsionin "Frequent Visitors" dhe "highlight" vizitorin per tu shfaqur tek "Watch list". Dritarja e meposhmtme do te shfaqet.



Kliko tek butoni "Lista Add to Watch". Specifiko nje aresye per te shtuar vizitoret tek "watch list" dhe kliko tek butoni "Save"

Opsioni I mesiperm eshte I vlefshem nga dritarja Surrender Pass.

DOREZIMI I KARTES/SURRENDER PASS

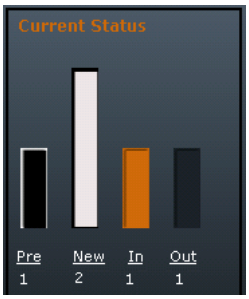
Opsioni I jep mundesi operatorit qe te kaloje karten ne menyre manuale per vizitorin. Vizitori duhet te kaloje karten kur largohet nga spitali. Duke marre karten e vizitoreve, vertetohen largimi I vizitorit nga ambjenti. Kur vizitori del nga spitali, ai dorezon karten e vizitorit ose karten e Pass tek recepsioni. Kliko tek opsioni Surrender Pass. Faqja e meposhtme shfaqet tek lista e vizitoreve te cilet duhet te dorezojne lejet e tyre.

Zgjidh Vizitor dhe kliko tek butoni Surrender Pass. Dritarja e meposhtem do te shfaqet. Operatori mund te zgjedhe opsionin Surrender Pass ose mund te kontrolloje kutine "visitor' tek "ëatchlist' sic tregohet me poshte

Duke shtuar "Visitor" tek "Watch list", specifiko nje arsye pse e shton vizitorin tek "Watch list" dhe kliko tek butoni Save.

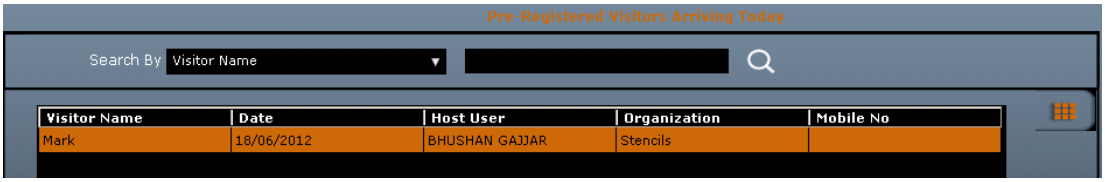
STATUSI I TANISHEM/CURRENTSTATUS

Seksioni "Current Status" e mundeson perdoruesin te kontrolloje statusin ditor te transaksioneve te vizitoreve



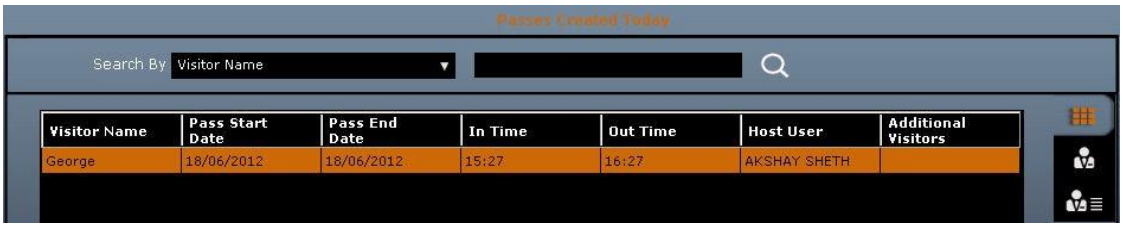
Operatori mund te klikoje tek linku ne vijim sic tregohet ne figuren me lart

Para: I jep mundesi operatorit te shikoj listen e vizitoreve te para-regjistruar per ate dite sic tregohet me poshte.

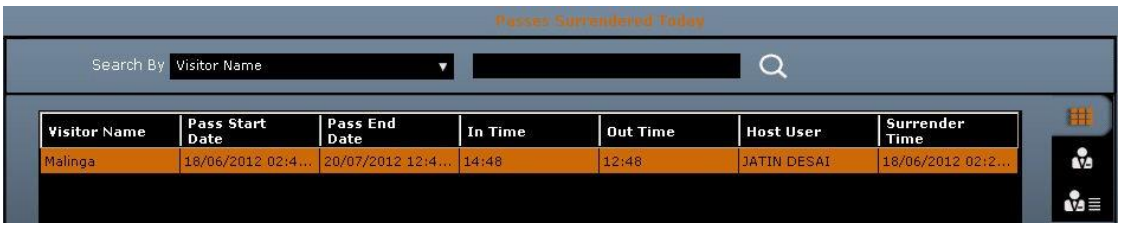


E re: Dritarja shfaq listen e vizitoreve te rinj per ate dite

Brenda: Shfaqja e detajeve te "visitor passes" per ate dite, ose vizitoret aktiv

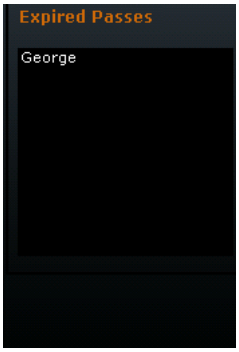


Jashte : Shfaqja e listes se "Surrender passes' per ate dite



EXPIRED PASSES (SKADIMI I LEJES)

Ky seksion shfaq listen e vizitoreve tek te cilet oret e vizitave kane skaduar, por leja e vizitorit nuk eshte dorezuar per nje arsye apo per nje tjeter.



Operatori mund te zgjedhe vizitorin nga lista e dhe te klikoje tek butoni "Surrender Pass" atehere kur duhet. Vizitori mund te shtohet edhe tek "ëatch list" nese duhet, sic shpjegohet me siper.