

MBËSHTETJE REFORMËS NË SHËNDETËSI



Astraia, programi që çon shëndetësinë një hap para

Programi i mbështetur nga USAID i jep mundësi maternitetit "Mbretëresha Geraldinë" të jetë më i përparuar krahasuar me institucionet e tjera dhe të ndihmojë mjekët të jenë më efikas në punën e tyre

18,19

SPITALI I LEZHËS

Projekti i USAID:
Sukses në
bashkëpunimin e
institucioneve 20,21



SPITALI I KORÇËS

Përgatitet Seti i
Standarteve të
Kujdesit për Klientin

21

ÇAKONI:

Kemi rritur cilësinë
dhe sasinë e
shërbimit të ofruar

19



DREJTORI NONAJ:

Tashmë jemi
shumë afër realizimit
të sfidave

18



Ky suplement është bërë i mundur me mbështetjen e popullit amerikan nëpërmjet Agjencisë së Shteteve të bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar – USAID, në kuadër të projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi" (MRSH). Pikëpamjet e shprehura në këtë suplement nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar ose të Qeverisë së Shteteve të Bashkuara.





Programi i mbështetur nga USAID i jep mundësi maternitetit "Mbretëresha Geraldinë" të quhet një hap para institucioneve të tjera, ndërsa ka ndihmuar mjekët të jenë më efikas në punën e tyre

Astraia, programi që çon shëndetësinë një hap para

Eglantina Bardhi

Materniteti "Mbretëresha Geraldinë" mund të thuhet fare mirë se është një hap para gjithë institucioneve të tjera shëndetësore për sa i takon dixhitalizimit të të dhënave të pacientëve. Kjo falë mbështetjes së USAID-it me projektin "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi". Astraia quhet programi i cili po zbatohet me sukses dhe që mbledh të dhënat e pacientëve në mënyrë bashkohore dhe shumë efikase. Drejtori i maternitetit "Mbretëresha Gerladinë", Blenard Nonaj, shpjegon ecurinë e projektit "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi" dhe pikërisht nismën e Astraia.

Drejtor, ç'mund të thoni lidhur me projektin e USAID-it "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi" (MRSH) në spitalin "Mbretëresha Ger-

aldinë", si dhe përsa i përket Sistemeve të Informacionit Shëndetësor?

Mbështetja e USAID-it ka qenë shumë e rëndësishme për ne deri tani. Këtu vlen të përmend pikërisht projektin Astraia, pasi këto kohë ne realizuam një aktivitet ku shpërndamë edhe certifikatat e para për këtë projekt dhe që ishte me kredite, si dhe e njohur nga Qendra e Edukimit në Vazhdim. Bëhet fjalë për një bashkëpunim mes USAID-it dhe Astraia dhe atë ditë ishin të pranishëm edhe përfaqësues të Ministrisë së Shëndetësisë, e pikërisht shefi i kabinetit, Artur Lame. Besoj se ky bashkëpunim do të vazhdojë, si edhe shumë gjëra të tjera.

E përmendet disa herë, por çfarë është konkretisht Astraia?

Projekti "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi" ka mbështetur spitalin me pajisje kompjuterike, printera dhe ka siguruar edhe lidhjen e Ultrasoundit me programin Astraia, duke bërë të mundur kalimin e imazheve në skedarët elektronikë të pacientëve dhe aksesimin e imazheve nga secili doktor i pacientit në vazhdim. Pra, Astraia është një program kompjuterik, i cili regjistron të dhënat e çdo pacienti. Çdo mjek ka emrin dhe shkruan të dhënat e çdo pacienti për të gjitha ndërhyrjet që bën. Të gjitha këto të dhëna mbahen në rrjetin kompjuterik dhe ruhen. Kjo shërben për të ditur llojet e analizave që një pacient ka bërë, ndërhyrjet, vizitat, ekzaminimet dhe çdo gjë që ka lidhje me trajtimin e tij.

Kjo do të thotë se ju jeni një hap para në

dixhitalizimin që është folur për sistemin shëndetësor?

Mendoj se jemi një hap para dhe në një rrugë të mbarë. Tani kemi sigurisht kartelat tradicionale ku shkruhen të dhënat e pacientit, por kemi edhe kartelën kompjuterike ku shënohen të dhënat e pacientëve. Për shembull, në sistemin kompjuterik shënohet që X pacient ka bërë një ekografi, vizitë dhe çdo detaj tjetër. Çdo kompjuter në SUOGJ është i regjistruar me Astraian dhe mjeku i gjen të dhënat e tij në secilin pavion që të jetë.

Cilat janë përfitimet konkrete të Astraia?

Mund të them që stafi mjekësor ka përfitime të shumta, sepse kemi diçka të shpejtë në marrjen e informacionit mbi ecurinë e trajtimit të pacientit. Madje, mund të bëjmë krahasimin me kohë më



Infermiere Daniela: Tashmë me aparatura të specializuara për pacientët

Një aparaturë e tillë nuk është parë më parë në maternitetin "Mbretëresha Geraldinë". Stafi mjekësor ndihet shumë komod tek sheh gjendjen e pacientit me detaje falë kësaj aparature shumë të specializuar. Infermierja Daniela Bimi thekson se aparatura është e saktë dhe se të gjithë ndihen mirë ndërsa arrijnë të kontrollojnë gjendjen e pacientit në tërësi.

"Ky është një ndër monitorët më të mirë që kam parë, sepse është monitorimi "non stop" i pacientit 24 orë ku përfshihet tensioni, ritmi i zemrës, temperatura etj. Ajo çfarë ka ende me shumë vlerë, është fakti se kjo aparaturë mban të dhëna për gjendjen e pacientit deri në 5 ditët e fundit. Pra, nëse ne duam të bëjmë krahasimin e gjendjes së pacientit për ditët më parë, ajo na i jep të detajuara të gjitha të dhënat", pohon infermierja Bimi.



Nonaj: Tashmë shumë afër realizimit të sfidave

Gjithashtu, materniteti "Mbretëresha Geraldinë" po shton çdo ditë e më shumë ndonjë aparaturë të specializuar, e cila është në shërbim të pacientëve, por edhe në ndihmë të mjekëve. Drejtori Nonaj, thekson se sfida kryesore e tij për pajisjen me aparatura po gjen rrugëzgjdhje.

"Me anë të donatorëve kemi arritur të marrim dy sete kirurgjikale për operacionet cezare, gjithashtu kemi marrë edhe dy ekografi, sepse i kishim disi të konsumuara. Tashmë Qendra e Gruas është pajisur me 3 ekografi nga dy që kishte.

"Gjithashtu, në bazë të të ardhurave dytësore arritëm të blejmë edhe 4 monitorë, të cilët janë të vendosur në sallën e obstetrikës, në sallën e reanimacionit dhe në sallën e operacionit. Këta monitorë

janë shumë komod dhe të rëndësishëm, sepse tregojnë me detaje gjendjen e pacientit", pohon drejtori Blenard Nonaj, duke shtuar se në këtë fillim viti do të marrin edhe disa pajisje të tjera në mënyrë që të mos u mungojë asgjë pacientëve.

"Megjithatë, kemi edhe shumë sfida përpara dhe një ndër këto sfida është rregullimi me të gjitha kushtet të laboratorit. Ndërkohë, do të rregullojmë brenda 6-mujorit të parë edhe sallën e gjinekologjisë dhe sallën e remaminacionit.

"Kemi edhe disa sfida të reja, që është neonatologjia, sepse është për të ardhur keq, por nuk kemi shumë inkubatorë dhe jemi në një kërkesë që besojmë se do të na realizohet", përfundon drejtori Blenard Nonaj.



Cakoni: Kemi rritur cilësinë dhe sasinë e shërbimit të ofruar

Lidhur me punën që po bëhet në maternitetin "Mbretëresha Geraldinë" flet edhe mjeku Albert Cakoni, drejtor i Qendrës së Kujdesit të Gruas. "Shtimi i ekografisë dhe aparaturave ka sjellë shmangien e radhëve të gjata të pacientëve. Në Qendrën e Gruas tashmë nuk ka asnjë arsye për të qëndruar në radhë. Ne tashmë arrijmë të realizojmë rreth 150 ekografi, sepse ka një dyndje drejt maternitetit tonë.

"Tani, me shtimin e këtyre aparaturave kemi shmangur edhe radhët e gjata. Para pak muajsh korridorin e Qendrës së Gruas ishte me radhë të gjata dhe kjo sillte konfuzion dhe lodhje për pacientët, por sigurisht edhe për mjekët nuk ishte aspak komode ajo situatë. Punonim vetëm me dy aparatura ekoje, që ndërkohë ishin të vjetra dhe të pamjaftueshme.



"Gjithashtu, në Qendrën e Gruas sot realizojmë edhe rreth 20 Pap-Teste në ditë. Plus edhe vizitat dhe konsultat, si për kontracesionin dhe planifikimin familjar.

"Të ardhurat dytësore janë rritur. Ka shume femra të cilat nuk e ndjekin sistemin e referimit dhe paguajnë për shërbimet që marrin. Tashmë të ardhurat dytësore janë katërfishuar dhe ato shkojnë për maternitetin ku blihen aparatura dhe mjete të nevojshme. Këto të ardhura dytësore janë rritur pikërisht falë menaxhimit të mirë që i është bërë maternitetit. Më parë të ardhurat dytësore përfundonin në xhepat e mjekëve. Mund të themi se nga këto të ardhura dytësore blemë 4 monitorë bashkëkohorë, ndërkohë që më parë mjekëve u mungonin monitorët dhe punonin në kushte shumë të vështira".

parë që ka marrë trajtimin dhe me gjendjen aktuale. Kjo vlen edhe për mjekët që vijnë nga jashtë dhe duan informacion për pacientët që janë duke ndjekur, por që më parë kanë qenë të shtuar tek ne. Kështu që nuk kemi nevojë të kërkojmë kartela dhe të hapim regjistra, pasi informacioni ofrohet në mënyrë të shpejtë.

Sistemet kompjuterike në shëndetësi përmirësojnë kujdesin ndaj pacientit dhe gjithashtu ulin kostot. Pavarësisht se ende ka shumë për të bërë përsa i përket përdorimit të programeve kompjuterike në spitalet tona publike, dua të veçoj këtu spitalin "Mbretëresha Geraldinë", sepse besoj se veçon midis spitaleve publike në këtë aspekt dhe ka një vizion të qartë për një spital pa letra, ku informacioni për pacientët të jetë i plotë, i sigurtë, privat dhe i aksesueshëm nga stafi mjekësor sa herë të jetë i nevojshëm.

Ka personel të specializuar për përdorimin e këtij programi?

E thashë që ky është një projekt i realizuar në bashkëpunim me USAID-in dhe ne e kemi përgatitur personelin dhe pak kohë më parë u shpërndamë atyre edhe certifikatat. Mjekët dhe personeli i mesëm janë të specializuar për përdorimin e programit Astraia. Konkretisht janë më shumë se 40 doktorë dhe 150 infermiere ose mami që janë trajnuar gjatë një periudhë 6-mujore, trajnim ky i certifikuar edhe nga Qendra Kombëtare e Edukimit në Vazhdim (OKEV).

Tashmë ndërmjet tre institucioneve shëndetësore në rajon është vendosur një proces i rregullt komunikimi. Ata planifikojnë së bashku aktivitetet e tyre dhe po ashtu mbledhen për të analizuar progresin e bërë, vështirësitë e ndeshura gjatë zbatimit dhe sfidat e hasura

Projekti i USAID: Sukses në bashkëpunimin e institucioneve

Aishe Thartori

Në fokusin e aktiviteteve të Projektit "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi", financuar nga USAID-i, ka qenë dhe është Përmirësimi i Procesit të Politikës dhe Planifikimit në nivel kombëtar dhe rajonal. Në këtë kuadër, Projekti në bashkëpunim të ngushtë me institucionet shëndetësore në rajonin e Lezhës ka punuar për fuqizimin e kapaciteteve monitoruese - vlerësuese në të tre institucionet, si dhe për ngritjen dhe vënien në funksionim të grupit të Politikave dhe Planifikimit Shëndetësor - Rajoni Lezhë. Mirela Cami, specialiste e Monitorimit & Vlerësimit, si dhe menaxhere për Spitalin Lezhë, "Projekti Mbështetje e Reformës në Shëndetësi" evidenton faktin se këto ditë u zhvillua takimi i Grupit për Politikën dhe Planifikimin Shëndetësor në Rajonin Lezhë. Qëllimi i këtij takimi ishte:

- Miratimi i Raportit të Performancës për vitin 2012 dhe Raportit të Ecurisë së Aktiviteve 2012;
- Diskutimi i gjetjeve dhe rekomandimeve, si dhe
- Marrja e vendimeve në lidhje me adresimin e problematikave të identifikuara në kujdesin shëndetësor.

Në këtë takim morën pjesë anëtarë të këtij grupi, drejtues të institucioneve shëndetësore të rajonit Lezhë, përfaqësues të Urdhrave të profesionistëve, përfaqësues të Pushtetit Vendor, si dhe përfaqësues të OJQ aktive në këtë rajon. Pritet që vendimarrja e tyre të jetë një kontribut i shtuar në drejtim të përmirësimit të cilësisë së shërbimit të kujdesit shëndetësor në këtë rajon.

Çfarë përbënte ky takim i zhvilluar në Lezhë?

Takimi i Grupit të Politikave dhe Planifikimit Shëndetësor është pari i këtij lloji në vendin tonë dhe në rajonin e Lezhës. Ky takim vjen pas një përvoja pozitive në nivel qendror, ku është ngritur dhe funksionon Grupi "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi", i cili ka marrë vendime dhe hartuar politika kombëtare, bazuar në raportet e monitorim-vlerësimit dhe eksperiencat pozitive të aktiviteteve të zbatuara në spitalet pilot. Projekti "Mbështetje e Reformës në Shëndetësi" mbështeti Ministrinë e Shëndetësisë për shtrirjen e kësaj eksperience në dy rajone: në atë të Lezhës dhe Korçës. Ajo çka vlen të theksohet, është fakti që të gjithë aktorët në një rajon janë së bashku, ndajnë me njëri-tjetrin problematikën që kanë në lidhje me ofrimin dhe cilësinë e kujdesit shëndetësor dhe përpiqen të gjejnë mënyrat për përmirësimin e situatës.

Tashmë ndërmjet tre institucioneve shëndetësore në rajon është vendosur një proces i rregullt komunikimi. Ata planifikojnë së bashku aktivitetet e tyre dhe po ashtu mbledhen për të analizuar progresin e bërë, vështirësitë e ndeshura gjatë zbatimit dhe sfidat e hasura. Dhe kjo gjë që prej një viti realizohet me sukses.

Cilët janë pjesëmarrës në këtë takim?

Me qëllim mirëfunksionimin e këtij grupi që në fillim u punua për hartimin e Termave të Referencës së këtij grupi, si dhe anëtarësia e tij, duke synuar që anëtarë të tij të jenë persona që kanë targetin të marrin vendime dhe të japin kontribut për zgjidhjen e problematikave të identifikuara, përmirësimin e kujdesit shëndetësor dhe cilësisë së tij. Ky grup ka në përbërjen e tij: Drejtorin e Drejtorisë së Shëndetit Publik Drejtorin e Spitalit Rajonal Drejtorin e Drejtorisë së Kujdesit Shëndetësor



Presidentin e Urdhrit të Mjekut dhe Infermierit Drejtues të Pushtetit Vendor: Bashki, Prefekturë, Këshill Qarku Përfaqësues dhe drejtues të OJQ aktive në rajon Drejtorin e Drejtorisë Arsimore

Cili është qëllimi i grupit të politikave?

Grupi do të shërbejë si një forum diskutimi me pjesëmarrjen e të gjithë aktorëve me rol në sistemin e kujdesit shëndetësor dhe do të mundësojë vlerësimin e të dhënave dhe informacionit të grumbulluar nga procesi i Monitorimit & Vlerësimit dhe t'i përdorë këto të dhëna për hartimin e politikave shëndetësore rajonale. Ky grup krijon mundësi për të punuar me shoqatat e profesionistëve të shëndetësisë, OJQ aktive në rajon, pushtetit vendor me qëllim që të krijohet një kulturë e dhënies llogari, me shumë transparencë, me shumë besim në sistemin e kujdesit shëndetësor, si dhe një gjithëpërfshirje.

Cili është funksioni i Grupit Teknik të Monitorimit & Vlerësimit?

Grupi Teknik i Monitorimit & Vlerësimit përbëhet nga përfaqësues të tre institucioneve shëndetësore të rajonit. Ky grup mbledh të dhëna në lidhje me ecurinë e treguesve kryesorë shëndetësorë, ecurinë e aktiviteteve të planifikuara nga çdo institucion, analizon këto të dhëna dhe bazuar në to ka

Qëllimi i këtij takimi ishte:

- Miratimi i Raportit të Performancës për vitin 2012 dhe Raportit të Ecurisë së Aktiviteve 2012;
- Diskutimi i gjetjeve dhe rekomandimeve, si dhe
- Marrja e vendimeve në lidhje me adresimin e problematikave të identifikuara në kujdesin shëndetësor.

përgjegjësi për hartimin e raporteve, prezantimin e gjetjeve dhe rekomandimeve të anëtarët e Grupit të Politikave dhe Planifikimit.

Cili ishte thelbi i takimit?

Qëllimi i takimit të asaj dite ishte pikërisht miratimi i këtyre dy raporteve të përgatitura prej Grupit Teknik të Monitorimit & Vlerësimit, diskutimi i gjetjeve dhe dhënia e rekomandimeve. Sigurisht që përgatitja e raporteve ishte rezultat i një pune 1-vjeçare nga ana e grupit teknik, që starton që me fillimin e vitit nëpërmjet hartimit të listës së aktiviteteve për çdo institucion, duke vijuar më pas me përcaktimin e targetit dhe objektivave të çdo institucioni dhe fundi i vitit për t'i analizuar aktivitetet dhe treguesit, për të gjykuar nëse janë arritur ose jo pritshmëritë, në rast se jo, përse nuk janë arritur dhe cilat ishin vështirësitë e identifikuara. Gjatë takimit u prezantuan edhe një listë gjetjesh dhe u dhanë rekomandimet përkatëse.

A ka pasur herë të tjera takime në nivele të tilla?

Jo, ishte hera e parë, i cili organizohej një takim në këtë lloj niveli. Takimi i mëparshëm ka qenë në nivelin informues, ndërsa ky i sotmi ishte takim në nivelin e analizës së treguesve, të situatës shëndetësore dhe dhënies së rekomandimeve. Gjatë këtij takimi gjithashtu u bënë tre prezantime



Ky grup krijon mundësi për të punuar me shoqatat e profesionistëve të shëndetësisë, OJQ aktive në rajon, pushtetit vendor me qëllim që të krijohet një kulturë e dhënies llogari, me shumë transparencë, me shumë besim në sistemin e kujdesit shëndetësor, si dhe një gjithëpërfshirje.



nga përfaqësuesit e tre institucioneve shëndetësore. Prezantimi i parë ishte i tipit informues për punën e bërë nga Grupi Teknik. Prezantimi i dytë kishte të bënte me analizën e indikatorëve, prezantimin e situatës shëndetësore, sëmundshmëria dhe vdekshmëria, niveli i imunizimit, treguesit e efikasitetit etj. Ndërsa prezantimi i tretë ishte i orientuar rreth diskutimit të gjetjeve dhe rekomandimeve. Cilat ishin gjetjet e dala prej analizës dhe rekomandimet që propozoheshin tek vendimmarrësi.

Gjatë këtyre prezantimeve u arrit të krijohej një panoramë mbi problematikat e kujdesit shëndetësor në Rajonin e Lezhës?

Sigurisht që gjatë këtyre prezantimeve u arrit të krijohej një panoramë e problematikave të kujdesit shëndetësor në këtë rajon. Kishte rekomandime të cilat mund të adresoheshin në nivel rajonal, pra që mund të zgjidheshin prej drejtuesve të pranishëm në takim, sikundër kishte dhe rekomandime që kërkonin adresim nga niveli qendror, nga Ministria e Shëndetësisë apo edhe nga Këshilli i Ministrave. Pas prezantimeve, u kërkua që secili prej drejtuesve të institucionit që ata përfaqësojnë, të marrin përsipër që të zgjidhin sadopak problematikat e identifikuar. Ndërsa pjesa tjetër e problematikave do të shkojnë tek Ministria e Shëndetësisë dhe do të kërkojnë zgjidhje nga ky nivel.

Gjoni: Bashkëpunim për një shërbim më cilësor ndaj pacientit

Afërdita Gjoni, Koordinatore e Projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi" për Spitalin Rajonal Lezhë:

Projekti i USAID-it "Mbështetje Reformës në Shëndetësi" është një projekt në bashkëpunim me Ministrinë e Shëndetësisë, i cili zbatohet në dy nivele, në atë politikëbërës dhe në nivelin bazë, që nënkupton shërbimin spitalor dytësor dhe shërbimin terciar, përkatësisht në Spitalin Rajonal të Lezhës, Spitalin Rajonal Korçë dhe Spitalin "Mbretëresha Geraldinë" në Tiranë. Parë në këndvështrimin tim si koordinuese e të gjitha aktiviteteve që janë zhvilluar në nivel spitali dhe këtu nënkuptojnë Spitalin Rajonal Lezhë, dëshiroj të vë në dukje se suksesi i deritanishëm i progresit të të gjitha nismave të zhvilluara, ka qenë në sajë të bashkëpunimit të ngushtë të projektit me të gjitha grupet e punës.

Të gjitha grupet e punës, përfshirë atë të Burimeve Njerëzore, Raportimit të Incidenteve, Kontrollit dhe Parandalimit të Infeksioneve Spitalore, grupi i Nënkontraktimit të Shërbimeve Mbështetëse, të gjithë pa përjashtim kanë qenë mjaft ambiciozë për t'i vënë në zbatim nismat me qëllim përmirësimin e shërbimit që ofrohet në këtë spital. Nismat e zbatuara në nivel spitalor më pas janë ndarë me nivelin politikëbërës, që nënkupton që një pjesë e madhe e nismave janë aprovuar që të zbatohen edhe në spitalet e tjera të Shqipërisë. Në çfarë ka konsistuar ky bashkëpunim? Ka qenë një ndërveprim i përditshëm i projektit me stafin e spitalit. Ka pasur bashkëpunim, komunikim, debate, sepse ky projekt në vetvete synon të ndryshojë mënyrën e të punuarit në spital, synon të nxisë punën në skuadër, shqyrtimin e problemeve nga një grup i madh personash dhe më pas ofrimin e zgjidhjeve më të përshtatshme për situatat përkatëse.

Ne kemi ngritur grupe pune me të cilat takohemi sipas një kalendari ditor dhe diskutojmë mbi tematikat e ndryshme, punojmë bashkarisht dhe mund të përmendim arrijtjet hartimin e politikave të shkruara dhe rregulloret e shumta, si: ato për Mirëmenaxhimin e Burimeve Njerëzore, Standardet e Higjienës dhe Standardet e Inspektimit të Higjienës, Politikë për Kontrollin e Vizitorëve dhe Mirëmenaxhimin e Receptioneve, Politikë për Raportimin dhe Analizimin e Incidenteve etj etj.

Por puna nuk mbaron me kaq. Përveç dokumenteve të shkruara, ne punojmë çdo ditë për vënien në zbatim dhe monitorimin e politikave dhe rregulloreve që të gjithë kemi rënë dakord.

Kemi ngritur grupe monitorimi të cilat sipas një kalendari monitorojnë zbatimin e nismave dhe sjellin mbrapsht problematika apo sugjerime për përmirësimin e situatës. Kjo është një punë e përditshme dhe një proces i suksesshëm që kemi besim se do ta shndërrojë Spitalin Rajonal Lezhë në një shembull pozitiv për spitalet e tjera.

Nuk mund të lë pa përmendur faktin se spitali Lezhë ka qenë shumë i gatshëm për të përqaftuar çdo nismë dhe me gatishmërinë e shfaqur veçanërisht nga lidërsi i këtij spitali ne kemi arritur t'i bëjmë nismat e ndërmarrja bashkërisht pjesë të punës së përditshme të cilat kanë ndikim të drejtpërdrejtë në përmirësimin e cilësisë së shërbimit që ofrohet në këtë spital. Me fjalë të tjera, fryt i këtij bashkëpunimi është ofrimi i një higjienë më të mirë në spital, i një ambienti me infeksione spitalore më të kontrolluara, mirëmenaxhimi dhe kontrolli i vizitorëve, një ambient ku pacientët respektohen e ndihen të mirëpritur dhe shohin se stafi i spitalit është aty për t'u shërbyer dhe për t'u lehtësuar problemet shëndetësore që kanë.

Spitali i Korçës përgatit Setin e Standarteve të Kujdesit për Klientin

Kjo nismë synon përmirësimin e shërbimit shëndetësor në mënyrë që banorët të gjejnë atë shërbim që kërkojnë dhe të krijojnë një kulturë ku kujdesi ndaj klientit të shihet si pjesë integrale për arritjen e rezultateve të mira klinike

Në kuadër të Projektit "Mbështetje Reformës në Shëndetësi", spitali i Korçës vijon të ketë një sërë ndryshimesh të cilat në vetvete kanë qëllim përmirësimin e shërbimit shëndetësor. Krahas grupeve të tjera të punës, në këtë spital është ngritur grupi i punës që punon për kujdesin ndaj klientit. Mjekja Otorinolaringologe, Edlira Bode, ka rrëfyer përvojën e saj si pjesë e këtij grupi dhe ecurinë e punës deri tani.

Doktoreshë, si filloi puna me këtë nismë?

Me mbështetjen e projektit të USAID-it "Mbështetje Reformës në Shëndetësi", si fillim ngritëm grupin e punës. Nuk ishte e lehtë të punohej në këtë drejtim pasi ndërhyrjet e parashikuara janë një sërë aktiviteteve të dizajnuara që synojnë rritjen e kënaqësisë së pacientit, që është ndjenja që ka pacienti/ja që shërbimi i ofruar të pëmbushi pritshmëritë e tij/saj.

Diskutime mbi këtë koncept janë organizuar si midis grupit tonë të punës, diskutime e takime të herëpashershme me shefat e shërbimeve, drejtuesin e spitalit, analiza mbi disa indikatorë të performancës së spitalit gjatë 5 viteve të fundit, për të vendosur se si do të bënim progress në këtë drejtim.

Risia e kësaj nisme ishte bashkëpunimi me një nga zinxhirët e hoteleve më të njohura për kujdesin ndaj klientit, "Sheraton", për të realizuar trajnimin dhe transferimin e këtyre standardeve në një institucion shëndetësor.

Grupe të ndryshme me personel të tre spitaleve pilote ku ky projekt punon, janë trainuar, është parë konkretisht se si punohet për arritjen e këtyre standardeve në të gjitha nivelet, natyrisht, jo që pacienti të konsiderohet klient dhe spitali si hotel, por të përshtaten parimet e tyre të punës

në punën spitalore për rritjen e kënaqësisë së pacientëve për shërbimin që ne ofrojmë në spital. Pacienti të mos konsiderohet si një sëmundje, por si një person i sëmurë që, përveç mjekimit, ka nevojë edhe për shërbim si klient.

Si u vijua më tej?

Pas këtyre trajnimeve një punë e madhe na priste me t'u kthyer në spital. U konsultuam jo vetëm me standardet të cilat patëm mundësi të shohim, por edhe me literaturë të huaj dhe eksperiencat të spitaleve të huaja në këtë drejtim, për të hartuar standardet tona të kujdesit ndaj pacientit. Edhe ky proces u shoqërua me diskutime jo vetëm brenda spitalit, por edhe me dy spitalet e tjera: Spitalin Rajonal Lezhë dhe SUOGJ "Mbretëresha Geraldinë" për të shkëmbyer përvojat dhe përfituar nga praktikat më të mira.

Gjithashtu, i gjithë personeli i spitalit do të njihet me standardet dhe ka filluar t'i bëjë ato pjesë të praktikës së përditshme. Kjo nis që me mënyrën e komunikimit, kodin e veshjes, mënyra e sjelljes, madje edhe midis kolegëve, vartësve apo eprorëve. Seti i Standarteve të Kujdesit për Klientin për spitalin e Korçës është aprovuar dhe ne po punojmë për përmirësimin e punës për t'u kujdesur sa më mirë për klientët tanë.

Cili është qëllimi në vetvete i kësaj nisme?

Dy janë qëllimet tona për zbatimin me sukses të kësaj nisme: Së pari, përmirësimi i shërbimit shëndetësor në spitalin e Korçës në mënyrë që banorët e rajonit Korçë të mos kërkojnë shërbim shëndetësor në Tiranë, Greqi, Amerikë, Itali e gjetkë por të gjejnë këtu në spitalin tonë atë shërbim që kërkojnë. Së dyti, si qëllim më afatgjatë ne synojmë të krijojmë në spitalin tonë një kulturë ku kujdesi ndaj klientit të shihet si pjesë integrale për arritjen e rezultateve të mira klinike.



Seti i Standarteve të Kujdesit ndaj Klientit përmirëson:

- Profesionalizmin – Ngritja e standardeve të larta të sjelljes profesionale gjatë ndërveprimit me njëri-tjetrin dhe me pacientët, vizitorët, mjekët dhe cilido tjetër me të cilin merret kontakt gjatë kryerjes së funksioneve të tjera në spital.
- Komunikimin – jo vetëm me fjalë, por dhe veprime që rrit perceptimin e besimit dhe sigurisë së komunitetit të cilit ne u shërbejmë, ndaj spitalit. Nxiti punën në ekip dhe perpjekjet drejt objektivit të përbashkët: shërbimit cilësor
- Shërbimi për klientin – krijimi i ambientit ku pacientët trajtohen me respekt dhe dinjitet
- Mirësjellja – ambjent mikpritës, mbështetës dhe sigures
- Privatësia e pacientit – në përputhje me politikat e spitalit ruan privatësinë e pacientëve dhe familjeve të tyre