

Spitali i Përgjithshëm në Pejë
Opsta Bolnica Pec - General Hospital in Peja



Plani i Kominikimit

2022-2025

Rreth Nesh

Bërthama e parë e shëndetësisë në Komunën e Pejës daton nga vitit 1920. Më 5 qershor 1925 duke pasur parasysh situatën e rëndë të shëndetësisë publike merrte qëndrimi që të themelohet Shërbimi higjieniko-epidemiologjik në Pejë me ndihmën e fondit „Rockefeller” nga SHBA.

Spitali i përgjithshëm në Pejë shërben afërsisht 300 mijë banorëve të Komunave Pejë, Istog, Klinë, De afërsisht 300 mijë banorëve të Komunave Pejë, Istog, Klinë, Deçan dhe Junik si dhe disaporës të shumë nga Rajoni i Pejës.

Spitali i Përgjithshëm në Pejë ka 428 shtretër dhe ofrohen shërbimet në Departamentet: Nëna dhe Fëmiu, Kirurgjik, Emergjencë dhe Reanimim dhe Diagnostik.

Misioni

Ofrimi i shërimeve shëndetësore te nivelit dytësor në përputhje me standardet më të larta të OBSH-së për popullatën e komunave Pejë, Istog, Klinë, Deçan, Junik dhe popullatën tjetër të referuar në Spitalin e Përgjithshëm në Pejë përmes:

- Ngritjës së nivelit menxherial të Spitalit,
- Shfrytëzimit sa më racional të infrastrukturës,
- Ofrimit të kujdesit shëndetësor modern dhe kosto-efektiv,
- Ngritjës së nivelit profesional të kuadrit ekzistues dhe plotësimit me kuadër deficitar,
- Avansimit të punës ekipore,
- Vazhdimin dhe thellimin e bashkëpunimit formal- insitucional, sa më të afërt, me shërbimn primar shëndetësor me qëllim të vazhdimit implementimit por edhe te krijimit të protokoleve të tjera të përbashkëta për udhëzimin dhe trajtimin e pacientëve e krejtë kjo me qëllim të aplikimit të një sistemi të integruar shëndetësor.

Vizioni:

Spitali i Përgjithshëm në Pejë synon të jetë Qendër Shëndetësore Spitalore referente me shërbime ekselente për popullatën e Rrafshit të Dukagjinit e hapur edhe për banorët e brezit kufitar të Malit të Zi dhe Komunave veriore të Shqipërisë.

Duke siguruar një sistemi të organizuar të bazuar në parimet dhe vlerat e mëposhtme :

- 1.Barazia në qasje në shërbimet shëndetsor;
- 2.Jodiskriminimi dhe gjithpërfshirja-standarde te barabarta;
- 3.Cilësia-aplikimi i standardeve ndërkombëtare si në organizim, menagjim, edukim të vazhdueshëm, akreditim, licencim, udhëzimet etike, aplikimi i metodave kosto efektive.
- 4.Ndershmëri dhe llogaridhënje;
- 5.Qëndrueshmëria dhe sigurimi i vazhdueshmërisë së shërbimit.

Prioritetet tona

Cilësia e Kujdesit: Arritja e rezultateve më të mira shëndetësore dhe përvojë më e mirë e pacientit në një mjedis dhe mënyrë të qëndrueshëm.

Të mësuarit, llogaridhënia dhe mirëqenia: Trajtimi i burimeve tona njerëzore si asete thelbësore.

Udhëheqja e sistemit: Organizimi i ndryshimit në përputhje me nevojat dhe prioritetet.

Qëndrueshmëria: Integrimi i misionit dhe vlerave organizative me të dhëna të vërtetueshme dhe të vlefshme në marrjen e vendimeve për menaxhimin e burimeve.

Rinovimi dhe rritja e infrastrukturës: Mbrojtja dhe rritja e aseteve tona për të optimizuar ofrimin e shërbimeve dhe përmbushjen e nevojave të kujdesit shëndetësor të banorëve që ju shërbejmë.

Arritjet tona

Brenda një viti në 428 shtretër jipen 81,171 ditë shërimi;

Numri i të pacientëve të shtrir brenda një viti kalon shifrën prej 15,000 personave;

Gjatë një viti në 5 sallat e operimit kryhen mbi 3 mijë operacione të ndryshme;

Mesatarisht një infermiere shërben për 1.9 pacientë ndërsa një mjek 3.5 pacientëve;

Në një vit në Spitalin tonë lindin mbi 2,000 fëmijë;

71 mijë shërbime të Radiologjisë si Ct, Ultrazë, Rdaioграфи etj kryhen për Brenda një viti;

13,995 Dializa bëhen gjatë një viti;

Afër 200 mijë vizita ambulatorore kryhen në Spitalin tonë gjatë periudhës 12 mujore;

16,628 pacientë kryejnë analizat në laboratorët e Spitalit gjatë një viti;

Palët e interesit:

- Pacientët & Familjet;

-Mjekët;

-Personeli i Spitalit të Përgjithshëm në Pejë

-Institucionet shëndetësore publike dhe private në Rajonin e Pejës;

-Shërbimi Spitalor Univesitar i Koosvës;

-Ministria e Shëndetësisë

-Komunat në Rajonin e Pejës;

-Banorët e Rajonit të Pejës;

-Mediat;

-Bashkësit fetare;

-Donatorët.

Qëllimet e planit të komunikimit:

1. Ruajtja e transparencës	<p>-Të sigurohet që qytetarët dhe palët e interesuara të janë të informuar dhe të ndërgjegjshëm se si funksionon S.P. Pejë për sa i përket aspektit financiar, mjekësorë dhe përgjegjësisë që ka në kujdesin shëndetësorë;.</p> <p>-S.P. Pejë angazhohet për llogaridhënie dhe transparencë të plotë.</p> <p>-S.P. Pejë angazhohet për planifikim të kujdesshëm për të siguruar vendimarrje të përgjegjshme dhe të ralizueshme për të plotësuar kërkesat për ndryshime.</p>
2. Sigurimi i informacionit praktik dhe logjistik	<p>-Të sigurohet që Personeli dhe Publiku janë informuar menjëherë për ndryshimet në shërbime, mbyllje, vonesa dhe çdo gjë tjetër S.P. Pejë është i përkushtuar ndaj cilësisë dhe kujdesit për pacientin.</p> <p>-S.P. Pejë njeh rëndësinë e informatave për publikun, ngjarjeve dhe përvojave që publiku ka e që mund të ndikojnë në akses në kujdesin shëndetësorë.</p> <p>-S.P. Pejë Sigurohet që stafi të ketë të informacione të nevojshme për të kryer punët e tyre në mënyrë efektive.</p>

<p>3. Komunikimi dhe mbështetja e Planin Strategjik</p>	<p>- Sigurojmë që palët tona të interesit të kenë qasje në planet strategjike;</p> <p>-Publikojmë planet e zhvillimit stretegjik të S.P. Pejë;</p> <p>-S.P. Pejë është i përkushtuar ndaj planeve strategjike dhe do të vazhdojë të pranoj kërkresat dhe prioritetet në vijëmesi.</p>
<p>4. Parneriteti me komunitetin</p>	<p>-Zhvillimi i partneritetit me organizata e individ që kanë mundësi të ofrojnë njohuri për planifikimin dhe zhvillimin e shërbimeve të kujdesit shëndetësor në S.P. Pejë</p> <p>- Të sigurojmë që S.P. Pejë, si palë e interesit në kujdesin shëndetësor të merr pjesë në zhvillimin e iniciativave për Organizimin dhe zhvillimin e kujdesit shëndetësorë;</p> <p>-S.P. Pejë është i përkushtuar ndaj komunitetit dhe banorëve. NE janë një partner i komunitetit.</p> <p>-S.P. Pejë angazhohet për lehtësimin e marrëdhënieve të hapura me palët e interesit për të siguruar kujdes cilësor ndaj pacientit.</p>
<p>5. Nxitja e rekrutimit</p>	<p>- Rekrutimi i infermierëve dhe mjekëve ka treguar se është një sfidë. Të Plani i Komunikimit do të shërbejë si një mjet për të hetësuar dhe bërë transparentë procesin e</p>

	rekrutimit; - S.P. Pejë angazhohet për Ruajtjen e ligjëshmërisë dhe krijimin e një klime pozitive dhe besushmërisë në procesin e rekrutimit.
--	--

Mjetet e komunikimit

Të brendshme:

- Komunikimi me Email dhe shkresa;
- Komunikimeve me telefon;
- Komunikimit përmes grupeve në Viber;
- Publikimeve të broshurave dhe pllakateve;
- Mbledhjeve me Personelin;
- Sondazheve
- Postimeve për punën;
- Mënyrave tjera të përshtatshme

Udhëzimet e komunikimit të brendshëm:

- Informacioni i ri do të komunikohet Personelit në mënyrë të qartë dhe praktike, në mënyrë që ata të jenë të pajisur me informata të duhura për të kryer punën e tyre në mënyrë efektive.
- Menaxhmenti do të sigurojë që takimet e personelit mbahen sa herë të paraqitet nevoja;
- Personeli inkurajohet të parashtrojë pyetje dhe shqetësime të mbikëqyrësit dhe menaxhmenti lidhur me kryerjen sa më efektive të detyrave të punës;

- Të gjitha komunikimet e brendshme, me cilindo nga mjetet që përdoret, duhet të bëhet në mënyrë zyrtare dhe të respektohen parimet e dinjitetit, besueshmërisë, drejtësisë, profesionalizmit dhe përgjegjshmërisë.

Të jashtme:

- Media tradicionale TV. Radio, gazeta të shkruara.
- Mediat digjitale si: Portaleve të lajmeve, Faqja e internetit, Rjeteve sociale etj
- Anketat me Pacientë;
- Publikimi i dokumenteve të rëndësishme;
- Doracakë për pacientin/familjen
- Broshura dhe postera;
- Email: Për mediat, organizatat partnere dhe palët e interesuara.
- Shkresave për rastet e kërkesave për qasje në dokumente të S.P. Pejë

Udhëzimet e komunikimit të jashtëm:

- Qëllimi i komunikimeve të jashtme duhet të jetë proaktiv, jo reaktiv.
- Informacioni i ri do të komunikohet në mënyrën të qartë, në mënyrën më të përshtatshme dhe praktike të mundshme për të siguruar transparencë.
- Informacioni që ndikon në ofrimin e shërbimit do të komunikohet menjëherë, sa më saktë dhe sa më qartë për të minimizuar çdo vështirësi për pacientin.
- Mediat dixhitale duhet të mbahen të përditësuara, për të qenë efektive dhe burim i lehtë i informacionit.

- Informacionet për gjendjen e të sëmuarëve jipen vetëm në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e Privatësisë;
- Informacionet lidhur me gjendjen e pacientëve pas lëndimeve, plagosjeve, fatëkeqësive natyore etj, jipen vetëm pasi të vërtetohen saktësisht nga Personeli shëndetësorë dhe në mënyrë të shkruar. Përjashtim nga kjo përbënë raste te veçanta kur informacionet jipen edhe me intervista të Mjekëve apo personave të tjerë të autorizuar nga Zyrtari për Informim apo Drejtori Ekzekutiv.
- Komentet që janë shpifëse për S.P. Pejë ose Personelin e S.P. Pejë ose komentet që përfshijnë gjuhë të papërshtatshme do të hiqet nga media sociale të S.P. Pejë.
- Në raste të situatave të jashtëzakonshme, shërbimi i informimit i përshtatet planit për menaxhimin e situatave të jashtëzakonshme.

Rolet dhe detyrat në realizimin e planit të komunikimit

Drejtori Ekzekutiv; Këshilli Drejtues, Zyrtari për Informim;

- Marrin pjesë në komunikimin e dyanshëm me palët e interesuara për të mbledhur të dhëna dhe komente për përcaktimin e qëllimeve, zhvillimin e Planit Strategjik dhe udhëzimet operacionale.
- Ndërtimi dhe ruajtja e marrëdhënieve pozitive dhe efektive me banorët e Rajonit të Pejës dhe palët e interesuara.
- Sigurojnë informacionin e nevojshëm që Këshilli Drejtues të jetë i pajisur me informata të duhura për të menaxhuar S.P. Pejë në mënyrë efektive.
- Veprojnë si ambasadorë dhe promovues të S.P. Pejë ;
- Mbështesin dhe përforcojnë qëllimet e Planit Strategjik, dhe Misionit e Vizionit të S.P. Pejë.
- Bëjnë pyetje Personelit dhe Palëve të Interesit dhe shprehin shqetësimet e tyre për punën dhe shërbimet e S.P. Pejë .

Shefat e Reparteve, Kryeinfermeriet dhe Shefat e njësive tjera organizative:

- Inkurajojnë dhe lehtësojnë komunikimin e hapur me dhe ndërmjet stafit.
- Praktikojnë komunikim efektiv është thelbësor për ofrimin e kujdesit cilësor ndaj pacientit.
- Bëni pyetje dhe shprehin shqetësimet e Personelit tek organet vendimarrëse; .

I gjithë Personeli:

- Komunikojnë me mirësjellje dhe japin sçarime të nevjshme pacienitëve/ familjarëve;
- Paraqesin brengat dhe shqetësimet e pacientëve dhe përfaqësojnë kudo pozitivisht S.P. Pejë.
- Përpiqen që të prezantojnë pozitivisht punën e S.P. Pejë.

Vlerësimi i realizimit të planit të komunikimit

Komunikimi i brendshëm mund të konsiderohet efektiv kur:

- Udhëheqësve u sigurohet reagime nga stafi (të kërkuar dhe të pakërkuar).
- Personeli merr pjesë në takime, bën pyetje dhe merr pjesë në ngjarjet e Spitalit.
- Personeli/ Menaxhmenti zotërojnë informacionin e kërkuar për të kryer siç duhet punën e tyre.
- Personeli dhe menaxhmenti mendojnë se pyetjet dhe komentet e tyre jo vetëm që janë të mirëseardhura, por një komponent i domosdoshëm i suksesit të përgjithshëm të S.P. Pejë
- Këshilli Drejtues është i pajisur me informacionin e nevojshëm për të menaxhuar S.P. Pejë në mënyrë efektive.

Efektiviteti i komunikimit të jashtëm mund të matet nga:

- Mbulimi mediatik
- Vëllimi i përgjigjeve të anketimit të pacientëve;
- Pjesëmarrja në ngjarjet e Spitalit;
- Ndjekësve dhe përfshirjes së publikut në media sociale;

- Trafiku të faqes në internet;
- Ankesave lidhur me komunikimin;
- Numrit të aplikantëve në rekrutim;
- Numri i komunikimeve të përgjithshme;

Referencat

Red Lake Margaret Cochenour Memorial Hospital: Communcation plan 2018-2022

Ministria e Shëndetësisë e Kosovës Plani i komunikimit dhe Veprimit 2013-2016

J.U Opca Bolnica, „Prim Dr Abdulah Nakas” Bosnja: „Strategija za komunikacije”