

RAPORT VJETOR I ANKESAVE



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria -Vlada-Government

Ministra e Shëndetësisë
Ministarstva Zdravstva
Ministry of Health

Përmbajtja:

1. Përmbledhje Ekzekutive

2. Hyrje

- a) Kush ka të drejtë të paraqesë ankesë
- b) Për çfarë mund të ankohen qytetarët
- c) Si mund të paraqitet një ankesë
- d) Të dhënat e nevojshme për paraqitjen e ankesës
- e) E drejta për të qenë anonim

3. Bashkëpunimi dhe komunikimi

4. Natyra e ankesave

5. Masat e ndërmarra

6. Grafikët

Përmbledhje ekzekutive

Ministria e Shëndetësisë synon përmirësimin e shëndetit të popullatës së Republikës së Kosovës përmes sigurimit të qasjes universale dhe të barabartë në shërbime shëndetësore cilësore për të gjithë qytetarët e vendit.

Vizioni i trajtimit të ankesave të qytetarëve është: “Të krijoj një sistem shëndetësor të hapur , të përgjegjshëm dhe të orientuar drejt qytetarit”.

Misioni i trajtimit të ankesave të qytetarëve është “Të sigurojmë një qasje të qartë, efikase dhe të standardizuar për administrimin e ankesave në lidhje me shërbimet shëndetësore”.

Menaxhimi i linjës së ankesave të qytetarëve është një komponent thelbësor e sistemit të kujdesit shëndetësor, që përfshin krijimin dhe funksionimin e një mekanizmi të strukturuar për pranimin, adresimin, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave të adresuara nga pacientët ose familjarët e tyre. Qëllimi kryesor i këtij procesi është sigurimi i një komunikimi efektiv ndërmjet pacientëve dhe institucionit shëndetësor, mbrojtja e të drejtave të pacientëve dhe përmirësimi i vazhdueshëm i cilësisë së shërbimeve shëndetësore.

Ky proces përfshin disa hapa të rëndësishëm, si:

- a. Vendosja e kanaleve të qarta dhe të qasshme për paraqitjen e ankesave (përmes telefonit si dhe përmes e-malit);
- b. Regjistrimi i plotë dhe konfidencial i çdo ankese;
- c. Vlerësimi dhe analizimi objektiv i përmbajtjes së ankesës;
- d. Koordinimi me Institucionet Shëndetësore përkatëse për verifikimin dhe zgjidhjen e shqetësimeve të ngritura;
- e. Ndërmarrja e masave korrigjuese apo përmirësuese në rastet kur identifikohen mangësi në ofrimin e shërbimit.

Menaxhimi efektiv i linjës së ankesave ndihmon jo vetëm në rritjen e besimit të pacientëve ndaj institucionit, por edhe në krijimin e një kulture organizative që promovon transparencën, përgjegjshmërinë dhe rritjen e cilësisë. Në këtë mënyrë, institucionet shëndetësore jo vetëm që adresojnë nevojat individuale të pacientëve, por gjithashtu hartojnë politika dhe praktika më të sigurt dhe më efikase për të ardhmen

Hyrje

Linja e ankesave funksionon në Ministrinë e Shëndetësisë në kuadër të Divizionit për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor. Linja funksionon që nga viti 2013, bazuar në Udhëzimin Administrativ Nr. 19/2013, ndërsa nga qershori i vitit 2022 funksionon bazuar në vendimin me numër protokolli 05/3139, datë 28/06/2022. Në vitin 2025 është aprovuar Udhëzuesi i linjës së ankesave me qëllim të qartësimit dhe standardizimit të procedurave për menaxhimin e ankesave të qytetarëve që lidhën me shërbimet shëndetësore dhe çështjet e Shëndetit Publik.

Kush ka të drejtë të paraqesë ankesës

- a) Qytetarët që marrin shërbime shëndetësore publike apo private;
- b) Familjarë apo kujdestarë të pacientëve;
- c) Qytetarë të cilët vërejnë shqetësime apo rrezik për shëndetin publik.

Ankesat mund të paraqiten më së voni 60 ditë nga shkaktimi i dëmit apo pakënaqësisë.

Për çka mund të ankohen qytetarët?

Qytetarët mund të paraqesin ankesa në rast të shkeljes së të drejtave të pacientëve, të cilat përfshijnë por nuk kufizohen në:

- a) Pakënaqësi gjatë marrjes së shërbimit shëndetësor;
- b) Sjellje jo etike dhe jo profesionale apo mosrespektuese nga stafi dhe personeli shëndetësor;
- c) Vonesa, mos-ofrimi apo refuzimi i trajtimit ose shërbimit.

Si mund të paraqitet një ankesë?

Ankesat mund të paraqiten përmes numrit: 0800 17777 (pa pagesë, 24/7) si dhe përmes e-mail: linjafalas@rks-gov.net.

Të dhënat e nevojshme për paraqitjen e ankesës:

- Emri dhe mbiemri i ankuesit;
- Emri i pacientit - nëse është person i tretë;
- Data, ora dhe vendi kur ka ndodhe pakënaqësia gjate marrjes se shërbimeve shëndetësore;
- Institucioni dhe profesionisti shëndetësor i përfshirë;
- Përshkrim i qartë i ankesës;
- Dokumentacion mbështetës (*provat*).

E drejta për të qenë anonim

Identiteti i thirrësit në Linjën telefonike nuk është kusht për procedimin e ankesës nga Divizioni tek Inspektorati Shëndetësor ose institucionet shëndetësore përkatëse pa dallim pronësie dhe niveli të organizimit. Kjo informatë mund të mbetet ekskluzive vetëm për Divizionin dhe Inspektoratin Shëndetësor, varësisht nga natyra e ankesës.

Bashkëpunimi dhe komunikimi

Divizioni për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor në Ministrinë e Shëndetësisë pranon ankesat, regjistron, shqyrton ato nga aspekti i përmbushjes së kriterëve për procedim të mëtutjeshëm dhe delegon ato tek Inspektorati Shëndetësor ose institucionet shëndetësore përkatëse pa dallim pronësie dhe niveli të organizimit. Divizioni raporton çdo muaj në Inspektoratin Shëndetësor, dhe sipas nevojës në rast të kërkesës nga Ministri i Shëndetësisë.

Gjatë vitit 2025 linjes së ankesave i janë drejtuar kërkesa të ndryshme nga qytetarët, përfshi këtu: kërkesa për sqarime rreth procesit të licensimit të profesionistëve shëndetësor, licencimin e Institucioneve private shëndetësore, trajtim shëndetësor jashtë vendit etj.

Mirëpo ankesat që kan plotësuar kriteret për procedim dhe trajtimi ishte 130 ankesa, ku nga 130 ankesa sa janë adresuar janë trajtuar 73 ankesa, ndërsa 57 prej tyre ende janë në proces të shqyrtimit.

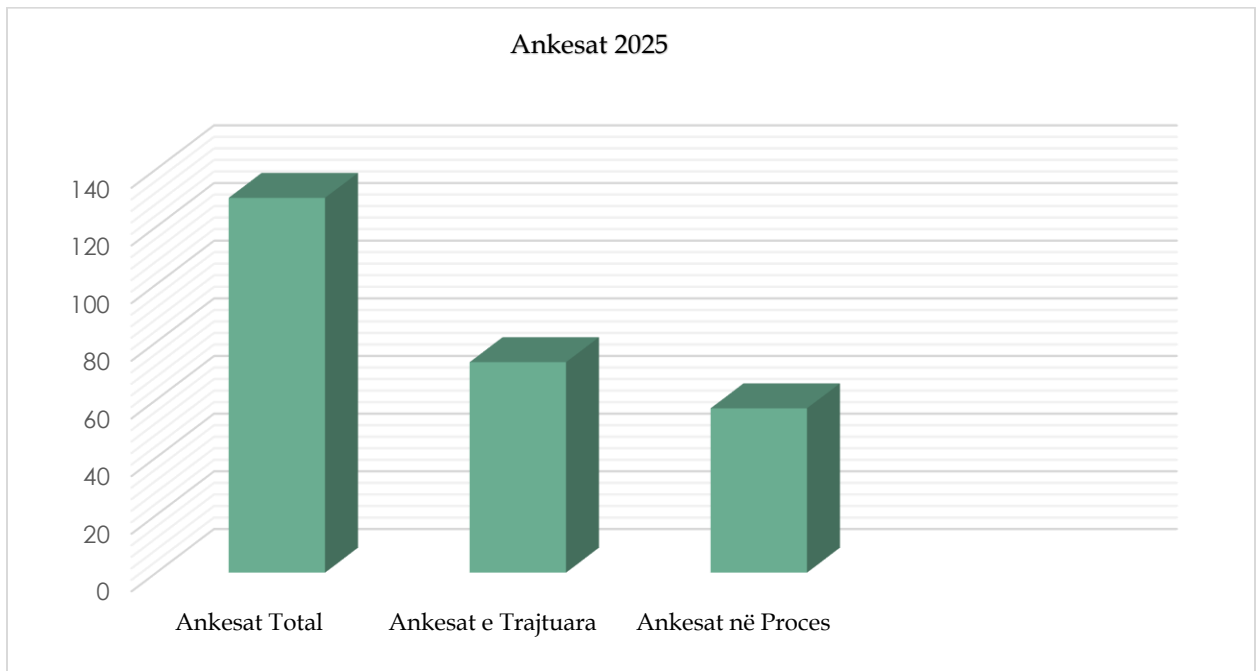
Natyra e ankesave

Ankesat e qytetarëve që i janë drejtuar linjës kanë qenë të ndryshme dhe kanë trajtuar një gamë të gjerë çështjesh që lidhen me ofrimin e shërbimeve shëndetësore. Megjithatë, pjesa më e madhe e tyre është përqëndruar në disa lloje kryesore të ankesave. Ndër ankesat më të shpeshta kanë qenë ato që lidhen me sjelljen joprofesionale të stafit shëndetësor ndaj pacientëve, duke përfshirë mungesën e komunikimit të duhur dhe trajtimin jo të përshtatshëm gjatë ofrimit të shërbimeve. Po ashtu, një numër i konsiderueshëm i ankesave kanë pasur të bëjnë me mungesën e stafit në vendin e punës, gjë që ka ndikuar drejtpërdrejt në funksionimin e rregullt të shërbimeve dhe në cilësinë e kujdesit të ofruar. Një tjetër shqetësim i shpeshtë i qytetarëve ka qenë pritja e zgjatur për marrjen e shërbimeve shëndetësore, e cila në disa raste ka shkaktuar pakënaqësi dhe vështirësi për pacientët. Përveç këtyre, janë paraqitur edhe ankesa të tjera të ndryshme që lidhen me aspekte të ndryshme të organizimit dhe ofrimit të shërbimeve shëndetësore.

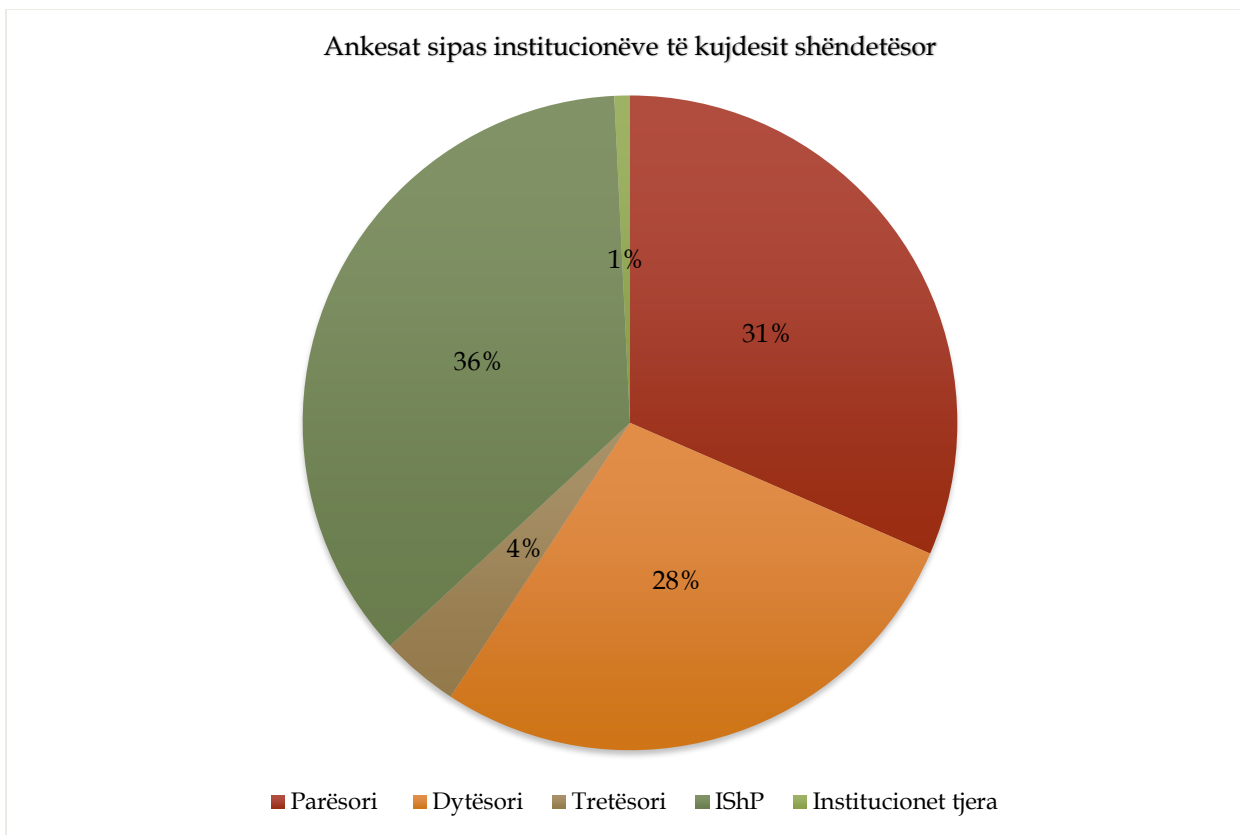
Masat e ndërmarra

Masat e ndërmarra në trajtimin e ankesave kanë qenë të ndryshme dhe janë zbatuar në varësi të natyrës së rastit, nivelit të përgjegjësisë dhe rrethanave konkrete të evidentuara gjatë shqyrtimit të tyre. Në disa raste, si masë fillestare është dhënë vërejtje me gojë, gjithsej katër (4), me qëllim të tërheqjes së vëmendjes së stafit për përmirësimin e sjelljes dhe respektimin e standardeve profesionale gjatë kryerjes së detyrave të punës. Po ashtu, një (1) rast është referuar për trajtim në Komisionin Disiplinor, me qëllim të shqyrtimit më të detajuar dhe marrjes së vendimeve përkatëse sipas procedurave institucionale. Në gjashtë (6) raste janë ndërmarrë veprime në përputhje me dispozitat ligjore në fuqi, duke respektuar rregulloret dhe procedurat e përcaktuara për trajtimin e shkeljeve të mundshme. Për më tepër, në një (1) rast është shqiptuar masë ndëshkuese, ndërsa në dy (2) raste është vendosur masë me gjobë, si forma disiplinore që synojnë rritjen e përgjegjësisë dhe respektimin e rregullave në vendin e punës. Këto masa janë ndërmarrë me qëllim të përmirësimit të funksionimit të shërbimeve dhe rritjes së cilësisë së ofrimit të kujdesit shëndetësor ndaj qytetarëve.

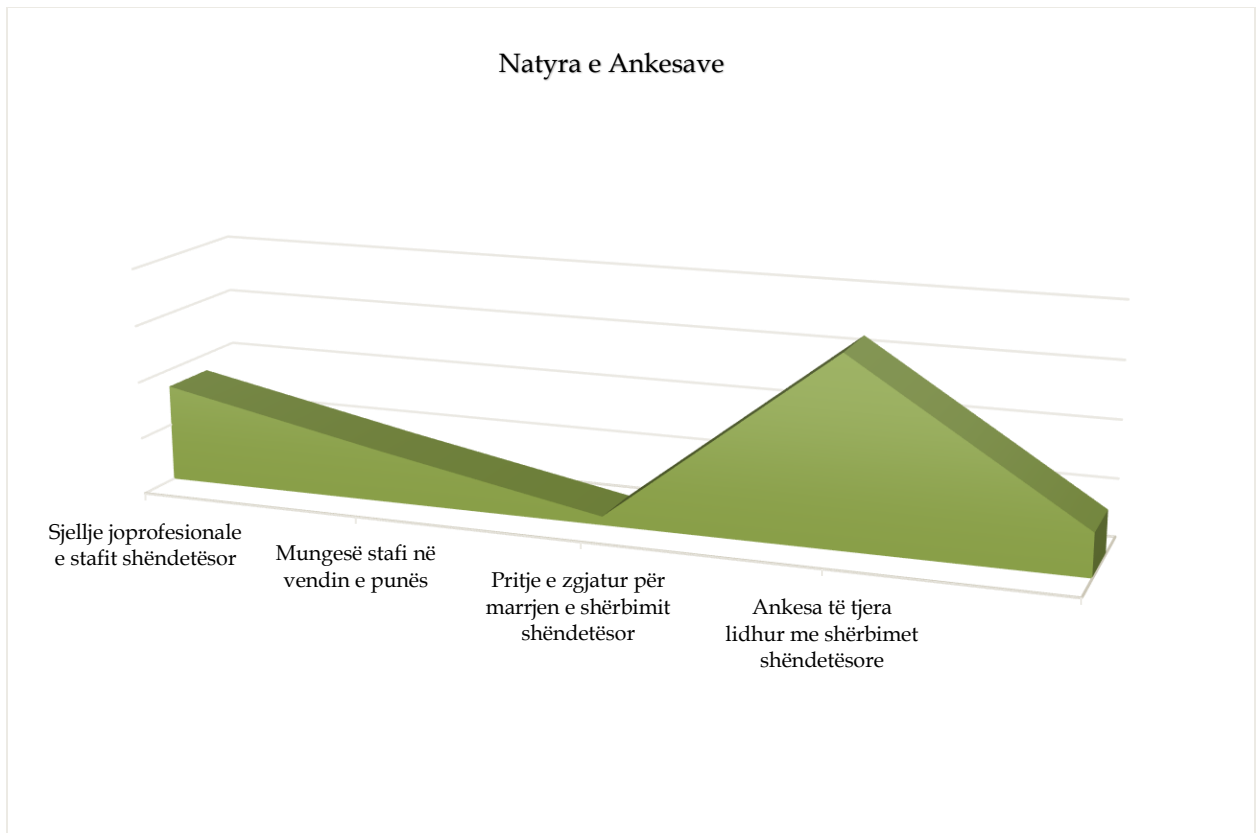
Grafikonët



Grafikoni nr.1 Ankesat në total, ankesat e trajtuara dhe ankesat në proces.

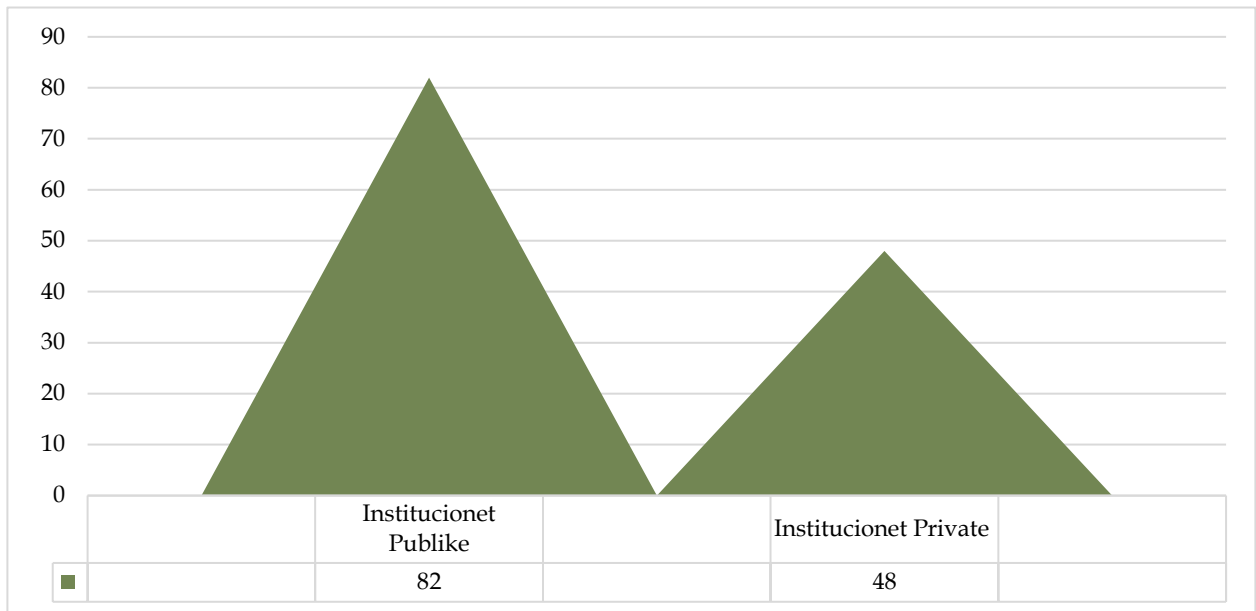


Grafikoni nr.2 Ankesat sipas institucioneve të kujdesit shëndetësor.



Grafikoni nr.3 Ankesat sipas natyrës së tyre.

Ankesat sipas institucioneve publike dhe private



Grafikoni nr.4 Ankesat sipas institucioneve publike dhe private

Më respekt,