Raport vjetor



**Republika e Kosovës**

**Republika Kosova-RepublicofKosovo**

Qeveria –Vlada-Government

**Ministra e Shëndetësisë**

**Ministarstva Zdravstva**

**Ministry of Health**

**2022**

**RAPORT I ANKESAVE**



**Përmbajtja:**

[Hyrje: 2](#_Toc473487723)

[Bashkëpunimi: 2](#_Toc473487724)

[Natyra e ankesave: 3](#_Toc473487725)

[Mënyra e adresimit të ankesave: 3](#_Toc473487726)

[Masat e ndërmarra: 3](#_Toc473487727)

[Vështiresitë:](#_Toc473487728) 3

[Grafikonet:](#_Toc473487729) 4

Grafikonet: .............................................................................................................................. 4

[Rekomandime:](#_Toc473487729) 5

**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 muaji qershor i vitit 2022 funksionon bazuar në vendimin me numër protokolli 05/3139, datë 28/06/2022.

Ankesat e drejtuara në linjën telefonike pranohen nga Divizioni për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor dhe më pas adresohen tek institucionet ndaj të cilave parashtrohet ankesa. Në çdo ankesë të adresuar tek Institucionet shëndetësore Publike është i përfshirë edhe Inspektorati Shëndetësor bazuar në vendim me numër protokolli 05/3139, datë 28/06/2022, ndërsa ankesat ndaj Institucioneve private Shëndetësore adresohen direkt tek Inspektorati shëndetësor.

Krahasuar me vitin 2021 ku numri i ankesave ishte 287, në vitin 2022 numri i ankesave është 204 dhe është shënuar një renje prej 83 ankesa me pak së vitin e kaluar. Ky numër vlen për ankesat që kanë plotësuar kriteret për procedimin e mëtutjeshëm, pa përfshirë këtu thirrjet e qytetarëve që i janë drejtuar linjës duke kërkuar informacione, këshilla dhe kanë shprehur shqetësime të ndryshme lidhur me vaksinimin kundër COVID-19, licencimin e profesionistëve shëndetësor, licencimin e Institucione private shëndetësor etj.

# Bashkëpunimi

Duke marrë parasysh ndikimin e situatës epidemiologjike dhe vështirësitë nëpër të cilat kaloi dhe po kalon sistemi shëndetësor, institucionet shëndetësore adresuan dhe trajtuan një numër të konsiderushëm të ankesave e qytetarëve, duke treguar së pavarësisht vështirësive dhe ngarkesës në punë pacienti është në qendër të vëmendjes.

Numri më i madh i ankesave është drejtuar ndaj kujdesit dytësor shëndetësor, duke pasuar më pas me kujdesin parësor, institucionet e kujdesit shëndetësor privat dhe kujdesit shëndetësor tretësor.

Në shqyrtimin e ankesave profesionistët shëndetësor dhe institucionet e kujdesit shëndetësor kanë bashkëpunuar ngushtë më Divizionin për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor duke ofruar informata kthyese lidhur me ankesën e adresuar.

**Natyra e ankesave**

Ankesat e drejtuara në linjë ishin si në vijim:

* Mungesë stafi në vend punë;
* Sjellje jo etike profesionale e stafit shëndetësor;
* Mungesë e barërave;
* Të ndryshme.

# Mënyra adresimit të ankesave

Qytetarët kanë drejtuar ankesat e tyre nëpërmjet Linjës së Ankesave 080017777, e-mail-it [linjafalas@rks-gov.net](mailto:linjafalas@rks-gov.net) si dhe në formë verbale.

# Masat e marra:

* Komisione disiplinore një (1);
* Vërejtje me gojë dy (2).

# Vështirësitë

* Mungesa e zyrtarit për regjistrimin dhe procedimin e ankesave (me përshkrim të detyrave të punës);
* Mungesa e kontratës për mirëmbajtjen e aparaturës për linjën e ankesave.

***Grafikoni nr.1*** *Ankesat e pranuara, ankesat me përgjigjeje dhe ankesat pa përgjigjeje*

***Grafikoni nr.2***  *Ankesat sipas institucioneve të kujdesit shëndetësor.*

***Grafikoni nr.3*** *Janë paraqitur ankesat sipas natyrës së tyre.*

***Grafikon nr.4*** *Ankesat sipas qendrave regjionale.*

# Rekomandime:

* Fuqzimi i linjës së ankesave me akt nënligjor;
* Fuqizimi i bashkëpunimit me Inspektoratin Shëndetësor në trajtimin e ankesave;
* Promovimi i linjës telefonike;
* Krijimi i databazes për të dhënat;
* Angazhimi i zyrtarit përgjegjës për linjën e ankesave.

Me respekt,