Raport vjetor



**Republika e Kosovës**

**Republika Kosova-RepublicofKosovo**

Qeveria –Vlada-Government

**Ministra e Shëndetësisë**

**Ministarstva Zdravstva**

**Ministry of Health**

**2021**

**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**

[**Rekomandime:**](#_Toc473487729) **5**

# Hyrje

Linja e ankesave funksionon në Ministrinë e Shëndetësisë ne kuadër të Divizionit për të Drejtat e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor. Linja funksionon që nga viti 2013, bazuar në Udhëzimin Administrativ Nr. 19/2013.

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 Udhëzimin Administrativ Nr. 19/2013, ndërsa ankesat ndaj Institucioneve private Shëndetësore adresohen direkt tek Inspektorati shëndetësor.

Krahasuar me vitin 2020 ku numri i ankesave ishte 201, në ketë viti numri i ankesave ishte 287 ankesa dhe është shënuar një rritje prej 86 ankesa me shumë së vitin e kaluar. Vlen të theksohet së ky numër vlen për ankesat që kanë plotësuar kriteret për procedimin e mëtutjeshëm sepse Linjës i janë drejtuar një numër shumë i madh i qytetarëve që kanë 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 situatën epidemiologjike dhe vështirësitë nëpër të cilat kaloi dhe po kalon sistemi shëndetësor, institucionet shëndetësore arritën t’i trajtonin ankesat e qytetarëve, duke treguar së pavarësisht vështirësive dhe ngarkesës në punë pacienti është në qendër të vëmendjes.

Gjatë vitit të kaluar Inspektorati Shendetesor ka realizuar inspektime në 53 raste në lidhje me ankesat e adresuara nga ana e qytetarëve, ndërsa ankesat e tjera janë adresuar direkt tek menaxhmenti i Insitucionit shëndetësor ndaj të cilit është parashtruar ankesa.

Numri më i madh i ankesave është drejtuar ndaj kujdesit parësor shëndetësor, duke pasuar më pas me kujdesin dytësor, 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;
* Mos respektim i orarit të punës;
* Kërkesa rreth COVID-19;
* Të ndryshme;

# Mënyra adresimit të ankesave

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

# Masat e marra:

* Komisione disiplinore tri (3)
* Vërejtje me gojë dy (2);
* Masë ndëshkuese një (2);
* Komision i ankesave dy (2).

# Vështirësitë

* Mos funksionalizimi i Komisionit për Mbikëqyrjen e Linjës së Ankesave të Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor;
* 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.*

# Rekomandime:

* Funksionalizimi i Komisionit për mbikëqyrjën e linjës;
* Fuqizimi i bashkëpunimit me Inspektoratin Shëndetësor në trajtimin e ankesave;
* Promovimi i linjës telefonike;
* Caktimi i personave përgjegjës në institucionet shëndetësore për adresimin e ankesave.

Me respekt,