

**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**MINISTRIA E SHËNDETËSISË**

**QËNDRA SHËNDETËSORE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Adresa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail -* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Nr. \_\_\_\_\_\_\_\_ Prot. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, më \_\_\_\_\_\_\_\_\_2021*

**Lenda: Procedura për shqyrtimin e ankesave**

“Kutia” për hedhjen e ankesave me shkrim nga ana e përdoruesve të shërbimit ndodhet tek Recepsioni.

Në krah të kutisë ka gjithmonë kopje të “Formularëve për ankesë” (Aneksi 1) dhe një stilolaps.

“Kutia e ankesave” është nën mbikqyrjen e recepsionistit për të siguruar paprekshmërinë e saj.

çelësi i kutisë nbahet nga Koordinatori i Cilësisë i cili hap kutinë ne ditën e parë të punës së çdo muaji.

Shqyrtimi i ankesave bëhet nga “Bordi për shqyrtimin e ankesave të pacientëve”.

Bordi është i përbërë nga:

1. Drejtori
2. Kryeinfermierja
3. Koordinatori i cilësisë
4. Përfaqësues nga komuniteti i zonës së mbulimit të QSH-së

Bordi mblidhet brenda javës së parë të çdo muaji.

Bordi shqyrton ankesat me shkrim të hedhura në kutinë e ankesave ose të dorëzuara direkt te Drejtori ose te ndonjë personel tjetër.

Gjatë mbledhjes Bordi bën shqyrtimin e ankesave të muajit paradhës.

Gjatë mbledhjes së Bordit, Koordinatori i Cilësisë:

1. Mban një proces-verbal për çdo ankesë *dhe*
2. Regjistron çdo ankesë tek Regjistri i ankesave dhe përgjigjeve (Aneksi 2)

Bordi:

1. me diskutim trajton/shtjellon ankesën *dhe*
2. cakton personin përgjegjës për kthimin e përgjigjes së ankesës nëse ka Emër dhe Mbiemër, brenda javës së dytë pas Takimit.

Për çdo ankesë Koordinatori i Cilësisë ndjek kthimin e përgjigjes dhe bën plotësimin e “Raportit përkatës për shqyrtimin e ankesës”(Aneksi 3) i cili firmoset nga të gjithë anëtarët e Bordit si dhe bën dokumentimin përkates te Regjistri për ankesat.

Në fund të vitit Bordi nëpërmjet Koordinatorit të Cilësisë bën një Raport me numrin e ankesave, llojin e ankesave dhe si janë zgjidhur.

Ky Raport i bashkangjitet Raportit Vjetor të Takimit të Qendrës Shëndetësore me Komunitetin.

 **Emer Mbiemër**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **DREJTORE**