

INTEGRIMI I PARIMEVE PAR NË POLITIKAT SEKTORIALE

RAPORTI PËR SHQIPËRINË

FATBARDHA NERGJONI, ARLINDA SHEHU



Përmbajtja

Përmbledhje e raportit / 3

I. Hyrje / 5

I.1 Çfarë monitoron WeBER dhe si? / 5

I.2 Në këtë raport / 5

II. Analiza / 7

Kërkesa 1: Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre për cilësinë e shërbimeve të marra / 7

Kërkesa 2: Publikohen informacionet për opinionet e qytetarëve dhe kënaqësinë me shërbimet e marra / 7

Kërkesa 3: Të dhënat e publikuara për reagimet e qytetarëve janë të ndara sipas gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe vendbanimit / 7

Kërkesa 4: Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve vulnerabël / 8

Kërkesa 5: Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për marrjen e shërbimeve specifike të sektorit / 9

Kërkesa 6: Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe të disponueshme për përdoruesit / 9

Kërkesa 7: Informacioni lidhur me aksesin e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit / 10

Kërkesa 8: Të dhënat që lidhen me shërbimet specifike të sektorit janë të disponueshme në formate të hapura / 10

Vlerësimi përfundimtar i kërkesave / 10

III. Rekomandime për përmirësime / 11

Shtojca / 12

Kërkesa për informacion sipas të drejtës për informim / 12

Intervista / 12

Burime të tjera / 12

Autor: Fatbardha Nergjoni, Arlinda Shehu

Publikuar nga: Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM)

Fusha RAP: Digjitalizimi dhe ofrimi i shërbimeve

Institucioni: Operatori i Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor

Sektori i politikës: Shërbimet e kujdesit shëndetësor

Tiranë, Nëntor 2024



Prodhuar në kuadër të projektit “*Nxitja e Reformimit të Administratave Publike të Ballkanit Perëndimor*” – WeBER 3.0. WeBER 3.0 zbatohet nga rrjeti Think for Europe - TEN dhe Qendra për Kërkime në Administratën Publike – KDZ. INAC është një nga anëtarët e Platformës WeBER 3.0 për monitorimin e reformës së administratës publike nga Shqipëria.

WeBER 3.0 financohet nga Bashkimi Evropian dhe Agjencia Austriake për Zhvillim – ADA. Përgjegjësia për përmbajtjen dhe informacionin e këtij publikimi i përket vetëm autorëve dhe publikuesit. Opinionet e shprehura në këtë publikim nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht qëndrimet e rrjetit Think for Europe, Bashkimit Evropian, KDZ apo Agjencisë Austriake për Zhvillim.

Për më shumë informacion, ju lutemi vizitoni www.par-monitor.org.





Përmbledhje e raportit

Dixhitalizimi i administratës publike po revolucionarizon mënyrën se si qeveritë u ofrojnë shërbimet qytetarëve. Një nga përfitimet kryesore të tij është marrja e shërbimeve publike 24 orë në 7 ditë të javës, duke eliminuar nevojën për të qenë të pranishëm fizikisht. Dixhitalizimi rrit edhe komunikimin dhe angazhimin e qytetarëve, ul kostot administrative të qeverisë dhe nxit rritjen e transparencës, që është jetike për forcimin e besimit të publikut. Ky raport i INAC monitoron përpjekjet për dixhitalizimin dhe ofrimin e shërbimeve të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, me fokus Operatorin e Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor.

Operatori i Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor u krijua në vitin 2018 me Vendimin e Këshillit të Ministrave Nr. 419 (datë 4.7.2018) për të pasqyruar strukturën e shërbimeve shëndetësore kombëtare evropiane. Sipas faqes së tij në internet, institucioni mbikëqyr drejtoritë rajonale, njësitë vendore, qendrat shëndetësore, spitalet bashkiake dhe rajonale nën juridiksionin e tij.

Periodha e monitorimit për këtë raport shtrihet nga muaji maj deri në shtator 2024 dhe analizon tetë kriteret kryesore që lidhen me ofrimin e shërbimit dhe dixhitalizimin e Operatorit, sipas metodologjisë së zhvilluar nga ekipi Weber 3.0. Procesi përfshinte paraqitjen e një kërkesë për informacion dhe analizimin e përgjigjeve. Komunikimi me koordinatorin e caktuar ishte përgjithësisht i qëndrueshëm edhe pse në një rast ishte e nevojshme përfshirja e Koordinatorit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave për shkak të një përgjigjeje të vonuar.

Për sa i përket lehtësisë së përdorimit, në raport theksohet se edhe pse Operatori ka integruar platformën “Bashkeqeverisja” në portalin publik për t’u bërë të mundur qytetarëve të japin mendime për cilësinë e shërbimit, mungojnë udhëzimet e qarta për përdorimin e platformës. Kjo çështje shtrihet në të gjitha rubrikat e faqes së internetit ku mungesa e shpjegimeve ua bën të vështirë orientimin qytetarëve dhe kuptimin e qëllimit të secilës kategori.

Faqja e internetit shpesh shfaq “informacion bruto” në emër të transparencës, por këto të dhëna janë të ngjeshura dhe të vështira për t’u interpretuar nga qytetarët e zakonshëm, duke e bërë atë një pengesë për të kuptuar aktivitetet e institucionit dhe shërbimet që ai ofron. Vetëm ekspertët mund të jenë në gjendje të deshifrojnë përmbajtjen duke dëmtuar kështu qëllimin e transparencës.

Për më tepër, faqes së internetit i mungojnë mekanizmat për mbledhjen vazhdimisht të mendimeve të publikut, si anketa, sondazhe apo infografikë dhe nuk ka raporte të publikuara lidhur me ofrimin e shërbimeve, qoftë nga vlerësimet e brendshme apo nga aktorët e jashtëm të interesuar si shoqëria civile. Edhe pse disa adresa të caktuara sugjerojnë publikimin e raporteve të tilla, këto adresa nuk janë funksionale. Në një intervistë, Koordinatorin për të Drejtën e Informimit të Operatorit pohoi se in-

stitucioni mbledh komentet e qytetarëve dhe publikon raporte, por asnjë raport nuk u gjet gjatë këtij vlerësimi.

Edhe pse ofrimi i shërbimit dixhital përmirëson komunikimin dhe aksesin, gjithëpërfshirja mbetet ende sfidë. Monitorimi tregon se ndonëse ofrohen shërbimet me prani fizike për pjesën më të madhe të grupeve, shërbimet online nuk marrin mjaftueshëm në konsideratë nevojat e popullatave me nevoja të veçanta, siç janë të moshuarit, individët me paaftësi shikimi ose dëgjimi dhe ata me njohuri të ulëta dixhitale. Pa udhëzimet dhe mbështetjen e duhur, përdorimi i sistemeve dixhitale bëhet edhe më i vështirë për këto grupe.

Rëndësia e të dhënave të hapura në dixhitalizimin e shërbimeve publike nuk mund të mbivlerësohet. Edhe pse faqja e internetit e Operatorit ka rubrikën “Rregullore për të Dhënat”, ajo është bosh dhe nuk ofron asnjë informacion për publikun. Po ashtu, Operatori nuk është në listën e institucioneve shëndetësore që ofrojnë shërbime elektronike, pavarësisht se mbikëqyr qendrat shëndetësore dhe spitalet në të gjithë vendin.

I. Hyrje

I.1 Çfarë monitoron WeBER dhe si?

Monitorimi i fushës 'Ofrimi dhe Dixhitalizimi i Shërbimit' kryhet sipas tre parimeve të SIGMA-s.

Parimi 19: Janë miratuar mekanizmat për sigurimin e cilësisë së shërbimeve publike.

Parimi 20: Administrata publike ofron shërbime të thjeshtuara dhe me cilësi të lartë.

Parimi 21: Shërbimet administrative janë lehtësisht të aksesueshme online dhe offline, duke marrë parasysh nevojat, zgjedhjet dhe kufizimet e ndryshme.

Lista e kontrollit për ofrimin e shërbimit përbëhet nga 8 kërkesa që analizojnë mundësitë e përdoruesve të shërbimeve për të shprehur opinionin e tyre lidhur me cilësinë e shërbimeve administrative përkatëse për sektorin, transparencën dhe marrjen e të dhënave si dhe praktikën e ofrimit të shërbimeve elektronike. Në mënyrë të veçantë, kur bëhet fjalë për dërgimin e komenteve për shërbimet e marra, monitorohet nëse kanalet e dhënies së mendimit janë të integruara në faqen zyrtare të ofruesit të shërbimit ose portalet e ofrimit të shërbimeve të sponsorizuara nga qeveria dhe nëse komentet e bëra bëhen publike. Në lidhje me marrjen e shërbimeve, monitorohet nëse ofruesi i shërbimit siguron kushte për popullatën me nevoja të veçanta dhe të margjinalizuar për të marrë lehtësisht shërbimet që u nevojiten dhe nëse ka të paktën dy opsione për t'i marrë këto shërbime (online dhe fizikisht). Përveç kësaj, monitorimi fokusohet nëse ekziston praktika e mbledhjes dhe publikimit të të dhënave për marrjen e shërbimit (si statistika, analiza, raporte etj.). Ofrimi i shërbimeve elektronike monitorohet më tej me qëllim përcaktimin e nivelit të pranisë dhe zhvillimit të shërbimeve elektronike (bazuar në klasifikimin me katër nivele të Kombeve të Bashkuara). Së fundi, në kërkesën e fundit analizohet nëse janë krijuar praktikën e publikimit të të dhënave të hapura lidhur me ofrimin e shërbimeve dhe sa rregullisht publikohen të dhënat e hapura për (ri)përdorim të mëtejshëm.

Për mbledhjen e të dhënave, qasja ndaj kësaj liste kontrolli mbështetet në shqyrtimin e faqes së internetit të operatorit të shërbimit të marrë në vlerësim, portaleve të sponsorizuara nga qeveria për ofrimin e shërbimeve të centralizuara, shërbimeve elektronike dhe të dhënave të hapura, por edhe nëpërmjet paraqitjes së kërkesave për marrjen pa pengesa të informacionit për të gjitha dokumentet që nuk janë të publikuara në internet. Në varësi të secilit kriter, afati kohor i analizës mbulon praktikën aktuale, që ekzistojnë në momentin e vlerësimit, si dhe dy vitet e kaluara për disponueshmërinë e të dhënave specifike për marrjen e shërbimeve dhe mendimet e qytetarëve.

I.2 Në këtë raport

Ky raport bazohet në zbatimin e metodologjisë së monitorimit të përgatitur nga ekipi WeBER 3.0, në fushën e reformës së administratës publike (RAP) të Ofrimit dhe Dixhitalizimit të Shërbimeve dhe në sektorin e politikave të shëndetësisë dhe mbrojtjes sociale. Më konkretisht, ai fokusohet në monitorimin e Operatorit të Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor, i cili është tërësia e ofruesve të shërbimeve administrative dhe shëndetësore, pjesë përbërëse e sistemit të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, që kontribuon në realizimin e qëllimit të përgjithshëm të mirëqenies shëndetësore si një nga elementët e rëndësishëm të mirëqenies së përgjithshme të qytetarëve, nëpërmjet mbrojtjes së shëndetit dhe promovimit të një jetese të shëndetshme në mënyrë të organizuar dhe të barabartë për të gjitha grupet e popullsisë. Misioni i Operatorit është ofrimi i shërbimit të kujdesit parësor e spitalor, në përputhje me nevojat, standardet, protokollat dhe kërkesat e përcaktuara, duke garantuar ofrimin e plotë, cilësor e në kohën e duhur të shërbimit, dhe përdorimin në mënyrë eficiente të burimeve njerëzore e financiare, të aseteve dhe materialeve, në përputhje me legjislacionin në fuqi për sistemin e kujdesit shëndetësor dhe shërbimin spitalor. Operatori e ushtron veprimtarinë e tij në të gjithë territorin e vendit në këto fusha të përgjegjësisë: a) Kujdesi shëndetësor parësor; b) Shërbimi spitalor në nivel rajonal dhe bashkiak.

Ky raport ndahet në dy kapituj kryesorë. Në kreun e parë bëhet një analizë, ku ofrohet një vlerësim i hollësishëm i tetë kërkesave të harmonizuara me parimet 19-21 të SIGMA-s, me anë të të cilave vlerësohet zbatimi i parimeve RAP në politikën sektoriale shëndetësore. Në këtë analizë janë përdorur metoda të ndryshme, përfshirë këtu monitorimin, intervistat dhe kërkesat për informacion, për të of-

ruar një perspektivë objektive lidhur me ofrimin e shërbimeve dhe dixhitalizimin në sektorin e shëndetësisë, në përputhje me parimet e SIGMA-s. Kjo qasje ndihmon për të bërë të mundur një vlerësim përfundimtar nëse përmbushen kriteret.

Në kreun e dytë jepen rekomandime që janë konkrete, me afate kohore dhe që trajtojnë drejtpërsëdrejti dobësitë e evidentuara në këtë analizë.

II. Analiza

Kërkesa 1: Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre për cilësinë e shërbimeve të marra

Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale ka krijuar Operatorin e Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor për ofrimin e shërbimeve të kujdesit shëndetësor. Në faqen zyrtare u monitoruan rezultatet për të pasur një strukturë të thjeshtë.

Në faqen kryesore publikohen lajme për shërbimin shëndetësor. Po ashtu, në të janë dy kategori ku publikohen thirrjet për vende pune për mjekë dhe infermierë, duke qenë se Operatori është përgjegjës për punësimin e tyre në të gjithë vendin. Në faqen e Operatorit, përdoruesit mund të shprehin ankesat e tyre duke shkuar fillimisht rubrikën Operatori/Programi i Transparencës/E drejta për t'u informuar dhe për t'u ankuar/Format ankesë. Portali ka edhe rubrikën 'Kontakte' në krye të faqes, ku jepet një adresë e-mail e përgjithshme për ata që duan të kontaktojnë faqen, adresën e emailit të koordinatorit për të drejtën e informimit, kontaktet për sezonin turistik.

Në Urdhrin "Për miratimin e Statutit të Qendrës Shëndetësore", Nr. 413, datë 13.07.2022, neni 7 "Transparenca dhe informimi i qytetarëve", paragrafi i dytë thekson se qendra shëndetësore duhet të organizojë një sistem dhe vend të veçantë për mbledhjen sistematike të opinionëve, ankesave, vërejtjeve dhe sugjerimeve nga pacientët dhe qytetarët lidhur me shërbimin e ofruar me kusht. Në kërkesën për informacion drejtuar Operatorit, ky i fundit deklaron se opinionet e qytetarëve, si në formë pyetësori ashtu edhe në formën e ankesave dhe pakënaqësive, mbledhen dhe përpunohen në institucionet e tyre përmes tri adresave zyrtare: 1. Koordinator për të Drejtën e Informimit përmes emailit zyrtar; 2. Email zyrtar i institucionit; 3. Platforma "Bashkeqeverisja".

Nga ana tjetër, në portalet për punësimin e mjekëve dhe infermierëve, të dyja kanë të dukshme rubrikën "Ankesa ime" ku përdoruesit mund të shkruajnë mendimet e tyre lidhur me shërbimet e ofruara, në këtë rast procedurat e punësimit të tyre. Edhe formulari është shumë i lehtë për t'u përdorur dhe ankesa mund të dërgohet drejtpërdrejt nga faqja e internetit, gjë që nuk u evidentua në faqen e Operatorit.

Kjo kërkesë është **përmbyshur pjesërisht**.

Kërkesa 2: Publikohen informacionet për opinionet e qytetarëve dhe kënaqësinë me shërbimet e marra

Nuk ka asnjë informacion të publikuar në faqen e monitoruar lidhur me komentet e qytetarëve dhe sa të kënaqur janë ata me shërbimet e marra. Në faqen zyrtare, në rubrikën "Programi i Transparencës" është vetëm një pjesë ku publikohen kërkesat për informacion dhe përgjigjet e tyre, por nuk ka asnjë informacion tjetër për opinionet e qytetarëve lidhur me shërbimet e marra.

Nuk ka as anketa të publikuara, as tërheqje mendimesh, infografikë apo të dhëna të tjera për mendimet dhe opinionet e njerëzve për sa i përket shërbimeve në institucionet shëndetësore në të gjithë vendin.

Koordinatori për të Drejtën e Informimit pranë Operatorit përmend se ky i fundit në periudha të ndryshme kohore kryen sondazhe në qendrat shëndetësore. Sipas Koordinatorit, anketat e kryera nga përfituesit e shërbimeve shëndetësore kanë informacione si gjinia, moshë dhe vendbanimi, por një informacion të tillë nuk kemi mundur ta gjejmë të publikuar në portalin e Operatorit.

Kjo kërkesë **nuk është përmbyshur**.

Kërkesa 3: Të dhënat e publikuara për reagimet e qytetarëve janë të ndara sipas gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe vendbanimit

Në faqen e Operatorit nuk ka asnjë informacion të publikuar lidhur me komentet e qytetarëve dhe kënaqësinë e tyre me shërbimet e marra. Rrjedhimisht, nuk ka të dhëna të publikuara dhe për këtë arsye nuk mund të gjendet asnjë ndarje e të dhënave të publikuara. Komentet e publikuara nga qytetarët mund të jenë në çdo format të lexueshëm, si raporte sondazhi apo fokus grupi, rezultate vlerësimi,

infografika ose forma të tjera prezantimi që kuptohen lehtësisht nga publiku. Në rastin e faqes zyrtare të Operatorit, këto të dhëna nuk janë të publikuara.

Prandaj, kjo kërkesë **nuk është përmbushur**.

Kërkesa 4: Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve vulnerabël.

Për sa i përket sektorit shëndetësor dhe grupeve në nevojë (vulnerabël), mund të themi se institucionet shëndetësore janë më së shumti ato që ofrojnë shërbime për grupe të tilla të popullsisë, duke pasur parasysh specifikat e këtij sektori të fokusuar në shërbimet shëndetësore.

Megjithatë, në lidhje me shërbimet online dhe dixhitale, si dhe pas monitorimit të faqes zyrtare të Operatorit, nuk rezulton asnjë akses për qytetarët që i përkasin grupeve të tilla. Në dokumentin “Rregullorja e Operatorit” përmendet vetëm një herë termi “grupe vulnerabël” në nenin 23 “Shërbimi i Shëndetit Mendor”, f) Siguron përmes veprimtarive të organizuara promovimin e shëndetit mendor pozitiv të popullsisë në qendër të qarku dhe rajoni, me fokus të veçantë grupet vulnerabël.”

Urdhri Nr. 413, datë 13.07.2022, “Për miratimin e Statutit të Qendrës Shëndetësore”, neni 7 “Transparenca dhe informimi i qytetarëve” përmend grupet vulnerabël që u ofrohen shërbime në qendrat shëndetësore (të moshuar, fëmijë, gra shtatzëna), por nuk ka një udhëzim të qartë për kushtet e aksesit fizik të këto shërbime shëndetësore për këto grupe si dhe asnjë informacion online. Kur flasim për aksesin fizik, duhet përmendur se, edhe pse institucionet shëndetësore kanë specialistë për të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara etj., për aksesin fizik do të ishte i nevojshëm vendosja e një rampë në hyrje të institucioneve si dhe personel që orienton personat me aftësi të kufizuara apo grupe të tjera në nevojë. Një gjë e tillë nuk përmendet as në dokumente, as në faqen zyrtare të operatorit.

Plani Kombëtar për Personat me Aftësi të Kufizuara 2021-2025, në Qëllimin e Politikës 6 “Ofrimi i një kujdesi shëndetësor të aksesueshëm e të përbalueshëm për të gjitha kategoritë e personave me aftësi të kufizuara”, ka dy objektiva specifike:

- 1 “Lehtësimi i ofrimit të shërbimeve shëndetësore për personat me aftësi të kufizuara”, që synon rritjen e mundësisë së përdorimit të shërbimeve të kujdesit shëndetësor gjithëpërfshirës nga personat me aftësi të kufizuara, veçanërisht të moshuarit, romët dhe gratë e vajzat me aftësi të kufizuara. Kështu, parashikohet vendosja e një pike kontakti për çështjet që lidhen me personat me aftësi të kufizuara pranë operatorëve rajonalë dhe njësisive vendore, me qëllim monitorimin e ofrimit të shërbimeve shëndetësore. Në këtë qëllim përmenden edhe veprime të tjera për të ardhmen, si shëndeti i dhëmbëve për fëmijët me aftësi të kufizuara, veçanërisht ata me çrregullime të spektrit të autizmit. Nuk dihet nëse plane të tilla do të zbatohen.
- 2 “Zhvillimi i shërbimeve të parandalimit, ndërhyrjes së hershme dhe rehabilitimit për fëmijët dhe të rriturit me aftësi të kufizuara”. Edhe në këtë objektiv ka plane, përfshirë këtu edhe qendrat sociale, por që janë ende për t’u konfirmuar.

Edhe pse nuk ka të dhëna zyrtare (as nga organizatat e shoqërisë civile, të paktën për vitet e fundit) lidhur me numrin e rampave dhe/ose ashensorëve etj. në institucionet shëndetësore publike që do të tregonin nëse shërbimet janë përshtatur për nevojat e grupeve vulnerabil, sipas Koordinatorit të Operatorit “Shërbimet shëndetësore, si dhe ato që ndihmojnë në përmirësimin e shërbimeve nga të gjitha strukturat përgjegjëse janë përshtatur për të ofruar shërbimin më të mirë për të gjithë popullsinë, pavarësisht nga gjendja e tyre ekonomike apo fizike, paaftësia mendore, grupmosha apo grupe të tjera vulnerabël. Në paketën bazë shëndetësore, institucionet tona ofrojnë kujdes shëndetësor për rastet urgjente, për fëmijët, ku në çdo qendër shëndetësore përveç Mjekut të Përgjithshëm, i cili ofron shërbime për të rriturit, është edhe pediatri dhe mjeku konsulent i fëmijëve. Gjithashtu, në institucionet shëndetësore publike grupet multidisiplinare ofrojnë shërbime për të gjitha grupmoshat. Organizimi i këtyre shërbimeve është përshtatur për t’u ofruar edhe pranë qendrave të banimit për grupe të veçanta. Stafi është i trajnuar dhe përditësuar për ofrimin në kohë të këtij shërbimi.” Për sa i përket aksesit online, koordinatori tha se “institucionet tona të varësisë gjenerojnë informacion të vazhdueshëm në varësi të shërbimit që ofrojnë si dhe në varësi të qëllimeve për analizimin dhe përmirësimin e ofrimit të shërbimit. Këto të dhëna përpunohen dhe publikohen në disa nga faqet zyrtare të institucioneve kryesore shëndetësore”. Megjithatë, nuk na u dha përgjigje nëse ky informacion është në gjendje të aksesohet nga personat me probleme me shikimin, dëgjimin apo shëndetin mendor. Vulnerabiliteti,

për qëllim të këtij kriteri kriteri, përfshin spektrin e gjerë të grupeve vulnerabël, të pafavorizuara ose të marginalizuara të popullsisë, për shkak të faktorëve të ndryshëm (si aftësitë e kufizuara, gjendja social-ekonomike, etj.), dhe mund të përfshijë persona me aftësi të kufizuara, migrantë, të moshuar, grupet minoritare etj.

Kjo kërkesë është **përmbushur pjesërisht**.

Kërkesa 5: Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për marrjen e shërbimeve specifike të sektorit

Shërbimet shëndetësore ofrohen në të gjithë Shqipërinë. Kur flitet për akses në qendrat shëndetësore, duke marrë parasysh numrin fizik të tyre, rreth 410, mund të thuhet se aksesit në shërbime shëndetësore është i lartë. Spitalet bashkiake janë të pranishme në shumë qytete dhe spitalet rajonale janë të pranishme në çdo qendër qarku, ndërsa spitalet universitare janë të përqendruara në qendër, përkatësisht në Tiranë. Të gjitha këto institucione shëndetësore janë të aksesueshme vetëm fizikisht por jo online.

Në faqen e monitoruar të Operatorit të Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor janë publikuar baza ligjore dhe institucionet e varësisë. Megjithatë, në rubrikën ku publikohen institucionet e varësisë me Operatorin nuk ka asnjë informacion kontakti për qendrat shëndetësore, spitalet bashkiake, rajonale apo edhe spitalet universitare, duke përfshirë këtu drejtoritë rajonale të Operatorit.

Nga ana tjetër, shërbimet për punësimin e infermierëve dhe mjekëve kanë portalet e tyre të lidhura përmes faqes zyrtare së operatorit dhe janë të aksesueshme vetëm online. Infermierët dhe mjekët në të gjithë vendin nëpërmjet këtij portali kanë informacionin e nevojshëm për punësimin e tyre, procedurat, rezultatet etj. Informacioni për punësimin e tyre publikohet dhe përditësohet rregullisht online.

Kjo kërkesë është **përmbushur pjesërisht**.

Kërkesa 6: Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe të disponueshme për përdoruesit.

Siç u përmend edhe më parë, në faqen kryesore të Operatorit janë të integruara thirrjet për vende pune për infermierë dhe mjekë në të gjithë vendin. Shërbime të tilla janë të centralizuara dhe për të përdoren platformat përkatëse, ku secila mbështet punësimin e personelit shëndetësor në institucionet publike shëndetësore. Procedurat janë online dhe këto dy platforma mund të llogariten si shërbime elektronike të zhvilluara dhe të disponueshme për përdoruesit e tyre, duke qenë se edhe ankesat që bëhen në këto platforma duhet të trajtohen dhe të marrin përgjigje në një periudhë kohore shumë të shkurtër. Mjekët dhe infermierët nga qarqe të ndryshme mund të aplikojnë për punësimin e tyre dhe të kenë të gjithë informacionin e nevojshëm për procesin. Për sa i përket portaleve të punësimit, prania e ndërlydhur është Faza IV e karakterizuar nga një integrim i ndërveprimeve “qeveria me qytetarët” dhe “qytetarët me qeverinë”.

Në faqen e monitoruar është e integruar edhe platforma e-Albania, platforma kombëtare për shërbimet elektronike. Në maj 2022, shumica e shërbimeve ofroheshin online. Platforma ka funksionuar që nga viti 2010. Në kategorinë “Shëndetësia dhe mbrojtja sociale” në e-Albania, kategori në varësi të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, ofrohen 23 shërbime elektronike, por nuk përfshihen shërbimet elektronike të Operatorit të Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor. Rezulton se të vetmet institucione në varësi të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale që kanë shërbime elektronike, të përfshira në platformën kombëtare për shërbimet elektronike janë:

- Agjencia Kombëtare e Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore (8 shërbime elektronike)
- Instituti i Shëndetit Publik (3 shërbime elektronike)
- Qendra Kombëtare e Transfuzionit të Gjakut (2 shërbime elektronike)
- Shërbimi Social Shtetëror (3 shërbime elektronike)
- Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (13 shërbime elektronike)
- Inspektorati Shtetëror Shëndetësor (1 shërbim elektronik)

- Agjencia e Sigurimit të Cilësisë së Kujdesit Shëndetësor dhe Shoqëror (5 shërbime elektronike)
- Por me shërbimet elektronike për mjekë dhe infermierë kjo kërkesë është **përbushur plotësisht**.

Kërkesa 7: Informacioni lidhur me aksesin e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit.

Kur flasim për mbledhjen dhe publikimin e informacionit lidhur me marrjen e shërbimeve që Operatori ofron online ose fizikisht, rezulton se Operatori nuk publikon pa kërkesë të dhënat për ofrimin e shërbimeve të tij. Në rast nevojë, të dhënat mund të kërkohen përmes kërkesave standarde për informacion drejtuar koordinatorit për të drejtën e informimit. Në faqen zyrtare nuk ka asnjë të dhënë/analizë/raport statistikor për aksesin fizik të shërbimeve të Operatorit në degët apo në zyrat me një ndalese, për sa i përket aksesit online për personat me paaftësi shikimi apo dëgjimi, lidhur me aksesin për personat me aftësi të kufizuar mendore, për çdo grup tjetër vulnerabël ose të pafavorizuar të popullsisë, etj.

Kjo kërkesë **nuk është përbushur**.

Kërkesa 8: Të dhënat që lidhen me shërbimet specifike të sektorit janë të disponueshme në formate të hapura.

Faqja zyrtare ka një rubrikë kryesore të titulluar “Publikime”. Aty është nënrubrika “Rregullore për të dhënat” e cila në fakt është bosh. Nuk ka të dhëna të publikuara dhe nuk ekziston asnjë rregullore e të dhënave në faqen zyrtare lidhur me publikimin e të dhënave dhe të dhënat e hapura.

Parimet e të dhënave të hapura janë miratuar nga shumë shtete të BE-së që nga viti 2015. Gjashtë parimet janë: të hapura paraprakisht, në kohë dhe gjithëpërfshirëse, të aksesueshme dhe të përdorshme, të krahasueshme dhe të ndërveprueshme, për përmirësimin e qeverisjes dhe angazhimin e qytetarëve, për zhvillim dhe inovacion gjithëpërfshirës.

Siç u përmend edhe në kërkesën 7, nuk ka të dhëna për aksesin, prandaj nuk mund të ketë ndonjë format të të dhënave të hapura si CSV, XML, JSON, RDF, TXT etj. për aksesin në shërbime.

Kjo kërkesë **nuk është përbushur**.

Vlerësimi përfundimtar i kërkesave

Kërkesa	Vlerësimi përfundimtar
Kërkesa 1: Përdoruesve u mundësohet të shprehin mendimin e tyre për cilësinë e shërbimeve të marra.	Përbushur pjesërisht
Kërkesa 2: Publikohen informacionet për opinionet e qytetarëve dhe kënaqësinë me shërbimet e marra.	I papërbushur
Kërkesa 3: Të dhënat e publikuara për reagimet e qytetarëve janë të ndara sipas gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe vendbanimit.	I papërbushur
Kërkesa 4: Ofrimi i shërbimeve është përshtatur për nevojat e grupeve vulnerabël.	Përbushur pjesërisht
Kërkesa 5: Përdoruesve u vihen në dispozicion kanale të ndryshme për marrjen e shërbimeve specifike të sektorit.	Përbushur pjesërisht
Kërkesa 6: Shërbimet elektronike janë zhvilluar dhe të disponueshme për përdoruesit.	Përbushur plotësisht
Kërkesa 7: Informacioni lidhur me aksesin e shërbimeve specifike të sektorit është i disponueshëm për përdoruesit.	I papërbushur
Kërkesa 8: Të dhënat që lidhen me shërbimet specifike të sektorit janë të disponueshme në formate të hapura.	I papërbushur

III. Rekomandime për përmirësime

1. Institucioni përgjegjës duhet të publikojë opinionet e qytetarëve për shërbimet e marra. Informacioni i publikuar do të nxisë besimin e qytetarëve se institucioni është i hapur, i ndjeshëm dhe i përgjigjet shqetësimeve të tyre. Po ashtu, do të tregojë se institucioni vepron duke pasur në fokus qytetarin. Të dhënat duhet të përditësohen rregullisht për të treguar se institucionet po monitorojnë se si përfitojnë qytetarët apo nëse ata përfitojnë nga shërbimet që u ofrohen.
2. Komentet dhe opinionet e qytetarëve duhet të ndahen sipas gjinisë, grupmoshave, arsimit dhe vendbanimit. Një ndarje e tillë do ta ndihmonte Operatorin të kuptonte më mirë nevojat e qytetarëve si dhe formën që ata marrin shërbimet shëndetësore. Kjo ndarje do të kontribuojë edhe në monitorimin e pabarazive të shërbimeve që bazohen te gjinia, grupmosha, arsimi dhe vendbanimi.
3. Edhe pse shërbimet shëndetësore konsiderohen se u ofrohen të gjitha kategorive pa paragjykime dhe Ministria e Shëndetësisë ka hartuar plane dhe strategji të ndryshme për grupet vulnerabël, është e nevojshme që këto plane dhe strategji të zbatohen. Po ashtu, Operatori duhet të publikojë online informacionin për grupet vulnerabël që ata të kenë akses te të gjitha shërbimet.
4. Operatori duhet të vërë në dispozicion të qytetarëve kanale të ndryshme për përdorim prej tyre. Një gjë e tillë do të rriste aksesin e qytetarëve te shërbimet që ofron Operatori. Edhe pse Operatori është i fokusuar në ofrimin e një kanali online për infermierët dhe mjekët për punësimin e tyre, ai duhet t'u ofrojë të njëjtën mundësi edhe qytetarëve për të aksesuar dhe marrë shërbime shëndetësore për ata që kanë nevojë për shërbime të tilla.
5. Shërbimet elektronike duhet t'u ofrohen qytetarëve nga Operatori. Ndonëse ky institucion mbulon shërbimet më të rëndësishme shëndetësore, shërbimet elektronike janë shumë të rëndësishme duke pasur parasysh kategoritë që mbulojnë.
6. Operatori duhet të publikojë informacione të përditësuara lidhur me marrjen e shërbimeve të tyre online ose fizikisht. Të dhënat statistikore, si analizat apo raportet për aksesin fizik te degët e Operatorit, për aksesin online për të gjithë qytetarët dhe veçanërisht për personat me aftësi të kufizuara, si personat me paaftësi shikimi apo dëgjimi, paaftësi mendore dhe për çdo popullatë tjetër vulnerabël apo të pafavorizuar, duhet të publikohen rregullisht.
7. Të dhënat e hapura mbeten një problem për Operatorin. Edhe pse flitet për nevojën e të dhënave të hapura për administratën publike, shihet lehtësisht se një gjë e tillë mungon. Operatori duhet të fillojë të vlerësojë nevojën për të marrë staf për publikimin e të dhënave të hapura, të dhëna që të jenë lehtësisht të aksesueshme paraprakisht, të jenë të përditësuara, të përdorshme, të krahasueshme dhe të ndërveprueshme. Procesi i të dhënave të hapura duhet parë si një domosdoshmëri për administratën publike, veçanërisht për të kontribuar në përmirësimin e qeverisjes dhe angazhimit të qytetarëve, gjë që është thelbësore për demokracinë.
8. Të rritet publikimi i informacionit për ofrimin dhe marrjen e shërbimeve në një gjuhë të thjeshtë për t'u kuptuar nga qytetarët. Kjo për shkak se informacioni bruto mund të kuptohet vetëm nga ekspertët ndërkohë që shumica e qytetarëve nuk janë në gjendje ta përdorin apo kuptojnë atë. Ndonëse duket si më shumë punë për institucionin, të dhënat e publikuara duhet të jenë të kuptueshme për qytetarët, që të kontribuojnë në rritjen e besimit të tyre tek institucionet publike.

Kërkesa për informacion sipas të drejtës për informim

Institucioni	Data e dërgimit	Data e marrjes së përgjigjes
Operatori i Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor	08 korrik 2024	14 gusht 2024
Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale		

Intervista

Institucioni/Organizata	Pozicioni	Data	Vendi
Operatori i Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor	Koordinatori për të Drejtën e Informimit	02 shtator 2024	Tiranë

Burime të tjera

- <https://uncaccoalition.org/learn-more/access-to-information/>
- <https://oshksh.gov.al/koordinatori-per-te-drejte-e-informimit/>
- <https://oshksh.gov.al/rregullore-per-te-dhenat/>
- <https://oshksh.gov.al/institucion-varesie/>
- https://platforma-pak.al/wp-content/uploads/2021/01/guida_aksesueshmeria_ne_informacion.pdf
- https://www.osfa.al/sites/default/files/vleresimi_i_aksesit_ne_sherbimet_shendetesore_per_grupet_ne_nevoje_2011.pdf
- <https://www.ishp.gov.al/wp-content/uploads/2015/ligjet/Per-kujdesin-shendetesor-ne-Republiken-e-Shqiperise.pdf>
- https://e-albania.al/eAlbaniaServices/DependantInstitutions.aspx?id=47&service_type=Y&show_service_link=Y
- Plani Kombëtar për Personat me Aftësi të Kufizuara 2021-2025, Qëllimi i politikës 6
- Urdhri Nr. 413, datë 13.07.2022, "Për miratimin e statutit të qendrës shëndetësore"
- Rregullore e Operatorit të Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor
- [Ministria e Shëndetësisë \(shendetesia.gov.al\)](https://shendetesia.gov.al)

