

UNIVERSITETI I GJAKOVËS “FEHMI AGANI”

Fakulteti i Mjekësisë

Drejtimi: Infermieri



PUNIM DIPLOME

TEMA: KËNAQËSHMËRIA E PACIENTËVE ME KUJDESIN
SHËNDETËSORË - SPITALORË NË GJAKOVË

Kandidatja:

Kaltrina Nuza

Mentori:

Prof. Ass. Dr. Haxhi Kamberi

Gjakovë, 2017

Deklarata e kandidatit

Unë Kaltrina Nuza me përgjegjësi të plotë deklaroj se punimi im i titulluar: “ Kënaqëshmëria e pacientëve me kujdesin shëndetësorë spitalorë në Gjakovë “, është punim i imi orgjinal.

Të njëjtin nuk e kam kopjuar nga punime të studentëve të tjerë apo nga ndonjë burim tjetër, përveq atyre burimeve dhe literaturave të cituara në referenca.

I tërë punimi është mbështetur dhe punuar sipas rregullores për Hartimin e Temës së Diplomës të përcaktuar nga “ Universiteti Publik i Gjakovës, Fehmi Agani ”.

FALENDERIMET

Mirënjohje dhe falenderim të veçantë për familjen time së cilës i detyrohem shumë për fillimin dhe finalizimin me sukses të këtij rrugëtimi, sa të vështirë aq edhe të bukur.

Dua të falënderoj Universitetin e Gjakovës, Fakultetin e Mjekësisë, dhe profesorët universitar për punën, që kanë bërë deri më tani.

Falënderim i veçantë për mentorin tim, Prof.Ass Haxhi Kamberi, për ndihmën dhe mbështetjen e Tij, që më ofroi gjatë gjithë punës sime, deri në finalizim të punimit të temës së diplomës.

Faleminderit të gjithëve!

Përmbajtja

Qëllimi dhe objektivat

Qëllimi kryesor i këtij studimi është matja e nivelit të kënaqshmërisë-satisfakcionit të pacientëve më shërbimet e kujdesit shëndetësor në Spitalin e Përgjithshëm “ Isa Grezda ”, në Gjakovë. Qëllime tjera të këtij studimi janë:

- Identifikimi i nevojave të pacientëve dhe pikpamjeve të tyre për përmisimin e cilësisë së shërbimeve shëndetësore.
- Poashtu njohja me rezultatet e punës nga personeli shëndetësorë, gaditshmërinë e tyre për kujdes të veqantë, qëndrimi dhe veprimi etiko-profesional ndaj pacientëve.

Metodologjia e punës

Metoda e cila është përdorur për realizimin e këtij studimi është metoda e hulumtimit përmes anketimit të pacientëve me një pyetësor të vetpërpiluar dhe të përbërë nga 15 pyetje të cilat ishin lehtë të administrueshme për pacientët e përfshirë në studim.

Pacientët e përfshirë në studim janë përzgjedhur në mënyrë të rastësishme dhe për plotësimin e një pyetësoi është marrë kohë mesatarisht 10 minuta.

Delimitimet – Në këtë studim nuk janë përfshirë personeli mjekësorë i spitalit “Isa Grezda”, dhe as personeli infermierorë.

Abstrakt

Në këtë punim të diplomës përmes metodës së hulumtimit jemi përpjekur të masim nivelin e kënaqshmërisë së pacientëve me shërbimet e kujdesit shëndetësor të ofruara nga personeli shëndetësor në spitalin e përgjithshëm " Isa Grezda ", në Gjakovë. Janë anketuar gjithsejtë 100 pacientë të hospitalizuar në këtë spital. Pjesëmarrës në anketim sipas gjinisë kanë qenë 61 të anketuar të gjinisë femërore, 39 të anketuar ishin të gjinisë mashkullore, të cilët 55 pacientë ishin nga fshati, ndërsa 45 nga qyteti.

Punimi është kryer në spitalin e përgjithshëm " Isa Grezda ", në Gjakovë.

Për kryerjen e punimit me të dhëna statistikore kanë ndihmuar edhe stafi i statistikave, të spitalit të përgjithshëm " Isa Grezda ".

Mentori i punimit: Prof. Ass. Haxhi Kamberi.

Fjalët kyqe: Kënaqshmëria e pacientëve, kujdesi shëndetësor, pacientë, mjekë, infermier.

Abstract

In this diploma thesis through the methods of research we are trying to measure the level of patient satisfaction with health care services provided by health personnel in the general Hospital "Isa Grezda" in Gjakova. They surveyed a total of 100 patients hospitalized in this hospital. Participants in the survey by gender have been 61 female and 39 male, and based on social origin 55 patients were from village and 45 from the city.

The work is performed in the General Hospital "Isa Grezda" in Gjakova. For the performance of the work with statistical data have helped the staff of Statistics, General Hospital "Isa Grezda". Mentor Prof. Ass. Haxhi Kamberi

Key words: Satisfaction of patients, health, care, patients, doctors, nurses.

Kapitulli I

Hyrja

Njëri ndër principet fundamentale të reformimit të sistemit të mbrojtjes shëndetësore është që ky sistem, të jetë i fokusuar në ngritjen e cilësisë së shërbimeve shëndetësore. Çdo reformim i këtij sistemi duhet të jetë i bazuar në strategji të formuluar qartë, me qëllim të ngritjes së kualitetit të mbrojtjes shëndetësore, të jetë e orientuar kah pacientët dhe t'i përmbushë pritjet e tyre për shëndet dhe mbrojtje shëndetësore.

Kualiteti i mbrojtjes shëndetësore paraqet një karakteristikë komplekse të gjendjes dhe funksionimit të sistemit shëndetësorë, ndërsa njëri ndër elementet e kualitetit të shërbimeve shëndetësore është kënaqshmëria-satisfaksioni i pacientëve me shërbimet e kujdesit shëndetësorë të ofruara në institucionet shëndetësore.

Në aspektin historik shprehja kënaqshmëri-satisfaksion i pacientëve me shërbimet e kujdesit shëndetësor shfaqet në dekadat e fundit, fillimisht në Shtetet e Bashkuara të Amerikës dhe pastaj edhe në vendet tjera.

Egzistojnë një numër i definicioneve për satisfaksionin e pacientëve me shërbimet e ofruara. Organizata Botërore e Shëndetësisë e definon kënaqshmërinë si rezultat të vlerësimit të pacientit dhe pajtimit të tij, me kujdesin e ofruar, apo mospajtueshmëri ndërmjet nevojave dhe kujdesit shëndetësor të ofruar. Kënaqshmëria duhet të jetë pjesë e procesit të vlerësimit të kujdesit shëndetësor. Njëri ndër krijuesit e konceptit të kualitetit të shërbimeve shëndetësore, Donabedian konsideron që satisfaksioni i pacientëve është i një rëndësie themelore dhe masë e kualitetit të shërbimeve shëndetësore, ngase na ofron të dhëna për atë se sa punëtorët shëndetësor kanë pasur sukses në përmbushjen e pritjeve të shfrytëzuesve të shërbimit shëndetësor. Autorë të tjerë konsiderojnë se kënaqshmëria " është shkalla deri ku ka arritur sistemi shëndetësor të përmbushë pritjet e pacientëve " por satisfaksioni paraqet edhe masën e vlerësimit dhe qëndrimin të pacientëve për mjekët, sistemin shëndetësor dhe kujdesin shëndetësor i cili i ofrohet.

Rëndësia e kënaqshmërisë

Kënaqshmëria me kujdesin shëndetësor është një faktor i rëndësishëm dhe ka ndikim në raportet dhe marrëdhëniet e pacientit, në kuptim të menaxhimit të këshillave të marra dhe ndryshimit të besimit në punëtorët shëndetësor. Në bazë të sjelljes së pacientit në raport me shfrytëzimin e shërbimeve shëndetësore mund të definohet qëllimi i edukimit shëndetësor i cili duhet të jetë në nivelin më të lartë të bashkëpunimit me popullatën në drejtim të ruajtjes dhe përparimit të shëndetit, zbulimit të hershëm të sëmundjes, trajtimit dhe rehabilitimit.

Rëndësia e vlerësimit të kënaqshmërisë

- Kënaqshmëria e pacientit, sjellë efekte pozitive në kujdesin shëndetësor të ofruar, ngase pacienti i kënaqur shumë më tepër i përfillë këshillat e mjekut në krahasim

me pacientin e pakënaqur, kjo ka ndikim pozitiv në mjekimin e tij dhe kualitetin e jetës.

- Kënaqshmëria e pacientëve është edhe rezultat i shërbimeve të ofruara me kohë, kënaqshmëria kur pacientit i ofrohet kujdesi shëndetësor me kohë dhe nuk ka nevojë të presë gjatë për marrjen e shërbimeve.
- Ofruesit e shërbimeve shëndetësore synojnë të plotësojnë pritjet e pacientëve të tyre sepse kënaqshmëria e pacientëve është edhe qëllim i sistemit shëndetësorë të tërësishëm.

Pritjet e pacientit

Pacientët presin që të repektohet koha e caktuar për vizitë.

Pacientët dëshirojnë të komunikohet me ta për të gjitha gjërat ndërsa për termet mjekësore për të cilat nuk kanë njohuri, duhet t'iu shpjegohen në atë mënyrë në të cilën ata i kuptojnë.

Pacientët dëshirojnë që të pyeten për mendimin e tyre dhe të ju ipet kohë e duhur për sqarime.

Pacientët presin që të ju kushtohet vëmendje dhe të respektohen nga mjekët dhe personeli tjetër shëndetësor.

Pritjet e pacientëve mund të jenë të ndryshme dhe varren nga një varg faktorësh si:

- Moshë;
- Gjinia;
- Përvoja e mëhershme me kujdesin shëndetësor;
- Disponimi;
- Përvoja e keqe etj.

Faktorë shumë i rëndësishëm në kënaqshmërinë e pacientëve është edhe mënyra e komunikimit me pacientin nga personeli shëndetësor.

Shkalla e kënaqshmërisë me kujdesin shëndetësorë mund të shërbejë si një nga treguesit në kuadrin e programit të " Shëndetit për të Gjithë " - Organizata Botërore e Shëndetësisë, (Organizata Botërore e Shëndetësisë, " Shëndeti për të Gjithë " - OBSH HFA), si dhe, është një tregues i cilësisë së kujdesit shëndetësorë. Përmbajtja e vlerësimit të kujdesit shëndetësor nuk duhet të jetë vetëm një masë klinike dhe efikasitetit ekonomik, por edhe

një masë e pranueshmërisë sociale. Pranueshmëria sociale përfshin bashkësinë ose shëndetin publik, dhe në mënyrë të veçantë aspekte të ndryshme të kujdesit shëndetësor. Prandaj, është shumë e rëndësishme për të matur kënaqësinë e pacientit, e cila ndikon në gjendjen shëndetësore dhe rezultatet terapeutike.

Kënaqshmëria e pacientëve në matjen e cilësisë së kujdesit shëndetësor është i nevojshëm për shkak të transformimit të gjerë të kujdesit shëndetësor në fushën e ofertës pasive dhe në fushën aktive të kujdesit shëndetësor, ku nevojat e pacientëve janë ato që përcaktojnë cilësinë.

Dimensionet e kënaqshmërisë

1. Çasja në kujdesin shëndetësor;
2. Efikasiteti;
3. Kujdesi shëndetësor i vazhdueshëm;
4. Sjelljet humane;
5. Ofrimi i informacioneve;
6. Ambienti;
7. Përgatitja profesionale e punëtorëve shëndetësor;
8. Çmimi i kujdesit shëndetësor të ofruar;

Rregullimi ligjor i kujdesit shëndetësorë

Parimet e kujdesit shëndetësor të cilat ofrohen në Kosovë janë të rregulluara me Ligjin për Shëndetësi dhe zbatohen duke u udhëhequr nga këto parime¹ :

- Barazia;
- Cilësia;
- Ndershmëria dhe përgjegjësia;
- Gjithëpërfshirja dhe jo diskriminimi;
- Financimi i qëndrueshëm;
- Financimi kosto-efektiv;

¹ <http://msh-ks.org/parimet-e-kujdesit-shendetesor/>

- Bashkëfinancimi;

Standardet e cilësisë së kujdesit shëndetësor janë:

1. Në mënyrë të përsëritur për të përmirësuar cilësinë e proceseve klinike dhe jo klinike
2. Siguria e pacientëve dhe personelit;
3. Dokumentacioni mjekësor;
4. Të drejtat dhe përvojat e pacientëve, kënaqësinë e stafit;
5. Kontrolli i infeksionit;
6. Vdekjet dhe autopsitë;
7. Efektet anësore;
8. Monitorimi dhe ngjarjet negative që lidhen me pajisjet mjekësore;
9. Sistemi i sigurimit, mbikëqyrja për të përmirësuar cilësinë e kujdesit shëndetësor;

TË DREJTAT DHE PËRGJEGJËSITË E QYTETARËVE

Neni² 19 19.1. Çdo qytetar: a) Duhet të ruajë dhe të përparojë shëndetin personal dhe kolektiv; b) Duhet të rrespektojë të drejtën e tjetrit që është e lidhur me ruajtjen dhe përparimin e shëndetit, parandalimin e sëmundjeve si dhe me rehabilitimin pas tyre; c) Ka të drejtë të sigurojë informata të cilat i mundësojnë ngritjen e aftësive për përparimin dhe përmirësimin e shëndetit, si dhe për të marrë vendime lidhur me çështjet që kanë të bëjnë me shëndetin e tij, në bazë të të dhënave adekuate; d) Ka të drejtë që të sigurojë informata lidhur me veçorit e shërbimeve shëndetësore nga ofruesit e shërbimeve shëndetësore, qasjen

² http://msh-ks.org/ep-content/uploads/2013/11/2004_4-Ligji-per-shendetesi.pdf

ndaj tyre, mënyrën e shfrytëzimit, si dhe mbi të drejtat e qytetarëve sa i përket kujdesit shëndetësor, dhe mënyrës se si ato mund të realizohen; e) Ka të drejtë përdorimi të gjuhës së tij ose të gjuhës së shenjave; f) Ka të drejtë në sigurimin e ruajtjes së fshehtësisë profesionale nga ana e punëtorit shëndetësor; g) Është i detyruar që në hapësirat e institucioneve publike t'u shmanget mënyrave të sjelljes dhe të aktiviteteve për të cilat, në bazë të të dhënave shkencore, dihet mirë se janë të rrezikshme për shëndetin e të tjerëve; h) Është i detyruar të ofrojë ndihmë, brenda mundësive të tij, dhe të njoftojë ofruesin kompetent të shërbimeve shëndetësore në rast se zbulon një gjendje të emergjencës, ose në rast ka dijeni për këtë; i) Është i detyruar të mbështesë sistemin financiar të kujdesit shëndetësor pranë institucionit përkatës, në pajtim me Ligjin.

Marrjen e shërbimeve të kujdesit shëndetësor nga pacientët në Kosovë është e rregulluar me ligj dhe me KARTËN E TË DREJTAVE TË PACIENTIT³ të miratuar nga Ministria e Shëndetësisë.

Kapitulli II.

Kujdesi shëndetësor në Spitalin e Përgjithshëm "Isa Grezda" në Gjakovë 2015

Organizimi i sistemit shëndetësorë në Kosovë

Sistemi shëndetësorë në Kosovë është i organizuar në tre (3) nivele:

a) Kujdesi primar

Niveli primar themelorë i mbrojtjes shëndetësore paraqet pjesën më të rëndësishme të sistemit dhe përfshinë mjekët e familjes të cilët realizojnë mbrojtjen shëndetësore primare, e cila kryhet në nivel të bashkësive lokale dhe

³ http://msh-ks.org/ep-content/uploads/2013/11/2004_4-Ligji-per-shendetesi.pdf

komunave me qëllim që të mundësohet një qasje e barabartë fizike sa i përket mbrojtjes shëndetësore të popullatës në qytetet dhe fshatrat.

b) **Kujdesi sekondar**

Niveli sekondar (mbrojtje shëndetësore e specializuar), e realizojnë shërbimet e specializuara dhe spitalet (kryhen shërbime vetëm sipas udhëzimit të dhënë nga mjeku i familjes), dhe përfshinë rajonet e ndryshme kështu që në këtë nivel zgjidhen probleme më të ndërlikuara.

- c) **Niveli terciar** në të cilin realizohet mbrojtje shëndetësore me një nivel të lartë specializimi ose subspecializimi, realizohet nga kuadro shëndetësorë të specializuar të cilët për dhënien e shërbimeve shëndetësore përdorin pajisje dhe aparate të sofistikuara. Ky nivel përfshin klinikat spitalore, domethënë klinikat universitare spitalore ose disa institucione të tjera shëndetësore ,në të cilat realizohen veprimtari arsimoro-shkencore.

Spitali i Përgjithshëm “ Isa Grezda ”, Gjakovë

Spitali i Përgjithshëm ” Isa Grezda ”, në Gjakovë, është njëri prej pesë spitaleve rajonale (Prizren, Pejë, Mitrovicë, Gjilan dhe Gjakovë), dhe dy spitaleve të komunave, Ferizaj dhe Vushtri në Kosovë.

Spitali i Përgjithshëm " Isa Grezda ", në Gjakovë, është institucion dytësorë i cili ofron shërbime të kujdesit shëndetësor për komunat: **Gjakovë** (94 536 banorë), **Rahovec** (76.577 banorë), **Junik** (6.084 banore), **Deqan** (40.019 banore), **Klinë** (38.496), **Malishevë** (54.613) dhe zonave të veriut të Shqipërisë, **Bajram Curri** dhe **Has**.⁴

⁴ Enti Statistikorë i Kosovës



Fig.1 Spitali “ Isa Grezda ”

Kapacitetet e spitalit

Spitali i Përgjithshëm ” Isa Grezda ”, në Gjakovë, përbëhet prej 6 Departamenteve:

1. Departamenti për nëna dhe fëmijë

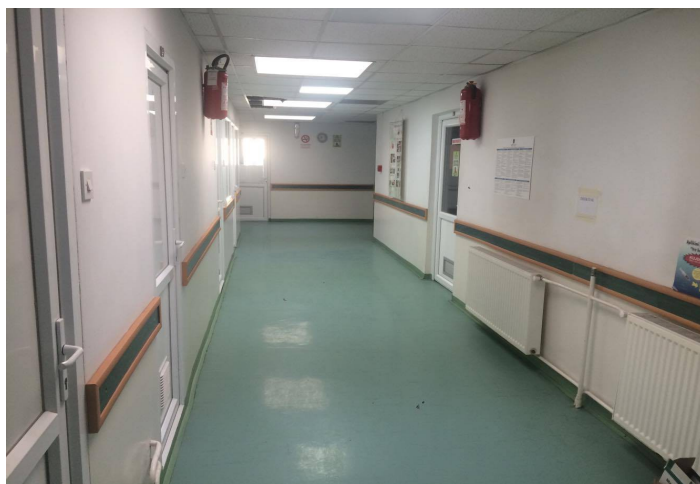


Fig 2

2. Departamenti i degëve kirurgjike

3. Departamenti per Emergjenca me reanimacion

4. Departamentin e sëmundjeve të brendëshme

5 Departamenti i Administratës⁵ dhe shërbimet ndihmëse

5 Spitali Rajonal i Gjakovës ‘Isa Grezda’

6. Departamenti për Resurset humane



Fig 3

Në Spitalin e Përgjithshëm “ Isa Grezda ”, në Gjakovë, janë të punësuar gjithsejtë 554 punëtorë:

Numri i punëtorëve të punësuar në Spitalin e Përgjithshëm “ISA Grezda”	
Mjekë specialist	84
Kuadër superior bachelor	4
Kuadër med.lartë dhe i mesëm	345
Kuadër jo mjekësorë superior	12
Kuadër mjekësorë të tjerë	119

Shërbimet e kujdesit shëndetësor në spitalin e përgjithshëm "Isa Grezda" në Gjakovë të ofruara gjatë vitit 2015

Indikatorët e punës për vitin 2015

Reparti	Nr.i shtretërve	Ditë shërimi	Nr. i të Shtirirëve	Nr. i të operuarve	Kohëgjatësi a e shërimit	Shfrytëzim i kapacitetve	Operacione
<i>KIRURGJI</i>	40	7595	1851	774	4.1	52	774
<i>ORTOPEDI</i>	24	2337	480	284	4.9	26.7	284
<i>UROLOGJI</i>	22	2356	601	341	3.9	29.3	341
<i>ORL</i>	9	1511	264	73	5.7	46.0	73
<i>OFTALMOLOGJ I</i>	9	1352	229	142	5.9	41.2	142
<i>GJINOKOLOGJI</i>	27	4368	1342	276	3.3	44.3	276
<i>AKUSHERI</i>	30	8815	2392	563	3.6	80.5	563
<i>NEONATOLOGJI</i>	32	5736	2012		2.9	49.1	
<i>PEDIATRI</i>	56	5971	1473		4.1	29.2	
<i>INTERNO</i>	48	10648	1539		6.9	60.8	
<i>INFEKTIVE</i>	25	976	478		2.0	10.7	
<i>NEUROLOGJI</i>	24	5460	283		6.6	62.3	
<i>PSIKIATRI</i>	26	5825	419		13.9	61.4	
<i>KRAHËRORIT</i>	24	6698	655		10.2	76.5	
<i>DERMATOVE- NEROLOGJI</i>	8	847	108		7.8	29.0	
<i>KUJDES INTENZIV I KIRURGJISË</i>	10	827	249		3.3	22.7	
<i>NJËSIA KORONARE</i>	12	2576	829		3.1	58.8	

Indikatorët e punës diagnostike për vitin 2015

Lloji shërbimit	2015
Vizita ambulatore (totali)	85479
Vizita tjera diagnostike	14387
Shërbime laboratorike	20987
Transfuzioni	2919

Kapitulli III

Rezultatet

Rezultatet dhe përshkrimi i mostrës dhe punës së hulumtimit është paraqitur si më poshtë, më anë të grafikoneve duke dhënë kështu përgjigje për studimin dhe duke sqaruar më detajisht qëllimin e hulumtimit.

Në fillim të këtij hulumtimi kemi paraqitur një pasqyrim të numrit të të anketuarëve të përbërë prej njëqind pacientëve.

Mostra: Është përzgjedhur në mënyrë rastësore gjatë qëndrimit në spitalin ” Isa Grezda ”, në Gjakovë, ku si qëllim ishte identifikimi i nevojave dhe kënaqshmërinë e pacientëve me shërbimet e marra në këtë institucion shëndetësorë.

Përshkrimi i mostrës së hulumtimit është paraqitur si më poshtë.

Në fillim të këtij hulumtimi kemi paraqitur një pasqyrim të numrit të të anketuarëve të përbërë prej njëqind pacientëve.

Për anketimin e personave të hospitalizuar është marrë leje nga institucioni ku është realizuar anketimi dhe nga vetë pacientët pasi, që është shpjeguar qëllimi i hulumtimit.

Anketimi me persona të hospitalizuar pranë Qendrës Spitalore “ Isa Grezda ”, në Gjakovë, ka zgjatur afërsisht 10 minuta.

Karakteristikat themelore të të anketuarve

Grafikoni 1:

Në këtë hulumtim janë përfshirë në anketim 100 pacientë ku prej tyre 61% ishin femra dhe 39% meshkuj. Të anketuarit i takonin moshave të ndryshme, pasi që nuk kishte një moshë të vecantë të përcaktuar për studim.

Grafikoni 2. Përfshirja e të hulumtuarëve në këtë studim sipas shtrirjes territoriale.

Shtrirja territoriale e të anketuarëve është si në vijim: nga 100 të anketuar , 55% janë të regjionit urban dhe 45% nga regjioni rural.

Graf.3. Shkollimi-përgaditja profesionale e të anketuarëve.

Sipas përgatitjes profesionale nga 100 të anketuar nivelit të shkollimit të ulët i përkasin 30%-të anketuarve, nivelit të mesëm 50%-të anketuarve dhe të nivelit të lartë profesional i përkisnin 20%-të anketuarve.

Grafikoni 4. Gjendja ekonomike e të të anketuarve

Gjendja ekonomike e pacientëve të cilët marrin shërbime në këtë insitucion shëndetësorë sipas numrit të të përfshirëve në hulumtim është: me gjendje të ulët financiare janë 15%-të anketuarve, gjendje mesatare ekonomike kanë 65% dhe të gjendjes së mirë ekonomike janë 20%-të pacientëve të përfshirë në studim.

Grafikoni 5.

Rezultati i këtij hulumtimi tregon si në vijim. Nga 100 të anketuar për kohëzgjatjen e pritjes për vizitë nga mjeku tregon se: 57% nga pacientët e hospitalizuar nuk kanë pritur aspak për vizitë nga mjeku, 33% të tjerë iu është dashur të presin afër 30 min.për vizitë mjekësore, 7% pacientë janë detyruar të presin një orë dhe 3% kanë pritur më shumë se një orë.

Grafikoni 6.

Mënyra e komunikimit nga stafi shëndetësorë shprehet në këto vlera numërike: Nga 100 pacientë të anketuar, 24% janë shprehur të kënaqur me mënyrën e komunikimit të stafit shëndetësorë, 54% nga ta janë shprehur se janë deri diku të kënaqur, numër i vogël vërehet tek personat që janë shprehur se janë pak të kënaqur, gjegjësishtë, 15%-të dhe 7%-të janë aspak të kënaqur.

Grafikoni 7

Për kohëzgjatjen e përcaktimit të diagnozës së pacientëve të hospitalizuar: Nga 100 të anketuar, të kënaqur janë 33% persona ndërsa për 55% pacientë diagnostifikimi është

vonuar pak, një pjesë prej 8% pohuan që diagnostifikimi është vonuar shumë dhe 4% nuk janë aspak të kënaqur me kohën e përcaktimit të diagnozës së sëmundjes së tyre.

Grafikoni 8.

Për kënaqëshmërinë e kujdesit nga mjekët , 60% nga 100 të anketuar shprehen të kënaqur me kohën dhe vëmëndjën e mjekëve, 38% të tjerë shprehen të pakënaqur dhe për 2% pacientë mendimi qëndron neutral.

Grafikoni 9.

Nga 100 të anketuar vetëm 46 % konsiderojnë se spitali ka paisjet e duhura për trajtim, 17-të % shprehen se spitali nuk i ka paisjet dhe materialin e duhur dhe 37% deklarohet se nuk kanë njohuri për këtë qështje.

Grafikoni 10.

Nga 100 të anketuar, 26% kanë marrë përgjigjen menjëherë nga infermierët ndërsa, 25% deklarohen se u është vonuar shumë përgjigja nga infermierët, 3 % nuk kanë marë përgjigje fare dhe, 46% kanë treguar që infermierët përgjigjen, por me arrogancë.

Grafikoni 11.

Nga 100 të anketuar , 66% persona janë përgjigjur se kujdesi shëndetësorë më i mirë ofrohet gjatë ditës, 2% gjatë natës ndërsa 5% vlerësojnë se kujdesi më i mirë ofrohet gjatë vikendeve dhe ditëve festive dhe për 27% persona kujdesi shëndetësorë ofrohet njëjtë.

Grafikoni 12.

Nga 100 të anketuar, me kujdesin e përgjithshëm janë të kënaqur 33%, pak të kënaqur janë 61%, dhe shumë pak të kënaqur janë 6% e pacientëve, të përfshirë në studim.

Grafikoni 13.

Barërat esenciale për 54% pacientët e anketuar ,shpërndarja bëhet në mënyre transparente, për 11% pacientë të tjerë të anketuar shpërndarja e kësaj terapie nuk bëhet në mënyrë transparente dhe 34% pacientë nuk e dinë nëse kjo terapi shpërndahet në formën, sasinë dhe kohën e duhur për të gjithë pacientët.

Grafikoni 14.

Nga 100 pacientë të anketuar, 54% kanë pohuar që familjarët ndihmojnë në shërimin e tyre me anë të vizitave, 3% nga pacientët kanë thënë që vizitat ndikojnë për të keq, 6 % të tjerë kanë thënë që iu pengojnë vizitat nga jashtë gjatë kohës së shërimit në spital dhe 37% kanë pranuar që vizitat nga jashtë iu pengojnë pacientëve të tjerë.

Grafikoni 15.

Nga 100 të anketuar rezulton se 54% persona kanë qenë të hospitalizuar më parë nga e njëjta sëmundje ndërsa 47 % kanë pohuar se nuk kanë qenë të hospitalizuar më parë nga e njëjta sëmundje.

Grafikoni 16.

Nga 100 të anketuar gjendja përkon me këtë rezultat: 13% pacientë tregojnë se është përmirësuar, 12 % pacientë pohojnë se kujdesi i tanishëm është më i keq se më parë. Kujdes shumë më i keq nuk kishte përgjigje dhe 29 % kanë pohuar që kujdesi është i njëjtë.

Grafikoni 17.

Nga 100 të anketuar kemi marrë këto përgjigje: 77% deklarojnë që ju ruhet privatësia ndërsa 23 % ndjehen se nuk iu është ruajtur privatësia e tyre gjatë trajtimit.

Grafikoni 18.

Nga 100 të anketuar : 5% të pacientëve deklarojnë që pastërtia në ambientin spitalorë është në nivelin e duhur, 31 % të pacientëve janë pak të kënaqur me nivelin e pastërtisë, ndërsa

me nivelin mesatarë të pastërtisë janë pajtuar 37 % të pacientëve dhe me gjendjen aspak të pastër janë përgjigjur 27 % pacientë.

Grafikoni 19.

Nga 100 të anketuar, 11 % të pacientëve janë të kënaqur me ushqimin, 42 % janë pak të kënaqur. Aspak të kënaqur me ushqimin spitalorë janë 15 % të personave dhe pacientë të cilët furnizohen me ushqim nga jashtë, janë gjithsejtë 32 % të personave.

Përfundimet

Nga rezultatet e nxjerrura nga anketimi i pacientëve kemi ardhur në këto përfundime:

- ❖ *Qasja:* Nga 100 pacientë të anketuar 57% të tyre nuk kanë pritur për vizitë (marrjen e shërbimeve shëndetësor, që tregon nivelin e kënaqshëm të qasjes në shërbimet shëndetësore në spital).
- ❖ *Koha dhe vëmendja e personelit shëndetësor ndaj pacientëve:* Nga 100 pacientë të anketuar, 60% të pacientëve shprehen të kënaqur me kohën dhe vëmendjen e mjekëve, gjë që tregon nivelin e mirë të kënaqshmerisë së pacientëve.
- ❖ *Pajisjet dhe aparatura:* Nga njëqind të anketuar, 46 % e pacientëve shprehen se spitali i posedon paisjet e duhura për diagnostifikim dhe trajtim, 17-të % nga ata ky institucion nuk i ka paisjet dhe materialin e duhur dhe 37% nuk e dinë. Në këtë pyetje është karakteristike që një numer i lartë i pacientëve të anketuar 37% e tyre janë shprehur se nuk kan njohuri se a i ka spitali pajisjet dhe aparaturen e duhur për trajtimin e tyre.
- ❖ *Kërkesa për ndihmë dhe komunikimi me infermier:* Nga njëqind të anketuar, 26% kanë treguar që infermierët iu përgjigjen menjëherë thirrjes së pacientëve. 25% vonohen shumë në përgjigje,për 3 % nuk përgjigjen fare dhe, 46% kanë treguar që, infermierët përgjigjen, por me arrogance. **Në këtë përgjigje shihet që niveli i**

kënaqshmërisë së pacientëve është i ulët dhe komunikimi me infermier nuk është në nivelin e duhur.

- ❖ *Lidhja e kujdesit shëndetësor të ofruar me kohën:* Nga njëqind pacientët e anketuar, 66% janë përgjigjur se kujdesi shëndetësorë më i mirë ofrohet gjatë ditës, 2% gjatë natës, 5% ofrohet gjatë vikendeve dhe ditëve festive dhe për 27% persona kujdesi shëndetësorë ofrohet njëjtë.
- ❖ *Kënaqëshmëria me kujdesin e përgjithshëm të ofruar në spital:* Nga njëqind pacientët e anketuar janë përgjigjur:se me kujdesin e përgjithshëm janë të kënaqur vetëm 33%, pak të kënaqur janë 61% dhe shumë pak të kënaqur janë 6%. **Nga rezultatet e kësaj pyetje shihet që niveli i kënaqshmërisë të pacientëve me kujdesin e përgjithshëm në spital është i ulët.**
- ❖ *Shpërndarja e terapisë:* 54% e pacientë të anketuarve deklarojnë që shpërndarja e barërave bëhet në mënyrë transparente, për 11% pacientë të tjerë të anketuar shpërndarja e kësaj terapie nuk bëhet në mënyrë transparente dhe 34% nuk e dinë nëse kjo terapi shpërndahet në formën, sasinë dhe kohën e duhur për të gjithë pacientët.
- ❖ *Vizitat në spital:* Nga njëqind pacientë të anketuar, 54% kanë pohuar që, familjarët ndihmojnë në shërimin e tyre me anë të vizitave,3% nga pacientët kanë thënë që ndikojnë për të keq, vizitat e afërmëve, 6 % të tjerë kanë thënë që iu pengojnë vizitat nga jashtë gjatë kohës së shërimit në spital dhe, 37% kanë pranuar që vizitat nga jashtë iu pengojnë pacientëve të tjerë.
- ❖ *Ngritja e cilësisë së shërbimeve:* Nga njëqind të anketuar vetem 13% e pacientëve të anketuar deklarohen që ka përmirësime në shërbime në krahasim me periudhën e kaluar, 12 % e pacientëve deklarohen që kujdesi është më i keq, ndërsa 29 % kanë thënë që kujdesi është i njëjtë.
- ❖ *Ruajtja e konfidencialitetit:* Nga njëqind të anketuar kemi marrë këto përgjigje:77% deklarojnë që ju ruhet konfidencialiteti ndërsa 23 % të pacientëve deklarojnë që nuk ju ruhet konfidencialiteti.

- ❖ *Kënaqëshmëria e pacientëve me ambientin e spitalit higjienën:* Vetem 5 % e pacientëve të anketuar deklarojnë që pastërtia në ambientin spitalorë është në nivelin e duhur, 31 % pacientëve janë pak të kënaqur me nivelin e pastërtisë, mesatarisht të kënaqur 37 % e pacientëve dhe aspak të kënaqur janë 27 % të pacientëve. Rezultatet tregojnë nivelin e ulët të kënaqshmerisë me higjienën në spital.
- ❖ *Kënaqëshmëria e pacientëve me ushqimin në spital:* Vetem 11 % e pacientëve të anketuar deklarojnë që janë të kënaqur me ushqimin, 42 % janë pak të kënaqur, 15% nuk janë aspak të kënaqur me ushqimin në spital, ndërsa 32% e pacientëve deklarojnë që gjatë qëndrimit në spital furnizohen me ushqim nga jashtë.

Diskutimet

Rezultatet e fituara nga hulumtimi i kënaqshmerisë së pacientëve me shërbimet e kujdesit shëndetësor të ofruar në spitalin e Gjakovës, janë krahasuar me hulumtimet e ngjashme të bëra në Zarë të Kroacisë, për vitin 2015 dhe hulumtimin për Qendrën Kryesore të Mjekësisë Familjare në Prishtinë, për vitin 2015 nga këto hulumtime vërejmë se:

Zarë-Kroaci, 2015

- Nga njëqind të anketuar 68% tregojnë se janë të kënaqur me shërbimin e përgjithshëm në këtë institucion, ndërsa në hulumtimin tonë vetëm 33% e tyre shprehen të kënaqur me punën e stafit. 61% janë pak të kënaqur dhe, 6% nuk janë të kënaqur.
- Vlerësim të lartë pacientët, 72% prej tyre kishin për kujdesin e barabartë për të gjithë pacientët pavarësisht dallimit në gjini, moshë, arsim, apo vendbanim.

- Shërbimi, ambienti dhe ushqimi rezultojnë të jetë i nivelit të kënaqshëm për pacientët e kësaj qendre-të kënaqur janë 69% të pacientëve ndërsa në hulumtim tonë vetëm 11% e pacientëve janë shumë të kënaqur dhe 46% shprehen më pak të kënaqur.
- Është e nevojshme të praktikohen dhe të mirren masa për përmirësimin e veqanërisht për pjesëmarrjen e pacientëve dhe në mënyrë të veçantë në përfshirjen e tyre në vendim marrjen aktive apo pasive, ti mbajnë të informuar në lidhje me kujdesin dhe shërimin e tyre.
- Gjithashtu, mos përvetësimi i njohurive të reja në lidhje me sëmundjen mund të konsiderohet si një problem, që ndodh si pasojë e komunikimit efektiv të pa mjaftueshëm të profesionistëve të kujdesit shëndetësorë.

QKMF-Prishtinë, 2015

- Me kujdesin e përgjithshëm të QKMF-Prishtinë janë të kënaqur 86% të pacientëve dhe 14% e tyre nuk janë të kënaqur ndërsa nga rezultatet e hulumtimit tonë vetëm 33% shprehen të kënaqur me kujdesin e përgjithshëm në spitalin e Gjakovës.
- Nga të gjithë pacientët e anketuar 72% e tyre u deklaruan se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është çdoherë i pastër, derisa 14% e tyre u deklaruan se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është shpeshherë i pastër, 5% e tyre u përcaktuan për opsionin ndonjëherë dhe 9% e tyre u deklaruan për opsionin asnjëherë.
- Kohëzgjatja e pritjes për tu vizituar 82% janë përgjigjur se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është optimale ndërsa 18% mendojnë se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është e gjatë ndërsa në hulumtim tonë 57% e të anketuarve janë deklaruar se pritja për vizit nga mjekët është optimale.

Rekomandimet

- ❖ Të ngritet cilësia e shërbimeve, të sigurohet pajisja dhe aparaturave të nevojshme në përputhje me të arriturat teknologjike bashkëkohore.
- ❖ Të investohet më shumë në edukimin e vazhdueshëm profesional dhe në trajtimin e mjekëve dhe infermierëve.
- ❖ Të ofrohet kujdes i njejtë shëndetësor gjatë 24 orëve.
- ❖ Të përmirësohet mënyra e komunikimit të mjekëve dhe infermierëve me pacientë.
- ❖ Të krijohet një ambient i këndshëm për qëndrimin e pacientëve dhe të ngritet në nivelin e duhur higjiena në hapësirat e spitalit ” Isa Grezda ”
- ❖ Të përmirësohet cilësia e ushqimit për pacientë.

Rezyme

Metodologjia e punës - Metoda e cila është përdorur për realizimin e këtij studimi është anketimi i pacientëve me një pyetësorë, të vetpërpiluar dhe të përbërë nga 15 pyetje.

Qëllimi - Qëllimi kryesor i këtij studimi, është matja e nivelit të kënaqshmërisë së pacientëve me shërbimet e kujdesit shëndetësor në Spitalin e Përgjithshëm “ Isa Grezda ”, në Gjakovë.

Hyrje - Kënaqëshmëria e pacientëve me kujdesin shëndetësorë spitalorë është një prej faktorëve më të rëndësishëm të punës së stafit shëndetësorë. Ai përbën një prej sfidave më të mëdha të këtij ekipi punues. Përmbajtja e vlerësimit të kujdesit shëndetësorë nuk duhet të

jetë vetëm një masë klinike dhe efikasitetit ekonomik, por dhe një masë e pranueshmërisë sociale.

Rezultatet – Pacientët sa i përket shërbimeve të ofruara nga institucionet shëndetësore në Gjakovë, kanë pakënaqësi të shumta rreth kujdesit dhe shërbimeve të cilat lënë vend për kritika dhe punë të madhe, që duhet bërë për nryshimin e kësaj gjendje.

Përfundimi – Kënaqëshmëria e pacientëve ndaj stafit shëndetësorë në komunën e Gjakovës nuk është në nivelin e duhur, bazuar në rezultatet të dala direkt nga pacientët e po kësaj qendre mjekësore.

Fjalët kyqe – Kënaqëshmëria e pacientëve, stafi shëndetësorë, ofrimi i kujdesit shëndetësorë.

Referencat

1. Drejtorja e Spitalit Rajonal “ Isa Grezda ”, në Gjakovë
2. Ministria e Shëndetësisë-Kosovë
3. <http://www.md-ks.net/?page=1,209>
4. <http://www.prak6/05/karta-per-te-drejtat-e-pacienteve/-kosova.org/sq/201>
5. Kujdesi shëndetësorë, Doc.dr.Mujë Shala-Dr.Basri Lenjani
6. Bazat e Infermierisë Etleva Kika Smaka, Rudina Pirushi Duzha, Valbona Aliu Xhaxhiu
7. Anatomia dhe fiziologjia e njeriut E.Saraqini, H.Zherka Saraqini
8. Komiteti për sigurimin e cilësisë së shërbimeve shëndetësore-QKMF/Prishtinë
9. Shëndeti public, Prof.Dr.Azis K.Pollozhani
10. http://www.niph-kosova.org/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=3

11. http://msh-ks.org/wp-content/uploads/2013/11/2004_4-Ligji-per-shendetesi.pdf
12. <http://msh-ks.org/parimet-e-kujdesit-shendetesor/>
13. Punim nga Spitali i Përgjithshëm Zarë-Kroaci 2015
14. Punim nga QKMF-Prishtinë 2015
15. Enti Statistikorë i Kosovës

Aneksi

CV e kandidatit

Emri	Kaltrina
Mbiemri	Nuza
Ditëlindja	20.08.1984
Vendlindja	Gjakovë
Venbanimi	Gjakovë
Kombësia	Shqiptare
Nënshtetësia	Kosovare
Shkollimi i mesëm	Mjekësi e përgjithsme SHMML “Hysni Zjani“ Gjakovë 1998-2002
Shkollimi universitar	Bachelor- Infermieri e përgjithshme në Fakultetin e Mjekësis – Universiteti i Gjakovës “Fehmi Agani“ 2013-deri në mbrojtje të kësaj teme.
Përvojë pune	K.S.Dardania-filiali Gjakovë ,administratore 2003-2013 Ubo Consulting ,anketuese 2013 deri më tani
e-mail	kaltrinanuza@gmail.com

--	--

Pyetësi

Pyetësorë për vlerësimin e kënaqshmërisë së pacientëve për kujdesin shëndetësor në spital

Ne do të dëshironim të dinim se cka mendoni rreth shërbimeve të cilat institucionet shëndetësore në Komunën e Gjakovës, ju ofrojnë , kështu që do të mund të vlerësonim nëse këto institucione po i plotësojnë nevojat tuaja.

Përgjigjet tuaja do të shërbejnë për realizimin e punimit të temës së diplomës në fakultetin e Mjeksisë “ Fehmi Agani ”, në Gjakovë.

Të gjitha përgjigjet do të mbahen konfidente dhe anonime.

Faleminderit për kohën tuaj!

Të dhënat e përgjithshme

Mosha _____ Gjinia: M F

Përgatitja shkollore: E ulët E mesme E lartë

Gjendja ekonomike: E ulët Mesatare E mirë

Vendbanimi i tanishëm Urban Rural

1. Sa kohë keni pritur për t'ju vizituar mjeku, kur jeni lajmëruar në spital?

- a. Aspak
- b. 30 minuta
- c. 1 orë
- d. Më shumë se një orë

2. Sa jeni të kënaqur me mënyrën e komunikimit nga mjekët dhe infermierët me ju gjatë trajtimit në spital?

- 1. Po
- 2. Deri diku
- 3. Pak
- 4. Aspak

3. Sa jeni të kënaqur me kohën (shpejtësinë) e diagnostifikimit të sëmundjes tuaj?

- 1. Jam i kënaqur
- 2. Jan vonuar pak
- c. Jan vonuar shumë
- 3. Nuk jam i kënaqur aspak

4. A mendoni që mjekët ju kushtojnë kohë dhe vëmendje të mjaftueshme?

- a. Po
- b. Jo
- c. Nuk e di

5. A mendoni që spitali i ka pajisjet dhe aparaturën e domosdoshme për diagnostifikimin dhe trajtimin tuaj?

- a. Po
- b. Jo
- c. Nuk e di

6. Nëse ju kërkoni ndihmë në spital nga infermierët, ju:

- a. Përgjigjen menjëherë
- b. Vonohen shumë
- c. Nuk përgjigjen fare
- d. Përgjigjen por me arrogancë

7. Kur është kujdesi shëndetësor më i mire?

- a. Gjatë ditës
- b. Gjatë natës
- c. Gjatë vikendit dhe festave
- d. Njëjtë

8. A jeni të kënaqur me kujdesine përgjithshëm shëndetësor që ju ofrohet në spital?

- a. Po
- b. Pak
- c. Shumë pak
- d. Aspak

9. A bëhet shpërndarja e terapisë-barërave esenciale të ofruara nga Ministria e Shëndetësisë në mënyrë të njëjtë dhe me kohë për të gjithë pacientët?

- a. Po
- b. Jo
- c. Nuk e di

10. Gjatë qëndrimit në spital, vizitat e të afërmëve dhe shoqërisë?

- a. Ju ndihmojnë në shërimin tuaj
- b. Ndikojnë keq në shëndet
- c. Më pengojnë shumë
- d. I pengojnë të tjerët

11. A keni qenë të hospitalizuar më parë nga e njëjta sëmundje?

- a. Po
- b. Jo

12. Nëse keni qenë i/e hospitalizuar më parë si do ta përshkruanit kujdesin shëndetësor të tanishëm me ate të mëparshëm ?

- a) Më i mire
- b) Më keq
- c) Shumë më i keq
- d) I njëjtë

13. A mendoni se ju ruhet privatesia nga personeli shëndetësorë?

- a. Po

b. Jo

14. A janë të pastërta ambientet e spitalit në të cilat ju qëndroni?

a. Po

b. Pak

c. Mesatarishtë

d. Aspak

15. Sa jeni të kënaqur me ushqimin që ju ofrohet gjatë qëndrimit në spital?

a. Shumë i kënaqur

b. Pak i kënaqur

c. Aspak i kënaqur

d. Porosisë ushqim nga jashtë

Pyetësi është përpiluar në bazë të qëllimeve të hulumtimit për të kuptuar kënaqshmërinë e pacientëve me kujdesin shëndetësorë dhe mënyren e ofrimit të tijë në Spitalin e Përgjithshëm të komunës së Gjakovës.

Pyetjet janë kryesisht të orjentuara në drejtimin e matjes së kënaqshërisë së pacientëve me kujdesin që marrin në institucionet shëndetësore, me kushtet e punës, me rrespektimin e privatësisë, barazisë dhe gjendjes së tyre të përgjithshme.