

Raport i analizimit të letrave nga kutitë e ankesave në Qendrat e Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës gjatë vitit 2017



Tetor 2017

Dr. Vjollca Zeqiri- Kordinatore e Cilësisë - QKMF
/ Prishtinë

Komunikimi dhe aftësitë ndërpersonale luajnë një rol vital për të kuptuar problemet e pacientëve sepse atyre ju bëhet me e lehtë për të shprehur ndjenjat e tyre. Studime të shumta kanë treguar se aftësia e një mjeku për të komunikuar mirë është konsideruar shumë e rëndësishme.

Në vitet e fundit, kujdesi parësore ka lëvizur nga një model të kujdesit mjek në modelin Pacienti në qendër të kujdesit.

Komunikimi i saktë dhe krijimi i raporteve të mira të bashkëpunimit, luan një rol të rëndësishëm në rritjen e kënaqësisë së pacientit.

Në veqanti pacientët presin që mjekët dhe infermierët të komunikojnë qartë, në mënyrë miqësore dhe të shpjegojnë siç duhet rezultatet e analizave, diagnozen, mjekimi, këshillat etj.

Drejtori I Drejtoriatit te Shendetesise, Menaxhmenti I QKMF, Qendrat e Mjekesise Familjare ne Komunen e Prishtines kanë disa synime kyqe të rëndësishme, kur ata ndërveprojnë me pacientët:

- Për të siguruar kujdes te vazhdueshem shëndetësor cilësore,
- për të bërë që qasja në kujdesin shëndetësor të jetë e lehtë,
- përgjegjshmëria e stafit, te jete e larte, të trajtojne pacientët me mirësjellje, respekt për dinjitetin, privatesi dhe ruajtjen e sekretit, përkrahje emocionale, përfshirjen e familjareve, llogari-dhenie, transparenc, barazi dhe kosto-efektivitet.



- te ofrojne komfort fizik, ambientet në të cilat kujdesi është ofruar, te është i sigurtë, funksional, mbështetës dhe efektiv për pacientët, stafin dhe vizitorët,
- Pacientët në pritje për të parë mjekun e tyre në pritore te kene një përzgjedhje te revistave, broshurave, lojra dhe libra për t'u ngjyrosur për fëmijët,
- te kene televizion për edukimin shëndetësor të pacientëve
- te kene pranin e ashensorit,

- Çdo qytetar ka të drejtë, për kujdes shëndetësor që është i kushtëzuar me gjendjen e tij të shëndetit.
- Kujdesi shëndetësor duhet të jetë adekuat, me qasje në vazhdimësi për të gjithë dhe pa diskriminim.



- Pacientët kanë të drejtë legjitime për të pasur një kujdes shëndetësor individual të standardizuar në Institucionet shëndetësore, dhe kanë të drejtë legjitime për ta marrë këtë kujdes mjekësor në mënyrë që të përputhet me kërkesat dhe nevojat e tyre sa më shumë të jetë e mundur.



- Ne duam të përmirësojmë përvojën në Qendrat Shëndetësore për pacientët tanë dhe familjet e tyre.
- Për ta bërë këtë ne duhet të kuptojmë se çfarë pacientët tanë dhe Familjet e tyre kanë nevojë dhe duan nga Qendrat tona.



Ka mënyra të ndryshme për të kapur zërin e pacientëve siq janë:

- intervistat,
- anketat në grupet e fokusuara,
- vëzhgimit,
- shkrimet e ankesave, etj.

Në mesin e këtyre metodave këtë radhë është edhe shqyrtimi I ankesave të pacientëve.



Rëndësia e të kuptuarit të experiencës së pacientëve.

- Pse duhet ti shqyrtojmë shkresat e pacientët për përvojat e tyre?
- Duke pranuar se pacientët janë ekspertë në lidhje me përvojat e tyre gjatë gjithë udhëtimit të tyre në kujdesin shëndetësor. Të kuptuarit e përvojave të pacientëve janë çelësi për të kuptuar cilësinë e kujdesit në praktikën tonë.
- Matja e përvojave të pacientit mbi një bazë të rregullt siguron një mënyrë sistematike dhe objektive për të marrë njohuri se cilat pjesë të Institucionit nuk janë duke punuar mirë për ta, dhe në cilat mund të përmirësohemi ne.
- Duke mbledhur të dhëna, duke krijuar një bazë dhe analizuar këtë informacione, Qendra mund të përmirësohet dhe ti ridizajnoj disa procese (psh, metodat për të përmirësuar aksesin në qendër ose krijimin e vizitave me termin).



Qëllimi

Mbrojtja e qytetarëve të cileve u ofrohet kujdesi shëndetësore në Institucionin shëndetësore nga keqtrajtimi gjatë shfrytëzimit të shërbimeve shëndetësore si dhe identifikimit të institucioneve shëndetësore dhe profesionistëve shëndetësor të cilët bejnë shkelje ligjore gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tyre, që do të jetë në funksion të ngritjes së cilësisë së shërbimeve shëndetësore.

Metodologjia e punës

Ne baze të nenit 18.1, të Statutit të Qendres Kryesore të Mjekësisë Familjare në Prishtinë, Drejtori i QKMF-së formon komisionin për analizimin e ankesave të pacientëve.

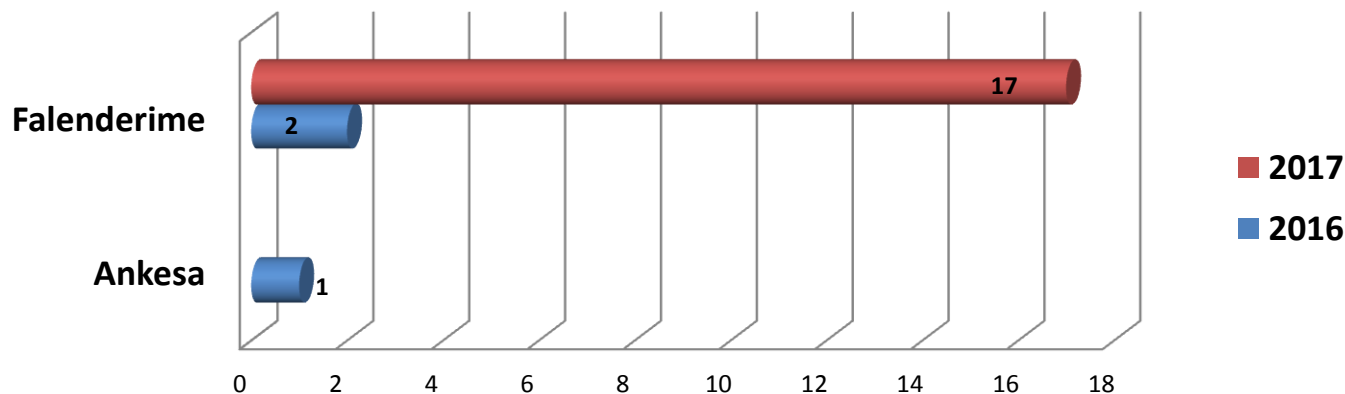
Komisioni është i përbërë nga 5 antarë: Dr. Vjollca Zeqiri-Kryetare e komisionit, Makfire Morina- antare e komisionit, Servete Xhema- antare e komisionit, Dr. Hysnije Zborca – antare e komisionit dhe Petrit Osmani antarë I komunitetit të Komunës së Prishtinës , ndërsa prezantimi i rezultateve është bërë me tabela përkatëse, poashtu është paraqit edhe krahasimi I numrit të ankesave dhe falenderimeve në mes të vitit 2016 dhe 2017 me ane të diagrameve.

QKMF- Njësia e Mjekësisë Familjare dhe Nderrimi I Nates

QKMF		valide	Jo valide	
Ankesa	6	0	6	
Falenderime	20	17	3	Falenderim për mirësjelljen e personelit, komunikimi mjek/pacientë i mire, sjellja e mire e Infermiereve, besueshmëria, respekti, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithesëj	26			



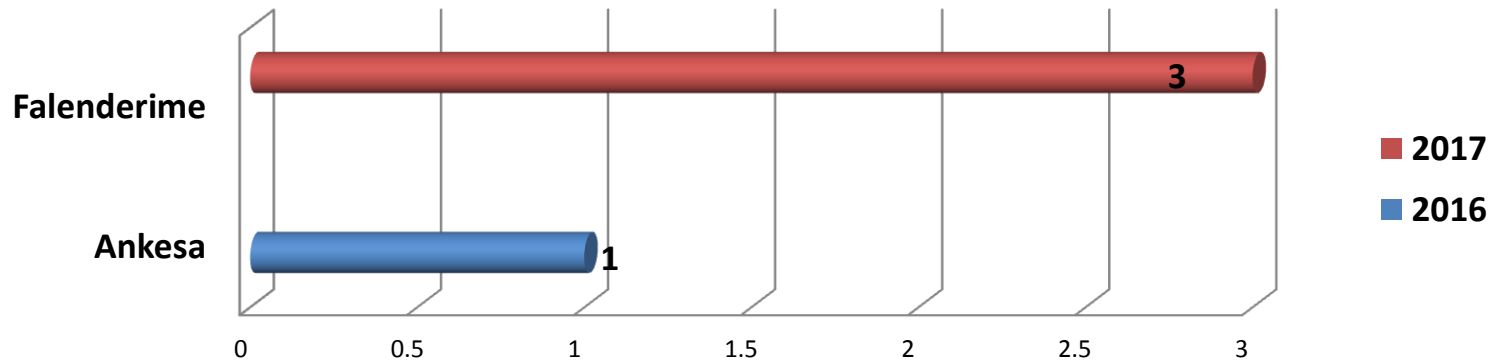
QKMF



Mjekësi e Punës

Mjekësi e Punës		valide	Jo valide	
Ankesa	0			
Falenderime	3	3		Falenderim per komunikimin e mire mjek/pacientë, puna e palodheshme e infermiereve, respektim i orarit të punës, respekti i mirë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	3			

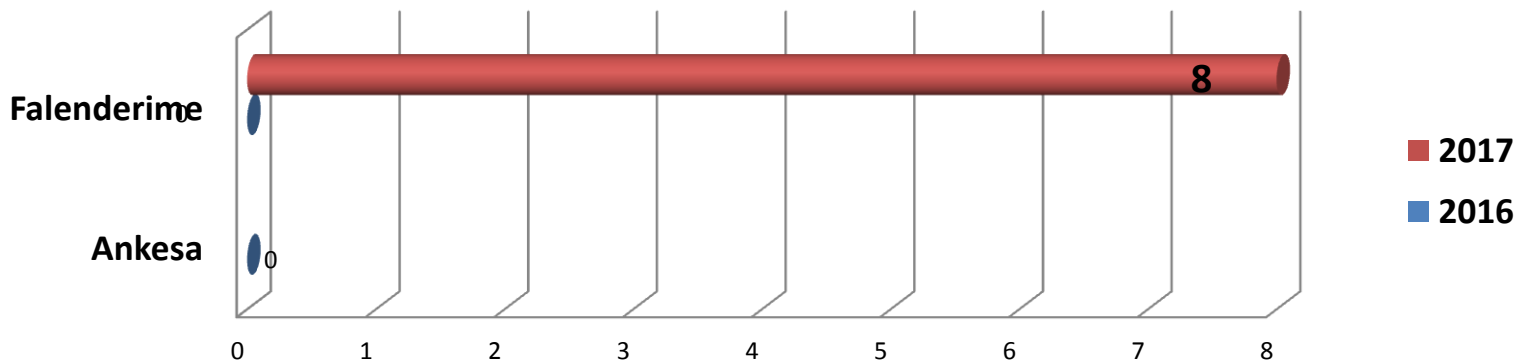
Mjekësi e Punës



D.A.T.

D.A.T		valide	Jo valide	
Ankesa	0			
Falenderime	12	8	4	Falenderim për komunikimin e mirë mjek/pacientë, perkushtimi i stafit edhe në kohën kur ata janë në shtëpi, kumunikimi i mirë edhe përmes telefonatave, puna e palodheshme e infermiereve, respektim i orarit të punës, respekti i mirë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	12			

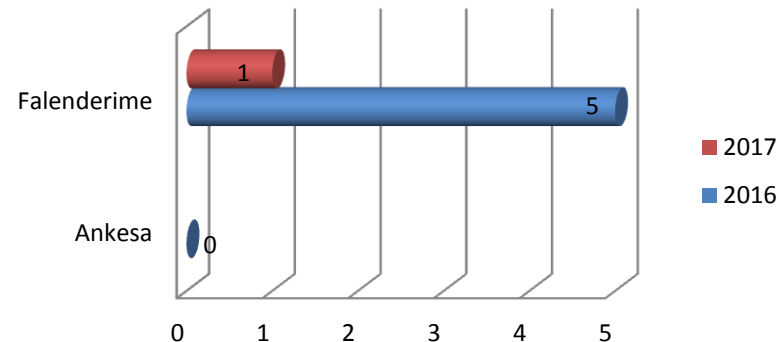
D.A.T.



QKMF- Njësia e Pediatriisë

Njësia e Pediatriisë	valide	Jo valide	
Ankesa	0		
Falenderime	1	0	1 Pacienti shprehë falenderim për mirësjelljen e personelit, komunikimin e mirë mjek/pacientë, niveli I lartë I pastërtisë, posaqërisht me theks të veqantë pacientet kanë shprehur kenaqesin për ilustrimet e bukura në muriet e qendrës, këndi i lodrave të fëmijëve, pritorja e bukur.
Gjithësej	1		

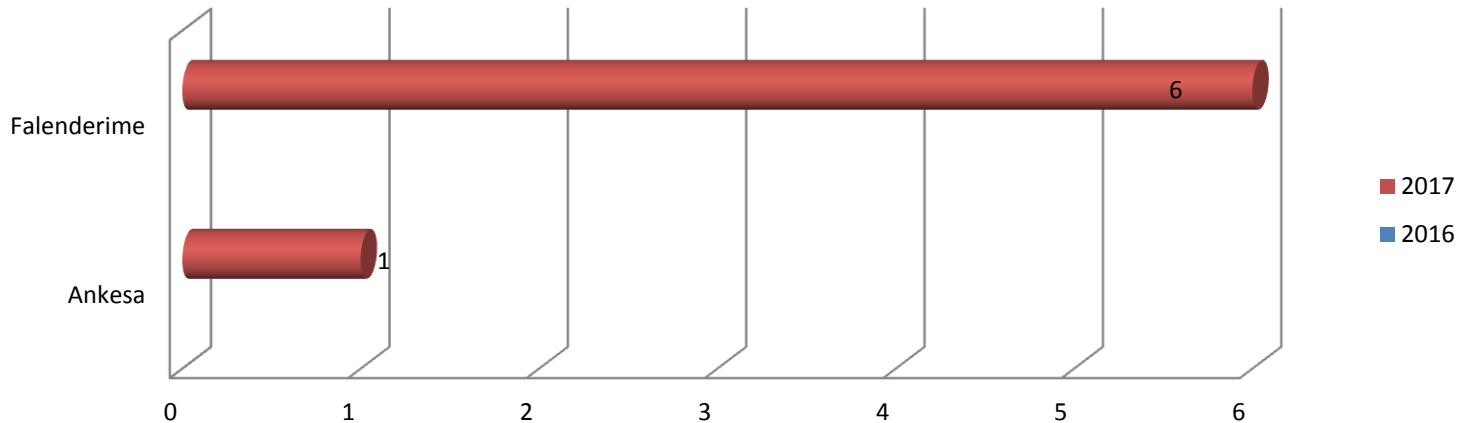
Njesia e Pediatriise



QMF 1

QMF 1		valide	Jo valide	
Ankesa	2	1	1	Pacienti ka paraqitur ankesen për mos dhënjen e infuzionit fëmiut.
Falenderime	11	6	5	Pacienti shprehë falenderim për mirësjelljen e personelit, komunikimin e mirë mjek/pacientë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	13	7	6	

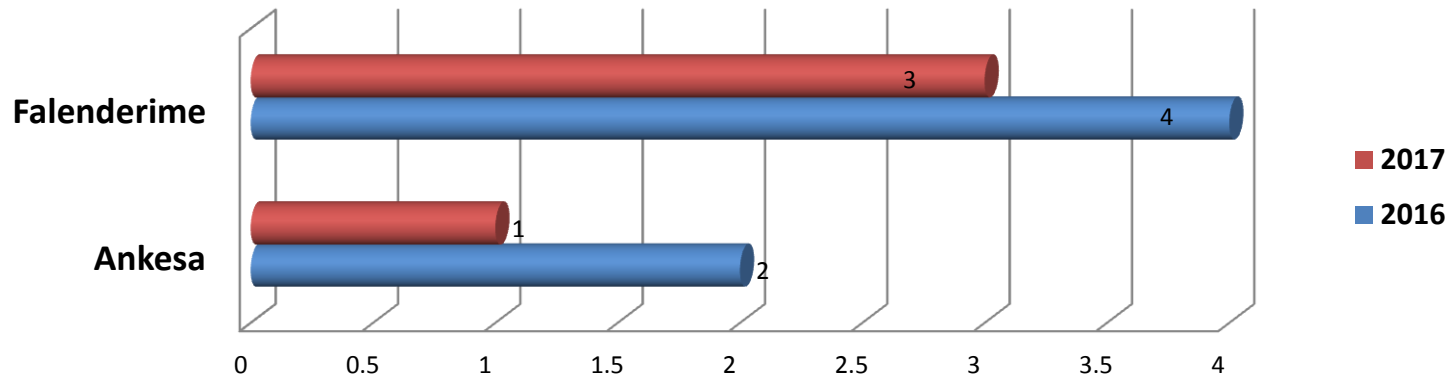
QMF 1



QMF 2-të

QMF 2		valide	Jo valide	
Ankesa	4	1	3	Pacienti ka paraqitur ankesen për mos referim ne Qendren e Emergjences.
Falenderime	5	3	2	Pacienti shprehë falenderim për mirësjelljen e personelit, komunikimin e mirë mjek/pacientë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	9	4	5	

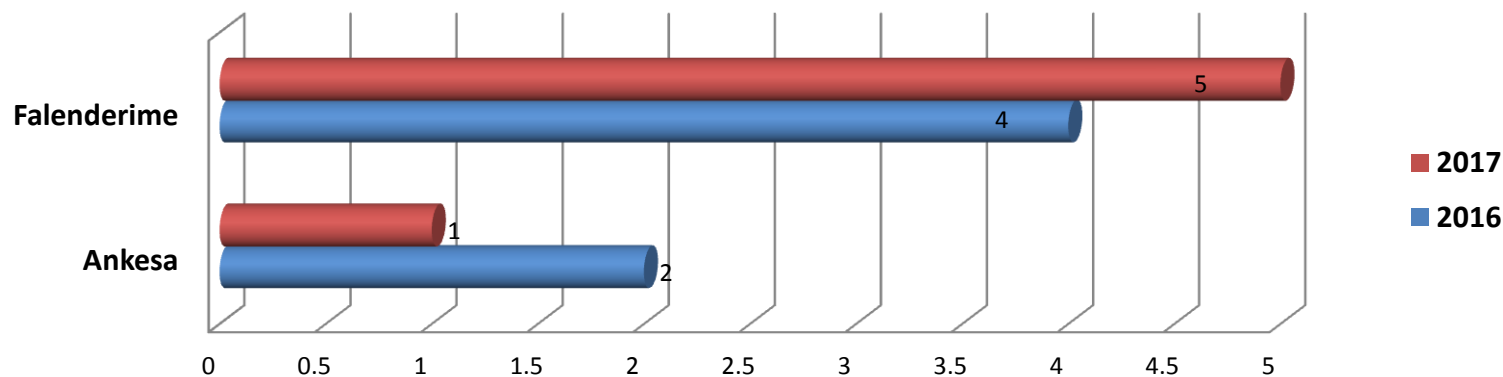
QMF 2



QMF 4-të

QMF 4		valide	Jo valide	
Ankesa	3	1	2	Pacienti ka paraqitur ankesen për ndryshimin ne viziten e femijeve nga Pediatri te Mjeku Familjar.
Falenderime	6	5	1	Pacienti shprehë falenderim për mirësjelljen e personelit, komunikimin e mirë mjek/pacientë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	9	6	3	

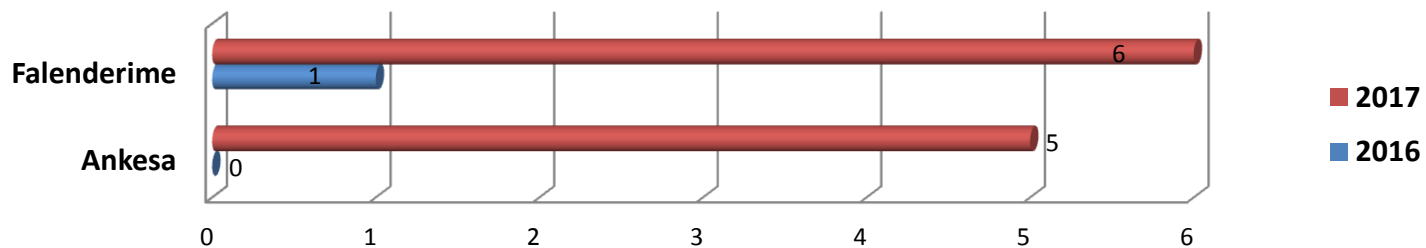
QMF 4



QMF 5-të

QMF 5		valide	Jo valide	
Ankesa	7	5	2	Pacienti ka paraqitur ankesen për ndryshimin ne viziten e femijeve nga Pediatri te Mjeku Familjar, mosdhenjen e infuzionit.
Falenderime	9	6	3	Pacienti shprehë falenderim për mirësjelljen e personelit, komunikimin e mirë mjek/pacientë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	16	11	5	

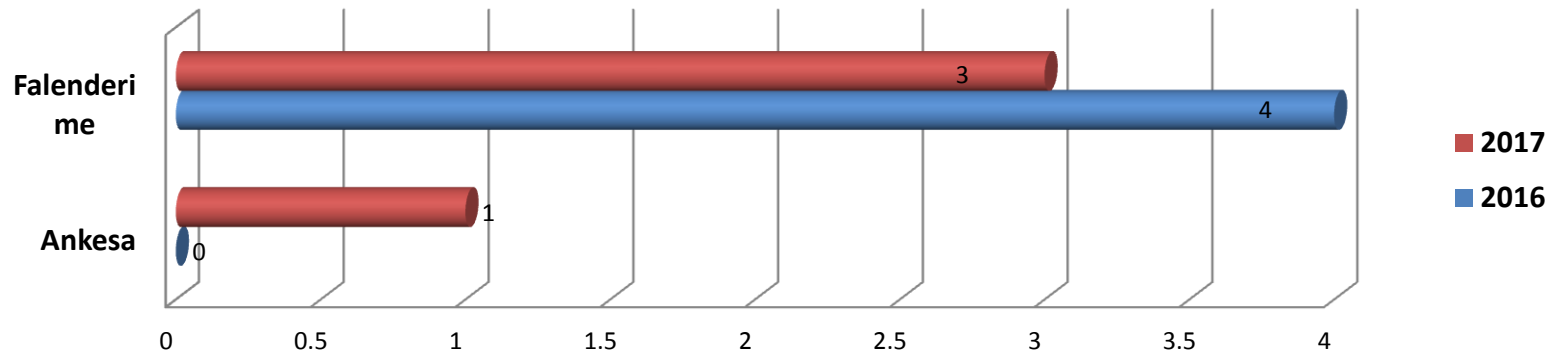
QMF 5



QMF 6-të

QMF 6		valide	Jo valide	
Ankesa	2	1	1	Pacienti ka paraqitur ankesen për ndryshimin ne viziten e femijeve nga Pediatri te Mjeku Familjar.
Falenderime	3	3		Pacienti shprehë falenderim për mirësjelljen e personelit, ofrimi i sherbimeve cilesore, komunikimin e mirë mjek/pacientë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	5	4	1	

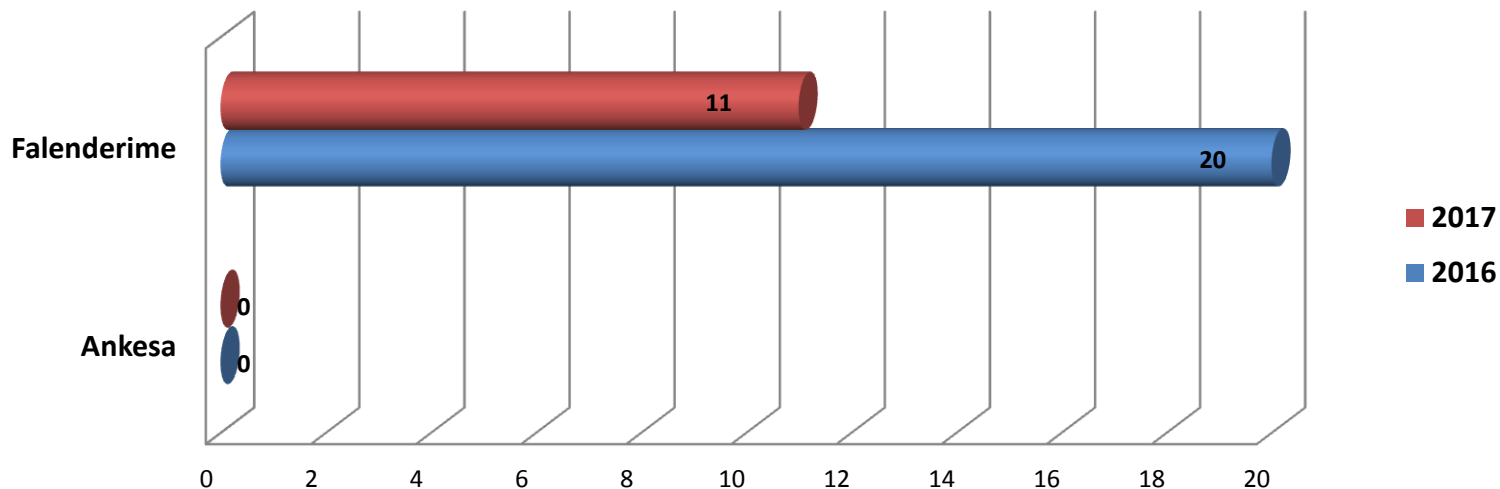
QMF 6



QMF 7-të

QMF 7		valide	Jo valide	
Ankesa	0			
Falenderime	13	11	2	Pacienti shprehë shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohë të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, hapsirat e objektit shkelqejnë.
Gjithësej	13	11	2	

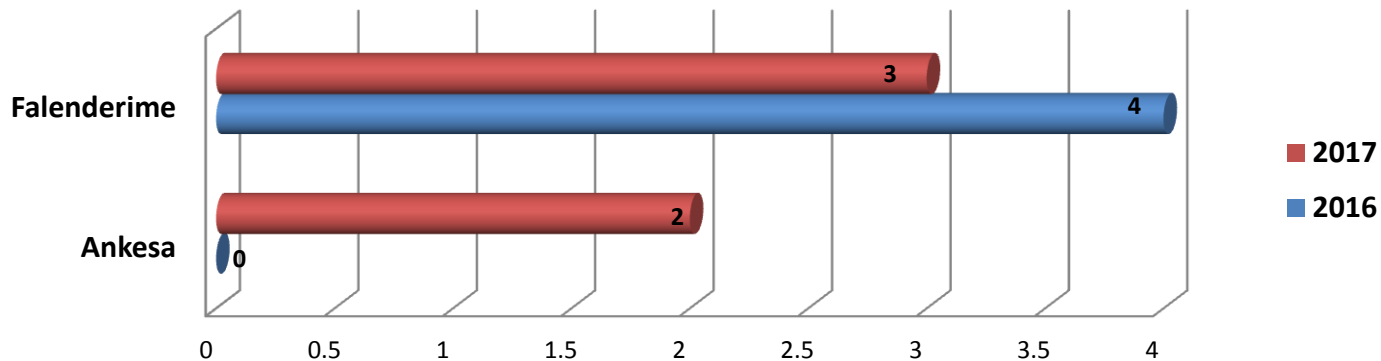
QMF 7



QMF 8-të

QMF 8		valide	Jo valide	
Ankesa	3	2	1	Qendra të punoj edhe gjatë fundjavës.
Falenderime	4	3	1	Pacienti shprehë shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohë të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, hapsirat e objektit shkelqejnë.
Gjithësej	7	5	2	

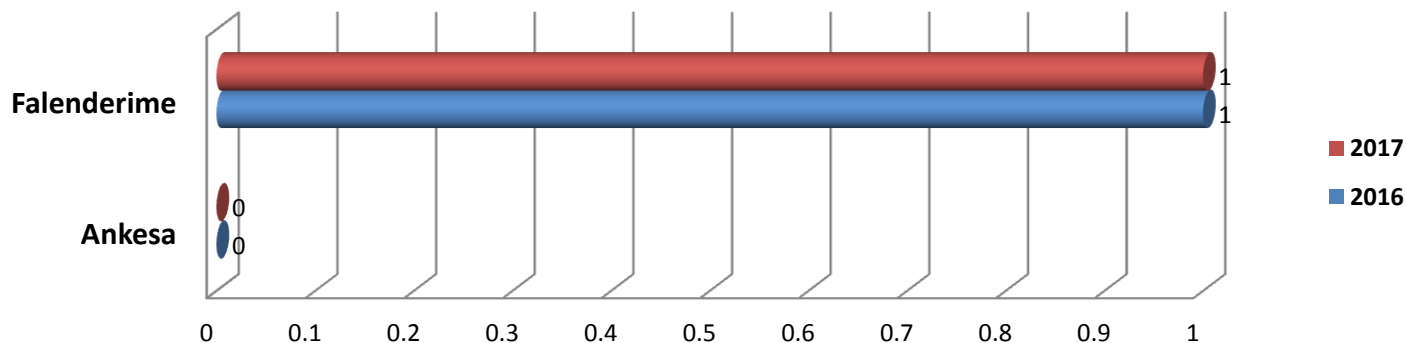
QMF 8



QMF 9-të

QMF 9		valide	Jo valide	
Ankesa	0			
Falenderime	1		1	Pacienti shprehë shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohë të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, hapsirat e objektit shkelqejnë.
Gjithësej	1		1	

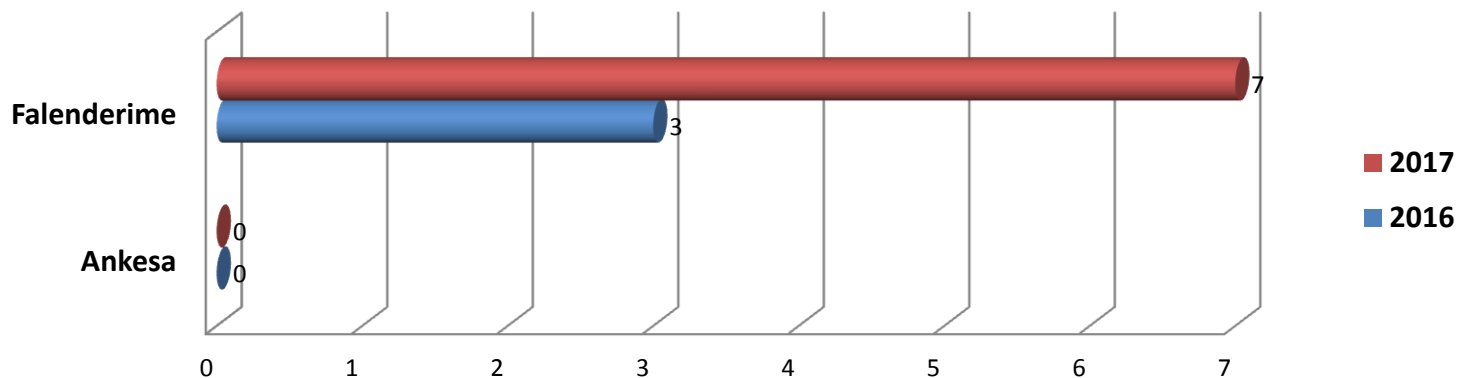
QMF 9



QMF 11-të

QMF 11		valide	Jo valide	
Ankesa	0			
Falenderime	9	7	2	Pacienti shprehë shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, shërbimet shëndetësore janë cilesore, rrespektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohë të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, hapsirat e objektit shkelqejnë.
Gjithësej	9	7	2	

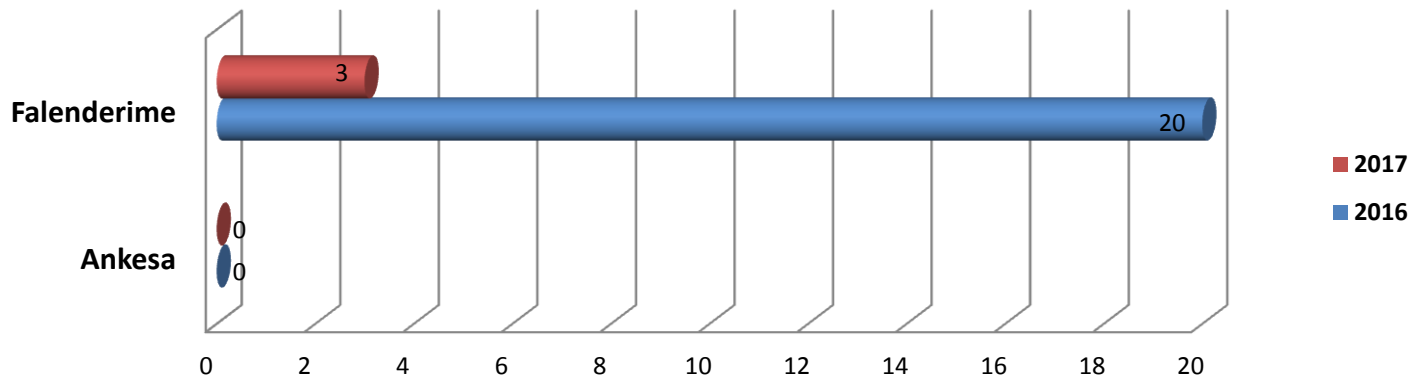
QMF 11



QMF MAT

QMF Mat		valide	Jo valide	
Ankesa	0			
Falenderime	6	3	3	Pacienti shprehë shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, shërbimet shëndetësore janë cilesore, rrespektimi i orarit të punës, hapsirat e objektit shkelqejnë.
Gjithësej	6	3	3	

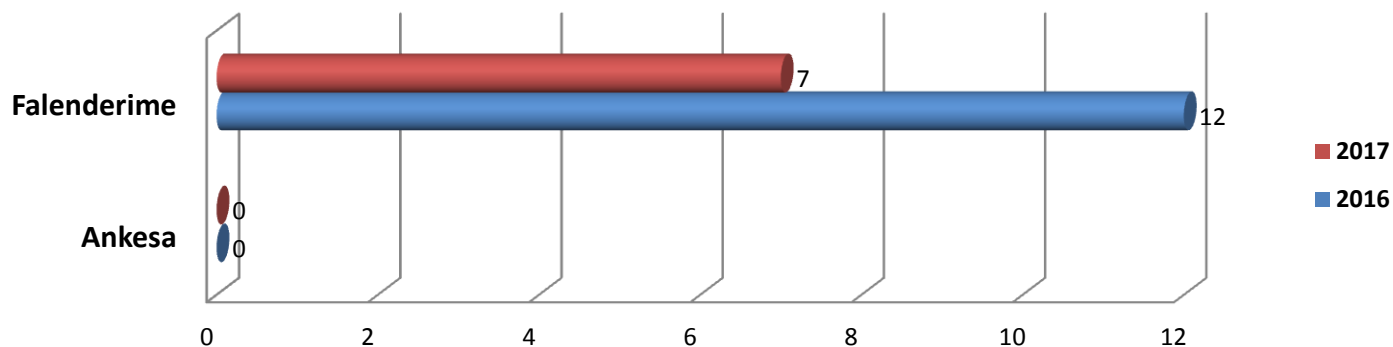
QMF Mat



QMF MATI 1

QMF Mat 1		valide	Jo valide	
Ankesa	1		1	
Falenderime	10	7	3	Pacienti shprehë shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, shërbimet shëndetësore janë cilësore, cdo pacient ka kartelen shëndetësore, kontrollimi në detaje jo i nxituar, personeli është shumë humanitar, respektimi i orarit të punës, hapsirat e objektit shkelqejnë.
Gjithësej	11	7	4	

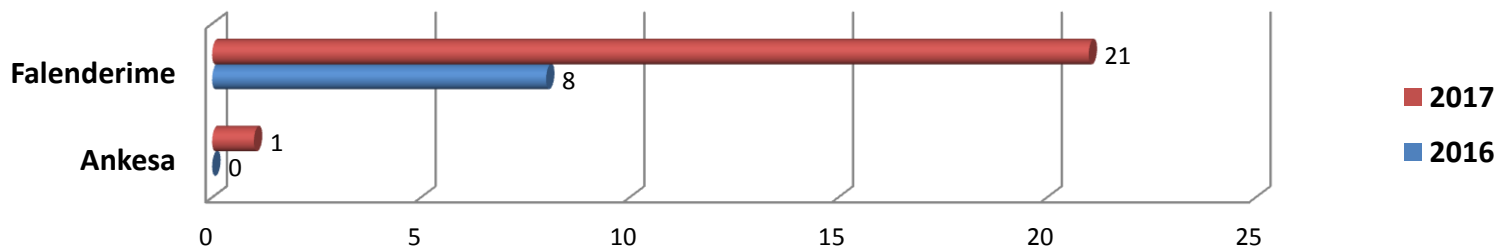
QMF Mat 1



QMF Hajvali

QMF Hajvali		valide	Jo valide	
Ankesa	1	1		Nuk e ka cekur pse ka bere ankesen edhe pse eshte valide.
Falenderime	23	21	2	Pacientet shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë e Infermierëve, sherbimet shendetesore cilesore, mjeku i kushton kohe te mjaftuar, respektimi i orarit të punës. Ne mesin e falenderimeve eshte edhe nje Mirenjoheje ne forme te diplomes e shkruar per tere stafin e QMF Hajvali. Nje numer i falenderime ka qene per stafin e Stomatologjise.
Gjithësej	24	22	2	

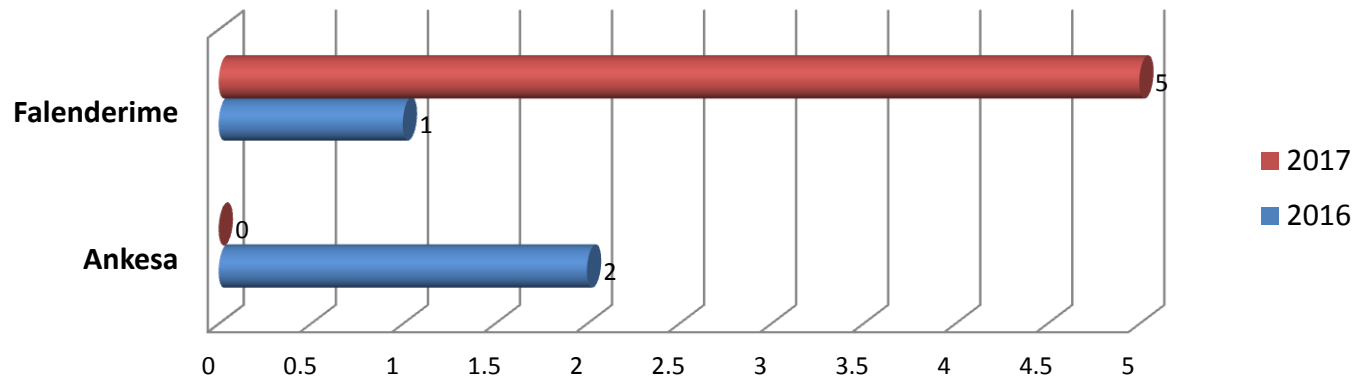
QMF Hajvali



QMF Bardhosh

QMF Bardhosh		valide	Jo valide	
Ankesa	0			
Falenderime	8	5	3	Pacientet shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë e Infermierëve, respektimi i orarit të punës.
Gjithësej	8	5	3	

QMF Bardhosh



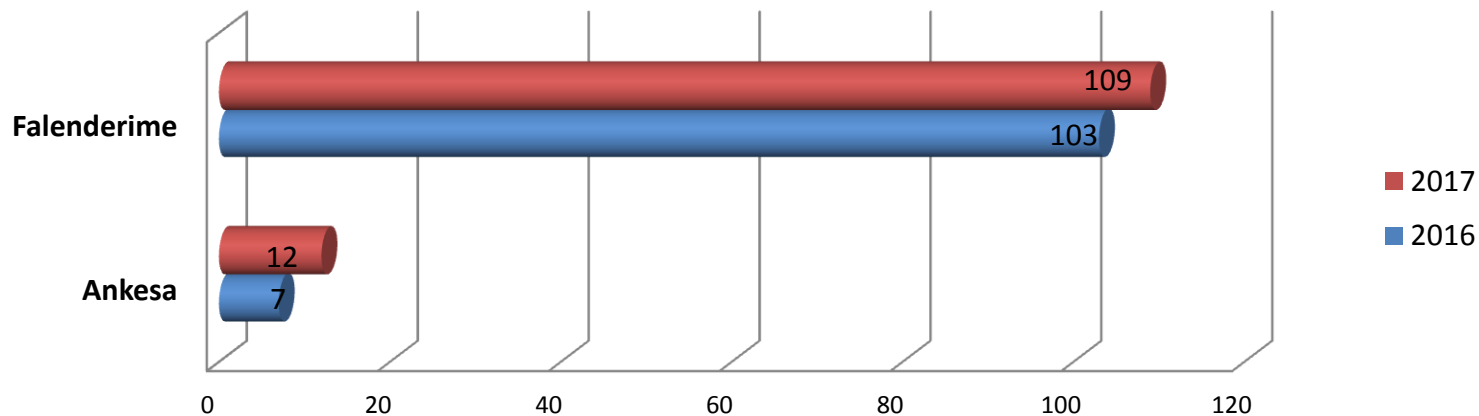
Në kutinë e ankesave nuk ka qenë asnjë shkresë për njësinë Specialistike Konsultative, QMF 3, QMF 10, QMG, Polikliniken e Stomatologjise, Laboratorë dhe RTG në kuadër të QKMF.

		valide	Jo valide	
QMF 3				
QMF 10				
QMG				
Poliklinika e Stomatologjise				
QMF Besi				
Njesia e Laboratorit dhe Rtg ne QKMF				

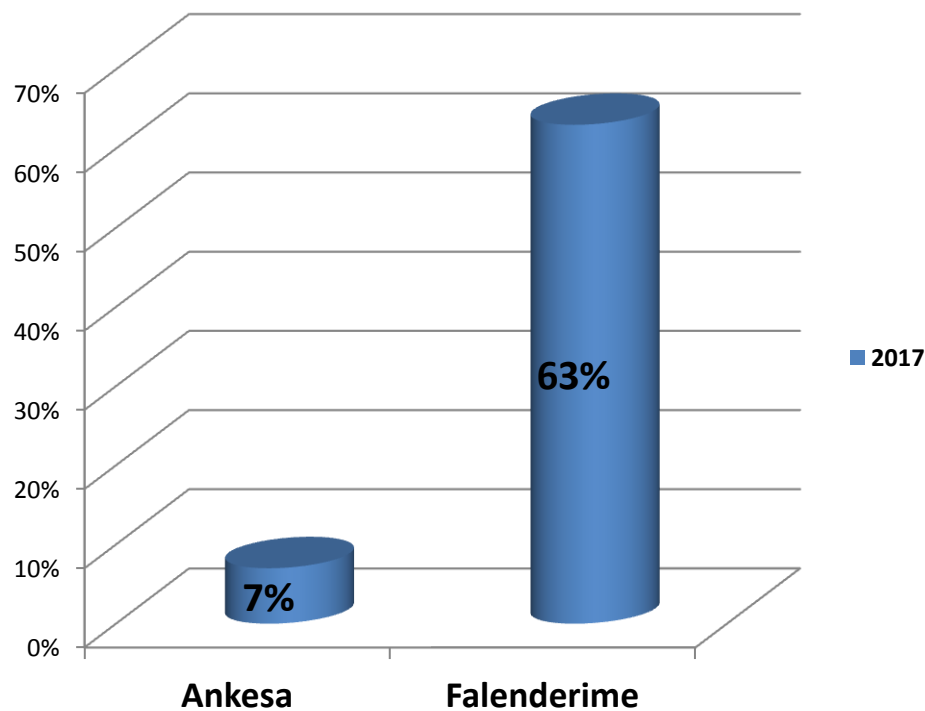
Totali I shkresave në kutit e ankesave në të gjitha QMF-të në Komunën e Prishtinës

		valide	Jo valide
Ankesa	29	12	17
Falenderime	144	109	35
Totali i shkresave	173	121	52

Totali i ankesave dhe falenderimeve valide në të gjitha QMF-të



Totali ne perqindje i ankesave dhe falenderimeve ne QMF gjate vitit 2017



Në diagram është paraqitur përqindja totale i ankesave dhe falenderimeve në të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare në Komunën e Prishtinës. Nga diagrami shifet se numri më i madh i pacientëve 63 % janë falenderuar për shërbimet e ofruara në të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare në Komunën e Prishtinës dhe vetëm 7 % kanë shprehë paknaqësin e tyre për shërbimet e ofruara nga ana e personelit shëndetësor.

Rekomandimet

MIRËSEARDHJA E NGROHTË – GJYSMA E SHKATHTËSISË SË KOMUNIKIMIT

- Pacientët duhet të jenë në gjendje t'i besojnë mjekut jetën dhe shëndetin e tyre. Për të justifikuar atë besim, ne duhet të tregojmë respekt për jetën njerëzore.
- Të trajtoni pacientët si individ dhe ta respektoni dinjitetin e tyre
- Të trajtoni pacientët njerëzishëm dhe me konsideratë
- Ta respektoni të drejtën e pacientit për konfidencë



- Të punoni në partneritet me pacientin
- Të sillësh mirë, në mënyrë miqësore me pacientin është një detyrë elementare e stafit.
- Krijimi i raportit të mirë;
- Përqëndrimi vetëm në pacientin;
- Te ndëgjohet me kujdes dhe vëmendje pacienti;
- Koha e mjaftueshme për secilin pacient/klient;
- Të përfshihen në biseda të afërta me pacientin të flisni me ta pavarësisht se kjo mund të kërkojë energji, kohë dhe durim!
- ta respektoni të drejtën e pacientit për të arritur deri te vendimi së bashku me ju lidhur me trajtimin dhe kujdesin për të;
- të bëheni i sinqertë dhe i hapur dhe të veproni me integritet;

JU FALEMINDERIT