



QENDRA KRYESORE E MJEKËSISË FAMILJARE PRISHTINË

Kënaqshmëria e pacientëve në Qendrat e
Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës



Janar 2016

Komiteti për sigurimin e cilësisë së shërbimeve shëndetësore – QKMF / Prishtinë

Hyrje

Përmirësimi i vazhdueshëm i cilësisë është pjesë e rutinës së përditshme për profesionistët e kujdesit shëndetësor, detyrim profesional dhe ligjor në shumë vende. Përmirësimi i cilësisë në sistemin shëndetësor është sfidë për shumë vende e posaqërisht për ato që kanë kaluar apo Janë duke kaluar një periudhë të vështirë tranzicioni. Politika shëndetësore dhe objektivat e përcaktuara të Ministrisë së Shëndetësisë, për përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së sistemit shëndetësorë janë bazë për hartimin dhe zbatimin e Strategjisë së cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve shëndetësore.

Cilësia e kujdesit shëndetësor është niveli më i lartë i mundshëm i rezultateve të dëshiruara në shërbimet shëndetësore për individet ose popullatën në përputhje me njohurit profesionale të kohës. Një shërbim cilësor është ai që i organizon dhe i perdore resorset që ka në dispozicion në mënyrën më të efektshme, pa humbje, pa shpenzime kot dhe sipas kërkesave të nivelit më të lartë për të plotësuar nevojat shëndetësore të atyre që kanë nevojë për kujdes mjekësor të sigurtë. Menaxhimi total i cilësisë është proces i përmirësimit të vazhdueshëm të saj me synimin të pandërprerë për ti tejkaluar kudoherë pritshmëritë apo kërkesat e konsumatorëve.

Kulturë e cilësisë është kur qdonjëri njeh konceptet e cilësisë, I beson ato, I praktikon principet e saj I bënë ato pjesë të përgjegjësisë së saj ose tij. Sa aftësi, dashuri dhe pasioni vëmë në ato që bëjmë, sa përgjegjësi ndiejmë dhe sa transparentë jemi në analizën dhe llogaridhënien për to. Përkushtimi, gadishmëria, dhe përpjekja e Ministrisë së Shëndetësisë, QZHMF, DKSHMS, Menaxhimentit të QKMF, kanë bërë që të arrihen rezultate të kënaqshme duke tentuar që cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve shëndetësore ti sigurohet qasje shumë më serioze. Në drejtim të përmirësimit të vazhdueshëm të cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve shëndetësore, vlerat që do të udheheqin strategjin janë: qasja në kujdesin shëndetësor, cilësia e kujdesit shëndetësor, fuqia puntore dhe qështja e ifrastrukturës, orientimi të pacienti/ pacienti në qendër të sistemit, shërbimi dhe udheheqja klinike, proceset e kujdesit shëndetësor që janë të organizuara mirë, efikase, efektive dhe të sigurtë (ekipet, protokolet, rishqyrtimet, të dhënat dhe kontrolla).

Përmirësimi i shërbimeve shëndetësore në Kujdesin Parësor Shëndetësor ka treguar të ketë një ndikim të madhë në shëndetin e popullatës. KPSH duhet të planifikohet mirë, i mbështetur nga një kompetent e fuqisë punëtore, dhe të jetë në gjendje të angazhojë komunitetin lokal të ndikoj në ngritjen e cilësisë në kujdesin shëndetësor.

E ndjera Profesor Barbara Starfield dhe të tjerët besonin fuqimisht se Kujdesi Parësor Shëndetësor, jo kujdesi sekondar (specielistët), ishte / është e lidhur me kujdesin më të mirë, kujdes më i përshtatshëm, shëndet të mirë dhe kosto shumë më të ulët shëndetësore dhe është kapitali më i madh në shëndetësi.

Një mënyrë e vlerësimit të cilësisë është edhe intervista me pacientë. Pacientët kanë një rol legjitim dhe të rëndësishëm si vlerësues të kujdesit shëndetësor. Marrja e reagimeve nga pacientët për cilësinë e kujdesit shëndetësor parësor është një mënyrë e fuqishme për të zhvilluar një sistem të

ofrimit të kujdesit shëndetësor me fokusim të pacientit në qendër, duke mundësuar që të ndëgjohet zëri i pacientëve për nevojat e tyre specifike për përmisimin e vazhdueshëm të cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve shëndetësore.

Matja e kënaqshmërisë së pacientit

Matja e kënaqshmërisë së pacientit është një formë e rëndësishme e vlerësimit të cilësisë së shërbimeve shëndetësore. E vërteta në lidhje me anketat e kënaqshmërisë së pacientëve është se ata mund të ndihmojnë të identifikojmë mënyrat për të përmirësuar cilësinë e kujdesit shëndetësor. Është mjaft e fuqishme për të parë saktësisht se çfarë disa nga pacientët tonë janë duke thënë për kujdesin shëndetësor që ofrohet në Qendrat e Mjekësisë Familjare. Në fund të fundit, kjo nënkupton nëse kujdesi është më i mirë edhe pacientët janë më të lumtur. Pacientët e kënaqur me shërbime kanë më tepër gjasa të përmbahen trajtimit të rekomanduar, të vijnë për vizita përcjellëse dhe të mbesin vetëm me një mjek dhe jo të nderrojnë mjekët. Për më tepër, matja e kënaqshmërisë së pacientit, i tregon stafit tonë dhe komunitetit që ne jemi të interesuar në cilësi. Kjo tregon se ne jemi në kërkim të mënyrave për tu përmirësuar, dhe duke bërë gjërat më mire.

Jo të gjithë e marrin këtë pikëpamje si të pranueshme. Disa e kundërshtojnë këtë duke thënë se konsumatorët mund të na japin informata të rëndësishme për procesin e kujdesit dhe për atë se sa të mira janë shërbimet e ofruara, por jo edhe për rezultatet përfundimtare në kontekst të beneficioneve shëndetësore. Për më tepër ata theksojnë problemin e pacienit të kënaqur i cili në aspektin mjekësor mund të jetë i padobishëm apo në fakt i dëmshëm. Sidoqoftë, pa marrë parasysh se a është apo jo kënaqshmëria e pacientit masë për vlerësimin e rezultateve përfundimtare, ekzistojnë dëshmi të qarta se kënaqshmëria ka ndikim të rëndësishëm në rezultatet përfundimtare.

Si përfundim mund të themi se të injorojmë të dhëna nga pacienti, e të themi se janë të parëndësishme dëshirat e tyre, atëherë ne nuk jetojmë me realitetin. “Thotë Brandi Bardhë redaktor i lartë i asociuar i Menaxhimit Family Practice.

“Ne duhet ta vendosim cilësinë në front, ajo duhet të jetë thelbi i vizionit, vlerave dhe qellimeve të Institucionit tonë”.

Objektivi

Objektivi i punimit është marrja e pikëpamjeve të pacientëve lidhur me aspekte të ndryshme të cilësisë së shërbimeve shëndetësore që ofrohen nëpër Qendra të Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës.

Qëllimi

Identifikimi i nevojave për përmirësimin e cilësisë së kujdesit mjekësor duke matur ose vlerësuar pikëpamjet e pacientëve në aspekte të ndryshme lidhur me cilësinë e shërbimeve shëndetësore që ofrohen në të gjitha QMF-ët e komunës së Prishtinës.

Metodologjia e punës

Qendrat e Mjekësisë Familjare kanë tre synime të rëndësishme, kur ata ndërveprojnë me pacientët: Për të siguruar kujdes shëndetësor cilësor, për të bërë që qasja në kujdesin shëndetësor të jet lehtë e mundsishme, dhe të trajtoj pacientët me mirësjellje, respect dhe confidence, mbështetje emocionale, përfshij familjaret, comfort fizik, barazi, vazhdimësi, kosto-efektivitet. Prandaj, pyetjet e anketës, kanë mbuluar secilen prej këtyre fushave: çështjet e cilësisë, çështjet e qasjes, informimit, dhe çështjet ndërpersonale.

Anketa përmban 25 pyetje për përgjigje me opsione dhe 3 pyetje të hapura. Zgjedheja e pyetjeve për anketë, është bazuar ti përmbajë tri gjëra: shkurtësin, qartësin dhe konsistencën. Anketimi i pacienteve është bërë me shkrim, e cila ka treguar të jetë më kosto-efektive dhe më e besueshme. Janë përdorë peshore të qëndrueshme, është bërë çdo përpjekje, për të mbajtur të gjithë procesin e anketes anonim, identiteti i pacienteve është mbrojtur për të krijuar kushte për t'iu përgjigjur sinqerisht pyetjeve të anketës. Ndërsa në anketim janë përfshirë 200 pacientë nga të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës, në menyrë randomiane është anketuar qdo i pesti pacientë.

Shpërndarja e anketave dhe mbledhja e të dhënave për qdo pyetje është bërë nga stafi i përbërë nga 2 koordinatorë Infermiere. : Inf Nexhmie Ajvazi dhe Inf Gjyle Mexhuani. Analizimi e të dhënave është bërë me metoda statistikore adekuate dhe u është dhënë kuptimi dhe vlera e tyre.

Analizimi dhe prezantimi i të dhënave është bërë nga Dr.Vjollca Zeqiri-Koordinatorë e Cilësisë, Dr Florie Hyseni- Morina – Komiteti I Cilësisë dhe Dr Merita Shkodra - Zëvendës Drejtore e QKMF, ndërsa prezantimi i rezultateve është bërë me tabela dhe diagrame përkatëse.

Rezultatet:

Gjithsej janë plotësuar dhe analizuar 200 anketa dhe rezultatet e tyre janë paraqitur në tabelat dhe diagramet gjegjëse.

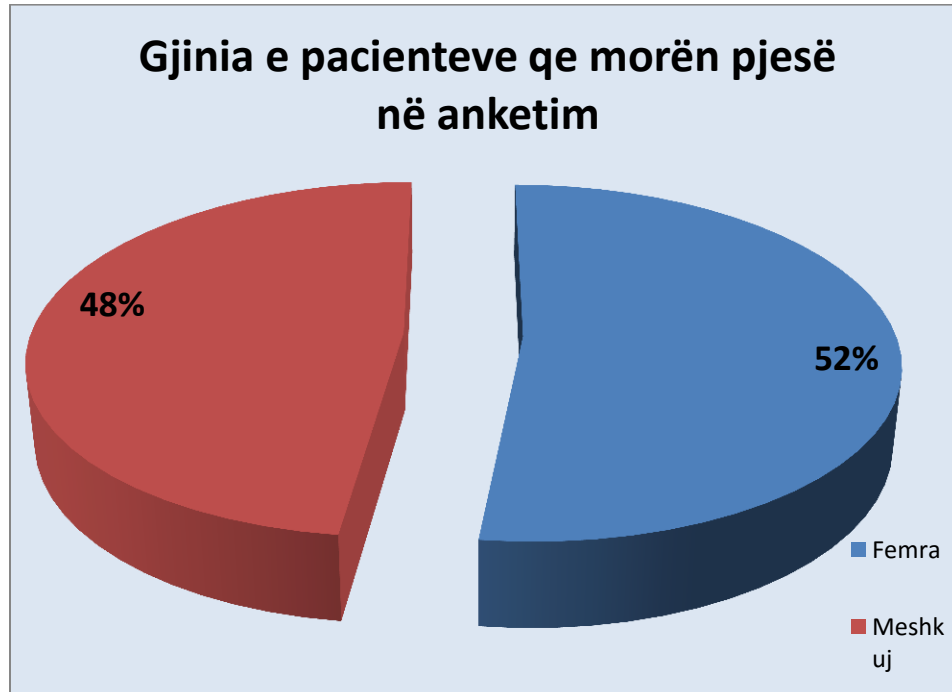
Gjinia/Mosha

Në Tabelën 1 dhe 2 janë paraqitur të dhënat e përgjithëshme mbi numrin dhe përqindjen e pacientëve të cilët u anketuan sipas gjinisë dhe grupmoshave.

Tabela Nr.1

Gjimia e pacienteve qe moren pjesë në anketim		
Femra	Meshkuj	Gjithesej
104	96	200
52%	48%	100%

Diagrami Nr.1

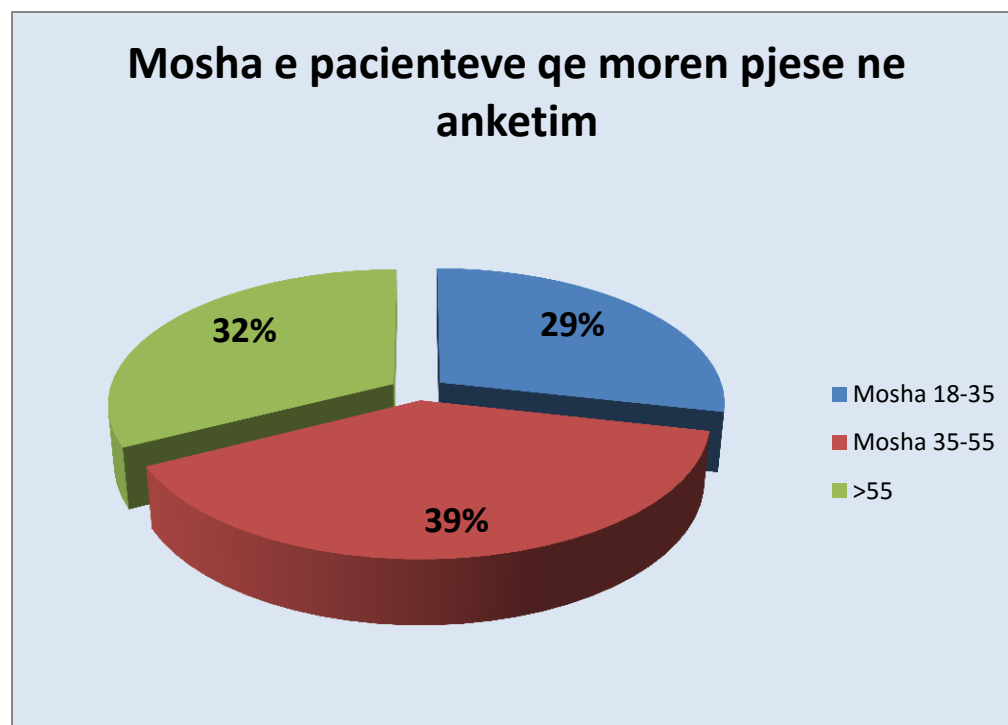


Nga diagrami 1 shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 52% e tyre kanë qenë femra dhe 48% e tyre kanë qenë meshkuj.

Tabela Nr 2

Mosha e pacientëve qe morën pjesë ne anketim			
Mosha 18-35	Mosha 35-55	>55	Gjithesëj
57	78	65	200
29%	39%	32%	100%

Diagrami Nr.2



Ndërsa në diagramin 2 shihet 29% e të anketuarve kanë qenë nga grupmosha 18-35 vjeq , 39% nga grupmosha 35-55 vjeq dhe 32% e tyre mbi moshën 55 vjeqare .

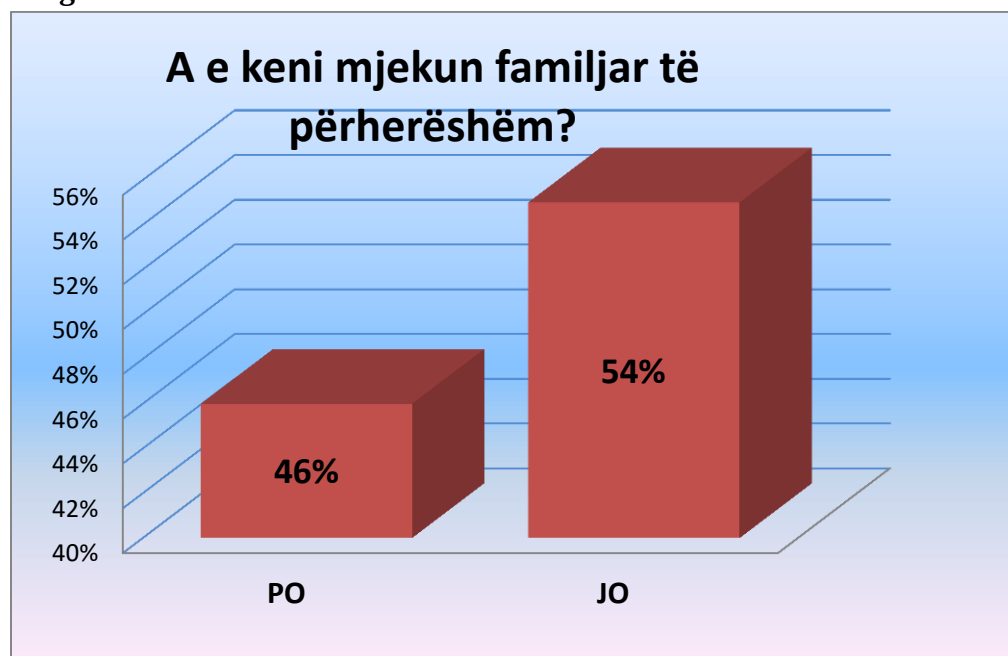
MJEKU

1.Rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen " **A e keni mjekun familjar të përherëshëm ?**" janë paraqitur në tabelën dhe diagramin e mëposhtëm .

Tabela Nr. 1

A e keni mjekun familjar të përherëshëm?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
PO	91	46%
JO	109	54%

Diagrami Nr.1



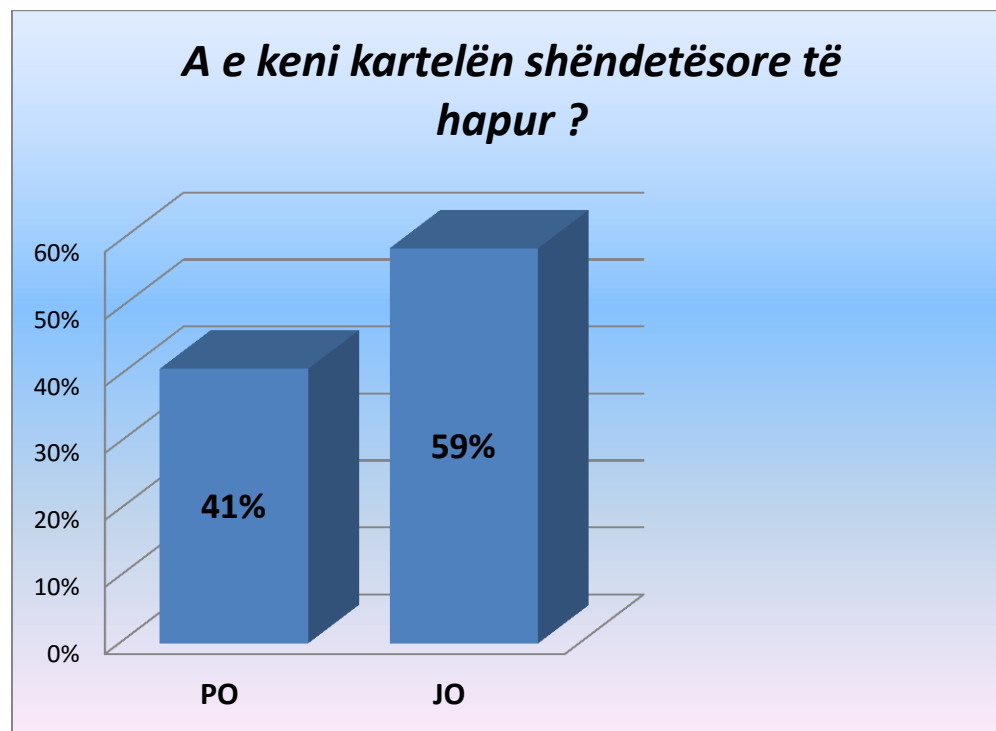
Nga tabela 1 dhe Diagrami 1 shohim se 46 % e pacientëve janë deklaruar se e kanë mjekun familjar të përherëshëm , ndërsa 54% e tyre janë deklaruar se nuk e kanë mjekun familjar të përherëshëm.

2. Në Tabelën 2 dhe Diagramin 2 janë parqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen “A e keni Kartelën Shëndetësore të hapur?”

Tabela Nr. 2

A e keni kartelën shëndetësore të hapur?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
PO	82	41 %
JO	118	59%

Diagrami Nr.2



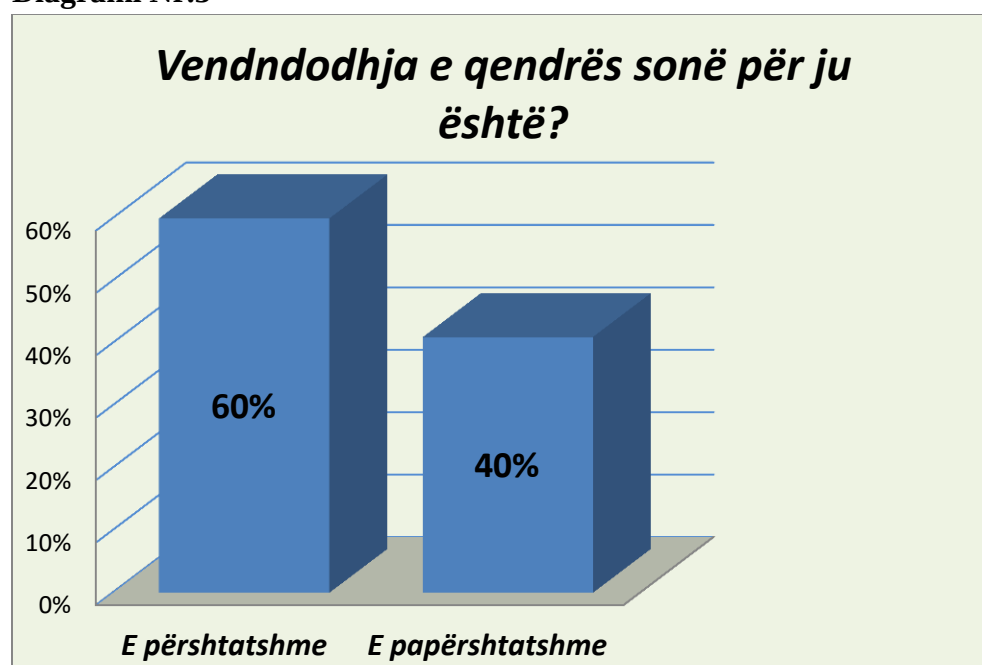
Nga tabela 2 dhe diagrami i mësipërm shohim se 41% e pacientëve të anketuar janë deklaruar se e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur, përderisa 59% e tyre janë deklaruar se nuk e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur .

3. Rezultatet e kënaqshmërisë së pacientëve lidhur me **vendndodhjen e qendrës** në të cilën vizitohen janë paraqitur në tabelën dhe diagramin e mëposhtëm.

Tabela Nr. 3

Vendndodhja e qendrës sonë për ju është?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
E përshtatshme	119	60%
E papërshtatshme	81	40%

Diagrami Nr.3



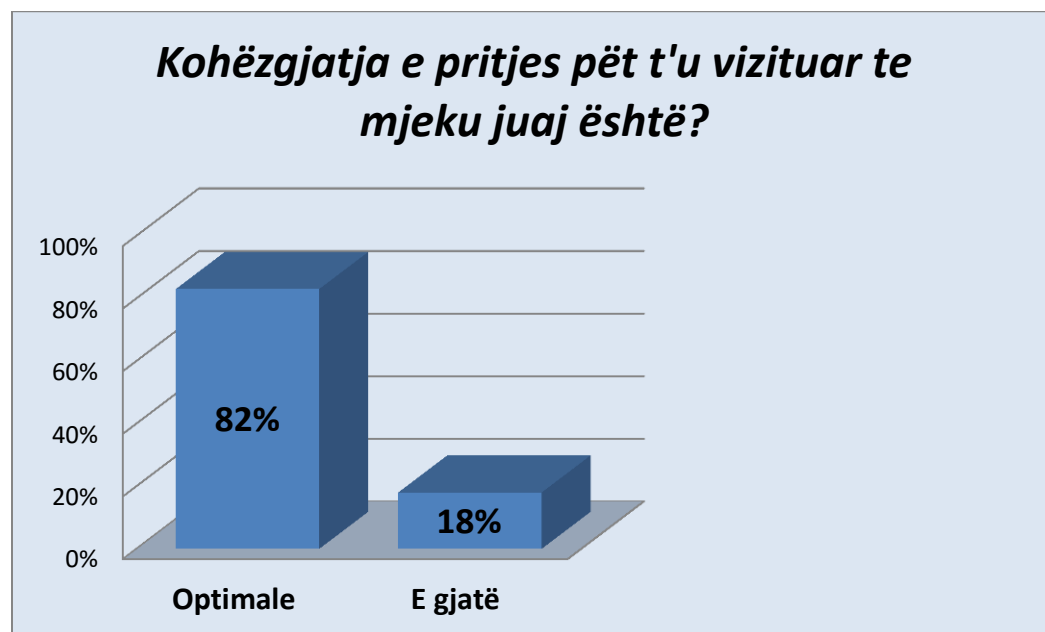
Nga të gjithë pacientët e anketuar 60% e tyre janë përgjigjur se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është e përshtatshme dhe 40 % e tyre janë deklaruar se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është e papërshtatshme.

4. Rezultatet e opinionëve të pacientëve lidhur me kënaqshmërinë e tyre për “**kohëzgjatjen e pritjes së tyre për t'u vizituar te mjeku**” janë parqitur në tabelën 4 dhe diagramin 4.

Tabelën Nr. 4

Kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku juaj është?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Optimale	165	82%
E gjatë	35	18%

Diagrami Nr.4



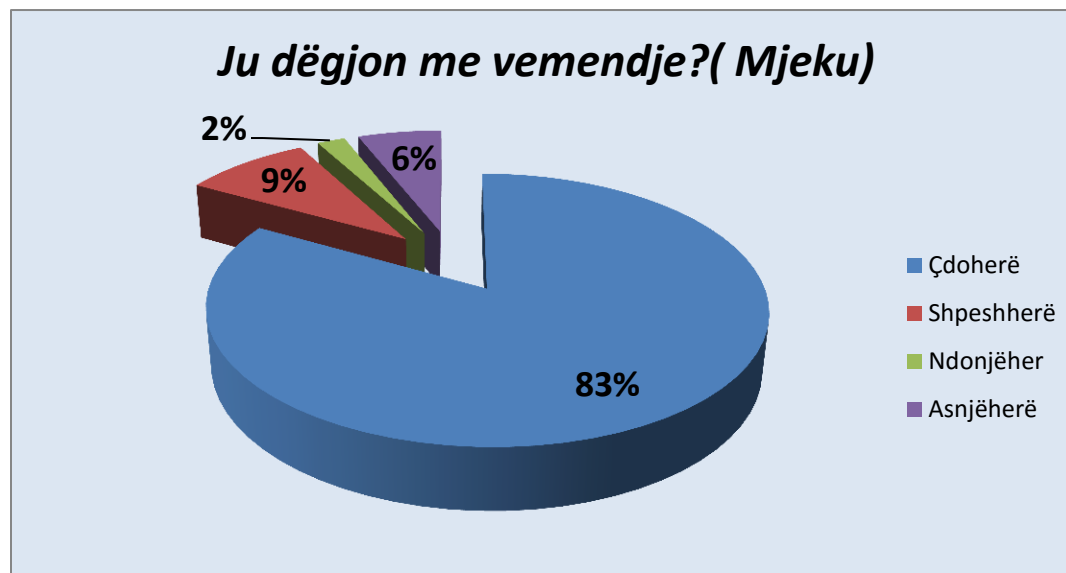
Nga të gjithë pacientët e anketuar 82% e tyre janë përgjigjur se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është optimale ndërsa 18% e tyre mendojnë se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është e gjatë.

5. Në tabelën 5 dhe Diagramin 5 janë paraqitur rezultatet e knaqshmërisë së pacientëve të anketuar lidhur me “**përqëndrimin e vëmendjes së mjekut për ta dëgjuar derisa ai flet**”.

Tabela Nr. 5

Ju dëgjon me vemendje?(Mjeku)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	168	83%
Shpeshherë	18	9%
Ndonjëher	3	2%
Asnjëherë	11	6%

Diagrami Nr.5



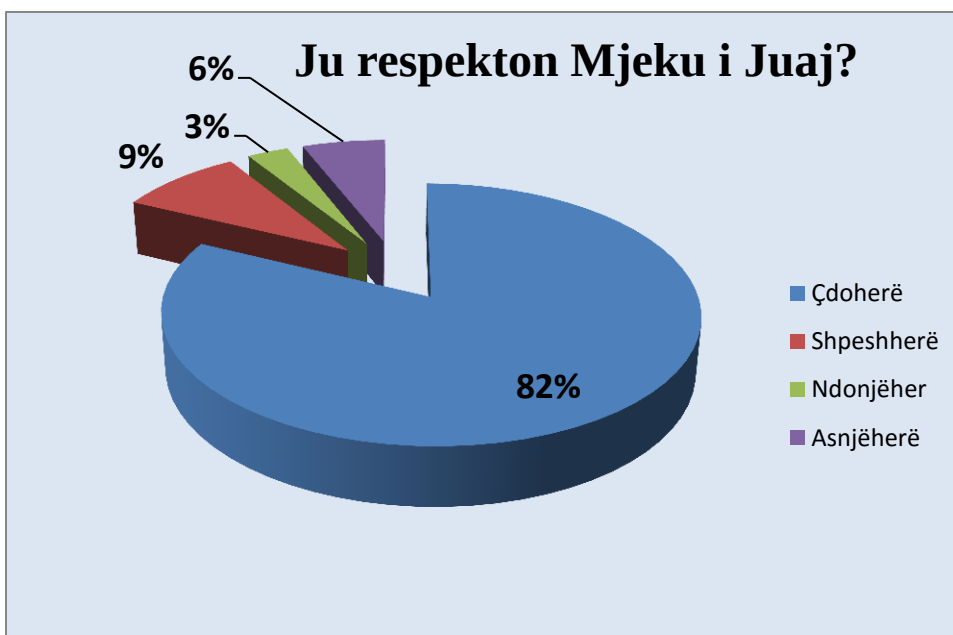
Nga të gjithë pacientët e anketuar 83 % e tyre janë deklaruar se mjeku i dëgjon çdoherë me vëmendje, 9 % e tyre janë përcaktuar për opsionin shpeshherë, 2% e tyre janë deklaruar se mjeku i ndëgjon ndonjëher dhe 6% mendojnë se mjeku asnjëherë nuk i dëgjon me vëmendje.

6. Në tabelën 6 dhe diagramin 6 janë paqitur rezultatet e pacientëve të anketuar për kënaqshmërinë e tyre **për respektin** që mjeku ju tregon atyre .

Tabela Nr. 6

Ju respekton Mjekui Juaj?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	165	82%
Shpeshherë	17	9%
Ndonjëher	6	3%
Asnjëherë	12	6%

Diagrami Nr.6



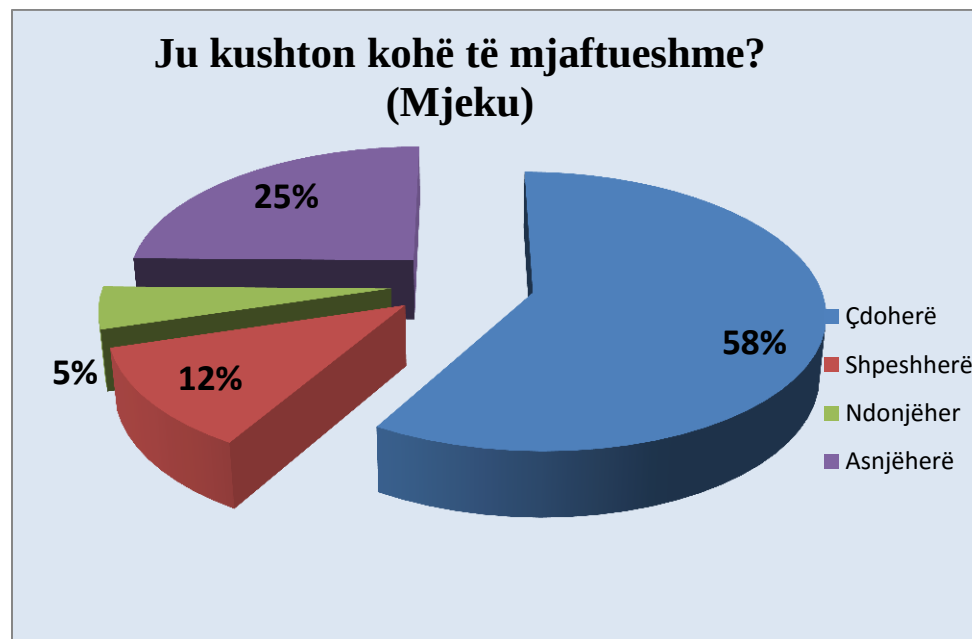
Nga të gjithë pacientët e anketuar 82 % e tyre janë deklaruar se mjeku i respekton çdoherë, 9 % e tyre janë përcaktuar për opsionin shpeshherë, 3% e tyre janë deklaruar se mjeku I respekton ndonjëher dhe 6 % mendojnë se mjeku asnjëherë nuk I respekton.

7. Në tabelën 7 dhe në Diagramin 7 janë paqitur rezultatet e pacientëve të anketuar për kënaqshmërinë e tyre **“për kohën që mjeku ju kushton”** atyre.

Tabela Nr. 7

Ju kushton kohë të mjaftueshme?(Mjeku)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	118	58%
Shpeshherë	23	12%
Ndonjëher	9	5%
Asnjëherë	50	25%

Diagrami Nr.7



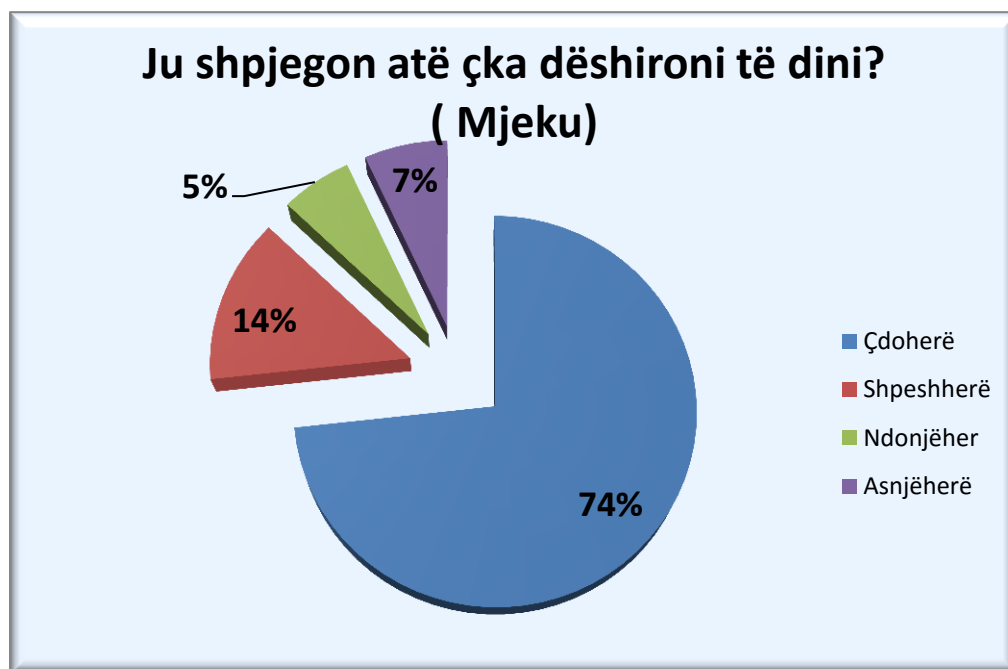
Nga të gjithë pacientët e anketuar 58 % e tyre janë deklaruar se mjeku ju kushton kohë të mjaftueshme çdoherë, 12% e tyre janë përgjigjur me opsionin shpeshherë, 5% e të anketuarve kanë deklaruar ndonjëher dhe 25% janë deklaruar se asnjëher mjeku nuk ju kushton kohë të mjaftueshme.

8. Në Tabelën 8 dhe Diagramin 8 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen se a “**Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini? (Mjeku)**”

Tabela Nr. 8

Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini?(Mjeku)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	147	74%
Shpeshherë	28	14%
Ndonjëher	12	5%
Asnjëherë	13	7%

Diagrami Nr.8



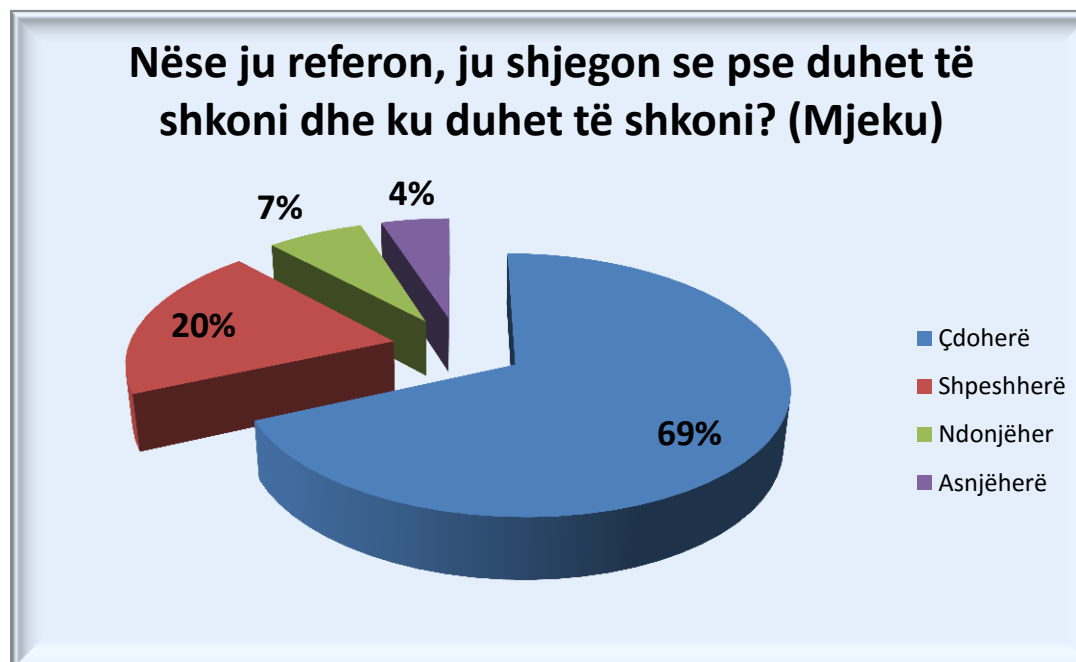
Nga tabela 8 dhe diagrami 8 i mësipërm shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 74 % e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë . Ndërsa 14% e tyre janë deklaruar se mjeku shpeshherë ju shpjegon atë çka dëshirojnë ta dine, 5 % tyre u përgjigjën se mjeku ndonjëher ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dine dhe 7% e tyre u përgjigjën se mjeku asnjëherë nuk ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë.

9. Në tabelën 9 dhe diagramin e mëposhtëm është paraqitur kënaqshmëria e pacientëve të anketuar” nese mjeku ju referon, ju shpjegon se pse duhet te shkoni dhe ku duhet te shkoni“?

Tabela Nr. 9

Nëse ju referon, ju shpjegon se pse duhet të shkoni dhe ku duhet të shkoni? (Mjeku)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	138	69%
Shpeshherë	40	20%
Ndonjëher	13	7%
Asnjëherë	9	4%

Diagrami Nr.9



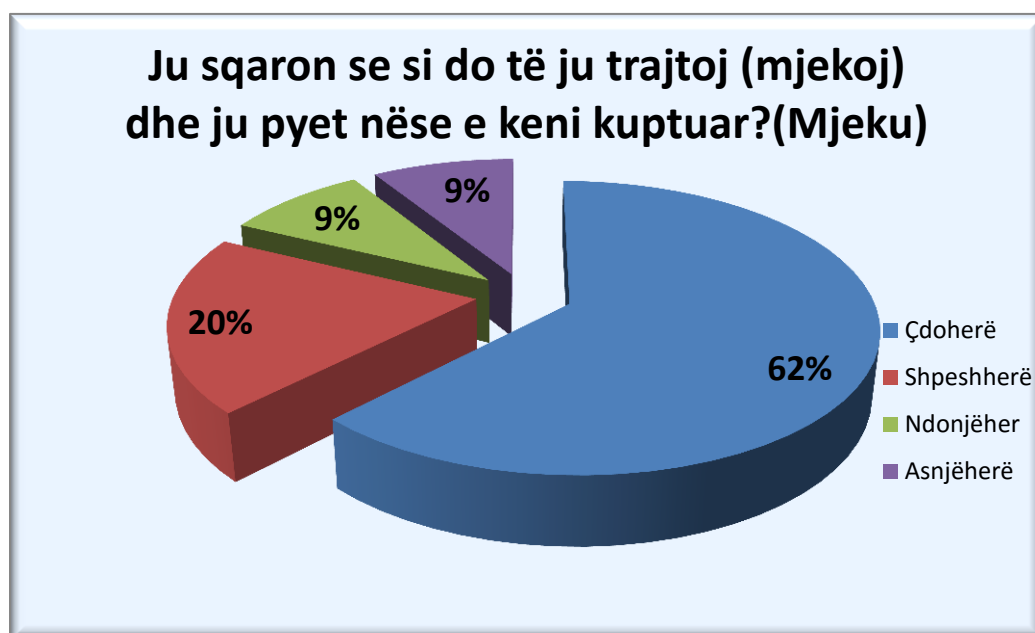
Nga tabela 9 dhe diagrami 9 i mësipërm shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 69 % e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju shpjegon arsyen e referimit dhe dhe ku duhet te shkojë. Ndërsa 20% e tyre janë deklaruar shpeshher, 7% janë deklaruar ndonjëher dhe 4% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju shpjegon arsyen e referimit dhe dhe ku duhet të shkojë.

10. Në tabelën 10 dhe diagramin 10 është paraqitur kënaqshmëria e pacientëve lidhur me "Ju sqaron se si do të ju trajtoj (mjekoj) dhe ju pyet nese e keni kuptuar"?

Tabela Nr.10

Ju sqaron se si do të ju trajtoj (mjekoj) dhe ju pyet nëse e keni kuptuar?(Mjeku)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	125	62%
Shpeshherë	40	20%
Ndonjëherë	17	9%
Asnjëherë	18	9%

Diagrami Nr.10



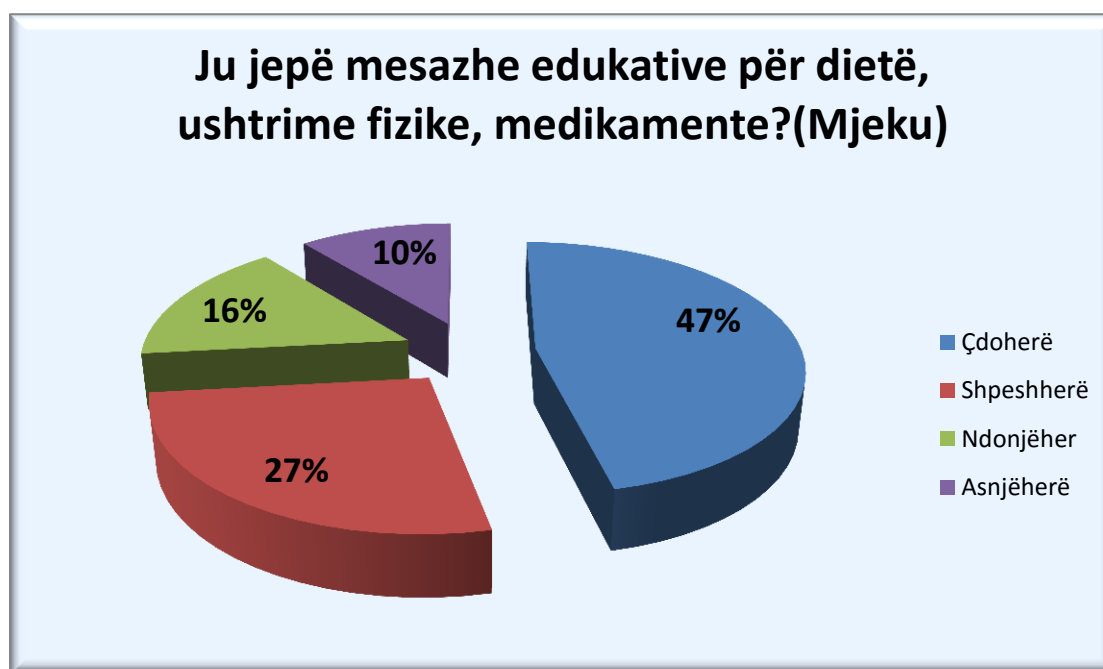
Nga tabela 10 dhe diagrami 10 i mësipërm shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 62 % e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju sqaron se si do ti trajtoj dhe I pyet nese e kanë kuptuar. Ndërsa 20% e tyre janë deklaruar shpeshherë, 9% janë deklaruar ndonjëherë dhe 9% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju sqaron se si do ti trajtoj dhe I pyet nëse e kanë kuptuar.

11. Në tabelën 11 dhe diagramin 11 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar ne pyetjen “Ju jepe mjeku I juaj mesazhe edukative per diete, ushtrime fizike, medikamente”?

Tabela Nr. 11

Ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike, medikamente?(Mjeku)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	93	47%
Shpeshherë	53	27%
Ndonjëherë	32	16%
Asnjëherë	22	10%

Diagrami Nr.11



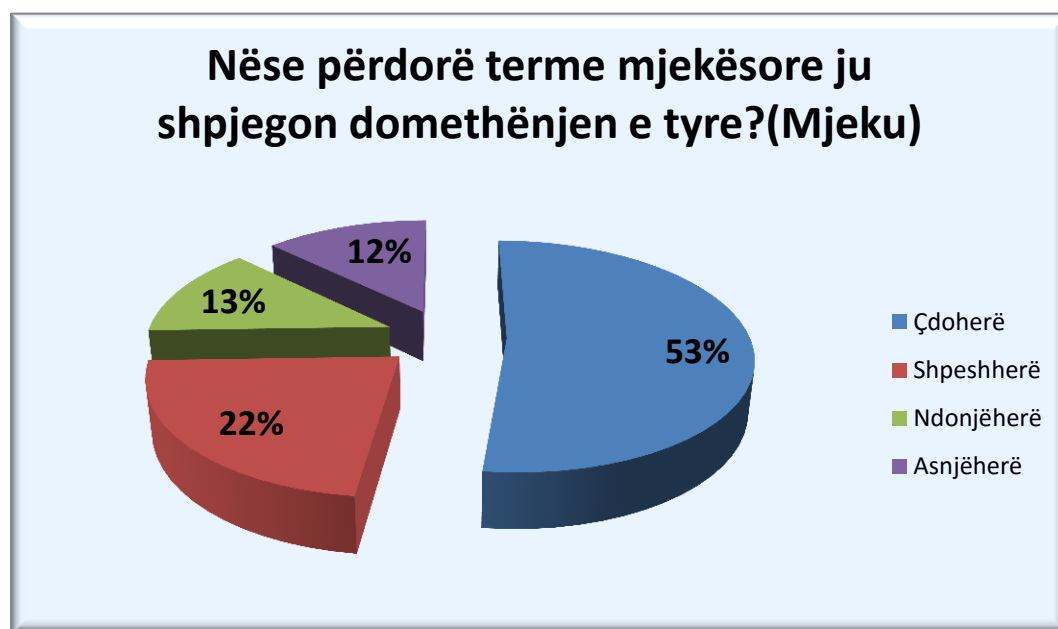
Nga tabela 11 dhe diagrami 11 i mësipërm shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 47 % e tyre janë deklaruar se çdoherë mjeku ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike, medikamente, ndërsa 27% e tyre janë deklaruar shpeshher, 16% janë deklaruar ndonjëher dhe 10% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju jepë mesazhe educative për dietë, ushtrime fizike dhe medikamente.

12. Në tabelën 12 dhe diagramin 12 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur “nëse mjeku I juaj përdorë terme mjekësore ju shpjegon domethënjen e tyre”?

Tabela Nr. 12

Nëse përdorë terme mjekësore ju shpjegon domethënjen e tyre?(Mjeku)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	105	53%
Shpeshherë	45	22%
Ndonjëherë	25	13%
Asnjëherë	25	12%

Diagrami Nr.12



Nga tabela 12 dhe diagrami 12 i mësipërm shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 53 % e tyre janë deklaruar se çdoherë mjeku ju shpjegon domethënjen e termeve mjekësore, ndërsa 22% e tyre janë deklaruar shpeshherë, 13% janë deklaruar ndonjëherë dhe 12% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju shpjegon domethënjen e termeve mjekësore.

13. Në Tabelën 12 dhe diagramin 12 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur “nëse keni nevojë mund të komunikoni edhe nëpërmes telefonit me mjekun e juaj”?

Tabela Nr. 13

Nëse keni nevojë mund të komunikoni edhe nëpërmes telefonit me mjekun e juaj?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	66	33%
Shpeshherë	28	14%
Ndonjëherë	40	20%
Asnjëherë	66	33%

Diagrami Nr.13



Nga tabela 13 dhe diagrami 13 i mësipërm shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 33 % e tyre janë deklaruar se çdoherë mund te komunikojnë përmes telefonit me mjekun e tyre, ndërsa 14% e tyre janë deklaruar shpeshher, 20% janë deklaruar ndonjëher dhe 33% e tyre janë deklaruar se asnjëherë nuk mund të komunikojnë me mjekun e tyre përmes telefonit.

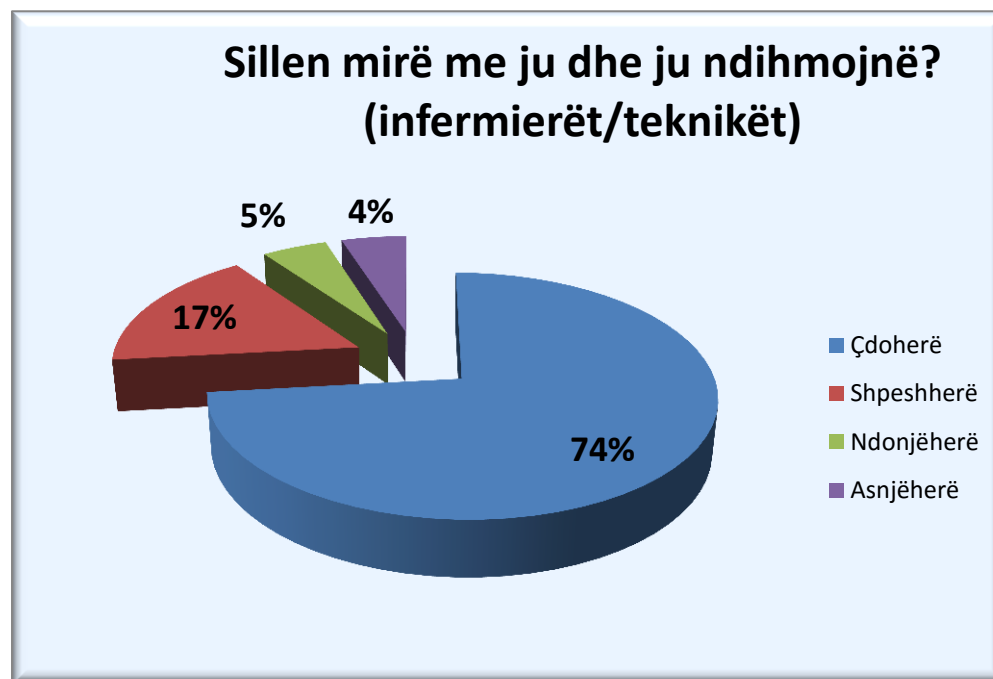
Infermierët/Teknikët

14. Në tabelën 14 dhe diagramin 14 janë paraqitur rezultatet e kënaqshmërisë së pacientëve lidhur me “**mirësjelljen dhe ndihmën që ju ofrojnë infermierët/teknikët**” gjatë ofrimit të shërbimeve shëndetësore.

Tabela Nr. 14

Sillen mirë me ju dhe ju ndihmojnë?(infermierët/teknikët)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	148	74%
Shpeshherë	33	17%
Ndonjëherë	10	5%
Asnjëherë	9	4%

Diagrami Nr.14



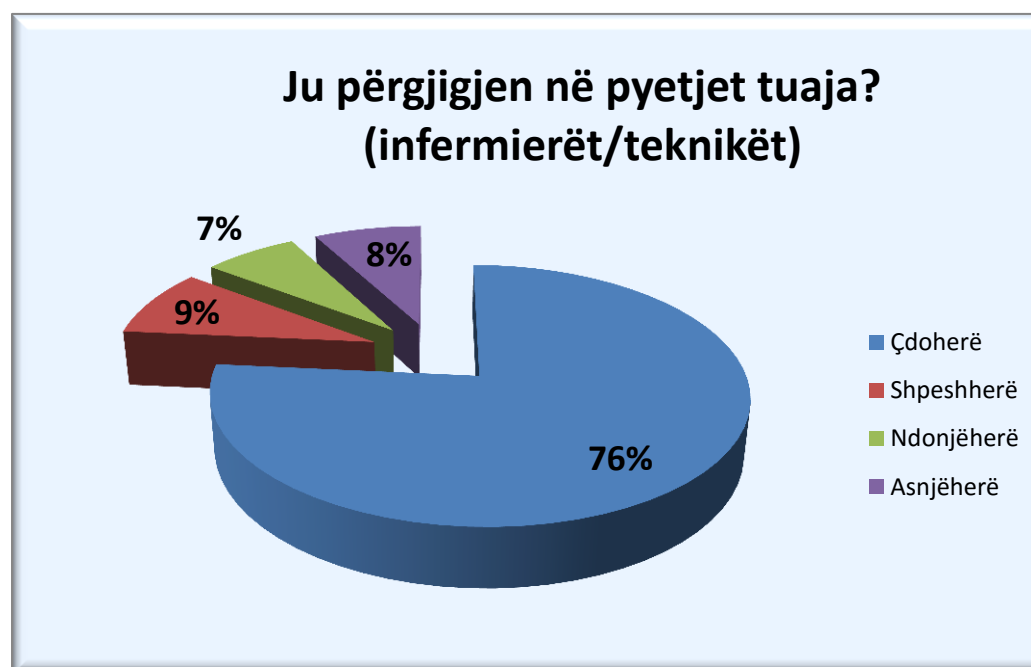
Nga të gjithë gjithë pacientët e anketuar 74% e tyre u deklaruan se infermierët/teknikët çdoherë sillen mirë dhe ju ndihmojnë, 17% u deklaruan me opsionin shpeshherë, 5% e tyre u përgjigjen me opsionin ndonjeher dhe 4% e tyre u përgjigjen asnjëherë.

15. Në tabelën dhe diagramin e mëposhtëm janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen se a "Ju përgjigjen në pyetjet tuaja ? " (infirmierët/teknikët).

Tabela Nr. 15

Ju përgjigjen në pyetjet tuaja?(infirmierët/teknikët)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	155	76%
Shpeshherë	17	9%
Ndonjëherë	13	7%
Asnjëherë	15	8%

Diagrami Nr.15



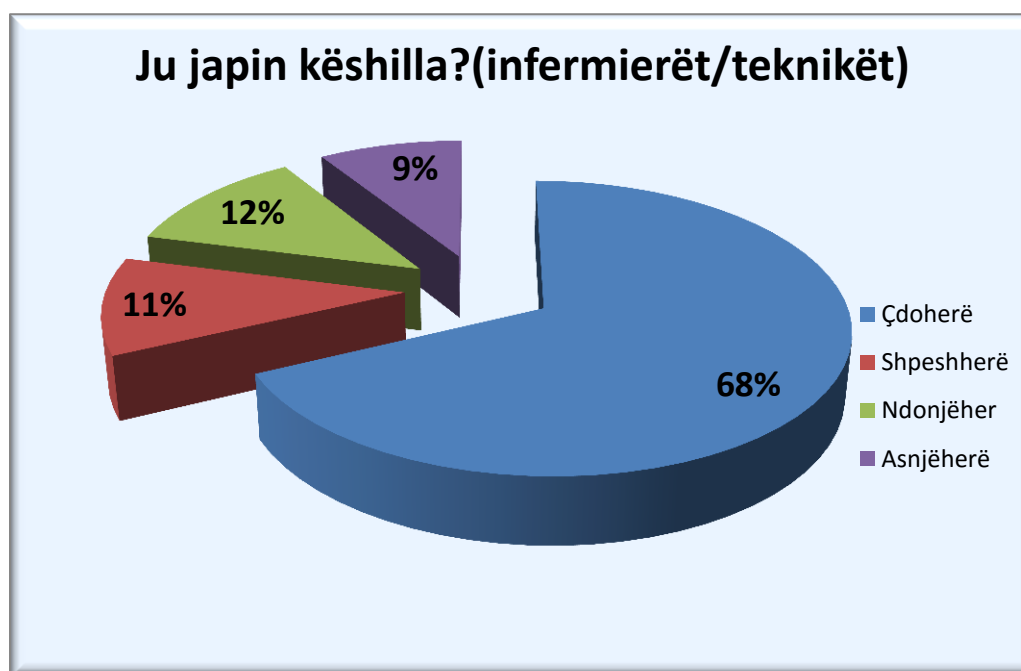
Nga analizimi i përgjigjeve të dhëna shohim se 76% e pacientëve të anketuar u deklaruan se infirmierët/teknikët çdoherë ju përgjigjen pyetjeve të pacientëve. Ndërsa 9% e tyre u përgjigjën se infirmierët/teknikët shpeshherë ju përgjigjen pyetjeve të tyre, 7% u përcaktuan për opsionin ndonjëhere dhe 8% e pacientëve u deklaruan asnjëherë.

16 Në tabelën dhe diagramin e mëposhtëm është paraqitur kënaqshmëria e pacientëve të anketuar lidhur me ” **këshillimin e ofruar nga infermierët/teknikët**” gjatë marrjes së shërbimeve shëndetësore në Qendrat e Mjekësisë familjare të komunës së Prishtinës .

Tabela Nr. 16

Ju japin këshilla?(infermierët/teknikët)		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	136	68%
Shpeshherë	22	11%
Ndonjëherë	24	12%
Asnjëherë	18	9%

Diagrami Nr.16



Nga të gjithë pacientët e anketuar 68% e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës së tyre nëpër QMF çdoherë marrin këshilla nga infermierët/teknikët, përderisa 11% janë deklaruar se shpeshherë marrin këshilla nga infermierët/teknikët, 12% e tyre thanë se ndonjëherë marrin këshilla nga teknikët/infermierët dhe 9% e pacientëve u deklaruan se asnjëherë nuk marrin këshilla nga teknikët/infermierët.

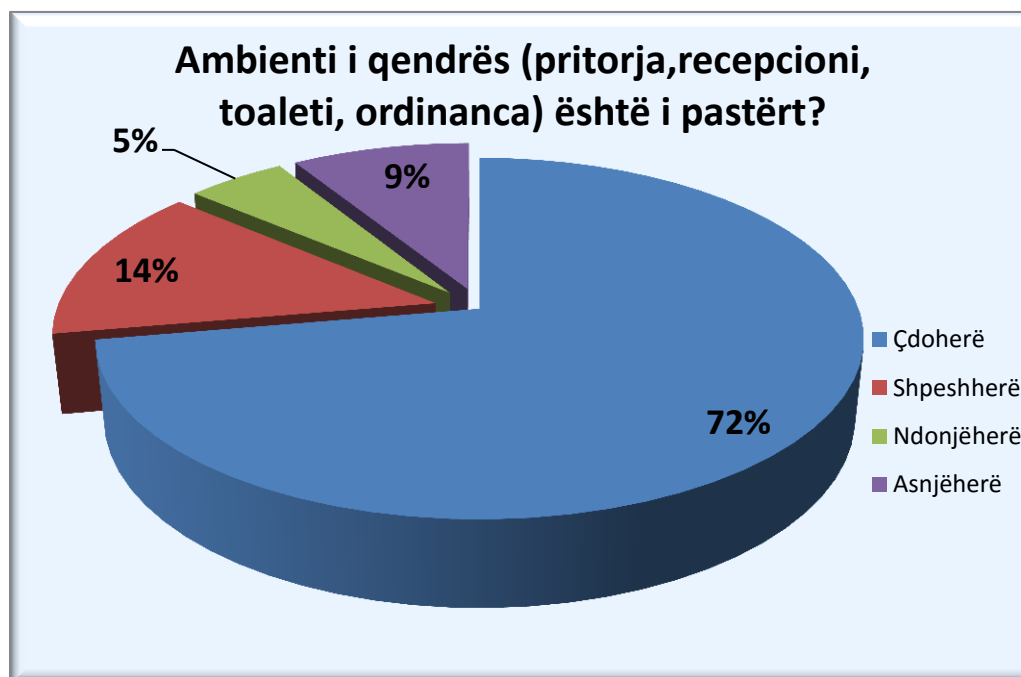
Ambienti/Pastërtia

17. Në Tabelën 17 dhe Diagramin 17 janë paraqitur rezultatet e kënaqshmërisë së pacientëve të anketuar lidhur me “**pastërtinë në ambientet**” e qendrave në të cilat vizitohen .

Tabela Nr. 17

Ambienti i qendrës (pritorja, recepcioni, toaleti, ordianca) është i pastërt?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	145	72%
Shpeshherë	27	14%
Ndonjëherë	10	5%
Asnjëherë	18	9%

Diagrami Nr.17



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 ndonjeherë dhe 9% e tyre u deklaruan për opsionin asnjëherë. Përqindja më e madhe e pacientëve deklarohen se ambienti në të cilën kujdesi është ofruar, është i sigurtë, funksional, mbështetës dhe efektiv për pacientët, stafin dhe vizitorët

Materiale me informata edukuese shëndetësor

18. Në tabëlën 18 dhe në diagramin 18 janë paraqitur rezultatet e kënaqshmerisë së pacientëve të anketuar lidhur me “**prezencën e materialeve të shkruara me informata shëndetësore**” në qendrën në të cilën vizitohen.

Tabela Nr.18

Qendra ka materiale të shkruara me informata shëndetësore?		
Opsionet e pergjigjeve	Numri	Përqindja
PO	200	100%
JO	0	0%

Diagrami Nr.18



Nga të gjithë pacientët e anketuar 100% e tyre janë deklaruar se në QMF-në në të cilën vizitohen ka materiale të shkruara me informata shëndetësore, derisa 0% e tyre janë deklaruar se në qendrën në të cilën vizitohen nuk ka materiale të shkruara me informata shëndetësore.

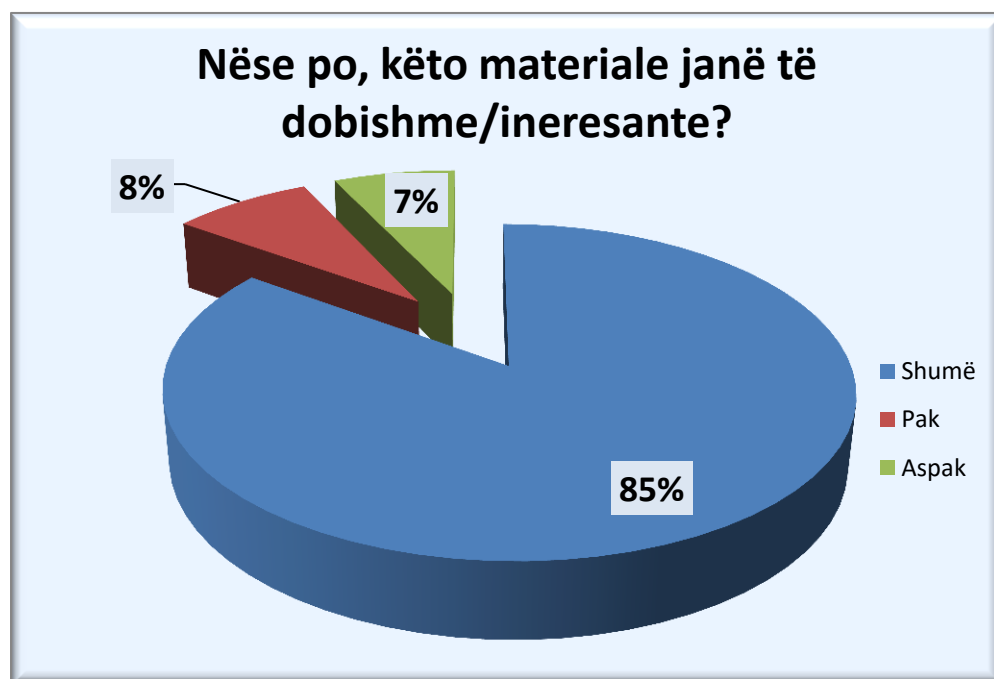
Materiale me informata edukuese shendetesore

19. Në Tabelën 19 dhe Diagramin 19 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve lidhur “**përmbajtjen e materialeve edukative**” në Qendrën e Mjekësisë Familjare në të cilën vizitohen

Tabela Nr.19

Nëse po, këto materiale janë të dobishme/interesante?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Shumë	170	85%
Pak	16	8%
Aspak	14	7%

Diagrami Nr.19



Nga të gjithë pacientët e anketuar 85% e tyre mendojnë se materialet e shkruara edukative në QMF-në në të cilën vizitohen janë shumë të dobishme/interesante, derisa 8% e tyre mendojnë se këto materiale janë pak të dobishme/interesante dhe 7% e tyre mendojnë se këto materiale nuk janë të dobishme/interesante aspak.

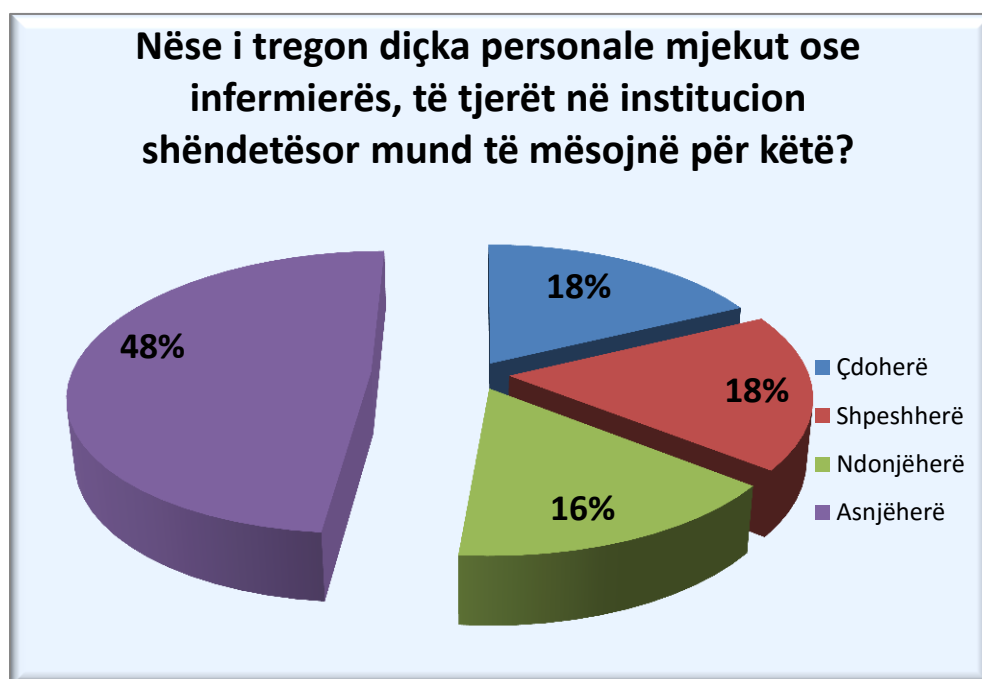
Konfidencialiteti dhe privatësia

20. Në tabelën 20 dhe diagramin 20 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur me **“respektimin e konfidencialitetit”** të tyre në qendrën në të cilën vizitohen.

Tabela Nr. 20

Nëse i tregon diçka personale mjekut ose infermierës, të tjerët në institucion shëndetësor mund të mësojnë për këtë?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	36	18%
Shpeshherë	35	18%
Ndonjëherë	31	16%
Asnjëherë	98	48%

Diagrami Nr. 20



Nga të gjithë pacientët e anketuar 18 % e tyre mendojnë se nëse i tregojnë diçka personale mjekut ose infermierës, të tjerët në qendër mund ta mësojnë çdoherë, mandej 18% e tyre mendojnë se të tjerët në qendër mund të mësojnë fshehtësinë e tyre shpeshherë, 16% tyre mendojnë se të tjerët në qendër mund të mësojnë fshehtësinë e tyre ndonjëherë dhe 48% e tyre mendojnë fshehtësinë personale të cilën ia tregojnë mjekut ose infermierës të tjerët në qendër nuk mund ta mësojnë asnjëherë.

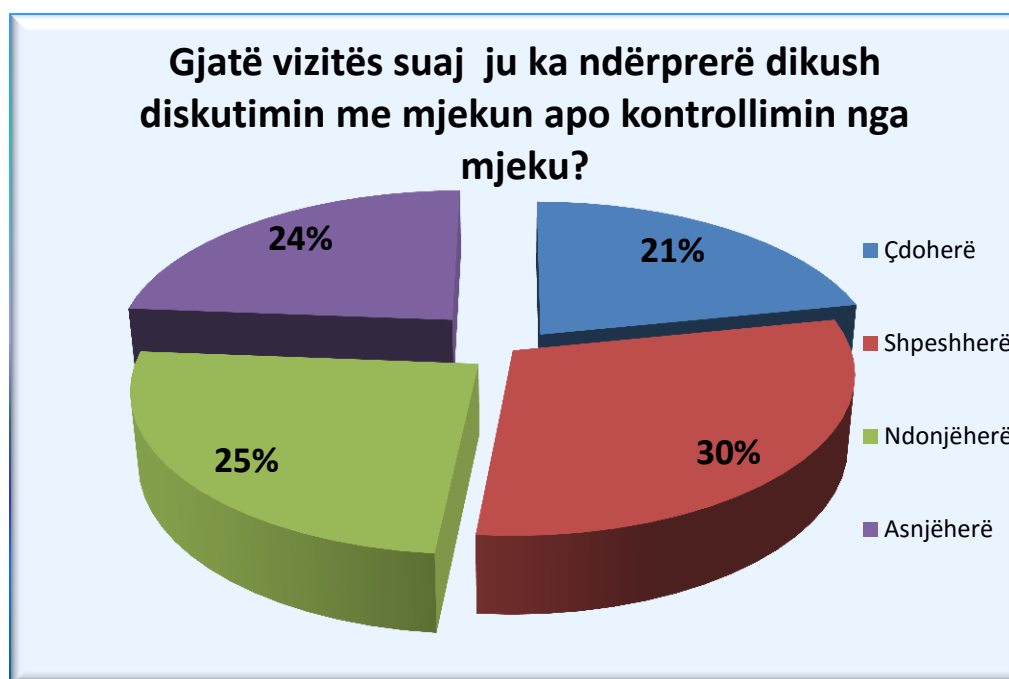
Konfidencialiteti dhe privatësia

21. Në tabelën 21 dhe diagramin 21 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve lidhur me “respektimin e privatësisë së tyre” në QMF-në në të cilën vizitohen.

Tabela Nr. 21

Gjatë vizitës suaj ju ka ndërprerë dikush diskutimin me mjekun apo kontrollimin nga mjeku?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	44	21%
Shpeshherë	59	30%
Ndonjëherë	50	25%
Asnjëherë	47	24%

Diagrami Nr.21



Nga të gjithë pacientët e anketuar 21% e tyre janë përgjigjur se gjatë vizitës së tyre çdoherë është ndërprerë nga dikush biseda e tyre me mjekun apo kontrolli nga mjeku. Mandej 30% e tyre janë deklaruar se gjatë vizites shpeshherë është ndërprerë biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku, 25% e tyre është deklaruar se ndonjëherë është ndërprerë biseda me mjekun dhe 24% janë deklaruar se asnjëherë nuk është ndërprerë nga dikush biseda e tyre me mjekun ose kontolla nga mjeku.

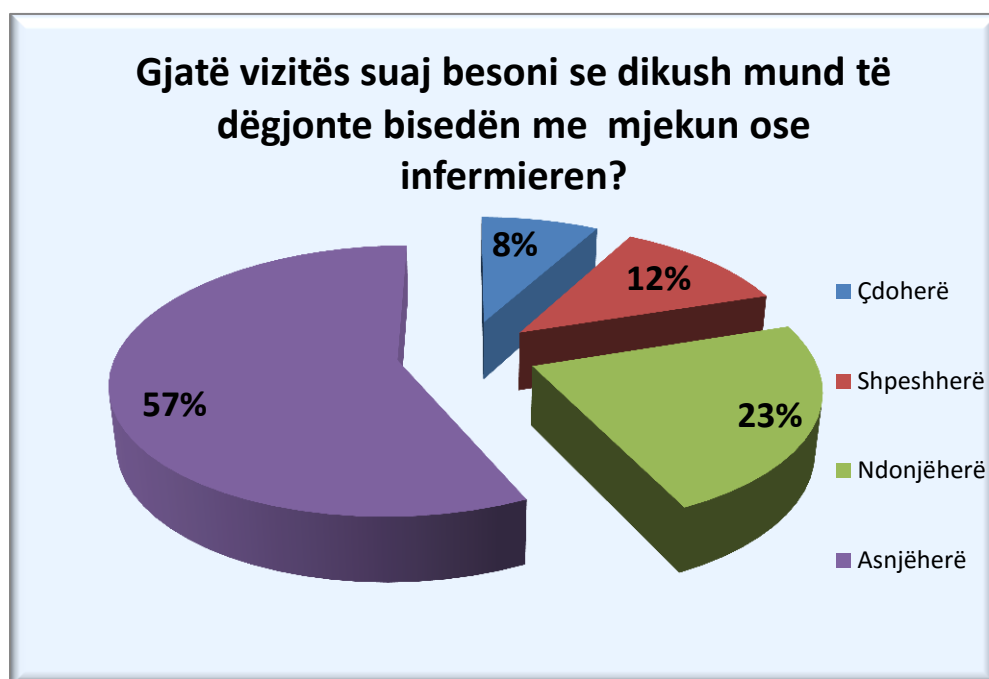
Konfidencialiteti dhe privatësia

22. Në tabelën 22 dhe në diagramin 22 poashtu janë paraqitur rezultatet e pergjigjeve të pacientëve lidhur me **“respektimin e privatësisë”** së tyre në QMF-në në të cilën vizitohen.

Tabela Nr. 22

Gjatë vizitës suaj besoni se dikush mund të dëgjonte bisedën me mjekun ose infermieren?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	16	8%
Shpeshherë	24	12%
Ndonjëherë	46	23%
Asnjëherë	114	57%

Diagrami Nr.22



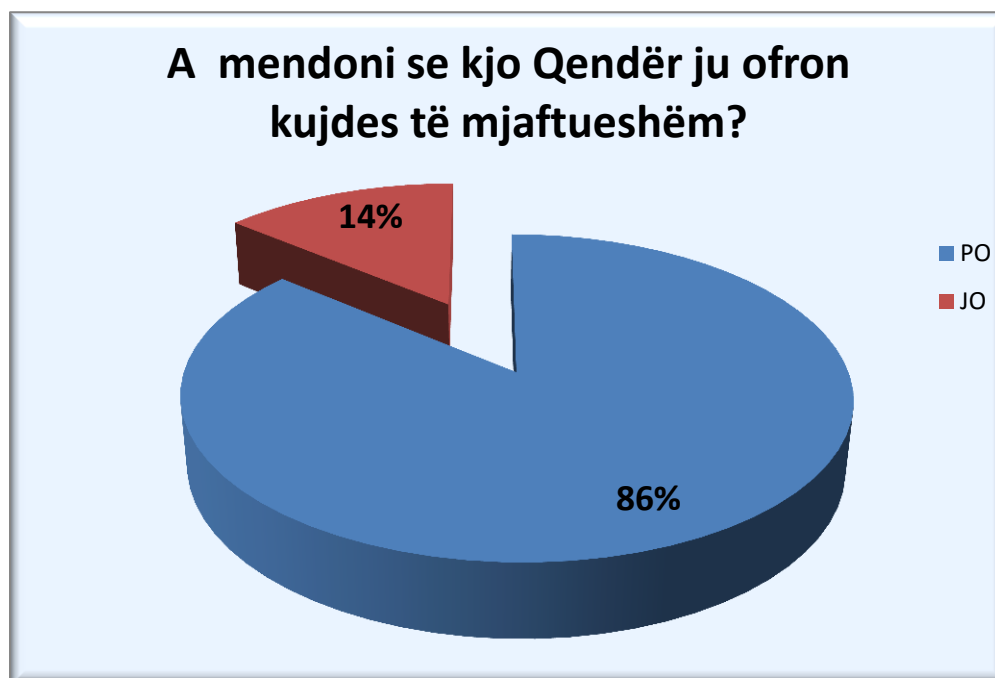
Nga të gjithë pacientët e anketuar 8% besojnë gjatë vizitës së tyre në qendër biseda e tyre me mjekun ose me infermieren mund të dëgjohej çdoherë nga dikush . Ndërsa 12% besojnë se biseda e tyre me mjekun ose infermieren mund të dëgjohej shpeshherë nga dikush, 23% mendojnë se ndonjëherë biseda e tyre e mjekut mund të dëgjohej nga dikush, dhe 57% e pacientëve të anketuar besojnë se biseda e tyre me mjekun ose infermieren gjatë vizitës së tyre nuk mund të dëgjohej nga dikush asnjëherë.

19. Në Tabelën 23 dhe Diagramin 23 janë paraqitur rezultatet e analizimit të përgjigjeve të pacientëve lidhur “**kujdesin e përgjithshëm që ju ofron Qendra**” në të cilën vizitohen.

Tabela Nr. 23

A mendoni se kjo Qendër ju ofron kujdes të mjaftueshëm?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
PO	173	86%
JO	27	14%

Diagrami Nr.23



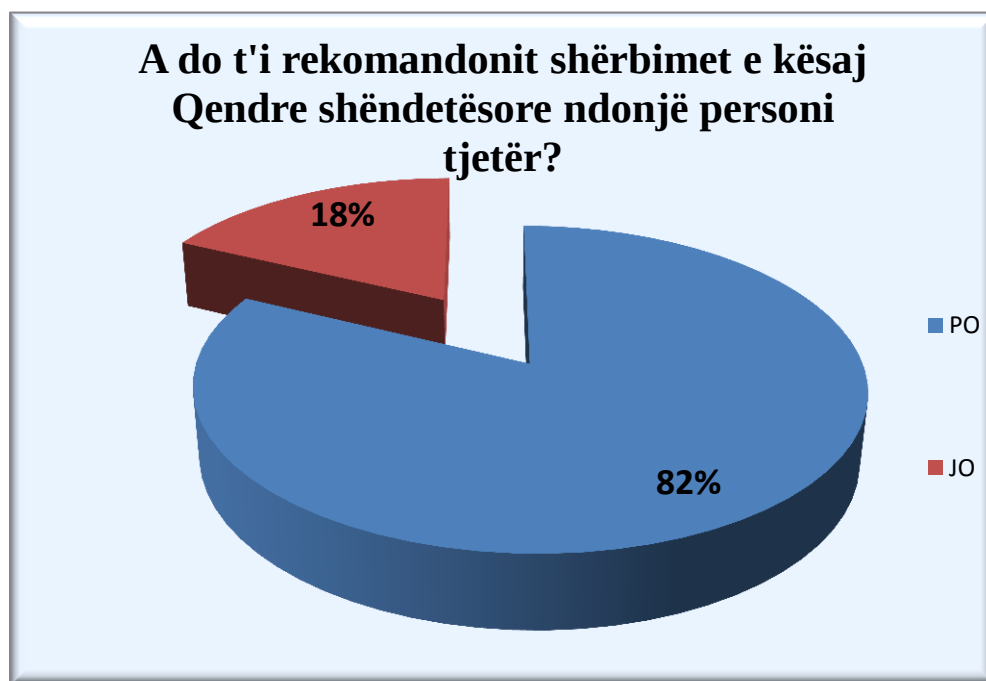
Nga të gjithë pacientët e anketuar 86 % mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen ju ofron kujdes të mjaftueshëm, ndërsa 14% mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen nuk ju ofron kujdes të mjaftueshëm.

24. Në Tabelën 24 dhe Diagramin 24 janë paraqitur rezultatet e analizimit të përgjigjeve të pacientëve lidhur “A do të rekomandonit shërbimet e kësaj Qendre shëndetësore ndonjë personi tjetër” në të cilën vizitohen.

Tabela Nr. 24

A do t'i rekomandonit shërbimet e kësaj Qendre shëndetësore ndonjë personi tjetër?		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
PO	165	82%
JO	35	18%

Diagrami Nr.24



Nga të gjithë pacientët e anketuar 82 % mendojnë se do të rekomandonin shërbimet shëndetësore ndonjë personi tjetër dhe 18% mendojnë se nuk do të rekomandonin shërbimet shëndetësore ndonjë personi tjetër.

Përgjigjet e hapura

Përgjigjet në pyetjet e hapura të cilat i kanë dhënë pacientët e anketuar janë analizuar dhe ato me përmbajtje të njëjtë janë adaptuar dhe bashkuar duke e ruajtur kontekstin e përmbajtjes dhe janë paraqitur në mënyrë tabelare dhe me diagrame përkatëse.

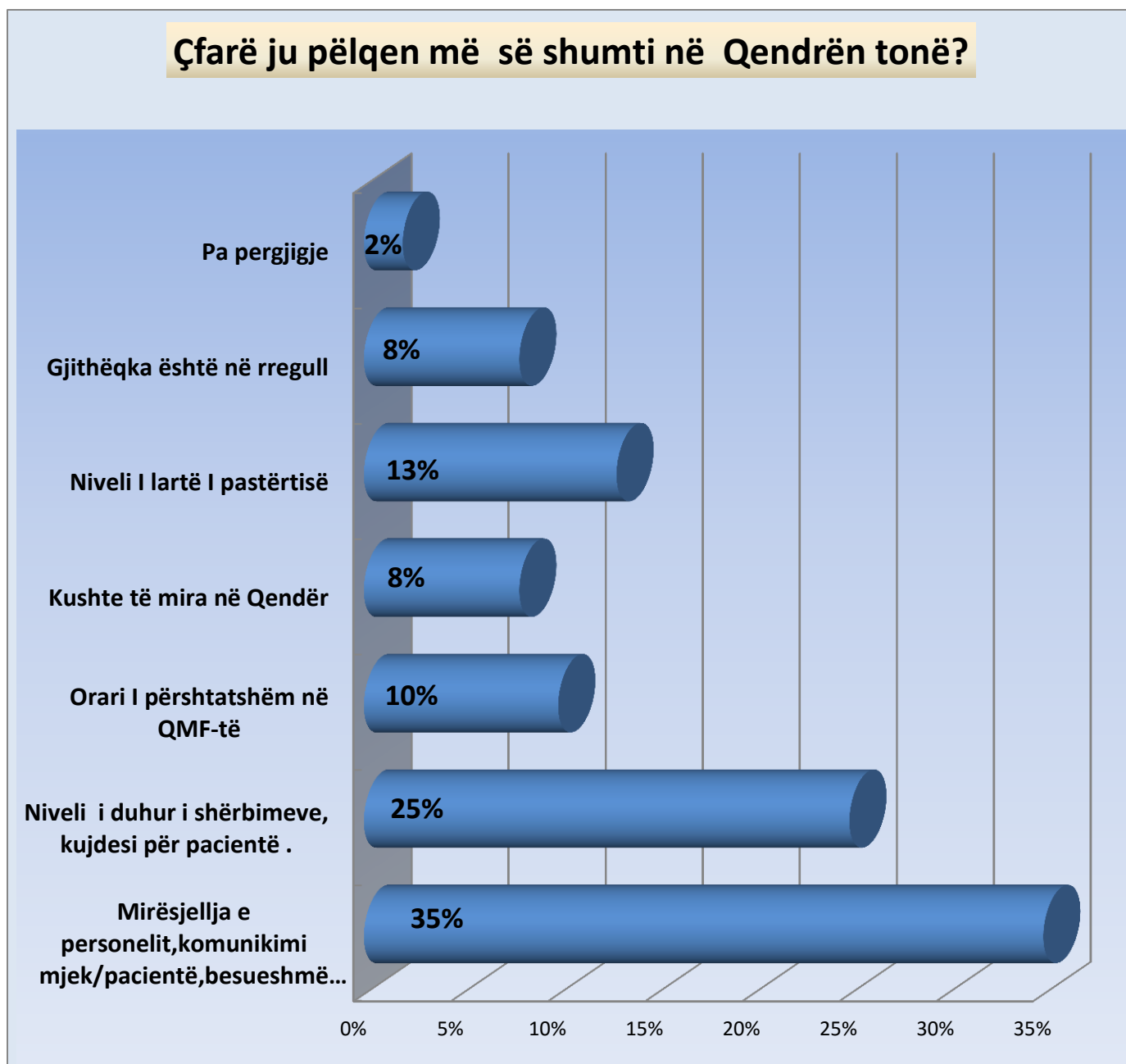
Në pyetjen e hapur **“Çfarë ju pëlqen më së shumti në Qendrën tonë?”** kënaqshmërinë më të madhe pacientët e anketuar e ndjejnë për mirësjelljen, komunikimin e mirë mjek-paciente, besueshmërinë dhe respektin e personelit, për të cilat janë deklaruar 70 pacientë. Poashtu një nivel i lartë i kënaqshmërisë së pacientëve ka dalë edhe për nivelin e duhur të shërbimeve shëndetësore dhe kujdesin për pacientë me gjithësej 50 përgjigje, gjithashtu një numer i pacientëve ka qenë i kënaqur me orarin e QMF rethë 20 përgjigje si dhe me kushtet e mira në qendër gjithësej 15 duke vazhduar me nivelin e duhur të pastërtisë me gjithësej 26 përgjigje dhe te tjeret 15 paciente janë përgjigjur se gjithëqka është në rregull dhe një numër i vogël 4 nuk ka dhënë asnjë përgjigje.

Rezultatet e përgjigjeve janë paraqitur në mënyrë tabelare dhe me anë të diagramit.

Tabelën 25

Çfarë ju pëlqen më së shumti në Qendrën tonë?		
Opsionet e përgjigjeve	Nr i përgjigjeve	%
Mirësjellja e personelit, komunikimi mjek/pacientë, besueshmëria, respekti	70	35%
Niveli i duhur i shërbimeve, kujdesi për pacientë	50	25%
Orari i përshtatshëm në QMF-të	20	10%
Kushte të mira në Qendër	15	8%
Niveli i lartë i pastërtisë	26	13%
Gjithëqka është në rregull	15	8%
Pa përgjigje	4	2%

Diagrami Nr.25



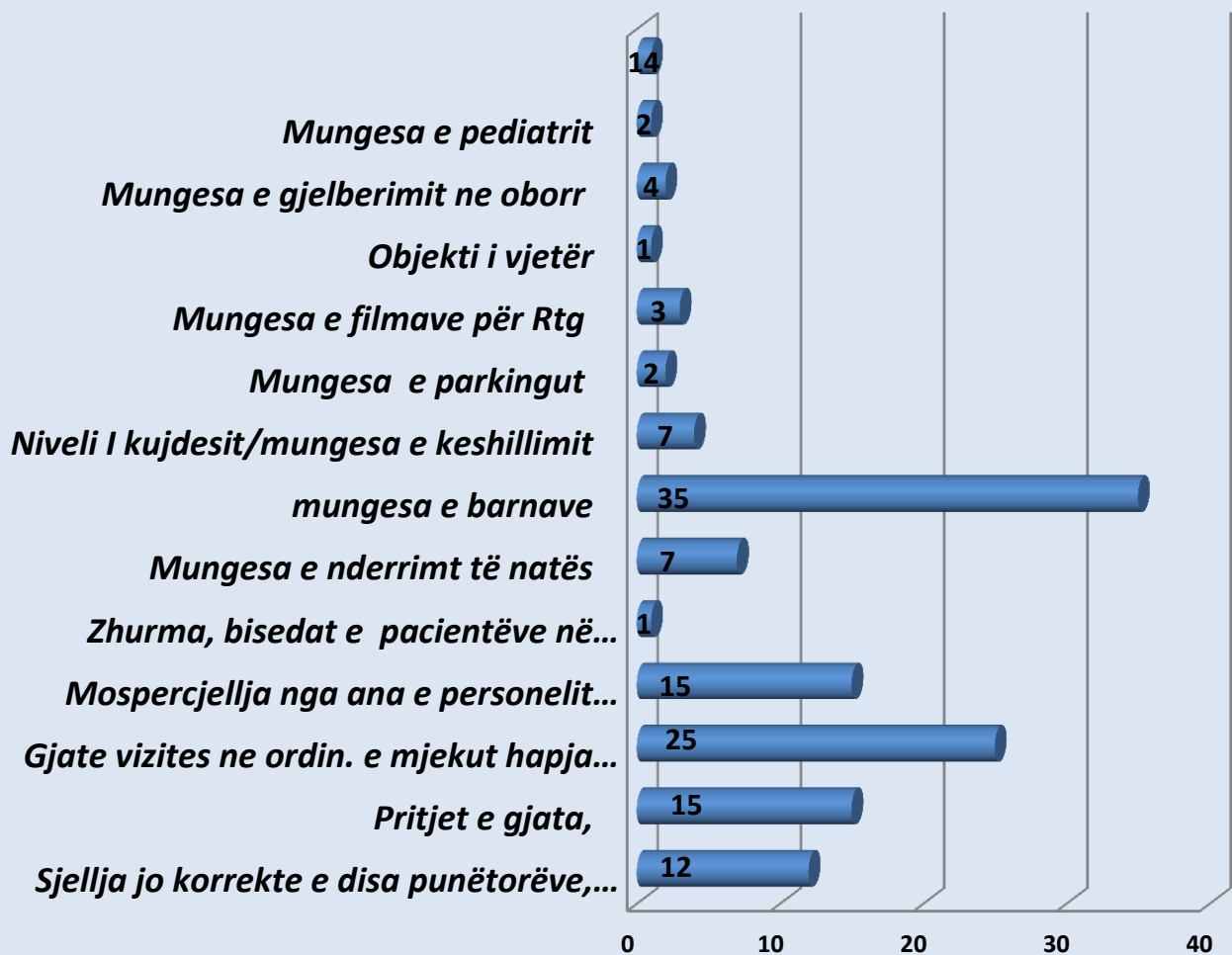
Në pyetjen e hapur “Çfarë nuk ju pëlqen në Qendrën tonë?” pakënaqësinë më të madhe pacientët e anketuar e kanë për mungesë të barnave për të cilën janë deklaruar 35 pacientë, hapja e deres se mjekut gjate kohes se vizites 25, mospercjellja deri te ordinance e mjekut 15, sjellje jokorrekte 12 mosrepektim të pauzës për të cilat janë deklaruar 4 pacientë. Poashtu 15 pacientë kanë shprehur paknaqësi për pritjet gjata dhe për kryerjen e shërbimeve pa rend. Mungesa e nderrimit te nates, mungesa e keshillimit, mungesa e parkingut 10, mungesa e filmave për rtg, objekti I vjetër etj.

Përgjigjet e pacientëve të anketuar në pyetjen e hapur se “Çfarë nuk ju pëlqen më së shumti në Qendrën tonë?” janë paraqitur në:

Tabelën 26

Çfarë nuk ju pëlqen më së shumti në Qendrën tonë?	
Opsionet e përgjigjeve	Nr i përgjigjeve
Sjellja jo korrekte e disa punëtorëve, mosrespektimi i pauzës, qeshjet dhe bisedat në mes personelit	12
Pritjet e gjata,	15
Gjate vizites ne ordin. e mjekut hapja e deres	25
Mospercjellja nga ana e personelit deri te mjeku	15
Mungesa e nderrimt të natës	17
Niveli i kujdesit/mungesa e keshillimt	7
Mungesa e barnave/materialit	35
Mungesa e parkingut	10
Mungesa e filmave për Rtg	2
Objekti i vjetër	1
Mungesa e gjelberimit ne oborr	4
Mungesa e pediatri	2
Numri i madh i pyetjeve që shtrojnë sportel	4
Zhurma, bisedat e pacientëve në koridor	5

Çfarë nuk ju pëlqen më së shumti në Qendrën tonë?



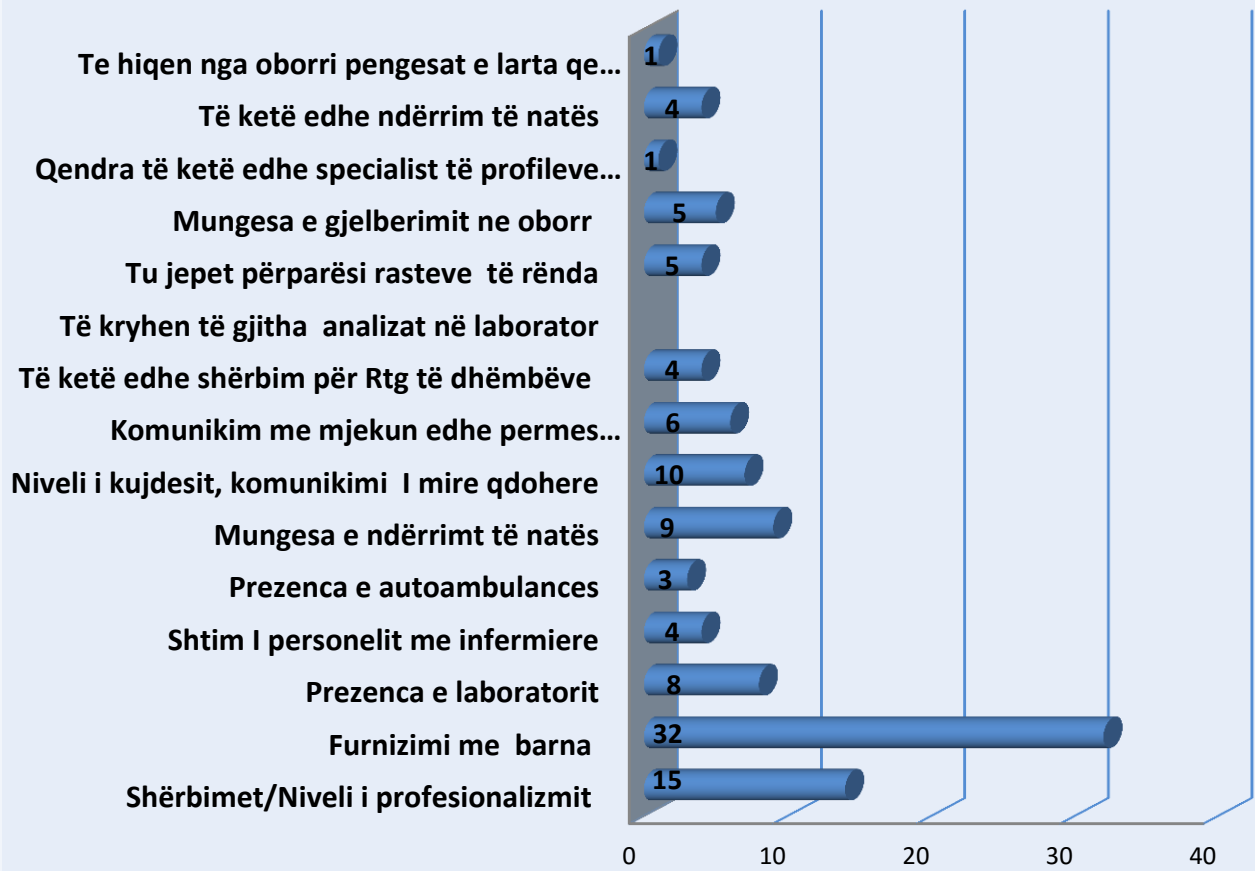
Duke u bazuar në numrin e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen e hapur “Çfarë mendoni se duhet të përmirësohet në Qendrën tonë?” shohim se numri më i madh i sygjërimeve ka qenë i orjentuar për një furnizim më të mirë me barna me 32 përgjigje , mandej prezenca e laboratorit 8, shtim I personelit me infermiere 4, prezenca e autoambulances 3, për një pastërti dhe kushte më të mira në qendër 5, barnatorja të jete me e furnizuar 15, mundësia për tu konsultuar me mjekun edhe përmes telefonit 6, të ketë shërbim edhe për rtg e dhëmbëve 4, të bëhet më mire triazha e rastëve të rënda 5, të shtohet gjelbërimi në oborr 1, të ketë ndërrim të natës 4 etj.

Përgjigjet në pyetjen e hapur se “Çfarë mendoni se duhet të përmirësohet në Qendrën tonë?” janë paraqitur në Tabelën 27 dhe Diagramin 27.

Tabela 27

Çfarë mendoni se duhet të përmirësohet në Qendrën tonë?	
Opsionet e përgjigjeve	Nr i përgjigjeve
Shërbimet/Niveli i profesionalizmit	15
Furnizimi me barna	32
Prezenca e laboratorit	8
Shtim I personelit me infermiere	4
Prezenca e autoambulances	3
Te shtohet edhe ndërrimi i natës	9
Niveli i kujdesit, komunikimi I mire qdo here	10
Komunikim me mjekun edhe përmes telefonit	6
Të ketë edhe shërbim për Rtg të dhëmbëve	4
Të kryhen të gjitha analizat në laborator	4
Tu jepet përparësi rasteve të rënda	5
Mungesa e gjelbërimit në oborr	1
Qendra të ketë edhe specialist të profileve tjera	2
Të ketë edhe ndërrim të natës	4
Te hiqen nga oborri pengesat e larta që janë rrezik	1

Çfarë mendoni se duhet të përmirësohet në Qendrën tonë?

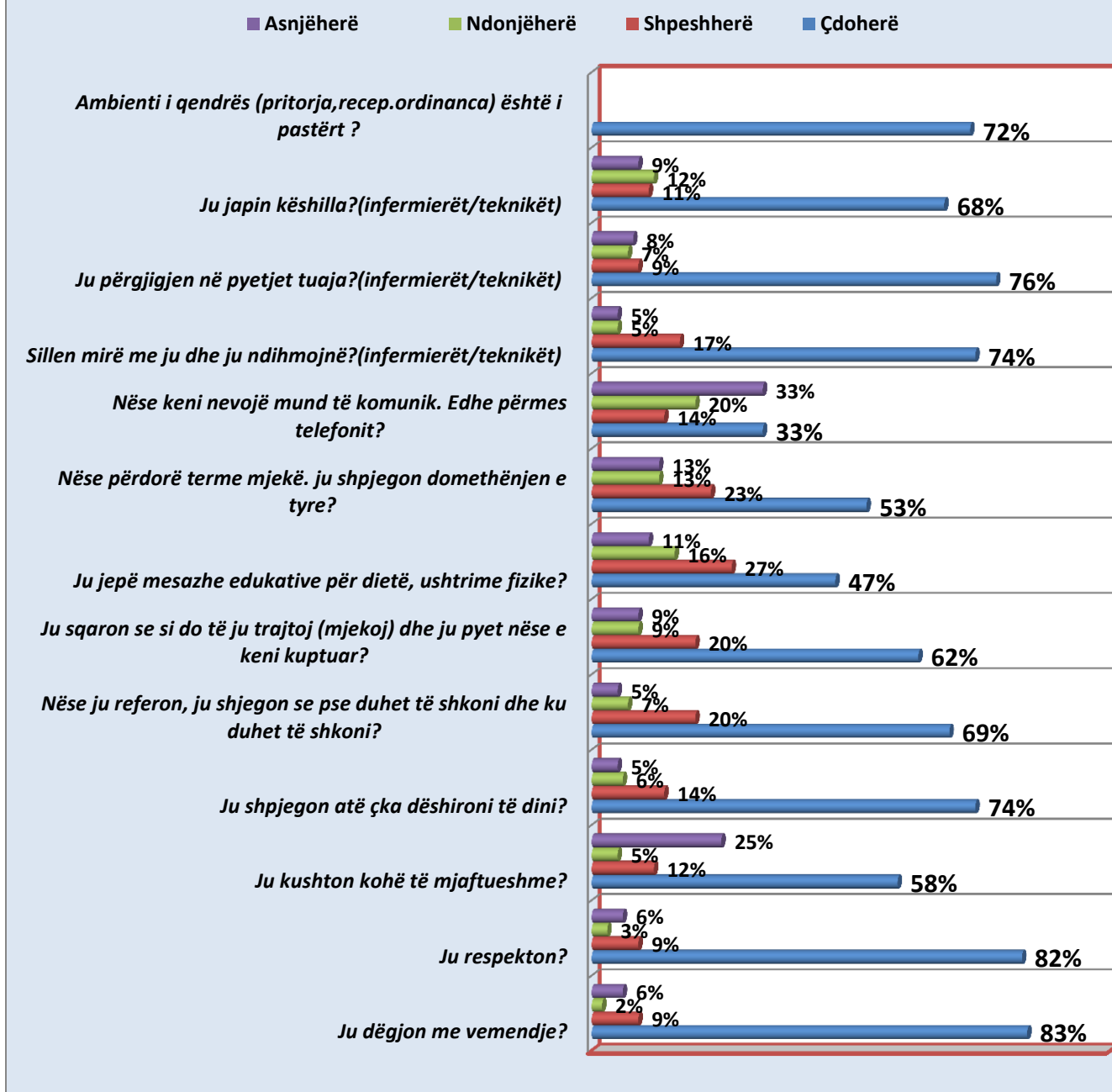


Në formë tabelare dhe diagrami kemi paraqitur **krahasimin e përgjegjieve në disa pyetje kyqe.**

Tabela 28.

Pyetjet për Mjekun	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë
Ju dëgjon me vemendje?	83%	9%	2%	6%
Ju respekton?	82%	9%	3%	6%
Ju kushton kohë të mjaftueshme?	58%	12%	5%	25%
Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini?	74%	14%	5%	7%
Nëse ju referon, ju shjeron se pse duhet të shkoni dhe ku duhet të shkoni?	69%	20%	7%	4%
Ju sqaron se si do të ju trajtoj (mjekoj) dhe ju pyet nëse e keni kuptuar?	62%	20%	9%	9%
Ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike?	47%	27%	16%	10%
Nëse përdorë terme mjekë. ju shpjegon domethënjen e tyre?	53%	22%	13%	12%
Nëse keni nevojë mund të komunik. edhe nëpërmes telefonit?	33%	14%	20%	33%
Sillen mirë me ju dhe ju ndihmojnë?(infirmierët/teknikët)	74%	17%	5%	4%
Ju përgjigjen në pyetjet tuaja?(infirmierët/teknikët)	76%	9%	7%	8%
Ju japin këshilla?(infirmierët/teknikët)	68%	11%	12%	9%
Ambienti i qendrës (pritorja,recep.ordinanca) është i pastërt ?	72%	14%	5%	9%

Krahasimi i përgjigjeve në disa pyetje kyçe



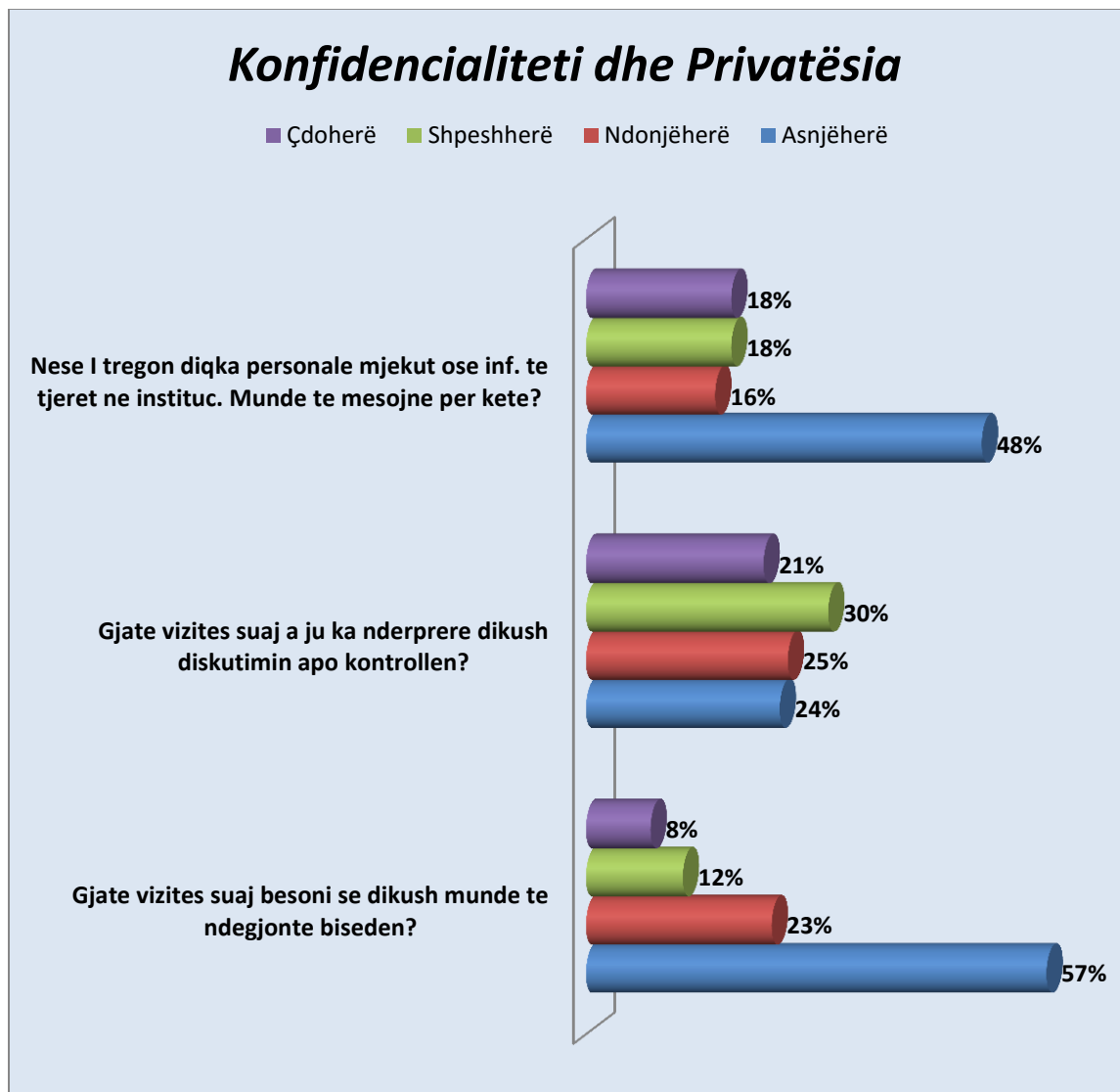
Nga tabela 28 dhe diagrami 28 shifet se pacientet në pyetjet mësipërme me numër dhe përqindje më të lartë kanë dhënë përgjigjen çdoherë, pastaj shpeshherë, kështu përqindja me e vogël ka qenë ndonjëherë dhe asnjëherë.

Gjithashtu kemi krahasuar disa përgjigje në lidhje me Konfidencialitetin dhe privatësin cila u sigurohet pacientëve në Qendrat e Mjekësisë Familjare.

Tabela Nr.29

<i>Konfidencialiteti dhe privatësia</i>				
<i>Opsionet e përgjigjeve</i>	<i>Asnjëherë</i>	<i>Ndonjëherë</i>	<i>Shpeshëherë</i>	<i>Cdoherë</i>
<i>Nese I tregon diqka personale mjekut ose inf. te tjeret ne instituc. Munde te mesojne per kete?</i>	48%	16%	18%	18%
<i>Gjate vizites suaj a ju ka nderprere dikush diskutimin apo kontrollen?</i>	24%	25%	30%	21%
<i>Gjate vizites suaj besoni se dikush munde te ndegjonte biseden?</i>	57%	23%	12%	8%

Diagrami Nr.29



Nga tabela dhe diagrami shifet se përqindja më e madhe e pacientëve mendojnë se në qendrat e Mjekësis familjare ruhet konfidencialiteti dhe privatesia e tyre, kurse përqindja e pacienteve në pyetjen “gjate vizites suaj a ju ndërprehen dikush diskutimin apo kontrollën” shifet se kemi me shumë përgjigje shpeshëherë.

Përfundimi

Është mjaft e fuqishme për të parë saktësisht se çfarë disa nga pacientët tonë janë duke thënë për kujdesin shëndetësor i cili ofrohet në Qendrat e Mjekësisë Familjare. Anketa përdoret për të siguruar informata kthyesë Qendrës dhe është mjet potencial për identifikimin e problemeve në ofrimin e kujdesit shëndetësor. Gjatë realizimit të këtij punimi kemi konstatuar se për shërbime të ndryshme që ofrohen nëpër QMF-të të komunës së Prishtinës pacientët e anketuar kanë dhënë vlerësime të ndryshme. Edhe pse rezultatet janë paraqitur në nivel të përgjishëm të gjitha QMF-ve, megjithatë këto rezultate janë një indikator i rëndësishëm i performancës sonë nga perspektiva e pacientëve, dhe na ndihmojnë në procesin e identifikimit të nevojave për përmirësim të cilësisë së shërbimeve shëndetësore në çdo aspekt. Ndërsa ne nuk kemi për të vepruar në çdo sugjerim që pacientët kanë dhënë, por ne duhet të ndërmarrim veprime mbi gjerat kyçe që shkaktojnë pakënaqësi. Mos harroni se qëllimi Yne është për të përmirësuar cilësinë, e jo për të vënë fajin. Pacientëve dhe familjeve duhet të u jepen informata komplecte për trajtimin dhe kujdesin e ofruar në institucion, si dhe informata se si mund të i qasen këtyre shërbimeve. Duke u ofruar këto informata institucioni shëndetësor dhe punëtori shëndetësor bëjnë hapin esencial për të krijuar një komunikim në mes të pacientëve, familjeve të tyre dhe institucioneve tjera. Këto informacione ndihmojnë pacientin të ofroj mes veti pritjet e tij me mundësitë e institucionit për të ofruar pacientit shërbimet e pritura.

Në anketim kanë marrë pjesë gjithsej 200 pacientë nga të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës. Nga të gjithë pacientët e anketuar 52% e tyre kanë qenë femra dhe 48% e tyre kanë qenë meshkuj. Ndërsa 29% e të anketuarve kanë qenë nga grupmosha 18-35 vjeq, 39% nga grupmosha 35-55 vjeq dhe 32% e tyre mbi moshën 55 vjeqare.

Në pyetjen **“A e keni mjekun familjar të përherëshëm?”** 46 % e pacientëve janë deklaruar se e kanë mjekun familjar të përherëshëm, ndërsa 54% e tyre janë deklaruar se nuk e kanë mjekun familjar të përherëshëm.

Në pyetjen se **“A e keni kartelën shëndetësore të hapur?”** 41% e pacientëve të anketuar janë deklaruar se e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur, përderisa 59% e tyre janë deklaruar se nuk e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur.

Nga të gjithë pacientët e anketuar 60 % e tyre janë përgjigjur se **vendndodhja e Qendrës në të cilën vizitohen është e përshtatshme** dhe 40 % e tyre janë deklaruar se **vendndodhja e Qendrës në të cilën vizitohen është e papërshtatshme**.

Nga të gjithë pacientët e anketuar 82% e tyre janë përgjigjur se **kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është optimale** ndërsa 18% e tyre mendojnë se **kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është e gjatë**.

Lidhur me **perqendrimin e mjekut gjatë vizitës** 83 % e tyre janë deklaruar se mjeku i dëgjon çdoherë me vëmendje, 2% e tyre janë deklaruar se mjeku i ndëgjon ndonjëher dhe 6 % mendojnë se mjeku asnjëherë nuk i dëgjon me vëmendje.

Rezultatet e pacientëve të anketuar në pyetjen **për respektin** që mjeku ju tregon atyre. Nga të gjithë pacientët e anketuar 82% e tyre janë deklaruar se mjeku i respekton çdoherë, vetëm 3% e tyre janë deklaruar se mjeku i respekton ndonjëherë dhe 6 % mendojnë se mjeku asnjëherë nuk i respekton.

Rezultatet e pacientëve të anketuar për kënaqshmërinë e tyre **“për kohën që mjeku ju kushton”** atyre. Nga të gjithë pacientët e anketuar **58%** e tyre janë deklaruar se mjeku ju kushton kohë të mjaftueshme çdoherë, 12% e tyre janë përgjigjur me opsionin shpeshherë, 5% e të anketuarve kanë deklaruar ndonjëherë dhe 25% janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju kushton kohë të mjaftueshme.

Përgjigjësjëjet e pacientëve të anketuar në pyetjen se a **“Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini? (Mjeku)”**. Nga të gjithë pacientët e anketuar **74 %** e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë. Ndërsa 5% tyre u përgjigjën se mjeku ndonjëherë ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dine. Atëherë e shofim se përqindja më e madhe e pacientëve informohen për gjendjen e tyre shëndetësore

Kënaqshmëria e pacientëve të anketuar në pyetjen **“nese mjeku ju referon, ju shpjegon se pse duhet te shkoni dhe ku duhet te shkoni”**? Nga të gjithë pacientët e anketuar **69 %** e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju shpjegon arsyen e referimit dhe ku duhet të shkojë, dhe vetëm 4% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju shpjegon arsyen e referimit dhe ku duhet të shkojë. Nga kjo shifet se përqindja më e madhe e pacientëve janë deklaruar se nëse planifikohen trajtime dhe procedura që duhen ndërmarrë, pacienti di se kush është i autorizuar të bëjë këtë.

Kënaqshmëria e pacientëve lidhur me pyetjen **“Ju sqaron se si do te ju trajtoj (mjekoj) dhe ju pyet nëse e keni kuptuar”**? Nga të gjithë pacientët e anketuar **62 %** e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju sqaron se si do ti trajtoj dhe i pyet nëse e kanë kuptuar, dhe vetëm 9% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju sqaron. Atehere nga kjo shifet përqindja më e madhe e pacientëve marrin informatat e duhura të trajtimit mjekësorë.

Rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen **“Ju jepë mjeku I juaj mesazhe edukative për diete, ushtrime fizike, medikamente”**? Nga të gjithë pacientët e anketuar **47%** e tyre janë deklaruar se çdoherë mjeku ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike, medikamente, ndërsa dhe vetëm 10% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike dhe medikamente.

Përgjigjësjëjet e pacientëve të anketuar lidhur **“nëse mjeku I juaj përdorë terme mjekësore ju shpjegon domethënjen e tyre”**? Nga të gjithë pacientët e anketuar **53 %** e tyre janë deklaruar se çdoherë mjeku ju shpjegon domethënjen e termeve mjekësore, ndërsa 12% e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju shpjegon domethënjen e termeve mjekësore.

Rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur **“nëse keni nevojë mund të komunikoni edhe nëpërmes telefonit me mjekun e juaj”**? Nga të gjithë pacientët e anketuar **33 %** e tyre janë deklaruar se çdoherë mund te komunikojnë përmes telefonit me mjekun e tyre, ndërsa 14% e

tyre janë deklaruar shpeshher, 20% janë deklaruar ndonjëher dhe 33% e tyre janë deklaruar se asnjëherë nuk mund të komunikojnë me mjekun e tyre përmes telefonit.

Kënaqshmëria e pacientëve lidhur me **“mirësjelljen dhe ndihmën që ju ofrojnë infermierët/teknikët”** gjatë ofrimit të shërbimeve shëndetësore. Nga të gjithë pacientët e anketuar 74% e tyre u deklaruan se infermierët/teknikët çdoherë sillen mirë dhe ju ndihmojnë, dhe 4% e tyre u përgjigjen asnjëherë.

Analizimi I përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen se a **"Ju përgjigjen në pyetjet tuaja? " (infermierët/teknikët).** Nga analizimi i përgjigjeve të dhëna shohim se **76%** e pacientëve të anketuar u deklaruan se infermierët/teknikët çdoherë ju përgjigjen pyetjeve të pacientëve. Ndërsa vetëm 7% u përcaktuan për opsionin ndonjëherë.

Kënaqshmëria e pacientëve të anketuar lidhur me me” **këshillimin e ofruar nga infermierët/teknikët”** gjatë marrjes së shërbimeve shëndetësore në Qendrat e Mjekësisë familjare të komunës së Prishtinës.

Nga të gjithë pacientët e anketuar **68%** e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës së tyre nëpër QMF çdoherë marrin këshilla nga infermierët/teknikët, dhe vetëm 9% e pacientëve u deklaruan se asnjëherë nuk marrin këshilla nga teknikët/infermierët.

Kënaqshmëria e pacientëve të anketuar lidhur me **“pastërtinë në ambientet”** e Qendrave në të cilat vizitohen. Nga të gjithë pacientët e anketuar 72% e tyre thanë se ambienti i Qendrës në të cilën vizitohen është çdoherë i pastër, dhe vetëm 5% e tyre u përcaktuan për opsionin ndonjëherë. Përqindja më e madhe e pacientëve deklarohen se ambienti në të cilën kujdesi është ofruar, është i sigurtë, funksional, mbështetës dhe efektiv për pacientët, stafin dhe vizitorët.

Rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur me **“prezencën e materialeve të shkruara me informata shëndetësore”** në Qendrën në të cilën vizitohen. Nga të gjithë pacientët e anketuar **100%** e tyre janë deklaruar se në QMF-në në të cilën vizitohen ka materiale të shkruara me informata shëndetësore, derisa 0% e tyre janë deklaruar se në qendrën në të cilën vizitohen nuk ka materiale të shkruara me informata shëndetësore. Dispozicioni i fletushkave edukative dhe informative për pacientët egziston në të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare.

Rezultatet e përgjigjeve të pacientëve lidhur **“përmbajtjen e materialeve edukative”** në Qendrën e Mjekësisë Familjare në të cilën vizitohen. Nga të gjithë pacientët e anketuar **85%** e tyre mendojnë se materialet e shkruara edukative në QMF-në në të cilën vizitohen janë shumë të dobishme/interesante, derisa 8% e tyre mendojnë se këto materiale janë pak të dobishme/interesante dhe 7% e tyre mendojnë se këto materiale nuk janë të dobishme/interesante aspak.

Rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur me **“respektimin e konfidencialitetit”** të tyre në qendrën në të cilën vizitohen. Nga të gjithë pacientët e anketuar **18 %** e tyre mendojnë se **nëse i tregojnë diqka personale mjekut ose infermieres, të tjerët në Qendër**

mund ta mësojnë çdoherë, dhe **48%** e tyre mendojnë fshehtësinë personale të cilën ia tregojnë mjekut ose infermieres të tjerët në qendër nuk mund ta mësojnë **asnjëherë**. Vetem gjysma e pacienteve të anketuar mendon se privatesia e tyre është e ruajtur nga mjeku dhe inferieret e Qendrës në të cilën vizitohen.

Përgjigjëjet e pacientëve lidhur me **“respektimin e privatësisë së tyre”** në QMF-në në të cilën vizitohen, nga të gjithë pacientët e anketuar **30%** e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës shpeshherë është ndërprerë biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku, **dhe 24%** janë deklaruar se asnjëherë nuk është ndërprerë nga dikush biseda e tyre me mjekun ose kontolla nga mjeku. Nga analizimi I rezultateve ky është një problem kyq në të cilin duhet të ndërmarim hapa për zgjedhjen ose zvogelimin e rasteve të ndërhyrjes gjatë vizitës së pacientëve nga dikush tjetër.

Lidhur me **“respektimin e privatësisë së tyre në QMF-në në të cilën vizitohen, nga të gjithë pacientët e anketuar 8% besojnë gjatë vizitës së tyre në qendër biseda e tyre me mjekun ose me infermierën mund të dëgjohej çdoherë nga dikush**. Ndërsa **57%** e pacientëve të anketuar besojnë se biseda e tyre me mjekun ose infermierën gjatë vizitës së tyre nuk mund të dëgjohej nga dikush asnjëherë. Nga kjo shifet se numri me I madhe I pacienteve besojnë se biseda e tyre me mjekun ose inferimeën nuk mund të ndëgjohej nga dikush tjetër.

Pacientët lidhur me **“kujdesin e përgjithshëm që ju ofron Qendra”** në të cilën vizitohen, nga të gjithë pacientët e anketuar **86%** mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen ju ofron kujdes të mjaftueshëm, ndërsa **14%** mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen nuk ju ofron kujdes të mjaftueshëm.

Rezultatet e analizimit të përgjigjeve të pacientëve lidhur **“A do të rekomandonit shërbimet e kësaj Qendre shëndetësore ndonjë personi tjetër”** në të cilën vizitohen. Nga të gjithë pacientët e anketuar **82%** mendojnë se do të rekomandonin shërbimet shëndetësore ndonjë personi tjetër dhe **18%** mendojnë se nuk do të rekomandonin shërbimet shëndetësore ndonjë personi tjetër.

Në pyetjen e hapur njera prej të cilave është në thelb **“Çfarë ju pëlqen më së shumti në Qendrën tonë?”** kënaqshmërinë më të madhe pacientët e anketuar e ndjejnë për mirësjelljen, komunikimin e mirë mjek-pacientë, besueshmërinë dhe respektin e personelit, për të cilat janë deklaruar **70 pacientë**. Poashtu një nivel i lartë i kënaqshmërisë së pacientëve ka dalë edhe për nivelin e duhur të shërbimeve shëndetësore dhe kujdesin për pacientë me gjithësej **50 përgjigje**, gjithashtu një numer I pacienteve ka qene I kenaqur me orarin e QMF rethe **20 përgjigje** si dhe me kushtet e mira në qendër gjithësejt 15 duke vazhduar me nivelin e duhur të pastërtisë me gjithësej 26 përgjigje dhe te tjeret 15 paciente jane pergjigjur se gjithëqka është në rregull.

Në pyetjen e hapur **“Çfarë nuk ju pëlqen në Qendrën tonë?”** pakënaqësinë më të madhe pacientët e anketuar e kanë për mungesë të barnave për të cilën janë deklaruar 35 pacientë, hapja e deres se mjekut gjate kohës së vizitës 25, mospërcjellja deri në ordinancë të mjekut 15, sjellje jokorrekte 14 mosrespektim të orarit të punës, mosrespektim të pauzës për të cilat janë deklaruar 4

pacientë . Poashtu 12 pacientë kanë shprehur paknaqësi për pritjet gjata dhe për kryerjen e shërbimeve pa rend.

Duke u bazuar në numrin e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen e hapur **“Çfarë mendoni se duhet të përmirësohet Qendrën tonë?”** shohim se numri më i madh i sygjërimeve ka qenë i orjentuar për një furnizim më të mirë me barna me 32 përgjigje, mandej prezenca e laboratorit 8, shtim i personelit me infermiere 4, prezenca e autoambulances 3 për një pastërti dhe kushte më të mira në qendër 5, barnatorja të jete me e furnizua 15, mundësia për tu konsultuar me mjekun edhe përmes telefonit 6, prezenca e autoambulances 3, të ketë shërbim edhe për rtg e dhëmbëve 4, të bëhet më mire triazha e rasteve të rënda 5, të shtohet gjelbërimi në oborr 1, të ketë ndërrim të natës 4 etj.

Si perfundim mundë të themi se qëllimi kryesor i Institucionit është kujdesi për pacientin. Ofrimi i kujdesit më të përshtatshëm i cili mbështet dhe korespondon me nevojat dhe kërkesat e pacientit, kërkon një shkallë të lartë të planifikimit dhe të koordinimit brenda institucionit.

Masat e propozuara

- Mbajtja e një takimi pune me grupet e rishqyrtimit kolegjial dhe menaxhmentin e QMF-ve, prezantimi dhe diskutimi i rezultateve të dalave hulumtimi.
- Rifreskimi i njohurive të personelit lidhur me shkathtësitë komunikuese/një nga indikatorët e vlerësimit të performancës të jenë edhe shkathtësitë komunikuese të personelit ku hyjnë: prezantimi, vendosja e raportit me pacientin, mbledhja e të dhënave për gjykim klinik, zgjedhja e egzaminimeve, hulumtimeve, dhe interpretimi i tyre, mënyra e vendosjes së diagnozës, pajtueshmëria e pacientit me diagnozën, mënyra e zgjidhjes së problemit, të zbulohet brenga, idet dhe pritjet e pacientit, pajtueshmëria me zgjidhjen e problemit.
- Shkathtësitë e menagjimit klinik të mjekut të jenë të niveli të lartë: Njohja dhe menagjimi i gjendjeve të zakonshme në kujdesin parësor, demonstrimi i një qasje të strukturuar dhe fleksibile në vendim-marrje, demonstrimi i aftësive për të marrë me ankesa të shumfishta dhe bashkë-morbiditet, demonstrimi i aftësive për të promovuar një qasje pozitive për shëndetin.
- Institucioni dhe personeli shëndetësorë të respekton informacionin shëndetësor të pacientit si konfidencial.
- Të vlerësohen të gjitha mangësitë në infrastrukturën dhe organizimin e punës nëpër QMF dhe të intervenohet në dobi të përmirësimit të tyre në përputhshëri me standardet e cilësisë (objekti, inventari, rrjedha e pacientëve/triazimi, respektimin e rendit shtëpiak, zonimi, listimi i pacientëve, përmirësimi i sistemit të referimit, higjiena) .
- Në menagjimin e sëmundjeve të shfrytëzohen udhërrëfyesit klinik, protokolet të cilët kanë për qëllim të përmirësojnë cilësinë e vlerësimit dhe trajtimit, të ndihmojnë mjekët,

stafin tjetër dhe pacientët të marrin vendime klinike duke reduktuar në këtë menyrë variacionet.

- Të bëhet adaptimi, plotësimi i udhërrëfyeseve klinik, protokoleve, me të dhënat më të reja nga burimet e jashtme ose e krijuar nga stafi i institucionit.
- Në këtë vazhdimësi duke e ditur se Kartela Shëndetësore është një nga standardet e domosdoshme të cilësisë së shërbimeve shëndetësore të përcaktuara nga Ministria e Shëndetësisë secili banor duhet të ketë Kartelën Shëndetësore si dokument shëndetësor bazë.
- Kartela Shëndetësore të plotësohet në mënyrë të mirëfilltë sepse është një dokument burimor që lejon vlerësimin e cilësisë së shërbimeve shëndetësore, komunikimin efektiv në mes të gjithë punëtorëve shëndetësor, transferimin adekuat të informatave në mes njësisë brenda institucionit si dhe vazhdimësinë e kujdesit shëndetësor.
- Të bëhet përditësimi i Listës Esencilae të Barnave (LEB), informimi i vazhueshëm i mjekëve për barnat të cilat janë në dispozicion dhe të bëhet përshkrimi i barnave nga LEB.
- Të punohet në ngritjen e edukimit shëndetësor të popullatës sidomos për vetëdijesimin e pacientëve për rëndësinë e mjekut të përhershëm familjar si dhe respektimit të zonimit.
- Të hulumtohet kënaqshmëria e pacientëve jo vetëm në nivel të përgjithshëm të QMF-ve të komunës së Prishtinës, por edhe në nivel të veçantë të secilës QMF-je gjithashtu te matet ne baza mujore më të shpeshta.
- Qasja në të dhënat e bazuara në fakte mjekësore.
- Qasja në internet.
- Posedimi i bibliotekës me literaturë relevante mjekësore.

Rezyme

Ofrimi i kujdesit shëndetësor cilësor dhe të sigurt, është detyrim etik universal i profesionit mjekësor. Qëllimi kryesor i institucionit është kujdesi për pacientin. Kujdes shëndetësor cilësor është kur bëhet ajo që duhet, ashtu siç duhet në kohën e duhur, tek personat e duhur, me rezultate sa më të larta, me kosto sa më të ulët me minimum rreziqesh për pacientët dhe ofruesit e kujdesit, pastaj sa aftësi, dashuri dhe pasioni vëmë në ato që bëjmë, sa përgjegjësi ndjejmë dhe sa transparentë jemi në analizën dhe llogaridhënien për to. Ofrimi i kujdesit më të përshtatshëm i cili mbështet dhe korespondon me nevojat dhe kërkesat e pacientit, kërkon një shkallë të lartë të planifikimit dhe të koordinimit brenda institucionit.

Një mënyrë e vlerësimit të cilësisë është edhe intervista me pacientë. Pacientët kanë një rol legjitim dhe të rëndësishëm si vlerësues të kujdesit shëndetësor. E vërteta në lidhje me anketat e kënaqshmërisë së pacientëve është se ata mund të ndihmojnë të identifikojmë mënyrat për të përmirësuar cilësinë e kujdesit shëndetësor. Është mjaft e fuqishme për të parë saktësisht se çfarë disa nga pacientët tonë janë duke thënë për kujdesin shëndetësor që ofrohet në Qendrat e Mjekësisë Familjare. Në fund të fundit, kjo nënkupton nëse kujdesi është më i mirë edhe pacientët janë më të lumtur. Qëllimi i punimit është përmirësimi kualitetit të kujdesit mjekësor duke e matur ose vlerësuar pikëpamjet e pacienteve në aspekte të ndryshme lidhur me cilësinë e shërbimeve shëndetësore që ofrohet në të gjitha QMF e Komunës së Prishtinës. Për këtë qëllim është përpiluar anketa që përmbanë pyetjet që do të japin të dhëna të rëndësishme në lidhje me kënaqshmërinë e pacientëve për shërbimet që i marrin nëpër QMF. Anketa përmban 25 pyetje për përgjigje me opsione dhe 3 pyetje të hapura. Pyetjet kanë qenë të orjentuara në drejtim të matjes së kënaqshmërisë së pacientëve për qendrën në të cilën vizitohen në shërbimet shëndetësore që ofrohen nga personeli në çështjet e cilësisë, çështjet e qasjes, informimit, çështjet ndërpersonale, pastaj kushtet/ pastërtisë dhe respektimit të konfidencialitetit dhe privatësisë së tyre. Analizimi i të dhënave është bërë me metoda statistikore adekuate. Në anketim kanë marrë pjesë gjithsej 200 pacientë nga të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës.

Nga të gjithë pacientët e anketuar 52% e tyre kanë qenë femra dhe 48% e tyre kanë qenë meshkuj. Ndërsa 29% e të anketuarve kanë qenë nga grupmosha 18-35 vjeq, 39% nga grupmosha 35-55 vjeq dhe 32% e tyre mbi moshën 55 vjeqare.

Mjekun familjar të përhershëm janë deklaruar se e kanë **46 %** e pacientëve , ndërsa **54%** e tyre janë deklaruar se nuk e kanë mjekun familjar të përhershëm.

Në pyetjen se **“A e keni kartelën shëndetësore të hapur?”** **41%** e pacientëve të anketuar janë deklaruar se e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur, përderisa **59%** e tyre janë deklaruar se nuk e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur. Kartela Shëndetësore është një nga standardet e domosdoshme të cilësisë së shërbimeve shëndetësore të përcaktuara nga Ministria e Shëndetësisë, secili banor duhet të ketë Kartelën Shëndetësore si dokument shëndetësor bazë. Kartela Shëndetësore e plotësuar në mënyrë të mirëfilltë është një dokument burimor që lejon vlerësimin e cilësisë së shërbimeve shëndetësore,

komunikimin efektiv në mes të gjithë punëtorëve shëndetësor, transferim adekuat të informatave në mes njërive brenda institucionit si dhe vazhdimësinë e kujdesit shëndetësor.

Vendndodhja e Qendrës në të cilën vizitohen është e përshtatshme për **60%** te pacienteve të anketuar dhe **40%** e tyre janë deklaruar se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është e papërshtatshme.

Kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre, **82%** e pacienteve u deklaruan se është **optimale** ndërsa **18%** e tyre mendojnë se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre **është e gjatë**.

Lidhur me përqendrimin e mjekut gjatë vizitës **83 %** e tyre janë deklaruar se mjeku i dëgjon çdoherë me vëmendje, **2%** e tyre janë deklaruar se mjeku i ndëgjon ndonjëherë me vëmendje. Nga të gjithë pacientët e anketuar **82%** e tyre janë deklaruar se mjeku i respekton çdoherë, vetëm **3%** e tyre janë deklaruar se mjeku i respekton ndonjëher.

Ndërsa nga të gjithë pacientët e anketuar **58%** e tyre janë deklaruar se mjeku ju kushton kohë të mjaftueshme çdoherë, **5%** e të anketuarve kanë deklaruar ndonjëherë mjeku nuk ju kushton kohë të mjaftueshme.

Nga të gjithë pacientët e anketuar **74 %** e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dine. Ndërsa **5%** tyre u përgjigjën se mjeku ndonjëherë ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dine. Ateherë e shofim se përqindja më e madhe e pacientëve informohen për gjendjen e tyre shëndetësore.

Nga të gjithë pacientët e anketuar **69 %** e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju shpjegon arsyen e referimit dhe ku duhet të shkojë, dhe vetëm **4%** e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju shpjegon arsyen e referimit dhe ku duhet të shkojë. Nga kjo shifet se përqindja më e madhe e pacienteve janë deklaruar se nëse planifikohen trajtime dhe procedura që duhen ndërmarrë, pacienti di se kush është i autorizuar të bëjë këtë.

Kënaqshmëria e pacientëve lidhur me pyetjen "**Ju sqaron se si do te ju trajtoj (mjekoj) dhe ju pyet nese e keni kuptuar**"? **62 %** e tyre janë deklaruar se mjeku çdoherë ju sqaron se si do ti trajtoj dhe i pyet nese e kane kuptuar, dhe vetëm **9%** e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju sqaron. Atehere nga kjo shifet përqindja më e madhe e pacientëve marrin informata të qarta dhe të sakta lidhur me trajtimin.

Nga të gjithë pacientët e anketuar **47%** e tyre janë deklaruar se çdoherë mjeku ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike, medikamente, ndërsa dhe vetëm **10%** e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike dhe medikamente.

Përqindja e pacientëve të cilet janë deklaruar se çdoherë mjeku ju shpjegon domethënjen e termeve mjekësore është **53%** ndërsa **12%** e tyre janë deklaruar se asnjëherë mjeku nuk ju shpjegon domethënjen e termeve mjekësore.

Nga të gjithë pacientët e anketuar **33 %** e tyre janë deklaruar se çdoherë mund të komunikojnë përmes telefonit me mjekun e tyre, ndërsa **14%** e tyre janë deklaruar shpeshher.

Nga të gjithë pacientët e anketuar **74%** e tyre u deklaruan se infermierët/teknikët çdoherë sillen mirë dhe ju ndihmojnë, dhe **4%** e tyre u përgjigjen asnjëherë, kurse **76%** e pacientëve të anketuar u deklaruan se infermierët/teknikët çdoherë ju përgjigjen pyetjeve të pacientëve. Ndërsa vetëm **7%** u përcaktuan për opsionin ndonjëherë. Gjithashtu nga të gjithë pacientët e anketuar **68%** e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës së tyre nëpër QMF çdoherë marrin këshilla nga infermierët/teknikët, dhe vetëm **9%** e pacienteve u deklaruan se asnjëherë nuk marrin këshilla nga teknikët/infermierët.

Përqindja më e madhe e pacientëve rethë **72%** u deklaruan se ambienti në të cilën kujdesi është ofruar, është i sigurtë, funksional, mbështetës dhe efektiv për pacientët, stafin dhe vizitorët. dhe vetëm **5%** e tyre u përcaktuan për opsionin ndonjëherë.

Rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur me **“prezencën e materialeve të shkruara me informata shëndetësore”** në qendrën në të cilën vizitohen. Nga të gjithë pacientët e anketuar **100%** e tyre janë deklaruar se në QMF-në në të cilën vizitohen ka materiale të shkruara me informata shëndetësore. Dispozicioni i fletushkave educative dhe informative për pacientët egziston në të gjitha Qendrat e Mjekesis Familjare të cilat ndihmojnë në promovim dhe edukimi shëndetësor të komunitetit. Gjithashtu **85%** e tyre mendojnë se këto materiale janë të dobishme/interesante.

“Respektimi e konfidencialiteti” i pacienteve në qendrën në të cilën vizitohen, nga të gjithë pacientët e anketuar **18 %** e tyre mendojnë se nëse i tregojnë diçka personale mjekut ose infermieres, të tjerët në qendër mund ta mësojnë çdoherë, dhe **48%** e tyre mendojnë fshehtësinë personale të cilën ia tregojnë mjekut ose infermieres të tjerët në qendër nuk mund ta mësojnë **asnjëherë**. Vetëm gjysma e pacienteve të anketuar mendon se privatesia e tyre është e ruajtur nga mjeku dhe infermierët e Qendres në të cilën vizitohen. Ndërsa **30%** e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës shpeshherë është ndërprerë biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku, dhe **24%** janë deklaruar se asnjëherë nuk është ndërprerë nga dikush biseda e tyre me mjekun. Nga analizimi I rezultateve ky është një problem kyq në të cilin duhet të ndërmarim hapa për zgjedhjen ose zvogelimin e rasteve të ndërhyrjes gjatë vizitës së pacientëve nga dikush tjetër. Ndërsa **57%** e pacientëve të anketuar besojnë se biseda e tyre me mjekun ose infermierën gjatë vizitës së tyre nuk mund të dëgjohej nga dikush asnjëherë.

“Kujdesin e përgjithshëm që ju ofron qendra” në të cilën vizitohen, nga të gjithë pacientët e anketuar **86%** mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen ju ofron kujdes të mjaftueshëm, ndërsa **14%** mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen nuk ju ofron kujdes të mjaftueshëm. Ndërsa **82%** e pacienteve mendojnë se do të rekomandonin shërbimet shëndetësore ndonjë personi tjetër dhe **18%** mendojnë se nuk do të rekomandonin shërbimet shëndetësore ndonjë personi tjetër.

Në pyetjen e hapur njera prej te cilave është në thelbësore **“Çfarë ju pëlqen më së shumti në Qendrën tonë?”** kënaqshmërinë më të madhe pacientët e anketuar e ndjejnë për mirësjelljen, komunikimin e mirë mjek-paciente, besueshmërinë dhe respektin e personelit, për të cilat janë deklaruar **70 pacientë**. Poashtu një nivel i lartë i kënaqshmërisë së pacientëve ka dalë edhe për nivelin e duhur të shërbimeve shëndetësore dhe kujdesin për pacientë me gjithësej **50 përgjigje**, gjithashtu një numër i pacientëve ka qenë i kënaqur me orarin e QMF rreth **20 përgjigje** si dhe me kushtet e mira në qendër gjithësej 15 duke vazhduar me nivelin e duhur të pastërtisë me gjithësej **26 përgjigje** dhe të tjerët **15** paciente janë përgjigjur se gjithëqka është në rregull.

Në pyetjen e hapur **“Çfarë nuk ju pëlqen në Qendrën tonë?”** pakënaqësinë më të madhe pacientët e anketuar e kanë për mungesë të barnave për të cilën janë deklaruar 35 pacientë, hapja e derës së mjekut gjatë kohës së vizitës 25, mospërcjellja deri në ordinancë të mjekut 15, sjellje jokorrekte 14 mosrepektim të orarit të punës, mosrepektim të pauzës për të cilat janë deklaruar 4 pacientë. Poashtu 12 pacientë kanë shprehur paknaqësi për pritjet gjata dhe për kryerjen e shërbimeve pa rend.

Duke u bazuar në numrin e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen e hapur **“Çfarë mendoni se duhet të përmirësohet Qendrën tonë?”** shohim se numri më i madh i sygjërimeve ka qenë i orjentuar për një furnizim më të mirë me barna me 32 përgjigje, mandej prezencë e laboratorit 8, shtim i personelit me infermiere 4, prezencë e autoambulances 3, mundësia për të konsultuar me mjekun edhe përmes telefonit 6 etj.

Si përfundim mund të themi se qëllimi kryesor i institucionit është kujdesi për pacientin. Ofrimi i kujdesit më të përshtatshëm i cili mbështet dhe korespondon me nevojat dhe kërkesat e pacientit, kërkon një shkallë të lartë të planifikimit dhe të koordinimit brenda institucionit.

Përqindja më e madhe e të anketuarve nga ky hulumtim rezultonte se pacientët janë të kënaqur me kujdesin shëndetësor të ofruar në Qendrën e Mjekësisë Familjare në të cilën vizitohen. Megjithatë ne duhet të punojmë për ngritjen e cilësisë së shërbimeve shëndetësore në vazhdimësi në çdo aspekt e bashkë me të edhe rritjen e kënaqshmërisë së pacientëve.

Literatura: „ Të menduarit Kritik dhe Hulumtimi“ Moduli në specializimin e Mjekësisë Familjare 2010”. Konceptet bazë të cilësisë në sistemin shëndetësor”- Prof Isuf Kalo, Strategjia e përmisimit të cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve shëndetësore-Ministria e Shëndetësisë, Family Practice Manag.-Artikull shkollorë.

QMF.....

Anketë për vlerësimin e kënaqshmërisë së pacientit

Ne do të dëshironim të dinim se çka mendoni rreth shërbimeve të cilat ne ju ofrojmë, kështu që do të mund të vlerësonim nëse ne po i plotësojmë nevojat tuaja. Përgjigjet tuaja do të ndikojnë në mënyrë direkte në përmirësimin e shërbimeve që ne ju ofrojmë . Të gjitha përgjigjet do të mbahen konfidente dhe anonime.

Faleminderit për kohën tuaj!

<i>Gjinia</i>		F	M			
<i>Mosha(shëno)</i>						
1	Nëse keni nevojë për shërbime shëndetësore në cilën qendër - QMF vizi toheni zakonisht (shëno)					
2	A e keni mjekun familjar të përhershëm ?	PO	JO			
3	A e keni kartelën shëndetësore të hapur ?	PO	JO			
4	Vendndodhja e qendrës sonë për ju është ?	E përshtatshme	E papërshtatshme			
5	Kohëzgjatja e pritjes për tu vizituar te mjeku juaj është ?	Optimale	E gjatë			
<i>Mjeku</i>						
6	Ju dëgjon me vëmendje ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
7	Ju respekton ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
8	Ju kushton kohë të mjaftueshme ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
9	Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
10	Nëse ju referon për analiza/hulumtime diagnostike ose për konsultë te specialisti tjetër, ju shpjegon se pse duhet të shkoni dhe ku duhet të shkoni ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
11	Ju sqaron se si do të ju trajtoj dhe ju pyet nëse e keni kuptuar ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
12	Ju jepë mesazhe edukative për dietë, ushtrime fizike, medikamente....?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
13	Nëse përdorë terme mjekësore ju shpjegon domethenjen e tyre ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
14	Nëse keni nevojë mund të komunikoni edhe nëpërmes telefonit me mjekun tuaj ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
<i>Infermierët/Teknikët</i>						
15	Sillen mirë me ju dhe ju ndihmojnë ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
16	Ju përgjigjen në pyetjet tuaja ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
17	Ju japin këshilla ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
<i>Ambienti/ pastërtia</i>						
18	Ambienti i qendrës (pritorja, recepcioni, toaleti, ordinarca) është i pastërt ?	Çdoherë	Shpeshherë	Ndonjëherë	Asnjëherë	
<i>Materiale me informata edukuese shëndetësore</i>						
19	Qendra ka materiale të shkruara me informata shëndetësore?	PO	JO			
20	Nëse po, këto materiale janë të dobishme/ineresante ?	Shumë	Pak		Aspak	
<i>Konfidencialiteti dhe privatësia</i>						

4

26 Çka ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë ?

27 Çka nuk ju pëlqen në qendrën tonë ?

28 Çka mendoni se duhet të përmirësohet në qendrën tonë ?
