

QENDRA KRYESORE E MJEKËSISË FAMILJARE - PRISHTINË

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



Nëntor 2014

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

Hyrja

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.

Agjencioni për Komisionin e Përkujdesjes Shëndetësore (në vazhdim AKPSH), në kuadër të Ministrisë së Shëndetësisë ka hartuar një kornizë të performancës për Kujdesin Parësor Shëndetësor, ku janë përcaktuar Indikatorët e Performancës. Në bazë të këtyre indikatorëve nëpër institucionet shëndetësore do të përcaktohen rezultatet e performancës dhe do të bëhet konvertimi i pagesës për performancë, si pjesë e skemës së pagesës për performancë për Kujdesin Parësor Shëndetësor.

Njëri prej indikatorëve të rëndësishëm të performancës është edhe matja e kënaqshmërisë të pacientëve në lidhje me shërbimet shëndetësore që marrin nëpër Qendrat e Mjekësisë Familjare.

Matja e kënaqshmërisë së pacientit është një formë e rëndësishme e vlerësimit të cilësisë së shërbimeve shëndetësore. Përmirësimi si aktivitet thelbësor i sigurimit të cilësisë shpie deri te ngritja e performancës sipas standardeve të përkufizuara të cilësisë. Ekziston një lloj-llojshmëri e qasjeve ndaj përmirësimit të cilësisë, që shtrihet prej përmirësimit të performancës individuale dhe ridizajnit të gjitha sistemeve / proceseve e deri te ri-strukturimi organizativ.

Indikator i cilësisë është një matës i cili shfrytëzohet për përcaktimin e shkallës së plotësisë të një standardi.

Matjet e kënaqshmërisë së pacientit janë mjete të vlefshme për ofruesit e shërbimit shëndetësor që mund të përdoren në procesin e vlerësimit të shërbimeve shëndetësore nga perspektiva e pacientëve, për të identifikuar fushat që kanë nevojë për përmirësim.

ARSYET PËR VLERËSIMIN E PIKËPAMJEVE TË PACIENTËVE

Së pari, është me rëndësi që shkurtimisht t'i qartësojmë arsyet e ndryshme pse janë pikëpamjet e pacientëve të rëndësishme.

- Njëri ndër faktorët është se pacienti paraqet një indikator të rëndësishëm për kualitetin e kujdesit. Në fakt, për shumë aspekte të kujdesit primar siq janë dispozicioni i qendrës, sjelljet e recepcionistit apo ofrimi i shërbimeve jashtë orarit të rregullt të punës, pikëpamjet e pacientëve mund të jenë ndër indikatorët kryesor të kujdesit.
- Faktori i dytë me radhë është qëndrimi i përgjithshëm se pacientët si qytetar kanë të drejtë t'i shprehin pikëpamjet e tyre lidhur me shërbimet të cilat financohen nga fondet publike. Kjo gjithashtu iu mundëson pacientëve që të jenë pjesëmarrës në formimin dhe drejtimin e shërbimeve mjekësore të cilat i pranojnë.
- Faktori i tretë është se kënaqshmëria e pacientëve në fakt është objektivi i kujdesit shëndetësor dhe prandaj mund të përdoret si indikator për vlerësimin e rezultateve përfundimtare së bashku me morbiditetin dhe mbijetesën.

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 pacientit 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. Pacientët e kënaqur me shërbime kanë më tepër gjasa t'i përmbahen trajtimit të rekomanduar, të vijnë në vizita përcjellëse dhe të mbesin vetëm me një mjek dhe jo t'i ndërrojnë mjekët . Për më tepër, ekzistojnë dëshmi gjithnjë më të mëdha se kënaqshmëria ka lidhshmëri pozitive me përmirësimin e statusit shëndetësor.

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

Për këtë qëllim është përpiluar një anketë 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 19 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, shërbimet shëndetësore që ofrohen nga personeli, kushtet/ pasërtinë dhe respekimin e konfidencialitetit dhe privatësisë së tyre (shiko Aneksi 1) .

Anketimi i pacientëve është realizuar nga dy inermiere : Inf Gjyle Mexhuani dhe Inf Nexhmije Ajvazi . Ndersa ne anketim janë përfshirë 150 pacientë nga të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës . Analizimi dhe prezantimi i të dhënave është bërë nga Dr Florie Hyseni- Morina - Kordinatore e Cilësisë dhe Dr Merita Shkodra - Zëvendës Drejtore e QKMF .

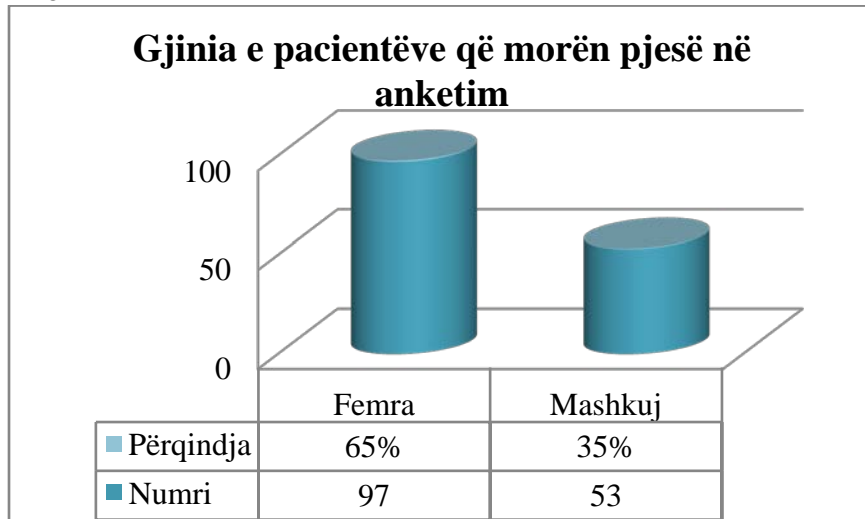
Analizimi i këtyre pyetësorëve është bërë me metoda statistikore adekuate ndërsa prezantimi i rezultateve është bërë me tabela dhe diagrame përkatëse .

Rezultatet:

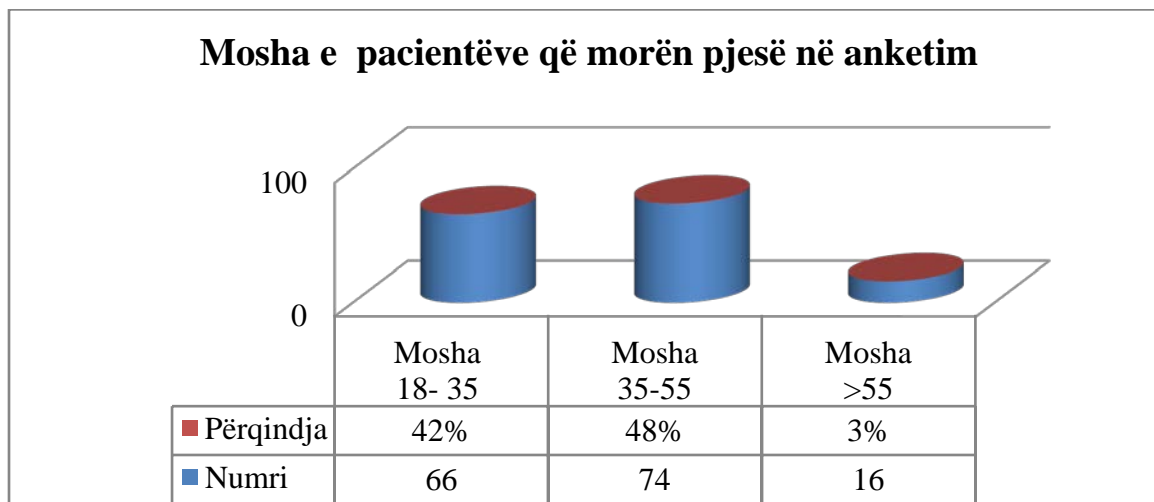
Gjithsej janë plotësuar dhe analizuar 150 anketa dhe rezultatet e tyre janë paraqitur në tabelat dhe diagramet gjegjëse.

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 .

Diagrami 1



Diagrami 2



Nga diagrami 1 shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 65% e tyre kanë qenë femra dhe 35% e tyre kanë qenë meshkuj . Ndërsa në diagramin 3 shihet 42% e të anketuarve kanë qenë nga grupmosha 18-35 vjeq , 48% nga grupmosha 35-55 vjeq dhe 3% e tyre mbi moshën 55 vjeqare .

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 1

<i>A e keni mjekun familjar të përherëshëm ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Po	55	40%
JO	84	60%

Diagrami 3



Nga tabela 1 dhe Diagrami 3 shohim se 40 % e pacientëve janë deklaruar se e kanë mjekun familjar të përherëshëm , ndërsa 60% e tyre janë deklaruar se nuk e kanë mjekun familjar të përherëshëm .

2 .Në Tabelën 2 dhe Diagramin 4 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen " *A e keni Kartelën Shëndetësore të hapur ?* " "

Tabela 2

<i>A e keni kartelën shëndetësore të hapur ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Po	66	44%
JO	84	56%

Diagrami 4



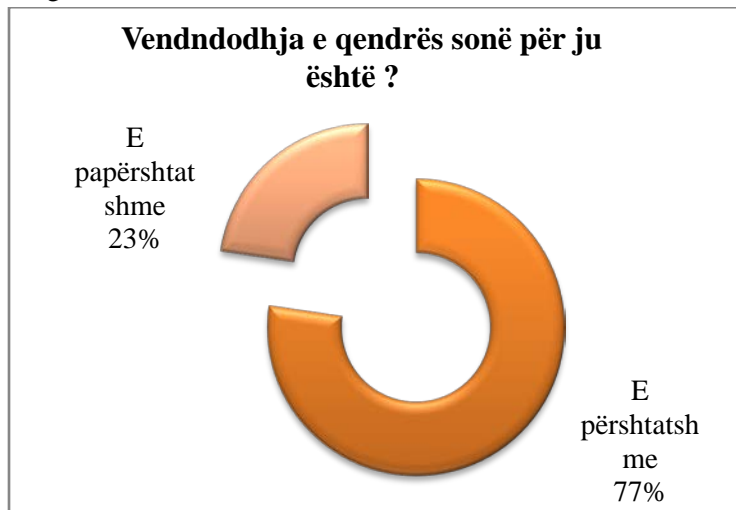
Nga tabela dhe diagrami i mësipërm shohim se 44% e pacientëve të anketuar janë deklaruar se e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur, përderisa 56% e tyre janë deklaruar se nuk e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur .

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

Tabela 3

<i>Vendndodhja e qendrës sonë për ju është ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përgjigja
E përshtatshme	116	77%
E papërshtatshme	34	23%

Diagrami 5



Nga të gjithë pacientët e anketuar 77% e tyre janë përgjigjur se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është **e përshtatshme** dhe 23 % e tyre janë deklaruar se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është **e papërshtatshme**.

4. Rezultatet e e opinioneve të pacientëve lidhur me kënaqshmërinë e tyre për kohëzgjatjen e pritjes së tyre për t'u vizituar te mjeku janë paraqitur në Tabelën 4 dhe Diagramin 6

Tabela 4

<i>Kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku juaj është ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Optimale	104	69%
E gjatë	46	31%

Diagrami 6



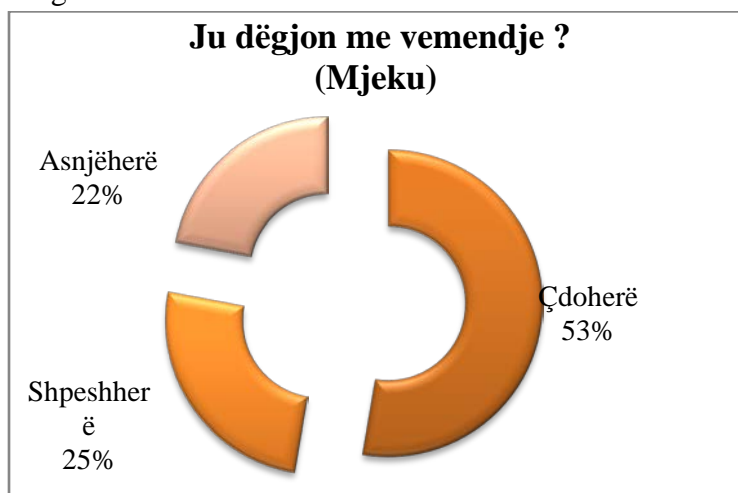
Nga të gjithë pacientët e anketuar 69% e tyre janë përgjigjur se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është **optimale** ndërsa 31% e tyre mendojnë se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është **e gjatë**.

5. Në tabelën 5 dhe Diagramin 7 janë paraqitur rezultatet e kënaqshmërisë së pacientëve të anketuar lidhur me përqëndrimin e vëmendjes së mjekut për ta dëgjuar derisa ai flet .

Tabela 5

<i>Ju dëgjon me vëmendje ?(Mjeku)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	79	53%
Shpeshherë	38	25%
Asnjëherë	33	22%

Diagrami 7



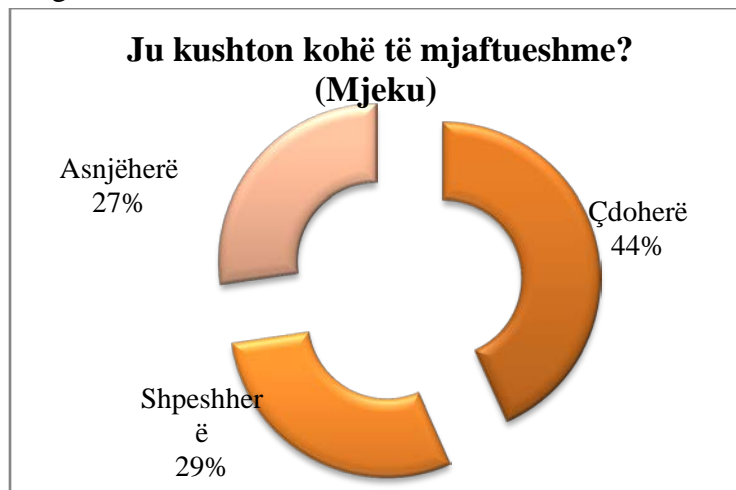
Nga të gjithë pacientët e anketuar 53 % e tyre janë deklaruar se mjeku i dëgjon **çdoherë** me vëmendje, 25 % e tyre janë përcaktuar për opsionin **shpeshherë** dhe 22 % mendojnë se mjeku **asnjëherë** nuk i dëgjon me vëmendje .

6. Në tabelën 6 dhe në Diagramin 8 janë paqitur rezultatet e pacientëve të anketuar për kënaqshmërinë e tyre për kohën që mjeku ju kushton atyre .

Tabela 6

<i>Ju kushton kohë të mjaftueshme ?(Mjeku)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	65	44%
Shpeshherë	44	29%
Asnjëherë	41	27%

Diagrami 8



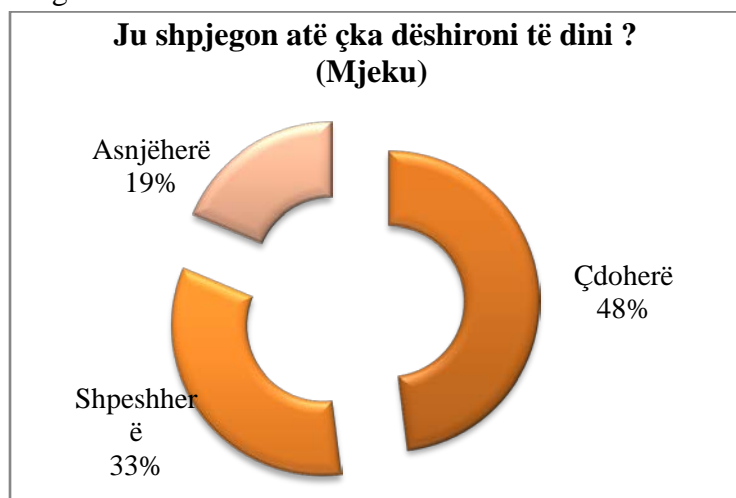
Nga të gjithë pacientët e anketuar 44 % e tyre janë deklaruar se mjeku ju kushton kohë të mjaftueshme **çdoherë**, 29% e tyre janë përgjigjur me opsionin **shpeshherë**, derisa 27% e të anketuarve kanë deklaruar se mjeku **asnjëherë** nuk ju kushton kohë të mjaftueshme .

7. Në Tabelën 7 dhe Diagramin 9 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen se a “Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini ? (Mjeku).

Tabela 7

<i>Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini (Mjeku)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	72	48%
Shpeshherë	50	33%
Asnjëherë	28	19%

Diagrami 9



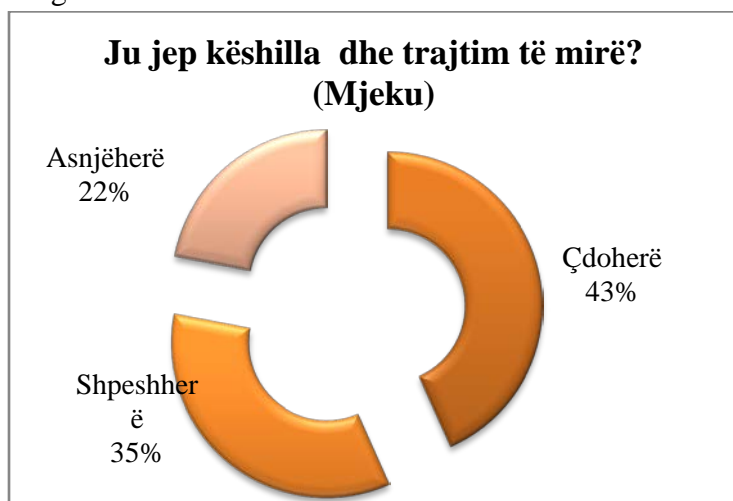
Nga tabela dhe diagrami i mësipërm shohim se nga të gjithë pacientët e anketuar 48 % e tyre janë deklaruar se mjeku **çdoherë** ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë . Ndërsa 33% e tyre janë deklaruar se mjeku **shpeshherë** ju shpjegon atë çka dëshirojnë ta dinë dhe 19 % tyre u përgjigjën se mjeku **asnjëherë** nuk ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë .

8. Në tabelën dhe diagramin e mëposhtëm është paraqitur kënaqshmëria e pacientëve të anketuar lidhur me këshillimin dhe trajtimin që ju bënë mjeku .

Tabela 8

<i>Ju jep këshilla dhe trajtim të mirë ?(Mjeku)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	65	43%
Shpeshherë	52	35%
Asnjëherë	33	22%

Diagrami 10



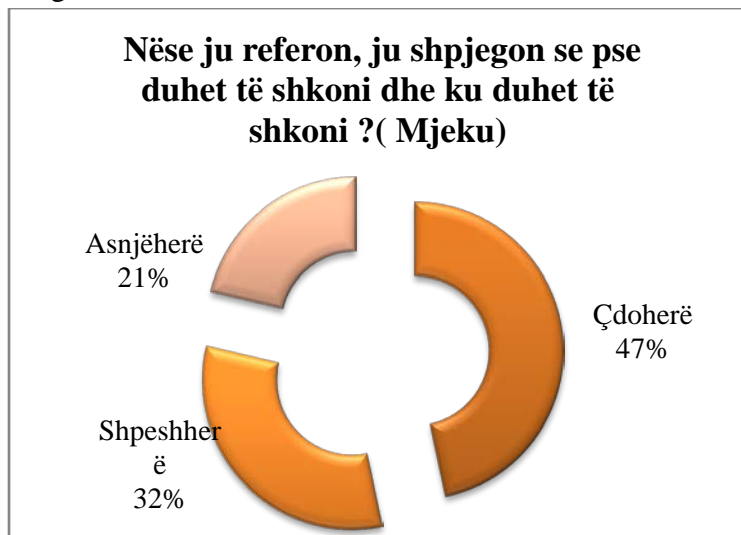
Sipas rezultateve të paraqitura në Tabelën 8 dhe Diagramin 10 shohim se 43% e pacientëve të anketuar delaruan se mjeku **çdoherë** ju jep këshilla dhe trajtim të mirë, 35 % e tyre u përcaktuan per opsionin **shpeshherë** dhe 22 % e tyre thanë se mjeku **asnjëherë** nuk jep këshilla dhe trajtim të mirë .

9. Në Tabelën 9 dhe Diagramin 11 janë paraqitur rezultatet e pëgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur me komunikimin nga ana mjekut për arsyen e refererimit dhe vendin e referimit të pacientëve .

Tabela 9

<i>Nëse ju referon, ju shpjegon se pse duhet të shkoni dhe ku duhet të shkoni ?(Mjeku)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	70	47%
Shpeshherë	48	32%
Asnjëherë	32	21%

Diagrami 11

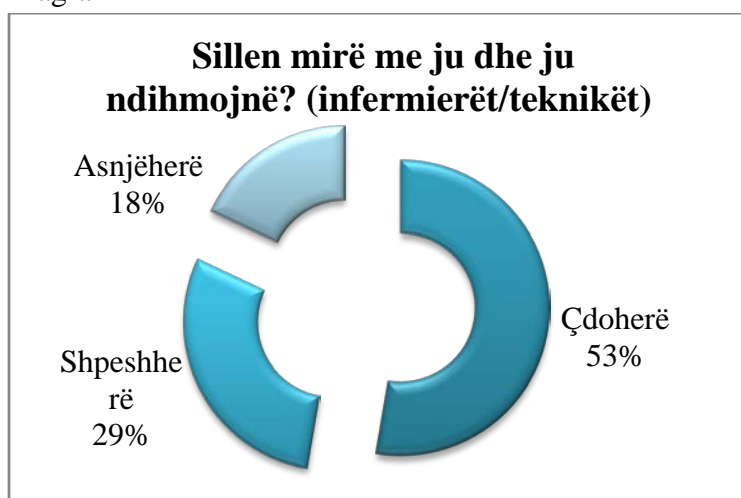


Nga të gjithë pacientët e anketuar 47% e tyre janë deklaruar se se mjeku **çdoherë** ju shpjegon arsyen e referimit dhe vendin e referimit, ndërsa 32 % e tyre e kanë zgjedhur opsionin **shpeshherë** dhe 18% e tyre janë përgjigjur se mjeku **asnjëherë** nuk ju shpjegon arsyen dhe vendin e referimit .

10. Në Tabelën 10 dhe Diagramin 12 është paraqitur kënaqshmëria e pacientëve lidhur me mirësjelljen dhe ndihmën që ju ofrojnë infermierët/teknikët gjatë ofrimit të shërbimeve shëndetësore .
Tabela 10

<i>Sillen mirë me ju dhe ju ndihmojnë ?(infermierët/teknikët)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	79	79%
Shpeshherë	44	29%
Asnjëherë	27	18%

Diagrami 12



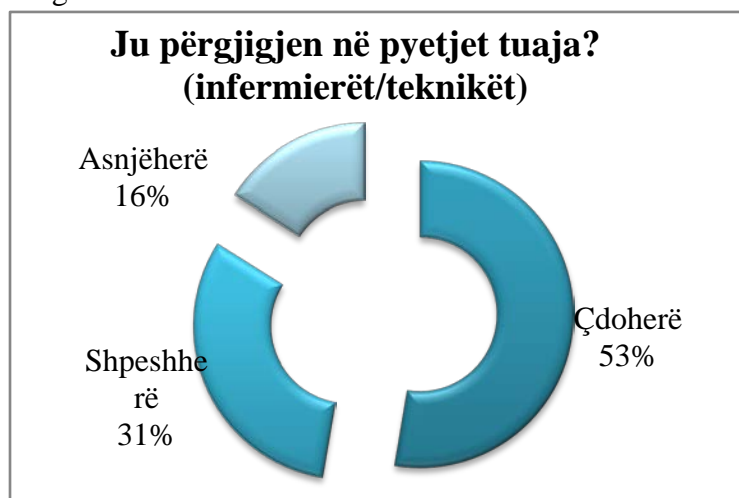
Nga të gjithë gjithë pacientët e anketuar 53% e tyre u daklaruan se infermierët/teknikët **çdoherë** sillen mirë dhe ju ndihmojnë, 29% u përgjigjen me opsionin **shpeshherë** dhe 18% e tyre u përgjigjen me opsionin **asnjëherë** .

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

Tabela 11

<i>Ju përgjigjen në pyetjet tuaja ?(infirmierët/teknikët)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	79	53%
Shpeshherë	47	31%
Asnjëherë	24	16%

Diagrami 13



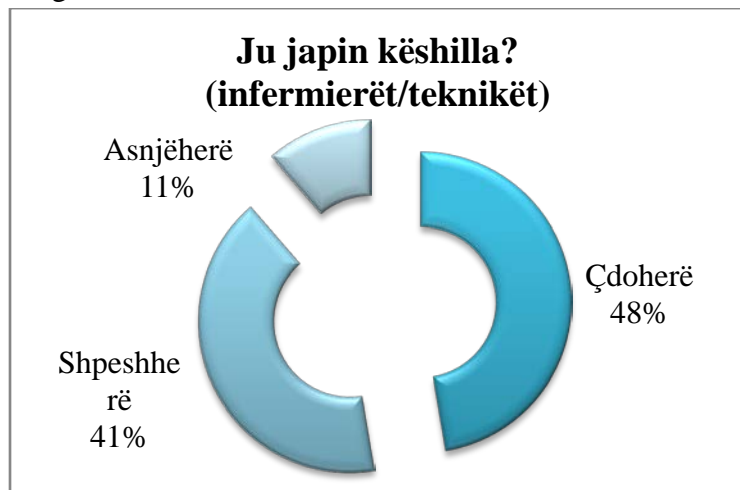
Nga analizimi i përgjigjeve të dhëna shohim se 53% e pacientëve të anketuar u deklaruan se infirmierët/teknikët **çdoherë** ju përgjigjen pyetjeve të pacientëve . Ndërsa 31% e tyre u përgjigjën se infirmierët/teknikët **shpeshherë** ju përgjigjen pyetjeve të tyre dhe 16% u përcaktuan për opsionin **asnjëherë**. (Shiko Tabelën 11 dhe Diagramin 13)

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

Tabela 12

<i>Ju japin këshilla ?(infirmierët/teknikët)</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	71	48%
Shpeshherë	62	41%
Asnjëherë	17	11%

Diagrami 14



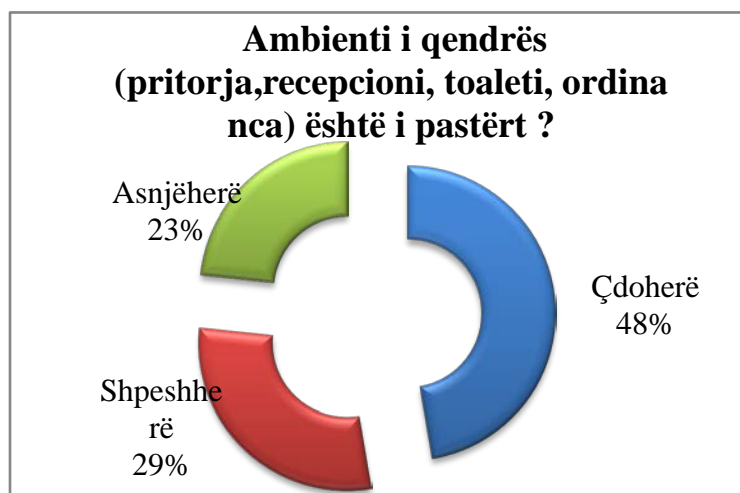
Nga të gjithë pacientët e anketuar 48% e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës së tyre nëpër QMF **çdoherë** marrin këshilla nga infermierët/teknikët, përderisa 41% janë deklaruar se **shpeshherë** marrin këshilla nga infermierët/teknikët dhe 11% e tyre thanë se nuk marrin këshilla nga teknikët/infermierët (opsioni **asnjëherë**). (Shiko Tabelën 12 dhe Diagramin 14)

13. Në Tabelën 13 dhe Diagramin 15 është paraqitur kënaqshmëria e pacientëve të anketuar lidhur me pastërtinë në ambientet e qendrave në të cilat vizitohen.

Tabela 13

<i>Ambienti i qendrës (pritorja, recepcioni, toaleti, ordinarca) është i pastërt ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	71	43%
Shpeshherë	44	29%
Asnjëherë	35	23%

Diagrami 15



Nga të gjithë pacientët e anketuar 48% e tyre thanë se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është **çdoherë** i pastër, derisa 29% e tyre u deklaruan se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është **shpeshherë** i pastër dhe 23% e tyre u përcaktuan për opsionin **asnjëherë**.

14. Në Tabelën 14 dhe në Diagramin 16 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur me prezencën e materialeve të shkruara me informata shëndetësore në qendrën në të cilën vizitohen .

Tabela 14

<i>Qendra ka materiale të shkruara me informata shëndetësore?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Po	71	47%
Jo	79	53%

Diagrami 16



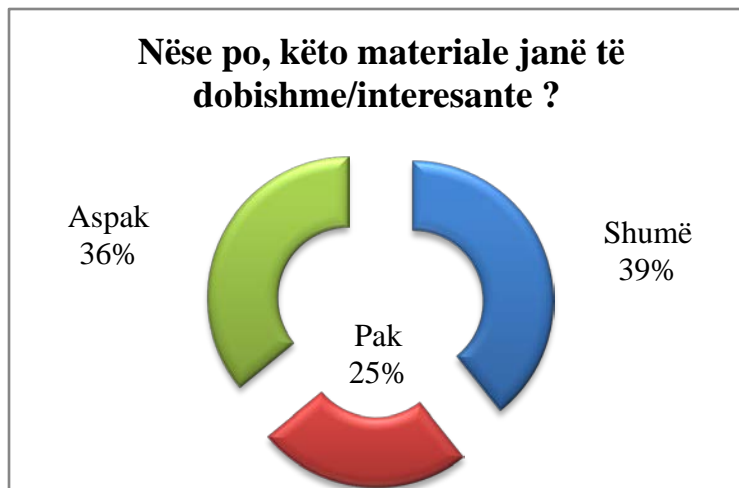
Nga të gjithë pacientët e anketuar 47 % e tyre janë deklaruar se në QMF-në në të cilën vizitohen ka materiale të shkruara me informata shëndetësore, derisa 53% e tyre janë deklaruar se në qendrën në të cilën vizitohen nuk ka materiale të shkruara me informata shëndetësore .

15. Në Tabelën 15 dhe Diagramin 17 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve lidhur përmbajtjen e materialeve edukative në Qendrën e Mjekësisë Familjare në të cilën vizitohen .

Tabela 15

<i>Nëse po, këto materiale janë të dobishme/ineresante ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Shumë	59	39%
Pak	37	25%
Aspak	54	36%

Diagrami 17



Nga të gjithë pacientët e anketuar 39% e tyre mendojnë se materialet e shkruara edukative në QMF-në në të cilën vizitohen janë **shumë** të dobishme/interesante, derisa 25% e tyre mendojnë se këto materiale janë **pak** të dobishme/interesante dhe 36% e tyre mendojnë se këto materiale nuk janë të dobishme/interesante (opsioni **aspak**).

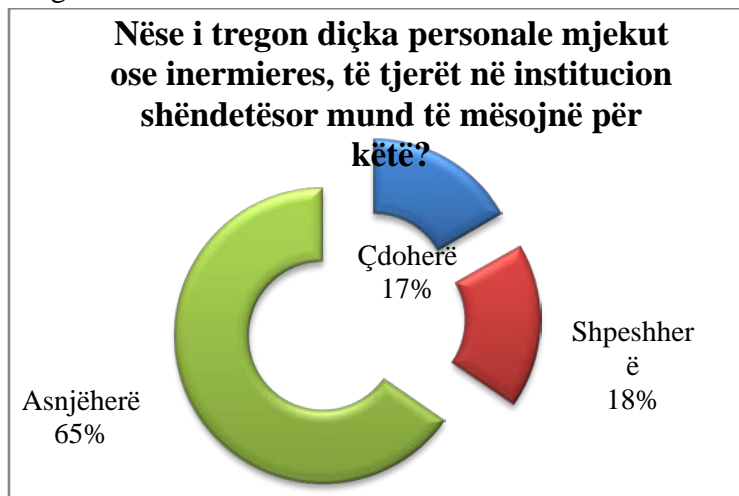
16. Në tabelën 16 dhe Diagramin 18 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve të anketuar lidhur me respektimin e konfidencialitetit të tyre në qendrën në të cilën vizitohen .

Tabela 16

Nëse i tregon diçka personale mjekut ose infermieres, të tjerët në institucion shëndetësor mund të mësojnë për këtë ?

Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	25	17%
Shpeshherë	27	18%
Asnjëherë	98	65%

Diagrami 18



Nga të gjithë pacientët e anketuar 17 % e tyre mendojnë se nëse i tregojnë diçka personale mjekut ose infermieres, 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** dhe 65% e tyre mendojnë fshehtësinë personale të cilën ia tregojnë mjekut ose infermieres të tjerët në qendër nuk mund ta mësojnë (versioni **asnjëherë**).

17 Në tabelën 17 dhe Diagramin 19 janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve lidhur me respektimin e privatësisë së tyre në QMF-në në të cilën vizitohen .

Tabela 17

<i>Gjatë vizitës suaj ju ka ndërprerë dikush diskutimin me mjekun apo kontrollimin nga mjeku ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	24	16%
Shpeshherë	45	30%
Asnjëherë	81	54%

Diagrami 19



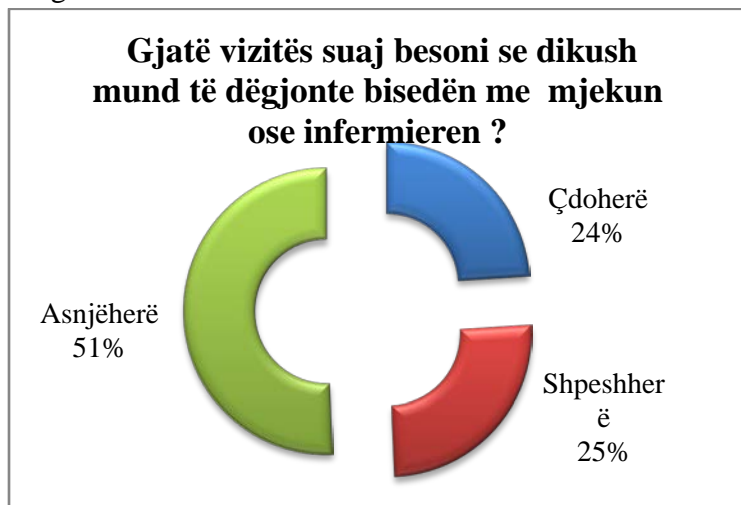
Nga të gjithë pacientët e anketuar 16% e tyre janë përgjigjur se gjatë vizitës së tyre **çdoherë** është ndërprerë nga dikush biseda e tyre me mjekun apo kontrolli nga mjeku . Mandej 30% e tyre janë deklaruar se gjatë vizites **shpeshherë** është ndërprerë biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku dhe 54% janë deklaruar se **asnjëherë** nuk është ndërprerë nga dikush biseda e tyre me mjekun ose kontolla nga mjeku .

18. Në Tabelën 18 dhe në Diagramin 20 poashtu si në analizimin e pyetjes paraprake janë paraqitur rezultatet e përgjigjeve të pacientëve lidhur me respektimin e privatësisë së tyre në QMF-në në të cilën vizitohen .

Tabela 18

<i>Gjatë vizitës suaj besoni se dikush mund të dëgjonte bisedën me mjekun ose infermieren ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Çdoherë	36	24%
Shpeshherë	38	25%
Asnjëherë	76	51%

Diagrami 20



Nga të gjithë pacientët e anketuar 24% besojnë gjatë vizitës së tyre në qendër biseda e tyre me mjekun ose me infermieren mund të dëgjohej **çdoherë** nga dikush . Ndërsa 25% besojnë se biseda e tyre me mjekun ose infermieren mund të dëgjohej **shpeshherë** nga dikush . Dhe 51% e pacientëve të anketuar besojnë biseda e tyre me mjekun ose infermieren gjatë vizitës së tyre nuk mund të dëgjohej nga dikush (ata u përcakuan për opsinin **asnjëherë**) .

19. Në Tabelën 19 dhe Diagramin 19 janë paraqitur rezultatet e analizimit të përgjigjeve të pacientëve lidhur kujdesin e përgjithshëm që ju ofron qendra në të cilën vizitohen .

Tabela 19

<i>A mendoni se kjo qendër ju ofron kujdes të mjaftueshëm ?</i>		
Opsionet e përgjigjeve	Numri	Përqindja
Po	104	69%
Jo	46	31%

Diagrami 21



Nga të gjithë pacientët e anketuar 69 % mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen ju ofron kujdes të mjaftueshëm, ndërsa 31% mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen nuk ju ofron kujdes të mjaftueshëm .

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 .

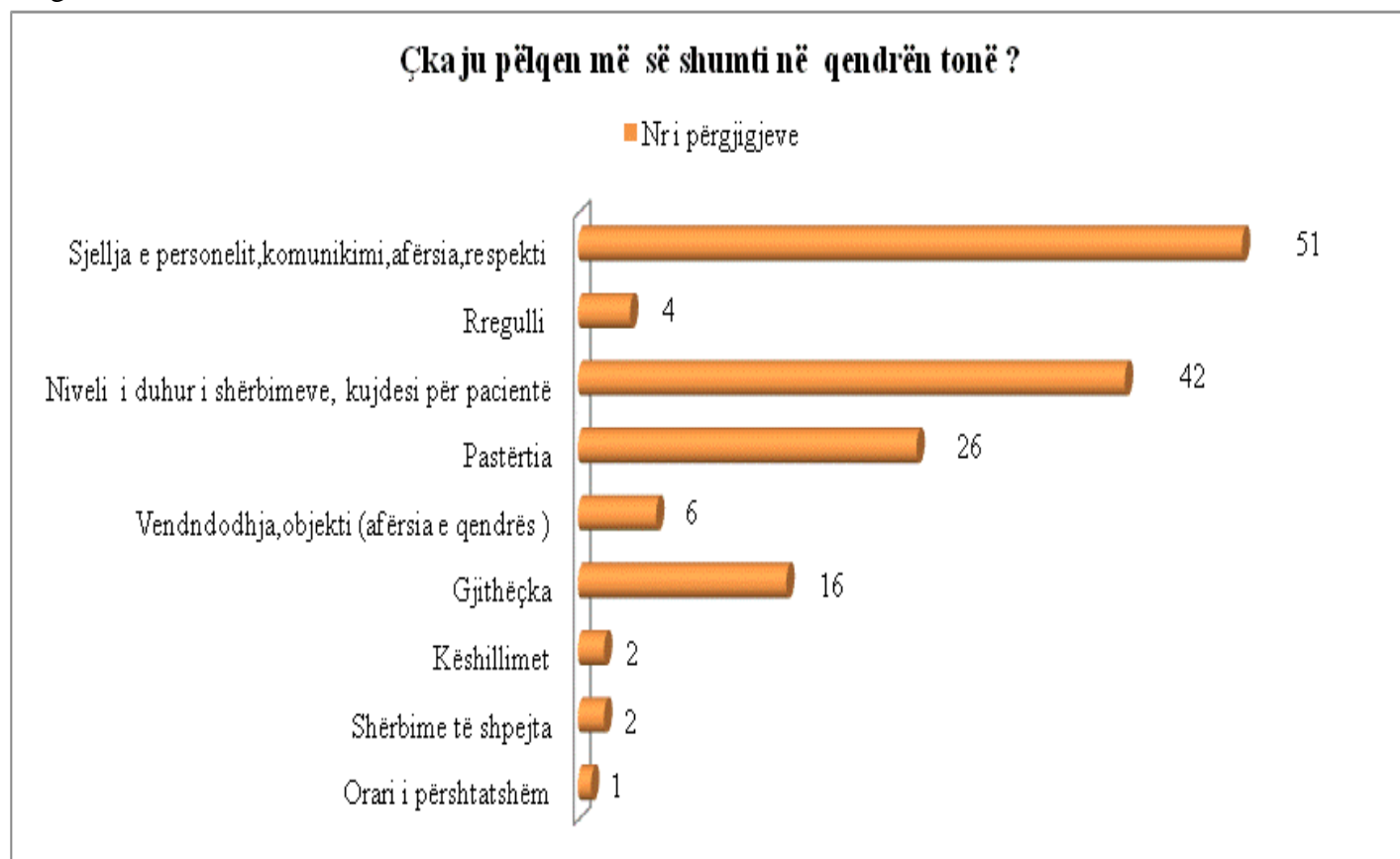
Në pyetjen e hapur **“Çka ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë?”** kënaqshmërinë më të madhe pacientët e anketuar e ndjejnë për mirësjelljen, komunikimin, afërsinë dhe respektin e personelit, për të cilat janë deklaruar 51 pacientë. Poashtu një nivel i lartë i kënaqshmërisë së pacientëve ka dalë edhe për nivelin e duhur të shërbimeve shëndetësore dhe kujdesin për pacientë me gjithësej 42 përgjigje, si dhe nivelin e duhur të pastërtisë me gjithësej 26 përgjigje .

Përgjigjet në këtë pyetje janë paraqitur në Tabelën 20 dhe në Diagramin 22.

Tabela 20

Çka ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë ?	Nr i përgjigjeve
Sjellja e personelit, komunikimi, afërsia, respekti	51
Rregulli	4
Niveli i duhur i shërbimeve, kujdesi për pacientë	42
Pastërtia	26
Vendndodhja, objekti (afërsia e qendrës)	6
Gjithëçka	16
Këshillimet	2
Shërbime të shpejta	2
Orari i përshtatshëm	1

Diagrami 22



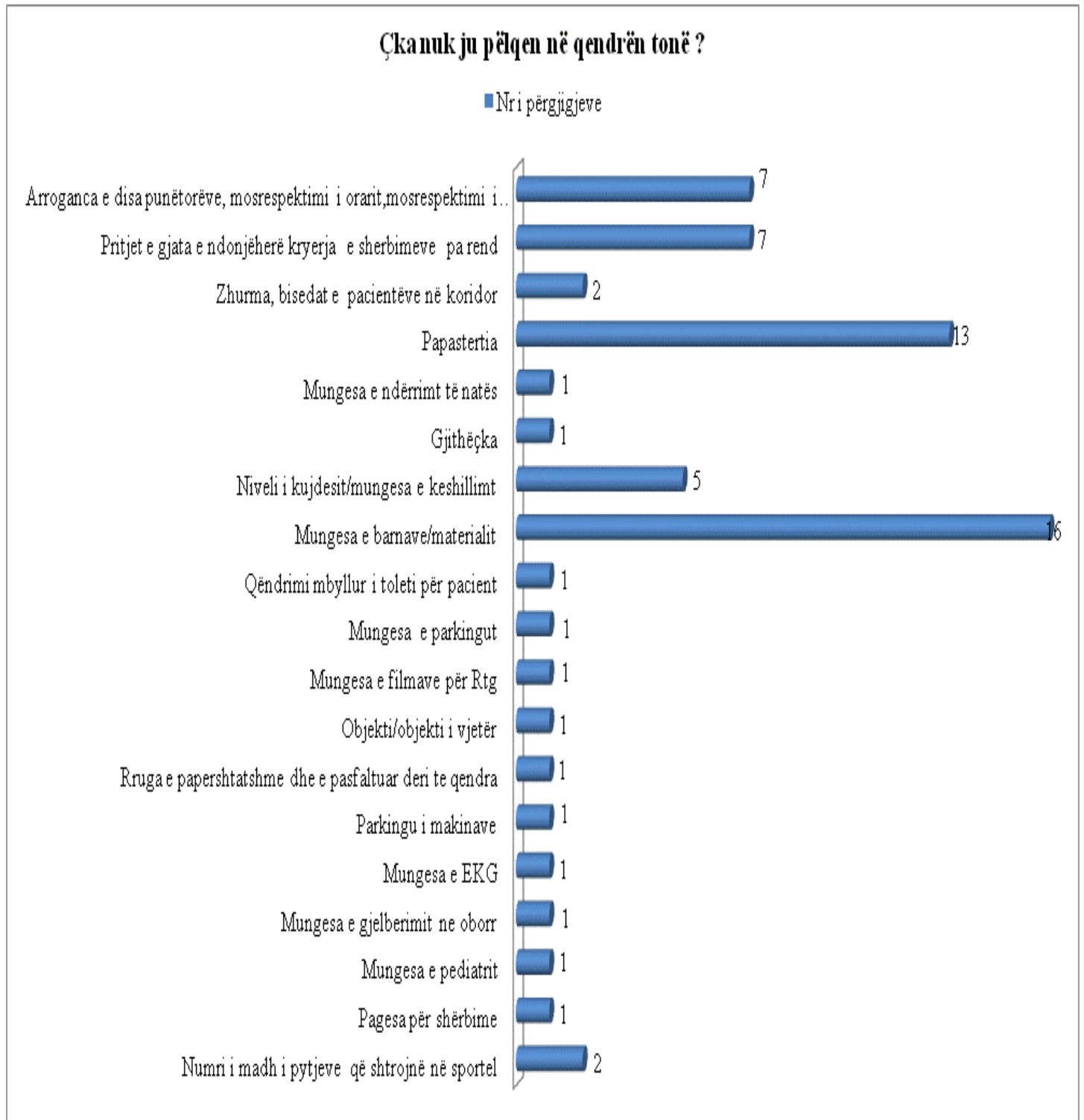
Në pyetjen e hapur “Çka nuk ju pëlqen në qendrën tonë?” pakënaqësinë më të madhe pacientët e aketuar e kanë për mungesë të barnave për të cilën janë deklaruar 16 pacientë, për mungesë të pastërtisë për të cilën janë deklaruar 13 pacientë, sjellje jokorrekte, mosrepektim të orarit të punës, mosrepektim të pauzës për të cilat janë deklaruar 7 pacientë . Poashtu 7 pacientë kanë shprehur paknaqësi për pritjet gjata dhe për kryerjen e shërbimeve pa rend .

Përgjigjet e pacientëve të anketuar në pyetjen e hapur se “Çka nuk ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë?” janë paraqitur në Tabelën 21 dhe Diagramin 23.

Tabela 21

<i>Çka nuk ju pëlqen në qendrën tonë ?</i>	
	Nr i përgjigjeve
Arroganca e disa punëtorëve, mosrespektimi i orarit, mosrespektimi i pauzës, qeshjet dhe bisedat në mes infermiereve	7
Pritjet e gjata, kryerja e shërbimeve pa rend	7
Zhurma, bisedat e pacientëve në koridor	2
Papastertia	13
Mungesa e ndërrimit të natës	1
Gjithëçka	1
Niveli i kujdesit/mungesa e keshillimit	5
Mungesa e barnave/materialit	16
Qëndrimi mbyllur i toletit për pacient	1
Mungesa e parkingut	1
Mungesa e filmave për Rtg	1
Objekti/objekti i vjetër	1
Rruga e papershtatshme dhe e pasfaltuar deri te qendra	1
Parkingu i makinave	1
Mungesa e EKG	1
Mungesa e gjelberimit ne oborr	1
Mungesa e pediatri	1
Pagesa për shërbime	1
Numri i madh i pyetjeve që shtrojnë sportel	2

Diagrami 23

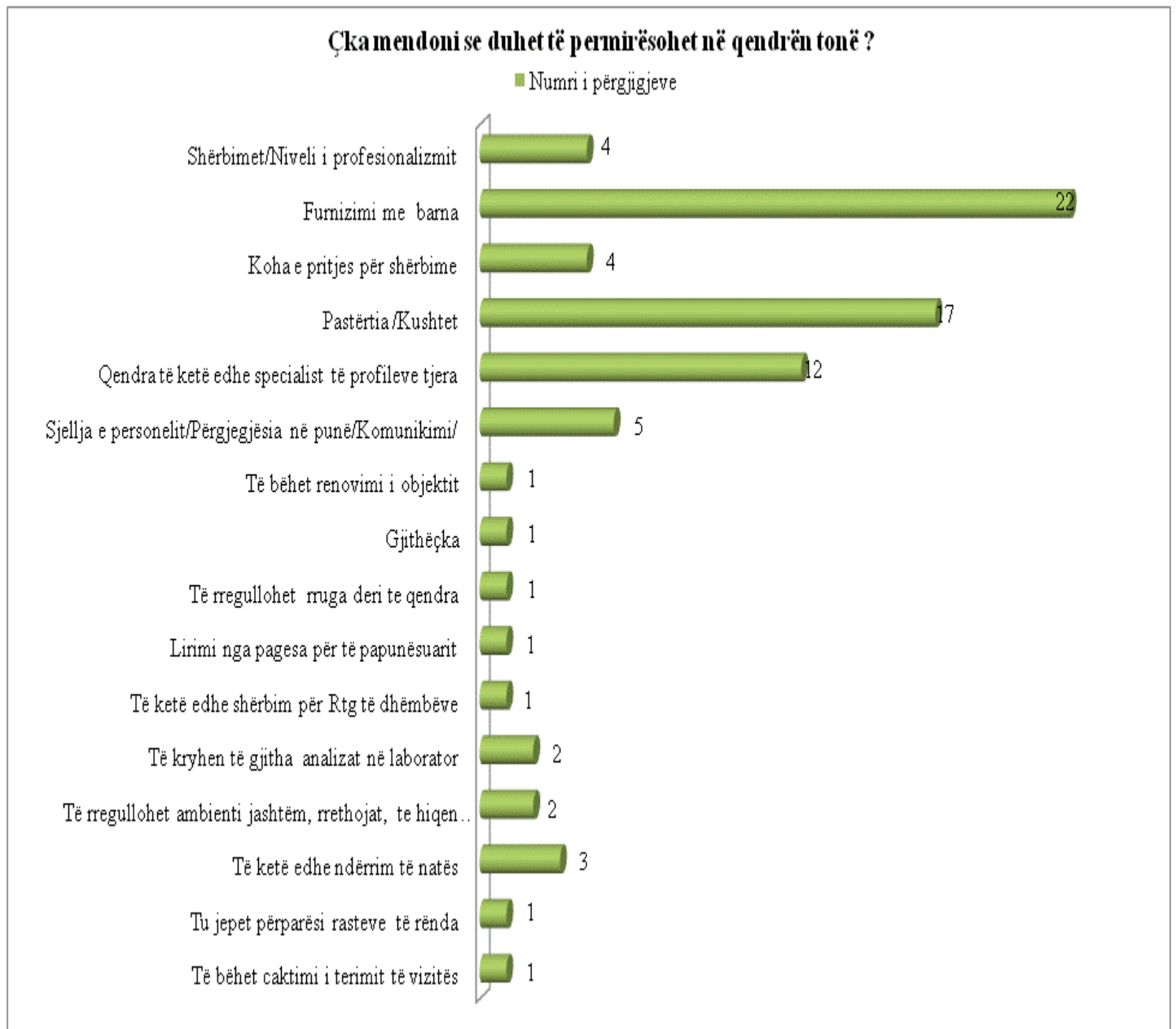


Duke u bazuar në numrin e përgjigjeve të pacientëve të anketuar në pyetjen e hapur “Çka mendoni se duhet të përmirësohet qendrën tonë?” shohim se numri më i madh i sygjërimeve ka qenë i orjentuar për një furnizim më të mirë me barna me 22 përgjigje , mandej për një pastërti dhe kushte më të mira në qendër (17 pacientë) dhe për disponim edhe të shërbimeve tjera specialistike në qendër, për të cilën janë deklaruar 12 të anketuar.

Përgjigjet në pyetjen e hapur se “Çka mendoni se duhet të përmirësohet qendrën tonë?” janë paraqitur në Tabelën 22 dhe Diagramin 24.

<i>Çka mendoni se duhet të përmirësohet në qendrën tonë ?</i>	Nr i përgjigjeve
Shërbimet/Niveli i profesionalizmit	4
Furnizimi me barna	22
Koha e pritjes për shërbime	4
Pastërtia /Kushtet	17
Qendra të ketë edhe specialist të profileve tjera	12
Sjellja e personelit/Përgjegjësia në punë/Komunikimi/	5
Të bëhet renovimi i objektit	1
Gjithëçka	1
Të rregullohet rruga deri te qendra	1
Lirimi nga pagesa për të papunësuarit	1
Të ketë edhe shërbim për Rtg të dhëmbëve	1
Të kryhen të gjitha analizat në laborator	2
Të rregullohet ambienti jashtëm, rrethojat, te hiqen nga oborri pengesat e matalta qe paraqein rrezik per paciente	2
Të ketë edhe ndërrim të natës	3
Tu jepet përparësi rasteve të rënda	1
Të bëhet caktimi i terimit të vizitës	1

Diagrami 24



Përfundimi

Faktorë i rëndësishëm për cilësinë e kujdesit janë edhe pikëpamjet e pacientëve në lidhje me shërbimet shëndetësore që ju ofrohen. Gjatë realizimit të këtijë 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 të nevojave për përmirësim të cilësisë së shërbimeve shëndetësore në çdo aspekt.

Në anketim kanë marrë pjesë gjithsej 150 pacientë nga të gjitha Qendrat Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës . Nga të gjithë pacientët e anketuar 65% e tyre kanë qenë femra dhe 35% e tyre kanë qenë meshkuj . Ndërsa 42% e të anketuarve kanë qenë nga grupmosha 18-35 vjeq , 48% nga grupmosha 35-55 vjeq dhe 3% e tyre mbi moshën 55 vjeqare .

Në pyetjen se " *A e keni mjekun familjar të përherëshëm ?*" 40 % e pacientëve janë deklaruar se e kanë mjekun e përherëshëm familjar, ndërsa 60 % e tyre janë deklaruar se nuk e kanë mjekun e përherëshëm familjar .

Në pyetjen e dytë se " *A e keni kartelën shëndetësore të hapur ?*" 44% e pacientëve të anketuar janë deklaruar se e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur, përderisa 56% e tyre janë deklaruar se nuk e Kartelën Shëndetësore të hapur .

Nga të gjithë pacientët e anketuar 77 % e tyre janë përgjigjur se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është e përshtatshme dhe 23 % e tyre janë deklaruar se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është e papërshtatshme . Nga të gjithë pacientët e anketuar 69% e tyre janë përgjigjur se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është optimale ndërsa 31% e tyre mendojnë se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është gjatë

Lidhur me koncentrimin e mjekut gjatë vizitës 53 % e tyre janë deklaruar se mjeku i dëgjon **çdoherë** me me vëmendje, 25% e tyre janë përcaktuar për opsionin **shpeshherë** dhe 22 % mendojnë se mjeku **asnjëherë** nuk i dëgjon me vëmendje .

Nga të gjithë pacientët e anketuar 44 % e tyre janë deklaruar se mjeku ju kushton kohë të mjaftueshme **çdoherë**, 29% e tyre janë përgjigjur me opsionin **shpeshherë**, derisa 27% e të anketuarve kanë deklaruar se mjeku **asnjëherë** nuk ju kushton kohë të mjaftueshme.

Nga të gjithë pacientët e anketuar 48 % e tyre janë deklaruar se mjeku **çdoherë** ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë, 33% e tyre janë deklaruar se mjeku **shpeshherë** ju shpjegon atë çka dëshirojnë ta dinë dhe 19 % tyre u deklaruan se mjeku **asnjëherë** nuk ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë .

Sipas rezultateve të anketimit shohim se 43% e pacientëve të anketuar delaruan se mjeku **çdoherë** ju jep këshilla dhe trajtim të mirë, 35 % e tyre u përcaktuan per opsionin **shpeshherë** dhe 22 % e tyre u deklaruan se mjeku **asnjëherë** nuk jep këshilla dhe trajtim të mirë.

Nga të gjithë pacientët e anketuar 47% e tyre janë deklaruar se se mjeku **çdoherë** ju shpjegon arsyen e referimit dhe vendin e referimit, ndërsa 32 % e tyre e kanë zgjedhur opsionin **shpeshherë** dhe 18% e tyre jane pergjigjur se mjeku **asnjëherë** nuk ju shpjegon arsyen dhe vendin e referimit.

Sa i përket kuadrit të mesëm, nga të gjithë gjithë pacientët e anketuar 53% e tyre u daklaruan se infermierët/technikët **çdoherë** sillen mirë dhe ju ndihmojnë, 29% u pergjigjen me opsionin **shpeshherë** dhe 18% e tyre u pergjigjen me opsionin **asnjëherë** . Poashtu nga analizimi i përgjigjeve të dhëna shohim se 53% e pacientëve të anketuar u daklaruan se infermierët/technikët **çdoherë** ju përgjigjen pyetjeve të pacientëve . Ndërsa 31% e tyre thanë se inermierët/technikët **shpeshherë** ju përgjigjen pyetjeve të tyre dhe 16% u përcaktuan për opsionin **asnjëherë** .

Nga të gjithë pacientët e anketuar 48% e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës së tyre nëpër QMF **çdoherë** marrin këshilla nga infermierët/teknikët, përderisa 41% janë deklaruar se **shpeshherë** marrin këshilla nga infermierët/teknikët dhe 11% e tyre thanë se nuk marrin këshilla nga teknikët/infermierët (opsioni **asnjëherë**).

Sa i përket kënaqshmërisë së pacientëve të anketuar lidhur me pastërtinë në ambientet e qendrave në të cilat vizitohen nga të gjithë pacientët e anketuar 48% e tyre thanë se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është **çdoherë** i pastër, derisa 29% e tyre thanë se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është **shpeshherë** i pastër dhe 23% e tyre u përcaktuan për opsionin **asnjëherë**.

Pacientët e anketuar u pyetën edhe për prezencën e materialeve të shkruara edukative në qendër, dhe nga të gjithë pacientët e anketuar 47% e tyre janë deklaruar se në QMF-në në të cilën vizitohen ka materiale të shkruara me informata shëndetësore, derisa 53% e tyre janë deklaruar se në qendrën në të cilën vizitohen nuk ka materiale të shkruara me informata shëndetësore. Nga të gjithë pacientët e anketuar 39% e tyre mendojnë se materialet edukative në QMF-në në të cilën vizitohen janë **shumë** të dobishme/interesante, derisa 25% e tyre mendojnë se këto materiale janë **pak** të dobishme/interesante dhe 36% e tyre mendojnë se këto materiale nuk janë të dobishme/interesante (opsioni **aspak**).

Sa i përket besueshmërisë së pacientëve ndaj personelit mjekësor nga të gjithë pacientët e anketuar 17% e tyre mendojnë se nëse i tregojnë diçka personale mjekut ose infermieres 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** dhe 65% e tyre mendojnë fshehtësinë personale të cilën ia tregojnë mjekut ose infermieres të tjerët në qendër nuk mund ta mësojnë (versioni **asnjëherë**).

Pacientët u anketuan edhe për respektimin e privatësisë së tyre gjatë vizitave të tyre nëpër QMF-të e komunës së Prishtinës dhe 16% 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 vizitës **shpeshherë** është ndërprerë nga dikush biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku dhe 54% janë deklaruar se **asnjëherë** nuk është ndërprerë biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku. Nga të gjithë pacientët e anketuar 24% e tyre besojnë gjatë vizitës së tyre në qendër biseda e tyre me mjekun ose me infermierën mund të dëgjohej **çdoherë** nga dikush. Ndërsa 25% e tyre besojnë se biseda e tyre me mjekun ose infermierën mund të dëgjohej **shpeshherë**. Dhe 51% e pacientëve të anketuar besojnë biseda e tyre me mjekun ose infermierën gjatë vizitës së tyre nuk mund të dëgjohej nga dikush (ata u përcaktuan për opsionin **asnjëherë**).

Sa i përket kujdesit të përgjithësuar që pacientët e marrin në qendrën në të cilën vizitohen, 69% e pacientëve të anketuar mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen ju ofron kujdes të mjaftueshëm, ndërsa 31% mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen nuk ju ofron kujdes të mjaftueshëm.

Në pyetjen e hapur "**Çka ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë?**" kënaqshmërinë më të madhe pacientët e anketuar e ndjejnë për mirësjelljen, komunikimin, afërsinë dhe respektin e personelit, për të cilat janë deklaruar 51 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 42 përgjigje, si dhe nivelin e duhur të pastërtisë me gjithësej 26 përgjigje.

Në pyetjen e hapur "**Çka nuk ju pëlqen në qendrën tonë?**" pakënaqësinë më të madhe pacientët e anketuar e kanë për mungesë të barnave për të cilën janë deklaruar 16 pacientë, për mungesë të pastërtisë për të cilën janë deklaruar 13 pacientë, sjellje jokorrekte, mosrepektim të orarit të punës, mosrepektim të pauzës për të cilat janë deklaruar 7 pacientë. Poashtu 7 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 “Çka mendoni se duhet të përmirësohet qendrën tonë?” shohim se numri më i madh i sygjërimeve ka qenë i orjentuar për furnizimin me barna me gjithësej 22 përgjigje, mandej 17 prej tyre kanë sygjëruar për ngritje të pastërtisë dhe përmirësim të kushteve, dhe 12 prej tyre kanë kërkuar edhe specialist të profileve tjera .

Duke u bazuar në rezultatet e dala nga ky punim mbi kënaqshmërinë e pacientëve në QMF-të e komunës së Prishtinës, ne duhet të punojmë për ngritjen e cilësisë së shërbimeve shëndetësore në çdo aspekt e bashkë me të edhe rrijten e kënaqshmërisë së pacientëve. Kjo mund të arrihet me një lloj-llojshmëri të qasjeve ndaj përmirësimit të cilësisë, që shtrihet prej përmirësimit të performancës individuale dhe ridizajnit të gjitha sistemeve/proceseve e deri te ri-strukturimi organizativ.

Masat e propozuara

- Mbajtja e një takimi pune me grupet e rishqyrtimit kolegial dhe menaxhmentin e QMF-ve, prezantimi dhe diskutimi i rezultateve të dala nga hulumtimi
- Ritrajnimi i personelit lidhur me shkathtësitë komunikuese/një nga indikatorët e vlerësimit të performancës të jenë edhe shkathtësitë komunikuese të personelit
- Të vlerësohen të gjitha mangësitë në infrastrukturën dhe organizimin e punës nëpër QMF dhe të inervenohet në dobi të përmirësimit të tyre në përputhshëri me standardet e cilësisë (objekti, inventari, materialet e shkruara edukative, rrjedha e pacientëve/triazhimi, respektimin e rendit shtëpiak, respektimi i konfidencialitetit dhe privatësisë së pacientit, zonimi, listimi i pacientëve, përmirësimi i sistemit të referimit, higjena) .
- Menaxhimi i sëmundjeve të bëhet duke u bazuar në literaturën e bazuar në dëshmi dhe të bëhet evidentimi i këtyre shërbimeve në Kartelë Shëndetësore (duke i përfshirë edhe këshillat) në ë mënyrë që të kemi mundësi për një vlerësim real të shërbimeve që ju ofrojmë pacientëve .
- Të bëhet përditësimi i Listës Esencilae të Barnave (LEB), informimi i vazhueshëm i mjekëve për barnat të cilat janë 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 përherëshëm 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 .

Rezime

Matjet e kënaqshmërisë së së pacientit janë mjete të vlefshme për ofruesit e shërbimit shëndetësor që mund të përdoren në procesin e vlerësimit të shërbimeve shëndetësore nga perspektiva e pacientëve, për të identifikuar fushat që kanë nevojë për përmirësim.

Qëllimi i punimit është përmirësimi i 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 një anketë 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 19 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, shërbimet shëndetësore që ofrohen nga personeli, kushtet/ pasërtisë dhe respekimit të konfidencialitetit dhe privatësisë së tyre (shiko Aneksi 1) .

Analizimi i këtyre pyetësorëve është bërë me metoda statistikore adekuate.

Në anketim kanë marrë pjesë gjithsej 150 pacientë nga të gjitha Qendrat Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës . Nga të gjithë pacientët e anketuar 65% e tyre kanë qenë femra dhe 35% e tyre kanë qenë meshkuj . Ndërsa 42% e të anketuarve kanë qenë nga grupmosha 18-35 vjeq , 48% nga grupmosha 35-55 vjeq dhe 3% e tyre mbi moshën 55 vjeqare .

Në pyetjen se " *A e keni mjekun familjar të përherëshëm ?*" 40 % e pacientëve janë deklaruar se e kanë mjekun e përherëshëm familjar, ndërsa 60% e tyre janë deklaruar se nuk e kanë mjekun e përherëshëm familjar .

Në pyetjen e dytë se " *A e keni kartelën shëndetësore të hapur ?*" 44% e pacientëve të anketuar janë deklaruar se e kanë Kartelën Shëndetësore të hapur, përderisa 56% e tyre janë deklaruar se nuk e Kartelën Shëndetësore të hapur .

Nga të gjithë pacientët e anketuar 77% e tyre janë përgjigjur se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është e përshtatshme dhe 23 % e tyre janë deklaruar se vendndodhja e qendrës në të cilën vizitohen është e papërshtatshme . Nga të gjithë pacientët e anketuar 69% e tyre janë përgjigjur se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është optimale ndërsa 31% e tyre mendojnë se kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku i tyre është gjatë

Lidhur me koncentrimin e mjekut gjatë vizitës 53 % e tyre janë deklaruar se mjeku i dëgjon **çdoherë** me vëmendje, 25% e tyre janë përcaktuar për opsionin **shpeshherë** dhe 22 % mendojnë se mjeku **asnjëherë** nuk i dëgjon me vëmendje .

Nga të gjithë pacientët e anketuar 44 % e tyre janë deklaruar se mjeku ju kushton kohë të mjaftueshme **çdoherë**, 29% e tyre janë përgjigjur me opsionin **shpeshherë**, derisa 27% e të anketuarve kanë deklaruar se mjeku **asnjëherë** nuk ju kushton kohë të mjaftueshme.

Nga të gjithë pacientët e anketuar 48 % e tyre janë deklaruar se mjeku **çdoherë** ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë, 33% e tyre janë deklaruar se mjeku **shpeshherë** ju shpjegon atë çka dëshirojnë ta dinë dhe 19 % e tyre u deklaruan se mjeku **asnjëherë** nuk ju shpjegon atë çka dëshirojnë të dinë .

Sipas rezultateve të anketimit shohim se 43% e pacientëve të anketuar deklaruan se mjeku **çdoherë** ju jep këshilla dhe trajtim të mirë, 35 % e tyre u përcaktuan për opsionin **shpeshherë** dhe 22 % e tyre u deklaruan se mjeku **asnjëherë** nuk jep këshilla dhe trajtim të mirë.

Nga të gjithë pacientët e anketuar 47% e tyre janë deklaruar se se mjeku **çdoherë** ju shpjegon arsyen e referimit dhe vendin e referimit, ndërsa 32 % e tyre e kanë zgjedhur opsionin **shpeshherë** dhe 18% e tyre janë përgjigjur se mjeku **asnjëherë** nuk ju shpjegon arsyen dhe vendin e referimit.

Sa i përket kuadrit të mesëm, nga të gjithë gjithë pacientët e anketuar 53% e tyre u daklaruan se infermierët/technikët çdoherë sillen mirë dhe ju ndihmojnë, 29% u pergjigjen me opsionin shpeshherë dhe 18% e tyre u pergjigjen me opsionin asnjëherë . Poashtu nga analizimi i pergjigjeve të dhëna shohim se 53% e pacientëve të anketuar u daklaruan se infermierët/technikët çdoherë ju pergjigjen pyetjeve të pacientëve . Ndërsa 31% e tyre thanë se infermierët/technikët shpeshherë ju pergjigjen pyetjeve të tyre dhe 16% u përcaktuan për opsionin asnjëherë .

Nga të gjithë pacientët e anketuar 48% e tyre janë deklaruar se gjatë vizitës së tyre nëpër QMF çdoherë marrin këshilla nga infermierët/technikët, përderisa 41% janë deklaruar se shpeshherë marrin këshilla nga infermierët/technikët dhe 11% e tyre thanë se nuk marrin këshilla nga teknikët/infermierët (opsioni asnjëherë) .

Sa i përket kënaqshmërisë së pacientëve të anketuar lidhur me pastërtinë në ambientet e qendrave në të cilat vizitohen nga të gjithë pacientët e anketuar 48% e tyre thanë se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është çdoherë i pastër, derisa 29% e tyre thanë se ambienti i qendrës në të cilën vizitohen është shpeshherë i pastër dhe 23% e tyre u përcaktuan për opsionin asnjëherë .

Pacientët e anketuar u pyetën edhe për prezencën e materialeve të shkruar edukative në qendër , dhe nga të gjithë pacientët e anketuar 47% e tyre janë deklaruar se në QMF-në në të cilën vizitohen ka materiale të shkruara me informata shëndetësore, derisa 53% e tyre janë deklaruar se në qendrën në të cilën vizitohen nuk ka materiale të shkruara me informata shëndetësore . Nga të gjithë pacientët e anketuar 39% e tyre mendojnë se materialet edukative në QMF-në në të cilën vizitohen janë shumë të dobishme/interesante, derisa 25% e tyre mendojnë se këto materiale janë pak të dobishme/interesante dhe 36% e tyre mendojnë se këto materiale nuk janë të dobishme/interesante (opsioni aspak) .

Sa i përket besueshmërisë së pacientëve ndaj personelit mjekësor nga të gjithë pacientët e anketuar 17 % e tyre mendojnë se nëse i tregojnë diçka personale mjekut ose infermieres 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 dhe 65% e tyre mendojnë fshehtësinë personale të cilën ia tregojnë mjekut ose infermieres të tjerët në qendër nuk mund ta mësojnë (versioni asnjëherë) .

Pacientët u anketuan edhe për respektimin e privatësisë së tyre gjatë vizitave të tyre nëpër QMF-të e komunës së Prishtinës dhe 16% e tyre janë pergjigjur 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 nga dikush biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku dhe 54% janë deklaruar se **asnjëherë** nuk është ndërprerë biseda e tyre me mjekun ose kontrolli nga mjeku . Nga të gjithë pacientët e anketuar 24% e tyre besojnë gjatë vizitës së tyre në qendër biseda e tyre me mjekun ose me infermieren mund të dëgjohej **çdoherë** nga dikush. Ndërsa 25% e tyre besojnë se biseda e tyre me mjekun ose infermieren mund të dëgjohej **shpeshherë**. Dhe 51% e pacientëve të anketuar besojnë biseda e tyre me mjekunose infermieren gjatë vizitës së tyre nuk mund të dëgjohej nga dikush (ata u përcaktuan për opsionin **asnjëherë**).

Sa i përket kujdesit të pergjithësuar që pacientët e marrin në qendrën në të cilën vizitohen, 69 % e pacientëve të anketuar mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen ju ofron kujdes të mjaftueshëm , ndërsa 31% mendojnë se QMF-ja në të cilën vizitohen nuk ju ofron kujdes të mjaftueshëm .

Në pyetjen e hapur “**Çka ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë?**” kënaqshmërinë më të madhe pacientët e anketuar e ndjejnë për mirësjelljen, komunikimin, afërsinë dhe respektin e personelit, për të cilat janë deklaruar 51 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 42 përgjigje, si dhe nivelin e duhur të pastërtisë me gjithësej 26 përgjigje.

Në pyetjen e hapur **“Çka nuk ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë?”** pakënaqësinë më të madhe pacientët e akeluar e kanë për mungesë të barnave për të cilën janë deklaruar 16 pacientë, për mungesë të pastërtisë për të cilën janë deklaruar 13 pacientë, sjellje jokorrekte, mosrepektim të orarit të punës, mosrepektim të pauzës për të cilat janë deklaruar 7 pacientë . Poashtu 7 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 **“Çka mendoni se duhet të përmirësohet qendrën tonë?”** shohim se numri më i madh i sygjërimeve ka qenë i orjntuar për furnizimin me barna me gjithësej 22 përgjigje, mandej 17 prej tyre kanë sygjëruar për ngritje të pastërtisë dhe përmirësim të kushteve, dhe 12 prej tyre kanë kërkuar edhe specialist të profileve tjera .

Edhe pse 69% e pacientëve të anketuar janë deklaruar se Qendra e Mjekësisë Familjare në cilën vizitohen i plotëson nevojat e tyre ne duhet të punojmë për ngritjen e cilësisë së shërbimeve shëndetësore në vazhdimsi në çdo aspekt e bashkë me të edhe rrijten e kënaqshmërisë së pacientëve.

Kjo mund të arrihet me një lloj-llojshmëri të qasjeve ndaj përmirësimit të cilësisë, që shtrihet prej përmirësimit të performancës individuale dhe ridizajnit të gjitha sistemeve/proceseve e deri te ri-strukturimi organizativ

Literatura:

„ Të menduarit Kritik dhe Hulumentimi“ Moduli në specializimin e mjekësisë Familjare 2003-2004

Coulter A: The Autonomous Patient. Ending paternalism in medical care. London : The Nuffield Trust; 2003

.

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 !

	Gjinia	F	M	
	Mosha		
1	Nëse keni nevojë për shërbime shëndetësore në cilën qendër - QMF vizitoheni zakonisht (shëno)		
2	A e keni mjekun familjar të përherëshëm ?	PO	JO	
3	A e keni kartelën shëndetësore të hapur ?	PO	JO	
4	Vendndodhja e qendrës sonë për ju është ?	E përshtatshme	E papërshtatshme	
7	Kohëzgjatja e pritjes për t'u vizituar te mjeku juaj është ?	Optimale	E gjatë	
8	Mjeku			
a	Ju dëgjon me vemendje ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
b	Ju kushton kohë të mjaftueshme ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
c	Ju shpjegon atë çka dëshironi të dini ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
ç	Ju jep këshilla dhe trajtim të mirë ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
d	Nëse ju referon, ju shpjegon se pse duhet të shkoni dhe ku duhet të shkoni ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
9	Infermierët/Teknikët			
a	Sillen mirë me ju dhe ju ndihmojnë ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
b	Ju përgjigjen në pyetjet tuaja ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
c	Ju japin këshilla ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
10	Ambienti/ pastërtia			
a	Ambienti i qendrës (pritorja, recepcioni, toaleti, ordianca) është i pastërt ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
11	Materiale me informata edukuese shëndetësore			
a	Qendra ka materiale të shkruara me informata shëndetësore?	PO	JO	
b	Nëse po, këto materiale janë të dobishme/ineresante ?	Shumë	Pak	Aspak
12	Konfidencialiteti dhe privatësia			
a	Nëse i tregon diçka personale mjekut ose inermieres, të tjerët në institucion shëndetësor mund të mësojnë për këtë ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
b	Gjatë vizitës suaj ju ka ndërprerë dikush diskutimin me mjekun apo kontrollimin nga mjeku ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
c	Gjatë vizitës suaj besoni se dikush mund të dëgjonte bisedën me mjekun ose infermieren ?	Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
13	A mendoni se kjo qendër ju ofron kujdes të mjaftueshëm ?	PO	JO	

Çka ju pëlqen më së shumti në qendrën tonë ?

Çka nuk ju pëlqen në qendrën tonë ?

Çka mendoni se duhet të permirësohet në qendrën tonë ?
