

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



Tetor 2016

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



- Në kuadër të përmbushjes së standardeve bazike të kujdesit shëndetësor të përcaktuara nga Ministria e Shëndetësisë është edhe shqyrtimi i ankesave të pacientëve.
- Ministria e Shëndetësisë, në mbështetje të Ligjit Nr.04/L-125 për Shëndetësi, në funksion të zbatimit të Ligjit për të Drejtat dhe Përgjegjësit e qytetarëve në kujdesin Shëndetësor, nxjerrë Udhëzimin Administrativ 15/2013 **Karta e të Drejtave dhe Përgjegjësi të Pacientit.**
- Me këtë Udhëzim Administrativ përcaktohet obligimi i Institucioneve shëndetësore dhe profesionistëve shëndetësor në respektimin e të drejtave të pacientëve.



- Ky Udhëzimin Administrativ zbatohet nga Institucionet shëndetësore te kujdesit parësor, dytësor dhe tretësor dhe profesionistët shëndetësor.
- Institucionet publike shëndetësore janë të obliguara me Ligjin për Shëndetësi që t'i vendosin në hapësira të Institucionit **Kartat e të drejtave dhe Përgjegjësi të Pacientit dhe Kutitë e ankesave** në vend të dukshëm, në hyrje te Institucionit.



Gjithashtu Ministria e Shëndetësisë, në mbështetje të Ligjit 2004/38 për Shëndetësi, në funksion të zbatimit të Ligjit për të Drejtat dhe Përgjegjësit e qytetarëve në kujdesin Shëndetësor nxjerrë Udhëzimin Administrativ Nr.19/2013 **Linja Telefonike Për Ankesat e Qytetarëve në ofrimin e shërbimeve shëndetësore** që do të jetë në funksion të ngritjes së cilësisë së shërbimeve shëndetësore dhe mbrojtjes së qytetarëve nga keqtrajtimi gjatë shfrytëzimit të shërbimeve shëndetësore si dhe identifikimit të institucioneve shëndetësore dhe profesionistëve shëndetësor të cilët bejnë shkelje ligjore gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tyre.



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



- Cilësia e kujdesit ndaj pacientit, nuk duhet matur vetëm me standardet profesionale të mjekëve dhe infermierëve, por gjithashtu dhe me kënaqësinë e pacientit gjatë ofrimit të shërbimit shëndetësor.
- Pacientët kanë të drejtë legjitime për të pasur një kujdes shëndetësor individual të standardizuar në Institucionet shëndetësore, që korrespondon me kërkesat dhe mundësitë mjekësore - dhe kanë të drejtë legjitime për ta marrë këtë kujdes mjekësor në mënyrë që të përputhet me kërkesat dhe nevojat e tyre sa më shumë të jetë e mundur.



- Orientim drejt pacientit do të thotë që, të gjitha pjesët të përfshira në kujdesin ndaj pacientit përpiqen të njohin dhe të përmbushin kërkesat dhe nevojat e pacientëve brenda kornizës së kujdesit mjekësor, terapeutik korrekt.



- Sipas Nenit 24 24.1. Qytetari ka të drejtë të parashtrojë ankesë ndaj institucionit shëndetësor përkitazi me shërbimin shëndetësor që i është ofruar, jo më vonë se 60 ditë pas shkaktimit të incidentit.
- Në çdo kohë, pacienti ka të drejtë të paraqesë ankesë.
- Paknaqësia e pacientëve mund të jetë rezultat i
- sistemit të kujdesit shëndetësorë,
- kualitetit të shërbimeve apo edhe si pasojë e
- qëndrimeve, shkathtësive dhe punës së mjekëve dhe infermierëve

Objektivi

Objektivi I shqyrtimit të këtyre ankesave është marrja e opinioneve të pacientëve gjatë ofrimit të shërbimeve shëndetësore që ofrohen nëpër Qendra të Mjekësisë Familjare të Komunës së Prishtinës.

Qëllimi

Ngritja e cilësisë së shërbimeve shëndetësore dhe mbrojtja e qytetarëve të cileve u ofrohet kujdesi shëndetësore në Institucionin shëndetësore nga profesionistët shëndetësor.

Metodologjia e punës

Mbledhja e të dhënave dhe shqyrtimi I ankesave nga kutitë e ankesave është bërë nga KOMISIONI I përbër nga 4 anëtarë : Dr. Vjollca Zeqiri-Koordinatorë e Cilësisë në QKMF, Myrvete Sopi Kryeinfermiere në QKMF, dhe Nexhmie Ajvazi- Trajnere e Infermierisë në QKMF dhe Petrit Osmani antarë I komunitetit të Komunës së Prishtinës.

QKMF- Njësia e Mjekësisë Familjare

Ankesa	1		Paknaqësia e pacientit ka qenë në lidhje me kohën kur është bërë pastrimi i pjesëve të inhalatorit.
Falenderime	2		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacientë i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mire, niveli i lartë i pastërtisë, tretmani i mirë nga ana e mjekëve dhe infermierëve.
Gjithësej	3		
Valide	3		
Jo valide	0		



QMF 2-të

Ankesa	2		Paknaqësia e pacientit ka qenë në lidhje me komunikim e pamjaftueshëm midis stafit shëndetësor dhe pacientëve, pamundësia për të folur, mungesë e ECHO, ankesë për marrjen e fletës referuese. informacioni që jepet është i vështirë për tu kuptuar
Falenderime	4		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacientë i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë.
Gjithësej	6		
Valide	6		
Jo valide	0		



QMF 3-të

Ankesa	0		
Falenderime	3		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacientë i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë.
Gjithësej	3		
Valide	3		
Jo valide	0		

QMF 4-të

Ankesa	2		Paknaqësia e dy pacienteve ka qenë në lidhje me komunikim e pamjaftueshëm midis mjekut/pacientit, pamundësia për të folur, mungese e e respektit nga mjeku, ankese për marrjen e fletës referuese.
Falenderime	4		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacient i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli I lartë I pastërtisë.
Gjithësej	6		
Valide	6		
Jo valide	0		

QMF 5-të

Ankesa	0		
Falenderime	1		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacient i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli i lartë i pastërtisë, është të kënaqur me ruajtjen e konfidencës së pacientit.
Gjithësej	1		
Valide	1		
Jo valide	0		

QMF 6-të

Ankesa	0		
Falenderime	4		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacient i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli i lartë i pastërtisë, është të kënaqur me ruajtjen e konfidencës së pacientit, sjellja shembullore e stafit , si dhe me kushtet e mira në QMF 6-të.
Gjithësej	4		
Valide	4		
Jo valide	0		

QMF 7-të

Ankesa	0		
Falenderime	20		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacient i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohe të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli i lartë i pastërtisë, janë të kënaqur me ruajtjen e konfidencës së pacientit, sjellja shembullore e stafit, si dhe me kushtet e mira në QMF 7-të
Gjithësej	20		
Valide	19		
Jo valide	1		

QMF 8-të

Ankesa	0		
Falenderime	4		Falenderohet stafi shëndetësor për komunikim të mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe perkushtim i duhur i Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohe të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli I lartë I pastërtisë, janë të kënaqur me ruajtjen e konfidencës së pacientit, si dhe kushtet e mira në QMF 8-të.
Gjithësej	4		
Valide	3		
Jo valide	1		

QMF 9-të

Ankesa	0		
Falenderime	1		Falenderohet stafi shëndetësor për komunikim të mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe përkushtim i duhur i Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohe të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli I lartë I pastërtisë, si dhe kushtet e mira në QMF 9-të.
Gjithësej	1		
Valide	1		
Jo valide	0		

QMF 10-të

Ankesa	1		Paknaqësia e pacientit ka qenë në lidhje me komunikim e pamjaftueshëm dhe jo te mirë midis mjekut/pacientit, mungesë e respektit nga mjeku.
Falenderime	10		Falenderohet stafi shëndetësor për komunikim të mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohë të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli I lartë I pastërtisë, si dhe kushtet e mira në QMF 10-të.
Gjithësej	11		
Valide	11		
Jo valide	0		

QMF 11-të

Ankesa	0		
Falenderime	3		Falenderohet stafi shëndetësor i QMF 11-të për ruajtjen dhe kthimin e gjërave personale të pacientës e cila i ka harruar në qendër, gjithashtu shprehin kënaqësin për komunikimin e mirë mjek/pacient, sjellja e mirë dhe shumë me përkushtim i Infermierëve, respektimi i orarit të punës, mjeku i kushton kohë të mjaftuar pacientit gjatë vizitës, niveli I lartë I pastërtisë, si dhe kushtet e mira në QMF 11-të, hapsirat e objektit shkelqejnë.
Gjithësej	3		
Valide	3		
Jo valide	0		

QMF MAT

Ankesa	0		
Falenderime	20		<p>Shumica e letrave falenderuese janë për shërbimin e vaksinimit me lavdërata të shumta për mirësjelljen, respektin , qasja e mirë ndaj pacientëve, besueshmërin, keshillat e mjaftueshme, përkushtimi i madh i Infermierës.</p> <p>Gjithashtu pacientet shprehin kënaqësin për komunikimin e mire mjek/pacientë, puna e palodhëshme dhe me përkushtim e Infermierëve, respektimin e orarit të punës, niveli I lartë I pastërtisë.</p>
Gjithësej	20		
Valide	20		
Jo valide	0		

QMF MATI 1

Ankesa	0		
Falenderime	12		Pacientët shprehin kënaqësin për komunikimin e mire mjek/pacientë, mjekët dhe infermierët i përkushtojnë kohë të mjaftueshme pacientëve, respektimin e orarit të punës, pacientët priten me respekt dhe trajtimi është i mirë, niveli I lartë I pastërtisë në QMF Mati 1.
Gjithësej	12		
Valide	12		
Jo valide	0		

QMF Hajvali

Ankesa	0		
Falenderime	8		Pacientët shprehin kënaqësin dhe falenderohen për komunikimin e mirë mjek/pacientë, mjekët dhe infermierët i përkushtojnë kohë të mjaftueshme pacientëve, respektimin e orarit të punës, pacientët priten me respekt dhe trajtimi mjekësor i pacientëve është i mirë, pritjet në pritore nuk janë të gjata.
Gjithësej	8		
Valide	7		
Jo valide	1		

QMF Besi

Ankesa	0		
Falenderime	3		Pacientët shprehin kënaqësin dhe falenderohen për komunikimin e mirë mjek/pacientë, mjekët dhe infermierët i përkushtojnë kohë të mjaftueshme pacientëve, respektimin e orarit të punës, pacientët priten me respekt dhe trajtimi mjekësor i pacientëve është i mirë, janë të kënaqur me ruajtjen e konfidencës së pacientit, pritjet në pritore nuk janë të gjata.
Gjithësej	3		
Valide	3		
Jo valide	0		

QMF Bardhosh

Ankesa	2		Ne kutin e ankesave kane qene dy shkresa anonime, pa emer, mbiemer, adres dhe numer te telefonit.
Falenderime	1		Pacienti shprehë kënaqësin dhe falenderon për komunikimin e mirë mjek/pacientë, mjekët dhe infermierët i përkushtojnë kohë të mjaftueshme, respektimin e orarit të punës, dhe trajtimi mjekësor është i mirë, pritjet në pritore nuk janë të gjata.
Gjithësej	3		
Valide	1		
Jo valide	2		

Mjekësi e Punës

Ankesa	1		Paknaqësia e pacientës ka qenë në lidhje me qasjen jo të mirë që i është bërë asaj nga ana e mjekës dhe infermierëve është treguar mungesë e komunikimit të mirë nga personeli shëndetësor.
Falenderime	0		
Gjithësej	1		
Valide	1		
Jo valide	0		

QKMF- Niësia e Pediatriisë

Ankesa	0		
Falenderime	5		Pacientët shprehin falenderime për mirësjelljen e personelit, komunikimin e mirë mjek/pacientë, sjellja e mirë e Infermiereve, besueshmëria, stafi shëndetësor tregon sjellje të mirë, niveli i lartë i pastërtisë, trajtimi i mirë nga ana e mjekëve dhe infermierëve, posaqërisht me theks të veçantë pacientet kanë shprehur kenaqesin për ilustrimet e bukura në muriet e qendrës, këndi i lodrave të fëmijëve, pritorja e bukur, niveli i lartë i pastërtisë.
Gjithësej	5		
Valide	5		
Jo valide	0		



Poliklinika Stomatologjike

Ankesa	2		Në kutin e ankesave kanë qenë dy ankesa të pacientëve pa emër, mbiemër, adresë, numër të telefonit apo numër personal.
Falenderime	0		
Gjithësej	2		
Valide	0		
Jo valide	2		



Njësia e Stomatologjisë në QMF 5

Ankesa	0		
Falenderime	1		Falenderohet stafi shëndetësor për mirësjellje, komunikimi mjek/pacientë i mirë, sjellja e mirë e Infermierëve, besueshmëria është e lartë, respekti nga ana e mjekut dhe infermierëve është i mirë, niveli I lartë I pastërtisë, tretmani i mirë nga stafi shëndetësor.
Gjithësej	1		
Valide	1		
Jo valide	0		

QMG

Ankesa	0		
Falenderime	1		Pacientët shprehin falenderime për mirësjelljen e personelit, komunikimin e mirë mjek/pacientë, sjellja e mirë e Infermiereve, besueshmëria, stafi shëndetësor tregon sjellje të mirë, niveli I lartë I pastërtisë, trajtimi i mirë nga ana e mjekëve dhe infermierëve, janë të kenaqur me ruajtjen e konfidencës së pacientit.
Gjithësej	1		
Valide	1		
Jo valide	0		

Në kutinë e ankesave nuk ka qenë asnjë shkresë për njësinë Specialistike Konsultative, D.A.T, Laboratorë dhe RTG në kuadër të QKMF.

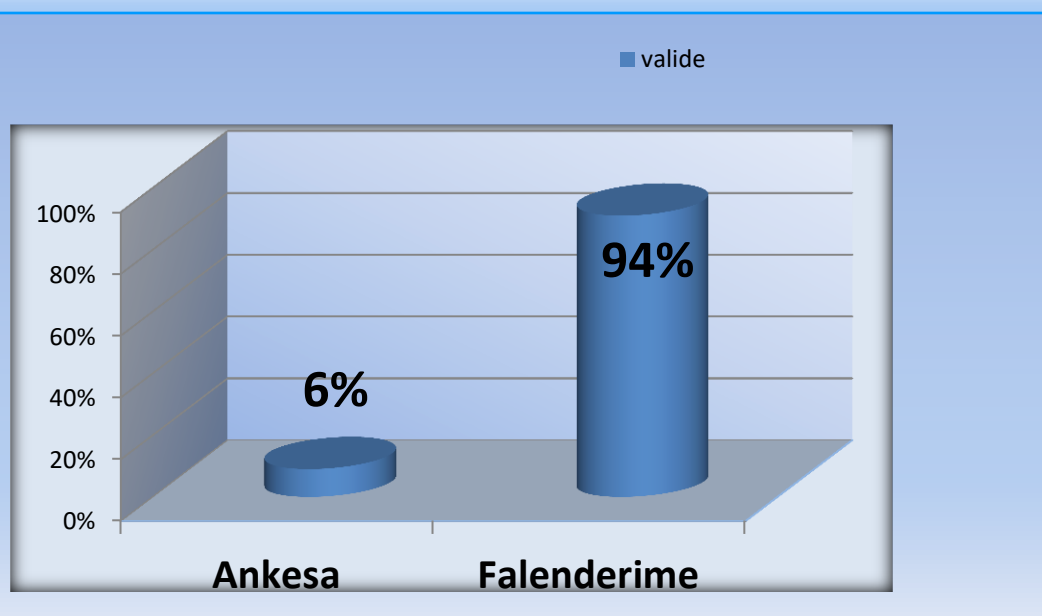
D.A.T	0		Nuk ka pasur ankesë
Njësia e Laboratorit	0		Nuk ka pasur ankesë
RTG	0		Nuk ka pasur ankesë
Njësia Specialistike Konsultative	0		Nuk ka pasur ankesë

Ankesa	7		7 ankesa valide
Ankesa	4		4 ankesa jo valide
Totali i letrave	11		11 letra
Falenderime	103		Gjithësej 103 letra falenderuese valide
Falenderime	2		2 Letra falenderuese jo valide
Numri Total i letrave	116		Numri total i letrave në kutitë e ankesave është 116 letra
Numri total i letrave valide	110		Numri total i letrave valide në kutitë e ankesave është 110 letra
Numri total i letrave jo valide	6		Numri total i letrave jo valide në kutitë e ankesave

Nga tabela e mësipërm shohim se gjithësejt në kutinë e ankesave kanë qenë 116 shkresa prej tyre 110 letra kane qene valide kurse 6 prej tyre kane qene jo valide. Numri total I ankesa eshte 11 prej tyre 7 kane qene valide kurse 4 prej tyre jo valide. Numri total I falenderimeve eshte 105 prej tyre 103 valide dhe vetem 2 jo valide.

Tabela Nr. 1

	Ankesa			Falenderime			Numri total I letrave	Numri total I letrave valide
	valide	jo valide	gjithesejt	valide	jo valide	gjithesej		
Numri	7	4	11	103	2	105	116	110
%	6%	3%	9%	94%	2%			



Në diagramin Nr. 1 është paraqitur përqindja totale i ankesave dhe falenderimeve në të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare në Komunën e Prishtinës. Nga diagrami shifet se numri më i madh i pacientëve 94 % janë falenderuar për shërbimet e ofruara në të gjitha Qendrat e Mjekësisë Familjare në Komunën e Prishtinës dhe vetëm 6 % kanë shprehë paknaqësin e tyre për shërbimet e ofruara nga ana e personelit shëndetësor.





Rekomandimet

MIRËSEARDHJA E NGROHTË – GJYSMA E SHKATHTËSISË SË KOMUNIKIMIT

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



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

JU FALEMINDERIT