



**Nga:** Kosova's Organization of Medical Students-KOMS

**Për:** Oda e Mjekëve të Kosovës-OMK

**Lënda:** Raport narrativ për implementimin e sondazhit "Kujdesi dhe qasja e mjekut ndaj pacientit "

**Data:** 17/12/2018

## **RAPORT NARRATIV**

"Kujdesi dhe qasja e mjekut ndaj pacientit "

### **HYRJE**

Projekti "Kujdesi dhe qasja e mjekut ndaj pacientit " i implemetuar nga KOMS me kërkesën dhe mbështetjen e Odës së Mjekëve të Kosovës ka pasur qëllim realizimin e anketave me pacientë në të gjitha nivelet shëndetësore në Kosovë, në institucionet publike dhe ato private, për të testuar përshtypjen e përgjithshme të pacientëve të këtyre institucioneve lidhur me nivelin e cilësisë së ofruar nga mjeku gjatë trajtimit mjekësor dhe gjithashtu nivelin e kënaqshmërisë në raport me shërbimin e ofruar.

Fokusi primar i pyetjeve të anketës ka qenë:

- Matja dhe njohja e nivelit të kënaqshmërisë së pacientëve lidhur me ofrimin e shërbimeve mjekësore
- Identifikimi i shkaqeve të pakënaqësisë së pacientëve me shërbimet shëndetësore të pranura
- Matja e nivelit të njohurive të popullatës lidhur me kompetencat publike dhe rolin e Odës së Mjekëve të Kosovës.

Sondazhi është realizuar nga data 14 deri më 27 nëntor 2018.

Përpunimi i të dhënave është realizuar nga data 4 deri më 10 dhjetor 2018.

### **MOSTRA**

Anketa u realizua me 1500 pacientë në qendra të ndryshme të Kosovës të shpërndara si më poshtë. Të anketuar ishin 750 pacientë të gjinisë femërore dhe 750 pacientë të gjinisë mashkullore.

Faktorët që u morën në konsideratë për profilizimin e të anketuarve janë:

1. Gjinia
2. Moshë
3. Niveli i shkollimit
4. Lokalizimi gjeografik
5. Institucionet shëndetësore të vizituara

**Paraqitje tabelare e shpërndarjes së mostrës**

Qendra	Numri ne QKMF	Numri ne Spital Regjional	Numri ne Spitale Privat	Qendra e Mjekësisë Urgjente	Totali
Decan	14				116
Gjakove	36	44			
Malisheve	10				
Mamushe	2				
Rahovec	10				
Dragash	8				164
Prizren	50	80			
Shtime	10				
Suhareke	16				
Ferizaj	26	26			166
Gjilan	28	54			
Kacanik	12				
Viti	12				
Kamenice	8				
Istog	13				114
Peje	36	50			
Kline	15				
Fushe Kosove	14				74
Lipjan	22				
Drenas	14				
Skenderaj	14				
Obiliq	10				
Mitrovica	20	36			110
Vushtri	16	12			
Podujeve	26				
Prishtine	86	522	138	10	756
<b>Vlerat ne total</b>	<b>528</b>	<b>824</b>	<b>138</b>	<b>10</b>	<b>1500</b>

## PËRMBAJTJA E ANKETËS

<u>Qendra:</u>	<u>Giinia:</u>	<u>Grupmosha:</u>
	A. Femër B. Mashkull	A. Deri 18 vjeç B. 18-40 vjeç C. 40-65 vjeç D. Mbi 65 vjeç
<u>Niveli i shkollimit:</u> A. I/e pashkolluar B. Shkollimi fillor C. Shkollimi i mesëm D. Shkollimi i lartë	1. Në cilat institucione shëndetësore shtetërore keni qenë pacient në 5 vitet e fundit?  A. Qendër e Mjekësisë Familjare B. Spital i Përgjithshëm C. QKUK	2. A mendoni që trajtohen të gjithë pacientët në mënyrë të barabartë?  A. Po B. Jo C. Nuk e di
3. A respektohet privatësia juaj si pacient?  A. Po B. Jo C. Nuk e di	4. A mendoni se ka staf të mjaftueshëm për të përballuar ngarkesën me punë në qendrat e shërbimit shëndetësor në Kosovë?  A. Po B. Jo C. Nuk e di	5. Si e konsideroni pastërtinë në mjediset e shërbimeve shëndetësore?  A. Mirë B. Mesatare C. Jo të mirë
6. A e vlerësoni se mjeku ka shpenzuar mjaftueshëm kohë me ju gjatë vizitës?  A. Po B. Jo	7. A e vlerësoni se mjeku ju ka sqaruar dhe këshilluar mjaftueshëm mbi sëmundjen tuaj?  A. Po B. Mesatarisht C. Jo	8. A e vlerësoni se mjeku ju ka sqaruar dhe këshilluar mjaftueshëm mënyrën e marrjes së barnave dhe efektet e mundshme anësore?  A. Po B. Mesatarisht C. Jo
9. Si e vlerësoni gatishmërinë e mjekut për t'u përgjigjur në pyetjet tua?  A. Mirë B. Mesatare C. Jo mirë	10) A jeni të kënaqur me gjendjen përfundimtare pas trajtimit nga mjeku përkatës?  A. Po B. Mesatarisht C. Jo	11) Si e vlerësoni aftësinë e mjekut për diagnostikimin e gjendjes tuaj shëndetësore?  A. Mirë B. Mesatare C. Jo mirë
12. A ju ka rastisur që në institucionet shëndetësore të ketë mungesë të mjeteve bazë për punë?  A. Po B. Jo	13. A keni qenë ndonjëherë në mënyrë vullnetare pa pasur ndonjë problem konkret për vizitë tek mjeku?  A. Po, kam qenë B. Jo, asnjëherë C. Nuk më kujtohet	14. Nëse keni qenë në vizitë vullnetare, kur ka qenë hera e fundit?  A. Para 3 muajve B. Para 6 muajve C. Para 1 viti D. Nuk më kujtohet
15. Si e konsideroni sjelljen e stafit mjekësor ndaj jush?  A. Shumë e mirë B. E mirë C. Jo të mirë	16. A vlerësoni se mjekët e respektojnë orarin e punës?  A. Po B. Mesatarisht C. Jo	17. Sa jeni të kënaqur me shërbimet mjekësore në institucionet shëndetësore?  A. Pak B. Mesatarisht C. Shumë
18. A keni dëgjuar më parë për funksionin e Odës së Mjekëve të Kosovës?  a) Po b) Jo, asnjëherë	19. A jeni në dijeni që për ankesat eventuale për shkeljet etike dhe profesionale mund t'i drejtoheni OMK?  A. Po, jam në dijeni B. Jo, asnjëherë nuk kam qenë në dijeni	



## BURIMET NJERËZORE

Për realizimin e projektit, KOMS përmes thirrjes publike ka angazhuar një grup punues prej 13 personash, prej të cilëve 8 kanë punuar vetëm në terren, 3 vetëm në përpunim të të dhënave dhe 2 në të dy fushat.

## PËRPUNIMI I TË DHËNAVE

Përpunimi i të dhënave është bërë me programin profesional statistikor SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Interpretimi i rezultateve është bërë përmes faktorëve të identifikuar më sipër për profilizimin e të anketuarve.

## REZULTATET

Rezultatet e detajuara me interpretim të të dhënave në bazë të secilës qendër i janë dorëzuar paraprakisht Odës së Mjekëve të Kosovës në formë elektronike. Në këtë raport narrativ do të përfshihen vetëm rezultatet e përgjithshme të interpretuara në nivel kombëtar.

### Institucioni shëndetësor

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë qenë pacientë në Qendrat Kryesore të Mjekësisë Familjare (35%) dhe në Qendrën Klinike Universitare të Kosovës (35%). Pacientë në Spitalet Regjionale kanë qenë 20% e të anketuarve, pacientë në Spitalet Private 9% e të anketuarve dhe pacientë të Qendrës së Mjekësisë Urgjente rreth 1%.

### Grupmosha

Pjesa më e madhe e të anketuarve i përkasin moshës 40-65 vjeç (38 %), pasuar nga grupmosha 18-40 vjeç (36%), grupmosha deri në 18 vjeç (13%) dhe mbi 65 vjeç (14%)

### Gjinia

Të anketuarit i përkasin 50% gjinisë femërore dhe 50% gjinisë mashkullore. Kjo përqindje është përcaktuar paraprakisht edhe anketimi ka respektuar këtë kriter në çdo qendër.

### Niveli i shkollimit

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë mbaruar shkollimin e mesëm (44%), shollimin e lartë kanë mbaruar 27%, atë fillor 23%, ndërsa të pashkolluar janë 6% e të anketuarve.

### Trajtimi i barabartë i pacientëve

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që pacientët trajtohen në mënyrë të barabartë (49%), ndërsa 35% e të anketuarve mendojnë se pacientët nuk trajtohen në mënyrë të barabartë. 16% e të anketuarve janë shprehur se nuk e dijnë nëse trajtimi është i njejtë.

### Respektimi i privatësisë së pacientëve

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që privatësia e tyre respektohet (55%), 17% e tyre mendojnë se privatësia e tyre nuk respektohet, ndërsa 27% kanë deklaruar se nuk e dijnë.



### **Mjaftueshmëria e stafit mjekësor**

45% të anketuarve kanë thënë se mendojnë që ka staf të mjaftueshëm mjekësor, 42% mendojnë që stafi është i pamjaftueshëm, ndërsa 14% kanë deklaruar se nuk e dijnë.

### **Pastërtia në institucionet shëndetësore**

41% e të anketuarve mendojnë se pastërtia në institucione është në nivel të mirë, 40% mendojnë se niveli i pastërtisë është mesatar dhe 19% mendojnë se pastërtia është jo e mirë.

### **Koha e kushtuar gjatë vizitës**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që mjeku ju kushton mjaftueshëm kohë gjatë vizitës (70%) ndërsa 30% mendojnë se kjo kohë nuk është e mjaftueshme.

### **Sqarimi i sëmundjes dhe këshillimi rreth saj**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që mjeku ju sqaron mjaftueshëm sëmundjen që kanë dhe ju jep këshilla rreth saj (58%), 27% mendojnë se mjeku e bën këtë mesatarisht, ndërsa 14% mendojnë se sqarimi dhe këshillat janë të pamjaftueshme.

### **Sqarimi dhe këshillimi mbi përdorimin e barnave dhe efektet tyre të mundshme anësore**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që mjeku ju ka sqaruar mjaftueshëm mënyrën e përdorimit dhe efektet anësore të barnave (56%), 29% mendojnë se mjeku e bën këtë mesatarisht, ndërsa 14% mendojnë se sqarimi dhe këshillat janë të pamjaftueshme.

### **Gatishmëria e mjekut për përgjigje**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që mjeku ka qenë i gatshëm të përgjigjet në pyetjet e tyre eventuale rreth sëmundjes dhe trajtimit (62%), 27% mendojnë se mjeku ka qenë mesatarisht i gatshëm, ndërsa 11% mendojnë se gatishmëria ka qenë e pamjaftueshme.

### **Kënaqshmëria me gjendjen pas trajtimit**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se janë të kënaqur me gjendjen pas trajtimit të mjeku (54%), 32% e të anketuarve janë mesatarisht të kënaqur ndërsa 14% nuk janë të kënaqur.

### **Aftësia diagnostike e mjekut**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që mjeku ka aftësi të mira diagnostike (59%), 31% mendojnë se aftësitë diagnostikuese të mjekut janë mesatare, ndërsa 10% mendojnë se mjeku nuk ka aftësi të mira për diagnostikim të sëmundjes.

### **Mungesa e mjeteve të punës**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se ju ka ndodhur që mjekut të i mungojnë mjetet elementare të punës (77%) ndërsa 23% kanë deklaruar që nuk kanë hasur në këtë dukuri asnjëherë.



### **Vizita vullnetare te mjeku**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se nuk kanë qenë asnjëherë për vizitë vullnetare te mjeku (57%), 33% të të anketuarve kanë qenë të paktën një herë në vizitë vullnetare ndërsa 11% janë shprehur se nuk ju kujtohet nëse kanë qenë ose jo.

### **Hera e fundit e vizitës vullnetare**

Prej 57% të të anketuarve që kanë deklaruar se kanë qenë në vizitë vullnetare te mjeku, pjesa më e madhe (48%) kanë thënë se nuk ju kujtohet kur ka qenë kjo, 17% e tyre kanë qenë para të paktën tre muajve, 14% para të paktën gjashtë muajve, ndërsa 13% të paktën para një viti.

### **Sjellja e stafit mjekësor**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se mendojnë që stafi mjekësor ka sjellje të mirë (56%), 33% e tyre kanë thënë se kjo sjellje është shumë e mirë, ndërsa 11% mendojnë se sjellja e stafit mjekësor është jo e mirë.

### **Respektimi i orarit të punës**

37 % e të anketuarve mendojnë se mjekët e respektojnë orarin e punës, 37% mendojnë se mjekët e respektojnë mesatarisht orarin, ndërsa rreth 25% e të anketuarve mendojnë se mjekët nuk e respektojnë orarin.

### **Kënaqshmëria e përgjithshme me shërbimet mjekësore**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se janë mesatarisht të kënaqur me shërbimet mjekësore në Kosovë (53%), 24% janë shumë të kënaqur, ndërsa 23% janë pak të kënaqur me këto shërbime.

### **Njohja e Odës së Mjekëve të Kosovës-OMK**

Pjesa më e madhe e të anketuarve kanë thënë se nuk kanë dëgjuar më parë për funksionin e OMK (64%), ndërsa 36% kanë dëgjuar për funksionin e OMK.

### **Mundësia e ankimit për shkelje te OMK**

Prej 36% të të anketuarve që kanë dëgjuar më parë për funksionin e OMK, 74% nuk e kanë ditur që mund të i drejtohen këtij institucioni për shkeljet eventuale etike dhe profesionale ng stafi mjekësor, ndërsa 26% e kanë ditur këtë gjë.



## PËRFUNDIM DHE REKOMANDIME

Për realizimin e projektit, KOMS në përgjithësi nuk ka hasur në pengesa dhe ndalesa gjatë punës në terren dhe institucionet ku është bërë anketimi i pacientëve janë treguar mjaft bashkëpunuese. KOMS rekomandon vlerësimin periodik të nivelit të kënaqshmërisë së pacientëve me shërbimet mjekësore në institucionet shëndetësore në Kosovë. Duke pasur parasysh rezultatet e sondazhit, KOMS rekomandon promovim më të madh të funksionit të Odës së Mjekëve të Kosovës, në mënyrë që të rritet vetëdija e pacientëve dhe niveli i tyre i edukimit shëndetësor.

Në emër të KOMS,

---

**Dorina Gashi**

Presidente në KOMS

[president.koms@gmail.com](mailto:president.koms@gmail.com)

+38349292478