



ANALIZA E PULSIT PUBLIK



USAID

FROM THE AMERICAN PEOPLE
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA



*Empowered lives.
Resilient nations.*



*Empowered lives.
Resilient nations*

Shkruar nga:

Fitim Uka – Analist

Menaxhimi organizativ dhe operativ:

Atdhe Hetemi – Menaxher i Projektit Pulsi Publik

Mbështetje me analiza statistikore

Iris Duri – Statisticiente

Sigurimi i Cilësisë:

Mytaher Haskuka – Udhëheqës i Ekipit në Njësinë për Politika, Hulumtime, Çështje Gjinore dhe Komunikim

Burim Karameta - Drejtor i Drejtorisë së Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale në Komunën e Ferizajit

¹Për UNDP, çdo referencë e Kosovës në këtë dokument bëhet në kontekst të Rezolutës së Këshillit të Sigurimit të OKB-së 1244 (1999)

Pikëpamjet që janë shprehur në këtë dokument janë të të anketuarve në anketë dhe jo domosdo paraqesin qëndrimet e UNDP-së apo të USAID-it

Përmbajtja

Abstrakt.....	3
Shkurtesat.....	5
Hyrje.....	6
Qëllimi i Hulumtimit.....	6
Metodologjia.....	7
Rezultatet e hulumtimi.....	8
Të dhënat demografike.....	8
Rezultatet (Hulumtimi i opinionit publik të qytetarëve)	9
Satisfaksioni i qytetarëve me spitalin e qytetit	9
Satisfaksioni i qytetarëve me Qendrat e Mjekësisë Familjare	11
Sfidat e qytetarëve për qasje në shërbimet shëndetësore	12
Nevoja që ndejnë qytetarët për investime në shëndetësi	14
Rezultatet (hulumtimi i përvojave të pacientëve)	14
Satisfaksioni i përgjithshëm i pacientëve me institucionet shëndetësore	14
Sfidat në qasje dhe pranim të shërbimeve shëndetësore	17
Satisfaksioni i pacientëve me performancën e mjekëve	20
Satisfaksioni i pacientëve me performancën e infermierëve	22
Pasojat e mundshme të pakënaqësisë së pacientëve	23
Rezultatet e fokus grupeve	26
Konkluzionet	29
Rekomandim	31

Abstrakt

Opinionet, përshtypjet dhe vlerësimt e qytetarëve dhe pacientëve janë ndër treguesit më të mirë të kualitetit të shërbimeve shëndetësore dhe performancës së punëtorëve shëndetësorë. Kjo është edhe arsyeja pse vendet e zhvilluara në vazhdimësi përcjellin dhe hulumtojnë satisfaksionin e pacientëve me shërbimet shëndetësore dhe në bazë të të dhënave që marrin, ndërtojnë politika afat-mesme dhe afat-gjata shëndetësore.

Përkundër dobisë shumëdimensionale që sjellin të dhënat e tilla, në Kosovë kanë munguar studimet me fokus në përvojat e pacientëve dhe në të shumtën e rasteve janë hulumtuar vetëm opinionet e përgjithshme të qytetarëve. Së këndejmi, kanë munguar edhe studimet që kanë trajtuar shkaqet dhe pasojat e pakënaqësisë së qytetarëve me shërbimet shëndetësore. Andaj në mënyrë që sado pak të përmbushet kjo zbrastirë, si dhe duke shpresuar që ky aktivitet do kontribuojë në planifikim edhe më të mirë strategjik të politikave lokale për shëndetsi, Projekti Pulsi Publik në bashkpunim me Komunën e Ferizajit kanë bërë këtë hulumtim i cili trajton temën "Shkaqet dhe pasojat e pakënaqësisë së pacientëve me shërbimet shëndetësore në Komunën e Ferizajit". Për të hulumtuar këtë subjekt, është përzgjedhur një metodologji e kombinuar, kuantitative dhe kualitative, që ka gjeneruar opinionet e 1044 qytetarëve të Ferizajit¹, 180 pacientëve që kanë marrë shërbime shëndetësore në spital apo QMF-të² dhe qëndrimet e 20 pacientëve dhe profesionistëve shëndetësorë që kanë marrë pjesë në fokus grupe.

Rezultatet e Hulumtimit të opinionit publik të qytetarëve të Ferizajit

(Të dhënat e gjeneruara nga Studimi i Mozaikut 2014 i realizuar nga UNDP)

Këto rezultate tregojnë për kënaqshmëri të ulët të qytetarëve me institucionet publike shëndetësore, me 47.9% të tyre që janë deklaruar të pakënaqur me Qendrat e Mjekësisë Familjare dhe 58.7% që janë të pakënaqur me spitalin.

Rreth 2/3 e qytetarëve të anketuar janë më të pakënaqur me furnizimin me medikamente dhe pajisje mjekësore që ju bëhet spitalit dhe QMF-së, dhe me trajtimin e pabarabartë që ju bëhet pacientëve.

Burim i pakënaqësisë së tyre është infrastruktura dhe pajisjet mjekësore, teksa pritja dhe nënshkrimi në listat e pritjes është gjithashtu sfidë e rreshtuar në listën e pakënaqësive të pacientëve. Ndërkaq, i raportojnë si probleme të mëdha kostot e vizitës tek doktori dhe të blerjes së barnave.

Rezultatet e Hulumtimit të përvojave të pacientëve të Ferizajit

(Të dhënat e gjeneruara nga Dokumenti i Veprimit për shëndetësinë në Kosovë 2013 i realizuar nga UNDP)

Për dallim nga qytetarët e përfshirë në studimin e Mozaikut, të dhënat e gjeneruara nga studimi i targetuar me pacientët që kanë pranuar shërbime në Institucionet e Kujdesit Shëndetësor në Ferizaj, janë më pozitive. Shumica e pacientëve në këtë studim janë të kënaqur me shërbimet shëndetësore të marra. Por, ata shprehen të pakënaqur me referimin për trajtim

¹Të dhënat e gjeneruara nga Studimi i Mozaikut 2014 i realizuar UNDP

²Të dhënat e gjeneruara nga Dokumenti i Veprimit për shëndetësinë në Kosovë 2013 i realizuar nga UNDP

të mëtujeshëm dhe ankohen për medikamentet e përshkruara nga mjekët. Në veçanti, është problematike për pacientët kostoja e medikamenteve. Edhe në këtë hulumtim pacientët ankohen për respektin që tregojnë dhe në veçanti për kohën që kalojnë mjekët dhe infermierët me ta, e që sipas tyre është e pamjaftueshme.

Përfundimisht, është parë që pasojat e mundshme të pakënaqësisë së pacientëve mund të jenë humbja e besimit në institucionet publike dhe kërkimi i shërbimeve në institucionet private apo jashtë vendit. Gjithashtu, është parë se në rast se pacientët janë të pakënaqur me shërbimet shëndetësore, atëherë janë të prirur që të zgjedhin pagesat e jashtëligjshme, si dhëniet e ryshfetit, pagesat nën tavolinë, mito etj., në mënyrë që të marrin shërbime shëndetësore më kualitative dhe t'i pranojnë më shpejtë ato.

Rezultatet nga fokus grupet e realizuara me pacientë dhe profesionistë shëndetësorë

Pacientët në fokus grupe kanë konfirmuar që burimi më i madh i pakënaqësisë së tyre është infrastruktura, mungesa e aparturave apo mosfunksionimi i rregullt i tyre dhe mungesa e barnave. Sidoqoftë, ata janë ankuar edhe në performancën e profesionistëve shëndetësorë dhe në veçanti në mosrespektimin e orarit. Ndërkaq, 8 nga 13 pjesëmarrësit e fokus grupit me pacientë, kanë pranuar se ata vetë apo familjarët e tyre të ngushtë (bashkeshorti/ja, prindi, vëllau ose motra) janë kushtëzuar kur kanë tentuar të marrin ndonjë shërbim shëndetësor. Vlen të theksohet, të gjithë të kushtëzuarit (8 prej 13 pjesëmarrësve të fokus grupit), kanë përmendur Departmentin e Kirurgjisë, si sektorin në të cilin janë kushtëzuar. Edhe fokus grupet me mjekë i konfirmojnë këto fenomene, përderisa pjesa më e madhe e tyre ankohet në numrin e madh të pacientëve dhe mungesën e kohës për t'i kushtuar secilit pacient.

Përfundimisht, rezultatet e të dy komponentave të hulumtimit, kuantitative dhe kualitative e konfirmojnë që ka nevojë për një reformë shëndetësore në shëndetësinë në Ferizaj dhe në veçanti për një kontroll më të rreptë të punëtorëve shëndetësorë dhe masa më të rrepta ndaj atyre që shkelin etikën profesionale.

SHKURTESAT

UNDP	Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim
MSH	Ministria e Shëndetësisë
OBSH	Organizata Botërore e Shëndetësisë
QKMF	Qendra Kryesore e Mjekësisë Familjare
QMF	Qendrat e Mjekësisë Familjare

Hyrje

Janë të shumta arsyet përse pacientët mund të jenë të pakënaqur me shërbimet shëndetësore. 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 (Bankauskaite & Saarelma, 2003).

Të dhëna të tilla burojnë nga hulumtime të ndryshme periodike që realizojnë vendet e zhvilluara për të parë dhe identifikuar trendet e satisfacionit të pacientëve me shërbimet shëndetësore. Të tillat, kanë qenë të rralla në Kosovë në të kaluarën. Madje, edhe hulumtimet e realizuara mbi këtë subjekt, janë mbështetur në përshtypjet dhe opinionet publike të qytetarëve, duke anashkaluar kështu opinionet e pacientëve, atyre që kanë pranuar shërbime shëndetësore në institucione dhe që kanë përvoja personale trajtimi në to.

UNDP ka realizuar ndër hulumtimet e para, që kishin për fokus identifikimin e satisfacionit të pacientëve me shërbimet shëndetësore (UNDP, 2013). Në këtë rast, pacientët kanë treguar nivel të lartë të kënaqshmërisë me shërbimet e institucioneve shëndetësore dhe gjithashtu nivel të ulët të korrupsionit.

Por, e njëjta gjendje nuk është pasqyruar ndër vite nga hulumtimet e tjera të organizatave vendore dhe ndërkombëtare. Në veçanti, Kosova është cilësuar si një rast unik, për faktin se pas vitit 1999 është ndërtuar një sistem i ri shëndetësor, që ka ballafaqur shumë sfida. Mungesa e profesionistëve shëndetësorë dhe e shërbimeve shëndetësore në fshatra, kolapsi i përgjithshëm i infrastrukturës së shërbimeve publike pas luftës dhe pamundësia e implementimit të reformave shëndetësore janë përshkruar në raporte të ndryshme, si sfidat e shëndetësisë në Kosovë për shumë vite (Buëa & Vuori, 2006 & Percival & Sondorp, 2010). Për më tepër, hulumtimet e ndryshme e kanë nxjerrë si tejet problematike koston e shërbimeve, anipse supozohej që kujdesi shëndetësor ishte falas (Banka Botërore, 2006). Sikurse është raportuar që kosovarët fajësojnë spitalet, si vendi me korrupsionin më të lartë në shoqëri (Chicago-Kent College of Laë, 2006).

Megjithatë, hulumtime të tjera kanë dhënë sinjale pozitive për shëndetësinë në Kosovë dhe reformën shëndetësore. Një i tillë ka treguar se 51% të respondentëve e vlerësojnë si të shkëlqyeshme përgjegjshmërinë e punëtorëve shëndetësorë dhe 47% të tyre e vlerësojnë poashtu të shkëlqyeshëm reagimin e doktorëve në raste të emergjencave (Tahiri, Burazeri, Toci, & Rrumbullaku, 2002).

Megjithatë, deri më tash kanë munguar studimet dhe hulumtimet që ofrojnë të dhëna të detajizuara për shkaqet e pakënaqësisë në nivel komunash. Kjo, në veçanti do të ndihmonte që të ndërtohej një politikbërje e mbështetur në të dhëna dhe një menaxhim shumë më efikas (Beqiri, 2013).

Qëllimi i hulumtimit

Duke parë mungesën e të dhënave të tilla, UNDP ka paraparë zhvillimin e këtij hulumtimi me target qytetarët dhe pacientët e komunës së Ferizajit, komunë kjo që ka pranuar bash-

këpunimin dhe ka mirëpritur iniciativën për të realizuar një Analizë me të dhënat e Projektit Pulsi Publik.

Së këndejmi, kjo Analizë ka shënjestruar tri qëllime kryesore:

- Identifikimin e shkaqeve të pakënaqësisë së pacientëve me shërbimet shëndetësorë në Ferizaj
- Identifikimin e shkaqeve të pakënaqësisë së pacientëve me performancën e profesionistëve shëndetësorë
- Identifikimin e pasojave të pakënaqësisë së pacientëve me shërbimet shëndetësore

Studimi i detajizuar i të tillave aspekte është vlerësuar si shumë i rëndësishëm, në veçanti për autoritetet komunale, që mund të shfrytëzojnë të dhënat për planifikim strategjik në sektorin e shëndetësisë si dhe identifikuar hapësirat për përmirësime qoftë në infrastrukturën, shërbimet apo performancën e profesionistëve shëndetësorë. Gjithashtu, të dhënat mund të shërbejnë si një bazë e mirë për ndërtimin e politikbërjes së mbështetur në nevojat dhe kërkesat e qytetarëve. Gjithsesi, qëllim i raportit është edhe pasqyrimi i aspekteve pozitive të performancës së institucioneve shëndetësore, që kanë nevojë për më shumë promovim.

Metodologjia

Rezultatet e këtij dokumenti të veprimit janë mbështetur në të dhënat e siguruar nga dy hulumtime të UNDP-së, të realizuara në vitin 2013 dhe 2014, me një mostër të përzgjedhur në mënyrë të rastësishme dhe përfaqësuese për popullacionin e qytetarëve të Ferizajit dhe pacientëve të këtij qyteti.

Nga databaza e parë e dokumentit të veprimit të UNDP-së (2013), janë marrë të dhënat e 180 pacientëve që kanë pranuar shërbimet shëndetësore në spitalin e Ferizajit apo në Qendrat e Mjekësisë Familjare në këtë qytet.

Përderisa, nga studimi tjetër i UNDP-së, studimi i Mozaikut i realizuar në vitin 2014, janë marrë vetëm të dhënat e 1064 respondentëve nga Ferizaj, që i janë përgjigjur një ankete për opinionin publik, ku mes tjerash është vlerësuar edhe qëndrimi, opinionin dhe satisfaksioni i qytetarëve me shërbimet shëndetësore.

Për të shtuar edhe komponentën kualitative, ky studim sjell edhe të dhënat e dy fokus grupeve të realizuara me pacientët dhe profesionistët shëndetësorë të komunës së Ferizajit. Së këndejmi, ky dokument veprimi do të pasqyrojë, përvojat dhe përshtypjet e pacientëve të Ferizajit dhe opinionin publik të qytetarëve të kësaj komune.

Rezultatet e hulumtimit

Të dhënat demografike

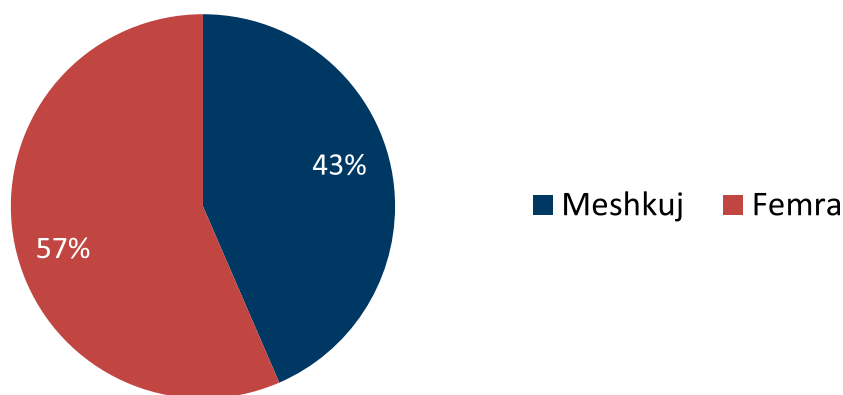
Nga dy studimet e realizuara nga UNDP është përzgjedhur mostra prej 1224 respondentë të intervistuar në regjionin e Ferizajit. Prej tyre, 1044 qytetarë që ju kanë përgjigjur një ankete të rregullt të UNDP-së në kuadër të studimit të Mozaikut, ku të qenit pacient nuk ka qenë kusht për pjesëmarrje në hulumtim.

Nga ana tjetër në këtë hulumtim do të prezantohen edhe të dhënat e 180 respondentëve të tjerë, që kanë marrë pjesë në studimin e realizuar për Kënaqshmërinë e Pacientëve me Shërbimet Shëndetësore dhe ku kushti kryesor i përfshirjes në studim ka qenë që respondentët të kenë pranuar shërbim shëndetësor në tre muajt e fundit nga periudha kur është realizuar hulumtimi.

Mosha mesatare e të anketuarve në hulumtimin e UNDP-së për përvojat e pacientëve me shërbimet shëndetësore, është 42.8 vjeç (DS = 16.8), ndërkaq nga databaza e studimit të Mozaikut, mosha mesatare e të anketuarve është 39.7 vjeç (DS = 21.6).

Në të dyja studimet, pjesa më e madhe e të anketuarve janë femra, teksa nga rezultatet mund të shihet që një dallim i tillë është shumë më i shprehur në studimin e Mozaikut, ku vetëm 1/3 e të anketuarve janë meshkuj.

Fig.1. Proporcioni gjinor i të anketuarve



Ndërkaq, nga tabela e mëpostme mund të shihet që numri më i madh i respondentëve të anketuar kanë të përfunduar shkollimin fillorë dhe atë të mesëm. Ndërkaq, vetëm rreth 5% e të anketuarve në të dyja studimet nuk kanë asnjë nivel shkollimi.

Tab. 1. Shkalla e arsimimit të respondentëve të anketuar

	Studimi i Mozaikut	Dokumenti i Veprimit
Asnjë nivel	4.2%	5.6%
Shkolla fillore	41.8%	54.4%
Shkolla e mesme	45.8%	34.4%
Universiteti	8.1%	3.9%

Sa i përket statusit ekonomik, vetëm 25.2% janë deklaruar të punësuar në Studimin e Mozaikut dhe 14.9% në Dokumentin e Veprimit. Në të dyja databazat, rreth gjysma janë studentë, amvise apo pensionistë dhe pjesa tjetër janë të papunësuar që kërkojnë punë apo të papunësuar që nuk janë në kërkim të punës.

Tab. 2. Shkalla e punësimit të respondentëve të anketuar

	Studimi i Mozaikut	Dokumenti i Veprimit
I punësuar	25.2%	14.9%
I papunësuar (po kërkoj punë)	23.8%	15%
I papunësuar (nuk po kërkoj punë)	8.7%	14.4%
Tjetër (Student, amvise, pensioner)	42.3%	55.7%

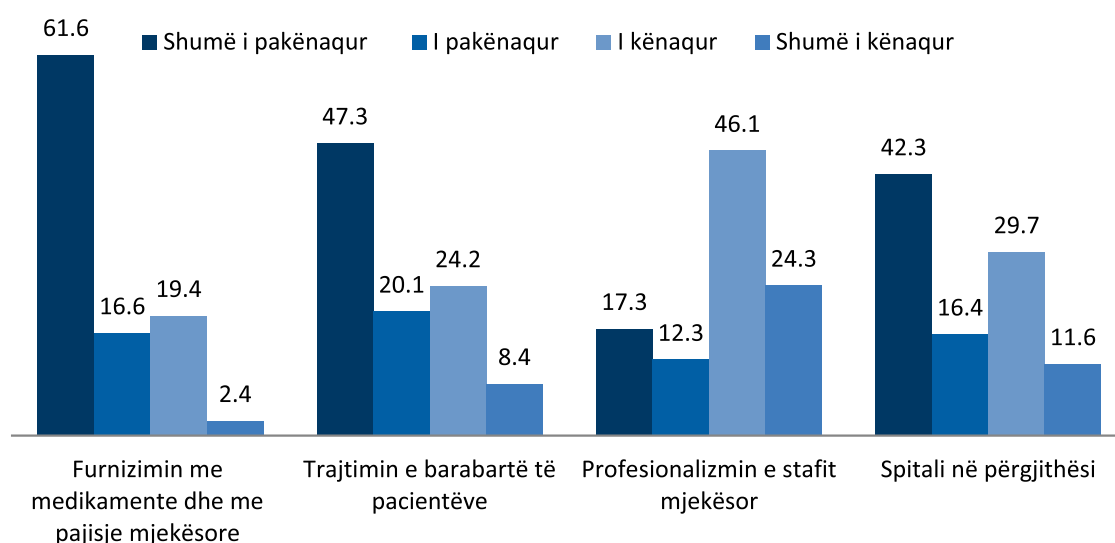
Rezultatet (Hulumtimi i opinionit publik të qytetarëve)

Satisfaksioni i qytetarëve me spitalin e qytetit

Në përgjithësi, 58.7% e qytetarëve të anketuar janë të pakënaqur apo shumë të pakënaqur me spitalin e qytetit. Pakënaqësia më e madhe lidhet me furnizimin e spitalit me medikamente dhe me pajisje mjekësore, me të cilin aspekt 78.2% e qytetarëve shprehen të pakënaqur apo shumë të pakënaqur.

Gjithashtu, është tejet i shprehur qëndrimi që pacientët nuk trajtohen në mënyrë të barabartë. Kjo reflektohet në faktin që 67.4% janë të pakënaqur me barazinë në trajtim që u bëhet pacientëve.

Ndërkaq, aspekti më pozitiv dhe më i vlerësuar në punën e spitalit është profesionalizmi i stafit. Me këtë komponentë janë të pakënaqur vetëm 19.6% e qytetarëve të anketuar.

Fig.2. Satsifaksioni i qytetarëve me spitalin e qytetit

Analiza korrelacionale tregon ndërlidhjen signifikante në mes të furnizimit me medikamente mjekësore dhe trajtimit të barabartë të pacientëve ($r = .376, p < .05$), si dhe ndërlidhjen në mes të furnizimit me medikamente mjekësore dhe profesionalizmit të stafit mjekësor ($r = .195, p < .05$). Kjo tregon që sa më të pakënaqur që janë qytetarët me furnizimin me medikamente mjekësore, aq më të pakënaqur do të jenë me trajtimin e tyre dhe me profesionalizmin e treguar nga punëtorët shëndetësorë.

Për më tepër, analiza regresionale e tregon që 14% e ndryshueshmërisë në trajtimin e barabartë të pacientëve varet pikërisht nga furnizimi me medikamente mjekësore. Së këndejmi, nëse pacienti është i pakënaqur me furnizimin me barna atëherë kjo mund të influencojë edhe trajtimin që iu bëhet pacientëve dhe disa ta perceptojnë atë si të padrejtë dhe jo të barabartë.

Pacienti në Ferizaj rrëfen:

Asnjëherë nuk ndodh që barnat të jenë aty. Sa herë që kërkon shërbim shëndetësorë e ke të garantuar që duhet të blesh barna. Flitet për listën esenciale, por sinqerisht pothuajse të gjitha barnat duhet ne vetë t'i blejmë.

Mjeku në Ferizaj rrëfen:

Barnat janë shqetësimi kryesor edhe i yni. Në mungesë të barnave, penjëve, aparatës, pacientët na gjykojnë si të padenjë dhe na akuzojnë për performancë të dobët.

Pacienti nga Ferizaj rrëfen

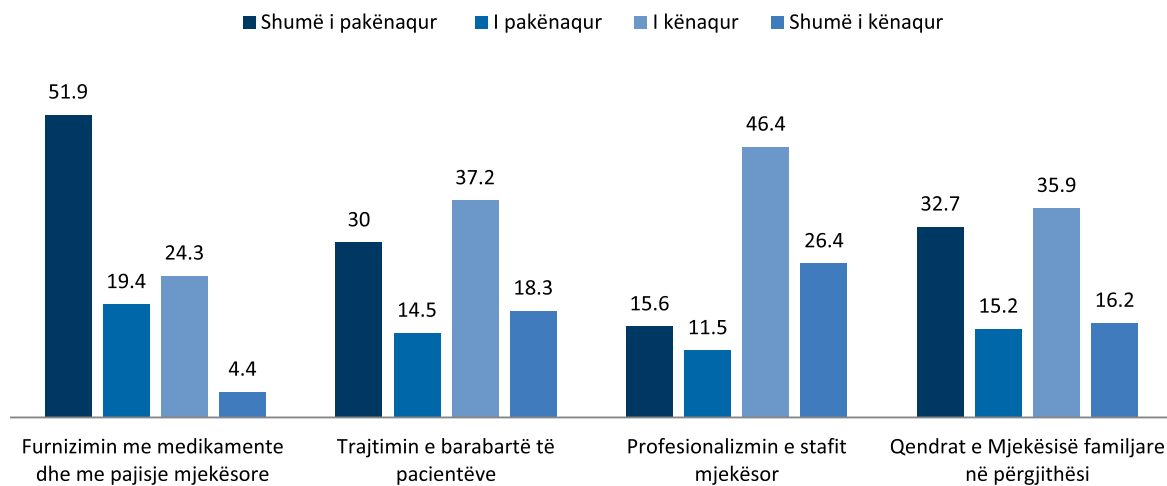
Jo, jo. Nuk mund të flitet për trajtim të barabartë në institucionet e shëndetit. Si mund të thuhet ashtu, kur unë që kam dhënë të holla jam bërë operacion brenda dite, e tjetri që ka qenë i shtrirë në të njëjtën dhomë me mua, vetëm pse nuk ka dhënë rryshfet është dashur të presë me ditë të tëra dhe të durojë dhimbjen.

Satisfaksioni i qytetarëve me Qendrat e Mjekësisë Familjare

Në krahasim me spitalin regional të Ferizajit, qytetarët shprehen më të kënaqur me Qendrat e Mjekësisë Familjare. Janë 47.9% e qytetarëve të pakënaqur apo shumë të pakënaqur me Qendrat e Mjekësisë Familjare, teksa pjesa tjetër prej 52.1% shprehen të kënaqur. Pakënaqësia më e madhe, ngjashëm si edhe tek spitali regional, lidhet me furnizimin me medikamente dhe me pajisje mjekësore, me të cilin aspekt shprehen të pakënaqur 71.3% e qytetarëve të anketuar. Poashtu, një përqindje prej 44.5% e qytetarëve janë të pakënaqur me trajtimin e pacientëve, që e konsiderojnë si të pabarabartë, teksa vetëm 27.1% e tyre janë të pakënaqur me profesionalizmin e stafit mjekësor.

Edhe në këtë rast, hierarkia e pakënaqësisë është e njëjtë si edhe për spitalet. Qytetarët vlerësojnë profesionalizmin e stafit, por janë të pakënaqur me trajtimin e tyre dhe me furnizimin me medikamente dhe me pajisje mjekësore.

Fig.3. Satisfaksioni i qytetarëve me Qendrat e Mjekësisë Familjare



Edhe sa u përket Qendrave të Mjekësisë Familjare, shihet qartë që sa më të pakënaqur që janë qytetarët me furnizimin me medikamente, aq më të pakënaqur do të jenë me trajtimin që ju bëhet pacientëve ($r = .393$, $p < .05$), dhe me profesionalizmin e stafit mjekësor ($r = .292$, $p < .05$). Në këtë rast, furnizimi me medikamente dhe me pajisje mjekësore e sqaron 15% të ndryshueshmërisë në trajtimin që iu bëhet pacientëve dhe 8% të ndryshueshmërisë në satisfaksionin që e kanë pacientët me profesionalizmin e stafit mjekësor.

Pokështu, mos-furnizimi i QMF-ve me medikamente dhe me pajisje mjekësore, i bën qytetarët që të dyshojnë në barazinë që i ofrohet secilit pacient dhe i bën ata që të jenë të pakënaqur me profesionalizmin e stafit mjekësor.

Përderisa, mesatarisht në gjashtë muajt e fundit, qendrat e mjekësisë familjare janë vizituar rreth 3 herë nga qytetarët e anketuar, janë vetëm 152 respondentë që kanë vizituar spitalin brenda kësaj periudhe kohore. Megjithatë nuk ka ndonjë ndërlidhje signifikante në mes të numrit të vizitave në institucionet shëndetësore dhe satisfaksionit që kanë qytetarët me këto institucione.

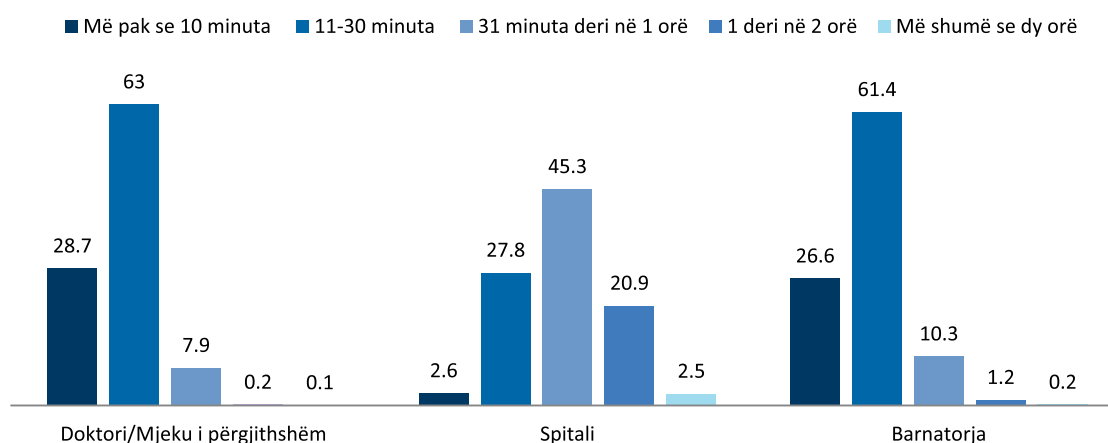
Pacienti nga Ferizaj rrëfen:

Unë dyshoj në profesionalizmin e stafit mjekësor. Disa prej tyre nuk janë të përgatitur fare për pozitën që mbajnë. Nëse unë shkoj tek tre mjekë të ndryshëm, do të kem tri diagnoza të ndryshme dhe gjithashtu tri terapi të ndryshme.

Sfidat e qytetarëve për qasje në shërbimet shëndetësore

Distanca e qytetarëve nga qendrat e mjekësisë familjare dhe spitalit nuk është indikator i rëndësishëm për kënaqësinë ose pakënaqësinë e pacientëve me shërbimet shëndetësore. Megjithatë vetëm një pjesë e vogël e qytetarëve të Ferizajit kanë deklaruar si të largët institucionin shëndetësor. Ose vetëm rreth 8% e tyre duhet që të udhëtojnë në këmbë apo me transport publik për më pak se një orë deri tek mjeku i përgjithshëm dhe rreth 12% duhet ta bëjnë një gjë të tillë për të arritur deri tek barnatorja. Ndërkaq, sa i përket spitalit të qytetit në Ferizaj pjesës dërmuese të qytetarëve (45.3%) të anketuar u duhen nga 31 minuta deri në 1 orë për të arritur deri tek aty.

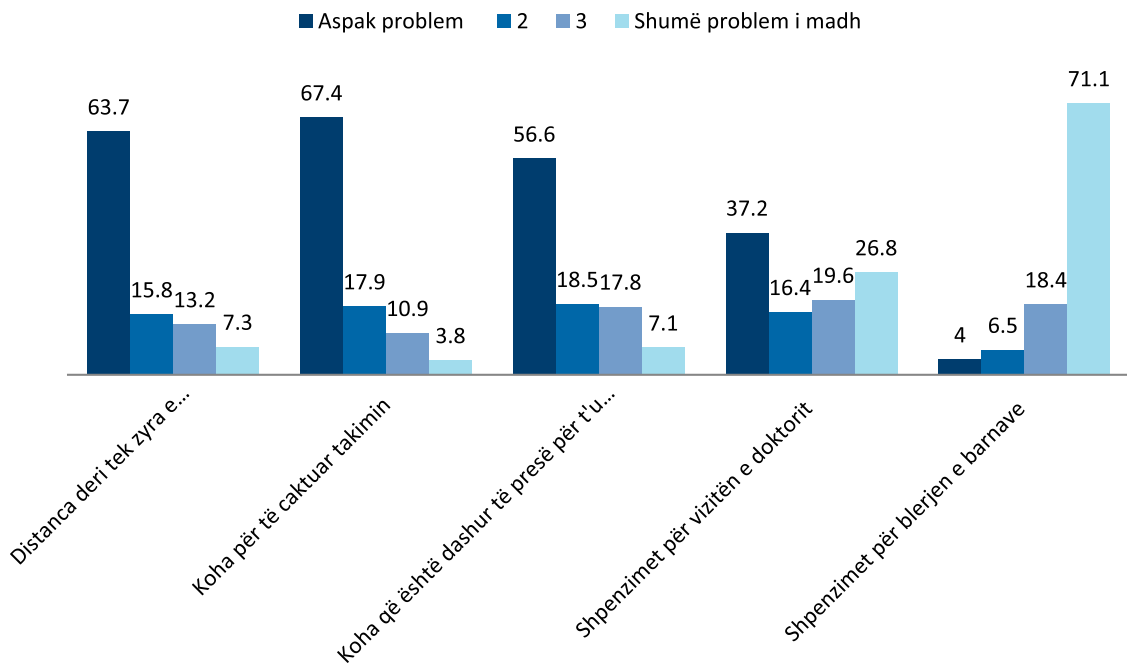
Fig. 4. Sa kohë u duhet pacientëve për të arritur në QMF, spital apo barnatore



Por, sfida më e madhe e raportuar nga qytetarët e Ferizajit në vizitën e fundit që e kanë realizuar në një institucion të shëndetit në Ferizaj, ka qenë kosto për blerjen e barnave. Janë 89.5% të qytetarëve që e shohin këtë si problem dhe prej tyre vetëm 4% që nuk e shohin shpenzimin për blerje barnash si aspak problem.

Problemi i dytë më i madh është raportuar nga 46.4% e respondentëve është shpenzimi për vizitën e doktorit,

Gjersa distanca deri tek ambienti ku punon doktori dhe koha që duhet të presin qytetarët deri sa të shihen nga doktori shihen si problematike vetëm nga 20.9%, respektivisht 24.9% e qytetarëve. Ndërkaq, më së paku problem është raportuar të jetë koha për të caktuar termin për takim me mjekun (14.7%).

Fig.5. Problemet që raportojnë qytetarët për çasje në shërbimet shëndetësore

Kur është analizuar se sa ndikojnë këto probleme në satisfaksionin e qytetarëve me shërbimet shëndetësore, analizat korrelacionale kanë treguar që sa më e madhe të jetë distanca deri tek mjeku ($r = - .126$, $p < .05$), sa më shumë kohë që shpenzohet për të caktuar terminin ($r = - .106$, $p < .05$) dhe për të takuar mjekun ($r = - .095$, $p < .05$) dhe sa më i shtrenjtë që të jetë shërbimi ($r = - .103$, $p < .05$), aq më të pakënaqur janë pacientët. Pra të gjitha këto probleme që identifikohen nga ana e qytetarëve janë indikatorë të pakënaqësisë së tyre.

Pacienti nga Ferizaj rrëfen:

Kur unë kam qenë personalisht për vizitë tek mjeku gjithçka ka shkuar mirë dhe koha që më është dashur të presë ka qenë e vogël. Por, kur nëna ime u sëmurë, doktori nuk e fuste në operacion dhe na sugjeruan klinikën private.

Profesionistët shëndetësorë nga Ferizaj thonë:

Dihet se shumica e profesionistëve të specializuar në fusha të veçanta punojnë në ordinanca private dhe mjekët e përgjithshëm kanë nevojë për opinionin e tyre për pacientin e përbashkët. Gjithashtu, disa parametra laboratorik nuk kanë mundësi të vlerësohen në institucione publike komunale për shkak të kostos së tyre, mungesës së aparaturave dhe reagensave dhe kjo është çështje e Ministrisë së Shëndetësisë. Ndërsa, sa i përket çështjes së medikamenteve të listës esenciale, ne furnizohemi me sasi tejet të vogël të barnave, e ndoshta edhe me aso produktesh të panevojshme për pacientët tonë.

Infermierja nga Ferizaj rrëfen

Ka shumë pacientë që kërkojnë shërbime shëndetësore brenda ditës dhe natyrisht që pritjet janë të pashmangshme. Një mjek brenda ditës pranon edhe deri në 50 pacientë dhe kjo është e vetëkuptueshme.

Nevoja që ndjejnë qytetarët për investime në shëndetësi

«Nëse do të ishte në fuqinë tuaj, a mund të na tregoni ju lutem, se në cilën fushë do të investonit fondet komunale», është kjo pyetja që u është shtruar pjesëmarrësve në hulumtimin e Mozaikut. Shumica e qytetarëve (24%) kanë zgjedhur Kujdesin Shëndetësor, si përgjigjen e tyre, duke reflektuar kështu nevojën që e ndjejnë qytetarët për të investuar në shëndetësi. Sidoqoftë, nga të gjithë respondentët e anketuar më pak se 1% e tyre janë deklaruar të gatshëm që të kontribuojnë vullnetarisht. Kjo tregon për një diskrepancë të thellë në mes të nevojës që qytetarët ndjejnë për të bërë përmirësime në fushën e shëndetësisë dhe gatishmërisë së tyre për të dhënë kontributin vullnetar.

Mjeku nga Ferizaj mendon se:

Duhet të ketë më shumë investime komunale në shëndetësi. Duhet të investohet në infrastrukturë, por edhe në edukim të vazhdueshëm të mjekëve dhe infermierëve. Vetëm kështu mund të shkojë përpara shëndetësia.

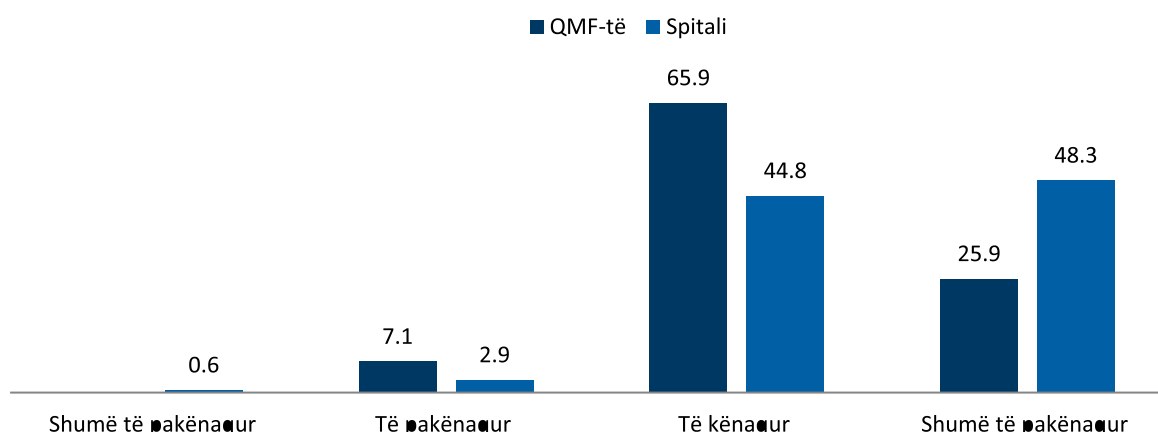
Pacienti nga Ferizaj rrëfen:

Po të shkon në toaletin e spitalit e sheh se për çfarë investimesh ka nevojë. Është katastrofë. Papastërti e madhe. Duhet shumë të investohet në shëndetësi. Njerëzit mund të shkojnë të shëndoshë e të sëmurën nga ato kushte.

Rezultatet (hulumtimi i përvojave të pacientëve)**Satisfaksioni i përgjithshëm i pacientëve me institucionet shëndetësore**

Ky hulumtim, nuk pasqyron vetëm përshtypjet e përgjithshme të qytetarëve për shërbimet shëndetësore, që mund të mos jenë të mbështetura gjithëherë në përvojat personale. Dhe, natyrisht përshtypjet e tilla mund të mos jenë gjithëherë pasqyrimi më i mirë i realitetit. Për të shmangur dyshimet në këtë aspekt, është përzgjedhur edhe një mostër reprezentative e pacientëve që kanë frekuentuar institucionet shëndetësore të Ferizajit dhe të njëjtit janë pyetur për përvojat e tyre.

Shumica më e madhe e pacientëve janë shumë të kënaqur me performancën e spitalit të Ferizajit dhe Qendrave të Mjekësisë Familjare. Vetëm nën 10% e pacientëve janë të pakënaqur me këto dy institucione të shëndetit në Ferizaj, që tregon për një shkallë vërtetë të vogël të paknaqësisë së pacientëve.

Fig. 6. Satisfaksioni i pacientëve me performancën e institucioneve shëndetësore

Rezultatet tregojnë që sa më e madhe të jetë kënaqshmëria me performancën e përgjithshme të spitalit të qytetit, edhe më e madhe do të jetë kënaqshmëria me qendrat e mjekësisë familjare ($r = .607, p < .01$). Gjithashtu, një korrelacion vërehet në mes të gjendjes shëndetësore të pacientit dhe vlerësimit që ai bën për shërbimet shëndetësore. Së këndejmi, sa më e mirë që është gjendja shëndetësore, aq më i prirur është pacienti që të vlerësojë pozitivisht performancën e spitalit apo Qendrave të Mjekësisë Familjare.

Pacienti në Ferizaj shprehet:

Mund të themi se deri diku jam i kënaqur me spitalin edhe me qendrat e mjekësisë familjare. Nga përvoja ime ka qenë përgjithësisht mirë dhe në nivel. Unë nuk kam ndonjë ankesë sa i përket performancës së këtyre institucioneve.

Ndërkaq, paknaqësia e pacientëve, sipas rezultateve të marra, mund të jetë edhe rezultat i kostos së shpenzimit që i duhet një pacienti për të udhëtuar në spital apo në QMF ($r = .264, p < .01$).

Indikatorë statistikisht të rëndësishëm për satisfaksionin e pacientëve janë treguar edhe infrastruktura e objektit spitalor ($r = .216, p < .05$), performanca e doktorit ($r = .259, p < .05$) dhe e stafit tjetër mjekësor ($r = .315, p < .01$).

Për më tepër analiza regresionale tregon që modeli i krijuar me të gjithë këta indikatorë (infrastruktura, performanca e doktorit dhe e stafit mjekësor, distanca deri tek mjeku dhe pajisjet mjekësore të institucioneve shëndetësore) e predikojnë në mënyrë signifikante kënaqshmërinë e pacientit me shërbimet shëndetësore dhe e shpjegojnë rreth 15% të ndryshueshmërisë në satisfaksionin e pacientëve.

Në veçanti është treguar që pacientët e vuajnë mungesën e kohës së mjaftueshme që profesionistët shëndetësorë e kalojnë me ta dhe së këndejmi, kjo është e ndërlidhur në mënyrë signifikante me pakënaqësinë që ata e shprehin kundrejt institucioneve shëndetësore ($r = .240, p < .05$).

Pacienti nga Ferizaj mendon se:

Pak më shumë punë nga ana e mjekëve dhe infermierëve në Ferizaj, mund të tregoj rezultate shumë më të mëdha. Ndonjëherë, mjafton një fjalë e mirë për të të shëruar, e të them të drejtën shpesh sjellja e mjekëve dhe motrave nuk është në nivel. Kjo, mbase për shkak të numrit të madh të pacientëve.

Analizat korrelacionale tregojnë se numri i vizitave që pacienti apo familjarët e tij kanë bërë në institucionet publike, nuk ka ndikim signifikant në kënaqshmërinë që kanë ata me shërbimet e marra. Sikurse, kënaqshmëria me institucionet private nuk ka ndërlidhje me kënaqshmërinë që pacientët e kanë me institucionet publike. Kjo dëshmon që zgjedhja e institucioneve private nuk bëhet vetëm atëherë kur pacientët janë të pakënaqur me institucionet publike dhe anasjelltas.

Gjithashtu, nga rezultatet mund të vërehet, që moshat më të shtyra janë ato që janë më të kënaqura me shërbimet shëndetësore në sektorin publik, si ato në QMF, poashtu edhe në spitale. Sikurse, nga të dhënat demografike, është gjetur që të hollat që pacientët marrin për muaj, janë të lidhura në mënyrë signifikante me kënaqshmërinë e pacientëve me shërbimet shëndetësore ($r = -.148, p < .05$). Kjo tregon që sa më pak që marrin pacientët të holla për muaj, aq më të kënaqur janë ata me shërbimet shëndetësore në institucionet publike. Por, variabla të tilla si gjinia, statusi i punësimit, niveli i edukimit, numri i anëtarëve të familjes nuk kanë nodnjë ndikim në satisfaksionin e pacientëve me shërbimet shëndetësore.

Mjeku nga Ferizaj mendon se:

I njëjti mjek që punon paradite në institucionin publik e pret pacientin në institucionin privat më mirë. Kjo është joprofesionalizëm dhe joetike. Për më tepër, ka të atillë mjekë që i shtyjnë pacientët të shkojnë në klinikën private.

Mjeku nga Ferizaj shprehet:

Ju tregoj unë pse kemi një fluks të tillë të pacientëve. Kur pacienti shkon në klinikën private, mjeku i merr të hollat për vizitë, por i thotë të shkojë në institucionin publik dhe të bëjë analizat pa para. Por, kur vjen ai tek ne në publik, ne e kontrollojmë edhe një herë tjetër nga fillimi dhe kështu kemi të bëjmë me dublikim të numrit të pacientëve.

Sfidat në qasje dhe pranim të shërbimeve shëndetësore

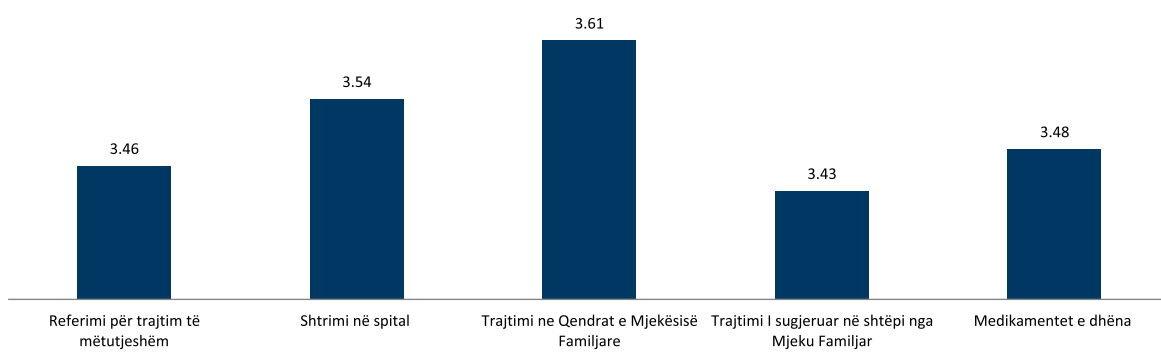
Pacientët më së shumti janë deklaruar të pakënaqur me trajtimin në shtëpi që është sugjeruar nga mjeku familjar. Në anën tjetër, pakënaqësia e pacientëve buron edhe nga referimi për trajtim të mëtutjeshëm në një qendër tjetër të kujdesit shëndetësor. Kësisoj, pacientët shprehen të pakënaqur me faktin që u duhet të kërkojnë trajtim për problemin e tyre shëndetësor tek një institucion apo profesionist tjetër shëndetësor.

Në listën e aspekteve që i bëjnë të pakënaqur pacientët me shërbimet shëndetësore është edhe përshkrimi i medikamenteve nga ana e profesionistëve shëndetësorë. Kjo pasi që është përshkruar edhe në fokus grupe, që në shumicën e rasteve, pacientët detyrohen që të blejnë barna dhe pothuajse asnjë nga ato nuk mund t'i marrin falas në spital apo QMF.

Ndërkaq, pacientët janë më të kënaqur me kohën që e kalojnë të shtrirë në spital dhe me trajtimin që marrin në qendrat e Mjekësisë Familjare.

Kjo reflekton edhe në rezultatet e raportuara, ku në shkalloren e ofruar nga 1 (shumë të pakënaqur) deri në 4 (shumë të kënaqur), për të gjitha aspektet është shënuar një mesatare mbi 3.40.

Fig.7. Satisfaksioni i pacientëve me aspektet e ndryshme të kujdesit shëndetësor



Një nga tri sfidat më të mëdha që pacientët i kanë raportuar në këtë hulumtim është referimi. Së këndejmi, rezultatet e tregojnë që një numër i konsiderueshëm i pacientëve janë referuar tek dy apo më shumë doktor të ndryshëm deri në përfundim të trajtimit të tyre. Vetëm 43.5% të pacientëve u është dashur të konsultojnë vetëm një doktor për problemin e tyre shëndetësor. Ndërkaq, 31.6% të tjerë është dashur të jenë të referuar të paktën tek edhe një tjetër doktor dhe 24.9% kanë vizituar tek 3 apo më shumë doktor për problemin e tyre shëndetësor.

Rezultatet e tregojnë që sa më shumë doktor që është dashur të vizitohen për të trajtuar problemin shëndetësor që ka pacienti, aq më të pakënaqur kanë qenë pacientët ($r = .564$, $p < .05$).

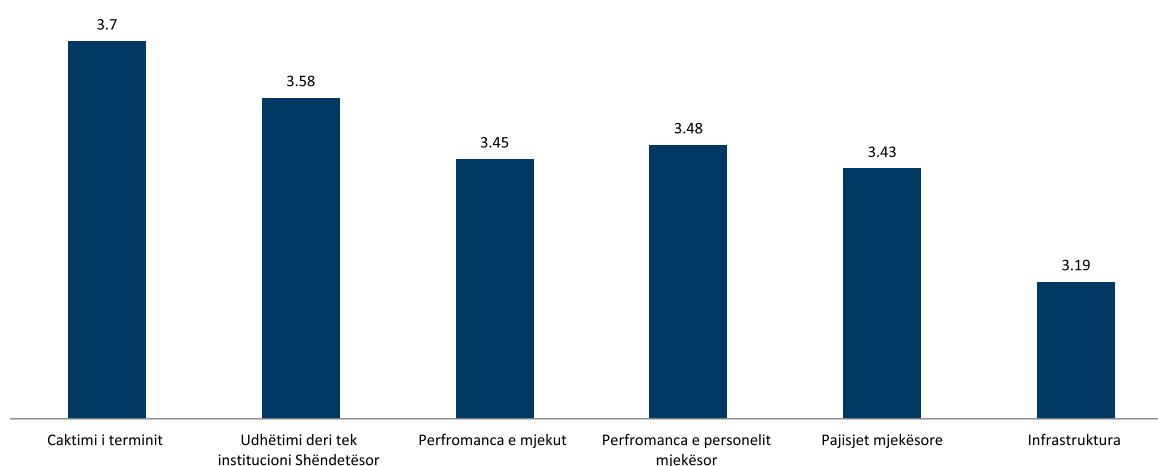
Pacientët e pyetur rreth përvojës së tyre të fundit në një institucion shëndetësor, e kanë raportuar pakënaqësinë më të madhe me infrastrukturën e institucionit ku kanë marrë shërbimet shëndetësore. Këtë dimension ata e kanë vlerësuar me një mesatare prej 3.19, nga maksimumi i mesatares në vlerë prej 4.

Pacienti nga Ferizaj shprehet:

Mjekët na shëtisin nga një vend në tjetrin. Thonë ne i bëjmë këto dy a tri analiza, ndërkaq këtë e atë duhet ta bësh këtu e tri të tjera atje... Është vërtetë e çuditshme si nuk ofrohen të gjitha shërbimet në një vend. Kjo është arsyeja pse jam i pakënaqur me referimin.

Gjithashtu, pakënaqësia tjetër lidhet me pajisjet mjekësore të institucionit shëndetësorë me një mesatare prej 3.43. Kjo është në të njëjtën linjë edhe me opinionet publike të qytetarëve. Ndërkaq, edhe pse vlerësohen me një mesatare të lartë prej 3.45 dhe 3.48, pacientët janë më të pakënaqur me performancën e mjekut dhe performancën e personelit tjetër mjekësor se sa me caktimin e terminit, që duket të mos jetë fare sfidë për qytetarët e Ferizajit, apo edhe udhëtimin deri tek institucioni shëndetësor që duket të mos jetë problem.

Fig.8. Satisfaksioni i pacientëve gjatë pranimit të shërbimit shëndetësor



Megjithatë, nga tabela e mëposhtme është e qartë që pakënaqësia e pacientëve ka tendencë të gjeneralizohet. Së këndejmi, kur ata janë të pakënaqur me infrastrukturën e institucionit shëndetësor, kanë më shumë gjasë që të raportojnë pakënaqësi edhe me pajisjet mjekësore, performancën e stafit mjekësor, dhe kohën që u duhet të udhëtojnë deri tek institucioni.

Tabela 3. Koefficientët e korrelacioneve në mes të aspekteve të ndryshme të punës së institucioneve shëndetësore në Kosovë

	Caktimi i terminit	Udhëtimi deri tek institucioni shëndetësor	Performanca e mjekut	Performanca e personelit mjekësor	Pajisjet mjekësore	Infrastruktura
Caktimi i terminit	1.00					
Udhëtimi deri tek institucioni shëndetësor	--	1.00				
Performanca e mjekut	.156*	.354**	1.00			
Performanca e personelit mjekësor	.220**	.427**	.597**	1.00		
Pajisjet mjekësore	.193**	.215**	.309**	.378**	1.00	
Infrastruktura	--	.270**	.377**	.390**	.407**	1.00

* - korrelacioni është signifikant në nivelin $p < .05$

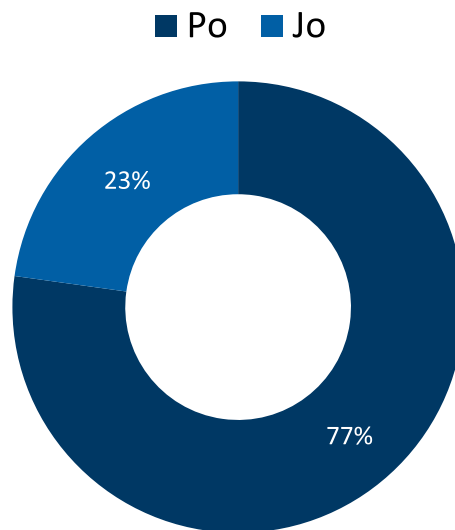
** - korrelacioni është signifikant në nivelin $p < .$

Mjeku nga Ferizaj rrëfen

Ne detyrohemi që të referojmë pacientët edhe në klinika private dhe laboratore private, sepse pajisjet mjekësore mund të mos jenë në funksion. Por, e kam vërejtur që kjo nuk pritet aspak mirë nga pacientët.

Ndërkaq, një arsye më shumë pse pacientët mund të jenë të pakënaqur, është fakti që pacientët duhet të nënshkruhen në një listë pritjeje për të takuar doktorin. Së këndejmi, sa më e lartë që të jetë pritja për vizitën e doktorit, aq më të pakënaqur do të jenë pacientët. Nga grafikoni i mëposhtëm mund të shihet që $\frac{1}{4}$ e pacientëve shënohen në lista të pritjes dhe së këndejmi, kemi të bëjmë më $\frac{1}{4}$ e pacientëve potencial të pakënaqur me shërbimet shëndetësore.

Fig. 9. Përqindja e pacientëve që është dashur të shkruhen në listë të pritjes për të marrë shërbimin shëndetësor

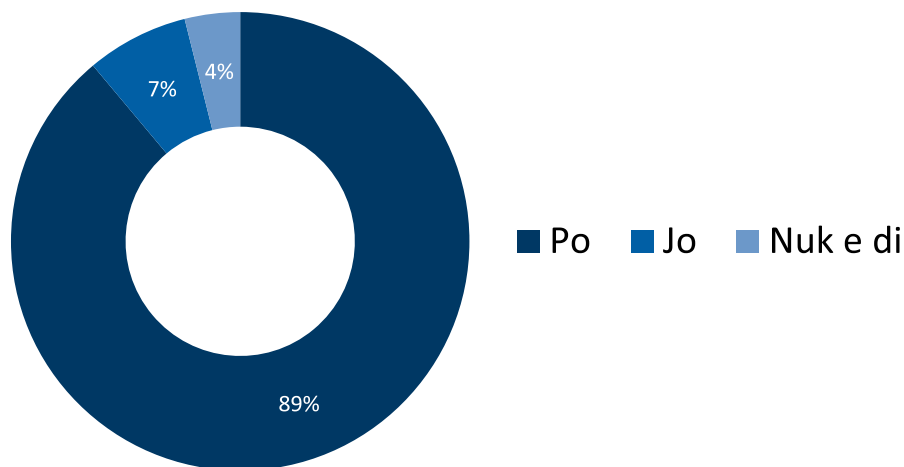


Pacienti nga Ferizaj tregon:

Tash, ky është krijuar si një rregull, por i pashkruar. Nëse dëshironi që të merrni një shërbim shëndetësor kualitativ dhe me kohë, duhet të paguash. Vetëm atëherë, kujdesi ndaj teje do të jetë maksimal.

Ndërkaq, pothuajse 90% e pacientëve të anketuar e cilësojnë si të suksesshëm trajtimin e tyre shëndetësorë në institucionet publike, qoftë në spitale apo edhe në QMF-të e Ferizajit. Trajtimi i suksesshëm është parë gjithëherë si parakusht për kënaqshmërinë e pacientëve me performancën e mjekut. Nëse pacientët pranojnë një shërbim që është i dobishëm për shëndetin e tyre dhe e përmirëson shëndetin e tyre, atëherë ka më shumë gjasë që të vlerësojnë institucionin pozitivisht. Sidoqftë, rezultatet e këtij studimi e tregojnë që nuk është i mjaftueshëm vetëm tarjtimi i suksesshëm, mirëpo duhet të jenë në nivel edhe komponentat e tjera, në mënyrë që pacientët të vlerësojnë pozitivisht institucionin.

Fig.11. Përqindja e pacientëve që e konsiderojnë të suksesshëm trajtimin mjekësor të pranuar në vizitën e fundit



Pacienti nga Ferizaj rrëfen:

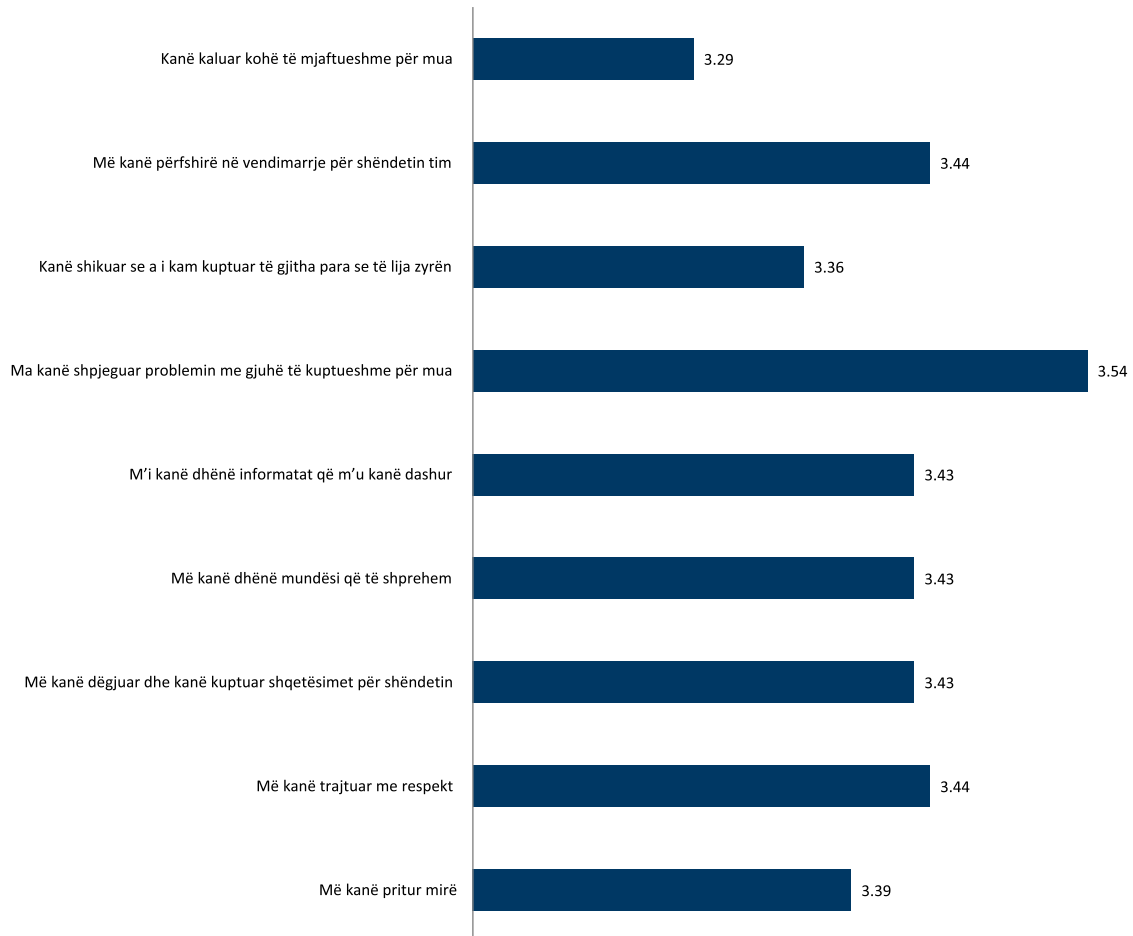
Gjithçka ka shkuar mirë. Jam ndarë shumë i kënaqur edhe me punën e mjekëve dhe të infermierëve. Trajtimi ka pas suksese dhe nuk kam pasur arsye të jem i pakënaqur.

Satisfaksioni i pacientëve me performancën e mjekëve

Ndër aspektet më të rëndësishme që kontribuojnë në satisfaksionit të pacientëve është performanca e profesionistëve shëndetësorë. Është raportuar që sa më e mirë që të jetë performanca e profesionistëve shëndetësorë, aq më të kënaqur do të jenë pacientët me shërbimet e marra (UNDP, 2013).

Duke kombinuar të gjitha aspektet e mëposhtme të performancës së profesionistëve shëndetësorë, mund të shihet se ato janë ngushtë dhe në mënyrë signifikante të lidhura me satisfaksionin e pacientëve ($r = .221, p < .05$). Së këndejmi është e qartë, që nëse pacientët janë të pakënaqur me performancën e mjekëve do të jenë të pakënaqur edhe me shërbimet e marra. Paknaqësia më e madhe në lidhje me performancën e mjekëve buron nga fakti që mjekët kalojnë kohë jo të mjaftueshme me pacientët. Ky është segmenti i vlerësuar më së paku në performancën e mjekëve me një mesatare prej 3.29 nga maksimumi prej 4. Për një pjesë të pacientëve problem është edhe fakti që mjekët nuk kontrollojnë nëse pacienti i ka kuptuar të gjitha para se të ikë nga zyra e tij. Ndërkaq, një aspekt tjetër me të cilin pacientët shfaqen më të pakënaqur, është mënyra se si janë pritur nga ana e mjekëve. Ndërkaq, siq mund të shihet edhe nga grafikoni i mëposhtëm, shumica e pacientëve janë shumë të kënaqur me mënyrën se si mjeku e ka shpjeguar problemin e tyre dhe trajtimin me gjuhën e thjeshtë dhe të kuptueshme.

Fig.12. Satisfaksioni i pacientëve me performancën e mjekut (mesatarja e vlerësimit nga 1 (shumë të pakënaqur) deri në 4 (shumë të kënaqur))



Pacientja nga Ferizaj mendon:

Ka profesionistë shëndetësorë që janë shumë të mirë dhe e kryejnë punën e tyre si është më së miri, ndërkaq ka edhe të atillë që janë shumë të papërgjegjshëm. Madje, dihet publikisht se cili është ai doktor që iu thotë infermiereve që do të kontrolloj vetëm 6 pacientë sot dhe asnjë më shumë duke mos respektuar fare orarin e punës.

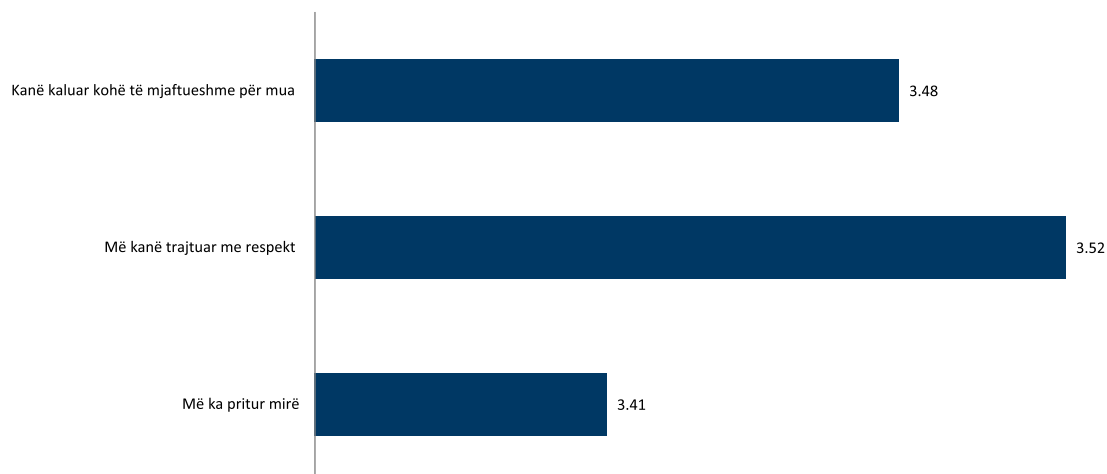
Infermierja Ferizaj shprhet:

Unë mendoj se kolegët e mi dhe mjekët bëjnë një punë të mirë dhe për kushtet që kemi dhe në veçanti fluksin e madh të pacientëve vërtetë bëhet punë e madhe. Eja-ni dhe shihni se si punohet në QMF-në tonë. Ka rregull, disiplinë dhe punë.

Satisfaksioni i pacientëve me performancën e infermierëve

Edhe kur pacientët vlerësojnë performancën e infermierëve, koha që kalojnë infermieret me ta mbetet një sfidë e raportuar, përderisa paknaqësia më e madhe lidhet me pritjen që ju bëhet nga infermieret. Ndërkaq, në shkallëzimin nga 1 (shumë të pakënaqur) deri në 4 (shumë të kënaqur), respekti që infermieret tregojnë për pacientët vlerësohet me një mesatare prej 3.52.

Fig.13. Satisfaksioni i pacientëve me performancën e infermierëve (mesatarja e vlerësimit nga 1 (shumë të pakënaqur) deri në 4 (shumë të kënaqur))



Pokështu, edhe performanca e infermiereve e ndikon në mënyrë signifikante satisfaksionin e pacientëve me shërbimet shëndetësore ($r = .232, p < .05$). Ndërkaq, shihet një ndërlidhje e fortë signifikante në mes të vlerësimit të mjekëve dhe të infermierëve. Sa më negativ që është vlerësimi për infermierët, aq më negativ është vlerësimi që pacientët japin për mjekët ($r = .816, p < .05$).

Pacientja nga Ferizaj rrëfen përvojën e saj:

Kur u sëmurë nëna, kalonin infermieret pranë, e shihnin që është në korridor me ankesa, në një shtrat e shtrirë dhe asnjë nuk ofrohej që të na këshillonte se çfarë duhet të bëjmë. Vetëm pas insistimit tonë, një mjek na ka treguar se duhet të shkojmë në një objekt tjetër. Ka shumë pak komunikim të mirëfilltë në mesin e infermierëve dhe doktorëve.

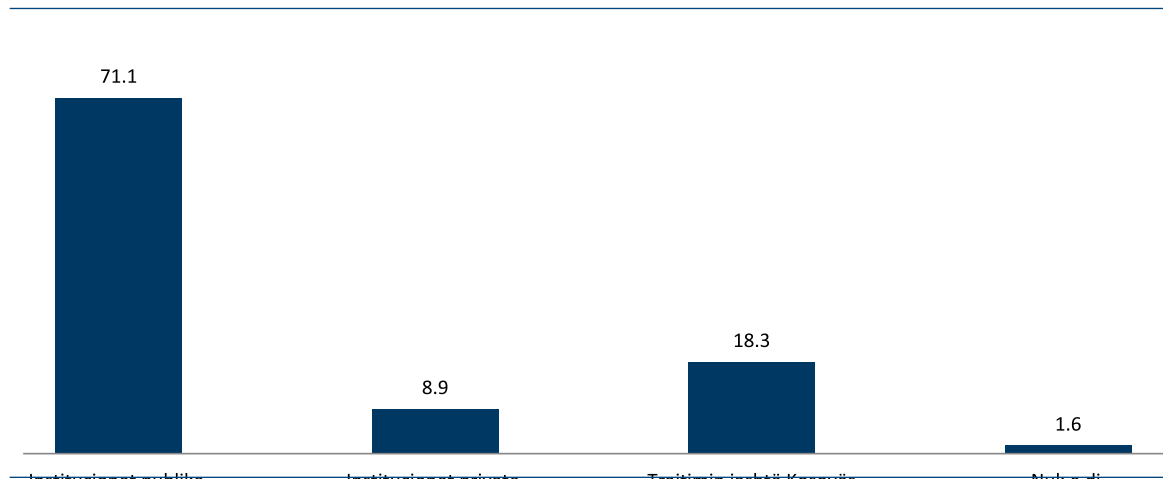
Pasojat e mundshme të pakënaqësisë së pacientëve

Dhe, cili është reagimi nëse pacientët ndihen të pakënaqur me shërbimet shëndetsore që marrin? Një nga reagimet më të shprehura është kërkesa e tyre për të marrë shërbime gjatë dhe jo në institucionet publike të shërbimeve shëndetësore.

Kjo edhe reflektohet në grafikun e mëposhtëm. Përkundër faktit që mbi 90% e pacientëve deklarohen të kënaqur me shërbimet shëndetësore të marra, janë vetëm rreth 70% e tyre që do të zgjidhnin të njëjtën adresë në rast nevojë sërish.

Por, besimi i qytetarëve të Ferizajit, është shumë i madh për institucionet publike vendore, teksa 71.1% e tyre do të zgjidhnin këtë si adresën e parë për konsultat e tyre mjekësore, karshi 18.3% të respondentëve që do të preferonin një trajtim jashtë Kosovës. Institucionet private renditen në fund me vetëm 8.9% të pacientëve që do t'i zgjidhnin si një adresë për konsultën e ardhshme.

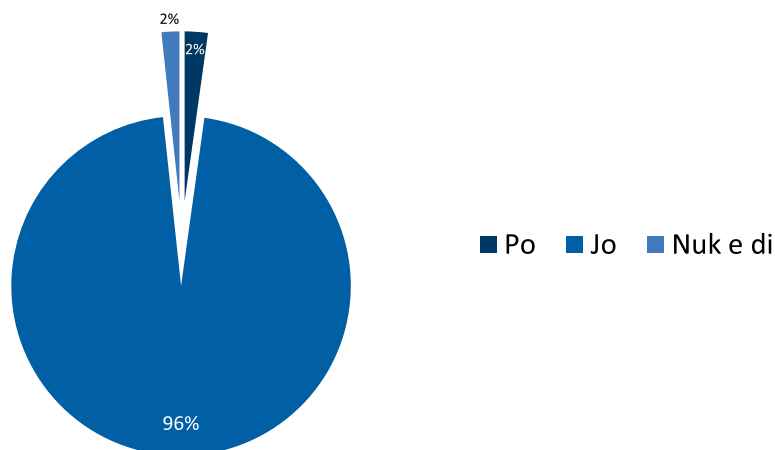
Fig.14. Përqindja e pacientëve që do të kërkonin trajtim mjekësor në institucionet publike nëse do të kishin mundësinë në zgjidhnin



Mjeku rrëfen përvojën e tij personale

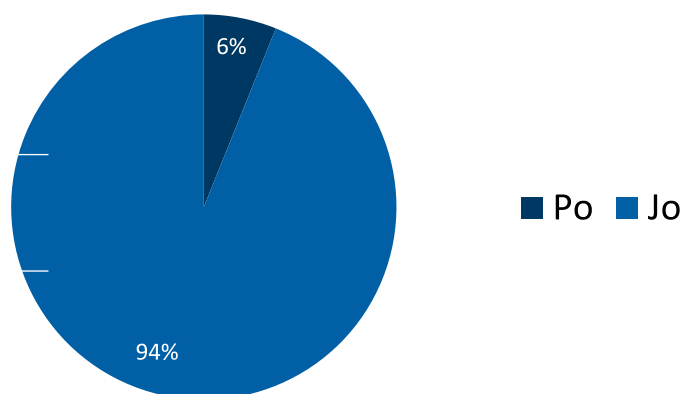
Është dashur të më vendosin stenda. Ka ardhur filan doktori, emrin e të cilit nuk dua ta bëj publik dhe i ka thënë dhëndrri im se janë në gjendje të bëjnë çfarëdo që bëhet për të më shëruar. Ai ka marrë menjëherë në telefon një spital privat dhe brenda 5 minutash ata kanë qenë aty. Më kanë marrë dhe më kanë trajtuar, më kanë vendosur stendën. Por, natyrisht kjo sipas tyre nuk ishte e mundshme në spital. Anipse unë isha profesionistë shëndetësorë, më është dashur që një mjekim të tillë ta kryej në spital privat.

Ndërkaq, një formë tjetër e reagimit ndaj pakënaqësisë me shërbimet shëndetësore, priturave të gjata në listë, vonesës në trajtim, është edhe dhënia e mitos apo të hollave nën tavolinë. Sado që kjo e shprehur në përqindje shumë të vogël, vetëm 2.2%, sërish mbetet një alternativë për pacientët të cilët mendojnë se mund të përshpejtojnë procesin e trajtimit apo edhe të marrin shërbime më cilësore. Duhet përmendur gjithashtu faktin, që kemi të bëjmë me 2% të pacientëve që në këtë pyetje zgjedhin opsionin “nuk e di”.

Fig.15. Përqindja e pacientëve që kanë dhënë mito në vizitën e tyre të fundit mjekësore**Pacientja nga Ferizaj rrëfen në fokus grup**

Jo 150 euro, po 900 euro na i kanë kërkuar dhe është dashur t'i japim që të fusim nënën në operacion. Kanë thënë se ky është një operacion i komplikuar dhe se të hollat duhen për ekipën mjekësore. Natyrisht që ne i kemi dhënë pa hezitim, sepse ka qenë në pyetje jeta e nënës.

Ndërkaq, më i madh është numri i pacientëve që iu kanë bërë dhurata në mënyrë vullnetare profesionistëve shëndetësorë në Ferizaj. Siç mund të shihet edhe nga grafikoni i mëposhtëm, janë 6.1% e pacientëve që kanë ofruar dhurata për profesionistët shëndetësorë. Prej tyre, vetëm 9.1% kanë ofruar dhuratën para trajtimit, dhe 90.9% pasi kanë përfunduar trajtimin. Prej dhuratave që pacientët kanë ofruar për profesionistët shëndetësorë, 27.3% kanë qenë monetare, ndërkaq pjesa tjetër pije, ushqime dhe ëmbëlsira. Ndërsa, nga 13 pjesëmarrësit në fokus grupet me pacientët, 8 prej tyre kanë deklaruar që ata personalisht ose familjarët e tyre të ngushtë (bashkëshort/e, vëlla, motër ose prindër) kanë qenë të kushtëzuar që të paguajnë për shërbimet që i kanë marrë në spitalin rajonal në Ferizaj. Ndoshta është edhe rastësi, por të gjithë kanë thënë që ta kenë bërë një gjë të tillë në Departamentin e Kirurgjisë. Ndërsa, pjesëmarrësit gjithashtu kanë deklaruar, që sipas tyre kjo gjë tani më është e ditur, që për operacione të lehta (appendix, gurë në idhëz dhe bruh) çmimi është 150 Euro, ndërsa për ato më të komplikuar çmimet variojnë.

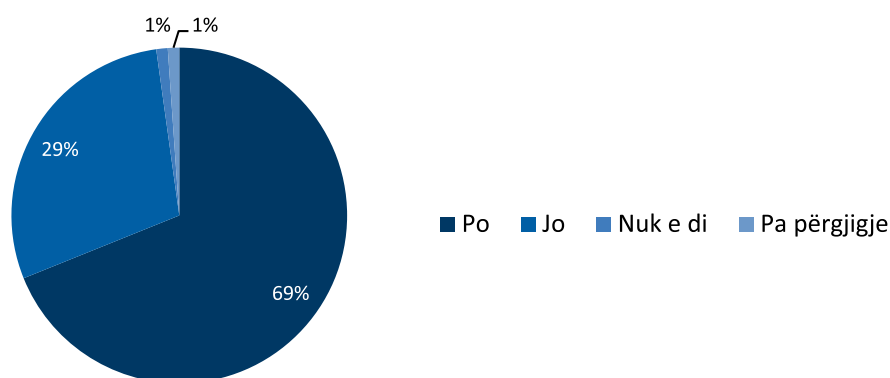
Fig.16. Përqindja e pacientëve që kanë ofruar dhurata për profesionistët shëndetësorë

Infermierja nga Ferizaj tregon:

Ndodh shpesh, që pacientët pasi që të kenë pranuar një shërbim shëndetësor dhe të jenë ndarë të kënaqur të shkojnë dhe të blejnë pije dhe ushqim dhe të sjellin në ambulante. Kjo është një shenjë mirënjohje për punën tonë dhe asgjë më shumë. Por, nuk ndodh asnjëherë që ne të marrim të holla për shërbime të tilla. Ata që marrin të holla nuk punojnë në QMF.

Por, si do të vepronin pacientët, në rast se do të ju kërkoheshin të holla nën tavolinë për të marrë një shërbim shëndetësor? Pothuajse 1/3 e tyre do të përgjigjeshin pozitivisht dhe kjo tregon për një gatishmëri të lartë të qytetarëve që t'i përgjigjen pozitivisht kërkesës së mjekëve dhe infermierëve për pagesa të jashtëligjshme.

Fig. 17. Përqindja e mjekëve që do t'i përgjigjej pozitivisht kërkesës së punëtorëve shëndetësorë për pagesa nën tavolinë



Të pyetur për arsyen e një sjellje të tillë të mundshme, më shumë se gjysma do ta bënin një gjë të tillë për të përshpejtuar procesin e trajtimit dhe 17.9% në mënyrë që të marrin atë që ju duhet. Ky fakt, flet për një besim të krijuar tek 29% të pacientëve, se për të siguruar shërbimin cilësor, duhet t'i përgjigjen pozitivisht kërkesës së mjekëve dhe infermierëve për pagesa nën tavolinë.

Pse do të pranonin pacientët kushtëzimin	Përqindja
Sepse secili dhuron	5,4%
Sepse nuk ka rrugë tjetër për të marrë shërbimin shëndetësorë	8,9%
Të përshpejtoj procesin	53,6%
Të sigurohem se do të marrë çfarë më duhet	17,9%
Tjetër	1,8%
Të shpëtoj jetën time	3,6%
Nuk e di	7,1%
Pa përgjigje	1,8%

Megjithatë, si edhe në fokus grupe vërehet një gatishmëri shumë e vogël e pacientëve për të raportuar rastet e korrupsionit në gjykata apo polici. Nga 180 pacientët e anketuar në këtë studim, prej tyre vetëm 1 ka raportuar një rast korrupsioni. Por, shqetësues është fakti gjithashtu, që vetëm 50% të anketuarve nuk e dinë se ku duhet të raportojnë rastet e korrupsionit.

Pacientja nga Ferizaj mendon

Po, po, kjo është kthyer në rregull të pashkruar që shumëkush e respekton. Ata (profesionistët shëndetësorë) mund të mos i kërkojnë të hollat, por edhe ti do të kalbesh në shtrat nëse nuk i jep ato. Kështu, që t'i zgjedh të dytën dhe mandej e merr shërbimin shumë shpejt.

Rezultatet e fokus grupeve

Përpos aspektit kuantitativ, në këtë hulumtim janë realizuar edhe dy fokus grupe, një me pacientët dhe një tjetër me profesionistët shëndetësorë.

Ata që kanë pranuar shërbimet mjekësore në institucionet publike të shëndetit në Ferizaj, kanë shumë ankesa në lidhje me kushtet, performancën e mjekëve dhe shërbimet që kanë pranuar. Ata ankohen gjithashtu edhe për kushtëzim të shërbimeve nga ana e profesionistëve shëndetësorë. Natyrisht, shqetësimet e tyre janë individuale dhe të natyrave të ndryshme. Por, janë shumica e pacientëve që dakordohen se në veçanti infrastruktura nuk është në nivelin e duhur.

Pacientët janë ankuar në pakujdesinë e stafit mjekësor në shumë raste. Një nga pjesëmarrëset në fokus grup, ka treguar se si pakujdesia e mjekut dhe përshkrimi joadekuat i barnave e kanë bërë atë që të përvetësojë edhe një problem tjetër mjekësor. Kurse, pacienti tjetër që ka ndarë përvojën e tij të fundit me mjekun, është shprehur i bindur që të njëjtët mjekë që punojnë në institucionet publike, e japin maksimumin vetëm në klinikat e tyre private. Për pacientët, janë pagat e punëtorëve shëndetësorë që bëjnë që këta të fundit të jenë të demotivuar dhe të kërkojnë më shumë nga sektori privat.

Një tjetër aspekt i identifikuar nga pacientët që i bën ata të ndihen të pakënaqur është mosrespektimi i orarit nga ana e profesionistëve shëndetësorë në Qendra të Mjekësisë Familjare dhe në spitalin e qytetit. “Ka të atillë mjek, që në orarin e punës në institucionin publik, punojnë në institucionin privat. Ka edhe të atillë, që vendosin vet për orarin, duke punuar vetëm paraditen në institucionin publik dhe duke shpenzuar kohën më të madhe të tyre të orarit jashtë institucionit ku marrin pagë nga shteti”, shton një tjetër pacient.

E pamundur të anashkalohet si sfidë, gjithëherë sipas pacientëve, është prishja e aparaturave në spital. Dikush nga pacientët ngre dyshime se të tillat prishje janë të qëllimshme, sepse kjo ju siguron atyre shumë më shumë punën në klinikat e tyre private, e disa të tjerë thonë se kjo ndodh për shkak të mungesës së njohurive që kanë profesionistët shëndetësorë. Sado që e vështirë për t'u kuptuar nga pacientët, se si mund të ndodhe që aparaturat e blera rishtas mund të prishen dhe të jenë jofunksionale për një kohë të shkurtër, ata bëjnë thirrje për më

shumë kontroll nga organet komunale dhe ministria.

“Pajisjet, për të cilat shpenzohen miliona euro duhet të ruhen. Për t’u ruajtur duhet trajnim i vazhdueshëm i stafit për çdo paisje (aparaturë) e re që vjen”, thotë një nga pacientët.

Mungesa e një komunikimi të mirëfilltë nga ana e profesionistëve shëndetësorë u shtrua si një çështje tjetër problematike. Sipas pacientëve, shumica e profesionistëve shëndetësorë nuk komunikojnë si duhet dhe nuk udhëzojnë pacientët. Për më tepër ankesa ka edhe për punën e tyre të përgjithshme, që sipas pacientëve shpeshherë përcillet me përtaci të skajshme. “Kjo mund të vërehet kur mjekët zgjasin pauzat, shkojnë më herët në shtëpi. Madje, në kohë të pauzës, edhe sikur dikush të jetë në gjendje të vështirë shëndetësore, ata nuk do të marrin mundin që të ndërprejnë pushimin dhe të intervenojnë”, thonë pacientët. Ndërkaq, gjykimi i pacientëve shkon deri aty, sa ata janë të bindur që ka mjek të tillë që marrin barnat esenciale nga spitali dhe i bartin ato në ordinancat private.

Ndërkaq, situatën e bën edhe më të vështirë pritja në korridore ku nuk ka ulëse për pacientë. Pokështu, është identifikuar si shqetësuese për të gjithë pacientët hapësira në sallat e spitalëve. Sipas pacientëve, kjo tregon për kushtet jo të mira të spitaleve dhe këtu ka nevojë për ndërhyrje. Sikur të mos mjaftonte vetëm ky problem, pacientët ankohen edhe në papëstërti të mëdha në ambientet spitalore.

“Jo vetëm që nuk ka vend, nuk ka shtretër të mjaftueshëm për të përballur kapacitetin e madh të pacientëve, por edhe pastërtia nuk është në nivel. Shkoni dhe vizitoni tualetet dhe do të bindeni, shihni mbulesat e shtretërve, nëse ka të tilla, dhe do të bindeni”, thotë pacienti tjetër. Gjendja, sipas tyre, është edhe më e rëndë për personat me nevoja të veçanta. Këta të fundit nuk kanë shkallët e duhura që e pamundësojnë edhe qasjen e tyre në spitale.

Ndërkaq, diskutimi në fokus grupe është edhe më aktiv, kur janë në pyetje rastet e korrupsionit. Kur është në pyetje kushtëzimi i pacientëve, janë 6 nga 10 pjesëmarrësit në këtë fokus grup, që pranojnë se ata vetë apo familjarët e tyre janë kushtëzuar financiarisht për t’u kryer një shërbim i caktuar shëndetësorë.

“Po, po, 150 euro i kam dhënë dhe më janë kërkuar nga N.N. doktori. As që është skuqur fare kur më ka kërkuar një shumë të tillë të hollash dhe këtë e ka bërë me justifikimin se i duhen për ekipin. Natyrisht i ndodhur në një situatë të tillë, unë edhe i kam dhënë të hollat. Ju më kuptoni, që unë nuk kam pasur zgjidhje tjetër”, thotë një pacient. Gjithashtu, pacientët e pranojnë se korrupsioni është bërë një dukuri e pranueshme për shumë qytetarë dhe kësaj pa u pyetur fare, ata japin të hollat para se të marrin një shërbim. “Tash, ky është krijuar si një rregull, por i pashkruar. Nëse dëshironi që të merrni një shërbim shëndetësor kualitativ dhe me kohë, duhet të paguash. Vetëm atëherë, kujdesi ndaj teje do të jetë maksimal”, thotë pacienti.

Ngjashëm, si edhe në anketimet e përfunduara me pacientët, edhe në fokus grupe del e qartë mungesa e iniciativës së qytetarëve për të raportuar rastet e korrupsionit. Por, ata kanë një shpjegim për këtë. “E kujt t’i drejtohem. Sa e sa raste të tilla ka, por askush realisht nuk i merr parasysh edhe nuk i shqyrton. Policët thonë se ka shumë më shumë probleme të tjera, që janë më të mëdha dhe kjo që thua ti është shumë e parëndësishme”, thotë një nga pjesëmarrësit e fokus grupeve.

Megjithatë, ndryshe mendojnë profesionistët shëndetësorë. Gjithsejt, 4 mjek dhe 4 infermierë ishin pjesë e një fokusi grupi të zhvilluar me profesionistët shëndetësorë. Sipas profesionistëve shëndetësorë, është e natyrshme që pacientët të jenë të pakënaqur, marrë parasysh numrin e madh të atyre që kërkojnë shërbime shëndetësore brenda ditës.

“Kemi shumë pacientë që kërkojnë shërbimet tona brenda ditës dhe natyrisht koha që kemi në dispozicion për ta është e limituar. Kjo ndonjëherë bën që shërbimet tona të mos jenë kualitative”, thotë mjekja pjesëmarrëse në këtë fokus grup. Sidoqoftë, sipas profesionistëve shëndetësorë, pacientët në të shumtën e rasteve janë të pakënaqur si pasojë e mungesës së barnave dhe infrastrukturës, por këto aspekte nuk varen nga profesionistët shëndetësorë. Ata tregojnë raste të shumta, kur pacienti ndahet i pakënaqur edhe pse ata bëjnë gjithë punën në perfeksion, por kur udhëzohen të blejnë barnat e munguara dëshpërohen dhe ndërrojnë gjithë përshtypjen.

Pokështu, edhe infermieret pjesëmarrëse në fokus grup, janë të bindura që janë barnat dhe infrastruktura që i bëjnë të pakënaqur pacientët. Ato, madje tregojnë se pacientët në shumë raste i akuzojnë pa të drejtë duke thënë se po i fshehin barnat, përkundër faktit që ato bëjnë maksimumin për të ofruar më të mirën për pacientin.

Gjithashtu, një tjetër burim i pakënaqësisë së pacientëve me shërbimet shëndetësore, është edhe pamundësia e kryerjes së të gjitha analizave në institucionet publike. Kjo, sipas profesionistëve shëndetësorë, shpeshherë keqkuptohet nga pacientët. “Nëse priset një aparaturë e caktuar, duhet kohë për ta rregulluar. Ka procedura që duhet të ndiqen dhe ajo deri sa të kryhen të gjitha procedurat është jofunksionale. Pastaj, natyrisht që pacientët ankohen për mosfunksionimin dhe ankohen edhe në performancën tonë”, thotë një tjetër mjek.

Se spitali dhe QMF-të nuk furnizohen me barna rregullisht, këtë e dëshmon secili profesionistë i përfshirë në fokus grupe dhe sipas tyre, gjithçka zë fill këtu.

Por, ka edhe një tjetër shqetësim të profesionistëve shëndetësorë, që ndërlidhet me barnat dhe me materialin tjetër mjekësor. Siç, e përshkruajnë profesionistët shëndetësorë, zakonisht në tender mirret parasysh vetëm çmimi më i lirë dhe jo kualiteti. Andaj, është kërkesë e artikuluar e profesionistëve shëndetësorë që në tenderë të mirret parasysh edhe kualiteti i aparaturave që blihen.

Por, si edhe pacientët, edhe profesionistët shëndetësorë kanë shumë ankesa. Mjekët dhe infermieret ankohen për furnizimin jo të duhur, madje edhe me uniforma. Sipas tyre, uniformat që kanë janë të vjetra dhe vetëm ata që kanë vullnet për të blerë të reja e bëjnë individualisht një gjë të tillë, e të tjerët ngelin me ato të vjetrat. Sipas tyre, do të ishte edhe më bukur në aspektin estetik, sikur të gjithë punëtorët shëndetësorë të kishin uniforma të njëjta.

Një kërkesë tjetër e profesionistëve shëndetësorë, është ofrimi i edukimit të vazhdueshëm për profesionistët shëndetësorë. “Zhvillimi i vazhdueshëm profesional i mjekësisë familjare, është i domosdoshëm që të përgatiten si duhet profesionistët shëndetësorë dhe kënaqshmëria e pacientëve të jetë sa më e lartë”, thotë një nga pjesëmarrësit.

Sidoqoftë, profesionistët shëndetësorë, një pjesë të fajit për gjendjen e krijuar në shëndetësi ia hedhin edhe pacientëve. Këta të fundit, sipas tyre, nuk marrin mundin që të lexojnë të kartën e të drejtave, që është e vendosur në të gjitha ambientet e QMF-ve dhe spitaleve. Si-kurse, nuk shfrytëzojnë mundësinë për të lajmëruar rastet as në “kutinë e ankesave” e lëre më të bëjnë hapa më të mëdhenj për të lajmëruar rastet e keqpërdorimit në polici apo në

gjykata.

Profesionistët shëndetësorë thonë që kjo është pasojë e nivelit të ulët të vetëdijës që kanë qytetarët për të drejtat e tyre dhe mungesën e vullnetit për të ndryshuar në shëndetësi. Në pajtim me qytetarët që kanë qenë pjesë e fokus grupeve, edhe profesionistët shëndetësorë e pranojnë që ka korrupsion në shëndetësi. Madje, vetë njëri nga mjekët pjesëmarrës ka hasur në një përvojë të tillë. Në veçanti, profesionistët shëndetësorë thonë që korrupsioni zhvillohet në spital, sepse aty është mundësia që të kushtëzohen më lehtë pacientët. Kurse, nuk lënë pa përmendur rastet e shumta kur pacientët sjellin dhurata për profesionistët shëndetësorë, e që pothuasje gjithherë janë ushqime apo pije, në shenjë mirënjohje për shërbimin e marrë. Gjithashtu, mjekët dakordohen që të ketë më shumë ndëshkime për profesionistët shëndetësorë që marrin të holla nën tavolinë dhe kushtëzojnë shërbimet. “Kjo është më e mirë edhe për ne, pasi që do të diferencohen ata që marrin ryshfet dhe do të hiqen paragjykimet për ne që nuk kushtëzojmë kurrë shërbimet tona”, thotë një nga participantët. Mjekët kanë gjithashtu kërkesë për edukim dhe informim më të madh të pacientëve, si parakusht për përmirësim të gjendjes së përgjithshme në shëndetësi. Sipas tyre, vetëm trysnia e arsyeshme e pacientëve, mund të nxisë mjekët dhe infermierët që të jenë më të përgjegjshëm në kryerjen e detyrave dhe obligimeve që ju takojnë.

Konkluzionet

Raportet e pacientëve e tregojnë një shkallë të lartë të kënaqshmërisë me institucionet e kujdesit shëndetësor dhe në veçanti me performancën e profesionistëve shëndetësorë në Ferizaj. Megjithatë, ka një diskrepancë në mes të opinionit të atyre që kanë qenë pacientë maksimumi 30 ditë para se të anketohen dhe qytetarëve të tjerë të cilët jo domosdoshmërisht kanë qenë pacientë në një të kaluar të afërt.

Së këndejmi, janë qytetarët që i vlerësojnë më dobët shërbimet shëndetësore të institucioneve në Ferizaj, krahasuar me pacientët që tregojnë përvoja më pozitive në vizitën e tyre të fundit në këto institucione. Përderisa rreth 2/3 e qytetarëve të anketuar shprehen të pakënaqur me furnizimin që iu bëhet spitaleve me medikamente dhe me pajisje mjekësore, ankohen për trajtim të pabarabartë janë rreth 70% të pacientëve që shprehen të të kënaqur me performancën e institucioneve shëndetësore dhe të profesionistëve shëndetësor. Megjithatë, është një aspekt në të cilin edhe opinionet e qytetarëve, por dhe përvojat e pacientëve janë në të njëjtën linjë. Që të dy mostrat japin rezultate të përafërta kur është në pyetje performanca e profesionistëve shëndetësorë që vlerësohet pozitivisht nga më shumë se 70% të qytetarëve dhe pacientëve.

Një vështrim i rezultateve të përgjithshme që pasqyrojnë përshtypjet e qytetarëve të Ferizajit, tregon që këta të fundit janë më të kënaqur me performancën e Qendrave të Mjekësisë Familjare se sa spitalit të qytetit. Kjo pasi që vetëm 47.9% e qytetarëve shprehen të pakënaqur me punën e pëgjithshme të QMF-ve, në krahasim me 58.7% të qytetarëve që ndajnë poashtu mendim jo-pozitiv për spitalet. Shpeznimet duket të jenë një problem për qytetarët e Ferizajit, teksa vetëm 1/3 e vlerësojnë si aspak problematike shpenzimin që u duhet bënë për të vizituar doktorin dhe 71% e shohin si problem shumë të madh shpenzimin që ju duhet për

blerjen e barnave.

Sado që shumica e qytetarëve të Ferizajit, kanë zgjedhur shëndetësinë si sektorin me nevojën më të madhe për të investuar, vetëm 1% e tyre janë deklaruar të gatshëm që të shërbejnë me punë vullnetare në këtë drejtim. Kjo tregon për një diskrepancë të thellë në mes të nevojës që qytetarët ndjejnë për të bërë përmirësime në fushën e shëndetësisë dhe gatishmërisë së tyre për të dhënë kontributin vullnetar.

Kur janë në pyetje përvojat e pacientëve, janë mbi 90% e tyre që deklarohen të kënaqur apo shumë të kënaqur me spitalin dhe QMF-të. Megjithëse në masë të madhe vlerësimet për këto qendra janë pozitive, jipet mundësia që të identifikohet edhe burimi i pakënaqësisë së tyre. Së këndejmi, është parë që aspektet që e ndikojnë satisfaksionin e pacientëve dhe që i bëjnë bëjnë ata që të ndihen të pakënaqur me shërbimet shëndetësore të këtyre dy institucioneve janë kostoja e shpenzimit, infrastruktura e spitalit dhe performanca e stafit mjekësor.

Përgjithësisht, pacientët shfaqen të kënaqur me aspektet e ndryshme të kujdesit shëndetësor në këto institucione dhe vlerësimi i tyre është i lartë, me një mesatare prej mbi 3.4, nga maksimumi 4. Pakënaqësia më e madhe ndërkaq, shfaqet me referimin që ju duhet bërë pacientëve për trajtim të mëtutjeshëm dhe medikamentet që u përshkruhen. Pokështu, infrastruktura e institucioneve shëndetësore dhe pajisjet mjekësore janë vlerësuar pak më dobët, krahasuar me performancën e punëtorëve shëndetësorë që vlerësohet lartë.

Një problem tjetër i raportuar është edhe fakti që pacientëve u duhet të presin shumë për të marrë një shërbim shëndetësor apo u duhet të nënshkruhen në lista të pritjes. Në fakt, hulumtimi i UNDP (2013) e ka treguar që nënshkrimi në lista të pritjes, i hap rrugë ryshfetit dhe formave të pagesës nën tavolinë, duke qenë se pacientët duan që të marrin një shërbim shëndetësor sa më parë dhe jo të presin gjatë.

Nga ana tjetër, pacientët kanë vlerësime të mira për punën e profesionistëve shëndetësorë, por aspekti që i bën ata më së shumti të pakënaqur, është koha që shpenzojnë profesionistët shëndetësorë me ta. Kjo vlen si për doktorët ashtu edhe për infermierët. Por, nuk mungojnë as ankesat për pritjen që ju bëhet nga ana e profesionistëve shëndetësorë.

Rezultatet e këtij hulumtimi ndërkaq, e kanë konfirmuar që pakënaqësia e pacientëve me shërbimet shëndetësore nënkupton ndërrim adrese. Në rast se pacientët janë të pakënaqur me shërbimet shëndetësore publike, ata janë të gatshëm që të kërkojnë adresa të reja për trajtimin e tyre, si ato private apo edhe jashtë vendit. Por, gjithashtu, është parë se në rast se pacientët janë të pakënaqur me shërbimet shëndetësore, atëherë janë të prirur që të zgjedhin pagesat e jashtëligjshme, si dhëniet e ryshfetit, pagesat nën tavolinë, mito etj. në mënyrë që të marrin shërbimet shëndetësore më shpejt apo edhe më kualitative. Këtë e kanë konfirmuar edhe të dhënat kualitative, ku 8 nga 13 pjesëmarrësit e fokus grupit me pacientë, kanë pranuar se ata vetë apo familjarët e tyre të ngushtë (bashkeshorti/ja, prindi, vëllau ose motra) janë kushtëzuar kur kanë tentuar të marrin ndonjë shërbim shëndetësor.

Rekomandim

Mbështetur në të dhënat e hulumtimit, përshtypjet dhe kërkesat e qytetarëve, përvojat e pacientëve, janë dhënë rekomandimet e mëposhtme:

- Ministria e Shëndetësisë, së bashku me udhëheqësit e Komunës së Ferizajit duhet të angazhohen për investime të reja në infrastrukturën e spitalit dhe QMF-ve në Ferizaj dhe furnizimin e duhur të spitalit dhe QMF-ve me medikamente dhe me pajisje të tjera mjekësore.
- Ministria e Shëndetësisë, së bashku me udhëheqësit e Komunës së Ferizajit duhet të angazhohen për mirembajtjen e aparaturës së spitaleve, si dhe sipas nevojës trajnimin e stafit mjekësor për shfrytëzimin e kësaj aparature.
- Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj duhet të punojë në shkurtimin e procedurave të pritjes së pacientëve për të marrë shërbimet shëndetësore.
- Ministria e Shëndetësisë dhe Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj duhet të punojnë në rregullimin e formës së referimit të pacientëve, nga qendrat e mjekësisë familjare në spital.
- Ministria e Shëndetësisë dhe Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj duhet të vazhdojnë programet ekzistuese për edukim të vazhdueshëm profesional të stafit mjekësor dhe duhet të hartojnë programe të reja të trajnimit për stafin shëndetësor, që krahas komponentës profesionale, të rrisin edhe komponentën dhe shkthatesitë interpersonale të tyre.
- Ministria e Shëndetësisë dhe Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj duhet të mbështesin kampanjat ekzistuese dhe të dizajnonë kampanja të reja për vetëdijësimin e qytetarëve për të drejtat dhe përgjegjësitë e tyre si pacient.
- Ministria e Shëndetësisë, Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj dhe Institucionet shëndetësore në Ferizaj duhet të punojnë më shumë në promovimin e punës së spitaleve dhe QMF-ve.
- Ministria e Shëndetësisë, Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj dhe Institucionet shëndetësore në Ferizaj duhet të punojnë adresimin e ankesave të përparshme të pacientëve, në mënyrë që të rritet besueshmëria e qytetarëve për raportimin e korrupsionit në institucionet gjegjëse.
- Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj duhet të intensifikojë inspektimet në të gjitha institucionet e shërbimeve shëndetësore, për të parandaluar keqpërdorimet e mundshme dhe ndëshkuar keqbërësit.
- Komuna e Ferizajit dhe Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj duhet të angazhohen për të ndërtuar infrastrukturën e nevojshme spitalore për personat me nevoja të veçanta, që e mundësojnë çasjen e tyre më të lehtë në shërbimet shëndetësore.
- Për të dokumentuar punën, krijuar bazën e të dhënave për pacientët e Ferizajit (përfshirë edhe përcjelljen e gjendjes së tyre shëndetësore), kontrolluar cilësinë e shërbimeve dhe monitoruar performancën e punëtorëve shëndetësorë, rekomandohet që Komuna e Ferizajit dhe Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj të shohin mundësinë e instalimit të një softueri kompjuterik dhe kësajsoj digjitalizimin e të dhënave të pacientit.
- Për të mbikqyrur punën e profesionistëve shëndetësorë, respektimin e orarit gjithashtu rekomandohet që Komuna e Ferizajit dhe Drejtoria Komunale e Shëndetësisë në Ferizaj të bëjë instalimin e kamerave në Institucionet e Kujdesit Shëndetësorë.

