

**MATJA E KËNAQSHMËRISË DHE EKSPERIENCAVE TË
PACIENTËVE**

PRIZREN, 2023



Ky studim është realizuar nga Shoqata e të Drejtave të Pacientëve në Kosovë - PRAK përmes projektit "Programi përkrahës për shëndetësi në Kosovë - faza II – KSV/017" që mbështetet financiarisht nga Qeveria e Republikës së Kosovës dhe Qeveria e Dukatës së Madhe të Luksemburgut. Poashtu, ky studim ka qenë pjesë e aktiviteteve të planit vjetor 2023 të spitalit të Gjilanit dhe Prizrenit.

Udhëheqësi i projektit:

Maxhun Krasniqi

Liridon Gashi

Hulumtuesit:

Agron Bytyqi

Besim Kodra

Përmbajtja

ABSTRAKT	9
PËRSHKRIMI I PROJEKTIT	11
1. QËLLIMI I PROJEKTIT	12
2. METODOLOGJIA	13
3. REZULTATET E HULUMTIMIT	16
4. EKSPERIENCAT E PACIENTËVE	23
5. TË DREJTAT E PACIENTËVE	35
6. KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIMET SHËNDETËSORE	37
7. TË DHËNAT NGA OBSERVIMI	45
8. DISKUTIMI I TË GJETURAVE	51
9. KONKLUZIONE	56
10. REKOMANDIME	60

ABSTRAKT

Në shumicën e studimeve eksperiencia dhe kënaqshmëria e pacientëve merren si e njëjta gjë, por ato kanë një dallim esencial. *"Eksperiencia lidhet me perceptimin e pacientit për kujdesin shëndetësor, ndërsa kënaqshmëria ka të bëjë me pritjet e pacientit për kujdes shëndetësor"*. Pra, në të njëjtin kujdes shëndetësor, me të njëjtat standarde, një pacient mund të jetë më i kënaqur se tjetri, varësisht se cilat janë pritjet e tij për kujdesin shëndetësor.

Edhe pse eksperiencia dhe kënaqshmëria e pacientëve janë të ndara nga njëra-tjetra, për të nxjerrë një pasqyrë të mirë të kujdesit shëndetësor të ofruar, është mirë që të dyja të maten së bashku, në mënyrë që pritjet e pacientëve për kujdesin të mos jenë përcaktuese në vlerësimin e kujdesit shëndetësor.

Ky hulumtim pasqyron eksperiencat dhe kënaqshmërinë e 346 pacientëve të Spitalit të Përgjithshëm të Prizrenit në kujdesin shëndetësor të ofruar. Në të janë trajtuar shumë përcaktues të kënaqshmërisë së pacientëve në marrjen e shërbimeve shëndetësore në këtë spital. Hulumtimi ka analizuar aspektet administrative, klinike dhe ato menaxheriale të kujdesit shëndetësor.

Të dhënat tregojnë për një kënaqshmëri mbi mesatare (rreth 66%) me shërbimet shëndetësore. Në këtë kënaqshmëri kanë pasur ndikim shumë faktorë siç janë: sjellja e stafit shëndetësor, infrastruktura, higjiena, ushqimi, shërbimet laboratorike dhe imazherike, furnizimi me barna dhe material shpenzues, referimi në institucione private, aftësia e pagesës, pritjet për kujdesin etj.

PËRSHKRIMI I PROJEKTIT

Një nga tre treguesit e cilësisë së shërbimeve, krahas efikasitetit klinik dhe sigurisë së shërbimeve është edhe eksperiencia e pacientëve. Por, ndryshe nga dy treguesit e tjerë të cilësisë të cilët kanë parametra të matjes, eksperiencia e pacientëve është subjektive dhe vetëm pacientët mund ta vlerësojnë a është pozitive apo jo. Prandaj matja e eksperiencave ka rëndësi të veçantë për të përshtatur kujdesin shëndetësor në përputhje me nevojat dhe preferencat e pacientëve. Kjo çon deri tek përmirësimi i eksperiencave të tyre me shërbimet shëndetësore dhe rritjen e kënaqshmërisë në lidhje me to.

Me qëllim të përmirësimit të shërbimit shëndetësor në Spitalin e Përgjithshëm të Prizrenit, PRAK ka hartuar një hulumtim për të identifikuar faktorët kyç të cilët ndikojnë në kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbimet shëndetësore të këtij Spitali, duke matur eksperiencat që ata kanë pasur me shërbimet shëndetësore që i kanë marrë.

Pas dizajnit të hulumtimit, janë zhvilluar takime me Menaxhmentin e Spitalit të Prizrenit për të diskutuar rreth fushave që do të hulumtoheshin dhe për të finalizuar pyetëtorët të cilët do të përdroreshin. Pas finalizimit të pyetësorëve është trajnuar ekipi për mbledhjen e të dhënave në terren. Mbledhja e të dhënave në terren është bërë gjatë muajit shtator 2023.

Pas mbledhjes së të dhënave, ato janë analizuar dhe përmbledhur në këtë raport. Krahas këtij hulumtimi është zhvilluar edhe i dytë në Spitalin e Përgjithshëm të Gjilanit.

1. QËLLIMI I PROJEKTIT

Ky hulumtim ka pasur për qëllim matjen e kënaqshmërisë dhe eksperiencave të pacientëve me shërbimet shëndetësore në Spitalin e Përgjithshëm të Prizrenit.

1.1. OBJEKTIVAT E PROJEKTIT

- Matja dhe njohja e nivelit të kënaqshmërisë së pacientëve lidhur me ofrimin e shërbimeve shëndetësore;
- Identifikimi i shkaqeve të pakënaqësisë së pacientëve me shërbimet shëndetësore të pranuar.

2. METODOLOGJIA

2.1. QASJA

Ky studim ka qenë i tipit prospektiv dhe sasior. Të dhënat janë mbledhur nga tri burime përmes pyetësorëve të strukturuar.

2.2. MOSTRA

Numri i pjesëmarrësve në hulumtim është i përcaktuar në bazë të numrit të shtretërve që i ka në dispozicion Spitali i Përgjithshëm i Prizrenit.

Burimi parësor i të dhënave janë pacientët e hospitalizuar. Numri i përgjithshëm i pjesëmarrësve në hulumtim është 346 pacientë të shtrirë ose përcjellës të tyre. Ky numër është përcaktuar në bazë të shfrytzueshmërisë së shtretërve në këtë spital. Përkatësisht, është marrë 75% e numrit të shtretërve në spital.

Burimi dytësor i të dhënave është gjendja objektive në reparte. Këto të dhëna janë mbledhur/observuar nga anketuesit përmes një pyetësi të strukturuar.

Burim tretësor i të dhënave janë informatat e siguruar nga menaxhmenti i spitalit dhe raporti i punës së tij.

Pyetëtori është punuar ashtu që të jetë sa më praktik për rrethanat e këtij spitali duke qenë në përputhje me qëllimin e hulumtimit për të siguruar të dhëna cilësore dhe të besueshme. Ndër burimet kryesore të pyetjeve që janë shfrytëzuar është instituti Picker duke përfshirë PSQ-III¹ dhe PSQ 18². Pyetëtori i përdorur në këtë studim ka pasur gjithsej 48 pyetje të strukturuar dhe të ndara në fusha, 3 pyetje kanë qenë për qasjen fizike të pacientëve në spital, 7 pyetje kanë qenë për pranimin e pacientëve në spital, 12 pyetje për shërbimet mjekësore dhe infermierore, 2 pyetje për shërbimet e diagnostikës, 11 pyetje për kushtet e akomodimit dhe të sanitarisë, 3 për stafin mbështetës, 5 pyetje për kënaqshmërinë e pacientëve me shërbimet shëndetësore dhe 5 pyetje për të dhënat demografike.

Pacientët që janë intervistuar duhet të kenë kaluar së paku një natë në spital, të kenë zotësi të veprimit dhe të jenë mbi moshën 18 vjeçare ose të përfaqësohen nga familjarët që paraqesin mendimet e pacientit, që është në gjendje të përgjigjet. Intervistimi është planifikuar të bëhet në orët e pasdites për shkak të mosndërhyrjes dhe pengesës gjatë përfshirjes së pacientëve në procedurat mjekësore të përshkruara, por me kërkesë të spitalit, një pjesë e të dhënave është bërë paradite, gjatë procesit të punës. Në spitalin e Prizrenit në disa raste stafi shëndetësor e ka penguar procesin e mbledhjes së të dhënave dhe ka bërë të nevojshme ndërhyrjen e menaxhmentit i cili i ka hequr pengesat.

Metodat që janë përdorur janë: Metoda e intervistës së standardizuar, Metoda krahasuese dhe Metoda statistikore.

¹ https://www.rand.org/health-care/surveys_tools/psq.html

² <https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2006/P7865.pdf>

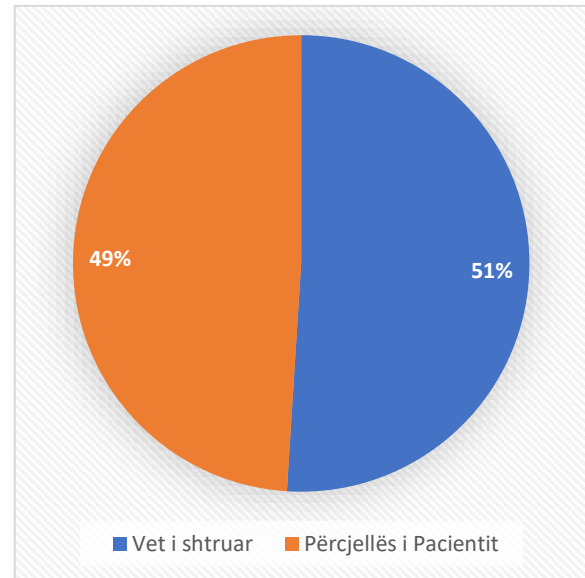
Me qëllim që në pyetësor të përfshihen tema që janë relevante dhe të përshtatshme, pyetësori është pilotuar me 20 pjesmarrës. Nga të dhënat e mbledhura, është vërtetuar se të gjitha temat e përfshira janë relevante dhe nuk ka nevojë për ndonjë ndryshim.

Mbledhja e të dhënave është bërë nga anketuesit e trajnuar nga PRAK. Koha e grumbullimit të të dhënave ka zgjatur prej 01.09.2023 deri më 02.10.2023.

3. REZULTATET E HULUMTIMIT

3.1. Statusi i të anketuarve

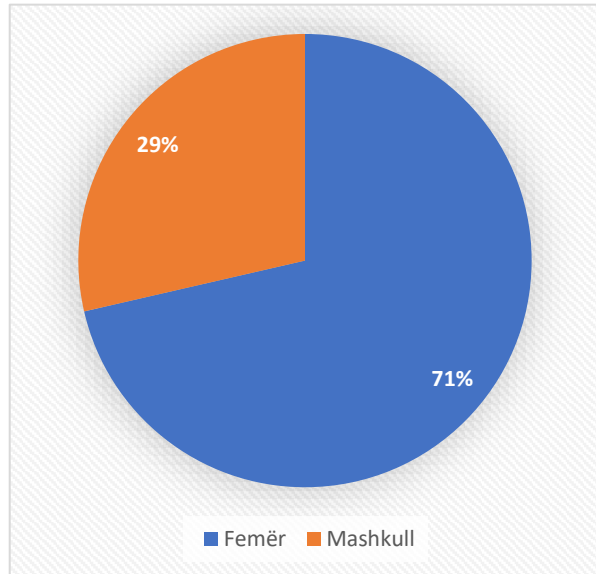
Rreth 51% e të anketuarëve kanë qenë vetë pacientë dhe rreth 49% kanë qenë përcjellës të pacientëve. Përcjellësit janë involvuar vetëm në rastet kur pacientët nuk kanë qenë në gjendje që të përgjigjen për shkak të zotësisë së veprimit apo lëngimit nga ndonjë sëmundje që e ka penguar intervistën. Nuk është vërejtur ndonjë dallim sa i përket kënaqshmërisë së pacientëve dhe përcjellsëve të pacientëve.



3.2. Gjinia

Meqenëse pjesëmarrësit në hulumtim janë përzgjedhur në mënyrë të rastësishme, ka një dallim sa i përket pjesëmarrjes së gjinive në hulumtim. Prej tyre rreth 71% i takojnë gjinisë femërore ndërsa, rreth 29% itakojnë gjinisë mashkullore.

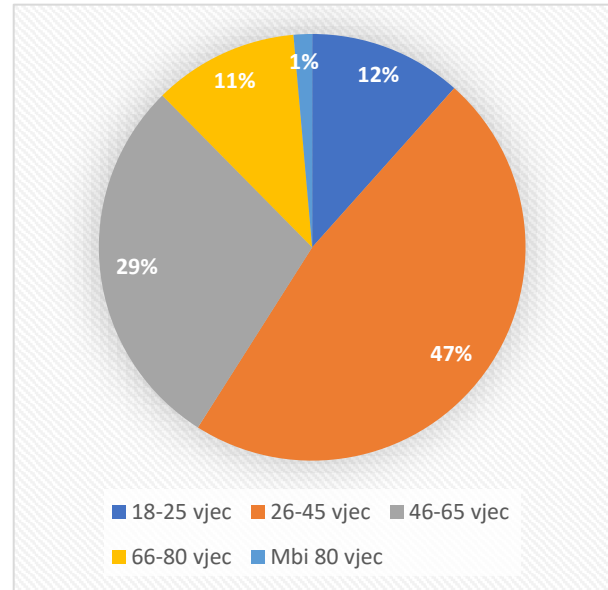
Është vërejtur një dallim i vogël sa i përket kënaqshmërisë me shërbimet shëndetësore në aspektin gjinor. Gjinia femërore kanë qenë lehtësisht më të pakënaqur me shërbimet e pranuar. Dallimi nuk është signifikant.



3.3. Moshat e të anketuarve

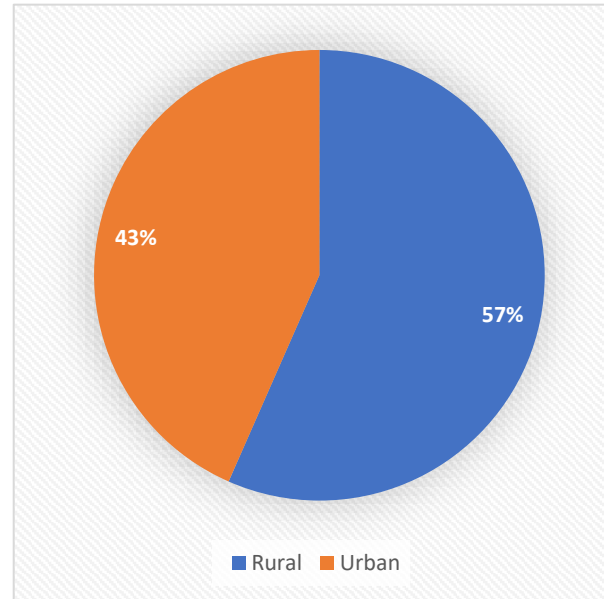
Hulumtimi ka përfshirë të gjitha moshat e mundshme. Për personat të cilët kanë qenë nën moshën 18 vjeçare ose kanë qenë pa zotësi veprimi, është përgjigjur prindi apo kujdestari. Në këtë diagram është paraqitur moshat e të intervistuarve, jo domosdoshmërisht e pacientëve të shtruar.

Duke pasur parasysh se shfrytëzimi më i madh i shërbimeve shëndetësore bëhet nga moshat më të larta, është synuar që pjesëmarrësit në anketim të jenë të po këtyre moshave. Prandaj, pjesa më e madhe e të anketuarëve apo mbi 75% e tyre i takojnë moshave 26 deri në 65 vjeç. Po ashtu 11 % e të anketuarëve janë mbi moshën 65 vjeç dhe rreth 12% nën moshën 25 vjeç.



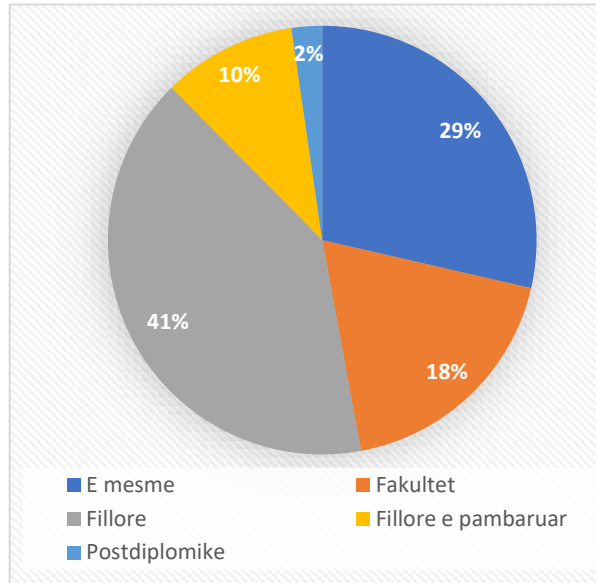
3.4. Vendbanimi

Pjesa më e madhe e të anketuarve apo 57 % kanë qenë me vendbanim nëpër fshatra, ndërsa 43% e të anketuarve ka qenë me vendbanim në qytet. Kjo shpërndarje e të anketuarve sipas vendbanimit është përcaktuar nga pacientët e shtruar në Spitalin e Përgjithshëm të Prizrenit. Nuk ka pasur ndonjë kuotë të caktuar. Sa i përket vendbanimit është vërejtur dallim në kënaqshmëri. Ata të cilët banojnë në vise rurale kanë qenë më të pakënaqur me shërbimin shëndetësor.



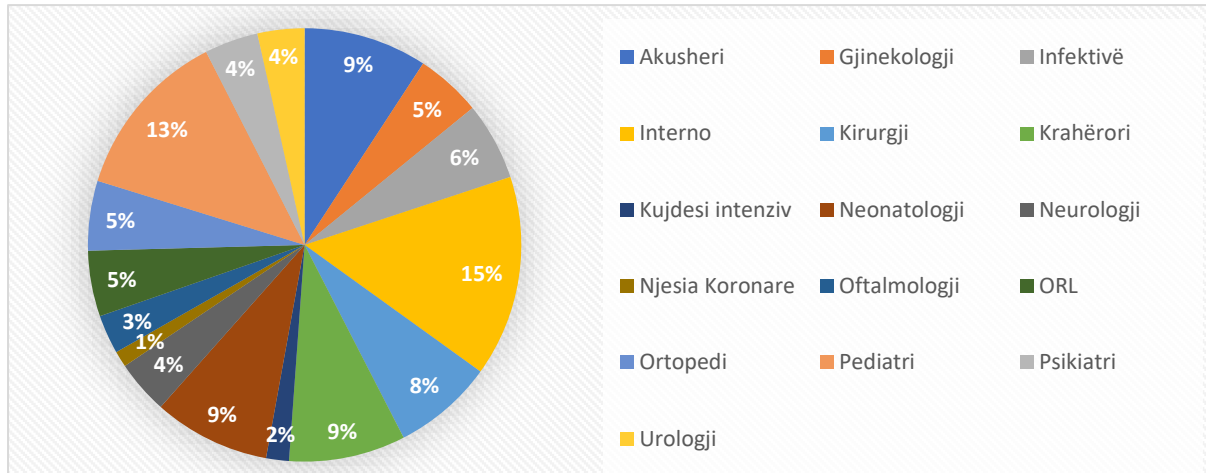
3.5. Shkollimi

Pjesa më e madhe e të anketuarëve kanë qenë me shkollim fillor, ndërsa pjesa më e vogël e të anketuarve ka qenë me studime postdiplomike. Gjithashtu, gati 1/3 e të anketuarve kanë qenë me shkollim të mesëm. Pjesa tjetër me përqindje më të vogël është paraqitur në këtë grafikë. Niveli i shkollimit ka pasur një ndikim në kënaqshmërinë e raportuar. Me rritjen e nivelit të shkollimit është rritur edhe pakënaqshmëria e pacientëve me shërbimin shëndetësor. Pacientët me shkollim fillor të pambaruar dhe fillor, kanë qenë më të kënaqur me shërbimin e pranuar.



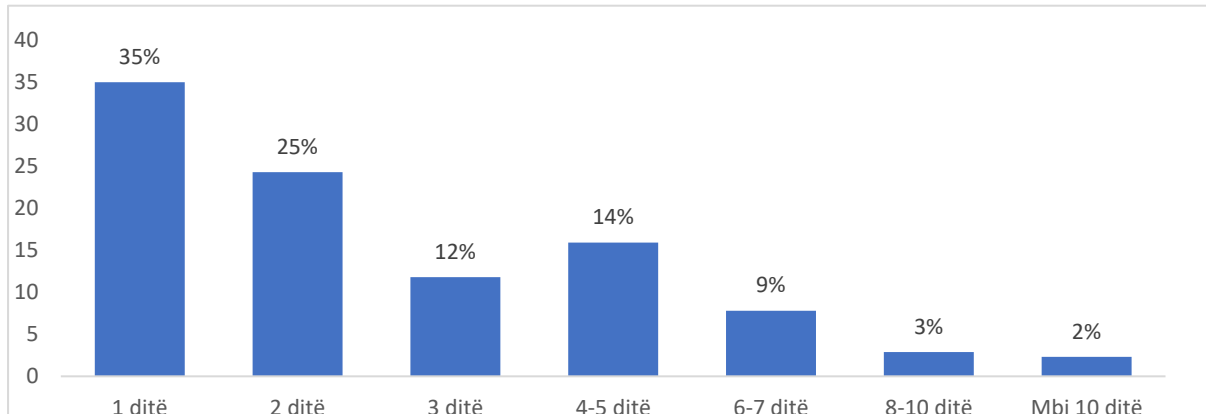
3.6. Të anketuarit sipas reparteve

Siç u cek më lartë, numri i pacientëve të anketuar është përcaktuar në bazë të numrit të shtretërve në dispozicion të atij reparti. Pjesa më e madhe e të anketuarëve kanë qenë në repartin e internos dhe pjesa më e vogël kanë qenë në repartin e njësisë koronare. Shpërndarja e mostrave sipas repartit është bërë si në grafikën e mëposhtme.



3.7. Ditët sa kanë qëndruar pacientët në Spital

Pacientët janë pyetur edhe për ditët e qëndrimit në spital. Rreth 35% e të anketuarëve kanë pasur nga një ditë qëndrimi në spital, ndërsa 25% kanë qenë edhe ata me nga 2 ditë qëndrimi. Rreth 12% e të anketuarëve kanë deklaruar se në spital kanë nga 3 ditë qëndrimi, 2% më shumë janë ata që kanë deri në 5 ditë. Me 9 % janë ata që kanë deri në 7 ditë në spital, rreth 3% deri në 10 ditë dhe rreth 2% ata që kanë mbi 10 ditë. Ditët e qëndrimit kanë dalluar nga reparti në repart.



4. EKSPERIENCAT E PACIENTËVE

4.1. QASJA NË INSTITUCION

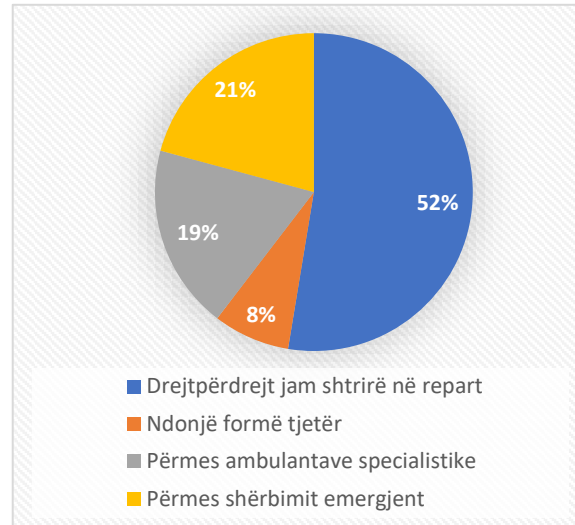
Karta e të Drejtave të Pacientëve në Kosovë, në pikën 2 të saj thotë *“Çdo qytetar ka të drejtën e qasjes së barabartë në shërbimet shëndetësore pa asnjë lloj diskriminimi”*³. Pengesat në qasje në shërbime shëndetësore mund të jenë të natyrës fizike, gjeografike, gjinore, etnike, kohore etj. Sa i përket natyrës fizike, vërehen probleme të vogla si në grafet e mëposhtme. Të anketuarit janë pyetur rreth parkingut në dispozicion dhe në 90% e tyre kanë deklaruar se nuk e kanë pasur të vështirë të gjejnë parking, ndërsa reth 10% kanë thënë se kanë pasur vështirësi në gjetjen e parkingut. Po ashtu, rreth 80% e të anketuarëve kanë deklaruar se nuk e kanë pasur të vështirë të qasen në institucion për shkak të pjerrinave, lifteve apo shkallëve, ndërsa pjesa tjetër po. Edhe sa i përket shenjave orientuese, pjesa dërmuese e të anketuarve, apo 73% e tyre kanë deklaruar se gjatë vizitës së tyre në spital kanë parë shenja orientuese. Pjesa tjetër deklarojnë se nuk kanë parë fare shenja, apo nuk kanë parë në të gjitha vendet ku do të

³ <https://prak-kosova.org/sq/karta-per-te-drejtat-e-pacienteve/>

duhej të kishte. Edhe nga të dhënat e observimit, nga 16 reparte vetëm 10 kanë pasur reception i cili do t'i njoftonte për mënyrën e shfrytëzimit të shërbimeve shëndetësore.

4.2. HYRJA NË SPITAL

Spitali ka dy rrugë përmes të cilave pacientët shtrihen aty. Njëra është përmes shërbimit emergjent dhe tjetra përmes ambulantave specialitike. Por, nga të dhënat e mbledhura shihet se rreth 52% e të shtruarve thonë se janë shtrirë drejtpërdrejtë në repart. Rreth 19% e të anketuarve thonë të kenë hyrë në spital përmes ambulantave specialitike dhe 21% e të anketuarve thonë të kenë hyrë përmes shërbimit emergjent.

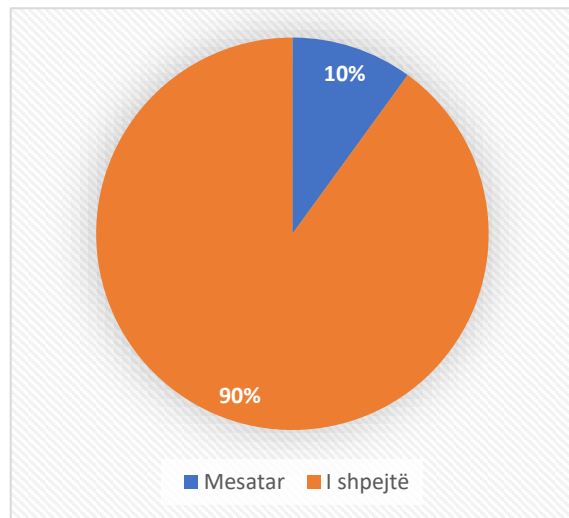


4.3. REAGIMI I SHËRBIMIT EMERGJENT

Pacientët të cilët kanë deklaruar se në spital kanë hyrë përmes shërbimit emergjent, janë pyetur se sa i shpejtë ka qenë reagimi i këtij shërbimi. Pjesa dërmuese e tyre apo 90% deklarojnë se reagimi i këtij shërbimi në raport me kërkesat e tyre ka qenë i shpejtë. Ndërsa 10% thonë se reagimi i shërbimit emergjent ka qenë mesatar. Nuk ka pasur të tillë të cilët kanë thënë se reagimi ka qenë i vonuar.

Pacientët gjithashtu janë pyetur se a janë shoqëruar deri në repart nga ana e infermierëve dhe më shumë se 90% e tyre kanë deklaruar se po. Pjesa tjetër kanë thënë se vetëm i kanë udhëzuar se si të shkojnë në repart.

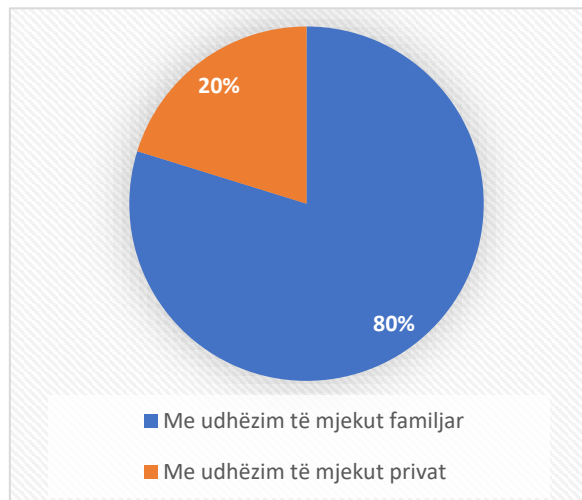
Po ashtu, pacientët kanë deklaruar se stafi shëndetësor është angazhuar mjaftueshëm për të ndaluar dhimbjet e tyre.



4.4. SHKUARJA NË AMBULANCË SPECIALISTIKE

Pacientët të cilët kanë deklaruar se në spital kanë hyrë përmes ambulantave specialistike në 80% të rasteve thonë të jenë udhëzuar nga Mejku Familjar. Rreth 20% thonë të jenë udhëzuar nga Mjeku Privat.

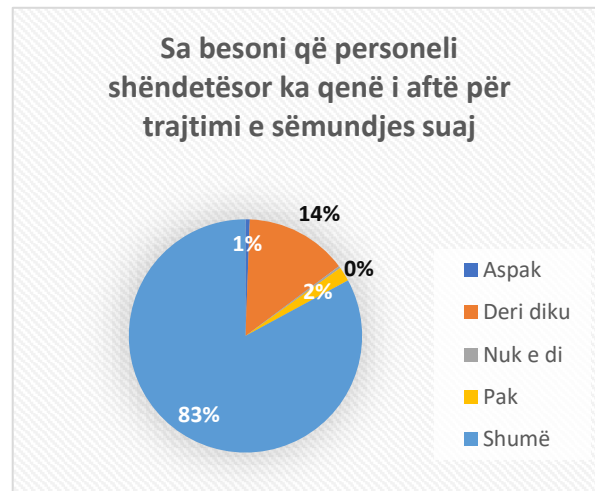
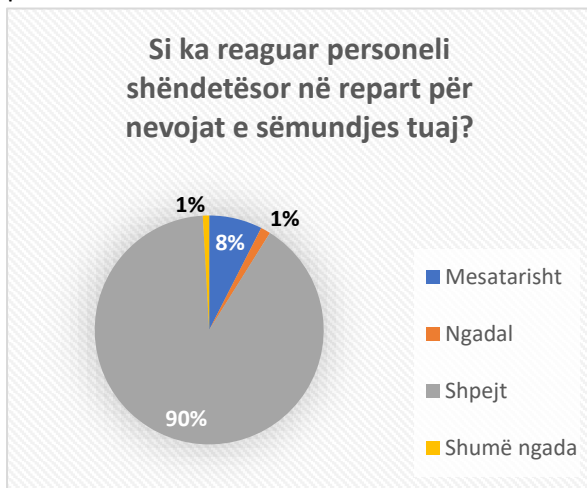
Nga të dhënat e mbledhura vërehet se koha e pritjes tek mjeku në ambulancë specialistike është e shkurtër. Rreth 80% e të ankeruarve thonë të mos kenë pritur më shumë se 15 minuta për të takuar mjekun. Rreth 17% thonë se pritja ka zgjatur deri në 30 minuta dhe rreth 2% thonë se është dashur të presin më shumë se 60 minuta.



Shfrytzueshmëria e ulët e shtretërve, ka pasur ndikim në qasjen e shpejtë të pacientëve në ambulancë specialistike. Pacientët janë pyetur edhe nëse kanë mundur të zgjedhin mjekun në ambulancë specialistike dhe rreth 68% thonë se jo dhe rreth 32% thonë se po.

4.5. REAGIMI I PERSONELIT NDAJ NEVOJAVE TË PACIENTIT

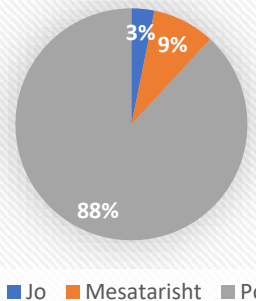
Rreth 90% e të anketuarëve kanë treguar se reagimi i personelit shëndetësor ndaj nevojave të tyre gjatë kohës sa kanë qenë të shtrirë në repart ka qenë i shpejtë. Ndërsa kur janë pyetur se sa besojnë se stafi shëndetësor ka qenë i aftë për trajtimin e sëmundjes tyre, rreth 17% të rasteve pacientët kanë pasur dilema.



4.6. BISEDUA ME MJEKUN

Në 88% të rasteve pacientët thonë se koha e kaluar me mjekun ka qenë e mjaftueshme, ndërsa rreth 12% e të anketuarve thonë se nuk i'u ka mjaftuar koha e kaluar me mjekun e tyre. Nëse krahasohet kjo pyetje me atë të informimit të pacientëve me të drejtat e tyre nga ana e personelit, del që pacientët të mos kenë marrë informatat relevante. Pacientët gjithashtu kanë deklaruar se mjeku ka biseduar edhe me anëtarët e familjes rreth sëmundjes apo trajtimit të tyre dhe rreth 16% e tyre deklarojnë se mjeku nuk ka biseduar mjaftueshëm me anëtarët e familjes së tyre rreth sëmundjes apo trajtimit të tyre.

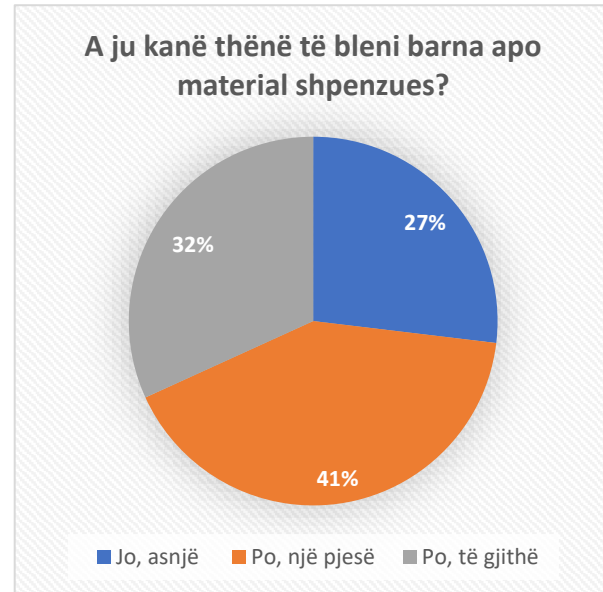
**A ishte e mjaftueshme koha që
keni kaluar me mjekun duke
biseduar për sëmundjen tuaj?**



Në anën tjetër, gjatë observimit në reparte, në 12 reparte, nga 16 sa janë vizituar gjithsej, nuk ka pasur broshura informuese, në 3 reparte ka pasur pak dhe vetëm në Repartin e Kirurgjisë ka pasur mjaftueshëm.

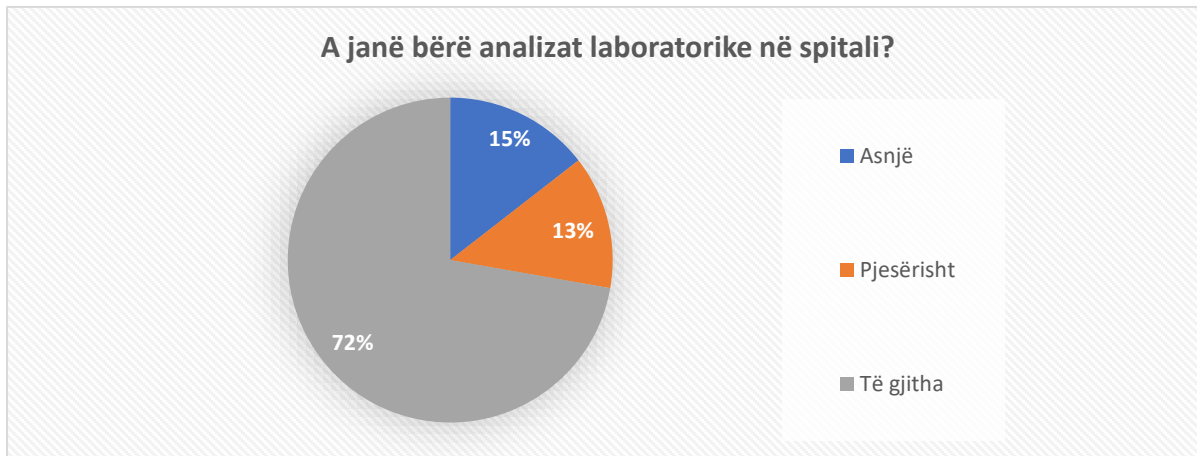
4.7. BARNAT

Vetëm 27% e të anketuarëve kanë deklaruar se gjatë trajtimit shëndetësor nuk u është thënë të blejnë barna. Rreth 41% e të anketuarve kanë deklaruar se një pjesë të barnave për trajtim të sëmundjes i kanë blerë dhe rreth 32% e të anketuarve thonë se të gjitha barnat i kanë blerë në barnatore private. Blerja e barnave dhe jo vetëm, kanë shkaktuar një barrë të madhe financiare për pacientët. Po ashtu, ka pasur një ndikim në kënaqshmërinë e pacientëve me shërbimin shëndetësor të pranuar.



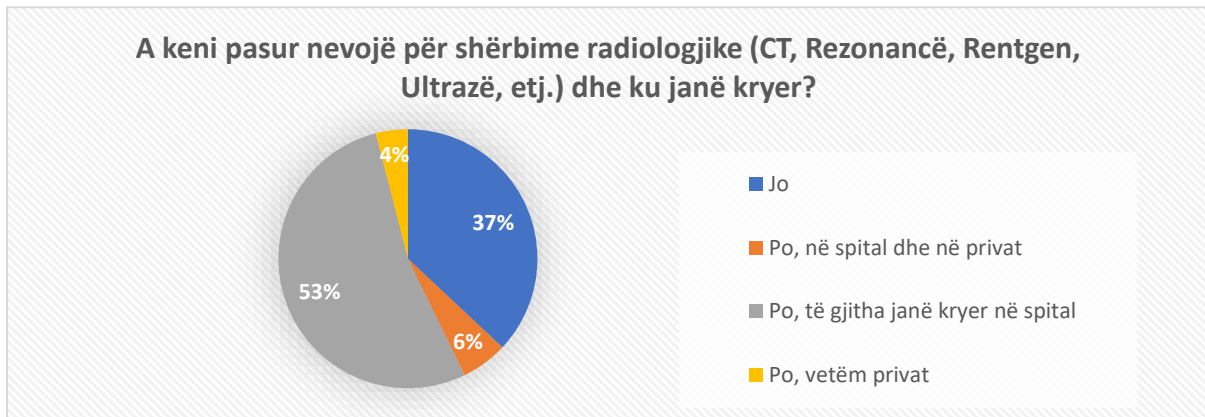
4.8. ANALIZAT LABORATORIKE

Rreth 72% e të anketuarëve kanë deklaruar se të gjitha analizat e nevojshme i kanë kryer në spital. Rreth 15% thonë se të gjitha analizat i kanë kryer në institucione private dhe rreth 13% kanë thënë se analizat e tyre janë bërë pjesërisht nga institucioni. Këta pacientë janë pyetur për analizat laboratorike vetëm prej kohës kur ata janë shtrirë në spital. Këtu nuk janë përfshirë analizat para shtrimit në spital.



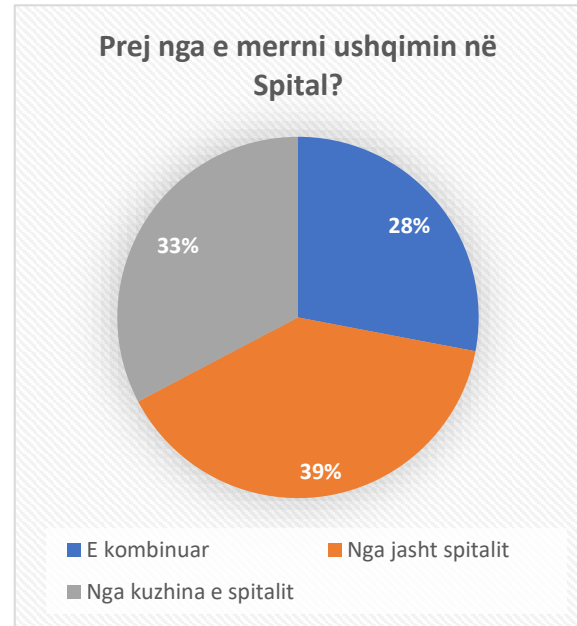
4.9. SHËRBIMET RADIOLOGJIKE

Të anketuarit janë pyetur edhe sa i përket nevojës për shërbime radiologjike dhe vendin ku ata i kanë kryer ato. Nga ta, 37% thonë të mos kenë pasur nevojë për shërbime radiologjike. Rreth 50% thonë se këto shërbime i kanë kryer në spital, 6% thonë se kanë kryer shërbime radiologjike edhe në spital edhe në institucionet private dhe 4% thonë se vetëm privat. Sikurse tek analizat laboratorike edhe tek shërbimet radiologjike pacientët janë pyetur vetëm për kohën sa kanë qenë të shtrirë në spital, jo për kohën para shtrimit në spital.



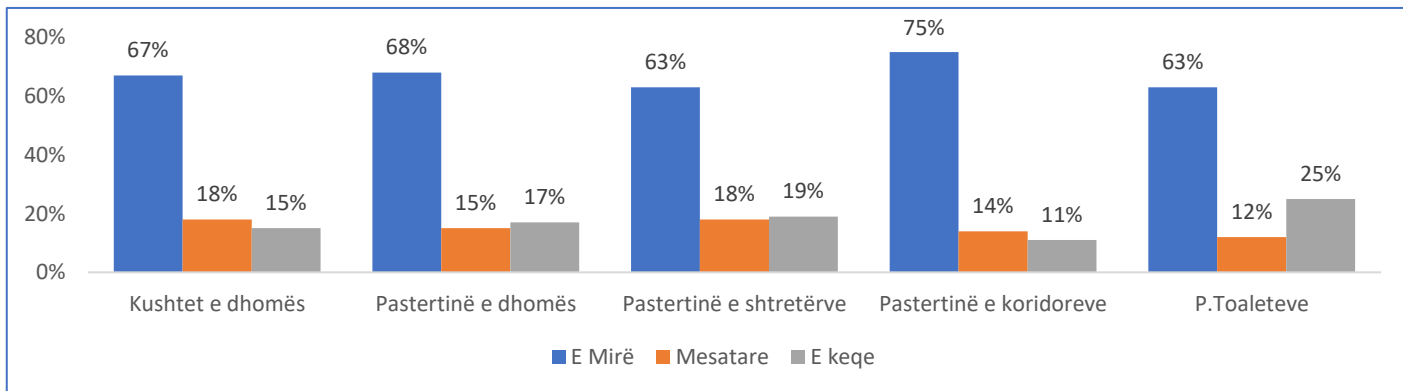
4.10. USHQIMI

Vetëm 33% e të anketuarëve kanë deklaruar se ushqimin e konsumuar e marrin nga kuzhina e spitalit. Po ashtu, rreth 28% kanë thënë se në disa raste konsumojnë ushqim të spitalit dhe 39% thonë se ushqimin gjithmonë e sjellin nga jasht spitalit. Cilësia e ushqimit dhe përshtatja e tij me dietën e pacientëve del të jetë shkaktari që pacientët nuk e konsumojnë ushqimin në spital. Thujse në të gjitha rastet apo 95% e të anketuarëve kanë deklaruar se ushqimi që e përgatit spitali nuk i përshtatet dietës së tyre, por është i njëjtë për të gjithë. Vetëm 27% e të anketuarëve kanë deklaruar se janë të kënaqur me cilësinë e ushqimit në spital. Po ashtu, pacientët kanë shprehur mjaft pakënaqësi me punën e shërbyesëve të ushqimit.



4.11. HIGJIENA

Të dhënat e mbledhura tregojnë se higjiena është njëri nga shkaktarët e rritjes së pakënaqësisë së pacientëve me shërbimet shëndetësore të marra në Spitalin e Përgjithshëm të Prizrenit. Të anketuarit janë pyetur për disa aspekte të higjienës dhe thuajse të gjithë kanë pasur një vlerësim të ulët. Vlerësim të ulët kanë pasur edhe për punën e punëtorëve të higjienës. Ndërsa, 89% e të anketuarve kanë deklaruar se në dhomën ku janë të shtrirë ka lavaman.

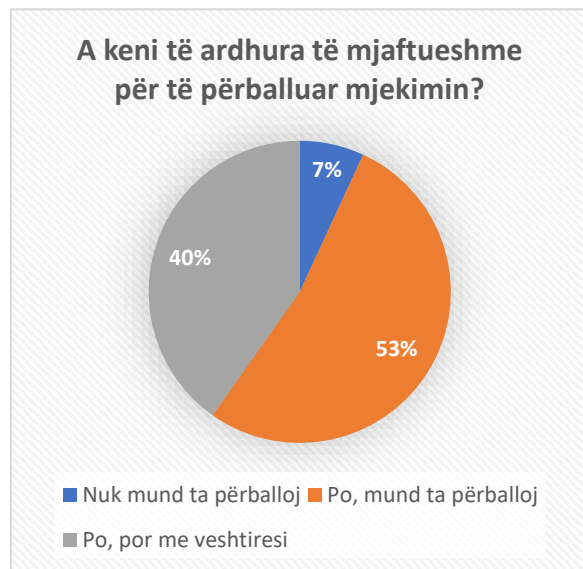


4.12. BARRA FINANCIARE

Të anketuarit janë pyetur edhe për barrën financiare që u është shkaktuar gjatë marrjes së shërbimit dhe aftësinë paguese të tyre.

Të dhënat tregojnë se rreth 40% e të anketuarëve kanë pasur vështirësi financiare për të marrë shërbimin e nevojshëm; nga ta, rreth 7% thonë se nuk kanë mundur ta përballojnë.

Rreth 53% e të anketuarëve kanë deklaruar se mund ta përballojnë financiarisht kujdesin shëndetësor.



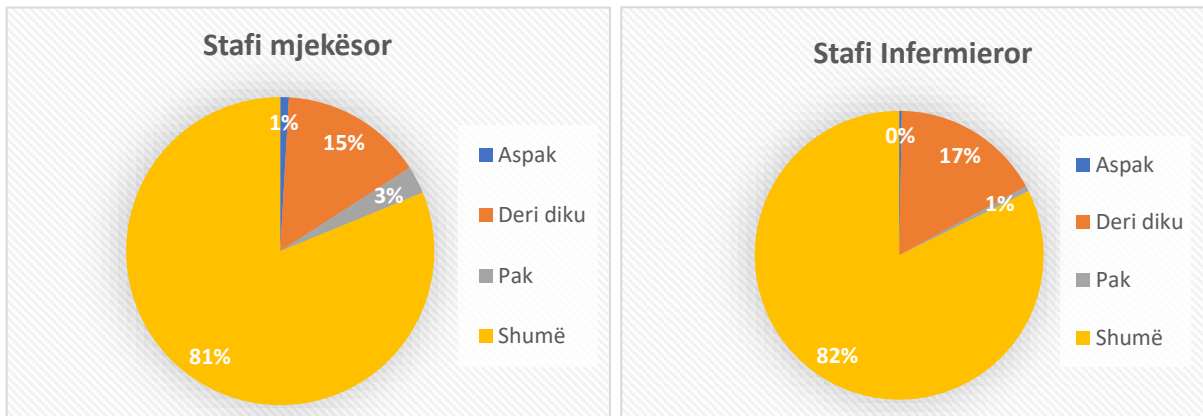
5. TË DREJTAT E PACIENTËVE

Të dhënat tregojnë se shkalla e njohurive të pacientëve për të drejtat e tyre në kujdesin shëndetësor është shumë e ulët. Këto të dhëna tregojnë se pjesa dërmuese e pacientëve të shtrirë nuk kanë arritur ta shohin Kartën e të Drejtave të Pacientëve në objektin spitalor. Pjesa dërmuese apo 78% nuk e kanë lexuar ndonjëherë Kartën e të Drejtave të Pacientëve, 13% kanë dëgjuar për të dhe vetëm 9% e kanë lexuar. Shqetësuese është se thuajse të gjithë, apo 95% e të anketuarëve deklarojnë se personeli shëndetësor nuk i ka njoftuar në asnjë mënyrë për të drejtat e tyre. Pikëpyetje është se si këta pacientë e kanë dhënë pëlqimin për trajtim duke mos njohur të drejtat e tyre.



5.1. EMPATIA E STAFIT SHËNDETËSOR NDAJ PACIENTËVE

Pacientët e shtrirë janë pyetur se stafi shëndetësor që i ka trajtuar a ka treguar ndjeshmëri ndaj gjendjes së tyre shëndetësore. Rreth 80% e të anketuarve deklarojnë se stafi ka qenë i ndjeshëm, ndërsa rreth 20% e të anketuarëve thonë se stafi nuk ka qenë mjaftueshëm i ndjeshëm ndaj gjendjes së tyre. Një dallim të (1%) sa i përket ndjeshmërisë kanë treguar stafi infermieror, të cilët janë treguar më të ndjeshëm se stafi mjekësor. Shqetësues është fakti se në 5% të rasteve pacientët kanë treguar se është dashur t'i japin mito stafit shëndetësor në këmbim të trajtimit.



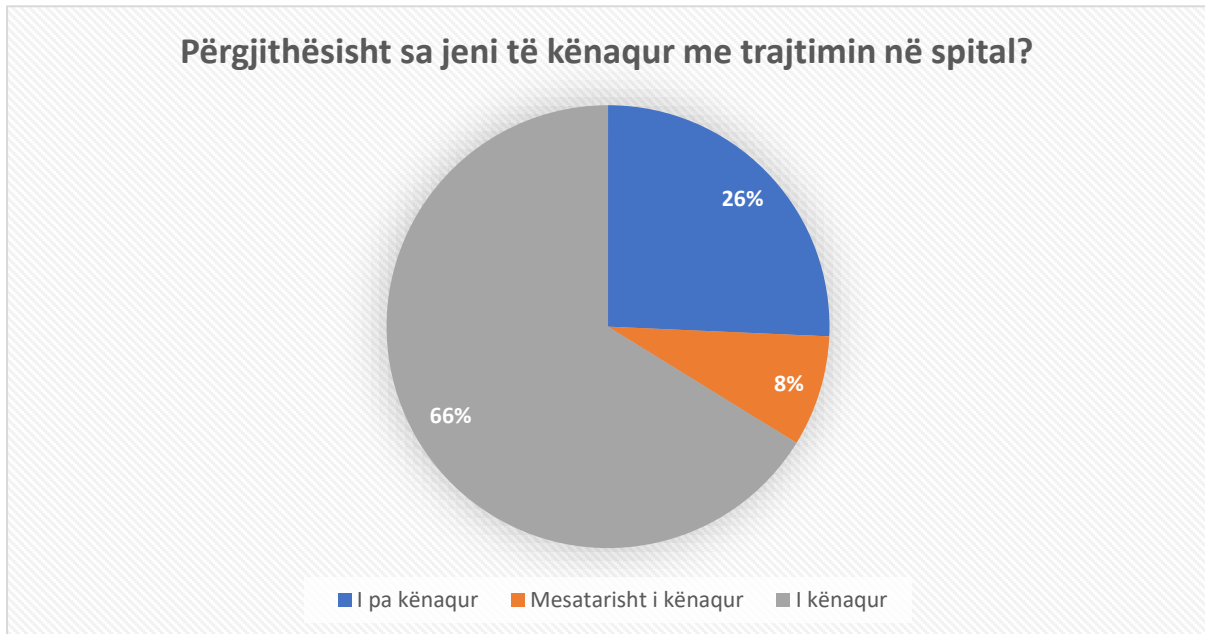
6. KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIMET SHËNDETËSORE

Deri në këtë kapitull fokusi ka qenë eksperiencia që kanë pasur pacientët me shërbimin shëndetësor. Në këtë kapitull trajtohen aspektet e kënaqshmërisë së pacientit me shërbimin që e kanë marrë. Siç u tha më lart, në shumicën e studimeve eksperiencia dhe kënaqshmëria e pacientëve merren si e njëjta gjë, por ato kanë dallim esencial. *"Eksperiencia lidhet me perceptimin e pacientit për kujdesin shëndetësor, ndërsa kënaqshmëria ka të bëjë me pritjet e pacientit për kujdes shëndetësor"*. Pra, në të njëjtin kujdes shëndetësor, me të njëjtat standarde, një pacient mund të jetë më i kënaqur se tjetri, varësisht se cilat janë pritjet e tij për kujdesin shëndetësor.

Pritjet e pacientëve për kujdesin shëndetësor mund të ndikohen nga disa faktorë të rëndësishëm, siç janë: njohuritë e tyre për kujdesin shëndetësor, njohja e të drejtave të tyre, mundësia që ata të trajtohen në një institucion tjetër shëndetësor, aftësia e pagesës, pritjet për kujdes shëndetësor etj.

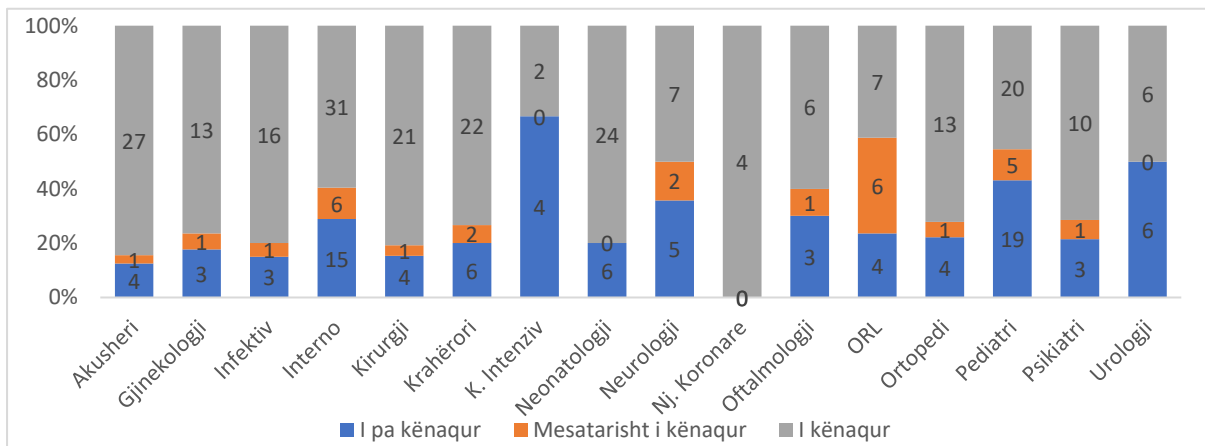
Të dhënat e mbledhura tregojnë se pacientët në Spitalin e Përgjithshëm të Prizrenit ka një kënaqshmëri mbi mesatare me shërbimin shëndetësor. Të kënaqur me shërbimet shëndetësore janë ndarë rreth 66% e pacientëve. Rreth 26% e të anketuarve janë ndarë të pakënaqur me shërbimin shëndetësor që kanë marrë dhe rreth 8% thonë se janë mesatarisht të kënaqur me shërbimin e pranuar. Në këtë

rezultat kanë ndikuar shumë faktorë, siç janë qasja, shërbimet mjekësore, infermierore, diagnostike, kushtet hoteliere dhe higjienike, furnizimi me barna, cilësia e ushqimit etj.



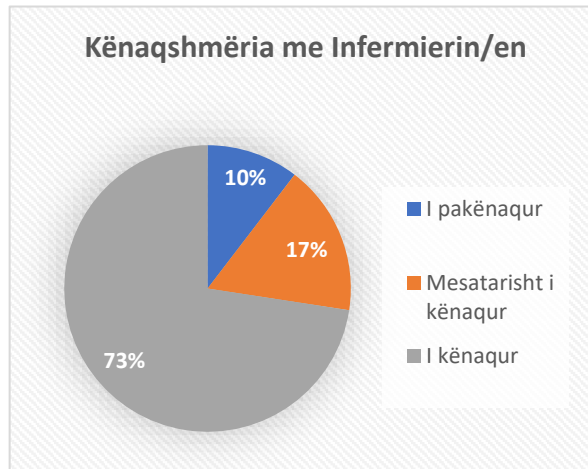
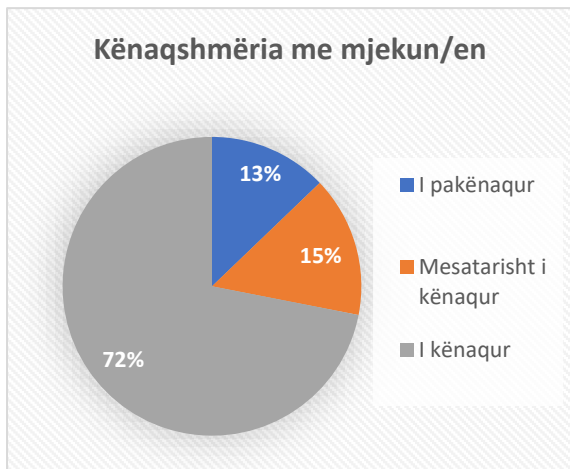
6.1. KËNAQSHMËRIA SIPAS REPARTEVE

Të dhënat tregojnë se pacientët e shtrirë në repartet e Njësisë Koronare dhe Kirurgjisë janë shumë më të kënaqur me shërbimet shëndetësore se sa pacientët e shtrirë në reparte të tjera. Ndërsa pacientët e reparteve Kujdesit Intensiv, Urologjisë, Pediatriisë etj. kanë treguar kënaqshmëri më të ulët në raport me repartet e tjera. Të gjithë ata që kanë qenë të pakënaqur në repartin e kirurgjisë, pakënaqësia e tyre është lidhur me punën e stafit.



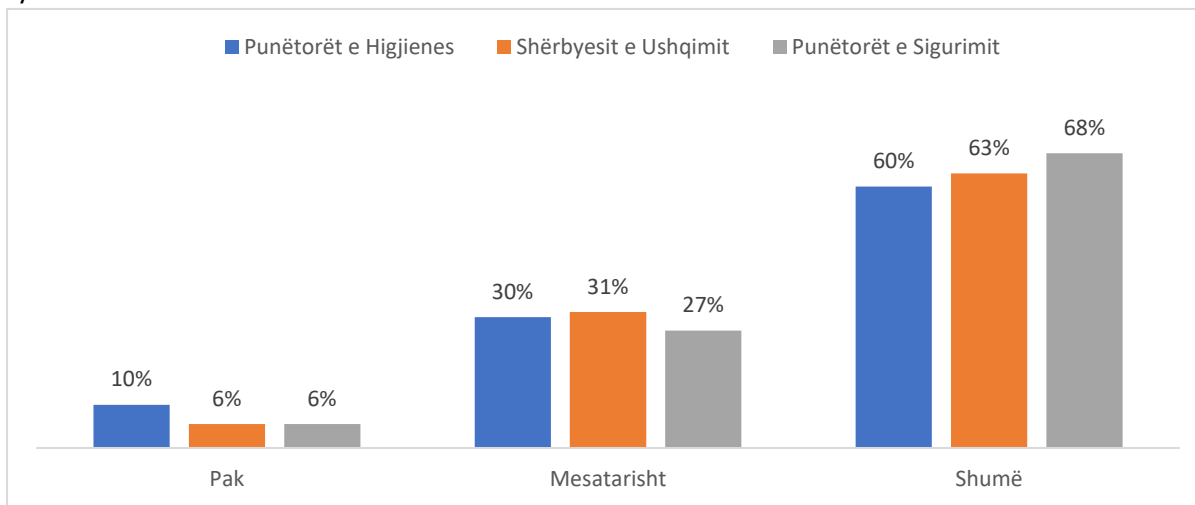
6.2. KËNAQSHMËRIA ME PERSONELIN SHËNDETËSOR

Sa i përket punës së stafit shëndetësor, pacientët kanë treguar një kënaqshmëri më të lartë. Sikurse me punën e mjekëve, ashtu edhe me atë të infermierëve, më shumë se 70% e të anketuarëve kanë thënë se janë të kënaqur. Në një shkallë prej 1% më të lartë në kënaqshmëri pacientët kanë treguar për punën e infermierëve, në raport me atë të mjekëve.



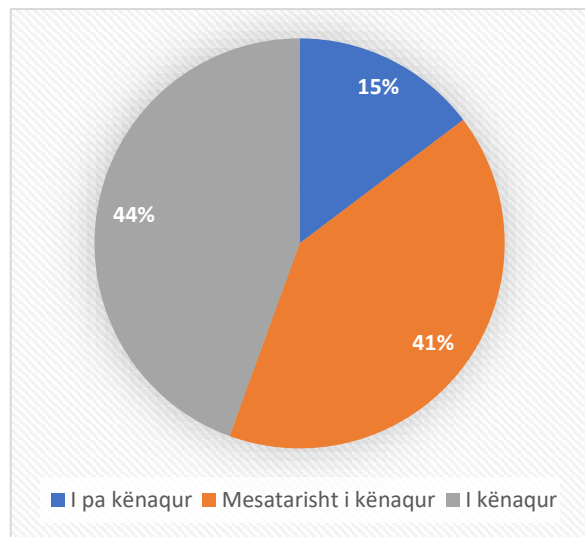
6.3. KËNAQSHMËRIA ME PERSONELIN NDIHMËS

Për dallim me stafin shëndetësor, kënaqshmëria me personelin ndihmës ka qenë më e ulët. Rreth 50% e të anketuarëve kanë thënë se janë të kënaqur me ta, po ashtu rreth 50% kanë thënë se janë mesatarisht të kënaqur me ta. Dallimet në kënaqshmëri me personelin janë në nuanca të vogla mes tyre.



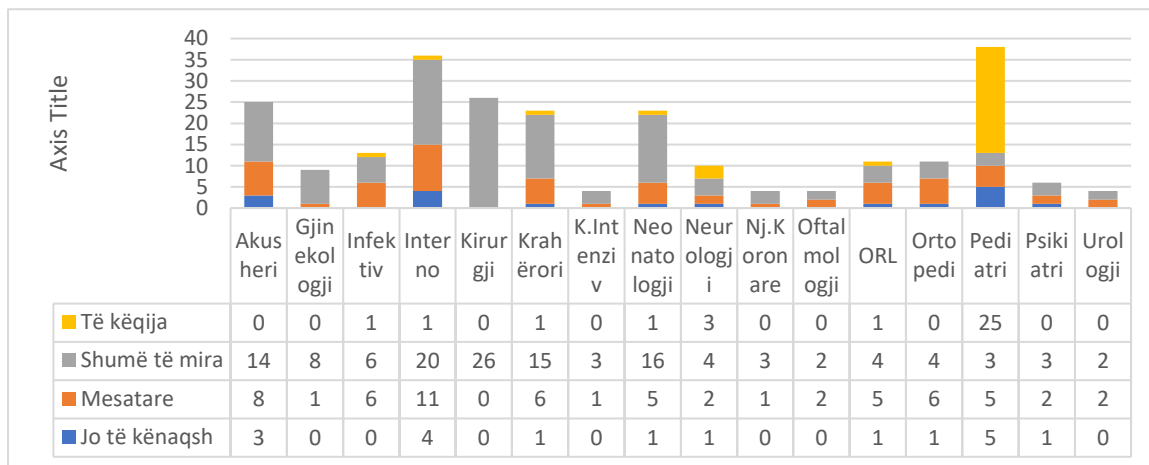
6.4. KËNAQSHMËRIA ME KUSHTET HOTELIERE

Rreth 44% e të anketuarëve deklarojnë se janë ndarë të kënaqur me kushtet hoteliere, 41% kanë thënë janë ndarë mesatarisht të kënaqur dhe 15% kanë thënë se janë ndarë të pakënaqur me këto kushte. Nga të gjithë indikatorët e matur, kushtet hoteliere dhe higjienike janë vlerësuar me nota më të ulëta nga pacientët. Pacientët janë pyetur se sa janë të kënaqur edhe me temperaturën dhe qetësinë në ambientet e spitalit dhe në të dy pyetjet kënaqshmëria ka qenë rreth 70%. Në vlerësimin për temperaturë mund të ketë ndikuar edhe koha kur janë mbledhur mostrat, pasi nga observimet është vërejtur se pjesa më e madhe e institucionit nuk ka klimatizim. Një matje e kënaqshmërisë në muajt e nxehtë të verës, do t'i ndryshonte këto statistika sa i përket temperaturës.



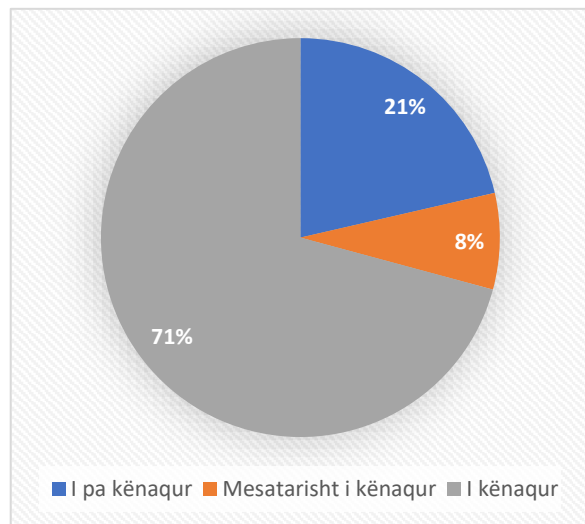
6.4.1. KUSHTET E DHOMËS

Ka një dallim të madh sa i përket kënaqshmërisë me kushtet hoteliere në Repartin e Kirurgjisë në raport me repartet e tjera. Në Repartin e Kirurgjisë 100% e të anketuarëve kanë deklaruar se kushtet e dhomës kanë qenë shumë të mira. Të pakënaqur nuk ka pasur. Sa i përket kushteve të dhomës, në repartin e Pediatrisë është vlerësuar gjendje e keqe nga ana e pacientëve.



6.5. KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIMET E DIAGNOSTIKIMIT

Edhe me shërbimet e diagnostikimit, 29% e të anketuarëve kanë shprehur pakënaqësi. Nga të dhënat e mbledhura vërehet se rreth 71% e të anketuarëve janë ndarë të kënaqur me shërbimet e diagnostikimit. Në këtë kënaqshmëri ka ndikuar edhe disponueshmëria e këtyre shërbimeve në spital dhe koha e pritjes për t'i marrë ato shërbime. Kur është krahasuar kjo pyetje me atë se ku i kanë marrë pacientët këto shërbime, të dhënat janë thuajse të ngjashme.



7. TË DHËNAT NGA OBSERVIMI

Të dhënat e observimit janë mbledhur në të gjitha repartet e Spitalit të Përgjithshëm të Prizrenit, përmes një formulari të strukturuar nga hulumtuesit e PRAK. Këto të dhëna kanë treguar për një shfrytzueshmëri të ulët të kapaciteteve të spitalit dhe kushte pak mbi mesatare të ofrimit të shërbimit. P.sh. në repartin e Oftalmologjisë nga 16 shtretër ka pasur vetëm 2 pacientë të shtrirë.

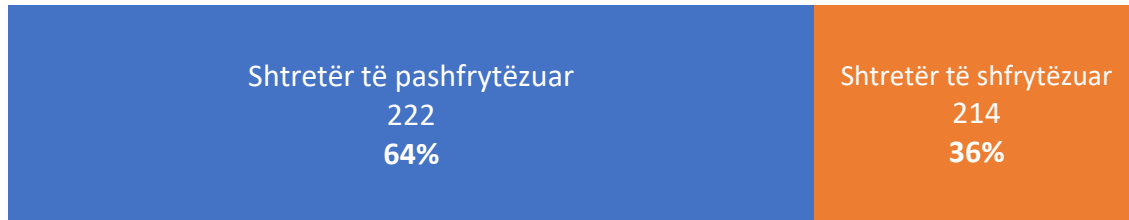
Gjatë observimit është vërejtur se në 6 reparte nuk ka një recepsion apo kënd informativ për pacientët. Në 6 reparte nuk ka pasur fare Kartë të të Drejtave të Pacientëve, në 1 repart Karta ka qenë e vendosur vetëm në dhoma të pacientëve dhe në 9 reparte ka qenë e vendosur vetëm në korridor. Po ashtu, në 12 reparte nuk ka pasur broshura informuese për pacientët. Në repartet e Akusherisë, Krahërorit dhe Neonatologjisë ka pasur pak broshura. Vetëm reparti i Infektivës ka pasur një numër të madh të broshurave.

Sipas UA - 15/2013⁴ Karta e të Drejtave të Pacientëve duhet të jetë e vendosur në çdo pritore të Pacientëve dhe në çdo dhomë të pacientëve.

⁴ <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=9977>

Të dhënat kanë treguar se në 3 nga 16 reparte të observuara nuk ka pasur fare Kuti të Ankesave të pacientëve, përmes të cilës pacientët mund të shprehnin pakënaqësinë me shërbimin shëndetësor.

Shfrytzueshmëria e shtretërve (gjithsej 436 shtretër)



7.1. HIGJIENA

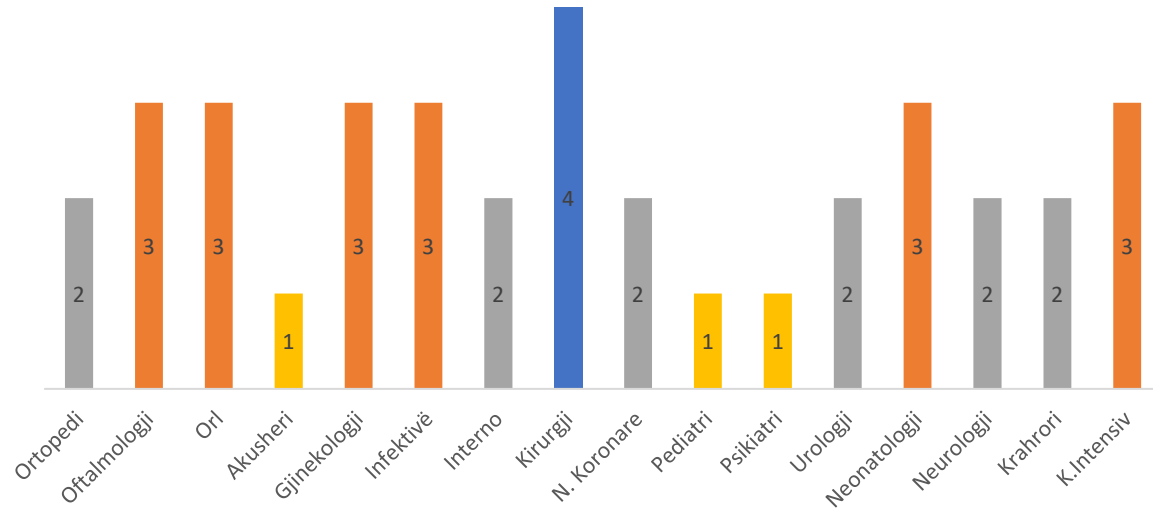
Sa i përket nivelit të higjienës, të dhënat e mbledhura nga observimi kanë treguar se reparti i Kirurgjisë dhe Njesisë Koronare kanë një higjienë shumë të mirë, ndërsa repartet e Pediatriisë dhe Psikiatriisë kanë pasur gjendje jo të mirë të higjienës. Ndërsa repartet e tjera kanë pasur një gjendje mesatare të higjienës në kohën kur janë vizituar nga observuesit.

7.1.1. HIGJIENA E TUALETEVE TË INSTITUCIONIT

Nga të dhënat e mbledhura është vërejtur se në tualetet e institucionit ka një nivel më të ulët të higjienës krahasuar me pjesët e tjera të reparteve. Në repartet e Akusherisë, Pediatriisë dhe Psikiatriisë është konstatuar një gjendje e keqe e higjienës së tualeteve. Në repartet e Internos, Krahërorit, Ortopedisë dhe Urologjisë ka pasur një gjendje mesatare të higjienës së tualeteve. Një gjendje e mirë e tualeteve është vërejtur në repartet: Gjinekologji, Infektivë, Kujdes Intensiv, Neonatologji, Oftalmologji dhe ORL. Gjendje shumë e mirë është konstatuar vetëm në repartin e Kirurgjisë. Gjatë observimit është vërejtur se vetëm në repartin e Oftalmologjisë nuk ka pasur detergjent, të gjitha repartet e tjerat kanë qenë të pajisura me detergjent për pastrim të duarve.

Gjendja e Tualeteve sipas Reparteve

■ 4. Shumë e mirë ■ 3. E mirë ■ 2. Mesatare ■ 1. Jo e mirë



Nga 16 reparte të observuara, vetëm në repartin e Psikiatrisë nuk ka pasur lavaman në dhomat e pacientëve, të gjitha repartet e tjera kanë pasur lavaman funksional.

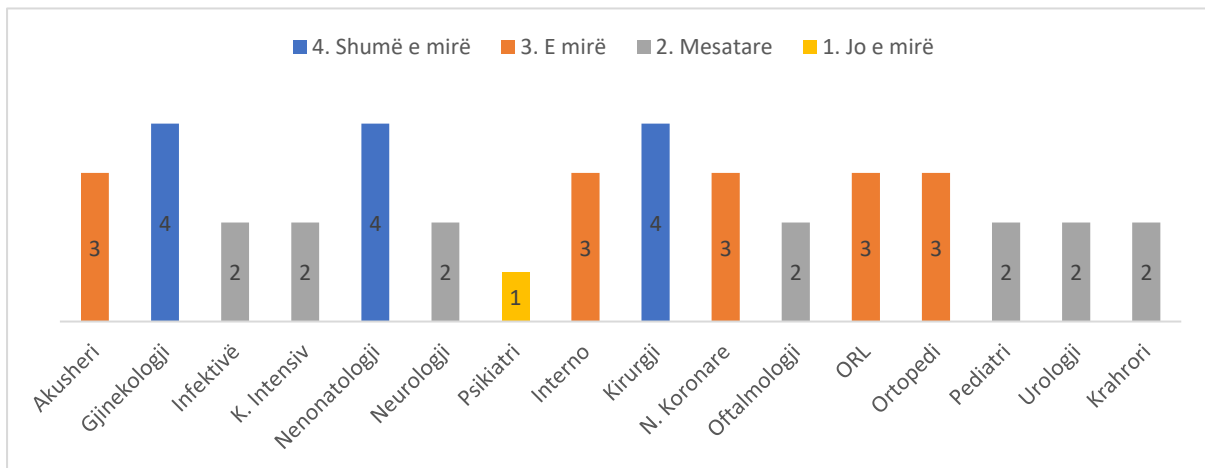
Sa i përket kundërmimit të aromës së keqe, në repartet e Pediatriisë dhe Ortopedisë është ndjerë kundërmim.

Prani e vogël e personave jo pacient është vërejtur në të gjitha repartet e observuara. Krahasuar me repartet e tjera, në repartet e Krahërorit, Neurologjisë, Ortopedisë dhe Pediatriisë, ka pasur një prani pak më të madhe të personave jo pacient.

Observuesit kanë gjetur se në 10 nga 16 reparte të observuara nuk ka banjo funksionale për pastrimin e pacientëve. Vetëm repartet e Akusherisë, Infektivës, Internos, Kirurgjisë, Neonatologjisë dhe Pediatriisë kanë pasur banjo të tilla.

7.2. GJENDJA E SHTRETËRVE SIPAS REPARTEVE

Observuesit kanë analizuar edhe gjendjen e shtretërve tek të gjitha repartet. Me një gjendje shumë të mirë të shtretërve janë vlerësuar 3 reparte. Me gjendje të mirë janë vlerësuar 5 reparte. Me gjendje mesatare të shtretërve janë vlerësuar 7 reparte. Dhe me gjendje jo të mirë është vlerësuar reparti i Psikiatrisë.



8. DISKUTIMI I TË GJETURAVE

Gjatë kërkimit në internet nuk është hasur ndonjë raport i publikuar i kësaj natyre që tregon gjendjen e kënaqshmërisë dhe eksperiencave të pacientëve për shërbimet shëndetësore spitalore në Kosovë. Prandaj sa i përket krahasimit brenda vendit si në kohë ashtu edhe ndërmjet institucioneve është i kufizuar.

Ky hulumtim ka analizuar eksperiencat e pacientëve të Spitalit të Përgjithshëm të Prizrenit dhe ka identifikuar disa nga problemet me të cilat ballafaqohen pacientët gjatë marrjes së shërbimeve shëndetësore dhe ndikimin e këtyre problemeve në kënaqshmërinë e pacientëve. Ky hulumtim ka marrë për bazë tre aspekte të kujdesit shëndetësor, siç është ai administrativ, klinik dhe menaxherial.

Në këtë hulumtim janë krahasuar eksperiencat e pacientëve, kënaqshmëria që ata kanë reflektuar mbi shërbimet shëndetësore dhe të drejtat e pacientëve.

Të dhënat tregojnë se eksperiencia dhe kënaqshmëria e pacientëve kanë një dallim esencial. Edhe pse kujdesi shëndetësor nuk ka qenë gjithmonë në bazë të standardeve, megjithatë pacientët kanë një kënaqshmëri mbi mesatare.

Hulumtimi tregon se 66% e të anketuarëve janë të kënaqur me shërbimin shëndetësor, 26% kanë qenë të pakënaqur dhe 8% kanë qenë mesatarisht të kënaqur. Në këtë rezultat kanë ndikuar shumë faktorë, siç janë: qasja në shërbime shëndetësore, shërbimet mjekësore, infermierore, diagnostike, kushtet hoteliere dhe higjienike, furnizimi me barna, referimi në institucione private shëndetësore, mitomarrja, cilësia e ushqimit, temperatura e ambientit, qetësia në repart, njohuritë e pacientëve për të drejtat dhe përgjegjësitë e tyre, edukimi shëndetëor etj.

Ka një dallim sa i përket kënaqshmërisë së pacientëve ndërmjet reparteve brenda spitalit. Të dhënat tregojnë se kushtet hoteliere kanë pasur ndikim të fuqishëm në kënaqshmërinë e përgjithshme pacientëve, pasi që në repartet e kirurgjisë dhe Njësisë Koronare kënaqshmëria e pacientëve ishte më e lartë. Po ashtu, të dhënat tregojnë se të gjithë ata të cilët kanë pasur një kënaqshmëri më të ulët në këto reparte, ajo është lidhur me punën e stafit.

Faktori staf, ka pasur një ndikim negativ në kënaqshmërinë e përgjithshme në repartet e Internos dhe atë të Pediatriisë. Edhe sa i përket mitomarrjës, reparti i internos ka pasur numrin më të madh të rasteve, e pasuar nga reparti i ortopedisë dhe gjinekologjisë.

Rruga që pacientët ndjekin për t'u shtrirë në spital është e paqartë, përderisa 52% kanë deklaruar se nuk kanë shkuar as përmes ambulantave shpecialistike e as përmes shërbimit emergjent, por janë shtrirë drejtpërdrejtë në repart. Kjo mund të jetë rezultat i praktikës private shëndetësore, ku pacientët vizitat paraprake i bëjnë në këtë sektor dhe nga aty referohen drejtpërdrejtë për hospitalizim në sektorin publik.

Eksperiencia dhe kënaqshmëria janë ndikuar edhe nga faktorë të cilët nuk janë nën kompetencën e spitalit, siç është furnizimi me barna. Rreth 41% e të anketuarve kanë deklaruar se një pjesë të barnave për trajtim të sëmundjes i kanë blerë dhe rreth 32% e të anketuarve thonë se të gjitha barnat i kanë blerë në barnatore private. Blerja e barnave dhe jo vetëm, kanë shkaktuar një barrë të madhe financiare për pacientët.

Sa i përket analizave laboratorike, rreth 27% kanë deklaruar se analizat laboratorike prej kohës sa janë shtrirë në spital i kanë bërë edhe në sektorin privat. Kontestuese mbetet forma e referimit në sektorin privat pasi që spitali nuk e ka të lejuar një gjë të tillë. Për rastet të cilat nuk mund t'u ofrojë shërbime, duhet të referohen në QKUK dhe ajo përmes komisionit të posaqëm mund t'i referoj pacientët jashtë institucioneve publike. E njëjta dukuri është paraqitur edhe në shërbimet radiologjike.

Meqenëse në spitale pacientët janë stacionarë, cilësia e ushqimit dhe përshtatja me dieten e pacientëve është e rëndësishme në trajtimin e tij shëndetësor. Hulumtimi tregon se në Spitalin e Përgjithshëm të Prizrenit vetëm 33% e të anketuarëve janë ushqyer vetëm nga kuzhina e spitalit dhe 28% nganjëher konsumojnë ushqim nga kuzhina e spitalit, ndësa rreth 40% ushqimin e sjellin nga jashtë. Dieta, cilësia dhe mënyra e shërbimit kanë ndikuar që shumica e pacientëve të mos e konsumojnë ushqimin e spitalit.

Të anketuarit kanë pasur një vlerësim negativ edhe për higjienën e institucioneve shëndetësore. Toaletet e reparteve kanë pasur një vlerësim më negativ në raport me higjienën e këndeve të tjera. Me gjendje më të keqe janë paraqitur toaletet në repartin e Pediatrisë, ku nga 44 të anketuar 34 kanë thënë se gjendja është e keqe.

Sa i përket qasjes ekonomike, rreth 47% e të anketuarëve kanë raportuar vështirësi në marrjen e shërbimit. Kjo ka pasur ndikim të madh në kënaqshmërinë e përgjithshme (nga 117 të anketuar të cilët kanë qenë të pakënaqur me shërbimin shëndetësor, 72 kanë raportuar vështirësi financiare në marrjen e shërbimit). Kjo mund të ketë ndikim edhe në rezultatet shëndetësore dhe rikthimin e pacientëve në spital.

Niveli i njohurive të pacientëve për të drejtat dhe obligimet e tyre në kujdesin shëndetësor është i ulët. Po ashtu të dhënat tregojnë se stafi ka bërë përpjekje minimale për të ngritur këto njohuri (vetëm 5% e të anketuarëve janë njoftuar nga stafi për të drejtat që kanë). Pikëpyetje është se si këta pacientë e kanë dhënë pëlqimin për trajtim duke mos njohur të drejtat e tyre.

Rezultatet e studimit reflektojnë ngjashmëri me rezultatet e vendeve të rajonit në lidhje me ndikimin e faktorëve të ndryshëm në kënaqshmërinë dhe eksperiencat e pacientëve. Në studimet e analizuara në Shqipëri⁵, Maqedonin e Veriut⁶, Malin e Zi⁷ dhe Serbi⁸ niveli i kënaqshmërisë sillet rreth 60% dmth ka ngjashmëri me të dhënat e këtij hulumtimi (66%).

⁵ Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Front Public Health*. 2022

⁶ *Universal Journal of Public Health* 5(4): 141-150, 2017

⁷ *Int. J. of Health Serv. Res. and Policy* (2022) 7(3):268-279

⁸ Djordjevic, Ivana Mitrovic and Vasiljevic, Dragan. "The Effect of Sociodemographic Factors on the Patient Satisfaction with Health Care System" *Experimental and Applied Biomedical Research (EABR)*, vol.20, no.3, 2019, pp.251-255.

9. KONKLUSIONE

1. Qasja fizike e pacientëve në spital është e lehtë. Ka mjaftueshëm parking, shenja orientuese, pjerrina dhe lifte funksionale;
2. Rruga se si pacientët shtrohen në spital është e paqartë. Spitali ka dy rrugë nëpër të cilët pacientët mund të shtrihen, atë të shërbimit emergjent dhe ambulanteve specialistike. Por hulumtimi gjen se 52% të pacientëve janë shtrirë drejtperdrejtë në repart pa kaluar nga këto rrugë;
3. Hulumtimi ka gjetur se Spitali i Përgjithshëm i Prizrenit ka një shfrytëzueshmëri shumë të ulët të shtretërve. Ai ka 436 shtretër (të numëruar nga anketuesit), nga të cilët në shfrytëzim gjatë kohës së observimit i ka pasur vetëm 158 sosh. Përqindja e shfrytëzueshmërisë së shtretërve është 36%;
4. Pjesa më e madhe e pacientëve që e frekuentojnë spitalin, apo 80% janë të udhëzuar nga mjeku familjar dhe 20% nga mjekët privat;
5. Rreth 17% e pacientëve të shtrirë kanë dilema në profesionalizmin e stafit shëndetësor;
6. Vetëm 27% e pacientëve të shtrirë nuk u është thënë të blejnë barna. Rreth 41% e pacientëve kanë blerë një pjesë të barnave dhe 32% i kanë blerë të gjitha barnat e nevojshme për trajtim;

7. Pjesa dërmuese e pacientëve të shtrirë në Spital (72%) analizat e nevojshme laboratorike i kanë kryer në spital, ndërsa 15% i kanë kryer të gjitha privat. Pjesa tjetër në të dy sektorët. Këtu nuk përfshihen analizat që është dashur t'i bëjë pacienti para shtrimit në spital;
8. Sikurse shërbimet laboratorike, edhe ato radiologjike, pjesën më të madhe i mbulon spitali. Rreth 63% e të anketuarve kanë pasur nevojë për shërbime radiologjike. Nga to, 53% i ka mbuluar spitali;
9. Rreth 39% e të anketuarëve nuk e konsumojnë ushqimin e spitalit, për shkak të cilësisë së dobët, mospërshtatjes me dietën e tyre dhe qasjes së punëtorëve të ushqimit. Po ashtu, rreth 28% thonë se ndonjëherë e konsumojnë dhe vetëm 33% e pacientëve të shtrirë konsumojnë ushqim nga kuzhina e spitalit;
10. Higjiena është njëri nga shkaktarët e rritjes së paknaqshmërisë së pacientëve me shërbimet shëndetësore. Krahas gjendjes së higjienës, pacientët me nota të ulëta i kanë vlerësuar edhe mirëmbajtësit e saj. Pozitiv është fakti se në spitalin e Prizrenit 89% kanë pohuar se ka pasur lavaman për pastrimin e duarve. Po ashtu, nga 16 reparte të observuar, 10 nga ta kanë pasur banjo për pastrimin e pacientëve;
11. Në aspektin higjienik, tualetet e pacientëve kanë qenë në gjendje më të keqe se të gjitha këndet e tjera të vlerësuar edhe nga observuesit edhe nga pacientet e anketuar;
12. Higjiena dhe ushqimi kanë qenë dy indikatorët më pak të vlerësuar nga ana e pacientëve;

13. Blerja e barnave, ushqimit, parkingut dhe në disa raste edhe shërbimeve radiologjike, në aspektin ekonomik e ka vështirësuar qasjen e pacientëve në shërbime. Të anketuarit kanë treguar se në 53% të rasteve me vështirësi mund t'i përballojnë shpenzimet për kujdes shëndetësor dhe në 10% nuk mund t'i përballojnë ato;
14. Shkalla e njohurive të pacientëve për të drejtat e tyre në kujdes shëndetësor është e ulët. Ata nuk kanë shumë mundësi për të parë Kartën e të Drejtave të Pacientëve në institucion dhe personeli në 95% të rasteve nuk i njofton për të drejtat e tyre. Pikëpyetje mbetet fakti se si pacientët kanë dhënë pëlqimin për trajtim, kur ai nuk ka qenë i informuar. Po ashtu, në institucion nuk ka pasur broshura/informator informuese për pacient. Të dhënat kanë treguar se mungesa e informimit të pacientëve për shëndetin, trajtimin dhe të drejtat e tyre e ka rritur edhe kënaqshmërinë e tyre me shërbimet e pranuar, sidomos ndaj stafit shëndetësor;
15. Nga 16, 3 reparte nuk kanë kuti të ankesave të pacientëve e cila do t'ua mundësonte pacientëve të pakënaqur me shërbimin të parashtrajnë ankesë;
16. Të anketuarit kanë vlerësuar se stafi shëndetësor ka qenë mjaftueshëm i ndjeshëm ndaj sëmundjes së tyre;
17. Kënaqshmëria e pacientëve dallon ndërmjet reparteve. Në të gjithë indikatorët e matur, reparti i Kirurgjisë dhe Njësia Koronare ka një vlerësim shumë më të lartë krahasuar me repartet tjera;

18. Kënaqshmëria me personelin shëndetësor ka qenë më e larët nga të gjithë indikatorët e matur. Me 1% kënaqshmëri më të larë janë vlerësuar infermierët, në raport me mjekët;
19. Krahasuar me personelin shëndetësor, kënaqshmëria me personelin ndihmës ka qenë më e ulët. Me punëtorët e higjienës, ushqimit, kënaqshmëria është sjellë rreth 60%, ndërsa me të sigurimit 68%;
20. Kushtet hoteliere, njësoj sikur higjiena dhe ushqimi, kanë marr një vlerësim negativ. Vetëm 44% e pacientëve janë ndarë të kënaqur me kushtet hoteliere. Dallim të madh edhe këtu bën Reparti i Kirurgjisë, ku të gjithë pacientët kanë qenë të kënaqur;
21. Gjendja e shtretërve të pacientëve sipas observuesëve është paraqitur mesatarisht e mirë në shumicën e reparteve. Vlera ekstreme janë paraqitur në repartet e Krahërorit e Kirurgjisë, Neonatologjisë dhe Gjinekologjisë të cilët janë vlerësuar me gjendje shumë të mirë të shtretërve dhe në repartin e Psikiatrisë i cili është vlerësuar me gjendje jo të mirë të shtretërve.

10. REKOMANDIME

1. Spitali duhet të rregullojë mënyrën se si pacientët hospitalizohen. Porta hyrëse në spital duhet të jetë ose shërbimit ambulator ose ai emergjent;
2. Dallimi i madh në mes të kapaciteteve të shtretërve dhe shfrytëzueshmërisë së tyre sjellë probleme në planifikim dhe menaxhim të spitalit. Spitali duhet shfrytëzojë racionalisht kapacitetin e shtretërve. Kjo mund të bëhet nëpërmjet përmirësimit të performancës së spitalit ose uljen e numrit të shtretërve ku shfrytëzueshmëria është e ulët;
3. Pasi që pjesa më e madhe e pacientëve të shtrirë në Spital referohen nga mjekësia familjare, Spitali duhet të thellojë mardhëniet me komunat të cilat gravitojnë në këtë spital. Kjo do të përmirësonte referimin dhe referimin kthyes të pacientëve;
4. Shërbimi Spitalor Klinik Universitar i Kosovës në bashëpunim me Spitalin e Prizrenit duhet të bëjnë përpjekje që në spital të mos mungojnë barnat, materiali shpenzues, shërbimet laboratorike dhe diagnostike si pjesë të trajtimit shëndetësor, mungesa e të cilave po e rrit barrën financiare të pacientëve dhe po krijon hapsira për keqpërdorime;
5. Spitali i Prizrenit duhet të rishikojë mënyrën e përgatitjes dhe shpërndarjes së ushqimit të pacientët. Kjo mund të bëhet përmes angazhimit të një dietologu, rritjes së gamës së

ushqimeve sipas dietave të pacientëve por edhe përmirësimit të kushteve për përgatitje dhe shpërndarje të ushqimit për pacientë;

6. Spitali duhet të ketë investime në përmirësimin e higjienës. Kjo mund të bëhet përmes investimeve në infrastrukturë, përmirësimin e nyjeve sanitare, punësimin dhe trajnimin e mirmbajtësve të higjienës, rregullimin e vizitave tek pacientët, përmirësimin e mbikëqyrjes, furnizimin e rregullt me material higjienik etj. Kujdes i veçantë duhet t'i kushtohet toaleteve të pacientëve, me theks aty ku ka më së shumti pakënaqësi;
7. Duke pasur parasysh shfrytëzueshmërinë e ulët të shtretërve në njërën anë dhe resurseve humane në dispozicion në anën tjetër, duhet të shfrytëzohet mundësia që stafi mjekësor dhe infermieror të kalojnë më shumë kohë me pacientët, në mënyrë që t'i informojnë rreth sëmundjes, shfrytëzueshmërisë së shërbimit shëndetësor dhe të drejtave të tyre për të marrë shërbimin shëndetësor;
8. Të gjitha repartet duhet të kenë të vendosura Kartën e të Drejtave të Pacientëve nëpër koridore, pritore dhe dhoma të pacientëve, ashtu siç është e paraparë me Udhëzimin Administrativ 15/2013;
9. Stafi shëndetësor duhet të trajnohet rreth të drejtave dhe përgjegjësisë të pacientëve në kujdesin shëndetësor;
10. Spitali duhet të hartojë një rregullore të menaxhimit të ankesave të pacientëve e cila përshkruan procesin e menaxhimit të ankesave, vendosjen e kutive të ankesave, hapjen e

kutive të ankesave, komisionin e ankesave dhe përbërjen e tij, formularët e ankesave dhe trajnimin e stafit shëndetësor rreth menaxhimit të ankesave. Po ashtu, ankesat duhet të përdoren si indikatorë për matjen e cilësisë së shërbimit shëndetësor të spitalit;

11. Edhe personeli ndihmës duhet të ketë trajnime të rregullta për të avancuar shkathhtësitë e tyre në punët e përditshme;
12. Spitali duhet të ketë investime në blerjen e shtretërve të rinjë ashtu edhe në mirëmbajtjen e tyre;
13. Spitali duhet të dizajnojë një hapësirë apo formë për edukimin e pacientëve sepse janë shumë të rëndësishëm për sigurinë dhe përmirësimin e rezultateve shëndetësore. Gjithashtu duhet të dizajnojë dhe freskojë në vazhdimësi fletushka dhe informatorë për sëmundjet, kujdesin që duhet të bëjnë dhe format e trajtimit.