NEWSLETTER

Janar, 2025

RAPORTI

ANALIZIMI I STANDARDEVE TË AKREDITUARA PËR QENDRAT SHËNDETËSORE 24/7

Pacientët në Shqipëri vuajnë nga niveli i ulët i informimit përsa i përket të drejtës së tyre për të kërkuar informacion, për të dhënë sugjerime apo për t'u ankuar për shërbimet që ofrohen në sistemin shëndetësor parësor.

Kjo është evidentuar në Raportin "Analizimi i standarteve të akredituara për qendrat shëndetësore 24/7" publikuar së fundi nga shoqata Together for Life (TFL), në kuadër të projektit "SOLIDAR – Bashkë në Emergjencat Shëndetësore".

Vetëm 7.2% e pacientëve në qendrat shëndetësore kanë përdorur të paktën një herë kutinë e ankesave, evidenton Raporti, në fokus të të cilit ishte monitorimi i ekzistencës dhe funksionimit të mekanizmave të raportimit dhe reagimit të pacientëve në qendrat shëndetësore, me theks të veçantë tek qendrat që operojnë 24/7.

VETËM 7.2% E PACIENTËVE SHFRYTËZOJNË KUTITË E ANKESAVE

Raporti bazohet në një analizë të dhënash të mbledhura nga **13 qendra shëndetësore** në zonat e ndërhyrjes së projektit.

Edhe pse 34.9% e pacientëve të përfshirë në studim kanë deklaruar se kishin dijeni për ekzistencën e kutive të ankesave në ambientet e qendrës shëndetësore në të cilat marrin shërbime, shumica dërrmuese e tyre (92.8%) kanë pranuar se nuk e kanë përdorur asnjëherë këtë mekanizëm.

Niveli i ulët i përdorimit të kutisë së ankesave është tregues i mungesës së besimit të pacientëve në funksionimin e mekanizmit dhe trajtimin dhe adresimin e problemeve të ngritura prej tyre nga stafi i qendrave shëndetësore.

Por ky nuk është i vetmi problem i evidentuar nga hulumtimi. Të dhënat sugjerojnë se mekanizmat institucionalë që përdoren në qendrat shëndetësore për monitorimin dhe menaxhimin e sistemit të reagimit të pacientëve është i paplotë, pasi edhe vetë stafi i tyre ka deklaruar mungesë informacioni rreth ekzistencës së mekanizmit dhe të mënyrës se si funksionon ai.

33% e stafit të qendrave shëndetësore kanë deklaruar se nuk janë të informuar për funksionimin e mekanizmave formalë të trajtimit të ankesave, ndërsa trajtimi i tyre shpesh mbetet i papërcaktuar dhe joefektiv.

Kjo e dhënë e evidentuar në Raport përforcon skepticizmin e shprehur të pacientëve mbi efektivitetin e kutive të ankesave, duke sugjeruar forma dhe mekanizma të tjerë më të pavarur dhe të besueshëm.

Raporti e vë theksin në rëndësinë e përfshirjes aktive të pacientëve në vlerësimin dhe përmirësimin e shërbimeve shëndetësore, veçanërisht në sistemin shëndetësor parësor, përfshi qendrat shëndetësore dhe ambulancat, duke sjellë një analizë të hollësishme të sfidave dhe mundësive për përmirësimin e situatës.

Bazuar në gjetje, raporti ka listuar disa rekomandime për institucionet përgjegjëse, nëpërmjet të cilave synohet rritja e informimit dhe ndërgjegjësimit të pacientëve si dhe stafit të qendrave shëndetësore për mekanizmat e reagimit, rëndësisë së tyre dhe mjetet në dispozicion që e tyre dhe mjetet në dispozicion që e vënë në lëvizje mekanizimin.

Gjithashtu Raporti rekomandon që në të ardhmen të krijohet një sistem i pavarur për administrimin e ankesave dhe sugjerimeve të pacientëve, gjë që do të sillte rritjen e besimit të tyre tek mekanizmi dhe rritjen e reagimit në të njëjtën kohë

34.9%
e pacientëve të përfshirë në studim kanë deklaruar se kishin dijeni për ekzistencën e kutive të ankesave

92.8%
kanë pranuar se nuk e kanë përdorur asnjëherë këtë mekanizëm

33%
e stafit të qendrave shëndetësore kanë deklaruar se nuk janë të informuar për funksionimin e mekanizmave

Projekti SOLIDAR, financuar nga Agjencia Zviceriane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC) dhe zbatuar nga TFL në bashkëpunim me GFA Consulting Group GMBH, synon forcimin e shërbimeve shëndetësore cilësore dhe gjithëpërfshirëse në rast emergjencash në nivel kombëtar dhe vendor.