

# RAPORT

## PËRDORIMI I SHËRBIMEVE SHËNDETËSORE NË E-ALBANIA PERCEPTIME MBI AKSESIN, VESHTIRËSITË DHE SUGJERIME PËR PËRMIRËSIME



*Ky raport është prodhuar me mbështetjen financiare të Agjencisë Zviceriane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC) dhe Ambasadës së Suedisë në Shqipëri, në kuadër të Programit të Mbështetjes Themelore. Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi vetëm e Together for Life dhe nuk paraqet detyrimisht pikëpamjen e donatorit.*

## Përmbajtja

<b>1. Hyrje.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Konteksti.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Ofrimi i shërbimeve shëndetësore përmes e-Albania në kuadrin ligjor dhe Rregullator.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Metodologjia.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Analiza e të dhënave.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Analiza e pyëtësorëve.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Analiza e intervistave me stafin mjekësor.....</b>	<b>42</b>
<b>5. Diskutime.....</b>	<b>47</b>
<b>6. Forcat dhe kufizimet e studimit.....</b>	<b>54</b>
<b>7. Rekomandime.....</b>	<b>55</b>
<b>8. Referenca.....</b>	<b>57</b>
<b>9. Shtojca.....</b>	<b>60</b>

## Lista e shkurtimeve

**CRN - Community Resilience Network**

**FSDKSH – Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor**

**AKSHI - Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit**

## Lista e tabelave dhe figurave

Grafiku 1: Moshë e të anketuarve.....	13
Grafiku 2: Gjinia e të anketuarve .....	14
Grafiku 3: Zona e banimit të të anketuarve .....	15
Grafiku 4: Niveli arsimor i të anketuarve .....	15
Grafiku 5: Grafiku me përgjigjet e pyetjes së parë të pyetësorit .....	16
Grafiku 6: Grafiku me arsyt e mospërdorimit të e-Albanias .....	17
Grafiku 7: Grafiku me llojin e shërbimeve të përdorura në e-Albania.....	18
Grafiku 8: Grafiku me të dhënat e frekuencës së përdorimit të shërbimeve në e-Albania.....	20
Grafiku 9: Grafiku me përgjigjet e lehtësisë së navigimit të e-Albanias .....	21
Grafiku 10: Grafiku me përgjigjet për lehtësinë e shërbimeve shëndetësore ne platformë .....	22
Grafiku 11: Grafiku me përgjigjet për procesin e aplikimit të shërbimeve shëndetësore në e-Albania .....	24
Grafiku 12: Grafiku me përgjigjet mbi qartësinë e informacionit.....	25
Grafiku 13: Grafiku me përgjigjet mbi qartësinë e udhëzimeve për përdorimin e platformës ....	26
Grafiku 14: Grafiku me përgjigjet mbi prezencën e problemeve të përdorimit të platformës	27
Grafiku 15: Grafiku me përgjigjet mbi natyrën e problemeve të hasura në përdorimin e platformës .....	28
Grafiku 16: Grafiku me përgjigjet mbi sigurinë e të dhënave .....	29
Grafiku 17: Grafiku me përgjigjet për besimin e shërbimeve në platformë.....	30
Grafiku 18: Grafiku me përgjigjet mbi perceptimin e dobisë së E-Doktor në platformë .....	31
Grafiku 19: Grafiku me përgjigjet mbi funksionet kryesore të propozuara .....	32
Grafiku 20: Grafiku me përgjigjet mbi centralizimin e shërbimeve shëndetësore digjitale .....	33
Grafiku 21: Grafiku me përgjigjet mbi dobishmërinë e një seksioni informues për mënyrën e funksionimit të platformës.....	34
Grafiku 22: Grafiku me përgjigjet mbi perceptimin e përmirësimit të komunikimit dhe besimit ndaj sistemit shëndetësor.....	35
Grafiku 23: Grafiku me përgjigjet mbi përdorimin e rregullt të E-Doktor.....	36
Grafiku 24: Grafiku me përgjigjet mbi vlerësimin e njoftimit për reagim në situata të emergjencave.....	37
Grafiku 25: Grafiku me përgjigjet mbi kënaqësinë e përdorimit të shërbimeve digjitale shëndetësore në platformën e-Albania .....	39
Grafiku 26: Grafiku me përgjigjet mbi vazhdimësinë e përdorimit të platformës .....	40

## 1. HYRJA

Digjitalizimi i shërbimeve publike në Shqipëri ka sjellë një transformim të rëndësishëm në mënyrën se si qytetarët aksesojnë shërbimet, përfshirë dhe ato shëndetësore, kryesisht përmes platformës kombëtare e-Albania. Në fushën e shëndetësisë, kjo platformë ofron një gamë shërbimesh digjitale si receta elektronike, libreza elektronike e shëndetit, raportet mjekësore, kartela e vaksinimit, referimet, si dhe dokumente të tjera administrative që më parë kërkonin paraqitje fizike në institucionet shëndetësore. Këto janë rubrika të cilat janë të përfshira në platformë, por jo të gjitha janë funksionale në këtë pikë.

Megjithëse infrastruktura teknologjike është zhvilluar ndjeshëm, efektiviteti real i shërbimeve digjitale varet nga funksionaliteti praktik, lehtësia e përdorimit, aksesueshmëria dhe pranueshmëria nga përdoruesit fundorë, si pacientët ashtu edhe profesionistët e shëndetësisë. Një platformë digjitale në sektorin e shëndetësisë duhet të jetë jo vetëm teknikisht funksionale, por edhe e orientuar drejt përdoruesit, e përshtatur me nevojat reale dhe e integruar me proceset e punës së personelit mjekësor.

Gjatë implementimit të projektit SOLIDAR-Bashkë në emergjencat shëndetësore, në kuadër të komponentit të tretë që synon dhe angazhimin e komunitetit, u zhvilluan gjatë vitit 2025 Laboratorët e Inovacionit, një seri punëtorish të cilat synonin të zhvillonin një hapësirë për të eksploruar mundësi të reja zhvillimi dhe problem-zgjidhës në fushën e shëndetësisë dhe emergjencave shëndetësore. Në këto punëtori morën pjesë rreth 20 profesionistë nga institucione shtetërore të sektorit të shëndetësisë, përfaqësues të shoqërisë civile dhe gjithashtu anëtarë të CRN (Community Resilience Network ose e përkthyer në shqip Rrjeti i aftësisë ripërtëritëse dhe qëndrueshmërisë së komunitetit).

Në këtë kuadër, një nga propozimet e paraqitura në përfundim të punëtorive, ishte dhe krijimi i një platforme “My e-Doktor”, i cili në fund u dakordësua që të ishte një përmirësim i shërbimeve shëndetësore digjitale në platformën e-Albania. Për të testuar dhe fizibilitetin e këtij propozimi, u realizua dhe ky studim, gjetjet e të cilit do të paraqiten në këtë raport.

Studimi synoi të vlerësojë në mënyrë sistematike:

- Funksionalitetin e shërbimeve ekzistuese digjitale;
- Lehtësinë e përdorimit dhe aksesueshmërinë;
- Boshllëqet dhe nevojat e paplotësuara;

- Sfidat teknike dhe operative;
- Ndikimin praktik në ofrimin e shërbimeve shëndetësore.

Gjetjet e studimit do të përkthehen në rekomandime të bazuara në evidencë dhe do t'i prezantohen Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale, Fondit të Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH) dhe Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI).

## 2. KONTEKSTI

Transformimi digjital i administratës publike në Shqipëri përbën një nga proceset më të rëndësishme reformuese të dekadës së fundit, me synim modernizimin e shërbimeve, rritjen e transparencës dhe përmirësimin e aksesit të qytetarëve në institucionet shtetërore. Në qendër të këtij transformimi qëndron platforma kombëtare e shërbimeve elektronike e-Albania, e administruar dhe zhvilluar nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI). Kjo platformë është konceptuar si një pikë e vetme aksesit për ofrimin e shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset, duke reduktuar ndërveprimin fizik me sportelet tradicionale dhe duke automatizuar një pjesë të konsiderueshme të proceseve administrative (AKSHI, 2023).

Reforma e digjitalizimit ka marrë një dimension të ri veçanërisht pas vitit 2020, kur pandemia COVID-19 ekspozoi nevojën për shërbime publike të aksesueshme në distancë. Në këtë kontekst, vendimmarrja institucionale e mbështetur nga Këshilli i Ministrave i Republikës së Shqipërisë përshpejtoi kalimin e shumë shërbimeve drejt ofrimit ekskluzivisht online, duke e vendosur transformimin digjital në qendër të reformës së administratës publike. Objektivat kryesore të këtij procesi përfshijnë rritjen e eficiencës, uljen e kostove administrative, reduktimin e korrupsionit të mundshëm në ndërveprimet fizike dhe rritjen e transparencës institucionale.

Brenda këtij kuadri të gjerë reformues, sektori i shëndetësisë zë një vend të veçantë për shkak të ndjeshmërisë së lartë sociale dhe ndikimit të drejtpërdrejtë në cilësinë e jetës së qytetarëve. Digjitalizimi i shërbimeve shëndetësore përmes platformës e-Albania ka përfshirë integrimin e proceseve që lidhen me sigurimet shëndetësore, dokumentacionin mjekësor, verifikimin e kontributeve dhe aksesin në dokumente zyrtare shëndetësore. Ky proces realizohet në bashkëpunim të ngushtë ndërmjet Ministria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale dhe Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH), të cilat mbajnë përgjegjësi institucionale për hartimin e politikave, menaxhimin e skemës së sigurimeve dhe garantimin e ofrimit të shërbimeve shëndetësore.

Digjitalizimi në këtë sektor synon të adresojë disa problematika strukturore të trashëguara nga sistemi tradicional, siç janë vonesat administrative, mbivendosja e dokumentacionit fizik, mungesa e koordinimit ndërinstucional dhe ngarkesa e lartë e punës për stafin mjekësor. Përmes automatizimit të proceseve dhe integritit të bazave të të dhënave, synohet rritja e gjurmimit të dokumenteve, reduktimi i gabimeve njerëzore dhe përmirësimi i transparencës në menaxhimin e të drejtave të sigurimeve shëndetësore. Në nivel teorik, ky proces përputhet me parimet e qeverisjes digjitale, e cila thekson rëndësinë e shërbimeve të orientuara nga përdoruesi, ndërveprimin ndërmjet sistemeve dhe përdorimin e të dhënave për vendimmarrje më të informuar.

Megjithatë, literatura ndërkombëtare tregon se transformimi digjital në shëndetësi nuk është thjesht një proces teknologjik, por një ndryshim i thellë organizativ dhe kulturor. Sipas Organizatës Botërore të Shëndetësisë (OBSh, 2021), sistemet e shëndetit digjital duhet të jenë të ndërtuara mbi parime të aksesit universal, sigurisë së të dhënave dhe përfshirjes sociale. Strategjia Globale për Shëndetin Digjital 2020–2025 thekson se suksesi i këtyre sistemeve varet nga integrimi i teknologjisë me kapacitetet njerëzore dhe nga ndërtimi i besimit të qytetarëve në përdorimin e platformave digjitale.

Në të njëjtën linjë, *Organisation for Economic Co-operation and Development* (2020) argumenton se qeverisja digjitale kërkon dizajn të bazuar në përvojën e përdoruesit, matje të vazhdueshme të performancës dhe investim në aftësitë digjitale të popullsisë. Transformimi digjital mund të rrisë eficiencën, por njëkohësisht mund të thellojë pabarazitë ekzistuese nëse nuk adresohen hendeku digjital dhe diferencat në aksesin ndaj teknologjisë. Kjo çështje theksohet edhe nga World Bank (2022), e cila nënvizon se vendet në zhvillim përballen shpesh me sfida të lidhura me infrastrukturën teknologjike, nivelin e aftësive digjitale dhe besimin institucional.

Në kontekstin shqiptar, këto sfida marrin një rëndësi të veçantë për shkak të dallimeve midis zonave urbane dhe rurale, strukturës demografike të popullsisë dhe nivelit të ndryshëm të aftësive digjitale. Përdorimi efektiv i shërbimeve shëndetësore në e-Albania kërkon jo vetëm akses në internet dhe pajisje teknologjike, por edhe njohuri për navigimin në platformë, kuptim të procedurave administrative dhe besim në sigurinë e të dhënave personale. Për më tepër, transformimi digjital ndikon edhe në mënyrën e punës së stafit mjekësor, i cili duhet të përshtatet me sisteme të reja raportimi, verifikimi dhe dokumentimi elektronik. Në disa raste, në vend që të reduktojë barrën administrative, digjitalizimi mund ta zhvendosë atë nga sporteli tek mjeku ose infermieri, duke krijuar nevojë për trajnime të vazhdueshme dhe mbështetje teknike.

Një tjetër dimension i rëndësishëm është perceptimi i qytetarëve mbi cilësinë dhe besueshmërinë e shërbimeve digjitale. Studimet mbi pranimin e teknologjisë sugjerojnë se faktorë si lehtësia e përdorimit, dobishmëria e perceptuar dhe siguria ndikojnë drejtpërdrejt në nivelin e përdorimit të platformave elektronike. Në mungesë të një vlerësimi sistematik empirik në kontekstin shqiptar, mbetet e paqartë në çfarë mase shërbimet shëndetësore në e-Albania janë të përdorura gjerësisht, cilat janë pengesat kryesore dhe cilat janë pritshmëritë e përdoruesve për përmirësim.

Në këtë kuadër, realizimi i një studimi mbi përdorimin e shërbimeve shëndetësore në e-Albania merr rëndësi strategjike. Një analizë e bazuar në të dhëna empirike do të mundësonte identifikimin e nivelit real të përdorimit, analizimin e sfidave teknike dhe administrative, si dhe formulimin e rekomandimeve konkrete për përmirësim. Ky studim do të kontribuonte në politikë-bërje të bazuar në evidencë dhe në përmirësimin e dizenjimit funksional të shërbimeve, duke mbështetur institucionet përgjegjëse në optimizimin e proceseve dhe rritjen e kënaqësisë së përdoruesve.

Digjitalizimi i shërbimeve shëndetësore përmes e-Albania përfaqëson një hap të rëndësishëm drejt modernizimit të sistemit shëndetësor dhe administratës publike në Shqipëri. Megjithatë, suksesi i këtij procesi nuk mund të matet vetëm me numrin e shërbimeve të ofruara online, por me nivelin e përdorimit efektiv, cilësinë e përvojës së qytetarëve dhe ndikimin real në reduktimin e barrës administrative. Për këtë arsye, analiza e përdorimit, sfidave dhe nevojave për përmirësim përbën një komponent thelbësor për zhvillimin e mëtejshëm të shërbimeve digjitale shëndetësore në vend.

Në kuadër të projektit SOLIDAR-Bashkë në emergjenca shëndetësore, u zhvilluan një seri punëtorish si “Laboratorët e Inovacionit”. Laboratorët e inovacionit, duke përdorur metodologjinë e mendimit krijues, një metodologji relativisht e re dhe e pa hasur në praktikën e punëtorive në Shqipëri e më specifike në sektorin e shëndetësisë, bëri bashkë rreth 20 profesionistë nga institucione shtetërore të sektorit të shëndetësisë, përfaqësues të shoqërisë civile dhe gjithashtu anëtarë të CRN (Community Resilience Network), në 3 punëtori nga 4 ditë secila në harkun kohor Qershor-Shtator 2025. Një prej grupeve në këto punëtori duke u nisur nga problematikat e evidentuara nga pacientët, por dhe nga vetë mjekët e familjes, tentoi të zhvillojë ide për përmirësimin e sistemit të referimit dhe komunikimit me qytetarët dhe pacientët, me synim rritjen e ndërgjegjësimit dhe respektimin e së drejtës për shërbime cilësore në emergjenca dhe kujdes shëndetësor.

Kështu, ata propozuan integrimin një platformë të orientuar tek pacienti “My E-Doctor” në shërbimet e e-Albanias, që lidh pacientët me mjekët e familjes dhe specialistët, duke transformuar procesin e referimit, përmirësuar komunikimin dhe fuqizuar qytetarët mbi të drejtat e tyre për shërbime shëndetësore cilësore dhe emergjente.

## **2.1 Ofrimi i shërbimeve shëndetësore përmes e-Albania në kuadrin ligjor dhe rregullator**

Ofrimi i shërbimeve shëndetësore përmes platformës e-Albania përbën një zhvillim të rëndësishëm në kuadër të transformimit digjital të administratës publike në Shqipëri, duke reflektuar ndërthurjen e legjislacionit kombëtar me standardet dhe praktikën e Bashkimit Evropian në fushën e shëndetit digjital. Ky proces mbështetet në një bazë ligjore të gjerë, e cila rregullon si organizimin e sistemit shëndetësor, ashtu edhe përdorimin e teknologjisë dhe përpunimin e të dhënave personale.

Në nivel kombëtar, ofrimi i shërbimeve shëndetësore në mënyrë elektronike mbështetet fillimisht në legjislacionin sektorial, përkatësisht në Ligjin nr. 10 107/2009 “Për kujdesin shëndetësor në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar, dhe Ligjin nr. 10 383/2011 “Për sigurimin e detyrueshëm të kujdesit shëndetësor” i ndryshuar. Këto akte përcaktojnë strukturën dhe funksionimin e sistemit shëndetësor, si dhe rolin e institucioneve përgjegjëse, duke krijuar bazën për administrimin elektronik të shërbimeve, përfshirë regjistrimin e pacientëve, verifikimin e statusit të sigurimit dhe aksesin në dokumentacionin shëndetësor.

Në këtë kuadër, digjitalizimi i shërbimeve realizohet përmes platformës e-Albania, e administruar nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), në bashkëpunim me Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale dhe Fondin e Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor. Kalimi i një numri të konsiderueshëm shërbimesh drejt ofrimit online është mundësuar përmes vendimeve të Këshillit të Ministrave, të cilat kanë institucionalizuar përdorimin ekskluziv të platformës për shumë procedura administrative, veçanërisht pas vitit 2020.

Nga pikëpamja procedurale, Ligji nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative” luan një rol kyç, pasi parashikon zhvillimin e procedurave administrative edhe në formë elektronike, duke i dhënë bazë ligjore ndërveprimit digjital ndërmjet qytetarëve dhe institucioneve shëndetësore. Kjo mundëson që shërbime të tilla si aplikimet për dokumente shëndetësore, verifikimi i kontributeve apo marrja e vërtetimeve të kryhen në mënyrë të automatizuar dhe pa praninë fizike të qytetarëve.

Një element thelbësor në këtë proces është mbrojtja e të dhënave personale, duke qenë se shërbimet shëndetësore përfshijnë përpunimin e të dhënave sensitive. Në këtë drejtim, Ligji nr. 9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” përcakton parimet dhe kushtet për përpunimin e ligjshëm të këtyre të dhënave, duke kërkuar nivele të larta sigurie dhe konfidencialiteti. Paralelisht, Ligji nr. 2/2017 “Për sigurinë kibernetike” garanton mbrojtjen e sistemeve elektronike nga rreziqet kibernetike, çka është thelbësore për besueshmërinë e platformës e-Albania.

Në nivel evropian, zhvillimi i shërbimeve shëndetësore digjitale mbështetet në një kuadër të avancuar rregullator dhe politikash, i cili shërben si pikë reference edhe për Shqipërinë. Një ndër instrumentet më të rëndësishme është General Data Protection Regulation, i cili vendos standarde të rrepta për mbrojtjen e të dhënave personale, duke përfshirë në mënyrë specifike të dhënat shëndetësore si kategori e veçantë sensitive. Zbatimi i këtyre standardeve është thelbësor për ndërtimin e besimit të qytetarëve në përdorimin e shërbimeve digjitale.

Gjithashtu, European Health Data Space përfaqëson një nismë strategjike të Bashkimit Evropian që synon të lehtësojë shkëmbimin dhe përdorimin e të dhënave shëndetësore në mënyrë të sigurt dhe të ndërveprueshme. Ky kuadër nxit zhvillimin e sistemeve të integruara të informacionit shëndetësor, duke përmirësuar cilësinë e shërbimeve dhe efikasitetin e sistemeve shëndetësore. Në të njëjtën linjë, European Interoperability Framework thekson rëndësinë e ndërveprimit ndërmjet sistemeve digjitale publike, një element kyç për funksionimin efektiv të shërbimeve shëndetësore online. Integrimi i bazave të të dhënave dhe komunikimi ndërinstitucional janë parakushte për ofrimin e shërbimeve të plota dhe të automatizuara për qytetarët.

Në këtë kontekst, ofrimi i shërbimeve shëndetësore përmes e-Albania mbështetet në një kombinim të qëndrueshëm të legjislacionit kombëtar dhe standardeve evropiane, duke krijuar bazën për një sistem më efikas, transparent dhe të aksesueshëm. Megjithatë, suksesi i këtij procesi varet jo vetëm nga ekzistenca e këtij kuadri ligjor, por edhe nga zbatimi efektiv i tij në praktikë, garantimi i sigurisë së të dhënave dhe përmirësimi i vazhdueshëm i përvojës së përdoruesit në shërbimet digjitale shëndetësore.

### 3. METODOLOGJIA

#### 3.1 Dizajni i studimit

Ky studim kishte për qëllim të zbulonte këndvështrimet e pacientëve dhe të mjekëve në sistemin e shërbimit shëndetësor parësor, në raport me digjitalizimin e shërbimeve shëndetësore.

Studimi përdori një qasje të kombinuar, duke integruar:

- Komponentin sasior (pyetësor i strukturuar për pacientët)
- Komponentin cilësor (intervista gjysmë-strukturuara me stafin mjekësor)

Ky dizajn mundësoi një analizë të plotë të perceptimit, përvojës dhe ndikimit praktik të shërbimeve digjitale shëndetësore, me fokus tek portali kombëtar e-Albania.

Studimi shërbeu njëkohësisht si:

- Studim i perceptimit të përdoruesve të e-Albania.
- Mekanizëm testimi të fizibilitetit për një nga propozimet e Laboratorëve të Inovacionit të SOLIDAR për përmirësim të platformës, me qëllim reduktimin e kohës së marrjes së shërbimit, lehtësimin e procesit dhe sigurimin e një platforme të sigurt që gjeneron të dhëna në kohë reale.

#### 3.2 Vendndodhja e studimit

Studimi u realizua duke marrë të dhëna nga banorë që janë të regjistruar dhe marrin shërbime në 10 qendra të kujdesit shëndetësor parësor, në Pukë, Fushë-Arrëz, Dajç dhe Ana e Malit në Bashkinë Shkodër, Fushë-Krujë, Vorë, Cërrik, Gramsh, Përmet dhe Këlcyrë.

Përzgjedhja e qendrave synoi të siguronte:

- Përfaqësim gjeografik
- Balancë urban–rural
- Shumëllojshmëri në volum shërbimesh dhe fluks pacientësh

Kjo lejoi analizë krahasuese dhe identifikim të diferencave sipas kontekstit. Zonat e përzgjedhura janë pjesë e implementimit të projektit SOLIDAR.

Gjithashtu, pyetësi u shpërnda edhe online, në faqet sociale të Together for Life, për të mbledhur të dhëna nga një numër më i madh pacientësh dhe individësh që jetojnë dhe punojnë në Shqipëri dhe që mund të përdorin shërbimet e e-Albania në sektorin e shëndetësisë.

#### 3.3 Popullata dhe Kampioni

Popullata nga e cila u përzgjedh kampioni përfshiu pacientë të mundshëm (mbi 18 vjeç dhe me një llogari në e-Albania) dhe mjekë të shërbimit shëndetësor parësor dhe mjek specialistë.

### 3.3.1 Pacientët e mundshëm

Numri minimal i kampionit ishte 200 pacientw tw mundshwm dhe qytetarw, dhe deri nw fund tw marrjes sw tw dhwnave, u plotwsuan 228 tw anketuar gjithsej

Kriteret e përfshirjes:

- Mbi 18 vjeç
- Kishin përdorur të paktën një shërbim shëndetësor në e-Albania
- Preferohej që ta kishin përdorur shërbimin gjatë 12 muajve të fundit

Rekrutimi u bë në mënyrë të njëpasnjëshme në secilën qendër deri në arritjen e numrit të synuar. Në çdo qendër shëndetësore u përfshinë rreth 15 pacientë, duke synuar një shpërndarje sipas moshës dhe gjinisë.

Gjithashtu, kampioni u plotësua edhe nga pjesëmarrës online, mbi 18 vjeç, kryesisht ndjekës të Gazeta Shëndeti Online dhe ndjekës të faqes së Together for Life në Facebook, ku u shpërnda si pyetësor.

### 3.3.2 Stafi mjekësor

Popullata e mjekëve përfshiu mjekë të shërbimit shëndetësor parësor (mjekë familjeje), infermierw dhe mjekë specialistë të specialiteteve të ndryshme, të cilët merrnin rekomandime nga mjekët e familjes.

Kampioni i mjekëve u përzgjedh nga qendrat shëndetësore (me përfshirjen e drejtuesve të QSH), ndërsa mjekët specialistë u përzgjedhën në mënyrë rastësore.

U përfshinë:

- 12 Mjekë familjeje
- 2 Mjekë specialistë (kur ishte e aplikueshme)
- 3 Infermierë të përfshirë në proceset digjitale

Kriter për përfshirje ishte përvoja direkte me receta elektronike, referime, raportime apo shërbime të tjera të lidhura me sistemet digjitale shëndetësore.

## 3.4 Instrumentet e Mbledhjes së të Dhënave

### 3.4.1 Pyetësi për Pacientët

Pyetësi përfshiu:

- Të dhëna demografike (mosha, gjinia, niveli arsimor, zona)
- Frekuencën e përdorimit të shërbimeve digjitale
- Lehtësinë e navigimit (shkallë Likert 1–5)
- Qartësinë e informacionit
- Problemet teknike të hasura
- Nivelin e besimit në sistem
- Nevojat për funksionalitete/rubrika shtesë
- Kënaqësinë e përgjithshme
- Gatishmërinë për përdorim të vazhdueshëm

### 3.4.2 Intervistat me stafin mjekësor

Intervistat u fokusuan në:

- Ndikimin e shërbimeve digjitale në kohën e punës
- Uljen ose rritjen e barrës administrative
- Problemet teknike dhe ndërprerjet e sistemit
- Koordinimin me pacientët
- Përshtatshmërinë me proceset ekzistuese
- Vlerësimin e propozimit të ri
- Gatishmërinë institucionale për implementim

Analiza e të dhënave përfshiu si komponentin sasior ashtu edhe atë cilësor. Në aspektin sasior u përdorën statistika përshkruese (frekuenca, përqindje, mesatare), si dhe u realizuan krahasime sipas zonës (urbane/rurale), grup-moshës dhe nivelit arsimor. Gjithashtu, u krye analizë korrelacioni për të vlerësuar lidhjen midis aftësive digjitale dhe nivelit të kënaqësisë dhe, kur kampioni e mundësoi, analizë për të identifikuar faktorët që ndikojnë në adoptimin e shërbimeve.

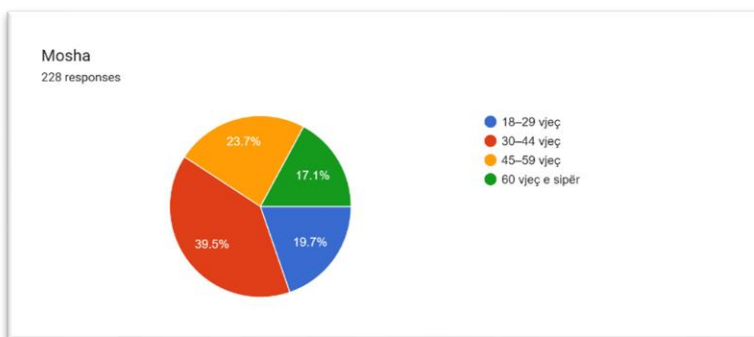
Në aspektin cilësor u aplikua analiza tematike për të identifikuar temat kryesore mbi sfidat, përfitimet dhe rekomandimet, si dhe u realizua triangulum i gjetjeve midis pacientëve dhe stafit mjekësor.

Studimi respektoi parimet etike, duke garantuar pjesëmarrje vullnetare, pëlqim të informuar, ruajtje të anonimatit dhe konfidencialitetit, si dhe duke siguruar që asnjë e dhënë personale shëndetësore të mos publikohet.

## 4. ANALIZA E TË DHËNAVE

### 4.1 Analiza e të dhënave të pyetësorëve drejtuar qytetarëve

Bazuar në analizën e të dhënave të mbledhura përmes pyetësorit, u evidentuan disa prirje të rëndësishme që shërbejnë si bazë për interpretimin e mëtejshëm të rezultateve. Në përgjithësi, vihet re një nivel i lartë mbështetjeje nga qytetarët për zhvillimin e një platforme të integruar digjitale për shërbimet shëndetësore, ku shumica e të anketuarve e konsiderojnë një sistem të tillë të dobishëm dhe shprehin gatishmëri për ta përdorur në mënyrë të rregullt për menaxhimin e shëndetit të tyre. Në të njëjtën kohë, analiza tregon se funksionalitetet më të kërkuara lidhen kryesisht me menaxhimin e takimeve, aksesin në historikun mjekësor, komunikimin me mjekët, si dhe marrjen e njoftimeve në kohë reale për vizita, analiza apo situata emergjente. Megjithatë, pavarësisht kësaj gatishmërie për përdorim, niveli i kënaqësisë ndaj shërbimeve aktuale digjitale, veçanërisht në platformën e-Albania, rezultojnë mesatar, çka sugjeron se ekziston një hendek midis pritshmërive të përdoruesve dhe përvojës aktuale të tyre. Për më tepër, komentet cilësore të mbledhura nga të anketuarit theksojnë se suksesi i një platforme të tillë varet në mënyrë të drejtpërdrejtë nga thjeshtësia në përdorim, besueshmëria teknike dhe niveli i integritimit me shërbimet ekzistuese shëndetësore, duke nënvizuar nevojën për përmirësime të vazhdueshme dhe të orientuara drejt përdoruesit.



Grafiku 1: Moshë e të anketuarve

Grafiku 1 paraqet shpërndarjen e të anketuarve sipas grup-moshës në pyetësorin mbi përdorimin e shërbimeve shëndetësore digjitale, me gjithsej 228 përgjigje.

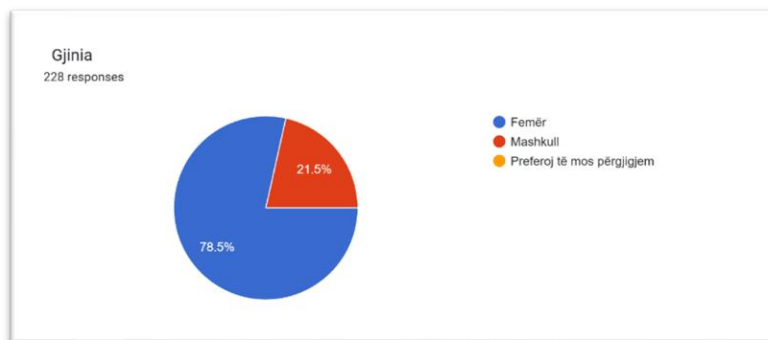
Nga të dhënat e paraqitura në grafik rezultojnë se:

- 39.5% e të anketuarve i përkasin grup-moshës 30–44 vjeç, duke përbërë grupin më të madh të pjesëmarrësve në studim. Kjo tregon se pjesa më aktive e mostrës është në moshë pune dhe me gjasa me përdorim më të lartë të teknologjisë digjitale.
- 23.7% e të anketuarve janë në grup-moshën 45–59 vjeç, që përfaqëson një segment të rëndësishëm të popullsisë me përvojë më të gjatë në përdorimin e shërbimeve publike dhe shëndetësore.
- 19.7% i përkasin grup-moshës 18–29 vjeç, që përfaqëson grupin më të ri të të anketuarve dhe që zakonisht karakterizohet nga një nivel më i lartë i aftësive digjitale.

- 17.1% e të anketuarve janë 60 vjeç e sipër

Në përgjithësi, shpërndarja e të anketuarve sipas moshës tregon një dominim të grup-moshave 30–59 vjeç, të cilat përbëjnë mbi gjysmën e pjesëmarrësve në studim. Kjo strukturë demografike e mostrës është e përshtatshme për të analizuar përdorimin e shërbimeve digjitale shëndetësore, pasi këto grup-mosha janë zakonisht përdorues aktivë të shërbimeve publike dhe të teknologjisë.

Në të njëjtën kohë, prania e një përqindjeje të konsiderueshme të të anketuarve mbi 60 vjeç ofron mundësinë për të analizuar edhe sfidat që mund të hasin përdoruesit më të moshuar në përdorimin e platformave digjitale si e-Albania.



Grafiku 2: Gjinia e respondentëve

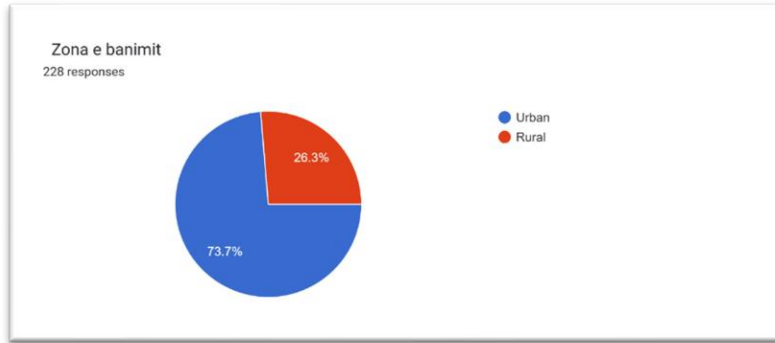
Grafiku 2 paraqet shpërndarjen e të anketuarve sipas gjinisë në pyetësin mbi përdorimin e shërbimeve shëndetësore digjitale, me gjithsej 228 përgjigje.

Nga analiza e grafikës rezulton se:

- 78.5% e të anketuarve janë femra, duke përbërë pjesën dërrmuese të pjesëmarrësve në këtë studim.
- 21.5% e të anketuarve janë meshkuj.

Këto të dhëna tregojnë një dominim të qartë të pjesëmarrjes së femrave në pyetësor, gjë që mund të lidhet me faktin se gratë shpesh janë më të përfshira në menaxhimin e çështjeve shëndetësore të familjes dhe kanë një interes më të madh për shërbimet shëndetësore.

Nga ana metodologjike, kjo shpërndarje e pabarabartë gjinore është parasysh gjatë interpretimit të rezultateve të studimit, pasi perceptimet dhe përvojat e raportuara mund të reflektojnë në një masë më të madhe këndvështrimin e përdorueseve femra të shërbimeve digjitale shëndetësore.



Grafiku 3: Zona e banimit të respondentëve

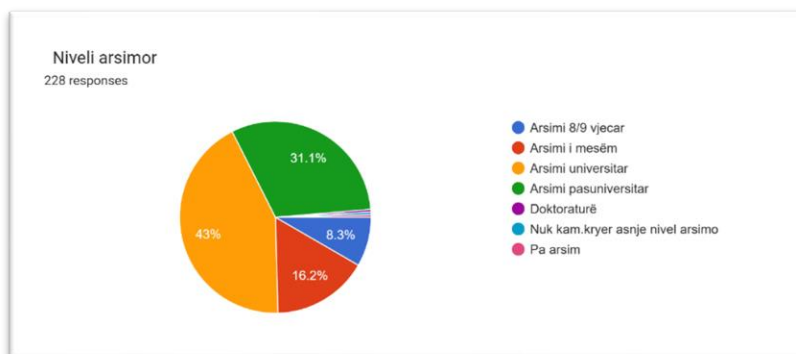
Grafiku3 paraqet shpërndarjen e të anketuarve sipas zonës së banimit në pyetësorin mbi përdorimin e shërbimeve shëndetësore digjitale, me gjithsej 228 përgjigje.

Nga të dhënat e paraqitura në grafik rezultojn se:

- 73.7% e të anketuarve jetojnë në zona urbane, duke përbërë pjesën më të madhe të mostrës.
- 26.3% e të anketuarve jetojnë në zona rurale.

Këto rezultate tregojnë se shumica e pjesëmarrësve në studim janë banorë të zonave urbane, gjë që mund të lidhet me aksesin më të madh në internet dhe përdorimin më të shpeshtë të teknologjisë digjitale në qytete. Në të njëjtën kohë, përfshirja e një përqindjeje të konsiderueshme të të anketuarve nga zonat rurale është e rëndësishme për të analizuar dallimet e mundshme në përdorimin e shërbimeve shëndetësore digjitale midis zonave urbane dhe rurale.

Ky shpërndarje demografike mund të ndikojë në interpretimin e rezultateve të studimit, pasi qytetarët që jetojnë në zona urbane mund të kenë akses më të mirë në infrastrukturën digjitale dhe në shërbimet online, ndërsa në zonat rurale mund të ekzistojnë sfida të lidhura me aksesin në internet, nivelin e aftësive digjitale dhe disponueshmërinë e shërbimeve shëndetësore.



Grafiku 4: Niveli arsimor i të anketuarve

Grafiku 4 paraqet shpërndarjen e të anketuarve sipas nivelit arsimor, bazuar në 228 përgjigje të mbledhura në pyetësor.

Nga analiza e grafikës rezultojn se: 43% e të anketuarve kanë arsim universitar, duke përbërë grupin më të madh të

pjesëmarrësve në studim.

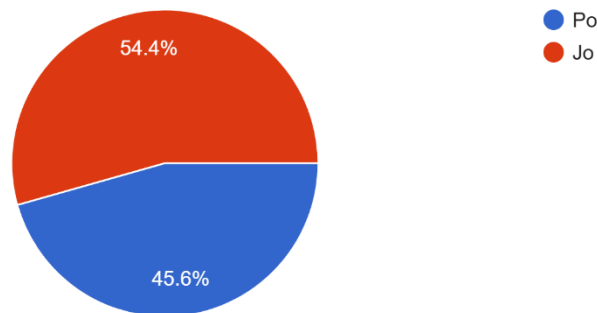
- 31.1% kanë arsim pasuniversitar, çka tregon një nivel relativisht të lartë arsimor të një pjese të konsiderueshme të mostrës.
- 16.2% e të anketuarve kanë arsim të mesëm.
- 8.3% kanë përfunduar arsimin 8/9-vjeçar.
- Një përqindje shumë e vogël e të anketuarve kanë deklaruar nivele të tjera arsimore, si doktoraturë, pa arsim ose pa përfunduar asnjë nivel arsimor.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se pjesa më e madhe e pjesëmarrësve në studim kanë nivel të lartë arsimor, pasi mbi 70% e të anketuarve kanë përfunduar studime universitare ose pasuniversitare. Kjo mund të ndikojë në rezultatet e studimit, pasi individët me nivel më të lartë arsimor zakonisht kanë aftësi më të zhvilluara digjitale dhe një prirje më të madhe për përdorimin e platformave online, përfshirë shërbimet shëndetësore digjitale si e-Albania.

Kjo karakteristikë e mostrës është e rëndësishme për interpretimin e gjetjeve të studimit, pasi perceptimet mbi përdorimin, lehtësinë dhe besueshmërinë e shërbimeve digjitale mund të jenë të ndikuara nga niveli i arsimit të të anketuarve.

1.A keni përdorur shërbime shëndetësore në platformën e-Albania gjatë 12 muajve të fundit?

228 responses



Grafiku 5: Grafiku me përgjigjet e pyetjes së parë të pyetësorit

Grafiku 5 paraqet përgjigjet e të anketuarve lidhur me pyetjen: “A keni përdorur shërbime shëndetësore në platformën e-Albania gjatë 12 muajve të fundit?”, bazuar në 228 përgjigje.

Nga rezultatet e paraqitura në grafik mund të kuptojmë se:



ekziston një nevojë për rritjen e ndërgjegjësimit dhe informimit të qytetarëve mbi funksionalitetet dhe mundësitë që ofron platforma e-Albania në sektorin e shëndetësisë.

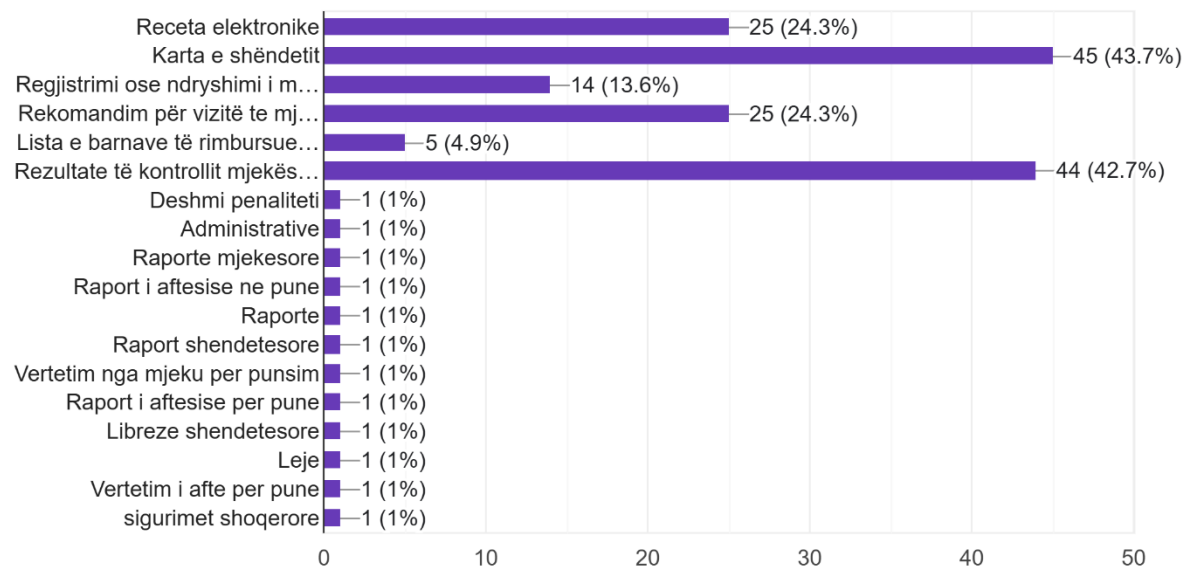
Gjithashtu, 10.4% e të anketuarve deklarojnë se nuk dinë ta përdorin platformën, duke treguar se aftësitë digjitale dhe lehtësia e përdorimit mund të përbëjnë një barrierë për një pjesë të përdoruesve.

Përveç këtyre arsyeve kryesore, një përqindje shumë më e vogël e të anketuarve kanë përmendur arsye të tjera të ndryshme, si për shembull: perceptimi se platforma nuk funksionon mirë, ose arsye të tjera individuale që janë raportuar në mënyrë sporadike.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se mos-përdorimi i shërbimeve shëndetësore në e-Albania lidhet kryesisht me mungesën e nevojës për këto shërbime, ndërsa faktorët e tjerë, si mungesa e informacionit dhe aftësive për përdorimin e platformës, përbëjnë barrierë dytësore por gjithsesi të rëndësishme. Këto gjetje sugjerojnë se për të rritur përdorimin e shërbimeve digjitale shëndetësore është e rëndësishme të përmirësohen strategjitë e informimit publik dhe të thjeshtohet më tej përdorimi i platformës.

## 2. Cilat nga shërbimet e mëposhtme keni përdorur? (Mund të zgjidhni më shumë se një alternativë)

103 responses



Grafiku 7: Grafiku me llojin e shërbimeve të përdorura në e-Albania

18

Grafiku 7 paraqet shërbimet shëndetësore të përdorura nga të anketuarit në platformën e-Albania, bazuar në 103 përgjigje. Pyetja ishte me zgjedhje të shumëfishtë, prandaj të anketuarit mund të përzgjidhnin më shumë se një shërbim.

Rezultatet tregojnë se shërbimet më të përdorura janë ato që lidhen me aksesin në informacionin shëndetësor dhe dokumentet bazë mjekësore.

Shërbimi më i përdorur është karta e shëndetit, e cila është përdorur nga 45 të anketuar (43.7%). Kjo tregon se qytetarët e përdorin shpesh platformën për të aksesuar dokumente të rëndësishme identifikuese që lidhen me sistemin shëndetësor.

Një tjetër shërbim shumë i përdorur është aksesimi i rezultateve të kontrollit mjekësor, i raportuar nga 44 të anketuar (42.7%). Kjo sugjeron se platforma përdoret kryesisht për të marrë informacion mbi analizat dhe kontrollin shëndetësor, duke shmangur nevojën për paraqitje fizike në institucionet shëndetësore.

Në nivel të ngjashëm përdorimi renditen edhe recetat elektronike, të përdorura nga 25 të anketuar (24.3%), si dhe rekomandimet për vizitë tek mjeku, gjithashtu të përdorura nga 25 të anketuar (24.3%). Këto shërbime lidhen drejtpërdrejt me procesin e trajtimit dhe konsultimit mjekësor, duke reflektuar funksionin e platformës si një mjet për menaxhimin e dokumentacionit klinik.

Një përqindje më e vogël e të anketuarve kanë përdorur shërbimin për regjistrim ose ndryshim të mjekut të familjes, i cili është raportuar nga 14 prej tyre (13.6%).

Ndërkohë, lista e barnave të rimbursueshme është përdorur nga vetëm 5 prej të anketuarve (4.9%), duke treguar një nivel relativisht të ulët përdorimi të këtij funksionaliteti, por kjo lidhet me moshën e të anketuarve kryesisht.

Shërbime të tjera administrative ose dokumente të ndryshme shëndetësore janë raportuar nga një numër shumë i vogël (rreth 1% secila), si për shembull: raporte mjekësore, raport për aftësi në punë, vërtetime të ndryshme shëndetësore, dokumente administrative apo dokumente që lidhen me sigurimet shoqërore. Këto rezultate tregojnë se këto funksione përdoren shumë rrallë dhe ndoshta nuk janë ndër shërbimet kryesore që qytetarët kërkojnë në platformën e-Albania.

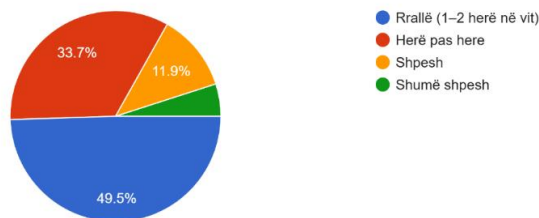
Në përgjithësi, analiza e këtij grafiku tregon se përdorimi i shërbimeve shëndetësore në platformë është i përqendruar kryesisht në disa funksione bazë, si aksesimi i kartës së shëndetit, kontrolli i rezultateve të analizave dhe përdorimi i recetave elektronike. Këto janë shërbime që lidhen

drejtpërdrejt me menaxhimin e informacionit personal shëndetësor dhe me ndërveprimin e përditshëm të pacientëve me sistemin shëndetësor.

Nga ana tjetër, përdorimi shumë i ulët i shërbimeve të tjera mund të sugjerojë disa faktorë të mundshëm, si mungesa e informacionit për ekzistencën e tyre, kompleksiteti në përdorim, ose fakti që disa nga këto shërbime kërkohen më rrallë nga qytetarët. Kjo gjetje është e rëndësishme për zhvillimin e mëtejshëm të platformës, pasi tregon se shërbimet më të përdorura lidhen kryesisht me aksesin e shpejtë në dokumentacionin shëndetësor, ndërsa shërbimet më të specializuara kanë një përdorim shumë më të kufizuar.

Në kontekstin e studimit, këto rezultate tregojnë se platforma e-Albania përdoret kryesisht si një mjet informativ dhe administrativ për menaxhimin e dokumenteve shëndetësore, ndërsa potenciali i saj për të ofruar shërbime më të avancuara digjitale në shëndetësi mbetet ende pjesërisht i pashfrytëzuar. Kjo sugjeron nevojën për rritjen e ndërgjegjësimit të qytetarëve për shërbimet ekzistuese, përmirësimin e aksesueshmërisë së platformës dhe zhvillimin e funksionaliteteve të reja që mund të rrisin përdorimin e saj në sektorin e shëndetësisë.

3. Sa shpesh përdorni shërbimet shëndetësore në e-Albania?  
101 responses



Grafiku 8 paraqet frekuencën e përdorimit të shërbimeve shëndetësore në platformën e-Albania, bazuar në 101 përgjigje nga të anketuarit që kanë deklaruar se i kanë përdorur këto shërbime.

Grafiku 8: Grafiku me të dhënat e frekuencës së përdorimit të shërbimeve në e-Albania

Nga rezultatet e paraqitura në grafik rezulton se:

- 49.5% e të anketuarve i përdorin shërbimet shëndetësore në e-Albania rrallë (1–2 herë në vit). Kjo përbën përqindjen më të madhe dhe tregon se për shumicën e përdoruesve këto shërbime përdoren vetëm në raste specifike kur lind nevoja për dokumente ose informacione shëndetësore.
- 33.7% e të anketuarve deklarojnë se i përdorin këto shërbime herë pas here, duke treguar një përdorim sporadik të platformës gjatë vitit.

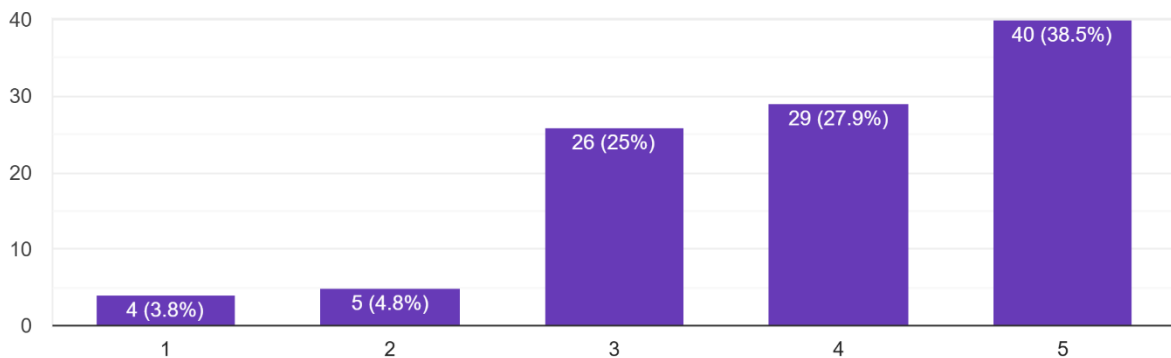
- 11.9% e të anketuarve raportojnë se i përdorin shërbimet shpesh, çka tregon një nivel më të lartë integrimi të platformës në ndërveprimin e tyre me sistemin shëndetësor.
- Një përqindje shumë më e vogël e të anketuarve i përdorin shërbimet shumë shpesh, duke treguar se përdorimi intensiv i platformës është relativisht i kufizuar.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se përdorimi i shërbimeve shëndetësore në e-Albania është kryesisht i rastësishëm dhe i lidhur me nevoja specifike administrative ose mjekësore, si p.sh. marrja e recetave elektronike, kontrolli i analizave ose aksesimi i dokumenteve shëndetësore. Kjo sugjeron se platforma përdoret më tepër si një mjet për akses të shpejtë në informacion dhe dokumentacion shëndetësor, sesa si një platformë që përdoret rregullisht për menaxhimin e përditshëm të shërbimeve shëndetësore.

Ky rezultat gjithashtu tregon se ekziston potencial për të rritur përdorimin e platformës nëse zhvillohen funksione të reja që mund të nxisin një ndërveprim më të shpeshtë të qytetarëve me shërbimet digjitale shëndetësore, si për shembull rezervimi online i vizitave, konsultat në distancë ose njoftimet automatike për kontrolle dhe analiza.

#### 4. Portali e-Albania është i lehtë për t'u naviguar.

104 responses



Grafiku 9: Grafiku me përgjigjet e lehtësisë së navigimit të e-Albanias

Grafiku 9 paraqet perceptimin e të anketuarve mbi deklaratën “Portali e-Albania është i lehtë për t'u naviguar”, bazuar në 104 përgjigje, të vlerësuara në një shkallë Likert nga 1 deri në 5, ku 1 përfaqëson nivel shumë të ulët dakordësie dhe 5 nivel shumë të lartë dakordësie.

Nga analiza e rezultateve rezulton se pjesa më e madhe e të anketuarve kanë një perceptim pozitiv për lehtësinë e navigimit të platformës. Konkretisht, 38.5% e të anketuarve (40 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 5, duke treguar se ata janë plotësisht dakord se portali është i lehtë për t'u përdorur. Gjithashtu, 27.9% e të anketuarve (29 persona) kanë dhënë vlerësimin 4, që tregon një nivel të lartë dakordësie me këtë deklaratë.

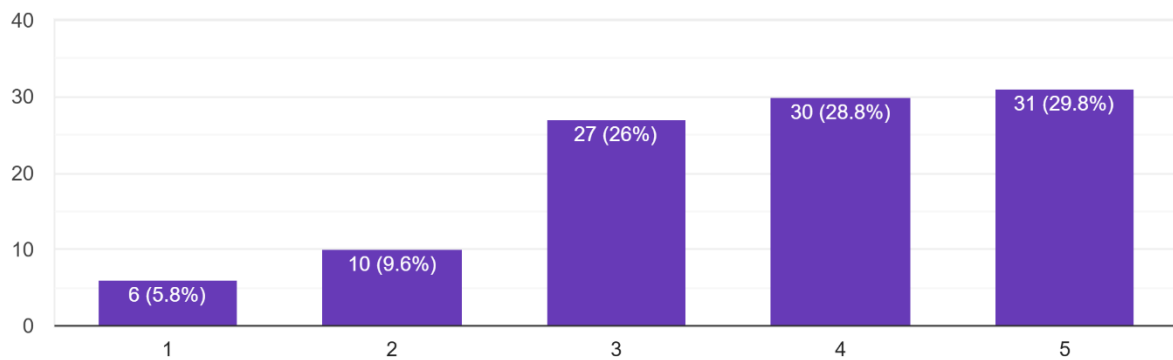
Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve, 25% (26 persona), kanë zgjedhur vlerësimin 3, që përfaqëson një qëndrim neutral ose mesatar në lidhje me lehtësinë e përdorimit të platformës.

Nga ana tjetër, një përqindje shumë më e vogël e të anketuarve kanë shprehur një perceptim negativ. Vetëm 4.8% (5 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 2, ndërsa 3.8% (4 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 1, duke treguar se për një numër të kufizuar përdoruesish navigimi në platformë paraqet vështirësi.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se mbi dy të tretat e të anketuarve (66.4%) kanë një perceptim pozitiv për lehtësinë e navigimit të portalit e-Albania, duke sugjeruar se platforma konsiderohet relativisht e qartë dhe e përdorshme nga shumica e përdoruesve. Megjithatë, prania e një grupi të vogël të të anketuarve që kanë raportuar vështirësi tregon se ekziston ende hapësirë për përmirësimin e ndërfaqes dhe të përvojës së përdoruesit, veçanërisht për ata individë që kanë më pak aftësi digjitale ose përvojë me platformat online.

#### 5. Gjetja e shërbimeve shëndetësore në platformë është e thjeshtë.

104 responses



Grafiku 10: Grafiku me përgjigjet për lehtësinë e shërbimeve shëndetësore ne platformë

Grafiku 10 paraqet vlerësimin e të anketuarve mbi deklaratën “Gjetja e shërbimeve shëndetësore në platformë është e thjeshtë”, bazuar në 104 përgjigje, të matura në një shkallë Likert nga 1 deri në 5, ku 1 përfaqëson nivel shumë të ulët dakordësie dhe 5 nivel shumë të lartë dakordësie.

Nga analiza e të dhënave rezulton se shumica e të anketuarve kanë një perceptim pozitiv lidhur me lehtësinë e gjetjes së shërbimeve shëndetësore në platformë. Konkretisht, 29.8% e të anketuarve (31 persona) kanë dhënë vlerësimin 5, duke treguar se janë plotësisht dakord se shërbimet shëndetësore gjenden lehtësisht në platformë. Gjithashtu, 28.8% (30 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 4, duke reflektuar një nivel të lartë dakordësie me këtë deklaratë.

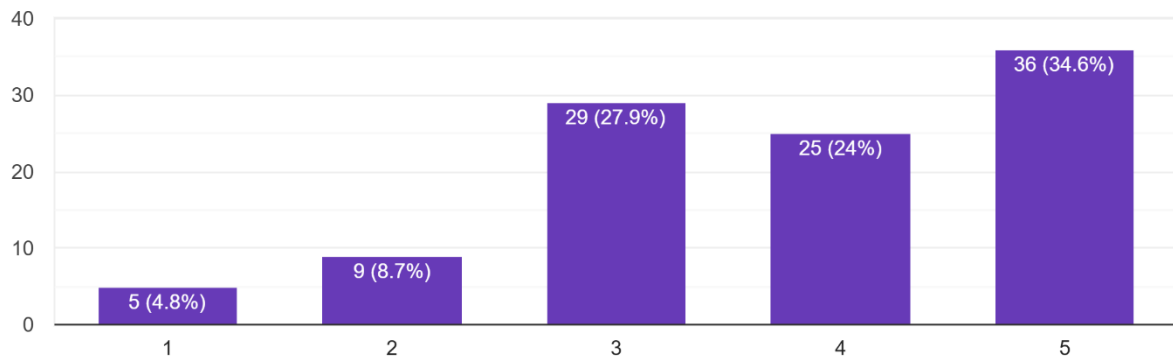
Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve, 26% (27 persona), kanë zgjedhur vlerësimin 3, që tregon një qëndrim neutral ose mesatar në lidhje me lehtësinë e gjetjes së këtyre shërbimeve.

Nga ana tjetër, një përqindje më e vogël e të anketuarve kanë shprehur vështirësi në këtë aspekt. 9.6% (10 persona) kanë dhënë vlerësimin 2, ndërsa 5.8% (6 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 1, duke treguar se për një grup të vogël përdoruesish gjetja e shërbimeve shëndetësore në platformë paraqet vështirësi.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se rreth 58.6% e të anketuarve kanë një vlerësim pozitiv (4 ose 5) për lehtësinë e gjetjes së shërbimeve shëndetësore në platformë. Kjo sugjeron se për shumicën e përdoruesve struktura dhe organizimi i shërbimeve në portalin e-Albania konsiderohen relativisht të qarta dhe të aksesueshme. Megjithatë, fakti që një pjesë e të anketuarve kanë dhënë vlerësime më të ulëta tregon se ekziston ende hapësirë për përmirësimin e organizimit të informacionit dhe navigimit, në mënyrë që shërbimet të jenë edhe më të lehta për t’u identifikuar dhe përdorur nga të gjithë qytetarët.

## 6. Procesi i aplikimit për shërbime shëndetësore është i qartë dhe i kuptueshëm.

104 responses



Grafiku 11: Grafiku me përgjigjet për procesin e aplikimit të shërbimeve shëndetësore në e-Albania

Grafiku 11 paraqet vlerësimin e të anketuarve mbi deklaratën “Procesi i aplikimit për shërbime shëndetësore është i qartë dhe i kuptueshëm”, bazuar në 104 përgjigje, të matura në një shkallë Likert nga 1 deri në 5, ku 1 përfaqëson nivel shumë të ulët dakordësie dhe 5 nivel shumë të lartë dakordësie.

Nga analiza e të dhënave rezulton se shumica e të anketuarve kanë një perceptim pozitiv për qartësinë dhe kuptueshmërinë e procesit të aplikimit në platformën e-Albania. Konkretisht, 34.6% e të anketuarve (36 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 5, duke treguar se janë plotësisht dakord që procesi i aplikimit është i qartë dhe i kuptueshëm. Po ashtu, 24% (25 persona) kanë dhënë vlerësimin 4, çka tregon një nivel të lartë dakordësie me këtë deklaratë.

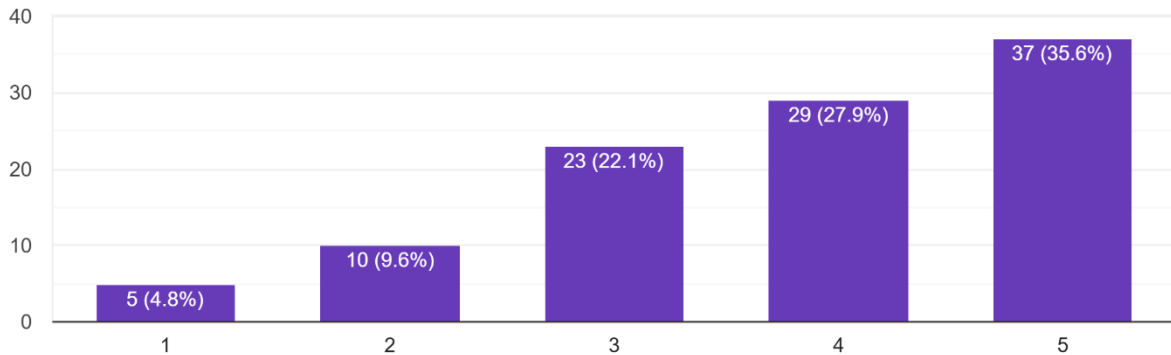
Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve, 27.9% (29 persona), kanë zgjedhur vlerësimin 3, duke reflektuar një qëndrim neutral ose mesatar në lidhje me qartësinë e procesit të aplikimit. Nga ana tjetër, një përqindje më e vogël e të anketuarve kanë shprehur vështirësi në këtë aspekt. 8.7% (9 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 2, ndërsa 4.8% (5 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 1, duke treguar se për një numër të kufizuar përdoruesish procesi i aplikimit për shërbimet shëndetësore nuk është plotësisht i qartë.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se 58.6% e të anketuarve kanë një vlerësim pozitiv (4 ose 5) për qartësinë dhe kuptueshmërinë e procesit të aplikimit në platformën e-Albania. Kjo sugjeron

se për shumicën e përdoruesve procedurat për aplikimin në shërbimet shëndetësore janë relativisht të kuptueshme dhe të menaxhueshme.

### 7. Informacioni i paraqitur për secilin shërbim është i qartë dhe i plotë.

104 responses



Grafiku 12: Grafiku me përgjigjet mbi qartësinë e informacionit

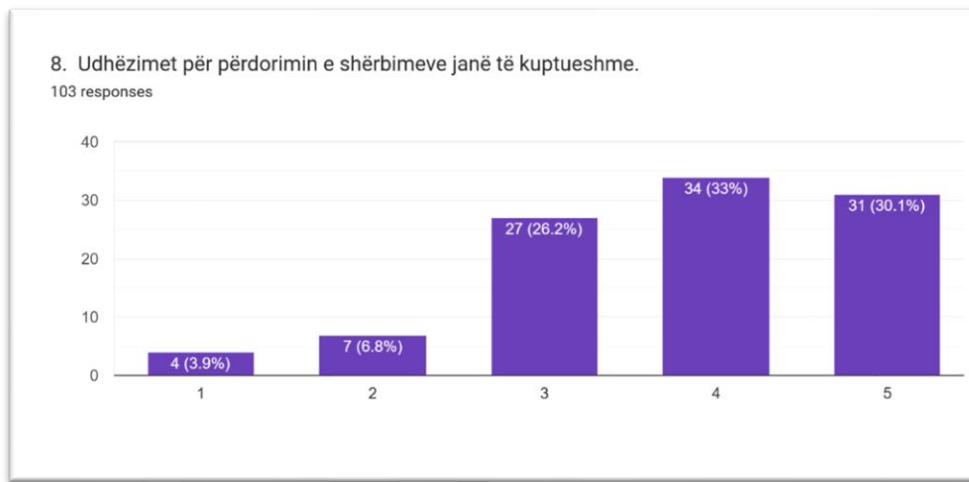
Grafiku 12 paraqet vlerësimin e të anketuarve mbi deklaratën “Informacioni i paraqitur për secilin shërbim është i qartë dhe i plotë”, bazuar në 104 përgjigje, të matura në një shkallë Likert nga 1 deri në 5, ku 1 përfaqëson nivel shumë të ulët dakordësie dhe 5 nivel shumë të lartë dakordësie.

Nga analiza e rezultateve mund të kuptohet se shumica e të anketuarve kanë një perceptim pozitiv për qartësinë dhe plotësinë e informacionit të ofruar në platformën e-Albania. Konkretisht, 35.6% e të anketuarve (37 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 5, duke treguar se janë plotësisht dakord që informacioni i ofruar është i qartë dhe i plotë. Po ashtu, 27.9% (29 persona) kanë dhënë vlerësimin 4, duke reflektuar një nivel të lartë dakordësie me këtë deklaratë.

Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve, 22.1% (23 persona), kanë zgjedhur vlerësimin 3, që tregon një qëndrim neutral ose mesatar në lidhje me cilësinë e informacionit të paraqitur në platformë.

Nga ana tjetër, një përqindje më e vogël e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësi. 9.6% (10 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 2, ndërsa 4.8% (5 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 1, duke treguar se për një numër të kufizuar përdoruesish informacioni i paraqitur nuk është plotësisht i qartë ose i mjaftueshëm.

Pra, rezultatet tregojnë se 63.5% e të anketuarve kanë një vlerësim pozitiv (4 ose 5) për qartësinë dhe plotësinë e informacionit të ofruar në platformën e-Albania. Kjo sugjeron se për shumicën e përdoruesve informacioni i shfaqur për shërbimet shëndetësore është relativisht i kuptueshëm dhe i mjaftueshëm për të përfunduar procesin e nevojshëm për ta. Megjithatë, prania e një grupi të të anketuarve që kanë raportuar vështirësi tregon se ekziston ende hapësirë për përmirësimin e mënyrës së paraqitjes së informacionit, duke përfshirë përdorimin e udhëzimeve më të qarta, strukturimin më të mirë të përmbajtjes dhe ofrimin e informacionit shtesë që mund të ndihmojë përdoruesit gjatë procesit të aplikimit për shërbimet shëndetësore.



Grafiku 13: Grafiku me përgjigjet mbi qartësinë e udhëzimeve për përdorimin e platformës

Grafiku 13 paraqet vlerësimin e të anketuarve mbi deklaratën “Udhëzimet për përdorimin e shërbimeve janë të kuptueshme”, bazuar në 103 përgjigje, të vlerësuara në një shkallë Likert nga 1 deri në 5, ku 1 përfaqëson nivel shumë të ulët dakordësie dhe 5 nivel shumë të lartë dakordësie.

Nga analiza e rezultateve vihet re se shumica e të anketuarve kanë një perceptim pozitiv për kuptueshmërinë e udhëzimeve të përdorimit të shërbimeve në platformën e-Albania. Konkretisht, 33% e të anketuarve (34 persona) kanë dhënë vlerësimin 4, ndërsa 30.1% (31 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 5, duke treguar se një pjesë e madhe e përdoruesve i konsiderojnë udhëzimet të qarta dhe të kuptueshme.

Një grup i konsiderueshëm, 26.2% (27 persona), kanë zgjedhur vlerësimin 3, që tregon një qëndrim neutral ose mesatar në lidhje me qartësinë e udhëzimeve.

Nga ana tjetër, një përqindje relativisht e vogël e të anketuarve kanë shprehur vështirësi në kuptimin e udhëzimeve. 6.8% (7 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 2, ndërsa 3.9% (4 persona)

kanë dhënë vlerësimin 1, duke treguar se për një numër të kufizuar përdoruesish udhëzimet nuk janë plotësisht të qarta.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se 63.1% e të anketuarve kanë një vlerësim pozitiv (4 ose 5) për kuptueshmërinë e udhëzimeve të përdorimit të shërbimeve në platformë. Kjo sugjeron se për shumicën e përdoruesve udhëzimet janë relativisht të qarta dhe ndihmojnë në navigimin dhe përdorimin e shërbimeve shëndetësore. Megjithatë, nuk mund të anashkalohej dhe grupi që kanë raportuar vështirësi, gjë e cila tregon se ekziston ende hapësirë për përmirësimin e mënyrës së paraqitjes së udhëzimeve, duke përdorur për shembull shpjegime më të thjeshta, hapa më të strukturuar dhe elemente vizuale që mund të lehtësojnë kuptimin e procesit për përdoruesit me nivele të ndryshme aftësish digjitale.



Grafiku 14: Grafiku me përgjigjet mbi prezencën e problemeve të përdorimit të platformës

Grafiku 14 paraqet përgjigjet e të anketuarve lidhur me pyetjen “A keni hasur probleme teknike gjatë përdorimit të shërbimeve shëndetësore në e-Albania?”, bazuar në 103 përgjigje.

Nga rezultatet e paraqitura në grafik rezulton se:

- 60.2% e të anketuarve deklarojnë se kanë hasur probleme teknike gjatë përdorimit të shërbimeve shëndetësore në platformën e-Albania.
- 39.8% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë hasur probleme teknike gjatë përdorimit të këtyre shërbimeve.

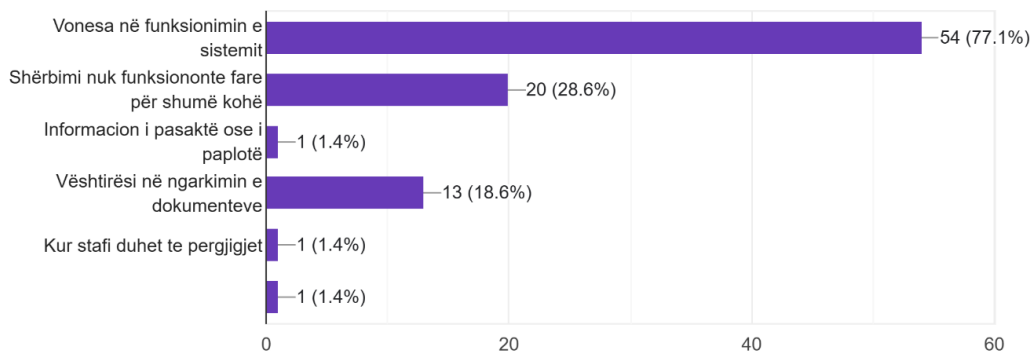
Këto rezultate tregojnë se një pjesë e konsiderueshme e përdoruesve kanë përjetuar vështirësi teknike gjatë përdorimit të platformës, çka përbën një tregues të rëndësishëm për cilësinë dhe stabilitetin e shërbimeve digjitale. Përqindja relativisht e lartë e të anketuarve që raportojnë probleme teknike mund të lidhet me faktorë të ndryshëm, të cilat sqarohen më tej.

Nga ana tjetër, fakti që rreth 40% e të anketuarve nuk kanë hasur probleme teknike tregon se platforma funksionon në mënyrë të kënaqshme për një pjesë të përdoruesve. Megjithatë, rezultatet e përgjithshme sugjerojnë se përmirësimi i stabilitetit dhe performancës teknike të

platformës e-Albania është një faktor kyç për rritjen e kënaqësisë së përdoruesve dhe për nxitjen e përdorimit më të gjerë të shërbimeve shëndetësore digjitale.

### 9.1 Nëse po, cilat probleme keni hasur? (Mund të zgjidhni më shumë se një alternativë)

70 responses



Grafiku 15: Grafiku me përgjigjet mbi natyrën e problemeve të hasura në përdorimin e platformës

Grafiku 15 paraqet llojet e problemeve teknike që të anketuarit kanë hasur gjatë përdorimit të shërbimeve shëndetësore në platformën e-Albania, bazuar në 70 përgjigje. Pyetja ishte me zgjedhje të shumëfishtë, prandaj të anketuarit mund të përzgjidhnin më shumë se një alternativë.

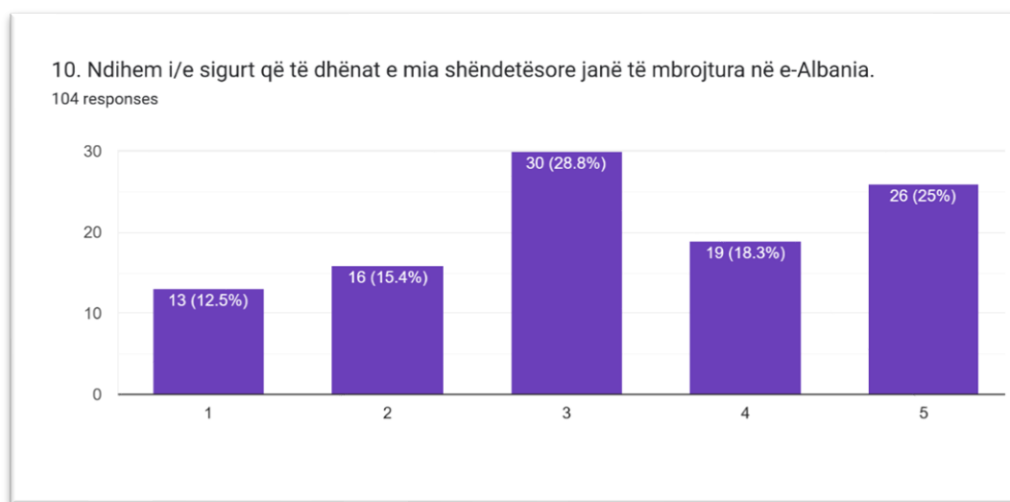
Nga analiza e të dhënave rezulton se problemi më i shpeshtë i raportuar është vonesa në funksionimin e sistemit, e cila është përmendur nga 54 individë (77.1%). Ky rezultat tregon se shumica e përdoruesve që kanë hasur vështirësi teknike përballen kryesisht me ngadalësinë e platformës ose me kohë të gjata pritjeje gjatë përdorimit të shërbimeve.

Problemi i dytë më i raportuar është fakti që shërbimi nuk funksiononte fare për një periudhë të gjatë, i përmendur nga 20 individë (28.6%). Ky rezultat sugjeron se për një pjesë të përdoruesve platforma mund të ketë pasur ndërprerje ose mosfunksionim të përkohshëm të disa shërbimeve.

Një tjetër vështirësi e raportuar lidhet me ngarkimin e dokumenteve, e cila është përmendur nga 13 të anketuar (18.6%). Ky problem mund të lidhet me kufizime teknike të sistemit ose me kompleksitetin e procesit të aplikimit për disa shërbime.

Në një numër shumë më të vogël rastesh janë raportuar edhe probleme të tjera, si informacion i pasaktë ose i paplotë, si dhe situata të tjera sporadike që janë përmendur nga vetëm 1.4% e të anketuarve secila.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se problemet teknike lidhen kryesisht me performancën dhe stabilitetin e platformës, veçanërisht me ngadalësinë e sistemit dhe mosfunksionimin e përkohshëm të disa shërbimeve. Këto gjetje janë të rëndësishme për përmirësimin e platformës e-Albania, pasi sugjerojnë se për të rritur përvojën e përdoruesit dhe për të nxitur përdorimin më të gjerë të shërbimeve shëndetësore digjitale është e nevojshme të përmirësohet performanca teknike, stabiliteti i sistemit dhe funksionimi i vazhdueshëm i shërbimeve.



Grafiku 16: Grafiku me përgjigjet mbi sigurinë e të dhënave

Grafiku 16 paraqet perceptimin e të anketuarve mbi deklaratën “Ndihem i/e sigurt që të dhënat e mia shëndetësore janë të mbrojtura në e-Albania”, bazuar në 104 përgjigje, të vlerësuara në një shkallë Likert nga 1 deri në 5, ku 1 përfaqëson nivel shumë të ulët dakordësie dhe 5 nivel shumë të lartë dakordësie.

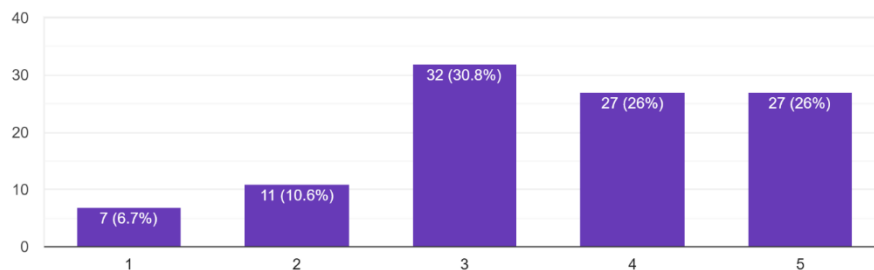
Rezultatet e nxjerra tregojnë një shpërndarje relativisht të balancuar të perceptimeve mbi sigurinë e të dhënave shëndetësore në platformë. Konkretisht, 28.8% e të anketuarve (30 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 3, që përfaqëson një qëndrim neutral ose mesatar lidhur me sigurinë e të dhënave. Kjo tregon se një pjesë e konsiderueshme e përdoruesve nuk kanë një opinion të qartë ose janë të pasigurt në lidhje me nivelin e mbrojtjes së informacionit të tyre shëndetësor.

Nga ana tjetër, 25% e të anketuarve (26 persona) kanë dhënë vlerësimin 5, ndërsa 18.3% (19 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 4, duke treguar se rreth 43.3% e të anketuarve kanë një perceptim pozitiv për sigurinë e të dhënave në platformën e-Albania.

Megjithatë, një pjesë e të anketuarve kanë shprehur shqetësime në lidhje me këtë aspekt. 15.4% (16 persona) kanë dhënë vlerësimin 2, ndërsa 12.5% (13 persona) kanë zgjedhur vlerësimin 1, duke treguar se rreth 27.9% e të anketuarve kanë një perceptim negativ për sigurinë e të dhënave shëndetësore në platformë.

Në përgjithësi, rezultatet sugjerojnë se edhe pse një pjesë e konsiderueshme e përdoruesve kanë besim në sigurinë e platformës, ekziston ende një nivel i caktuar pasigurie dhe skepticizmi në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale shëndetësore. Kjo gjetje është e rëndësishme për zhvillimin e mëtejshëm të shërbimeve digjitale shëndetësore, pasi besimi në sigurinë dhe privatësinë e të dhënave përbën një faktor kyç për adoptimin dhe përdorimin e këtyre platformave nga qytetarët.

11. Kam besim në saktësinë dhe korrektësinë e shërbimeve shëndetësore digjitale të ofruara.  
104 responses



Grafiku paraqet nivelin e dakordësisë së të anketuarve me deklaratën “Kam besim në saktësinë dhe korrektësinë e shërbimeve shëndetësore digjitale të ofruara”, bazuar në 104 përgjigje, të

Grafiku 17: Grafiku me përgjigjet për besimin e saktësisë së shërbimeve në platformë

vlerësuara në një shkallë Likert nga 1 deri në 5, ku 1 përfaqëson mungesë besimi dhe 5 përfaqëson nivel shumë të lartë besimi.

Nga analiza e të dhënave rezulton se përgjigjja më e shpeshtë është vlerësimi 3, i zgjedhur nga 32 respondentë (30.8%), që tregon një qëndrim neutral ose mesatar në lidhje me besimin ndaj saktësisë dhe korrektësisë së shërbimeve digjitale shëndetësore.

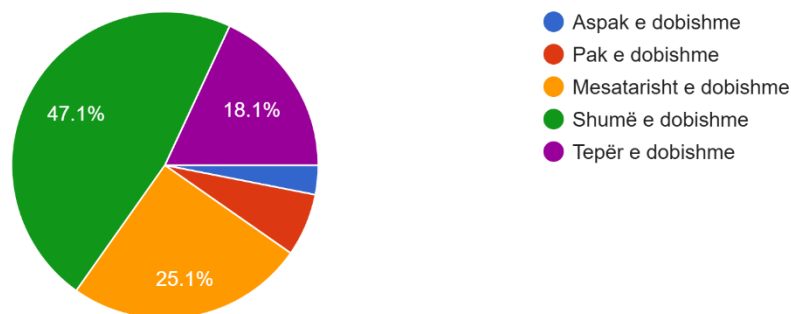
Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve shprehin gjithashtu një nivel pozitiv besimi. Konkretisht, 27 respondentë (26%) kanë zgjedhur vlerësimin 4, ndërsa 27 respondentë (26%) kanë zgjedhur vlerësimin 5. Në total, kjo përfaqëson 52% të të anketuarve, të cilët kanë një perceptim pozitiv mbi saktësinë dhe korrektësinë e shërbimeve shëndetësore digjitale.

Nga ana tjetër, një pjesë më e vogël e të anketuarve shfaqin nivel të ulët besimi. 11 individë (10.6%) kanë dhënë vlerësimin 2, ndërsa 7 (6.7%) kanë zgjedhur vlerësimin 1, duke përfaqësuar rreth 17.3% të përgjigjeve me perceptim negativ.

Kështu, rezultatet tregojnë se shumica e të anketuarve kanë një nivel të moderuar deri në të lartë besimi në saktësinë dhe korrektësinë e shërbimeve shëndetësore digjitale, megjithëse një pjesë e konsiderueshme mbetet neutrale. Kjo sugjeron se, ndonëse përdoruesit kanë një prirje pozitive ndaj shërbimeve digjitale në sektorin shëndetësor, ekziston ende nevoja për rritjen e transparencës, përmirësimin e cilësisë së informacionit dhe forcimin e besimit të qytetarëve në sistemet digjitale shëndetësore.

12. Sa e dobishme do të ishte për ju një platformë e integruar digjitale (E-Doktor), e cila lidh pacientin me mjekun e familjes dhe mjekun specialist në një sistem të vetëm?

227 responses



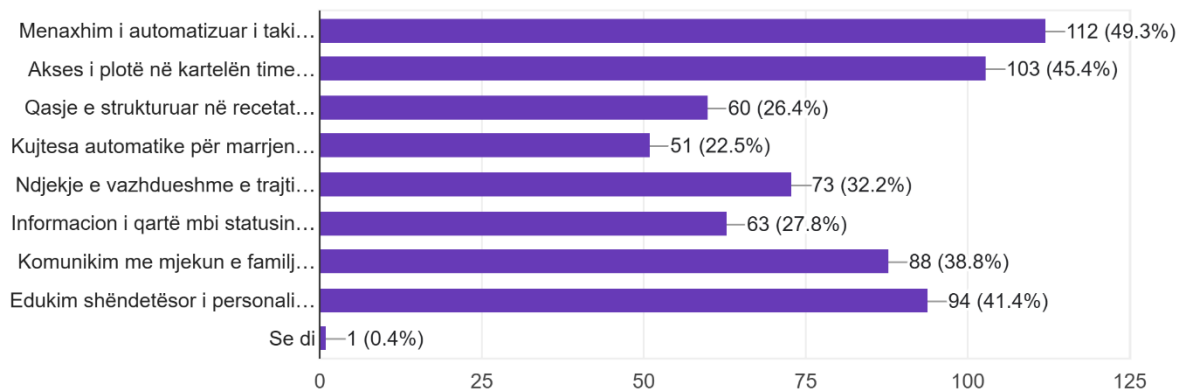
*Grafiku 18: Grafiku me përgjigjet mbi perceptimin e dobisë së My E-Doktor në platformë*

Grafiku 18 paraqet perceptimin e 227 të anketuarve lidhur me dobishmërinë e një platforme të integruar digjitale (My E-Doktor), e cila do të lidhte pacientin me mjekun e familjes dhe mjekun specialist në një sistem të vetëm. Rezultatet tregojnë një qëndrim kryesisht pozitiv ndaj kësaj iniciative, pasi pjesa më e madhe e të anketuarve e konsiderojnë platformën shumë të dobishme (47.1%), ndërsa një pjesë tjetër e konsiderueshme e vlerësojnë atë si tepër të dobishme (18.1%). Këto dy kategori së bashku përbëjnë rreth 65.2% të totalit të përgjigjeve, duke treguar një nivel

të lartë mbështetjeje për digjitalizimin dhe integrimin e shërbimeve shëndetësore. Një tjetër grup prej 25.1% e konsideron platformën mesatarisht të dobishme, çka sugjeron një qëndrim neutral ose një nivel të moderuar pritshmërie ndaj funksionalitetit të saj. Ndërkohë, vetëm një përqindje e vogël e të anketuarve shprehen se platforma do të ishte pak e dobishme ose aspak e dobishme, duke treguar një nivel relativisht të ulët skepticizmi ndaj kësaj zgjidhjeje digjitale. Në tërësi, shpërndarja e përgjigjeve tregon se ekziston një pranim i gjerë i idesë së një sistemi të integruar elektronik në shëndetësi, i cili perceptohet si një mjet që mund të përmirësojë koordinimin ndërmjet pacientëve dhe profesionistëve të kujdesit shëndetësor, si dhe të rrisë efikasitetin dhe aksesin në shërbimet mjekësore.

### 13. Cilat nga funksionalitetet e mëposhtme do t'ju lehtësonin më shumë aksesin dhe ndjekjen e kujdesit shëndetësor?

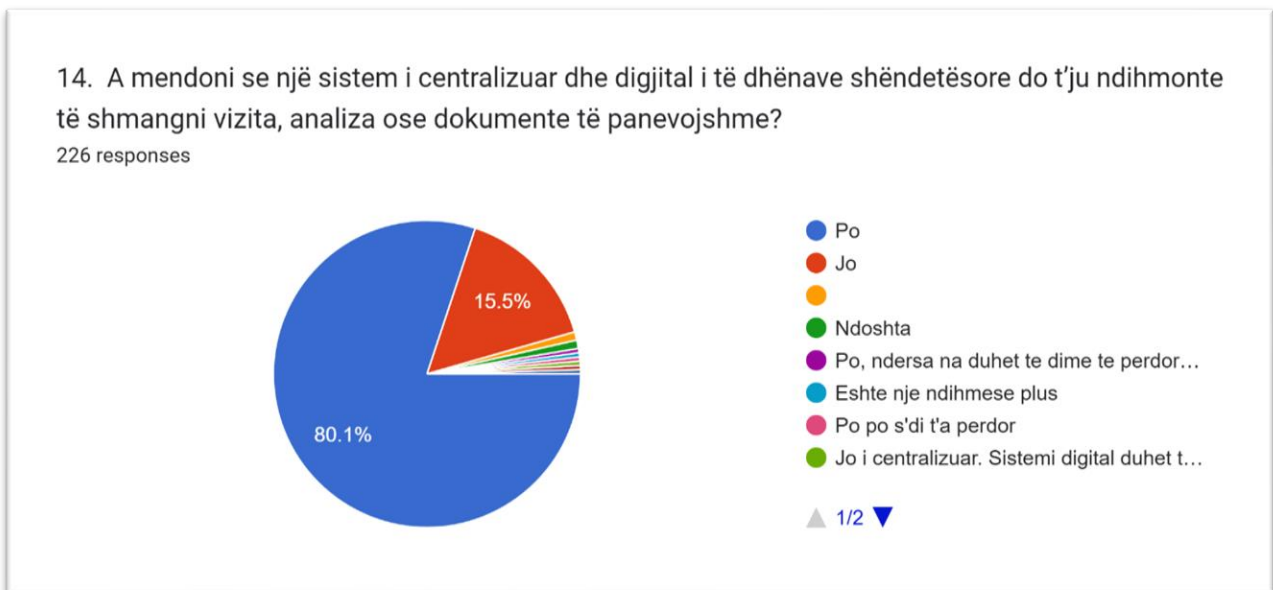
227 responses



Grafiku 19: Grafiku me përgjigjet mbi funksionet kryesore të propozuara

Grafiku më sipër paraqet funksionalitetet që të anketuarit konsiderojnë më të dobishme për të lehtësuar aksesin dhe ndjekjen e kujdesit shëndetësor. Rezultatet tregojnë se funksionaliteti më i kërkuar është menaxhimi i automatizuar i takimeve, i përzgjedhur nga 49.3% e të anketuarve, duke treguar nevojën për një sistem më efikas në organizimin e vizitave mjekësore dhe reduktimin e kohës së pritjes. Një tjetër funksion shumë i vlerësuar është akses i plotë në kartelën mjekësore personale, i përmendur nga 45.4% e të anketuarve, çka tregon rëndësinë e transparencës dhe disponueshmërisë së informacionit shëndetësor për pacientët. Gjithashtu, një përqindje e konsiderueshme e të anketuarve theksojnë rëndësinë e edukimit shëndetësor të personalizuar (41.4%) dhe komunikimit të drejtpërdrejtë me mjekun e familjes (38.8%), duke reflektuar kërkesën për një ndërveprim më të vazhdueshëm dhe informues midis pacientit dhe profesionistëve të shëndetit. Në një nivel mesatar rëndësie paraqiten funksione si ndjekja e

vazhdueshme e trajtimit (32.2%) dhe informacioni i qartë mbi statusin e trajtimit ose rekomandimeve mjekësore (27.8%), të cilat kontribuojnë në monitorimin më të mirë të gjendjes shëndetësore. Ndërkohë, funksione si qasja e strukturuar në recetat mjekësore (26.4%) dhe kujtesat automatike për marrjen e ilaçeve (22.5%) vlerësohen gjithashtu si të dobishme, megjithëse me një prioritet relativisht më të ulët krahasuar me funksionet e tjera. Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se përdoruesit i japin prioritet funksionaliteteve që përmirësojnë organizimin e takimeve, aksesin në të dhënat personale shëndetësore dhe komunikimin me mjekët, duke konfirmuar rëndësinë e një platforme digjitale të integruar për përmirësimin e përvojës së pacientit dhe menaxhimit të kujdesit shëndetësor.



Grafiku 20: Grafiku me përgjigjet mbi centralizimin e shërbimeve shëndetësore digjitale

Grafiku paraqet perceptimin e të anketuarve lidhur me pyetjen nëse një sistem i centralizuar dhe digjital i të dhënave shëndetësore do t'i ndihmonte të shmangnin vizita, analiza apo dokumente të panevojshme. Rezultatet tregojnë një mbështetje shumë të fortë për këtë ide, pasi 80.1% e të anketuarve janë përgjigjur “Po”, duke sugjeruar se shumica dërrmuese e qytetarëve besojnë se centralizimi dhe digjitalizimi i informacionit shëndetësor do të përmirësonte efikasitetin e sistemit dhe do të reduktonte procedurat e panevojshme administrative dhe mjekësore. Një përqindje më e vogël, 15.5%, janë shprehur “Jo”, duke treguar një nivel të moderuar skepticizmi ose pasigurie lidhur me efektivitetin praktik të një sistemi të tillë. Ndërkohë, një numër shumë i vogël përgjigjesh përfshin opsione të tjera si “Ndoshta” ose komente të ndryshme që sugjerojnë nevojën për kohë për t'u përshtatur me përdorimin e platformave digjitale. Në tërësi, shpërndarja e përgjigjeve tregon se ekziston një besim i gjerë se një sistem i integruar dhe i centralizuar i të

dhënave shëndetësore mund të kontribuojë ndjeshëm në reduktimin e përsëritjes së analizave, vizitave të panevojshme dhe burokracisë në sistemin shëndetësor.

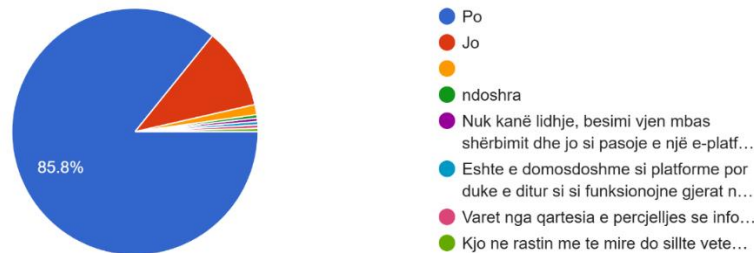


Grafiku 21: Grafiku me përgjigjet mbi dobishmërinë e një seksioni informues për mënyrën e funksionimit të platformës

Më sipër paraqitet opinioni i të anketuarve lidhur me dobishmërinë e një seksioni informues brenda platformës (E-Doktor) që do të shpjegonte mënyrën e funksionimit të sistemit të referimit, rastet kur një vizitë konsiderohet e nevojshme dhe cilat shërbime mbulohen nga sistemi publik shëndetësor. Rezultatet tregojnë një mbështetje pothuajse unanime për këtë funksionalitet, pasi 93.4% e të anketuarve janë përgjigjur “Po”, duke treguar se shumica dërrmuese e përdoruesve e konsiderojnë shumë të rëndësishëm aksesin në informacion të qartë dhe të strukturuar mbi procedurat dhe shërbimet shëndetësore. Një përqindje shumë e vogël e të anketuarve janë shprehur “Jo” ose kanë dhënë përgjigje të tjera që lidhen me situata specifike ose me vështirësi në përdorimin e platformave digjitale. Në përgjithësi, këto rezultate sugjerojnë se ekziston një nevojë e fortë për rritjen e transparencës dhe informimit të qytetarëve mbi mënyrën e funksionimit të sistemit shëndetësor, dhe se integrimi i një seksioni informues brenda platformës digjitale do të mund të ndihmonte në orientimin më të mirë të pacientëve dhe në reduktimin e konfuzionit lidhur me procedurat dhe shërbimet e disponueshme.

16. A mendoni se një platformë e tillë do të përmirësonte komunikimin dhe besimin tuaj ndaj sistemit shëndetësor?

226 responses

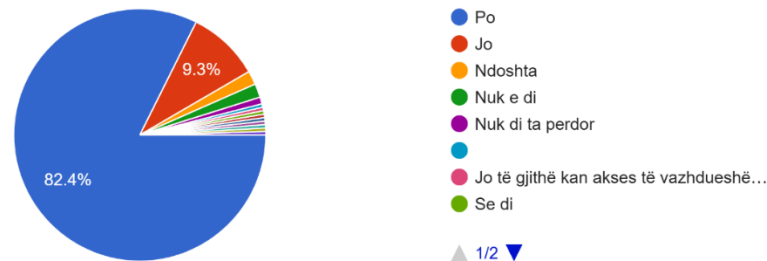


*Grafiku 22: Grafiku me përgjigjet e mbi perceptimin e përmirësimit të komunikimit dhe besimit ndaj sistemit shëndetësor*

Grafiku 22 paraqet perceptimin e të anketuarve mbi ndikimin që një platformë e tillë digjitale mund të ketë në përmirësimin e komunikimit dhe besimit ndaj sistemit shëndetësor. Rezultatet tregojnë një mbështetje shumë të lartë për këtë ide, pasi 85.8% e të anketuarve janë përgjigjur “Po”, duke sugjeruar se shumica dërrmuese besojnë se një platformë e integruar do të kontribuonte në rritjen e transparencës, lehtësimin e komunikimit me profesionistët e shëndetit dhe përmirësimin e marrëdhënies midis pacientit dhe sistemit shëndetësor. Një përqindje më e vogël e të anketuarve janë shprehur “Jo”, ndërsa një numër shumë i kufizuar kanë dhënë përgjigje alternative si “ndoshta” ose komente të tjera që lidhen me faktorë të ndryshëm, si cilësia e shërbimit ose mënyra e implementimit të platformës. Në përgjithësi, shpërndarja e përgjigjeve tregon se ekziston një perceptim i gjerë pozitiv se digjitalizimi dhe centralizimi i shërbimeve përmes një platforme të dedikuar mund të ndikojnë në rritjen e besimit të qytetarëve ndaj sistemit shëndetësor dhe në përmirësimin e komunikimit ndërmjet pacientëve dhe institucioneve shëndetësore.

17. Nëse E-Doktor do të ishte i integruar brenda e-Albania, a do ta përdornit rregullisht për menaxhimin e shëndetit tuaj?

227 responses

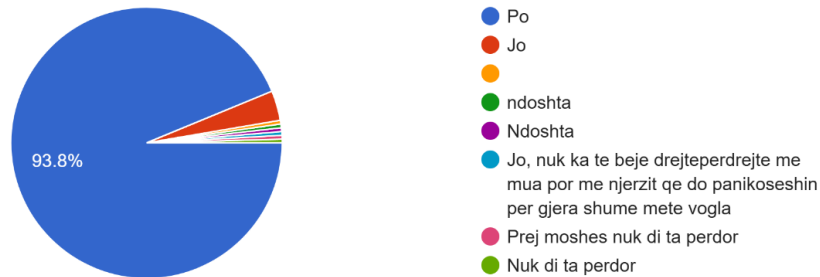


Grafiku 23: Grafiku me përgjigjet mbi përdorimin e rregullt të E-Doktor

Grafiku paraqet qëndrimin e të anketuarve lidhur me gatishmërinë për të përdorur rregullisht platformën E-Doktor nëse ajo do të ishte e integruar brenda sistemit e-Albania për menaxhimin e shëndetit personal. Rezultatet tregojnë një prirje shumë pozitive ndaj përdorimit të kësaj platforme, pasi 82.4% e të anketuarve janë shprehur “Po”, duke treguar se shumica dërrmuese e të anketuarve do ta përdornin një sistem të tillë për të menaxhuar informacionin dhe shërbimet e tyre shëndetësore. Një përqindje më e vogël, 9.3%, janë përgjigjur “Jo”, duke reflektuar një nivel relativisht të kufizuar hezitimi ose skepticizmi ndaj përdorimit të platformave digjitale për këtë qëllim. Ndërkohë, një numër shumë i vogël i të anketuarve kanë zgjedhur alternativa të tjera si “Ndoshta”, “Nuk e di” apo komente të ngjashme që lidhen me pasigurinë për përdorimin e platformës ose me faktorë të tjerë si akses i vazhdueshëm në teknologji. Në përgjithësi, shpërndarja e përgjigjeve tregon se ekziston një gatishmëri e lartë për adoptimin e një platforme të integruar digjitale për menaxhimin e shëndetit, veçanërisht nëse ajo integrohet me një sistem të përdorur gjerësisht si e-Albania, duke sugjeruar potencial të konsiderueshëm për përdorim të rregullt nga qytetarët.

18. A do të ishte me vlerë për ju të merrnit njoftime dhe informacione për të reaguar në situata emergjente shëndetësore?

225 responses



Grafiku 24: Grafiku me përgjigjet mbi vlerësimin e njoftimit për reagim në situata të emergjencave

Grafiku paraqet opinionin e të anketuarve lidhur me vlerën që do të kishte marrja e njoftimeve dhe informacioneve për reagim në situata emergjente shëndetësore përmes një platforme digjitale. Rezultatet tregojnë një mbështetje pothuajse unanime për këtë funksionalitet, pasi 93.8% e të anketuarve janë përgjigjur “Po”, duke treguar se shumica dërrmuese e të anketuarve e konsiderojnë shumë të rëndësishëm marrjen e informacionit të shpejtë dhe të drejtpërdrejtë në raste emergjente. Një përqindje shumë e vogël e të anketuarve janë shprehur “Jo” ose kanë dhënë përgjigje alternative si “ndoshta” apo komente të tjera që lidhen me perceptimin personal për përdorimin e teknologjisë ose me faktorë të tjerë individualë. Në përgjithësi, shpërndarja e përgjigjeve tregon se ekziston një interes dhe pritshmëri shumë e lartë për integrimin e mekanizmave të njoftimit dhe informimit emergjent në një platformë digjitale shëndetësore, pasi këto funksione perceptohen si të rëndësishme për rritjen e ndërgjegjësimit, reagimin e shpejtë dhe përmirësimin e menaxhimit të situatave emergjente në shëndetësi.

Përgjigjet e pyetjes së hapur mbi sugjerimet për funksionalitete shtesë në platformën My E-Doktor ofrojnë një pasqyrë të dobishme mbi pritshmëritë dhe shqetësimet e përdoruesve lidhur me zhvillimin e një sistemi të tillë digjital. Një numër i konsiderueshëm përgjigjesh përmbajnë sugjerime konkrete që mund të grupohen në disa kategori kryesore.

Një nga temat më të shpeshta është menaxhimi dhe aksesimi në historikun mjekësor, ku të anketuarit kërkojnë që platforma të përfshijë një historik të plotë të vizitave, diagnozave, analizave dhe mjekimeve gjatë gjithë jetës së pacientit, si dhe mundësinë për të tërhequr dokumente shëndetësore pa qenë e nevojshme paraqitja fizike tek mjeku i familjes. Kjo tregon një kërkesë të qartë për centralizimin dhe transparencën e të dhënave shëndetësore.

Një kategori tjetër e rëndësishme lidhet me menaxhimin e takimeve dhe komunikimin me mjekët, ku disa të anketuar sugjerojnë mundësinë për rezervimin e takimeve me mjekun e familjes ose specialistët, konsultat online dhe ndërlidhjen direkt me shërbimet spitalore. Këto sugjerime reflektojnë nevojën për një sistem që redukton kohën e pritjes dhe lehtëson ndërveprimin midis pacientit dhe profesionistëve të kujdesit shëndetësor.

Gjithashtu, disa përgjigje theksojnë rëndësinë e njoftimeve dhe rikujtueses automatike, si njoftime përmes mesazheve në telefon për vizita, analiza, marrjen e ilaçeve ose kontrole periodike si check-up, pap test apo ekzaminime të tjera parandaluese. Kjo tregon interes për funksione që ndihmojnë në monitorimin dhe parandalimin e problemeve shëndetësore.

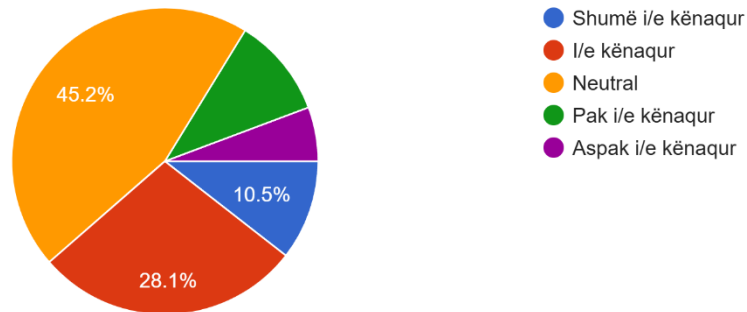
Një tjetër aspekt i përmendur shpesh është thjeshtësia dhe aksesueshmëria e platformës, ku disa individë theksojnë se jo të gjithë qytetarët kanë aftësi të avancuara digjitale. Për këtë arsye, ata sugjerojnë që platforma të jetë sa më praktike, me udhëzime të qarta dhe gjuhë të thjeshtë, si dhe të ofrojë akses më të lehtë për personat e moshuar ose për ata që kanë vështirësi në përdorimin e teknologjisë.

Në disa përgjigje është theksuar edhe siguria dhe mbrojtja e të dhënave personale, duke nënvizuar nevojën për një sistem të fortë sigurie që garanton privatësinë e informacionit shëndetësor. Po ashtu, disa sugjerojnë integrimin e funksioneve më inovative si ndërveprimi me inteligjencën artificiale, informacion edukues për parandalimin e sëmundjeve dhe orientim për shërbimet shëndetësore të disponueshme.

Megjithëse shumica e komenteve janë pozitive dhe mbështesin idenë e një platforme të tillë, disa përgjigje shprehin edhe skepticizëm ose shqetësime, duke përmendur përvojat jo gjithmonë të mira me sistemet ekzistuese digjitale ose dyshime për funksionimin praktik të platformës. Megjithatë, këto përbëjnë një pjesë shumë të vogël të përgjigjeve.

20. Sa i/e kënaqur jeni në përgjithësi me shërbimet shëndetësore digjitale në platformën e-Albania?

228 responses



Grafiku 25: Grafiku me përgjigjet mbi kënaqësinë e përdorimit të shërbimeve digjitale shëndetësore në platformën e-Albania

Grafiku më lart paraqet nivelin e kënaqësisë së të anketuarve me shërbimet shëndetësore digjitale të ofruara në platformën e-Albania. Rezultatet tregojnë se pjesa më e madhe e të anketuarve kanë një qëndrim neutral, me 45.2% të të anketuarve që shprehen as të kënaqur dhe as të pakënaqur me shërbimet aktuale. Një përqindje e konsiderueshme, 28.1%, deklarojnë se janë të kënaqur, ndërsa vetëm 10.5% shprehen shumë të kënaqur. Nga ana tjetër, një pjesë më e vogël e të anketuarve shprehin pakënaqësi, ku një përqindje relativisht e kufizuar deklarojnë se janë pak të kënaqur, ndërsa një pjesë edhe më e vogël shprehen aspak të kënaqur me shërbimet digjitale shëndetësore në këtë platformë. Në përgjithësi, shpërndarja e përgjigjeve sugjeron se megjithëse një pjesë e konsiderueshme e përdoruesve kanë një perceptim pozitiv për shërbimet shëndetësore digjitale në e-Albania, dominimi i përgjigjeve neutrale tregon se ekziston ende hapësirë për përmirësime në funksionalitetin, aksesueshmërinë dhe cilësinë e këtyre shërbimeve, në mënyrë që ato të plotësojnë më mirë pritshmëritë e qytetarëve dhe kjo është kuptuar dhe në pyetje të tjera të bëra më sipër në pyetësor.

## 21. A do të vazhdoni t'i përdorni këto shërbime në të ardhmen?

228 responses



Grafiku 26: Grafiku me përgjigjet mbi vazhdimësinë e përdorimit të platformës

Grafiku 26 paraqet qëndrimin e të anketuarve lidhur me përdorimin e ardhshëm të shërbimeve shëndetësore digjitale në platformën e-Albania. Rezultatet tregojnë një prirje shumë të fortë drejt vazhdimit të përdorimit të këtyre shërbimeve, pasi 84.6% e të anketuarve janë përgjigjur “Po”, duke treguar se shumica dërrmuese e përdoruesve planifikojnë të vazhdojnë t’i përdorin këto shërbime edhe në të ardhmen. Një përqindje më e vogël është shprehur “Jo”, ndërsa një numër shumë i kufizuar i të anketuarve kanë zgjedhur alternativa të tjera si “Ndoshta”, “Se di” ose komente të ndryshme që sugjerojnë se përdorimi i tyre mund të varet nga përmirësimi i funksionalitetit të platformës ose nga mungesa e alternativave të tjera. Në përgjithësi, shpërndarja e përgjigjeve tregon se, pavarësisht disa rezervave apo pasigurive të shprehura nga një pjesë e vogël e të anketuarve, ekziston një gatishmëri e lartë për të vazhduar përdorimin e shërbimeve shëndetësore digjitale në e-Albania, duke reflektuar rëndësinë dhe potencialin e këtyre platformave në përmirësimin e aksesit dhe menaxhimit të shërbimeve shëndetësore.

Analiza e komenteve të hapura mbi përmirësimin e shërbimeve shëndetësore digjitale tregon disa tema të përsëritura që lidhen me funksionalitetin, aksesueshmërinë dhe besueshmërinë e platformave ekzistuese. Nga 66 përgjigje, një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve nuk kanë dhënë sugjerime konkrete, duke përdorur përgjigje të shkurtra si “nuk kam”, “ska”, ose “jo”. Megjithatë, komentet që përmbajnë sugjerime ofrojnë një pasqyrë të qartë mbi aspektet që qytetarët do të dëshironin të përmirësoheshin në shërbimet shëndetësore digjitale.

Një nga temat më të shpeshta lidhet me përmirësimin e funksionimit teknik të platformës, veçanërisht të e-Albania. Disa theksojnë se sistemi shpesh bllokohet, nuk funksionon rregullisht ose ka vonesa në akses, duke kërkuar një platformë më të shpejtë, më të qëndrueshme dhe me

më pak probleme teknike. Kjo tregon se besueshmëria dhe performanca e sistemit janë faktorë kyç për përdorimin efektiv të shërbimeve digjitale shëndetësore.

Një kategori tjetër e rëndësishme lidhet me thjeshtësinë dhe aksesueshmërinë e përdorimit, ku shumë individë theksojnë se platforma duhet të jetë më e thjeshtë dhe më e kuptueshme për të gjithë qytetarët, veçanërisht për personat e moshuar ose ata që nuk kanë aftësi të avancuara digjitale. Sugjerimet përfshijnë ndërfaqe më praktike, procedura më të lehta dhe akses më të shpejtë në informacionin shëndetësor.

Gjithashtu, disa komente theksojnë rëndësinë e njoftimeve dhe rikujtuesve automatikë, si mesazhe për vizita të planifikuara, analiza të detyrueshme, receta ose kontrole rutinë. Këto funksione konsiderohen të dobishme për menaxhimin më të mirë të shëndetit dhe për reduktimin e vonesave apo harresave nga ana e pacientëve.

Një tjetër temë e rëndësishme është akses më i plotë në shërbimet dhe informacionin mjekësor, ku të anketuarit kërkojnë mundësi për të parë të gjitha rezervimet e vizitave, rezultatet e analizave, rekomandimet mjekësore dhe shërbimet që mund të përfitojnë nga specialistët. Po ashtu, disa sugjerojnë integrimin e konsultave online me mjekët dhe komunikim më të drejtpërdrejtë me mjekun e familjes.

Disa komente nënvizojnë gjithashtu nevojën për integrimin e shërbimeve digjitale me ato fizike, duke theksuar se digitalizimi duhet të shoqërohet me përmirësimin e kushteve në shërbimet spitalore, praninë e mjekëve specialistë dhe cilësinë e përgjithshme të kujdesit shëndetësor. Kjo tregon se përdoruesit e shohin teknologjinë si një mjet mbështetës dhe jo si zëvendësim të plotë të shërbimit tradicional mjekësor.

Në përgjithësi, analiza e këtyre komenteve tregon se qytetarët janë në parim pozitivë ndaj zhvillimit të shërbimeve shëndetësore digjitale, por theksojnë disa kushte të rëndësishme për suksesin e tyre: funksionim teknik të qëndrueshëm, ndërfaqe të thjeshtë për përdorim, akses të plotë në informacionin mjekësor, njoftime automatike dhe integrim efektiv me shërbimet tradicionale shëndetësore. Këto elemente përbëjnë faktorë kyç për rritjen e besimit dhe përdorimit të platformave digjitale në sektorin e shëndetësisë.

## 4.2 Analiza e të dhënave nga intervistat gjysmë të strukturuar me staf mjekësor

Analiza u konceptua si analizë tematike me orientim kryesisht induktiv, duke identifikuar modele të përsëritura në përgjigjet e stafit rreth: përdorimit të shërbimeve digjitale, ndikimit në kohën e punës, ndryshimeve në organizimin e shërbimit, problematikave teknike, komunikimit me pacientët, transparencës/aksesit dhe pritshmërive për përmirësim. Në nivel kodimi, u dalluan kode si: shpejtim i procedurave, vonesa nga sistemi, regjistrime të dyfishta, ngarkesë administrative, përmirësim i gjurmueshmërisë, vështirësi për të moshuarit, nevojë për trajnim, nevojë për infrastrukturë, nevojë për integrim të sistemit, rrezik për marrëdhënien mjek-pacient. Këto kode u grupuan në tema më të gjera interpretuese.

Në tërësi, stafi mjekësor e percepton digjitalizimin si një zhvillim të nevojshëm dhe me potencial të madh për të përmirësuar efikasitetin, organizimin dhe gjurmueshmërinë e shërbimeve në kujdesin shëndetësor parësor. Shumica e pjesëmarrësve e konsiderojnë se shërbimet digjitale kanë thjeshtuar procedura të rëndësishme si receta elektronike, referimet, dokumentimi i kartelave, raportet mjekësore dhe ndjekja e proceseve administrative. Megjithatë, ky vlerësim pozitiv është i kushtëzuar pothuajse gjithmonë nga funksionimi i sistemit: kur sistemi punon, stafi raporton kursim kohe, organizim më të mirë dhe shërbim më të strukturuar; kur sistemi ka ndërprerje, ngadalësi ose bllokime, përfitimet zbehen dhe digjitalizimi përjetohet si burim stresi, vonesash dhe tensioni me pacientët. Kështu, narrativa që del nga intervistat nuk është as euforike dhe as refuzuese ndaj digjitalizimit; ajo është më shumë një mbështetje kritike: stafi e pranon vlerën e transformimit digjital, por thekson se ai mbetet i papërfunduar, teknikisht i paqëndrueshëm dhe organizativisht i pambështetur sa duhet.

### Tema 1: Digjitalizimi perceptohet si mjet që rrit efikasitetin dhe standardizimin e punës

Një temë shumë e fortë në të gjitha intervistat është se shërbimet digjitale kanë sjellë thjeshtim të proceseve dhe më shumë strukturë në punë. Pjesëmarrësit përmendin në mënyrë të përsëritur recetën elektronike, referimet, raportet mjekësore dhe dokumentet administrative si fusha ku digjitalizimi ka reduktuar punën rutinë, ka rritur saktësinë dhe ka përmirësuar organizimin. Në disa intervista theksohet se procedurat janë bërë “shumë më të shpejta”, veçanërisht për recetat dhe rekomandimet, ndërsa në të tjera vihet në dukje se vizitat dhe referimet janë bërë më të programuara dhe më të standardizuara. Kjo tregon se digjitalizimi nuk shihet vetëm si zëvendësim i letrës me kompjuterin, por si një mekanizëm që sjell disiplinë procedurale, gjurmueshmëri dhe kontroll më të madh mbi afatet dhe dokumentacionin.

Në aspekt interpretues, kjo temë sugjeron se stafi nuk është rezistent ndaj teknologjisë në vetvete. Përkundrazi, ata e shohin digjitalizimin si mjet potencialisht modernizues për sistemin e

kujdesit parësor. Kjo është një gjetje e rëndësishme për raportimin akademik, sepse tregon se pengesa kryesore nuk është mungesa e vullnetit profesional, por cilësia e implementimit.

## **Tema 2: Përfitimet e digjitalizimit minohen nga paqëndrueshmëria teknike e sistemit**

Paralelisht me vlerësimin pozitiv, del shumë qartë një temë e dytë: mosfunksionimi teknik është përvoja dominuese negative e stafit. Pjesëmarrësit raportojnë vonesë për t'u futur në sistem, mosfunksionim të moduleve, bllokim të platformës, shkëputje interneti, mungesë energjie elektrike dhe ngecje të përgjithshme të sistemit. Në disa raste problemet raportohen si të rralla, por në disa të tjera si të shpeshta apo madje të përhershme, me një intervistë që thekson se sistemi nuk ka pasur “asnjë ditë të vetme pa probleme funksionimi” që prej implementimit.

Kjo temë është qendrore sepse gati të gjitha përfitimet e përmendura nga stafi janë të formuluar në mënyrë kushtore: “kur sistemi punon”, “nëse sistemi do të funksiononte siç duhet”, “në parim është shumë pozitiv”. Kjo do të thotë se perceptimi i dobisë së digjitalizimit nuk është linear; ai varet nga përvoja konkrete e përdorimit. Në terma të transformimit digjital, këto të dhëna sugjerojnë një hendek të qartë midis projektimit të reformës dhe realitetit operacional në terren. Në mungesë të stabilitetit teknik, sistemi nuk e rrit efikasitetin, por shpesh prodhon efektin e kundërt: vonesa, ndërprerje të fluksit të punës dhe zhvendosje të fokusit nga kujdesi klinik te menaxhimi i problemeve teknike.

## **Tema 3: Digjitalizimi ul disa barrë administrative, por krijon forma të reja të ngarkesës**

Një tjetër temë e fortë është tensioni midis thjeshtimit procedural dhe rritjes së ngarkesës administrative. Edhe kur stafi pranon se procedurat janë bërë më të lehta, shumë intervista tregojnë se kjo nuk përkthehet domosdoshmërisht në më pak punë. Përkundrazi, stafi raporton se digjitalizimi ka sjellë detyrime të reja për raportim, mbivendosje kërkesash nga institucione të ndryshme, plotësim të vazhdueshëm të sistemit dhe humbje kohe për shkak të regjistrimeve të dyfishta. Mjekë dhe infermierë nga disa qendra shëndetësore theksojnë se vazhdojnë të mbajnë edhe regjistra fizikë, edhe sistemin elektronik, çka e dyfishon punën dhe e zbeh një nga premtimet bazë të digjitalizimit: eliminimin e dokumentacionit manual.

Në disa raste, kjo ngarkesë përshkruhet edhe si transferim i punës jashtë orarit zyrtar, ku pjesë e dokumentacionit përfundohet në shtëpi, pasdite ose në mbrëmje, sepse sistemi nuk ka funksionuar gjatë ditës. Kjo është një gjetje shumë e rëndësishme analitike, sepse tregon se digjitalizimi, në kushtet aktuale, po funksionon si shtesë mbi sistemin ekzistues, jo si zëvendësim i tij. Në vend që të zvogëlojë ngarkesën, ai në shumë raste e rikonfiguron atë në forma të reja, duke rritur barrën administrative dhe stresin profesional.

#### **Tema 4: Marrëdhënia mjek–pacient për mirësohet në akses, por rrezikon të dobësohet në dimensionin human**

Intervistat tregojnë një tablo të dyfishtë sa i përket komunikimit me pacientët. Nga njëra anë, shërbimet digjitale perceptohen si faktor që e lehtëson komunikimin, përshpejton marrjen e dokumenteve, ndihmon organizimin e referimeve dhe rrit transparencën e disa proceseve. Sidomos për pacientë në moshë aktive ose për ata që kanë distancë nga qendra e shërbimit, digjitalizimi shihet si lehtësi reale.

Nga ana tjetër, një numër intervistash theksojnë se koha e konsultës po konsumohet gjithnjë e më shumë nga detyrimet administrative në sistem, duke reduktuar kohën për bisedë, sqarim dhe marrëdhënie humane me pacientin. Drejtues dhe mjekë familjeje në veçanti ngrenë shqetësimin se “dimensioni human” i raportit mjek–pacient rrezikon të kufizohet, sepse mjeku detyrohet të fokusohet në ekran dhe jo te ndërveprimi klinik. Kur sistemi ngec, kjo situatë përkeqësohet edhe më tej: krijohen tensione, keqkuptime, frustrim, madje në disa raste pacientët largohen drejt një qendre tjetër shëndetësore.

Në nivel interpretimi, kjo tregon se digjitalizimi nuk duhet vlerësuar vetëm në termat e efikasitetit administrativ, por edhe në raport me cilësinë e marrëdhënies së kujdesit. Një sistem teknikisht i dobët mund të dëmtojë jo vetëm fluksin e shërbimit, por edhe besimin dhe komunikimin me pacientin.

#### **Tema 5: Pabarazi digjitale midis pacientëve, veçanërisht sipas moshës dhe aftësisë për përdorim teknologjie**

Një nën-temë me rëndësi të veçantë ka të bëjë me faktin se jo të gjithë pacientët përfitojnë njësoj nga shërbimet digjitale. Disa intervista e përshkruajnë përvojën me pacientët “në moshë aktive” si më të lehtë, sepse ata arrijnë të shkarkojnë dokumente, të ndjekin procedurat dhe të komunikojnë më mirë përmes teknologjisë. Ndërkohë, për të moshuarit procesi perceptohet si më i vështirë dhe kërkon më shumë kohë shpjegimi nga stafi. Kjo sugjeron se digjitalizimi, edhe kur e rrit aksesin në nivel sistematik, mund të riprodhojë ose thellojë pabarazi praktike në përdorim.

Kjo gjetje është veçanërisht e rëndësishme në kontekstin e kujdesit parësor, ku një pjesë e madhe e përdoruesve janë pacientë kronikë dhe persona të moshuar. Pra, transformimi digjital nuk mund të konsiderohet plotësisht i suksesshëm nëse nuk shoqërohet me mbështetje për përdoruesit me literaci të kufizuar digjitale.

#### **Tema 6: Stafi nuk kërkon domosdoshmërisht më shumë platforma, por sisteme më të integruara, më të sigurta dhe më funksionale**

Kur pyeten për shërbime të reja, pjesëmarrësit nuk kërkojnë thjesht shtim funksionesh, por përmirësim të logjikës së sistemit. Propozimet më të përsëritura lidhen me: dosje/kartelë elektronike të plotë për pacientin, centralizim të të dhënave në një sistem të vetëm, akses të personalizuar për infermierët, lidhje të drejtpërdrejtë mes mjekut të familjes dhe specialistit, rezervim orari edhe te mjeku i familjes, vizita virtuale për raste jo urgjente dhe edukim shëndetësor të personalizuar për pacientët kronikë.

Domethënia analitike e kësaj teme është se stafi e shikon digjitalizimin e ardhshëm në dy drejtime: së pari, si integrim të informacionit dhe jo fragmentim të tij; së dyti, si qartësim rolesh dhe sigurim të privatësisë/sigurisë së të dhënave. Një shembull domethënës është shqetësimi se infermierët përdorin kredencialet personale të mjekut për akses në sistem, gjë që perceptohet si rrezik për privatësinë dhe sigurinë. Kjo tregon se transformimi digjital nuk është vetëm çështje infrastrukture, por edhe drejtim, menaxhimi të roleve dhe mbrojtja e të dhënave personale.

### **Tema 7: Mbështetja e nevojshme shihet si trekëndësh: trajnim, infrastrukturë, asistencë teknike në kohë reale**

Një tjetër gjetje shumë konsistente është se implementimi i suksesshëm i digjitalizimit kërkon më shumë sesa vetëm instalim platforme. Stafi kërkon në mënyrë të përsëritur: trajnime të vazhdueshme, infrastrukturë më të mirë dhe asistencë teknike të qëndrueshme. Në disa intervista vihet theksi te nevoja për kompjuterë, internet dhe logjistikë bazë; në të tjera te mbështetja për stafin me më pak familjaritet teknologjik; ndërsa në disa raste te nevoja që zgjidhjet të nisin nga “baza qendrore” e sistemit dhe jo vetëm nga niveli lokal.

Kjo temë tregon se transformimi digjital në shëndetësi perceptohet nga vetë stafi si një proces socio-teknik: teknologjia nuk mund të funksionojë pa investim paralel në njerëz, procese, pajisje dhe mbështetje operative.

#### **4.2.1 Konvergjencia dhe divergjencia midis profileve të stafit**

Një konvergjencë e fortë midis mjekëve, infermierëve dhe drejtuesve është pranimi se digjitalizimi ka vlerë reale për standardizim, gjurmueshmëri dhe lehtësim të disa procedurave. Po ashtu, pothuajse të gjithë bien dakord se problemet teknike dhe regjistrimet e dyfishta janë pengesa serioze.

Divergjencat shfaqen më shumë në tonin dhe theksin e përvojës. Mjekët dhe drejtuesit kanë tendencë të artikulojnë më qartë ndikimin e digjitalizimit mbi marrëdhënien mjek–pacient, kohën klinike dhe organizimin e kujdesit. Infermierët theksojnë më shumë barrën e raportimit, mësimin e teknologjisë, dhe rolin e tyre në regjistrimin paralel të të dhënave. Në zona ose qendra ku përshkrimi i problemeve teknike është më i rëndë, narrativi bëhet dukshëm më kritik; në raste të

tjera, ku problemet përmenden si më të rralla, vlerësimi i digjitalizimit është dukshëm më pozitiv. Kjo sugjeron se përvoja e reformës digjitale nuk është homogjene, por varet nga kushtet konkrete të infrastrukturës, organizimit lokal dhe rolit profesional.

### **Interpretim në kontekstin e sistemit shëndetësor**

Në nivel sistemi, të dhënat sugjerojnë se digjitalizimi në kujdesin shëndetësor parësor është perceptuar si një reformë me drejtim të duhur, por me zbatim të pjesshëm. Potenciali për rritje të efikasitetit, transparencës dhe koordinimit është i njohur nga stafi; megjithatë, mungesa e stabilitetit teknik, integritit të plotë të të dhënave, eliminimit të dokumentacionit manual dhe mbështetjes së vazhdueshme e pengon realizimin e plotë të këtij potenciali. Në këtë kuptim, digjitalizimi nuk shihet si i dështuar, por si i papjekur institucionalisht.

Po ashtu, gjetjet nënvizojnë se transformimi digjital nuk është thjesht projekt teknologjik; ai prek ndarjen e punës midis profesionistëve, ritmin e konsultës, mënyrën e raportimit institucional, sigurinë e të dhënave dhe barazinë e aksesit për pacientët. Kjo do të thotë se çdo politikë për forcimin e digjitalizimit duhet të adresojë jo vetëm softuerin, por edhe arkitekturën organizative të kujdesit parësor.

Në përfundim, analiza tematike e intervistave me stafin mjekësor tregon se perceptimet ndaj digjitalizimit janë kryesisht pozitive në parim, por kritike në praktikë. Stafi e vlerëson digjitalizimin si mekanizëm që mund të përshpejtojë shërbimet, të standardizojë procedurat, të përmirësojë gjurmueshmërinë dhe të rrisë organizimin e punës. Megjithatë, përvoja reale e përdorimit dominohet nga paqëndrueshmëria teknike, regjistrimet e dyfishta, mbingarkesa administrative dhe reduktimi i kohës cilësore me pacientin. Në vend që të shihet si kundërshtim ndaj teknologjisë, ky qëndrim duhet lexuar si kërkesë profesionale për një digjitalizim funksional, të integruar, të sigurt dhe të orientuar drejt cilësisë së kujdesit. Nëse sistemi do të bëhej më i qëndrueshëm, me mbështetje teknike në kohë reale, me trajnim të vazhdueshëm dhe me kalim real drejt kartelës së plotë elektronike, stafi duket i gatshëm ta përqafojë më tej transformimin digjital si pjesë të punës së përditshme. Por në gjendjen aktuale, digjitalizimi mbetet një reformë me premtime të dukshme, por me zbatim ende të paplotë dhe me kosto operative të ndjeshme për profesionistët dhe pacientët.

## 5. DISKUTIM

Gjetjet e këtij studimi tregojnë se përdorimi i shërbimeve shëndetësore në e-Albania perceptohet përgjithësisht si një hap i rëndësishëm drejt modernizimit të kujdesit shëndetësor parësor në Shqipëri, por njëkohësisht si një proces ende i papërfunduar, me kufizime të dukshme në funksionalitet, aksesueshmëri dhe integrim praktik. Në nivel të përgjithshëm, si pacientët ashtu edhe stafi mjekësor nuk e kundërshtojnë digjitalizimin në vetvete; përkundrazi, të dyja grupet e shohin atë si të nevojshëm dhe potencialisht të dobishëm. Megjithatë, dallimi kryesor që del nga analiza është se pacientët e përjetojnë platformën kryesisht nga këndvështrimi i aksesit dhe përdorimit, ndërsa stafi mjekësor e vlerëson atë nga këndvështrimi i ndikimit në organizimin e punës, ngarkesës administrative dhe cilësisë së marrëdhënies klinike. Ky dallim është thelbësor, sepse tregon se suksesi i transformimit digjital në shëndetësi nuk mund të matet vetëm me ekzistencën e platformës apo me numrin e shërbimeve të ofruara, por me mënyrën se si ajo përthithet dhe funksionon në praktikën e përditshme të kujdesit.

Së pari, rezultatet sasiore tregojnë se përdorimi i shërbimeve shëndetësore në e-Albania mbetet ende relativisht i kufizuar në raport me potencialin e platformës. Vetëm 45.6% e të anketuarve deklarojnë se kanë përdorur shërbime shëndetësore në e-Albania gjatë 12 muajve të fundit, ndërsa 54.4% nuk i kanë përdorur ato. Kjo nënkupton se, megjithëse platforma është e pranishme dhe e njohur si instrument institucional, ajo ende nuk është bërë pjesë e zakonshme e ndërveprimit shëndetësor për shumicën e qytetarëve. Edhe më domethënës është fakti se, ndër arsyet e mos-përdorimit, një pjesë e madhe e të anketuarve deklarojnë se “nuk u ka qenë e nevojshme”, por një përqindje e konsiderueshme raportojnë mungesë informacioni (17%) dhe mungesë aftësie për ta përdorur platformën (10.4%). Kjo tregon se problemi i adoptimit nuk lidhet vetëm me kërkesën për shërbim, por edhe me ndërgjegjësimin dhe njohurinë digjitale. Në këtë kuptim, përdorimi i ulët nuk duhet interpretuar thjesht si mungesë interesi nga qytetarët, por si tregues i një hendeku mes disponueshmërisë së shërbimit dhe kapacitetit real për ta përdorur atë.

Kjo tablo bëhet edhe më kuptimplotë kur analizohet struktura e mostrës. Mostra dominohet nga gra (78.5%), nga grup-moshat 30–59 vjeç dhe nga individë me nivel të lartë arsimor, ku mbi 70% kanë arsim universitar ose pasuniversitar. Po ashtu, 73.7% e të anketuarve jetojnë në zona urbane. Këto karakteristika sugjerojnë se studimi përfshin kryesisht kategori që, teorikisht, duhet të kenë më shumë mundësi për të përdorur platforma digjitale: nivel më të lartë arsimor, ekspozim më të madh ndaj teknologjisë dhe akses më të mirë në infrastrukturë. Për rrjedhojë, nëse edhe një mostër relativisht më e favorizuar nga pikëpamja digjitale raporton barriera informimi, përdorimi dhe probleme teknike, është e arsyeshme të supozohet se këto barriera mund të jenë edhe më të forta në popullata me arsim më të ulët, në zona rurale ose te grupmoshat më të vjetra. Kjo e

zhvendos diskutimin nga performanca teknike e platformës drejt çështjes së barazisë në akses digjital.

Një nga gjetjet më të rëndësishme të studimit është se përdorimi aktual i e-Albania në shëndetësi është ende i përqendruar te funksione bazë dhe kryesisht dokumentare. Shërbimet më të përdorura rezultojnë të jenë karta e shëndetit (43.7%), aksesimi i rezultateve të kontrollit mjekësor (42.7%), recetat elektronike (24.3%) dhe rekomandimet për vizitë tek mjeku (24.3%). Këto të dhëna tregojnë se qytetarët e përdorin platformën kryesisht për të marrë ose verifikuar informacion dhe dokumente, jo domosdoshmërisht për menaxhim të vazhdueshëm të kujdesit. Edhe frekuenca e përdorimit e mbështet këtë interpretim: 49.5% e përdoruesve i përdorin këto shërbime rrallë, 1–2 herë në vit, dhe 33.7% i përdorin “herë pas here”. Kjo do të thotë se e-Albania po funksionon më shumë si portal administrativ i aksesit në dokumentacion sesa si mjedis digjital i koordinuar i kujdesit shëndetësor. Në terma të politikave publike, kjo është një gjetje me peshë, sepse sugjeron se transformimi digjital ka avancuar në nivelin e digjitalizimit të proceseve ekzistuese, por ende jo në nivelin e ri projektimit të rrugëtimit të pacientit brenda sistemit shëndetësor.

Nga ana tjetër, perceptimet e pacientëve për lehtësinë e përdorimit janë relativisht pozitive, por jo aq të forta sa për të sugjeruar një përvojë tërësisht të konsoliduar. Rreth 66.4% e të anketuarve kanë vlerësim pozitiv për navigimin e portalit, 58.6% për lehtësinë e gjetjes së shërbimeve dhe po aq për qartësinë e procesit të aplikimit. Në mënyrë të ngjashme, 63.5% vlerësojnë pozitivisht qartësinë e informacionit dhe 63.1% kuptueshmërinë e udhëzimeve. Këto shifra tregojnë se shumica e përdoruesve nuk e perceptojnë platformën si të paqartë ose të papërdorshme; megjithatë, përqindjet pozitive nuk janë aq të larta sa të flasin për një përvojë universale të mirë. Dominimi i përgjigjeve pozitive të moderuara dhe i një pjese të konsiderueshme neutrale sugjeron se kemi të bëjmë më shumë me një përdorim “të pranueshëm” sesa me një eksperiencë vërtet të optimizuar. Në plan interpretues, kjo do të thotë se e-Albania arrin t’i shërbejë një pjese të mirë të përdoruesve, por ende nuk është projektuar mjaftueshëm sipas logjikës së përdoruesit me aftësi të ndryshme digjitale.

Ky lexim bëhet edhe më i fortë kur krahasohet me gjetjet cilësore nga stafi mjekësor. Intervistat tregojnë se personeli e percepton digjitalizimin si një mjet që rrit standardizimin, gjurmueshmërinë dhe efikasitetin e disa proceseve, sidomos në receta elektronike, referime, kartela dhe raportime administrative. Pra, si pacientët ashtu edhe stafi pranojnë se digjitalizimi ka vlerë reale në lehtësimin e disa proceseve. Por stafi mjekësor e artikulon më qartë natyrën kushtore të këtij përfitimi: shërbimet janë më të shpejta, më të strukturuar dhe më funksionale vetëm “kur sistemi punon”. Kjo e bën të qartë se vlera e digjitalizimit nuk është përjetuar si e qëndrueshme, por si e varur nga performanca teknike dhe organizative e platformës. Me fjalë të

tjera, përfitimi nuk është institucionalizuar ende si standard pune, por mbetet i ndërprerë nga pasiguria teknike.

Në fakt, pika më e fortë e konvergencës midis të dhënave sasore dhe cilësore është pikërisht problemi teknik. Nga pacientët që kanë përdorur shërbimet, 60.2% raportojnë se kanë hasur probleme teknike, ndërsa problemi më i shpeshtë është vonesa në funksionimin e sistemit, e raportuar nga 77.1% e atyre që kanë hasur vështirësi. Kjo gjetje përputhet fuqishëm me perceptimin e stafit, i cili e përshkruan paqëndrueshmërinë teknike si përvojën negative dominuese: vonesa në hyrje në sistem, mosfunksionim të moduleve, bllokime të platformës, ndërprerje interneti dhe madje mungesë të ditëve “pa probleme funksionimi”. Ky paralelizëm është shumë i rëndësishëm, sepse tregon se problemi teknik nuk është as perceptim i izoluar i përdoruesit dhe as justifikim i profesionistit, por një realitet operacional i përbashkët. Në këtë kuptim, teknologjia nuk po dështon vetëm në nivel UX apo ndërfaqeje; ajo po ndikon drejtpërdrejt ritmin e punës klinike, kënaqësinë e përdoruesit dhe besueshmërinë e gjithë reformës.

Një element tjetër me rëndësi të madhe është tensioni midis efikasitetit të pritshëm dhe ngarkesës reale administrative. Nga jashtë, një sistem i digjitalizuar pritet të reduktojë burokracinë, të kursejë kohë dhe të thjeshtojë proceset. Megjithatë, intervistat me stafin tregojnë se, në praktikë, digjitalizimi nuk po e zëvendëson plotësisht sistemin analog, por po mbivendoset mbi të. Mjekë dhe infermierë raportojnë vazhdimin e regjistrimeve të dyfishta, në format fizik dhe elektronik, çka jo vetëm e zbeh efektin e pritur të digjitalizimit, por në disa raste e rrit ngarkesën e punës. Madje, në disa situata dokumentacioni përfundohet jashtë orarit zyrtar për shkak të mosfunksionimit të sistemit gjatë ditës. Kjo sugjeron se reforma digjitale po operon ende si shtesë mbi arkitekturën ekzistuese administrative, jo si transformim i saj. Kështu, përfitimi i dukshëm për pacientin në marrjen e një dokumenti elektronik mund të ketë si kosto të fshehtë rritjen e barrës administrative për profesionistin. Ky është një aspekt kritik për diskutimin e politikave, sepse tregon se digjitalizimi nuk duhet vlerësuar vetëm nga output-i i qytetarit, por edhe nga kostoja operative e prodhimit të atij output-i në terren.

Ky fenomen lidhet drejtpërdrejt edhe me cilësinë e marrëdhënies mjek–pacient. Një pjesë e stafit mjekësor pranon se digjitalizimi e lehtëson komunikimin në aspektin e referimeve, dokumenteve dhe organizimit të disa proceseve. Megjithatë, intervistat ngrenë një shqetësim të rëndësishëm: koha e konsultës po konsumohet gjithnjë e më shumë nga detyrimet administrative në sistem, duke reduktuar kohën për bisedë, sqarim dhe kontakt njerëzor me pacientin. Kjo gjetje e zhvendos diskutimin përtej eficiencës teknike dhe e vendos atë në zemër të cilësisë së kujdesit. Në kujdesin parësor, marrëdhënia është një komponent kyç i besimit, përputhshmërisë dhe vazhdimësisë së kujdesit. Nëse mjeku fokusohet te ekrani më shumë sesa te pacienti, ekziston rreziku që sistemi të fitojë në dokumentim, por të humbasë në marrëdhënie. Kjo është

veçanërisht e rëndësishme kur lidhet me gjetjen sasiore se 85.8% e të anketuarve besojnë se një platformë më e integruar do të përmirësonte komunikimin dhe besimin ndaj sistemit shëndetësor. Pra, pacientët presin që digjitalizimi të afrojë sistemin me ta, ndërsa stafi sinjalizon se, në kushtet aktuale, ai mund edhe ta ndërmjetësojë dhe ftohë marrëdhënien. Këtu shfaqet një nga kontradiktat më domethënëse të studimit.

Një tjetër gjetje me vlerë është ajo që lidhet me besimin. Nga njëra anë, pacientët shprehin një orientim përgjithësisht pozitiv ndaj saktësisë dhe korrektësisë së shërbimeve digjitale: 52% kanë vlerësim pozitiv, ndërsa një pjesë e madhe mbeten neutrale. Për sigurinë e të dhënave shëndetësore, perceptimi është më i rezervuar: 43.3% kanë vlerësim pozitiv, 27.9% negativ dhe pjesa tjetër neutrale. Kjo tregon se besimi ekziston, por nuk është plotësisht i konsoliduar. Në të njëjtën kohë, nga intervistat del shqetësimi i stafit për sigurinë, rolet dhe aksesin në sistem, përfshirë raste kur infermierët përdorin kredencialet e mjekut, gjë që perceptohet si rrezik për privatësinë dhe sigurinë e të dhënave. Pra, pasiguria nuk buron vetëm nga perceptimi i qytetarit, por edhe nga praktika organizative e përdorimit të sistemit. Kjo është një pikë shumë e rëndësishme: besimi nuk ndërtohet vetëm me deklarata publike për mbrojtjen e të dhënave, por me arkitekturë reale të sigurisë, ndarje të qartë rolesh dhe procese identifikimi që përputhen me praktikën e punës në terren.

Analiza krahasuese tregon gjithashtu se pacientët dhe stafi përputhen fort në pritshmëritë për fazën e ardhshme të digjitalizimit. Të anketuarit shprehin mbështetje shumë të lartë për një platformë të integruar “My E-Doktor” që do të lidhte pacientin, mjekun e familjes dhe specialistin në një sistem të vetëm; 65.2% e konsiderojnë atë shumë ose tepër të dobishme, 80.1% besojnë se një sistem i centralizuar do të ndihmonte në shmangien e vizitave, analizave dhe dokumenteve të panevojshme, 93.4% kërkojnë një seksion informues për sistemin e referimit dhe 82.4% deklarojnë gatishmëri për ta përdorur rregullisht një platformë të tillë. Në mënyrë paralele, stafi nuk kërkon thjesht shtim shërbimesh, por sistem më të integruar: kartelë elektronike të plotë, lidhje të drejtpërdrejtë mes mjekut të familjes dhe specialistit, rezervim orari, vizita virtuale për raste jo urgjente dhe akses të strukturuar sipas roleve profesionale. Kjo përputhje mes dy burimeve të të dhënave është shumë e rëndësishme, sepse tregon se transformimi i ardhshëm nuk duhet të fokusohet vetëm te “më shumë shërbime”, por te “më shumë integrim”. Në thelb, të dy palët kërkojnë që digjitalizimi të mos jetë vetëm portal, por ekosistem funksional i koordinimit të kujdesit.

Po aq domethënëse janë gjetjet që lidhen me pabarazinë digjitale. Nga të dhënat sasiore, edhe pse platforma vlerësohet relativisht mirë për navigim dhe qartësi, një pjesë e të anketuarve raportojnë vështirësi në përdorim, ndërsa nga komentet e hapura del nevoja që platforma të jetë më e thjeshtë, më praktike dhe më e kuptueshme, sidomos për personat e moshuar. Kjo

përputhet drejtpërdrejt me përshkrimet e stafit, sipas të cilave pacientët në moshë aktive e përdorin më lehtë sistemin, ndërsa të moshuarit kërkojnë më shumë kohë, shpjegim dhe ndërmjetësim. Prandaj, digjitalizimi nuk është neutral: edhe kur rrit aksesin për disa, ai mund të prodhojë forma të reja përjashtimi për të tjerë. Në kontekstin e kujdesit parësor, ku përdorues të shpeshtë janë pacientët kronikë dhe të moshuarit, kjo është veçanërisht e rëndësishme. Nëse sistemi nuk projektohet sipas logjikës së përdoruesit më vulnerabël, atëherë ekziston rreziku që ai të funksionojë më mirë për përdoruesin më të aftë nga ana digjitale dhe jo për atë me nevojën më të madhe shëndetësore. Kjo e bën aksesueshmërinë jo thjesht çështje teknike, por çështje drejtësie shëndetësore.

Nga pikëpamja e interpretimit të përgjithshëm, studimi sugjeron se digjitalizimi në kujdesin shëndetësor parësor në Shqipëri ka hyrë në një fazë ku legjitimiteti i tij normativ është i konsoliduar, por matura e tij operacionale mbetet e paplotë. Pacientët e pranojnë idenë e tij, vazhdojnë ta përdorin dhe madje shprehin gatishmëri të lartë për ta përdorur më shumë nëse përmirësohet. Stafi, nga ana e vet, nuk shfaq rezistencë profesionale ndaj teknologjisë, por bën një kritikë të qartë të implementimit aktual. Kjo do të thotë se pengesa kryesore nuk është kulturore, por sistemike: paqëndrueshmëria teknike, integrimi i pjesshëm, logjika administrative e mbivendosur, mungesa e mbështetjes operative dhe arkitektura e paplotë e rrjedhës së punës. Ky është një përfundim shumë i rëndësishëm për politikëbërjen, sepse tregon se investimi i ardhshëm nuk duhet të kufizohet në zgjerimin e katalogut të shërbimeve, por në konsolidimin e funksionimit bazë të sistemit.

Në dritën e këtyre gjetjeve, rekomandimet që dalin nga diskutimi janë të qarta. Së pari, prioritet absolut duhet të jetë stabiliteti teknik i platformës, sepse problemi teknik del si pengesa më e përbashkët dhe më sistemike si për pacientët ashtu edhe për profesionistët. Së dyti, duhet kaluar nga një model i thjeshtë digjitalizimi dokumentesh te një model i integruar i rrugëtimit të pacientit, me kartelë elektronike të centralizuara, rezervim online, komunikim me mjekun e familjes, rikujtues automatike dhe ndërveprim më të mirë me specialistët. Së treti, duhet reduktuar regjistrimi i dyfishtë dhe duhen harmonizuar proceset administrative, përndryshe digjitalizimi do të vazhdojë të prodhojë kosto operative të larta për stafin. Së katërti, duhet investuar në trajnim të vazhdueshëm të personelit dhe në mbështetje teknike në kohë reale, sepse transformimi digjital është një proces socio-teknik dhe jo vetëm instalim platforme. Së pesti, duhet përforcuar dimensionin e aksesueshmërisë universale, me ndërfaqe më të thjeshtë, udhëzime më të qarta, elemente vizuale dhe mekanizma mbështetës për të moshuarit dhe përdoruesit me aftësi të ulët digjitale. Së fundi, duhet forcuar siguria dhe qeverisja e të dhënave, jo vetëm në nivel teknologjik, por edhe në praktikën e përditshme të përdorimit profesional. Këto rekomandime mbështeten njëkohësisht nga kërkesat e qytetarëve për thjeshtësi, integrim dhe

funksione të reja, si dhe nga kërkesat e stafit për sistem funksional, të sigurt dhe të mbështetur mirë.

Në përfundim, ky studim tregon se e-Albania në fushën e shërbimeve shëndetësore nuk duhet parë as si dështim, as si sukses i plotë, por si reformë në tranzicion. Ajo ka arritur të krijojë një bazë të rëndësishme adoptimi, të lehtësojë disa procese konkrete dhe të prodhojë pritshmëri të larta për integrim më të madh të kujdesit. Por po aq qartë, studimi tregon se përvoja reale e përdorimit mbetet e fragmentuar nga probleme teknike, përdorim i kufizuar funksional, pabarazi në akses, pasiguri të pjesshme mbi mbrojtjen e të dhënave dhe mbingarkesë administrative për stafin. Vlera më e madhe e gjetjeve është se ato nuk tregojnë refuzim të digjitalizimit, por një kërkesë të qartë për digjitalizim më të pjekur nga ana institucionale: më të qëndrueshëm, më të integruar, më të thjeshtë për përdoruesin dhe më të mbështetur në realitetin e kujdesit parësor. Pikërisht këtu qëndron edhe implikimi më i rëndësishëm i studimit: reforma digjitale në shëndetësi do të ketë ndikim real vetëm atëherë kur të arrijë të përmirësojë njëkohësisht përvojën e pacientit dhe kushtet e punës së profesionistit.

### 5.1 Përfundime dhe implikimet për politikë-bërje

Gjetjet e këtij studimi kanë implikime të drejtpërdrejta për politikëbërjen në fushën e digjitalizimit të shërbimeve shëndetësore në Shqipëri, veçanërisht në nivelin e kujdesit shëndetësor parësor. Së pari, evidentohet qartë se transformimi digjital nuk mund të trajtohet thjesht si një ndërhyrje teknologjike, por si një reformë sistematike që kërkon ndërhyrje të koordinuara në infrastrukturë, procese pune dhe kapacitete njerëzore. Problemet teknike të raportuara gjerësisht nga të dyja palët (pacientë dhe staf) sugjerojnë se prioriteti i politikave publike duhet të jetë siguri i stabilitetit dhe performancës së platformës, përpara zgjerimit të mëtejshëm të shërbimeve.

Së dyti, studimi nxjerr në pah nevojën për kalim nga një model i “digjitalizimit të proceseve ekzistuese” drejt një modeli të “transformimit të rrugëtimit të pacientit”. Aktualisht, e-Albania funksionon kryesisht si një portal për akses në dokumente dhe shërbime administrative, ndërsa potenciali i saj për të koordinuar kujdesin shëndetësor mbetet i pashfrytëzuar. Politikat duhet të orientohen drejt ndërtimit të një sistemi të integruar që lidh pacientin, mjekun e familjes dhe specialistët, duke mundur vazhdimësi të kujdesit dhe shmangie të fragmentimit të shërbimeve.

Së treti, gjetjet theksojnë rëndësinë e adresimit të pabarazive digjitale. Edhe pse mostra përfshin kryesisht individë me arsim të lartë dhe nga zona urbane, sërish raportohen vështirësi në përdorim dhe mungesë informacioni. Kjo nënkupton se, në nivel kombëtar, këto barrierë mund të jenë edhe më të theksuara për grupet vulnerabël, si të moshuarit apo banorët e zonave rurale.

Për rrjedhojë, politikat duhet të përfshijnë strategji të qarta për përfshirje, përmes edukimit, asistencës në përdorim dhe dizajnit të thjeshtuar të platformës.

Një tjetër implikim i rëndësishëm lidhet me organizimin e punës së stafit shëndetësor. Gjetjet tregojnë se digjitalizimi, në vend që të reduktojë barrën administrative, në disa raste e ka rritur atë për shkak të mbivendosjes me sistemet tradicionale. Kjo kërkon rishikim të proceseve administrative dhe eliminim të regjistrimeve të dyfishta, për të siguruar që teknologjia të shërbejë si mjet lehtësues dhe jo si burim shtesë ngarkese.

Së fundi, çështja e sigurisë së të dhënave dhe besimit kërkon vëmendje të veçantë. Perceptimet e moderuara dhe shqetësimet e stafit për përdorimin e kredencialeve tregojnë se nevojitet një qasje më e strukturuar për menaxhimin e aksesit dhe përgjegjësi në sistem. Politikat duhet të forcojnë mekanizmat e sigurisë jo vetëm në aspektin teknologjik, por edhe në praktikën organizative dhe trajnimin e përdoruesve.

## 6. FORCAT DHE KUFIZIMET E STUDIMIT

Ky studim paraqet disa forca të rëndësishme metodologjike. Së pari, përdorimi i një qasjeje të kombinuar, duke integruar të dhëna sasiore nga pacientët dhe të dhëna cilësore nga stafi mjekësor, mundëson një analizë më të thellë dhe më gjithëpërfshirëse të fenomenit. Kjo qasje lejon jo vetëm identifikimin e modeleve të përgjithshme të përdorimit dhe perceptimit, por edhe kuptimin e mekanizmave dhe përvojave që qëndrojnë pas tyre.

Së dyti, analiza krahasuese midis dy grupeve kryesore të aktorëve, pacientëve dhe profesionistëve shëndetësorë, përbën një forcë të veçantë të studimit, pasi nxjerr në pah si konvergjenat ashtu edhe divergjenat në perceptime. Kjo e bën diskutimin më të pasur dhe më të vlefshëm për politikë-bërje, duke shmangur një perspektivë të njëanshme.

Megjithatë, studimi ka edhe disa kufizime që duhen marrë në konsideratë në interpretimin e rezultateve. Së pari, struktura e mostrës së pacientëve është e dominuar nga individë me arsim të lartë dhe nga zona urbane, çka mund të kufizojë përgjithësimin e gjetjeve për popullata më të gjera, veçanërisht për grupet me nivel më të ulët arsimor ose që jetojnë në zona rurale.

Së dyti, të dhënat sasiore bazohen në vetë-raportim, çka mund të ndikojë në saktësinë e disa përgjigjeve për shkak të faktorëve si kujtesa selektive apo dëshira për të dhënë përgjigje sociale të pranueshme. Po ashtu, perceptimet nuk reflektojnë gjithmonë drejtpërdrejt performancën objektive të sistemit, por përvojën subjektive të përdoruesit.

Nga ana tjetër, të dhënat cilësore, edhe pse të pasura në përmbajtje, janë të kufizuara në numër dhe kontekst, duke mos përfaqësuar domosdoshmërisht të gjithë spektrin e përvojave të stafit shëndetësor në nivel kombëtar.

Së fundi, studimi fokusohet kryesisht në kujdesin shëndetësor parësor dhe nuk përfshin në mënyrë të detajuar nivelin spitalor apo ndërveprimet ndërmjet niveleve të ndryshme të sistemit shëndetësor, të cilat mund të ndikojnë ndjeshëm në funksionimin e përgjithshëm të platformës.

## 7. REKOMANDIME

Bazuar në analizën e integruar të të dhënave, rekomandohen këto masa prioritare për përmirësimin e përdorimit dhe funksionimit të shërbimeve shëndetësore në e-Albania:

### 1. Përmirësimi i sistemit teknik

Platforma duhet të funksionojë më shpejt dhe pa ndërprerje. Kjo mund të arrihet duke investuar në servera më të fuqishëm dhe duke monitoruar vazhdimisht sistemin, në mënyrë që problemet teknike të zgjidhen menjëherë dhe përdoruesit të mos hasin vështirësi gjatë përdorimit.

### 2. Krijimi i një sistemi të integruar për pacientin (My E-Doktor)

Duhet të krijohet një sistem i vetëm ku të ruhen të gjitha të dhënat shëndetësore të pacientit dhe të jenë të aksesueshme nga të gjithë mjekët. Gjithashtu, pacientët duhet të kenë mundësi të rezervojnë vizita online, të komunikojnë me mjekun e familjes dhe të marrin këshilla online për raste të thjeshta.

### 3. Ulja e ngarkesës administrative për mjekët

Mjekët nuk duhet të detyrohen të bëjnë të njëjtin regjistrim si në letër ashtu edhe në sistem. Proceset duhet të thjeshtohen dhe të digjitalizohen plotësisht, në mënyrë që mjekët të kursejnë kohë dhe të fokusohen më shumë tek pacientët.

### 4. Trajnim dhe mbështetje për stafin shëndetësor

Stafi mjekësor ka nevojë për trajnime të vazhdueshme për përdorimin e platformës. Gjithashtu, duhet të ketë një shërbim ndihme (helpdesk) që t'i ndihmojë menjëherë kur hasin probleme teknike gjatë punës.

### 5. Bërja e platformës më të lehtë për përdorim për qytetarët

Platforma duhet të jetë më e thjeshtë dhe më e kuptueshme për të gjithë. Duhet të përdoret gjuhë e qartë dhe dizajn i lehtë për t'u naviguar. Gjithashtu, qytetarët duhet të informohen më shumë për mënyrën e përdorimit dhe të mbështeten sidomos të moshuarit apo personat që kanë vështirësi me teknologjinë.

### 6. Rritja e sigurisë dhe besimit

Duhet të ketë rregulla të qarta se kush mund të shohë të dhënat shëndetësore dhe si përdoren ato. Stafi duhet të trajnohet për mbrojtjen e të dhënave, ndërsa qytetarët duhet të informohen që të ndihen të sigurt për informacionin e tyre personal.

### 7. Fokus te pacienti dhe cilësia e shërbimit

Përdorimi i teknologjisë nuk duhet të zëvendësojë komunikimin me mjekun. Sistemi duhet të

ndihmojë pacientët, sidomos ata me sëmundje kronike, duke i ndjekur më mirë dhe duke ofruar kujdes më të vazhdueshëm dhe më cilësor.

## 6. REFERENCA

- Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit. (2023). *Platforma kombëtare e shërbimeve elektronike e-Albania*.
- Këshilli i Ministrave i Republikës së Shqipërisë. (2022). *Dokumente strategjike për transformimin digjital dhe modernizimin e administratës publike*.
- Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale. (2023). *Dokumente dhe politika mbi shërbimet shëndetësore digjitale*.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Digital Government Index 2019: Results and key findings*. OECD Publishing.
- World Bank. (2022). *Digital Development Overview*. World Bank Group.
- World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. WHO.
- [https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service\\_code=7178](https://e-albania.al/eAlbaniaServices/UseService.aspx?service_code=7178)

## Shtojca 1

### PYETËSOR PËR PACIENTËT/QYTETARËT

#### Vlerësimi i shërbimeve digjitale shëndetësore në platformën e-Albania

Ky pyetësor është pjesë e një studimi në kuadër të projektit **SOLIDAR-Bashkë në emergjencat shëndetësore**. Ai synon të vlerësojë përvojën e pacientëve me shërbimet digjitale shëndetësore në platformën e-Albania, si edhe mendimet e tyre mbi propozimin për përmirësimin e këtyre shërbimeve.

Pjesëmarrja është vullnetare dhe anonime. Të dhënat e mbledhura do të përdoren vetëm për qëllime studimore.

Koha e nevojshme për plotësimin e pyetësorit është rreth **8–10 minuta**.

#### SEKSIONI A – TË DHËNA DEMOGRAFIKE

1. Moshë:
  - 18–29 vjeç
  - 30–44 vjeç
  - 45–59 vjeç
  - 60 vjeç e sipër
2. Gjinia:
  - Mashkull
  - Femër
  - Preferoj të mos përgjigjem
3. Zona e banimit:
  - Urbane
  - Rurale
4. Niveli arsimor:
  - Arsimi fillor
  - Arsimi i mesëm
  - Arsimi universitar
  - Arsimi pasuniversitar

## SEKSIONI B – PËRDORIMI I SHËRBIMEVE DIGJITALE NË E-ALBANIA

5. A keni përdorur shërbime shëndetësore në platformën e-Albania gjatë 12 muajve të fundit?
- Po
- Jo
6. 1.1 Nëse jo, tregoni arsyen:
- Nuk më është nevojitur
- Nuk di ta përdor
- Nuk kam informacion për të
- Tjetër \_\_\_\_\_
7. Cilat nga shërbimet e mëposhtme keni përdorur?  
(Mund të zgjidhni më shumë se një alternativë)
- Receta elektronike
- Karta e shëndetit
- Regjistrimi ose ndryshimi i mjekut të familjes
- Rekomandim për vizitë te mjeku specialist
- Lista e barnave të rimbursueshme
- Rezultate të kontrollit mjekësor bazë
- Tjetër (ju lutem specifikoni): \_\_\_\_\_
8. Sa shpesh përdorni shërbimet shëndetësore në e-Albania?
- Rrallë (1–2 herë në vit)
- Herë pas here
- Shpesh
- Shumë shpesh

## SEKSIONI C – LEHTËSIA E PËRDORIMIT DHE NAVIGIMI

(1 = Aspak dakord, 5 = Plotësisht dakord)

8. Portali e-Albania është i lehtë për t'u naviguar.
- 1  2  3  4  5

9. Gjetja e shërbimeve shëndetësore në platformë është e thjeshtë.

1  2  3  4  5

10. Procesi i aplikimit për shërbime shëndetësore është i qartë dhe i kuptueshëm.

1  2  3  4  5

#### SEKSIONI D – QARTËSIA E INFORMACIONIT

11. Informacioni i paraqitur për secilin shërbim është i qartë dhe i plotë.

1  2  3  4  5

12. Udhëzimet për përdorimin e shërbimeve janë të kuptueshme.

1  2  3  4  5

#### SEKSIONI E – PROBLEME TË HASURA

13. A keni hasur probleme teknike gjatë përdorimit të shërbimeve shëndetësore në e-Albania?

Po

Jo

14. Nëse po, cilat probleme keni hasur?

*(Mund të zgjidhni më shumë se një alternativë)*

Vonesa në funksionimin e sistemit

Shërbimi nuk funksiononte

Informacion i pasaktë ose i paplotë

Vështirësi në ngarkimin e dokumenteve

Tjetër (ju lutem specifikoni): \_\_\_\_\_

#### SEKSIONI F – BESIMI DHE SIGURIA

15. Ndihem i/e sigurt që të dhënat e mia shëndetësore janë të mbrojtura në e-Albania.

1  2  3  4  5

16. Kam besim në saktësinë dhe korrektësinë e shërbimeve shëndetësore digjitale të ofruara.

1  2  3  4  5

## SEKSIONI G – NEVOJA DHE PËRMIRËSIME

*(Bazuar në propozimin “E-Doktor”)*

17. Sa e dobishme do të ishte për ju një platformë e integruar digjitale (E-Doktor), e cila lidh pacientin me mjekun e familjes dhe mjekun specialist në një sistem të vetëm?
- Aspak e dobishme
  - Pak e dobishme
  - Mesatarisht e dobishme
  - Shumë e dobishme
  - Tepër e dobishme
18. Cilat nga funksionalitetet e mëposhtme do t’ju lehtësonin më shumë aksesin dhe ndjekjen e kujdesit shëndetësor?
- Menaxhim i automatizuar i takimeve mjekësore (rezervo takime)
  - Akses i plotë në kartelën time mjekësore digjitale
  - Qasje e strukturuar në recetat elektronike dhe rinovimi i tyre online
  - Kujtesa automatike për marrjen e barnave
  - Ndjekje e vazhdueshme e trajtimit për sëmundje kronike
  - Informacion i qartë mbi statusin e rekomandimit të mjeku specialist
  - Komunikim me mjekun e familjes për sqarime jo urgjente
  - Edukim shëndetësor i personalizuar sipas gjendjes shëndetësore
19. A mendoni se një sistem i centralizuar dhe digjital i të dhënave shëndetësore do t’ju ndihmonte të shmangni vizita, analiza ose dokumente të panevojshme?
- Po
  - Jo
  - Nuk jam i/e sigurt
20. A do t’ju ndihmonte një seksion informues brenda platformës (E-Doktor) që shpjegon si funksionon sistemi i referimit, kur një vizitë konsiderohet urgjente dhe cilat shërbime mbuloohen nga sistemi publik?
- Po
  - Jo
  - Ndoshta
21. A mendoni se një platformë e tillë do të përmirësonte komunikimin dhe besimin tuaj ndaj sistemit shëndetësor?
- Po

- Jo
- Nuk jam i/e sigurt
22. Nëse E-Doktor do të ishte i integruar brenda e-Albania, a do ta përdornit rregullisht për menaxhimin e shëndetit tuaj?
- Po
- Ndoshta
- Jo
23. A do të ishte me vlerë për ju të merrnit njoftime dhe informacione për të reaguar në situata emergjente shëndetësore?
- Po
- Jo
- Ndoshta
24. Sugjerime ose funksionalitete shtesë që mendoni se duhet të përfshihen në një platformë si E-Doktor:

## SEKSIONI H – KËNAQËSIA DHE GATISHMËRIA PËR PËRDORIM

26. Sa i/e kënaqur jeni në përgjithësi me shërbimet shëndetësore digjitale në platformën e-Albania?
- 1  2  3  4  5
27. A do të vazhdoni t'i përdorni këto shërbime në të ardhmen?
- Po
- Ndoshta
- Jo

## PYETJE FINALE (OPSIONALE)

28. Komente ose sugjerime shtesë për përmirësimin e shërbimeve shëndetësore digjitale:

## Shtojca 2

### INTERVISTË GJYSËM E STRUKTURUAR ME STAF MJEKSOR

#### 1. Informacion i përgjithshëm

1. Cili është roli juaj në institucion dhe sa vite përvojë keni në këtë pozicion?

2. Sa shpesh përdorni shërbimet digjitale në punën tuaj të përditshme?

Ne çdo shërbim

Shpesh

Rrallë

Asnjëherë

Tjetër \_\_\_\_\_

#### 2. Ndikimi në kohën e punës

3. Si ka ndikuar përdorimi i shërbimeve digjitale në kohën tuaj të punës ditore?

4. A mendoni se proceset janë bërë më të shpejta apo më të ngadalta? Mund të jepni një shembull konkret?

5. A ka ndryshuar mënyra se si organizoni konsultat apo dokumentacionin për shkak të platformës?

7. Cilat procedura administrative janë thjeshtuar dhe cilat mbeten problematike?

8. A ka raste kur duhet të bëni regjistrime të dyfishta (manuale dhe digjitale)?

#### 4. Probleme teknike dhe ndërprerje sistemi

9. Sa shpesh hasni probleme teknike gjatë përdorimit të platformës?

Gjithmonë

Shpesh

Rrallë

Asnjëherë

Tjetër \_\_\_\_\_

10. Çfarë lloj problemesh janë më të zakonshme (akses, ngadalësi, mosfunksionim i modulit, etj.)?

Nuk futesh dot në sistem

Ka shumë vonesë për tu futur në sistem

Mosfunksionim i një moduli të caktuar

Tjetër \_\_\_\_\_

11. Si ndikojnë këto probleme në ofrimin e shërbimit ndaj pacientëve?

## 5. Koordinimi me pacientët

13. Si ka ndikuar përdorimi i shërbimeve digjitale në komunikimin me pacientët?

14. A mendoni se platforma ka rritur transparencën dhe aksesin e pacientëve në shërbime, në këtë nivel që është?

## 7. Vlerësimi i propozimeve të reja

15. A mendoni se ka shërbime digjitale të reja që duhen shtuar?

16. Nëse po, cilat janë ato?

17. Çfarë anësh pozitive do të sillnin këto ndryshime?

18. A parashikoni sfida në shtimin e këtyre shërbimeve?

19. Çfarë lloj mbështetjeje (trajnim, infrastrukturë, asistencë teknike) do të ishte e nevojshme për implementim të suksesshëm?

20. A ka ndonjë aspekt tjetër që nuk u diskutua dhe që mendoni se është i rëndësishëm për këtë studim?