

Kënaqshmëria e Pacientëve rreth ofrimit të shërbimeve infermierore në Qendrën Klinike Universitare të Kosovës (QKUK)

Halimi Qazim¹; Bytyqi Albina¹

Kolegji Heimerer¹

Hyrje dhe qëllimi: Kënaqësia e pacientit është një kriter konkret për vlerësimin e kujdesit shëndetësor dhe cilësisë së kujdesit infermieror (Alhusban & Abualrub, 2009; Shinde & Kapurkar, 2014). Është perceptimi subjektiv i pacientit se çfarë përbën kënaqësinë e pacientit që ka rëndësi (Leino-Kilpi, Vuoreneimo, 1992). Kënaqësia e pacientëve me kujdesin infermieror është bërë si një tregues më i rëndësishëm i kënaqësisë së përgjithshme me kujdesin spitalor dhe një qëllim i rëndësishëm i çdo organizate shëndetësore (Goh et al., 2016; Laschinger et al., 2005; Mohanan et al. 2010, Reck, 2013).

Qëllimi i këtij studimi ka qenë të shohim vlerësimin e kënaqshmërisë së pacientëve rreth shërbimeve infermierore nga ana e infermierëve në Qendrën Klinike Universitare të Kosovës dhe sa cilësore janë ato shërbime që ofroreshin nga ana e tyre.

Metodologjia: Metoda që është përdorur në këtë hulumtim ka qenë kuantitative, ku janë mbledhur të dhënat nga anketimi me anë të pyetësorëve me mostër me më së paku 110 pacientë nga Qendra Klinike Universitare e Kosovës të nivelit terciar në Prishtinë. Instrumenti i cili është përdorur është: “PSNCQQ - Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire” (Laschinger, McGillis Hall, Pedersen & Almost, 2005).

Rezultatet: Moshë mesatare e mostrës që morrën pjesë është (20-34 vjet) me (30,0%). Shumica e pjesëmarrësve ishin meshkuj (55,5%), të martuar (80,0%), me shkollim të mesëm (44,5%). Shumica e pyetjeve kanë rezultuar me kënaqshmëri të shkëlqyeshme nga ana e pacientëve rreth ofrimit të shërbimeve infermierore në QKUK.

Konkluzioni: Pacientët ishin të kënaqur në nivel të lartë sa i përket informacioneve të kompletuara nga ana e personelit infermieror për trajtimin e tyre gjatë qëndrimit hospitalor. Pacientët ishin shumë të kënaqur me cilësinë e përgjithshme të kujdesit spitalor si dhe kujdesin infermieror.

Fjalët kyçe: kënaqshmëria, pacienti, shërbimet infermierore, cilësi.