

University for Business and Technology in Kosovo

UBT Knowledge Center

Theses and Dissertations

Student Work

Summer 7-2020

ETIKA NË MENAXHIMIN PUBLIK, RAST STUDIMI SHËNDETIT E SHËNDETIT LIPJAN

Fatime Aliu

University for Business and Technology - UBT

Follow this and additional works at: <https://knowledgecenter.ubt-uni.net/etd>



Part of the [Political Science Commons](#)

Recommended Citation

Aliu, Fatime, "ETIKA NË MENAXHIMIN PUBLIK, RAST STUDIMI SHËNDETIT E SHËNDETIT LIPJAN" (2020). *Theses and Dissertations*. 1849.

<https://knowledgecenter.ubt-uni.net/etd/1849>

This Thesis is brought to you for free and open access by the Student Work at UBT Knowledge Center. It has been accepted for inclusion in Theses and Dissertations by an authorized administrator of UBT Knowledge Center. For more information, please contact knowledge.center@ubt-uni.net.



Kolegji UBT
Fakulteti i Shkencave Politike

**ETIKA NË MENAXHIMIN PUBLIK, RAST STUDIMI SHTËPIA E
SHËNDETIT LIPJAN**

Shkalla Bachelor

Fatime Aliu

Korrik / 2020
Prishtinë



Kolegji UBT
Fakulteti i Shkencave Politike

Punim Diplome

Viti akademik 2015/16

Fatime Aliu

**ETIKA NË MENAXHIMIN PUBLIK, RAST STUDIMI SHTËPIA E
SHËNDETIT LIPJAN**

Mentori: Prof. Dr. Ruzhdi Matoshi

Korrik / 2020

Ky punim është përpiluar dhe dorëzuar në përmbushjen e kërkesave të pjeshme
për Shkallën Bachelor

ABSTRAKT

Një vështrim në rolin e institucioneve shëndetësore, konkretisht QKMF – Lipjan nxjerr në pah rëndësinë e një kodi të etikës për stafin shëndetësor.

Njerëzit në demokraci kanë organizuar shtetin dhe institucionet në një mënyrë të tillë, që të kenë liri maksimale për veten e tyre, brenda kuadrit të shtetit ligjor. Po kështu, janë hartuar sisteme të drejtësisë penale me qëllim që të garantohet liria dhe siguria e individit.

Në një shoqëri demokratike të sunduar nga forca e ligjit, institucionet shëndetësore kanë funksion jetik në sigurimin e ofrimit të shërbimeve me qëllim të ruajtjes së shëndetit të qytetarëve dhe komuniteteve pa dallime të fesë, kombit, racës, gjinisë dhe statusit shoqëror.

Menaxhimimi i etikës mund të funksionoj si një instrument rregullator për organizimin e brendshëm të institucionit. Për këtë arsye si çdo institucion tjetër edhe qendrat e mjeksisë familjare duhet të kenë kodin e etikës, i cili përcakton standarde, vlera dhe një kuadër minimal etikë.

Kodi i etikës mund të kryej së paku katër funksione:

Ndihmon në kontrollin cilësor të punës së stafit, Ndihmon në ushtrimin e drejtimit, menaxhimit dhe mbikqyrjes, rrit përgjegjshmërinë e stafit menaxhues dhe ofron Norma për gjykimin e dilemave dhe mosmarrveshjeve të brendshme.

Fjalët kyçe: Menaxhim i etikës, Kodi etikës, OEK, KK Lipjan, QKMF – Lipjan.

MIRËNJOHJE DHE FALENDERIME

Së pari falenderoj Zotin fuqinë e të cilit nuk mund ta mohoj askush.

Mirënjohje dhe falenderime për Nënë, Babain dhe tre vëllezërit e mi, të cilët besuan fuqishëm në përkushtimin tim.

Jam pafundësisht e lumtur që arrita të realizojë një nga objektivat kryesore që kisha në jetë. Mirëpo këtë sukses nuk do e kisha arritur pa ndihmën e familjes, miqëve dhe padyshim të mentorit Tim prof.Dr.Ruzhdi Matoshi.

Një falenderim të veçantë i kushtoj gjithë stafit akademik të Fakultetit të Shkencave Politike, veçanërisht Prof. Dr. Ruzhdi Matoshi, për mundësinë që më dhanë të arrij të plotësoj graduimin tim, në sajë të korrektësis dhe përkushtimit të tij, si dhe falë ndihmesës dhe bashkëpunimit të lartë shkencor e profesional. Faleminderit që u bëtë pjesë e formimit dhe mbështetjes sime dhe që më krijuat mundësinë që të Jap edhe unë një ndihmesë modeste duke u diplomuar në programin bachelor. Ndërkaq e shoh me vend të falenderoj edhe pedagogët e Shkencave Politike, që gjithashtu më sugjeruan rekomandime të vlefshme për punimin Tim.

Faleminderit!

FJALORI I TERMAVE

OIK – Oda e Infermierëve të Kosovës

QKMF – Qendra e Mjeksisë Familjare

KK – Kuvendi Komunal

ISH – Institucione Shëndetësore

KE – Kodi I Etikës

RKS – Republika e Kosovës

PËRMBAJTJA

ABSTRAKT.....	I
MIRËNJOHJE DHE FALENDRIME	II
1. HYRJE.....	6
2. SHQYRTIMI I LITERATURËS	7
2.1. Mendimi filozofik mbi etikën në periudha të ndryshme historike	7
2.2. Tiparet e karakterit të etikës.....	10
2.3. Etika në shërbime publike.....	10
2.4. Kodi etikës në institucionet shëndetësore në Kosovë	12
2.5. Dobit në Menaxhimin e etikës në vendin e punës.....	12
2.6. Udhëzime për Menaxhimin e etikës në punë	13
2.7 Rast studimi “Shtëpia e shëndetit” Lipjan	16
2.7.1. Historiku	16
2.7.2. Shërbimet.....	17
2.7.3. Stafi.....	19
2.7.4. Menaxhimi – Struktura Organizative “Organogrami”	20
2.7.5. Etika në Shtëpin e shëndetit - Lipjan	20
2.8. Përshkrimi I Rezultatit të Hulumtimit.....	21
2.8.1. Rezultatet përshkruese	21
3. DEKLARIMI I PROBLEMIT	28
4. METODOLOGJIA.....	29
5. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME.....	30
REFERENCAT	32
SHTOJCA.....	34

LISTA E TABELAVA

Tabela 2.8.1.1. Gjinia e të anketuarit?	21
Tabela 2.8.1.2. Mosha e të anketuarit?.....	22
Tabela 2.8.1.3. A keni ndëgjuar ndonjëher për etikën në institucionet shëndetësore?	22
Tabela 2.8.1.4. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ofron QKMF.....	23
Tabela 2.8.1.5. A mendoni se zbatohet Etika në QKMF?	24
Tabela 2.8.1.6. Sa mendoni që zbatimi I etikës ndikon në shërbimin ndaj pacientëve?.....	24
Tabela 2.8.1.7. Ju si qytetarë sa jeni të informuar rreth etikës në institucionet shëndetësore?.....	25
Tabela 2.8.1.8. A sillen mir me ju stafi I QKMF – së në Lipjan?	26
Tabela 2.8.1.9. Çka nuk ju pëlqen tek QKMF – së në Lipjan?.....	26
Tabela 2.8.1.10. Sa jeni të kënaqur me mirësjelljen, Komunikimin dhe afërsin (Raport Pacient – Personel Shëndetësor)?	27

LISTA E FIGURAVE

Figura 2.8.1.1. Gjinia e të anketuarit?	21
Figura 2.8.1.2. Mosha e të anketuarit?	22
Figura 2.8.1.3. A keni ndëgjuar ndonjëherë për etikën në institucionet shëndetësore.....	22
Figura 2.8.1.4. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ofron QKMF.....	23
Figura 2.8.1.5. A mendoni se zbatohet Etika në QKMF.....	24
Figura 2.8.1.6. Sa mendoni që zbatimi I etikës ndikon në shërbimin ndaj pacientit.....	24
Figura 2.8.1.7. Ju si qytetarë sa jeni të informuar rreth etikës në Institucionet Shëndetësore	25
Figura 2.8.1.8. A sillen mir me ju stafi I QKMF-së në Lipjan.....	26
Figura 2.8.1.9. Çka nuk ju pëlqen tek QKMF në Lipjan.....	26
Figura 2.8.1.10. Sa jeni të kënaqur me mirësjelljen, Komunikimin dhe afërsin (Raport Pacient – Personel Shëndetësor).....	27

1. HYRJE

Institucionet Shëndetësore vlerësohen për pritshmëritë e larta dhe duhet të fitojnë besimin e palëve të interesuara (qytetarëve, organeve legjislative dhe ekzekutive, njërive që auditohen, etj). Për këtë arsye, ato duhet të veprojnë si organizata model dhe të frymëzojnë besimin dhe besueshmërinë.

Sjellja etike është një komponent kyç në krijimin dhe ruajtjen e besimit dhe reputacionit të nevojshëm dhe kodi i etikës është një parakusht për funksionimin e një institucioni.

Kodi i Etikës ka për qëllim ti ofrojë institucionit dhe stafit të tij, një bashkësi vlerash dhe parimesh mbi të cilat të bazohet sjellja e tyre. Për më tepër, njohja e mjedisit specifik të auditimit të sektorit publik (shpesh i ndryshëm nga ai i auditimit të sektorit privat), ofron udhëzime shtesë mbi përdorimin e këtyre vlerave në punën e përditshme dhe në situata të veçanta të institucionit.

Kodi vlen për të gjithë ata që punojnë në institucione dhe për llogari të tij. Këtu përfshihen krerët e Institucionit, anëtarët në rastet e modeleve kolegjiale, menaxherët ekzekutivë dhe të gjithë individët e punësuar në mënyrë direkte në institucion, apo të kontraktuar për të punuar për llogari të institucionit. Kodi aplikohet gjithashtu për personat e angazhuar në strukturat drejtuese. Sjellja etike e stafit influencohet edhe nga mjedisi në të cilin ata punojnë. Kodi trajton në mënyrë të përshtatshme përgjegjësitë e institucionit në promovimin dhe mbrojtjen e vlerave etike në çdo aspekt të organizimit dhe aktiviteteve.

Kodi përfshin një qasje të përgjithshme ndaj sjelljes etike, një përshkrim të përgjithshëm mbi përgjegjësitë e institucioneve, si dhe pesë vlerat themelore që drejtojnë sjelljen etike.

2. SHQYRTIMI I LITERATURËS

“Pa etikën, çdo gjë do të ndodhte sikur të ishin pesë miliardë udhëtarë, të hipur në një makinë të madhe që nuk e drejton asnjëri...” (Jacques COUSTEAU)

2.1. Mendimi filozofik mbi etikën në periudha të ndryshme historike

Etika si një disiplinë e pavarur filozofike i ka fillesat në kohë mjaft të herëshme. Megjithatë nuk duhet anashkaluar fakti se problematika etike vërejmë edhe në pikëpamjet e filozofëve para Sokratit apo të nxënësit të tij, Platonit. Sokrati ka qenë shembëlltyrë e një jete të bazuar në parimet morale; ai u mësonte njerëzve jo mënyrën e të jetuarit, por atë të shqyrtimit. “Jeta që s’është hetuar nuk ia vlen të jetohet”, (Plato, Oct 1, 1998) pohonte Sokrati. Platoni, që i përkrahte pikëpamjet e mësuesit të tij, shtonte se lumturia mund të arrihet në gjetjen e harmonisë mes tri elementëve të shpirtit: arsyes, ndjenjave dhe dëshirave. (Hersh, 1993) Sipas Platonit s’është dituri ta dish të përveçmen, por të njohësh të përgjithshmen e të gjitha situatave të veçanta. Me rëndësi është që të kapet dhe të kuptohet ideja e përbashkët e çdo të veçante. Meqënëse ideja e së mirës mund të dihet, një gjë e tillë duhet të egzistojë. Platoni shkruante se të gjitha të këqijat për individin dhe qytetin (në Athinën antike), vijnë nga politika dritëshkurtra dhe nga regjime të këqia. (Plato, Oct 1, 1998) Sipas tij, për të shpjeguar se si e keqja mund ta mbytet mirën, e padrejta - të drejtën, duhet të analizohen jo vetëm të gjitha praktikat njerëzore, por dhe motivet, qëllimet lëvizëse, sapo ato marrin për bazë pasionet që lidhen me interesa. Filozofia e Platonit kërkon të përcaktohen drejtimitet e duhura për ta bërë njeriun të mirë. Sipas tij e mira ose e drejta nuk janë vlera thjesht individuale, por matëse të pandryshueshme dhe të përjetshme, ku duhet të mbështetesh për të rregulluar jetën e përditshme. (Santagata, 2000). Nxënësi i Platonit, Aristoteli e kundërshtoi qëndrimin e mësuesit të vet për bërthamat e përgjithshme të pavarura të sendeve të veçantë dhe pohonte se të gjithë duhet të kenë virtytin e qytetarit të mirë - kështu dhe vetëm kështu, shteti mund të jetë i përkryer. Aristoteli e konsideron shtetin si një ortakëri qytetarësh nën një kushtetutë ku drejtuesi i shtetit (Aristoteli e quan një qenie inteligjente “mjeshtër, lord apo një person”) (Aristoteli, 2003) i ka të ndara detyrat e tij në bazë të një hierarkie ku qeniet e nivelit të ulët duhet t’u shërbejnë atyre më të larta. Duke folur për zyrtarët e shtetit, Aristoteli theksonte se disa nga detyrat nuk janë të vazhdueshme dhe të njëjtit njerëz nuk lejohen të qëndrojnë dy herë radhazi në të njëjtën detyrë”. Po

kështu ai përmend një ligj që vinte nga Teba, i cili thotë se “zyrtarët për të mbajtur detyra duhet të kenë punuar për dhjetë vjet rresht, në të kundërtën ata nuk e meritojnë të jenë në detyra drejtuese”. (Aristoteli, 2003) Parimet e rrepta të drejtësisë, janë në qendër të atyre formave të shtetit që respektojnë interesin e përbashkët të shoqërisë, ndërsa ato që shohin interesin e drejtuesve janë të gjitha forma të gabuara dhe të shtrembëra, pasi janë despotike. Lumturia që për Aristotelin cilësohej si synim përfundimtar, në mesjetë mori trajtën e së mirës sipërore. Në kërkim të saj mendimtari i lashtë bën dallimin mes gjërave që janë mjet për të arritur atë dhe të mirave në vetvete. Sipas tij egziston një lidhje e ngushtë mes virtutshmërisë dhe maturisë. Njeriu mund t’i arrijë veprat që e bëjnë të lumtur vetëm nëpërmjet rrugës së mesme. (Hersh, 1993) Filozofia epikuriane i është shmangur thelbit të vet deri në shkallën e identifikimit me thellimin në pasion. Epikuri besonte se mirësia e fundit gjendet në kënaqësi, ndërsa e keqja përfundimtare është dhimbja. Por, sipas tij, kënaqësia më sublime mund të arrihet vetëm përmes arsyes. Në teorinë epikuriane ka një dimension funksionalist: njeriu s’duhet të bëjë keq sepse frika e kapjes është e dhimbshme, ndërsa lidhja e miqësisë mund të sjellë kënaqësi. (Stumpf, 2003) Koncepti stoik dhe epikurian për etikën është epilog i tendencave të ndryshme filozofike në botën perëndimore, por ndërsa stoikët ishin pararendës të konceptit modern të barazisë, epikurianët u bënë mbrojtës të etikës hedoniste. (Santagata, 2000) Në tekstet e krishtera ka pasur këshilla e porosi morale, por ende s’kishte një doktrinë etike. Përpyekjet e para për këtë i bëri St Augustine (354 - 430), i cili pohonte se qëllimi përfundimtar i njeriut është lumturia e realizuar pas vdekjes, atëherë kur shpirti bashkohej me zotin. St Augustine e konsideronte si “kusht të lumturisë dashurinë ndaj një fuqie të mbinatyrshme”, çka do të përbënte një pengesë për disa shekuj me radhë deri në lindjen e mendimit etik racional. Duke folur për jetën publike ose politike St Augustine mendonte se ato ndodhen nën të njëjtin rregull të ligjit moral si dhe jeta e njeriut. Argumenti i tij në lidhje me ligjin dhe drejtësinë ishte se shteti nuk është i pavarur, pasi në përmbajtje të ligjeve ai duhet të përmbush kërkesat e drejtësisë. Sipas tij drejtësia nuk është konvencionale dhe që ndryshon në çdo shoqëri, për sa kohë drejtësia është “zakon i shpirtit”, i cili proçedon nga natyra dhe nuk është obsion personal i njeriut, por është e lindur. Pra standardi i drejtësisë i paraprin shtetit dhe nuk buron nga ai por nga individi, që do të thotë në çdo kohë dhe në çdo periudhë duhet të gjendet ideali i drejtësisë tek individi, brenda qenies së tij. (Stumpf, 2003) Shekulli i trembëdhjetë do të karakterizohej nga rizbulimi i veprave të Aristotelit, të cilat edhe u përkthyen në latinisht në masë të gjerë. Një mendimtar i kësaj kohe, Thomas Aquinas (1224 - 1274) do të pasuronte mjaft mendimin etik të kësaj periudhe. Sipas

tij njeriu ka aftësi natyrore ta dallojë të mirën nga të keqen, por dija dhe etika e pamjaftueshme mund ta çojë në veprime të gabuara. “Njeriu sillet në përputhje me natyrën e vet, vetëm nëse e zgjedh të mirën dhe të pëlqyerën”, thoshte Aquinas i që i jepte rëndësi të dorës së parë arsyes në sistemin etik.

Etika e Aquinas bazohej mbi konceptin e “katër parimeve të veprimit”. Në veprën e tij “Suma Theologica” ai shkruan për katër virtyte kryesore: matura, përmbajtja, drejtësia dhe qëndrueshmëria. Këto virtyte janë të shfaqura në natyrë dhe lidhen me çdo njeri. Kurse në anën tjetër janë tri virtyte teologjike: besimi, shpresa dhe bamirësia, që janë virtyte mbinatyrore dhe që qendrojnë të ndara nga të tjerat. Megjithatë Aquinas dallonte katër lloje ligjesh: të përjetshme, natyrore, njerëzore dhe të shenjta. Mënyra si jeton njeriu bazohet në vlerat themelore njerëzore, ligjet njerëzore janë ligjet pozitive, ndërsa ligjet natyrore zbatohen nga qeveria mbi qytetarët. Çdo ligj pozitiv njerëzor që shkel ligjin natyror humb karakterin e tij si ligj, ai humb forcën detyruese në ndërgjegjen e njeriut. Zhvillimet kulturore në shekullin e pesëmbëdhjetë në Itali ndryshuan pikëpamjet europiane në çdo fushë, përfshirë edhe atë të etikës. Gjatë kësaj periudhe njeriu u bë epiqendra e debateve të ndryshme; nderi i njeriut dhe rëndësia e individit filluan të kuptohen në një mënyrë tjetër. Një dijetar i kësaj kohe N. Machiavelli (1469 - 1527) përpunoi çështjen e metodave që duhet të përdornin pushtetarët për të realizuar qëllimet e veta dhe për të mos e humbur fuqinë dhe pushtetin. Ai pohonte se tiraninë e krijon ose populli ose aristokrati, varësisht nga rasti që paraqitet. “Të tëra principet janë udhëhequr nga një princ dhe nga shërbyes të cilët funksionojnë si ministra dhe që udhëheqin sipas favorit dhe konsensusit të tij ose janë udhëhequr nga një princ me hajdutë duke mbajtur titullin jo nga merita, por nga trashëgimia”, thoshte ai. Duke folur për korrupsionin e Italisë së asaj kohe ai e quante atë një fakt të pamohueshëm dhe të shtrirë deri në institucionet më të larta të shtetit, madje edhe te përfaqësuesit kryesorë të fesë. “Ne, italianët që i jemi mirënjohës Kishës së Romës dhe priftërinjve të saj, kemi filluar të bëhemi jo besimtarë”, thoshte dijetari i njohur. Ky evidentim i korrupsionit do të shënonte fillimin e mendimit politik të Machiavell-it. (Stumpf, 2003) Në këtë mënyrë, duke hequr maskën e mashtrimit të moralit, ai themeloi teorinë e parë civile të shtetit dhe ndau etikën nga politika. Pikëpamjet e tij shkaktuan përplasjen e teorive etike me ato të sferës politike. Lëvizjet e Martin Luterit dhe Kalvinit iu rikthyen periudhave të hershme para kristiane. Sipas tyre, mirësia s’mund të mendohej pa praninë e zotit dhe se ajo ishte e lidhur ngushtësisht me urdhëresat hyjnore. Njeriu s’mund ta shpëtonte shpirtin nëpërmjet mirësive të bëra nga ai vetë. (Weber, 2002)

2.2. Tiparet e karakterit të etikës

Gjashtë shtyllat e karakterit personal sipas Michael Josephson:

1. Besueshmëria – përfshin ndershmërinë, besimin dhe besnikërinë.
2. Respekti – pasqyron mirësjelljen, kurtëzinë, dinjitetin, tolerancën dhe pranueshmërinë.
3. Përgjegjësia – përfshin llogaridhënien, përsosmërinë.
4. Paanësia/ Ndershmëria – t’u krijosh të tjerëve mundësi të barabarta.
5. Përkujdesia – përcaktohet si “zemra e etikës”.
6. Civilizimi dhe Qytetaria – përcaktojnë se si duhet të sillen masa e komunitetit, përcaktojnë vlerat e qytetimit.

2.3. Etika në shërbime publike

Etika në shërbimin publik ka të bëjë me zbatimin praktik të standardeve morale në qeverisje. (Chapman, 2002) Etika lidhet para së gjithash me mënyrën se si individi e ndien si duhet të sillet; ajo bën fjalë për vlerat dhe zbatimin e tyre në një kontekst të dhënë. Dihet se shoqëria qytetare është drejtëpërdrejt e lidhur me shërbimin e ofruar nga administrata publike dhe si pasojë ajo e orienton krejt veprimtarinë e saj drejt plotësimit të nevojave dhe interesave të publikut, duke ushtruar funksionet e saj, bazuar në parime të shëndosha etike dhe me respektim ligji. Studimi i performancës së administratës publike bëhet i rëndësishëm, pasi ky sektor publik përfaqëson shtetin dhe mënyrën e qeverisjes në një vend të caktuar dhe se shërbimet publike janë mjaft të rëndësishme për përfituesit; ato janë në fund të fundit jetike dhe të pazëvendësueshme. Duke konsideruar rëndësinë e veçantë që ka performanca organizative, kuptohet se për ta arritur atë është e domosdoshme t’i kushtohet vëmendja e nevojshme si dhe të gjenden instrumentet e përkatës në kohën e duhur për këtë qëllim. Përherë egziston një lidhje e drejtëpërdrejtë midis etikës si disiplinë dhe administratës publike, e cila buron qysh kur lindën funksionet administrative në botën e qytetëruar dhe qysh kur filozofët folën për etikën, por që në kushtet aktuale lypset të jenë paraprijës dhe të domosdoshëm për një punonjës që kryen shërbime publike. Funksionimi i mirë apo i keq i një strukture shtetërore publike ka si element të qënësishëm edhe etikën. Kjo do kuptuar se kur

nëpunësi i shërbimit publik kryen sjellje jo etike gjatë zbatimit të detyrës së tij, atëherë ai ka cënuar besueshmërinë e publikut ndaj vetvetes, ndaj institucionit dhe ndaj vetë shtetit. Pikërisht për këtë arsye në administratën tonë publike ku korrupsioni është i pranishëm si sjellje jo etike, gjithnjë e më shumë kërkohet zbatimi i parimeve etike për mbrojtjen dhe rritjen e integritetit personal dhe institucional. Vlerat etike dhe integriteti janë elementë të rëndësishëm të çdo shoqërie demokratike. Në periudhën e tranzicionit, nevoja për Kodin e Etikës në institucionet e administratës publike, erdhi gjithnjë në rritje. Të gjitha institucionet e ndryshme të shërbimeve publike hartuan Kodin e vet Etik, i cili funksionon i veçantë dhe shërben si etikë institucionale që normon marrëdhënien dhe sjelljen mes punonjësve në këndvështrimin etik, përcakton rregullat e sjelljes në punë për veshjen, komunikimin e vendimet me qëllim që të sigurohet respektimi i parimeve të ligjshmërisë, integriteti profesional dhe besnikëria gjatë kryerjes së detyrave zyrtare. Kodi Etik udhëzon dhe drejton veprimtarinë publike të punonjësve të institucionit, përcakton rolin dhe përgjegjësitë që punonjësi duhet të ketë me vetveten, kolegët, partnerët dhe institucionin ku punon; shërben si shtysë për rritjen e përgjegjshmërisë, ndihmon në rritjen e respektit ndaj të tjerëve dhe është i papajtueshëm me padrejtësitë dhe pandershmeritë. Njëkohësisht ai inkurajon dialogun, diskutimet e hapura dhe pa paragjykitime mes kolegëve, vartësve dhe eprorëve.

Sjellja etike nuk është një proces pasiv, përkundrazi kërkon që anëtarët e administratës publike të bëjnë zgjedhje të ndërgjegjshme dhe të kenë gjykim të shëndoshë në përputhje me vlerat etike. Secila qenie njerëzore përmban në vetvete mendimin dhe gjykimin, pra është e pajisur edhe me përgjegjësi. Vetë njeriu është i ndërgjegjshëm dhe i formuar ndaj duke qenë i plotë në veten e tij, arsyeja dhe zhvillimi i tij janë gjithnjë pjesë e pandashme, ndaj edhe përmban vlerë në vetvete. Vlera njerëzore është të qenurit njeri, të punuarit në dobi të qenies njerëzore dhe të shoqërisë. Një shembull i parimeve etike në administratën publike qëndron në “Shtatë parimet e jetës publike” nga Komiteti Nolan i Mbretërisë së Bashkuar. Sipas këtij dokumenti ato janë: altruizmi, integriteti, objektiviteti, përgjegjësia, sinqeriteti, ndershmëria dhe drejtimi. (Chapman, 2002) Në të gjitha institucionet publike, zbatimi i Kodit Etik është i rëndësishëm si për punonjësit e thjeshtë të administratës ashtu edhe nga drejtuesit e tyre. Kështu, administratorët publikë zhvillojnë alternativa dhe programe të veçanta për të zbatuar politikën publike të cilën e ka miratuar qeveria. Për këtë arsye, siç vërejnë David H. Rosnebloom dhe Robert S. Kravçuk “administratorët publikë duhet të sillen me plot përgjegjësi sepse puna e tyre ka shumë aspekte që mund të çojnë te keqkuptimi i interesit publik, pra edhe te korrupsioni”. (David, 2002)

Etika nuk është vlera që arrihet dhe mbaron, përkundrazi ajo zotërohet dhe zhvillohet gjithnjë sepse interesi publik është ai që duhet të mbizotërojë në sjelljen etike. Vetëm në këtë mënyrë mund të sigurohet vazhdimësia e funksionit efektiv, efikas, të përgjegjshëm dhe transparent e shërbimit public institucional. Pra shumë autorë janë sjellë për të shpjeguar se në funksionimin e institucioneve një vend të veçantë i kushtohet rolit të qytetarëve në këto organizime.

2.4. Kodi etikës në institucionet shëndetësore në Kosovë

Kodi profesional I vendosur në bazë të ligjeve të Odës dhe ligjeve mbi profesioneve shëndetësore paraqet bindjen lidhur me sjelljen e tyre ndaj pacientëve, kolegëve dhe partnerëve të tjerë në shëndetësi, si dhe lidhur me sjelljen në publik.

Detyra themelore e çdo punëtori shëndetësor është në shërbim të individit dhe shëndetit public, është mbrojtja e jetës, e shëndetit fizik e mendor të njeriut dhe lehtësimin e vuajtjeve të tij.

Krahas këtyre detyrave themelore çdo punëtor shëndetësor është i detyruar që të respektoj kodin e etikës, pasi që në momentin e marrjes së detyrës ata kanë dhe betimit e Hipokratit I cili nuk ua lejon atyre që të sillen jashtë rregullave, sepse edhe si profesion është profesioni më human që egziston.

Pavarësisht profilit apo institucionit detyrimi për respektimin dhe zbatimin e dispozitave të kodit mbetet I pandryshuar:

- Ushtrimi I profesionit të qfardo profili në çdo institucion shëndetësor është personal dhe i pavarur. Mjeku është përgjegjës për vendimet dhe aktet mjekësore që kryhen.
- Në çdo unstitucion, ushtrimi i profesionit duhet të jetë object i një kontrate të shkruar, e cila është në përshtatje me dispozitat e kodit të etikës.
- Pavarësisht institucionit çdo punëtor shëndetësor duhet të njoh ligjet, normat dhe rregullat administrative shtetërore.

2.5. Dobit në Menaxhimin e etikës në vendin e punës

Sot ka mjaft njerëz që janë mësuar të lexojnë apo të dëgjojnë rreth dobisë që ka shtimi i kujdesit dhe vëmendjes për forcimin e etikës së punës. Megjithatë, kuptimi vërtetë i dobisë praktike nuk vjen aq nga familjarizimi me këtë temë, sesa nga dobia që konstatohet kur etika e punës merr rrolin e saj të vërtetë si një instrument i drejtimit dhe menaxhimit të punës, resurseve dhe vendimarrjeve strategjike. Lista që renditet më poshtë paraqet tipa të ndryshëm dobish e përfitimesh që vijnë nga menaxhimi i etikës së punës:

1. Kujdesi dhe vëmendja më e madhe ndaj etikës së punës ka përmirsuar në mënyr thelbësore vetë kulturën e punës dhe të jetës.
2. Programi i etikës profesionale ndihmon të mbahet niveli i domosdoshëm i kursit moral të vendimarrjes dhe veprimtarisë në situata dhe kohë të turbullta për organizatën dhe shoqërinë.
3. Programet e etikës kultivojnë një frymë të forte të punës në grup dhe të produktivitetit.
4. Programet e etikës mbështesin dhe ndihmojnë në zhvillimin profesional dhe botëkuptimor të punonjësve
5. Programet e etikës së punës janë një politikë siguroese ato ndihmojnë që planifikimet strategjike të jenë të ligjshme.
6. Programet e etikës ndihmojnë të shmangen veprimet kriminale që të përjashtojnë dhe mund të zvoglojnë nevojën për të dhënë ndëshkime.
7. Programet e etikës së punës ndihmojnë për menaxhimin e vlerave që janë të lidhura me menaxhimin e cilësisë, planifikimin strategjik dhe menaxhimin e diversitetit në punë.
8. Programet e etikës së punës në polici nxisin një imazh public të zhvilluar dhe pozitiv.
9. Dohitë më të përgjithshme të etikës së punës.
10. Kujdesi dhe vëmendja zyrtare, e institucionalizuara ndaj etikës së punës është gjëka më e drejtë që duhet të bëhet.

2.6. Udhëzime për Menaxhimin e etikës në punë

Rregullat udhëzuese, që vijojnë ndihmojnë drejtuesit për të vepruar në mënyrë bindëse dhe shprehëse:

1. *Njohja dhe pranimi i faktit se menaxhimi i etikës është një proces gjithpërfshirës dhe jo një rezultat.* Etika është arsyetimi, shqyrtimi i vlerave dhe i sjelljeve që u bashkëngjiten. Vlerat evidentohen dhe dallohen përmes një procesi të vazhdueshëm dhe konkret reflektimi. Për këtë shkak planet për menaxhimin e etikës janë më tepër të orientuara ndaj proceseve, sesa praktikave të tjera drejtuese. Menaxherët kanë prirjen të jenë më tepër skeptikë ndaj veprimeve që kanë të bëjnë me proceset, pasi është më vështirë që vlerësojnë dhe të njohin rezultatet, ndërkohë që preferojnë të fokusohen tek ato veprime dhe praktika që mund të kontrollohen dhe maten. Megjithatë drejtuesit me përvojë dhe të kualifikuar arrijnë shpejt në përfundim se praktikave standard të pranuar dhe të miratuara (planifikimi, organizimi, motivimi dhe kontrolli) janë vetëm pjesa e dukshme e ajzbergut të orientuara si procese dhe metodologji pune. Po kaq e vërtetë është edhe për menaxhimin e etikës së punës.
2. Kufiri i fundit i një programi të etikës është arritja e sjelljeve standard të dëshiruara dhe të mirëpritura etike tek punonjësit e institucionit. Si çdo praktikë tjetër drejtuese, produkti më i rëndësishëm është veprimi dhe sjellja e stafit sipas parimeve kushtetuese dhe ligjit.
3. Mënyra më e mirë për të trajtuar dhe menaxhuar dilemat etike në punë, është të shmangesh më së pari ato që lindin gjatë kryerjes së detyrave. Kjo është arsye parësore e praktikave të përpunimit, hartimit dhe miratimit të kodeve të etikës.
4. Marrja e vendimeve etike në grup dhe bërja e tyre publike në mënyrat e duhura praktike. Kjo mënyrë zakonisht jep rezultate dhe produkte cilësore bashkpunimi dhe vendimmarrje, për arsye se përfshin Brenda vendimit një diversitet interesas, këndvështrimesh dhe opinjonesh.
5. Të integrohet menaxhimi i etikës me praktika të tjera menaxheriale. Kur jemi duke përpunuar komponentet e një planifikimi strategjikë, Brenda tij duhet të përfshihet medoemos vlerat etike të preferuara si standard bazë të punëve.
6. Të përdoren ekipe pune (ad hoc) me ekspertë nga shumë funksione e fusha për të përpunuar, hartuar dhe zbatuar programet e menaxhimit të etikës. Është vitale për institucionin që punonjësit e saj të ndjehen pjesëmarrës në programet e hartuara për të implementuar vlerat etike në punën e përditshme.

7. Vlera e faljes dhe zemërbutësisë. Kjo mund të tingëlloj si një udhëzim fetar ose si një moralizëm për disa, por në faktë është ndoshta komponenti më i rëndësishëm i qdo praktike menaxheriale.
8. Duhet mbajtur mend se të përpiqesh për të vepruar në mënyr etike dhe të bësh pakë gabime, është shumë më mir se sa mos të përpiqesh fare. Institucioni duhet vepruar dhe reaguuar në mënyr etike ndaj komunitetit dhe qytetarëve. (Dess, 2004)

2.7 Rast studimi “Shtëpia e shëndetit” Lipjan

Sipas përkufizimit të Organizatës Botërore të Shëndetësisë (OBSH), shëndeti është:

“Gjendja e mirëqenies së plotë fizike, mendore dhe shoqërore dhe jo thjesht mungesa e sëmundjeve apo e pafuqisë fizike të organizmit.”

2.7.1. Historiku

QKMF në Lipjan është Institucion publik parësor shëndetësor, i cili qëllim kryesor ka promovimin, ruajtjen dhe përmirësimin e shëndetit të popullatës.

MISIONI - Përmirësimi i gjendjes shëndetësore të popullatës, përmes rritjes së vazhdueshme të cilësisë dhe sigurisë së shërbimeve shëndetësore, si dhe kosto-efektivitetit në të gjitha njësitë organizative të QKMF-së. Shërbime shëndetësore cilësore dhe të sigurta në tërë territorin e komunës së Lipjanit, të mbështetura në standarde të verifikuara ndërkombëtare.

VIZIONI - Qytetar me mirëqenje të plotë fizike, psikike e sociale - komunitet të shëndetëshëm.

Kjo arrihet me zbatimin e konceptit të mjekësisë familjare

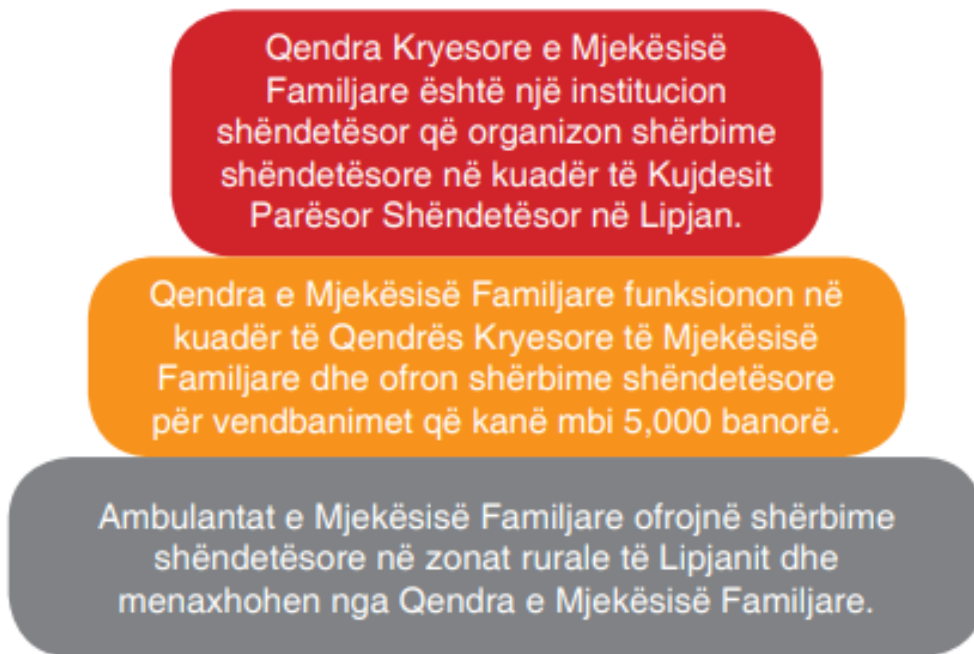


Harta do t'ju ndihmojë të dini saktësisht vend-ndodhjen e secilit institucion shëndetësor:

- Ngjyra e kuqe në hartë paraqet lokacionin e **Qendrës Kryesore të Mjekësisë Familjare në Lipjan**.
- Ngjyra portokalli në hartë paraqet lokacionet e **Qendrave të Mjekësisë Familjare në rrethinën e Lipjanit**.
- Ngjyra gri në hartë paraqet **Ambulantat e Mjekësisë Familjare**.

2.7.2. Shërbimet

Kujdesi Parësor Shëndetësor në Komunën e Lipjanit është i organizuar në këto institucione:



Qendra Kryesore e Mjekësisë Familjare ofron shërbimet në vijim:

- Vizita dhe Shërbime mjekësore të KPSH-së
- Vizita dhe Shërbime Gjinekologjike dhe të Maternitetit
- Vizita dhe shërbime shëndetësore të shëndetit oral/Stomatologji
- Vizita dhe shërbime të kujdesit Paliativ
- Vizita dhe shërbime të kujdesit ndaj nënes dhe Fëmijës deri në tri vjeç

- Vizita dhe shërbime diagnostike radiologjike dhe echo grafike(mamografi)
- Shërbime të Urgjencës në KPSH
- Shërbime laboratorike
- Shërbime të vaksinimit
- Vizita sistematike në kopshtin e Fëmijeve nga 1-6 vjeç
- Vizita në shtëpine ekomunitetit rezidente
- Vizita dhe përcjellja e pacienteve me TB
- Vizita mjekësore në qendren e azilit në Magure,
- Percjellja me ekipe mjekesore e eventeve sportive dhe kulturore,
- Transportimi i pacientëve jashtë vendit me ekip mjekesorë dhe autoambulancë
- Vizit mjekesore në qendren korrektuese dhe qendren e paraburgimit
- Vizita sistematike të nxënësve në shkolla për klasët e Para, Pesta dhe të Nënta
- Shërbime të distribuimit dhe furnizimit me barna dhe material mjekësore
- Këshillimore për Semundje jo ngjitëse me theks në DM, HTA dhe Astma
- Qendër e Trajnimit të Mjekësisë Familjare

Këto janë kategoritë e liruar nga pagesa në Institucione Shëndetësore:

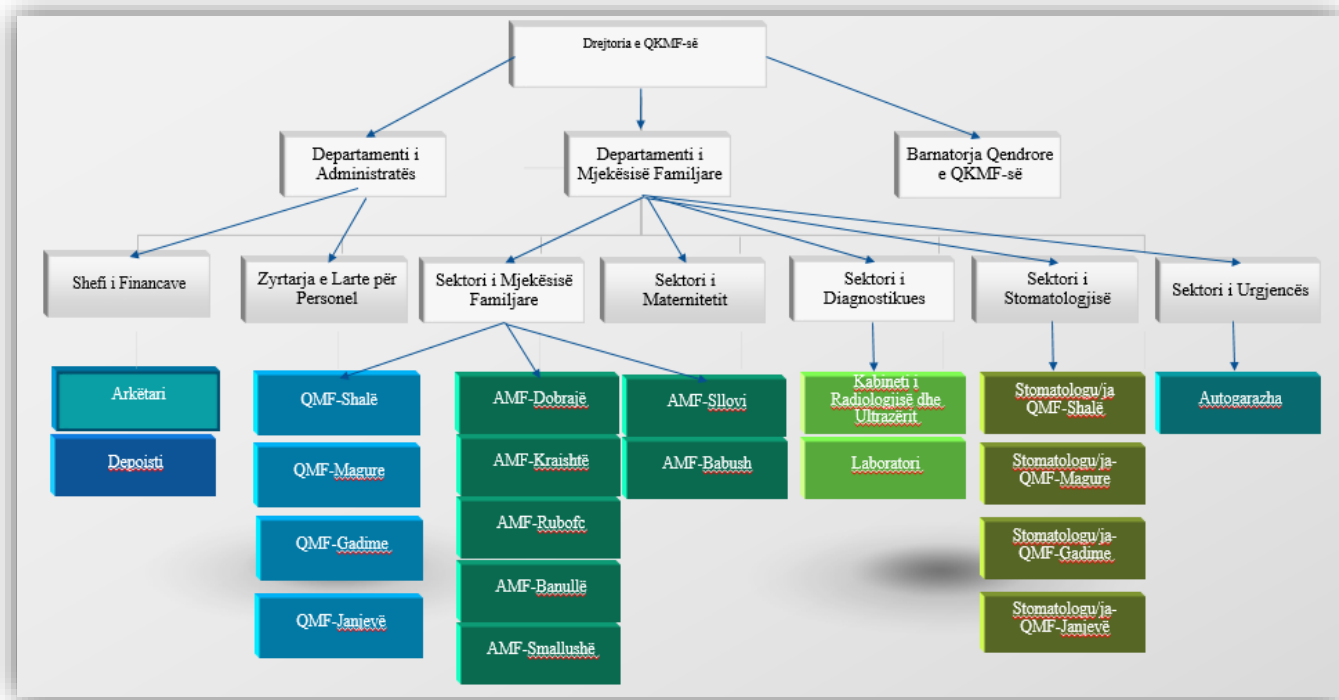
- Imunizimi
- Shtatzënia dhe planifikimi i familjes
- Fëmijët parashkollorë
- Nxënësit dhe studentët
- Invalidët e luftës
- Rastet sociale (me librezë si dëshmi)

- Sëmundjet kronike dhe rastet terminale
- Vizitë e përsëritur
- Shërbime emergjente
- Personat e moshuar mbi 65 vjet
- Personat me aftësi të kufizuar
- Për nxënës dhe raste sociale kërkohet Certifikata e gjendjes shëndetësore.

2.7.3. Staf

Totali Punëtor Shëndetësor	Struktura Kualifikuese				Struktura Etnike							Struktura Gjinore	
	Superiore	I/e lartë	Sh. e Mesme	Sh. Fillore	Sh	S	B	Kro.	A	R	Te tjerë	Mes hkuj	Femra
185	55	0	130	0	177	5	1	1	1	0	0	63	122
Totali Punëtor Administrate	Struktura Kualifikuese				Struktura Etnike							Struktura Gjinore	
	Superiore	I lartë	Sh. e Mesme	Sh. Fillore	Sh	S	B	Kro.	A	R	Te tjerë	Mes hkuj	Femra
8	3	0	5	0	8	0	0	0	0	0	0	4	4
Totali i punëtorve në SISH													
5			5		5							4	1
Totali Punëtor Sh. Teknike	Struktura Kualifikuese				Struktura Etnike							Struktura Gjinore	
	Superiore	I lartë	Sh. e Mesme	Sh. Fillore	Sh	S	B	Kro.	A	R	Te tjerë	Meshkuj	Femra
34	0	0	21	6	26	0	0	0	0	0	0	21	13
Totali i punëtorëve				232	Meshkuj	92				Femra	140		

2.7.4. Menaxhimi – Struktura Organizative “Organogrami”



2.7.5. Etika në Shtëpinë e shëndetit - Lipjan

Për menaxhimin e etikës është i ngarkuar Komisioni për cilësi dhe ankesa, i cili në detyrat e tij të punës e ka të percaktur shqyrtimin e ankesave dhe parashtrësive, nga klientet (pacientet), stafi dhe institucionet tjera si Inspektoriat i MSh dhe Inspektoriatet Komunale,

Përbëhet nga pesë anëtar , kryetar i këtij Komisioni është Koordinatori i cilësisë,

Ankesat kategorizohen nga ky komision me prioritet dhe ashpersi të problemit dhe në bazë të këtij kategorizimi bëhet edhe adresimi i problemit dhe zgjidhja e ankesës!

Kjo realizohet me SWOT analizë dhe indikator tjerë të cilët janë në formë pyetsori, poashtu edhe bazuar në dokumentacionet e nxjerra nga Oda e Mjekëve dhe Oda e Infermierëve.

2.8. Përshkrimi i Rezultatit të Hulumtimit

2.8.1. Rezultatet përshkruese

Në këtë kapitull do të prezentohen rezultatet nga anketa e kryer. Pas çdo pjese të të gjeturave, këto rezultatet do të analizohen dhe të diskutohen në lidhje me literaturën akademike. Qëllimi është që sipas pyetjes kërkimore të shqyrtojmë menaxhimin etik në institucionet shëndetësore, konkretisht QKMF - Lipjan.

Pas një prezantimi të shkurtër të arsyeve dhe qëllimeve të metodologjisë do të prezentohen mostra, karakteristikat e të intervistuarve, instrumentet kërkimore dhe analiza e pyetjeve të pytsorit.

Tabela 2.8.1.1. Gjinia e të anketuarit?

F	M
37	13

Gjinia juaj?

50 responses

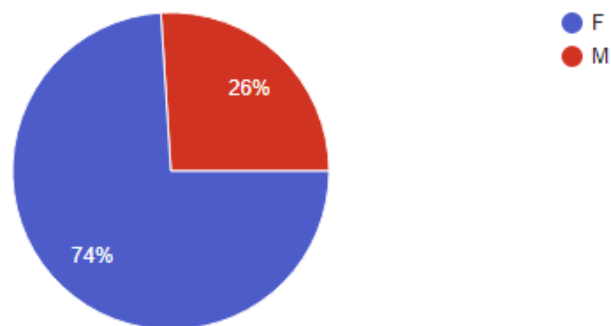


Figura 2.8.1.1. Përqindja e Gjinisë të anketuarve.

Tabela 2.8.1.2. Moshë e të anketuarit?

18 – 30	30 – 60	Mbi 60
33	16	1

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.2.

Moshë juaj?

50 responses

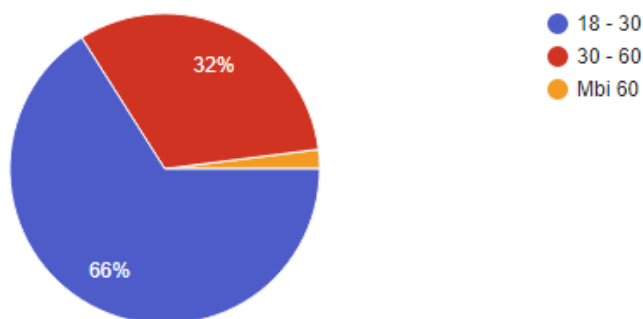


Figura 2.8.1.2. Përqindja e moshës së të anketuarve.

Tabela 2.8.1.3. A keni ndëgjuar ndonjëher për etikën në institucionet shëndetësore?

Institucionet Shëndetësore krahas shërbimeve mjekësore që ofrojnë ata janë të detyruar të zbatojnë rregullat e etikës, të anketuarit janë përgjigjurë kështu, si vijon:

PO	JO
39	11

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.3.

A keni ndëgjuar ndonjëher për etikën në Institucione Shëndetësore?

50 responses

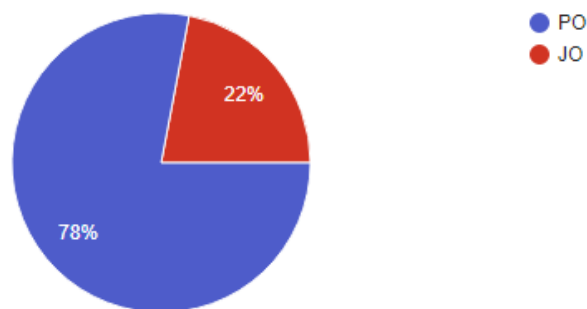


Figura 2.8.1.3. Përqindja se sa janë të informuar për etikën në Institucionet Shëndetësore.

Tabela 2.8.1.4. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ofron QKMF.

Sipas hulumtimit që kemi bërë 60 % e respondentëve janë deklaruar se janë pak të kënaqur me shërbimet që ofron QKMF në Lipjan.

Shumë	Pak	Aspak	Deri Diku	As pak as shumë	Deri diku jo shumë	Mjaftueshmëm
9	30	7	1	1	1	1

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.4.

Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ofron QKMF ?

50 responses

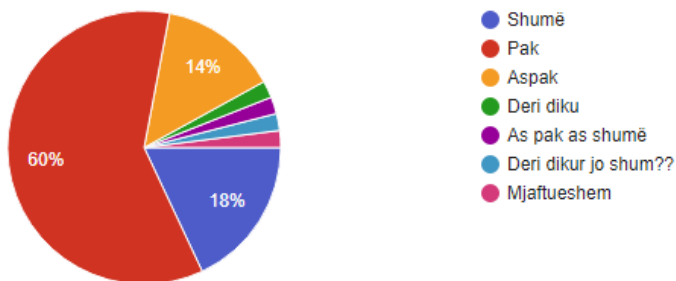


Figura 2.8.1.4. Përqindja se sa janë të kënaqur me shërbimet që ofron QKMF.

Tabela 2.8.1.5. A mendoni se zbatohet Etika në QKMF?

Shumë	Pak	Aspak
6	35	9

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.5.

A mendoni se zbatohet Etika në QKMF?

50 responses

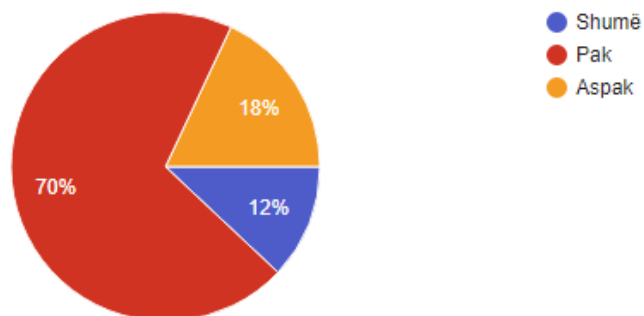


Figura 2.8.1.5. Përqindja se sa mendojnë që zbatohet Etika në QKMF.

Tabela 2.8.1.6. Sa mendoni që zbatimi i etikës ndikon në shërbimin ndaj pacientëve?

Shumë	Pak	Aspak
43	7	0

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.6.

Sa mendoni që zbatimi i etikës ndikon në shërbimin ndaj pacientëve?

50 responses

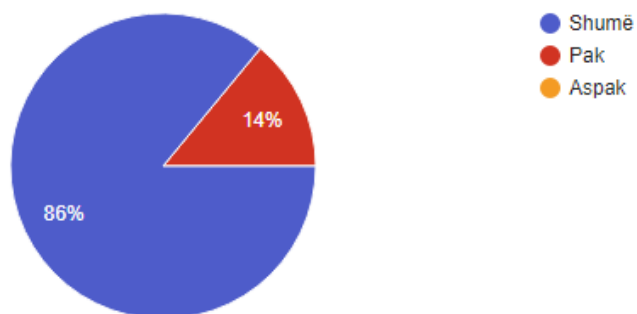


Figura 2.8.1.6. Përqindja se sa mendoni që zbatimi I etikës ndikon në shërbimin ndaj pacientëve.

Tabela 2.8.1.7. Ju si qytetarë sa jeni të informuar rreth etikës në institucionet shëndetësore?

Shumë	Pak	Aspak
12	33	5

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.7.

Ju si qytetarë sa jeni të informuar rreth etikës në institucionet shëndetësore?

50 responses

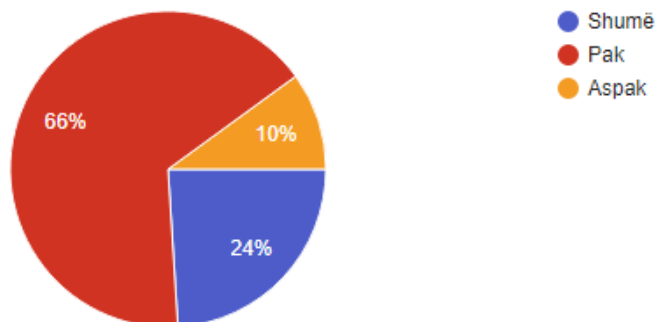


Figura 2.8.1.7. Përqindja se sa janë të informuar qytetarët me etikë në isntitucionet shëndetësore.

Tabela 2.8.1.8. A sillen mir me ju stafi I QKMF – së në Lipjan?

Çdoherë	Shpeshherë	Asnjëherë
15	30	5

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.8.

A sillen mir me ju stafi i QKMF-së në Lipjan?

50 responses

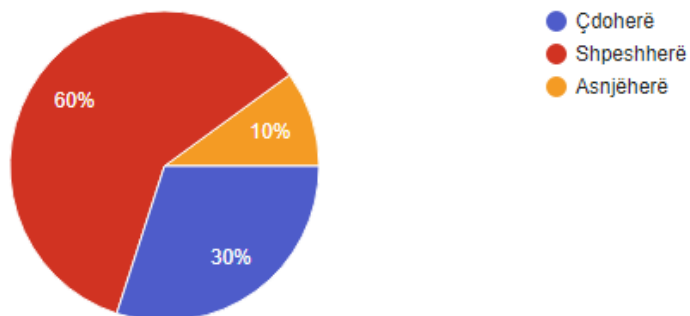


Figura 2.8.1.8. Përqindja se a sillen mir stafi I QKMF – së në Lipjan.

Tabela 2.8.1.9. Çka nuk ju pëlqen tek QKMF – së në Lipjan?

Arroganca	Niveli I kujdesit	Injorimi	Tjetër
9	15	18	8

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.8.

Çka nuk ju pëlqen tek QKMF në Lipjan?

50 responses

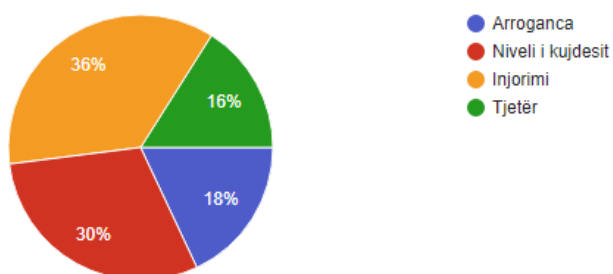


Figura 2.8.1.9. Përqindja çka nuk ju pëlqen tek QKMF në Lipjan.

Tabela 2.8.1.10. Sa jeni të kënaqur me mirësjelljen, Komunikimin dhe afërsin (Raport Pacient – Personel Shëndetësor)?

1 Aspak	2	3	4	5 Shumë
5	9	21	10	5

Në bazë të të dhënave të tabelës është ndërtuar grafiku I paraqitur në 2.8.1.10.

Sa jeni të kënaqur me mirësjelljen, komunikimin dhe afërsin (Raport Pacient - Personel Shëndetësor)?

50 responses

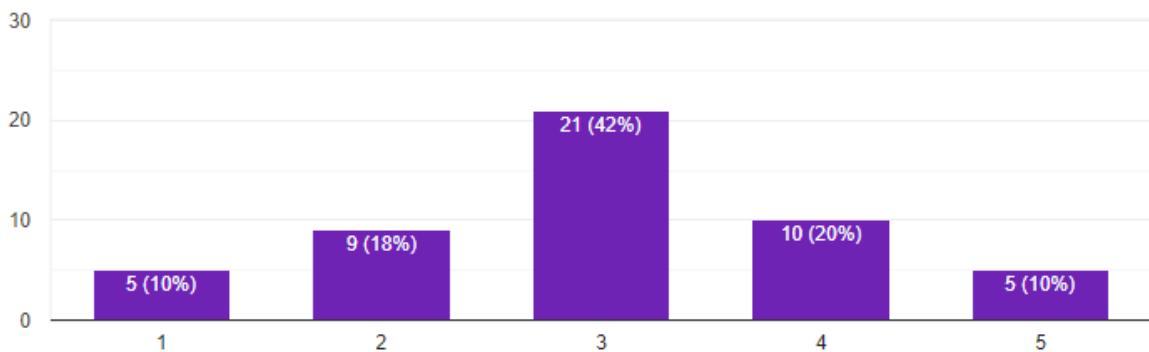


Figura 2.8.1.9. Përqindja Sa jeni të kënaqur me mirësjelljen, Komunikimin dhe afërsin (Raport Pacient – Personel Shëndetësor).

3. DEKLARIMI I PROBLEMIT

Duke marrë parasysh rëndësin e madhe që ka menaxhimi etik në institucionet shëndetësore, më shtynë që pikërisht të përzgjedh këtë temë në punimin tim.

Arsyeja tjetër që më shtyu të përzgjedh këtë temë ishte e lidhur me faktin se edhe une si qytatre e Republikës së Kosovës (RKS) më ka rastisur që të marr shërbime në këto qendra ose ndonjë familjar të cilin e kam shoqëruar une.

Në bazë të këtij studimi pjesa më e madhe e qytetarëve të përfshirë në studim kanë pranuar se njohuritë rreth problemeve etike dhe ligjore janë shumë të rëndësishme. Megjithatë, ata gjithashtu mendojnë se nuk janë të kënaqur sa duhet në këtë aspekt, dhe shpeshë kanë raportuar që kanë mungesë të respektit dhe zbatimit të etikës dhe rregullave ligjore. Qytetarët në moshë më të re kanë raportuar se posedojnë më shumë njohuri rreth etikës se sa qytetarët e moshës më të vjetër, dhe që këto njohuri i kanë fituar në bazë trajnimeve dhe studimeve universitare.

Në studimin tim, kam deklaruar se pothuajse të gjithë qytetarët kishin njohuri të moderuar të Betimit të Hipokratit dhe Kodin e Etikës për infermierë, edhe pse infermierët ishin në dijeni të kodit të etikës, ata e kishin të vështiri zbatimin e këtij kodi në mjedisin e punës së tyre.

4. METODOLOGJIA

Metodologjia e përdorur gjatë hartimit të këtij punimi është e mbështetur kryesisht në metoda empirike, hulumtuese, grumbullim I të dhënave, intervista dhe anketim I qytetarëve të Komunes së Lipjanit, rreth menaxhimit dhe zbatimit të Kodit të etikës nga ana e punëtorëve shëndetësor.

Ndërsa metoda empirike është përdoruar për përshkrimin sa më të saktë nga literaturat e autorëve të njohur kombëtar dhe ndërkombëtar gjithashtu dhe nga Oda e Infermierëve të Kosovës.

Pyetësi ka qenë online me google form.

5. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Nga përgjigjet e realizuara në të gjitha pyetjet rrjedh se etika në shërbimet shëndetësore që ofron QKMF – Lipjan nuk është e kënaqëshme, duke u bazuar në atë se të gjithë pacientët që kërkojnë ndihmë në institucione shëndetësore, rol të madh ka sjellja e stafit ndaj pacientit, pasi që ata janë në gjendje jo të mire shëndetësore dhe shpeshherë një fjalë ose shërbim I mir ndikon shumë tek pacienti.

Në bazë të pyetjeve të cilat i kemi parashtruar i plotësojnë kriteret e informacioneve të nevojshme për këtë punim dhe mund të themi se jemi të kënaqur.

Gjithjes numri i respondentëve ishte 50, nga ta ishin 74% të gjinis Femrore dhe 26 % të gjinis mashkullore, respondentët i kemi përzgjedhur nga gjithë rajoni i Lipjanit, mosha e tyre ishte 66 % 18-30 vjeç, 32% 30-60 vjeç dhe 2% mbi moshën 60 vjeçare.

Kur u pyeten se a kishin ndëgjuar ndonjëherë për etiken, ata u përgjigjen me PO 78% dhe JO 22%. Se sa janë të kënaqur me shërbimet që ofrojnë QKMF në Lipjan ata u përgjigjen 60% pak, 18% shumë, 14% Aspak, dhe 8% alternative tjera jo të kënaqëshme.

Në pyetjen a mendoni se zbatohet etika në QKMF – Lipjan, respondentët u përgjigjen 70% Pak, 18% Aspak dhe 12% Shumë, ndërsa që sa mendojnë që ndikon zbatimin e etikës në shërbimin ndaj pacientët ata u përgjigjen me 86 % shumë, 14% pak.

Se sa janë të informuar qytetarët rreth etikës në institucionet shëndetësore, me 66% janë përgjigjur me Pak, 24% Shumë dhe 10% Aspak.

A sillen mirë stafi i QKMF-së në Lipjan me pacientët, ata u përgjigjen 60% Shpeshëherë, 30 % Çdoherë dhe 10% Asnjëherë. Ndërsa çka nuk ju pëlqen tek QKMF- Lipjan ata u përgjigjen me 18% arrogance, 30% niveli i kujdesit, 38% injorimi, dhe 16% alternative tjera jo të cekura.

Sa janë të kënaqur me mirësjelljen, komunikimin (raporti pacient – personel shëndetësorë) ata e vlersuan nga 1 – Pak deri në 5 – Shumë, ata i vlersuan si vijon, 1 – 10%, 2 – 18%, 3 – 42%, 4 – 20%, 5 – 10%.

Nga i gjith ky vlerësim ne mund të vijmë në përfundim se në këtë institucion ka vend për përmirsim dhe në të ardhmen siq edhe kemi biseduar me stafin menaxhues, me ndryshimet që do të bëhen mbesim me shpresë që etika do të zbatohen në përpikmëri.

REFERENCAT

Plato, Republic 336c & 337a, Theaetetus 150c, Apology 23a; Xenophon, Memorabilia 4.4.9; Aristotle, *Sophistical Refutations* 183 b7. Dialogjet e Platonit, libri III dhe X, te “Shteti”

Hersh, Zh. (1993), “*Habia filizofike, Sokrati*”, Botimet Dituria, Tiranë.

Santagata, M. (2000) “*Storia Della Filosofia*”. Milano: Cirena e Ferrara.

Aristoteli, (2003), “*Politika*”, Botimet Plejad, Tiranë.

Stumpf, S. (2003), “*Filozofia, Histori dhe Probleme*”, Botimet Toena, Tiranë.

Santagata, M. (2000), “*Storia Della Filosofia*”, Milano: Cirena e Ferrara.

Weber, M. (2002), “*The Protestant Ethic and The Spirit of Capitalism*”, Penguin Books, translated by Peter Baehr and Gordon C. Wells.

Chapman, R. (2002), “*Etika në shërbimin publik për mijëvjeçarin e RI*”, Botimet Iceberg, Tiranë.

David, H. Rosenbloom & Robert, S. Kravchuk (2002), “*Public administration, understanding management, politics, and law in the public sector*”, London: botimet McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages; 7 edition (April 7, 2008) ph. 121.

Eisner L. Dess (2004), “*Strategic Management*”, Botime McGraw-Hill, New York

Burim nga Interneti, shqyrtimi I legjislacionit në fuqi:

<https://omk-rks.org/wp-content/uploads/2019/06/KODI-ETIK-I-OMK-se.pdf>

Burime nga hulumtimi:

Intervisa me drejtorin e QKMF-së në Lipjan Dr. Agim Krasniqi

Shfrytëzimi i raporteve të hartuara direct nga QKMF-Lipjan.

Linku I pyetësorit:

<https://docs.google.com/forms/d/1giHRU3U9yo7dPmc29i0NvIBkTZxyDt-RAQmVDym29yQ/edit>

SHTOJCA

ETIKA NË MENAXHIMIN PUBLIK, SHTËPIA E SHËNDETIT LIPJAN

* Required

Gjinia juaj? *

- F
- M
-

Mosha juaj? *

- 18 - 30
- 30 - 60
- Mbi 60
-

A keni ndëgjuar ndonjëher për etikën në Institucione Shëndetësore? *

- PO
- JO
-

Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ofron QKMF ? *

Shumë

Pak

Aspak

Other: _____

A mendoni se zbatohet Etika në QKMF? *

Shumë

Pak

Aspak

Sa mendoni që zbatimi i etikës ndikon në shërbimin ndaj pacientëve? *

Shumë

Pak

Aspak

Ju si qytetarë sa jeni të informuar rreth etikës në institucionet shëndetësore? *

- Shumë
- Pak
- Aspak

A sillen mir me ju stafi i QKMF-së në Lipjan? *

- Çdoherë
- Shpeshherë
- Asnjëherë

Çka nuk ju pëlqen tek QKMF në Lipjan? *

- Arroganca
- Niveli i kujdesit
- Injorimi
- Tjetër

Sa jeni të kënaqur me mirësjelljen, komunikimin dhe afërsin (Raport Pacient - Personel Shëndetësor)? *

- | | | | | | | |
|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Aspak | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Shumë |