

UNIVERSITETI I PRISHTINËS “HASAN PRISHTINA”
FAKULTETI I FILOLOGJISË



Labinot Krasniqi

**KOMUNIKIMI NDËRMJET MJEKËVE DHE
PACIENTËVE NË INSTITUCIONET
SHËNDETËSORE NË KOSOVË**

PUNIMI I DOKTORATËS

Prishtinë, 2026

UNIVERSITY OF PRISHTINA “HASAN PRISHTINA”

FACULTY OF PHILOLOGY



Labinot Krasniqi

**COMMUNICATION BETWEEN PHYSICIANS
AND PATIENTS IN HEALTH INSTITUTIONS
IN KOSOVO**

DOCTORAL THESIS

Prishtina, 2026

UNIVERSITETI I PRISHTINËS “HASAN PRISHTINA”

FAKULTETI I FILOLOGJISË



Labinot Krasniqi

KOMUNIKIMI NDËRMJET MJEKËVE DHE PACIENTËVE NË INSTITUCIONET SHËNDETËSORE NË KOSOVË

PUNIMI I DOKTORATËS

Mentorja: Prof. asoc. dr. Majlinda Bregasi

Prishtinë, 2026

PËRMBLEDHJE E ZGJERUAR E PUNIMIT

Ky punim trajton komunikimin ndërmjet mjekëve dhe pacientëve në institucionet shëndetësore në Kosovë, në veçanti perceptimin e mjekëve dhe pacientëve gjatë komunikimit dhe ndikimin që ka edukimi shëndetësor i pacientëve në mënyrën se si ata e kuptojnë dhe e përjetojnë konsultën mjekësore. Studimi mbështetet në të dhëna të mbledhura nga anketimet e realizuara dhe në disa konsulta të incizuara të ndërveprimit mjek–pacient.

Ky punim përbëhet nga gjithsej gjashtë kapituj.

Në kapitullin e parë të këtij punimi, paraqitet rëndësia e komunikimit në kujdesin shëndetësor dhe roli që gjuha luan në marrëdhënien mjek–pacient, paraqitet qëllimi i studimit dhe metodologjia. Këtu paraqitet se komunikimi i qartë dhe i kuptueshëm ndikon drejtpërdrejt në kuptimin e diagnozës, në ndjekjen e këshillave mjekësore dhe në besimin e pacientit ndaj trajtimit. Në këtë kapitull theksohet se komunikimi është proces përmes të cilit ndërtohet marrëdhënia ndërmjet mjekut dhe pacientit, dhe nuk është vetëm shkëmbim informacioni. Qëllimi kryesor i këtij studimi është të analizojë mënyrën se si realizohet komunikimi mjek–pacient në Kosovë dhe si perceptohet ai nga të dyja palët. Një qasje e veçantë i kushtohet ndikimit të edukimit shëndetësor të pacientëve në kuptimin e konsultës mjekësore dhe në përfshirjen e tyre në procesin e trajtimit. Njëra prej hipotezave të punimit lidhet me përdorimin e terminologjisë profesionale nga mjekët dhe me vështirësitë që kjo mund të krijojë për pacientët me nivel më të ulët të edukimit shëndetësor. Metodologjia e studimit përfshin një qasje të kombinuar cilësore dhe sasore. Të dhënat janë mbledhur nëpërmjet pyetësorëve për mjekët dhe pacientët, si dhe përmes analizës së disa dialogëve realë ndërmjet mjekëve dhe pacientëve. Hulumtimi është realizuar në institucione shëndetësore në Kosovë. Analiza gjuhësore e komunikimit mjek–pacient në punim është mbështetur në qasjen e gjuhësisë funksionale dhe në parimet e analizës së bisedës.

Kapitulli në vijim trajton shqyrtimin e literaturës, bazën teorike të punimit dhe analizën e komunikimit mjek–pacient. Në këtë kapitull paraqiten konceptet kryesore që lidhen me diskursin mjekësor, komunikimin në institucionet shëndetësore dhe marrëdhënien ndërmjet mjekut dhe pacientit. Diskutohet roli i gjuhës në shpjegimin e gjendjes shëndetësore, në dhënien e udhëzimeve dhe në krijimin e raportit ndërmjet palëve.

Analiza e komunikimit mbështetet në modele të gjuhësisë funksionale dhe në parimet e bashkëpunimit në komunikim. Këto qasje përdoren për të shqyrtuar mënyrën se si ndërtohet dialogu mjekësor, si organizohet rrëfimi i pacientit dhe si jepen udhëzimet nga mjeku. Ndërsa, nëpërmjet analizës së dialogëve realë, punimi paraqet mënyrat konkrete të ndërveprimit në konsultat mjekësore dhe elementet që ndikojnë në qartësinë dhe kuptueshmërinë e komunikimit.

Kapitujt e tretë dhe të katërt trajtojnë komunikimin mjek–pacient nga dy këndvështrime: nga ana e pacientëve dhe nga ana e mjekëve, si dhe përmes analizës së dialogëve realë të zhvilluar gjatë konsultave mjekësore. Qëllimi i këtyre kapitujve është të paraqesin mënyrën se si perceptohet komunikimi nga të dyja palët dhe si realizohet ai në praktikë.

Nga të dhënat e mbledhura nga pacientët rezulton se një pjesë e konsiderojnë komunikimin me mjekët të kuptueshëm, sidomos kur mjeku përdor gjuhë të thjeshtë dhe jep shpjegime të qarta për diagnozën dhe trajtimin. Megjithatë, një pjesë e pacientëve raportojnë vështirësi në kuptimin e terminologjisë mjekësore dhe nevojë për sqarime shtesë. Perceptimi i komunikimit lidhet me kohën e konsultës, mundësinë për të bërë pyetje dhe mënyrën se si mjeku i dëgjon dhe i përfshin pacientët në procesin e trajtimit.

Nga ana tjetër, kemi edhe perceptimin e mjekëve në lidhje me komunikimin mjekësor. Në përgjigjet që mjekët kanë dhënë, ata theksojnë se përpiqen ta përshtatin gjuhën sipas nivelit të pacientit dhe të japin shpjegime të kuptueshme, megjithëse koha e kufizuar e konsultës dhe përdorimi i terminologjisë profesionale mund ta vështirësojnë këtë proces.

Në studim është përfshirë edhe analiza e dialogëve realë, e cila paraqet mënyrën konkrete se si zhvillohet një komunikim në konsultat mjekësore, duke u përpjekur të mbështet rezultatet e anketave.

Kapitulli i pestë trajton rolin e edukimit shëndetësor të pacientëve në perceptimin e komunikimit me mjekët. Në këtë pjesë paraqitet roli i shkrim-leximit shëndetësor dhe mënyra se si ai lidhet me perceptimin e informacionit mjekësor, me marrjen e vendimeve dhe me ndjekjen e trajtimit.

Kapitulli përfshin matjen e shkrim-leximit shëndetësor të pacientëve përmes një instrumenti të përshtatur për kontekstin e hulumtimit. Rezultatet paraqesin se pacientët me nivel më të lartë arsimor dhe me njohuri më të mira shëndetësore e kuptojnë më mirë terminologjinë mjekësore dhe i kuptojnë më mire udhëzimet e dhëna gjatë konsultës. Ndërsa, pacientët me nivel më të ulët të

edukimit shëndetësor hasin më shumë vështirësi në kuptimin e informacionit dhe kanë nevojë edhe për sqarime shtesë. Rezultatet gjithashtu paraqesin nëse ka dallime në nivelin e shkrim-leximit shëndetësor sipas të dhënave demografike, pra sipas gjinisë, sipas moshës dhe sipas nivelit arsimor.

Në pjesën e fundit, kemi përfundimin, ku shqyrtohen gjetjet e punimit, duke pasur parasysh edhe literaturën ekzistuese mbi komunikimin mjekësor dhe edukimin shëndetësor. Aty shohim se komunikimi ndërmjet mjekëve dhe pacientëve në përgjithësi perceptohet si i kuptueshëm, por mbeten disa dallime në varësi të nivelit të edukimit shëndetësor të pacientëve. Gjithashtu përdorimi i terminologjisë profesionale dhe mënyra e shpjegimit të informacionit ndikojnë në kuptimin e konsultës dhe në përfshirjen e pacientit në procesin e trajtimit.

Ky punim synon të paraqesë mënyrën se si zhvillohet komunikimi ndërmjet mjekëve dhe pacientëve në kontekstin e institucioneve shëndetësore në Kosovë, duke vënë në dukje rëndësinë e kuptueshmërisë së informacionit, edukimit shëndetësor dhe ndërveprimit të ndërsjellë për një mbarëvajtje më të mirë të kujdesit shëndetësor.

Fjalët kyçe: Komunikimi mjek-pacient, Edukimi shëndetësor, Diskursi mjekësor, Perceptimi i pacientëve dhe i mjekëve, Terminologjia mjekësore, Marrëdhënia mjek–pacient

RESUME

This thesis addresses communication between doctors and patients in healthcare institutions in Kosovo, with particular focus on the perceptions of doctors and patients during communication and the impact that patients' health education has on the way they understand and experience the medical consultation. The study is based on data collected from conducted surveys and from several recorded consultations of doctor–patient interaction.

This thesis consists of a total of six chapters.

In the first chapter of this study, the importance of communication in healthcare and the role that language plays in the doctor–patient relationship are presented, together with the aim of the study and the methodology. It is explained that clear and understandable communication directly influences the understanding of the diagnosis, the adherence to medical advice, and the patient's trust in the treatment. This chapter emphasizes that communication is the process through which the relationship between the doctor and the patient is built, and that it is not merely an exchange of information. The main objective of this study is to analyze the way doctor–patient communication is carried out in Kosovo and how it is perceived by both parties. Particular attention is given to the impact of patients' health literacy on their understanding of the medical consultation and on their involvement in the treatment process. One of the hypotheses of this study is related to the use of professional terminology by doctors and the difficulties that this may create for patients with a lower level of health literacy. The methodology of the study includes a combined qualitative and quantitative approach. The data were collected through questionnaires for doctors and patients, as well as through the analysis of several real dialogues between doctors and patients. The research was conducted in healthcare institutions in Kosovo. The linguistic analysis of doctor–patient communication in this paper is based on the approach of functional linguistics and on the principles of conversation.

The following chapter addresses the literature review, the theoretical foundation of the study, and the analysis of doctor–patient communication. This chapter presents the main concepts related to medical discourse, communication in healthcare institutions, and the relationship between the doctor and the patient. It discusses the role of language in explaining the health condition, in providing instructions, and in establishing rapport between the parties.

The analysis of communication is based on models of functional linguistics and on the principles of cooperation in communication. These approaches are used to examine how medical dialogue is constructed, how the patient's narrative is organized, and how instructions are provided by the doctor. Furthermore, through the analysis of real dialogues, the paper presents the concrete ways of interaction in medical consultations and the elements that influence the clarity and comprehensibility of communication.

The third and fourth chapters address doctor–patient communication from two perspectives: from the patients' side and from the doctors' side, as well as through the analysis of real dialogues conducted during medical consultations. The aim of these chapters is to present how communication is perceived by both parties and how it is carried out in practice.

The data collected from patients show that some of them consider communication with doctors to be understandable, especially when the doctor uses simple language and provides clear explanations about the diagnosis and treatment. However, a portion of patients report difficulties in understanding medical terminology and a need for additional clarification. The perception of communication is also related to the duration of the consultation, the opportunity to ask questions, and the way in which the doctor listens to and involves patients in the treatment process.

On the other hand, the study also examines doctors' perceptions regarding medical communication. In the responses provided by the doctors, they emphasize that they try to adapt their language according to the patient's level and to provide understandable explanations, although the limited time of the consultation and the use of professional terminology may make this process more difficult.

The study also includes the analysis of real dialogues, which presents the concrete way in which communication develops during medical consultations, aiming to support the results of the surveys.

The fifth chapter addresses the role of patients' health literacy in the perception of communication with doctors. This section presents the role of health literacy and the way in which it is related to the perception of medical information, decision-making, and adherence to treatment.

The chapter includes the measurement of patients' health literacy through an instrument adapted to the context of the research. The results show that patients with a higher level of education and better health knowledge understand medical terminology more easily and better comprehend the instructions given during the consultation. In contrast, patients with a lower level of health education encounter more difficulties in understanding the information and require additional clarification. The results also present whether there are differences in the level of health literacy according to demographic data, namely by gender, by age, and by level of education.

In the final section, the conclusion is presented, where the findings of the study are examined in light of the existing literature on medical communication and health education. The findings show that communication between doctors and patients is generally perceived as understandable; however, some differences remain depending on the level of patients' health education. The use of professional terminology and the way information is explained also influence the understanding of the consultation and the patient's involvement in the treatment process.

This study aims to present the way in which communication between doctors and patients develops in the context of healthcare institutions in Kosovo, highlighting the importance of the comprehensibility of information, health literacy, and mutual interaction for the more effective functioning of healthcare.

Keywords: Doctor–patient communication, Health education, Medical discourse, Patients' and doctors' perceptions, Medical terminology, Doctor–patient relationship