

2025

AAB College

Health Management

***The Use of Telemedicine in the Post-Operative Period
and Its Impact on Effective Hospital Management***

Doruntina Bislimi

More students' works available at: [Master Thesis](#)

Citation: APA Style or other

[Master Thesis](#)

For inquiries reach out to: info@aab-edu.net

PROGRAMI: MENAXHIM SHËNDETËSOR

Studime Master

Punim Masteri

**PËRDORIMI I TELEMJEKËSISË POST-OPERATIVE DHE
NDIKIMI NË MENAZHIMIN EFEKTIV SPITALOR**

Kandidati:

Doruntina Bislimi

Mentori:

Prof. Ass. Dr Blerta Haliti Baruti

Prishtinë 2025,

Abstrakt

Telemjekësia po shndërrohet gjithnjë e më shumë në një shtyllë kryesore të kujdesit shëndetësor bashkëkohor. Në veçanti në periudhën pas operacionit, ajo mundëson mbikëqyrje të vazhdueshme të pacientëve, zbulim më të hershëm të komplikimeve dhe përdorim më efikas të burimeve spitalore. Megjithatë, në vende me infrastrukturë të kufizuar si Kosova, të dhënat shkencore mbi ndikimin e saj ende mbeten të pjesshme. Ky studim kishte për qëllim të shqyrtojë se si përdorimi i platformave të komunikimit digjital, me fokus te aplikacioni Viber, ndikon në ndjekjen post-operative të pacientëve kirurgjikalë dhe në menaxhimin e përgjithshëm spitalor. U përdor një qasje e kombinuar kërkimore, duke përfshirë të dhëna nga 147 pacientë përmes pyetësorëve të strukturuar dhe nga 15 kirurgë përmes intervistave gjysmë të strukturuar. Analiza statistikore u mbështet në Cronbach's Alpha, korelacion bivariant dhe regresion linear për të testuar hipotezat e studimit. Rezultatet treguan se përdorimi i Viber për dërgimin e fotove të plagëve dhe dokumenteve laboratorike ndihmoi ndjeshëm në identifikimin e hershëm të komplikimeve ($p < 0.01$). Pacientët shprehën nivele të larta kënaqësie dhe sigurie nga ky lloj kujdesi në distancë. Për më tepër, ndjekja digjitale çoi në qëndrime më të shkurtra spitalore dhe më pak rikthime të panevojshme, duke lehtësuar menaxhimin e burimeve njerëzore dhe logjistike. U vërejt gjithashtu se spitalet private aplikojnë më shpesh telemjekësinë sesa ato publike, duke theksuar mungesën e një standardizimi të unifikuar. Ky hulumtim tregon se telemjekësia postoperative, madje edhe përmes platformave të përgjithshme të komunikimit si Viber, mund të sjellë përfitime të dukshme klinike dhe menaxheriale për sistemin shëndetësor të Kosovës. Megjithatë, për një implementim të qëndrueshëm kërkohen protokolle të standardizuara, investime në infrastrukturë dhe trajnime të dedikuara për personelin shëndetësor.

Fjalë kyçe: telemjekësia, kujdesi post-operativ, menaxhim spitalor, Viber, Kosovë, efikasitet klinik.

ABSTRACT

Telemedicine is increasingly emerging as a central pillar of contemporary healthcare. Particularly in the postoperative period, it enables continuous patient monitoring, earlier detection of complications, and more efficient utilization of hospital resources. However, in countries with limited healthcare infrastructure, such as Kosovo, scientific evidence regarding its impact remains fragmented. This study aimed to examine how the use of digital communication platforms specifically the *Viber* application affects the postoperative follow-up of surgical patients and the overall management of hospitals. A mixed-methods research approach was employed, incorporating data from 147 surgical patients through structured questionnaires and from 15 surgeons through semi-structured interviews. Statistical analyses included Cronbach's Alpha, bivariate correlation, and linear regression to test the study hypotheses. The findings revealed that the use of *Viber* for sharing wound images and laboratory documents significantly contributed to the early identification of postoperative complications ($p < 0.01$). Patients reported high levels of satisfaction and increased perceptions of safety with this form of remote care. Furthermore, digital follow-up was associated with shorter hospital stays and fewer unnecessary readmissions, thereby facilitating more efficient management of human and logistical resources. Comparative analysis also indicated that private hospitals apply telemedicine more frequently than public institutions, highlighting the absence of standardized protocols. This research demonstrates that postoperative telemedicine, even when implemented through non-specialized communication platforms such as *Viber*, can generate substantial clinical and managerial benefits for the healthcare system in Kosovo. Nonetheless, sustainable implementation requires standardized protocols, investment in infrastructure, and targeted training of healthcare personnel.

Keywords: telemedicine, postoperative care, hospital management, Viber, Kosovo, clinical efficiency.

PËRMBAJTJA

ABSTRAKT	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DEDIKIM.....	Error! Bookmark not defined.
MIRËNJOHJE	Error! Bookmark not defined.
PËRMBAJTJA.....	4
LISTA E FIGURAVE	Error! Bookmark not defined.
LISTA E TABELAVE	Error! Bookmark not defined.
LISTA E GRAFIKONEVE	Error! Bookmark not defined.
SHKURTESA	Error! Bookmark not defined.
KAPITULLI I	Error! Bookmark not defined.
1 HYRJE	Error! Bookmark not defined.
1.1 Qëllimi dhe objektivat e hulumtimit	Error! Bookmark not defined.
1.1.1 Qëllimi i hulumtimit	7
1.1.2 Objektivi kryesor	7
1.2 Pyetjet kërkimore	7
1.3 Hipotezat.....	8
1.4 Rëndësia e temës.....	Error! Bookmark not defined.
KAPITULLI II	Error! Bookmark not defined.
1. SHQYRTIMI I LITERATURES	Error! Bookmark not defined.
1.1 Përkufizimi i termave kryesorë.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Telemjekësia dhe Kujdesit Post-Operativ.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Ndikimi i Telemjekësisë në kujdesin Post-Operativ.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Monitorimi në distancë dhe parandalimi i komplikimeve – “Telemonitorimi”	Error! Bookmark not defined.
1.4 Integrimi në sistemet spitalore dhe efikasiteti menaxherial.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Lidhja ndërmjet teknologjisë shëndetësore dhe efikasitetit spitalor	Error! Bookmark not defined.
1.5 Modelet teorike të menaxhimit të shëndetit përmes teknologjisë.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Qasja socio-teknike: Një perspektivë sistemike për teknologjinë dhe organizatën	Error! Bookmark not defined.
1.4.4 Modeli i Donabedian-it: Matja e cilësisë nëpërmjet strukturës, procesit dhe rezultatit.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Teoria e pranimit të teknologjisë (Technology Acceptance Model - TAM).....	Error! Bookmark not defined.
1.4.5 Konstruktët Themelorë të Modelit TAM (Technology Acceptance Model).....	Error! Bookmark not defined.

1.7	Praktikat më të mira dhe modelet e suksesshme ndërkombëtare në përdorimin e platformave digjitale për kujdesin post-operativ	Error! Bookmark not defined.
1.8	Telemjekësia në Kosovë: Një narrativë historike, strukturore dhe strategjike	Error! Bookmark not defined.
1.4.6	Përshkrim teknik i rrjetit të integruar në QKUK – Faza I (TCK – IVeH Network)	Error! Bookmark not defined.
1.9	Rekomandimet e WHO dhe OECD për Kujdesin Post-Operativ Digjital	Error! Bookmark not defined.
1.10	Platformat digjitale më të përdorura në shtetet me telemjekësi të integruar	Error! Bookmark not defined.
1.11	Platformat digjitale më të përdorura në shtetet me telemjekësi jo të mirë integruar	Error! Bookmark not defined.
KAPITULLI III		Error! Bookmark not defined.
2. METODOLOGJIA		Error! Bookmark not defined.
2.1	Dizajni i studimit	8
2.2	Instrumenti	8
1.4.7	Pyetsori për pacientët.....	9
1.4.8	Intervistat me personelin kirurgjikal	9
2.3	Procedura e mbledhjes së të dhënave	9
2.4	Analiza e të dhënave	9
1.4.9	Metodat e analizës së të dhënave.....	9
2.5	Kufizimet metodologjike	Error! Bookmark not defined.
2.6	Etika e kërkimit.....	Error! Bookmark not defined.
2 KAPITULLI IV		Error! Bookmark not defined.
3. REZULTATET		Error! Bookmark not defined.
3.1	Gjetjet dhe analiza e të dhënave.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Rezultatet nga hulumtimi	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Rezultatet e intervistave me kirurgët	Error! Bookmark not defined.
3.3	Rezultatet nga pyetsoret me pacient.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2		Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Karakteristikat demografike të pjesëmarrësve	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Përvoja e pacientëve me përdorimin e aplikacioneve digjitale dhe koha post-operative (N = 147).....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Shkalla e besueshmërisë së variablave-Cronbach's Alpha	Error! Bookmark not defined.
3.5	Korelacioni bivariate	Error! Bookmark not defined.
3.6	Analiza e koeficientëve të regresionit.....	Error! Bookmark not defined.
3 KAPITULLI V		Error! Bookmark not defined.
4. DISKUTIM		Error! Bookmark not defined.
4 KAPITULLI VI		Error! Bookmark not defined.
5. Konkluzionet dhe rekomandimet		Error! Bookmark not defined.

6.Konkluzionet.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Rekomandimet.....	Error! Bookmark not defined.
5 Bibliography	10
SHTOJCA.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Shtojca A - Pyetësi i Përdorshmërisë së Telemjekësisë – Për pacientët.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 SHTOJCA B – Intervistë për Mjekët/Kirurgët mbi Përdorimin e Telemjekësisë Post-Operative.....	Error! Bookmark not defined.

Hyrja

Telemjekësia është zgjeruar në mënyrë eksponenciale gjatë viteve të fundit, duke u shndërruar në një komponent kyç të strategjive bashkëkohore për ofrimin e shërbimeve shëndetësore. Ajo optimizon aksesin ndaj kujdesit, përmirëson efikasitetin e përdorimit të burimeve dhe redukton ndjeshëm kostot e lidhura me konsultat fizike në klinika (Kruse C et al, 2023; Famuyiro, 2025). Veçanërisht, në fazën postoperative, monitorimi në distancë i pacientëve dhe komunikimi i vazhdueshëm përmes mjeteve digjitale kanë sjellë përmirësime të mëdha në cilësinë klinike të trajtimit, përvojën e pacientëve dhe menaxhimin racional të burimeve (Dhruva, V., & Grech, D., 2022). Telemjekësia, e njohur ndryshe si mjekësia në distancë, nënkupton ushtrimin e praktikës mjekësore përmes mjeteve elektronike nga largësia. Kjo formë moderne e komunikimit mjek-pacient përfshin përdorimin e postës elektronike, thirrjeve me video në platforma si Zoom apo FaceTime, thirrjeve telefonike, mesazheve me tekst dhe aplikacioneve të dedikuara mobile (Gajarawala, S.N. and Pelkowski, J.N., 2021). Ky përkufizim shërben si bazë për analizën e telemjekësisë postoperative në këtë studim. Sipas OBSH-së, komponentët kyç përfshijnë mbështetjen klinike, përballimin e barrierave gjeografike, përdorimin e teknologjisë së informacionit dhe përfitimet për pacientin—elemente që janë qendrore për hapjen e debatit mbi ndikimin e telemjekësisë pas operacionit (WHO.1, 2021).

Studime nga vende në zhvillim kanë demonstruar që komunikimi përmes platformave të mençura dhe aplikacioneve falas (p.sh., WhatsApp, Viber) përmirëson ndjeshëm bashkëpunimin midis pacientit dhe mjekut, veçanërisht ku nuk ekziston infrastruktura e avancuar për telemjekësi (Owolabi E.O et al, 2022). Për shembull, një studim në Itali hapi rrugë: pacientët që dërguan fotografi përmes WhatsApp pas operacioneve protokologjike raportuan përmirësim të ndjeshëm në perceptimin e cilësisë së kujdesit (Lai, Q., La Torre, M., & Martines, G., 2022). Për më tepër, në studimet e telemjekësisë në vende me të ardhura mesatare e të ulëta (LMIC), 40 % e përdorimeve të platformave ishin për ndjekje postoperative, duke përfshirë thirrje telefonike dhe mesazhe, me rezultate të favorshme në përballimin e rikthimeve dhe reduktimin e kohës së qëndrimit (Owolabi E.O et al, 2022). Meta-analiza sistematike e (Kruse C et al, 2023) e bazuar në 33 RCT në periudhën deri 2022, e klasifikoi telemjekësinë si barabartë ose më efektive se trajtimet konvencionale në gjashtë fusha të cilësisë klinike, duke përfshirë përmirësim të rezultateve, efikasitet, përfshirje dhe ndihmë sociale (Kruse C et al, 2023). Studime të tjera kanë treguar se përdorimi i telemjekësisë për menaxhimin e dhimbjes postoperative rrit përputhshmërinë e pacientit me regjimen terapeutik, zvogëlon varësinë ndaj analgjive dhe rrit raundet e kirurgut përmes kanaleve të komunikimit të përsëritura (Dhruva, V., & Grech, D., 2022). Raporti i (Famuyiro, 2025) për LA Times dhe

një studim pilot në *Annals of Surgery* në 2018 ishte përfshirë për sigurinë dhe kostot e një programi postoperativ virtual, që treguan se ofrimi i kujdesit në distancë është i sigurt, i përshtatshëm dhe me satisfaksion mbi 80%—një nivel i krahasueshëm me trajtimin fizik (Famuyiro, 2025; Nikolian, et al., 2018). Megjithëse benefitet janë të rëndësishme, ekzistojnë sfida reale: mbrojtja e të dhënave, mungesa e protokolleve standarte, variabiliteti në infrastrukturë teknologjike, kosto investimi dhe nevojë për trajnim stafit (Kruse C et al, 2023; Owolabi E.O et al, 2022). Megjithatë, aplikimet e platformave të njohura si Viber në praktikat klinike sinjalizojnë nevojën për studime të strukturuar që të vlerësojnë ndikimet konkrete në vijimësi, menaxhim të burimeve dhe efikasitet klinik.

Ky studim synon të ndërtojë mbi këto boshllëqe. Ai do të vlerësojë ndikimin e përdorimit të Viber për të dërguar fotografi të plagëve, rezultate analizash dhe mesazhe në kohë reale drejt stafit kirurgjik në Kosovë. Me fokus në efektet klinike (zbulimin e hershëm të komplikimeve, reduktimin e rikthimeve dhe kohës së shtrimeve), ky hulumtim synon të sjellë evidencë të modifikueshme në politikat shëndetësore vendore.

Qëllimi i hulumtimit

Ky studim ka për qëllim të vlerësojë ndikimin e përdorimit të platformave të komunikimit digjital (si Viber) në ndjekjen post-operative të pacientëve kirurgjikalë në Kosovë, me theks të veçantë në **efikasitetin klinik** dhe **menaxhimin e burimeve spitalore**. Hulumtimi do të shqyrtojë nëse komunikimi i drejtpërdrejtë në distancë, përmes ndarjes së fotove të plagëve dhe rezultateve laboratorike, përmirëson identifikimin e hershëm të komplikimeve, zvogëlon qëndrimin spitalor dhe ul nevojën për rikthime të panevojshme në spital.

Objektivi kryesor

- Të vlerësohet ndikimi i përdorimit të platformës së komunikimit digjital Viber në ndjekjen post-operative të pacientëve kirurgjikalë në Kosovë.

Objektivat specifike

- **O1:** Të analizohet nëse përdorimi i platformës Viber për dërgimin e fotove të plagëve dhe rezultateve të analizave ndikon në zbulimin e hershëm të komplikimeve post-operative.
- **O2:** Të vlerësohet nëse ndjekja në distancë e pacientëve përmes komunikimit digjital ndihmon në shkurtimin e kohës së qëndrimit në spital dhe zvogëlimin e nevojës për rikthim fizik në institucion.
- **O3:** Të identifikohen përfitimet që stafi mjekësor dhe pacientët i perceptojnë nga përdorimi i komunikimit digjital në ndjekjen pas operacionit.
- **O4:** Të evidentohen sfidat praktike dhe institucionale që ndikojnë në implementimin e qëndrueshëm të telekomunikimit pas ndërhyrjeve kirurgjike në sistemin shëndetësor të Kosovës.

Pyetjet kërkimore

1. A përdoret platforma digjitale Viber nga stafi mjekësor për ndjekjen post-operatore të pacientëve kirurgjikalë në repartet kirurgjikale të spitaleve publike dhe private në Kosovë?
2. A ndikon përdorimi i Viber për dërgimin e fotove të plagëve post-operatore në identifikimin e hershëm të komplikimeve klinike te pacientët kirurgjikalë?
3. A ndihmon ndjekja e pacientëve në distancë përmes komunikimit në Viber në shkurtimin e kohës së qëndrimit në spital pas operacionit?

Hipotezat

- **H1:** Platforma e komunikimit digjital Viber përdoret më shpesh në institucionet shëndetësore private sesa në ato publike për ndjekjen post-operatore të pacientëve kirurgjikalë.
- **H2:** Përdorimi i Viber për ndarjen e informacionit vizual (si fotografitë e plagëve) me personelin mjekësor kontribuon në zbulimin më të hershëm të komplikimeve post-operatore te pacientët kirurgjikalë.
- **H3:** Ndjekja e pacientëve pas operacionit përmes platformës Viber ndikon në uljen e numrit të rikthimeve të panevojshme të pacientëve në spital.

Metodologjia

Ky kapitull paraqet strukturën metodologjike të studimit të realizuar mbi **përdorimin e telemjekësisë post-operative dhe ndikimin e saj në menaxhimin efektiv spitalor**, me fokus në dy institucione shëndetësore në Prishtinë: Qendrën Klinike Universitare të Kosovës (QKUK) dhe Spitalin Amerikan në Kosovë. Metodologjia e këtij studimi ka ndjekur një qasje të kombinuar (mixed-methods), duke përfshirë analiza të të dhënave kuantitative dhe kualitative për të arritur një kuptim sa më të gjerë dhe të thelluar të fenomenit.

1.1 Dizajni i studimit

Studimi është konceptuar si një **studim aplikativ i natyrës deskriptive dhe analitike**, me qasje empirik-kërkimore. Janë përdorur metoda të mbledhjes së të dhënave në terren përmes pyetësorëve të strukturuar dhe analizës statistikore të rezultateve, me qëllim vlerësimin e ndikimit të telemjekësisë në kujdesin post-operator. Ky dizajn është zgjedhur për të siguruar një përfaqësim të saktë të realitetit klinik dhe organizativ në institucionet e përzgjedhura.

1.2 Instrumenti

Për mbledhjen e të dhënave nga pacientët në këtë studim është përdorur instrumenti i standardizuar ndërkombëtar “Telehealth Usability Questionnaire” (TUQ), i cili është zhvilluar dhe validuar për të vlerësuar përvojën e përdoruesve me shërbimet e telemjekësisë. TUQ përmban një sërë pyetjesh të strukturuar me shkallë Likert (zakonisht me 7 nivele), të cilat matin komponentët kyç të përdorshmërisë, kënaqësisë, efikasitetit dhe ndikimit klinik të komunikimit në distancë. Kjo strukturë gjithëpërfshirëse e bën TUQ një mjet të përshtatshëm për vlerësimin e eksperiencës së

pacientëve pas ndërhyrjeve kirurgjikale, sidomos kur ndjekja e tyre realizohet përmes platformave të komunikimit digjital. Përdorimi i TUQ është i justifikuar nga fakti se ky pyetësor është aplikuar gjerësisht në studime të publikuara në revista shkencore prestigjioze si *Journal of Medical Internet Research (JMIR)*, duke ofruar referenca të plota në stilin APA dhe strukturë të qasshme për adaptim në gjuhë të ndryshme dhe kontekste të ndryshme kulturore. (Parmanto B. Lewis A et al, 2016).

Kemi adaptuar pyetësorin në gjuhën shqipe për të përshatatur kulturën vendore, kontekstin dhe qëllimin e këtij punimi, gjithmonë brenda normave etike.

Pyetësi për pacientët

Në këtë studim, **170 pyetësorë u shpërndanë online, ku 147 pacientë** e plotësuan plotësisht. Shpërndarja është bërë me qëllimin që **50% e të anketuarve të jenë nga QKUK (publik) dhe 50% pacientë nga Spitali Amerikan (privat)**. Ndryshimet e përqindjes do të paraqiten tek prezantimi i rezultateve në kapitullin IV. Përzgjedhja u bë me **mostër të përshtatshme** (*purposive sampling*), duke garantuar që pacientët të ishin ata që kishin përfituar ndjekje post-operative përmes komunikimit në platformën **Viber, apo platformave të tjera të ngjashme**.

Intervistat me personelin kirurgjikal

Përveç pyetësorit të pacientët, u zhvilluan **intervista të vetadministruara me 4 kirurgë** nga të dy institucionet (dy nga secili institucion). Intervistat u bazuan në pyetjet e **TUQ-së**, por u adaptuan për të marrë perspektivën e stafit mjekësor mbi përdorimin e **Viber-it** dhe platformave të **ngjashme** në ndjekjen post-operative, përfitimet dhe sfidat që hasën në praktikë. Kjo qasje ndihmoi në një kuptim më të plotë të ndikimit **klirik dhe organizativ** të përdorimit të komunikimit digjital në kirurgji.

1.3 Procedura e mbledhjes së të dhënave

Të dhënat nga pacientët u mblodhën në formë **pyetësi të strukturuar** me shkallë **Likert (1-5)**, i përkthyer dhe i përshtatur në **gjuhën shqipe**. Pyetësi u shpërnda fizikisht gjatë vizitave post-operative dhe përmes mjeteve elektronike, në varësi të mundësive praktike. Intervistat me kirurgët u realizuan në formë të vetadministruar (online), duke ruajtur **anonimitetin dhe konfidencialitetin**.

1.4 Analiza e të dhënave

Të dhënat **kuantitative** u kodifikuan dhe u analizuan me softuerin **SPSS**, duke përfshirë **analizë përshkruese dhe inferenciale** (Cronbach's Alpha), ndërsa të dhënat **cilësore** nga intervistat u analizuan me metodën e **analizës tematike**, për nxjerrjen e modeleve kryesore në përgjigjet e kirurgëve.

Metodat e analizës së të dhënave

Analiza e të dhënave është realizuar përmes programeve statistikore **SPSS v26** dhe **Microsoft Excel**. Janë aplikuar metodat e mëposhtme:

- **Statistika deskriptive** (mesatare, përqindje, devijimi standard) për të përshkruar karakteristikat e kampionit dhe të përgjigjeve;
- **Analiza inferenciale** për të shqyrtuar lidhjet mes përdorimit të Viber dhe variablave të tjerë (p.sh., rikthimet në spital, kohëzgjatja e kujdesit post-operator), duke përdorur **korelacionin Pearson** dhe **testin e Chi-katrorit (χ^2)**;
- **Analiza tematike** për pyetjet e hapura, në mënyrë që të identifikohen temat kryesore që lidhen me sfidat dhe përfitimet e përjetuara nga profesionistët shëndetësorë.

Bibliography

Ahmeti, A. (2016). *Statistikë për Biznes dhe Ekonomiks*. Prishtinë: Universiteti i Prishtinës. Fakulteti Ekonomik.

Ajinkya S et al., A. E. (2019). Racial/ethnic disparities in acute ischemic stroke treatment within a telestroke network. . *Telemedicine and e-Health*, 26(10), 1221–1225. doi: <https://doi.org/10.1089/tmj.2019.0127>

American Telemedicine Association. (2012). *What is Telemedicine?*. Gjetur në www.americantelemed.org

AQH. (2024). *AQH's new study assesses quality of healthcare in Kosovo from 2016–2023*. Accessible Quality Healthcare Project. Gjetur në <https://aqhproject.org/aqhs-new-study-assesses-quality-of-healthcare-in-kosovo-from-2016-2023/>

Armfield, N. R., Bradford, M., & Smith, A. C. (2015). The clinical use of Skype—For which patients, with which problems and in which settings? A snapshot review of the literature. *International Journal of Medical Informatics*, 84(10), 737–742. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2015.06.006>

Ayanian, J. Z., & Markel, H. (375(3), 205–207). Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. *The New England Journal of Medicine*, 2016. doi: <https://doi.org/10.1056/NEJMp1605101>

Bailey S. C. et al, O. R. (2015). Literacy, numeracy, and technology skills are associated with patient activation and health self-management. *Patient Education and Counseling*, 98(2), 231–236. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pec.2014.08.019>

Baliu, D. (2020). *Një mik në anën tjetër të telefonit*. Radio Evropa e Lirë. Gjetur në <https://www.evropaelire.org/a/nje-mik-ne-anen-tjeter-te-telefonit/31452121.html>

Bashshur R. L. et al, S. G. (2011). The empirical foundations of telemedicine interventions in primary care. *Telemedicine and e-Health*, 17(5), 323–332. doi:<https://doi.org/10.1089/tmj.2011.0028>

Berg, M. (2001). Implementing information systems in health care organizations: Myths and challenges. *International Journal of Medical Informatics*, 64(2–3), 143–156. doi: [https://doi.org/10.1016/S1386-5056\(01\)00200-3](https://doi.org/10.1016/S1386-5056(01)00200-3)

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. doi: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>

- Buntin M. B. et al, B. M. (2011). The benefits of health information technology: A review of the recent literature shows predominantly positive results. . *Health Affairs*, 30(3), 464–471. doi:<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2011.0178>
- Buvik A. et al, B. E. (2019). Patient reported outcomes with remote orthopaedic consultations by telemedicine: A randomised controlled trial. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 25(8), 451–459. doi:<https://doi.org/10.1177/1357633X18783921>
- Celler, B., Lovell, N., & Basilakis, J. . (2016). Using telehealth to support the ageing population. *Medical Journal of Australia*, 204(8), 290-292. doi:<https://doi.org/10.5694/mja15.01112>
- Cresswell, K. M., & Sheikh, A. . (2015). Health information technology in hospitals: Current issues and future trends. . *Future Hospital Journal*, 2(1), 50–56. doi:<https://doi.org/10.7861/futurehosp.15.010>
- Cresswell, K. M., & Sheikh, A. (2013). Organizational issues in the implementation and adoption of health information technology innovations: An interpretative review. *International Journal of Medical Informatics*, 82(5), e73–e86. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2012.10.007>
- Creswell et al, J. W. (2017). Designing and conducting mixed methods research. *Sage publications*. Gjetur në <https://www.cambridgeenglish.org/Images/735110-studies-in-language-testing-volume-43.pdf#page=53>
- Davenport, T., & Kalakota, R. . (2019). The potential for artificial intelligence in healthcare. . *Future Healthcare Journal*, 6(2), 94–98. doi:<https://doi.org/10.7861/futurehosp.6-2-94>
- Davis, F. D. . (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*. doi:<https://doi.org/10.2307/249008>
- Devin M Mann et al, J. C. (2020). COVID-19 transforms health care through telemedicine: Evidence from the field. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 1132–1135 Volume 27, Issue 7.
- Dhruva, V., & Grech, D. (2022). The utility of telemedicine to manage post-operative pain. . *Open Journal of Anesthesiology*, 12(7), 229–239. doi:<https://doi.org/10.4236/ojanes.2022.127020>
- Dinesen B. et al, N. B. (2016). Personalized telehealth in the future: A global research agenda. *Journal of Medical Internet Research*, 18(3), e53. doi:<https://doi.org/10.2196/jmir.5257>
- Ellanti, P., Moriarty, A., Coughlan, F., & McCarthy, T. . (2017). The use of WhatsApp smartphone messaging improves communication efficiency within an orthopaedic surgery team. . *Cureus*, 9(2), e1040. doi:<https://doi.org/10.7759/cureus.1040>
- Esteva A. et al, R. A. (2019). A guide to deep learning in healthcare. . *Nature Medicine*, 25(1), 24–29. doi:<https://doi.org/10.1038/s41591-018-0316-z>
- European Commission. (2008). *Telemedicine for the benefit of patients, healthcare systems and society*. Bruksel.: European Commission. Gjetur në <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0689:FIN:EN:PDF>
- Fabens I. Makhele C et al, I. N. (2024). WhatsApp Versus SMS for 2-Way, Text-Based Follow-Up After Voluntary Medical Male Circumcision in South Africa: Exploration of Messaging Platform Choice. *JMIR Form Res*. doi:10.2196/62762

- Famuyiro, K. (2025). *How telemedicine is revolutionizing post-surgery recovery*. Los Angeles Times. Gjetur në <https://www.latimes.com/doctors-scientists/innovations/telemedicine/story/telemedicine-postoperative-care-safer-smarter-recovery>
- Forrester J. A. et al, K. L. (2020). Value and feasibility of telephone follow-up in Ethiopian surgical patients. *Surgical Infections*, 21(6), 533–539. doi:<https://doi.org/10.1089/sur.2020.054>
- Gajarawala, S.N. and Pelkowski, J.N. (2021). Telehealth Benefits and Barriers. *The Journal for Nurse Practitioners*, 17, 218–221. doi:<https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2020.09.013>
- Gong, S. &. (2011). Sichuan da xue xue bao. Yi xue ban =. *Journal of Sichuan University.*, 42(5), 712–715. Gjetur në <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22007505/>
- Greenhalgh T et al., V. S.-R. (2017). Virtual online consultations: Advantages and limitations (VOCAL) study. *BMJ Open*, 6(1), e009388. doi:<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2015-009388>
- Gunter R. L. et al, F.-T. S. (2020). Current use of telemedicine for post-discharge surgical care: A systematic review. *Journal of the American College of Surgeons*, 226(3), 555–566. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jamcollsurg.2017.12.038>
- Hair, J., Money, A., Samouel, P., & Babin, B. (2003). *Essentials of business research methods*. USA: Wiley&Sons.
- Harder M. et al. (2020). Usability of mobile health apps for postoperative care: Systematic review. *JMIR Perioperative Medicine*, 3(2), e19099. doi:<https://doi.org/10.2196/19099>
- HealthIT.gov. (2018). *What Are Electronic Health Records (EHRs)?* U.S. Department of Health & Human Services. Gjetur në <https://www.healthit.gov/topic/health-it-and-health-information-exchange-basics/what-are-electronic-health-records-ehrs>
- Hjelm, N. M. (2005). Benefits and drawbacks of telemedicine. . *Journal of Telemedicine and Telecare*, 11(2), 60–70. doi: <https://doi.org/10.1258/1357633053499886>
- Holden, R. J., & Karsh, B. T. . (2010). The Technology Acceptance Model: Its past and its future in health care. . *Journal of Biomedical Informatics*, 43(1), 159–172. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbi.2009.07.002>
- Hollander, J. E., & Carr, B. G. (2020). Virtually perfect? Telemedicine for COVID-19. *New England Journal of Medicine*, 382(18), 1679–1681. doi:<https://doi.org/10.1056/NEJMp2003539>
- Hoxha Z. et al, O. K. (2013). The contribution of the telemedicine programme of Kosova on e-learning and continuous medical education: The outcomes of the first decade. *Journal of the International Society for Telemedicine and eHealth*, 1(3), 93–97.
- Iyengar, S., et al. (2020). Automated SMS text message reminders to reduce postoperative opioid use: A randomized clinical trial. . *JAMA Network Open*, 3(4), e202495. doi: <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.2495>
- Kaçiu, X. (2021). *Skeja: Vetëvrasjet gjatë pandemisë, 'Linja e Jetës' është e hapur për t'u ofruar ndihmë qytetarëve*. Telegrafi. Gjetur në <https://telegrafi.com/skeja-rritja-e-rasteve-te-vetevrasjeve-e-pritshme-gjate-pandemise-linja-e-jetes-eshte-e-hapur-per-te-ofruar-ndihme-qytetareve/>

- Kallxo.com. (2020). *Rindizet "Linja e Jetës" në Prishtinë për mbështetje psikologjike*. Gjetur në <https://kallxo.com>
- KAS. (2023). *Digital public healthcare: Potentials and challenges for sustainable healthcare systems [Policy brief]*. Konrad Adenauer Stiftung. Gjetur në <https://www.kas.de/documents/286052/0/Policy+brief+23-10-06+Digital+Public+Healthcare+%283%29.pdf/e432e8b9-6d20-cc29-c673-5fc25d25b92b?version=1.0&t=1701339251177>
- Koonin L. M. et al, H. B. (2020). *Trends in the use of telehealth during the emergence of the COVID-19 pandemic — United States, January–March 2020. Morbidity and Mortality Weekly Report*. United States: MMWR. doi:<https://doi.org/10.15585/mmwr.mm6943a3>
- Kosovo 2.0. (2020). *Linja e Jetës kthehet në kohë pandemie*. Kosovo 2.0. Gjetur në <https://kosovotwopointzero.com>
- Krasniqi, B. (2012). *Metodat kërkimore në shkencat sociale. Udhëzues i analizës statistikore në SPSS (Dispensë)*. Prishtinë: Instituti për Ndërmarrësi dhe Biznes të Vogël- IESB.
- Kruk M. E. et al, G. A.-D. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196–e1252. doi:[https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Kruse C et al, M.-N. A. (2023). Analyzing the Effect of Telemedicine on Domains of Quality Through Facilitators and Barriers to Adoption: Systematic Review. *J Med Internet Res*, 25. doi: 10.2196/43601
- Kruse C. S et al, K. N. (2020). Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), e016242. doi:<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016242>
- Kruse C. S. et al, K. P. (2018). Evaluating barriers to adopting telemedicine worldwide: A systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 24(1), 4–12. doi:<https://doi.org/10.1177/1357633X16674087>
- Kruse CS, M.-N. A. (2023). Analyzing the Effect of Telemedicine on Domains of Quality Through Facilitators and Barriers to Adoption: Systematic Review. *J Med Internet Res*, 25. doi:10.2196/43601
- Lai, Q., La Torre, M., & Martines, G. (2022). Use of telemedicine in the postoperative assessment of proctologic surgery patients via WhatsApp diary: A prospective cohort study. *Techniques in Coloproctology*. doi:<https://doi.org/10.1007/s10151-022-02723-9>
- Latifi K. Lecaj I. et al., B. F. (2011). Cost–benefit analysis on the use of telemedicine program of Kosova for continuous medical education: A sustainable and efficient model to rebuild medical systems in developing countries. *Telemedicine and e-Health*, 17(10), 757–762. doi:<https://doi.org/10.1089/tmj.2011.0102>
- Latifi R. et al, M. S. (2004). Use of information technology to improve quality of healthcare: Kosova's telemedicine project and International Virtual e-Hospital as an example. *Studies in Health Technology and Informatics*, 104, 159–167. doi:<https://doi.org/10.3233/978-1-60750-947-9-159>
- Latifi, R. (2021). Telemedicine for trauma, emergencies, and disaster management (fq. 293–305). Në R. Latifi, *Telemedicine for trauma and emergency care management* (fv. 293–305). Springer. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-030-56917-4_18

- Linja e Jetës. (n.d.). *Linja e Jetës*. Gjetur në <https://findahelpline.com/organizations/linja-e-jetes>, <https://linktr.ee/linjaejetes>
- Menachemi, N., & Collum, T. H. (2011). Benefits and drawbacks of electronic health record systems. . *Risk Management and Healthcare Policy*, 4, 47–55. doi:<https://doi.org/10.2147/RMHP.S12985>
- Nikolian, V. C., Williams, A. M., Jacobs, B. N., Kemp, M. T., Wilson, J. K., Mulholland, M. W., & Alam, H. B. (2018). Pilot Study to Evaluate the Safety, Feasibility, and Financial Implications of a Postoperative Telemedicine Program. *Annals of Surgery*, 268(4). doi:[10.1097/SLA.0000000000002931](https://doi.org/10.1097/SLA.0000000000002931)
- OBSH.1. (2010). *Telemedicine: opportunities and developments in Member States: report on the second global survey on eHealth*. Gjetur në <https://iris.who.int/handle/10665/44497>
- OBSH.2. (2009). *WHO guidelines for safe surgery 2009: Safe surgery saves lives*. . World Health Organization. Gjetur në https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44185/9789241598552_eng.pdf
- OBSH.3. (1997). *A health telematics policy in support of WHO's Health-for-All strategy for global health development: Report of the WHO Group Consultation on Health Telematics*. Geneva: World Health Organization.
- OBSH.4. (2016). *Global diffusion of eHealth: Making universal health coverage achievable*. . World Health Organization. Gjetur në <https://apps.who.int/iris/handle/10665/252529>
- OBSH.5. (2000). *Health System Review: Kosovo*. WHO Regional Office for Europe. Gjetur në <https://www.hpi.sk/en/2013/11/kosovo-brief-health-system-review/>
- OECD. (2021). *Health at a Glance 2021: OECD Indicators*. OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/4dd50c09-en>,
- Owolabi E.O et al, M. Q. (2022). Telemedicine in Surgical Care in Low- and Middle-Income Countries: A Scoping Review. *World J Surg*, 46, 1855–1869. doi:<https://doi.org/10.1007/s00268-022-06549-2>
- Parmanto B. Lewis A et al, N. J. (2016). Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). *International journal of telerehabilitation*, 8(1), 3–10. doi:<https://doi.org/10.5195/ijt.2016.6196>
- Rogers E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (bot. i 5th ed). Free Press. Gjetur në <https://docs.adaptdev.info/lib/E7FFUITE>
- Schneider A. B. . (2018). International service learning in the business curriculum: Toward an ethic of empathy in a global economy. *Business Horizons*, , 61(6), 913–923. Gjetur në <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.08.001>
- Scott, R. E., Mars, M., & Greenhalgh, T. . (2019). Telehealth in low- and middle-income countries: Status and prospects. *Global Health Journal*, 3(1), 43-48. doi: <https://doi.org/10.1016/j.glohj.2018.11.002>
- Siyu Zou et al, Z. W. (2022). Prevalence and associated socioeconomic factors of multimorbidity in 10 regions of China: an analysis of 0.5 million adults. *Journal of Public Health*, Volume 44, Issue 1, Pages 36–50,. doi:<https://doi.org/10.1093/pubmed/fdaa204>

- Smith A. C. et al, T. E. (2020). Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(5), 309–313. doi:<https://doi.org/10.1177/1357633X20916567>
- Sood S. et al, M. V. (2007). What is telemedicine? A collection of 104 peer-reviewed perspectives and theoretical underpinnings. *Telemedicine and e-Health*, 13(5), 573–590. doi:<https://doi.org/10.1089/tmj.2006.0073>
- Sood S. et al, M. V. (2016). What is telemedicine? A collection of 104 peer-reviewed perspectives and theoretical underpinnings. *Telemedicine Journal and e-Health*, 18(10), 769–776. doi:<https://doi.org/10.1089/tmj.2012.0028>
- Stapleton, S. M., Bababekov, Y. J., Perez, N. P., Fong, Z. V., Hashimoto, D. A., Lillemoe, K. D., . . . Chang, D. C. (2018). Variation in Amputation Risk for Black Patients: Uncovering Potential Sources of Bias and Opportunities for Intervention. *Journal of the American College of Surgeons*, 226(4):p 641-649e1. doi:10.1016/j.jamcollsurg.2017.12.038
- Swiss Tropical and Public Health Institute. (2022). *Annual report 2022*. Alfresco Software, Inc. Gjetur në <https://team.swisstph.ch/s/OyCZxRQ3Q8WGDWcc5UUVDQ>, file:///C:/Users/HP/Downloads/Swiss_TPH_Jahresbericht_E.pdf
- Tenforde, A. S., et al. . (2020). Telehealth in physical medicine and rehabilitation: A narrative review. . *PM&R*, 2(10), 1135–1143. doi: <https://doi.org/10.1002/pmrj.12380>
- Totten A. M. et al, H. R.-O. (2016). Telehealth: Mapping the evidence for patient outcomes from systematic reviews. *Agency for Healthcare Research and Quality (US)*. Gjetur në <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK379320/>
- Trist, E. L., & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting. . *Human Relations*, 4(1), 3–38. doi:<https://doi.org/10.1177/001872675100400101>
- UNDP Kosovo. (2016). *Healthcare for All: Strengthening Capacities and Expanding Services*. United Nations Development Programme Kosovo Office. Gjetur në <https://www.undp.org/kosovo/publications>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. . (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. doi: <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*.
- WHO.1. (2021). *WHO guideline: Recommendations on digital interventions for health system strengthening*. . Geneva:: World Health Organization.
- Yarbrough, A. K., & Smith, T. B. . (2007). Technology acceptance among physicians: A new take on TAM. . *Medical Care Research and Review*, 64(6), 650–672. doi:<https://doi.org/10.1177/1077558707305942>
- Zanaboni, P., et al. . (2023). Patient use and clinical impact of EHR-integrated secure messaging: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e42415. doi: <https://doi.org/10.2196/42415>

