



AVOKATI I POPULLIT

Adresa: Bulevardi: "Zhan D'Ark" Nr.2
Tiranë, Shqipëri

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AVOKATI I POPULLIT

Mekanizmi Kombëtar për Parandalimin e Torturës,
trajtimit ose dënimit të egër, çnjerëzor ose poshtërues

Tel/Fax: +355 4 2380 300/315
E-mail: ap@avokatipopullit.gov.al
www.avokatipopullit.gov.al

Nr. Prot.
Nr. Dok. 202300354/2

Tiranë ___/___/2023

Lënda: *Rekomandim për inspektimin e kryer në Shtëpinë e të Moshuarve në Shkodër.*

Drejtuar: **Shërbimit Social Shtetëror**

TIRANË

Shtëpisë së të Moshuarve Shkodër

SHKODËR

Të nderuar,

Avokati i Popullit, Ju falenderon për bashkëpunimin e deritanishëm dhe duke vlerësuar angazhimin dhe punën e të gjithë stafit të institucionit që ju drejtoni, si dhe frymën e mirë të bashkëpunimit dhe mirëkuptimit midis institucioneve tona, në vijim po ju njohim mbi monitorimin që institucioni i Avokatit të Popullit kreu në institucionin tuaj.

Mekanizmi Kombëtar për Parandalimin e Torturës, Trajtimit ose Dënimit të egër, çnjerëzor ose poshtërues, në vijim Mekanizmi Kombëtar, bazuar në nenin 19/1 të ligjit nr. 8454, datë 04.02.1999, "Për Avokatin e Popullit", i ndryshuar, inspektoi Shtëpinë e të Moshuarve Shkodër, më datë 17.02.2023 sipas Planit të Inspektimit për vitin 2023 të miratuar nga Avokati i Popullit.

Në përbërje të grupit inspektues ishin znj. Lindita Dedegjoni, znj. Nertila Qafzezi dhe znj. Gloria Çarkaxhi, me detyrë ndihmës komisionere pranë Mekanizmit Kombëtar të institucionit të Avokatit të Popullit.

Qëllimi i kësaj vizite ishte vlerësimi i përgjithshëm i gjendjes së këtij shërbimi, ndjekja e rekomandimeve të lëna nga vizitat e mëparshme nga institucioni i Avokatit të Popullit dhe masat e marra për zbatimin e tyre, mbledhjen e informacionit lidhur me kushtet dhe trajtimin e të moshuarve, si dhe identifikimin e rasteve të mundshme të përdorimit ndaj kësaj kategorie të presionit psikologjik dhe përdorimin e forcës fizike tej kufijve.

Avokati i Popullit, pasi shqyrtoi informacionin nga monitorimi i realizuar, ka detyrimin ligjor, t'Ju parashtojë përfundimet e këtij monitorimi, si më poshtë vijon.

Objektivat e inspektimit:

- Vlerësimi i dokumentacionit, procedurave dhe personelit, në zbatim të legjislacionit në fuqi,
- Zbatimi i rekomandimeve të lëna nga Avokati i Popullit në vitin 2022 si dhe gjendja aktuale,
- Respektimi i të drejtave të personave të moshuar, të cilët janë akomoduar në këtë institucion rezidencial, në zbatim të standardeve ligjore, të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për të moshuarit.

Metodologjia

Grupi i inspektimit i përbërë nga juristë, psikolog dhe mjek si metodologji pune ka përdorur:

- ***Së pari***, zhvillimin e bisedave paraprake me Drejtorin e Qendrës dhe përgjegjësen e sektorit social, informacion, i cili është hedhur në një formular standard për inspektimin.
- ***Së dyti***, monitorimin e zbatimit të standardeve ligjore të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për qendrat rezidenciale për të moshuarit.
- ***Së treti***, monitorimin e mjediseve dhe kushteve të Shtëpisë të të Moshuarve Shkodër, ku ofrohen shërbime për personat e moshuar.
- ***Së katërti***, komunikimi me disa të moshuar, përfitues të shërbimeve të përkujdesjes, të akomoduar në Shtëpinë e të Moshuarve në Shkodër.

Rekomandimet e vitit 2022 dhe niveli i zbatimit të tyre

Nga inspektimi i mëparshëm i kryer në 15.09.2022, për problemet e konstatuara, Avokati i Popullit ka rekomanduar:

1. Marrjen e masave për shtim në organikë të pozicionit të punës me kujdestarë, psikolog dhe mjek me kohë të plotë për të ofruar shërbim cilësor në shtëpinë e të moshuarve në Shkodër në funksion të jetësës së tyre me dinjitet e në mënyrën më të mirë të mundshme, duke gëzuar plotësisht të drejtat e tyre themelore të sanksionuara në aktet ligjore e nënligjore në fuqi.

2. Marrjen e masave të menjëhershme për fillimin e procedurës për asgjësimin e të gjitha medikamenteve të cilat ju ka kaluar afati i përdorimit dhe zëvendësimin e tyre me medikamente të reja.
3. Marrjen e masave për shtesë në pagë sipas vështirësisë, për personelin që kujdeset për kategorinë e të moshuarve me probleme të shëndetit mendor.
4. Marrjen e masave për ngritjen e një qendre socio-sanitare, ku të trajtohen me përkujdesje të veçantë të moshuarit me probleme të rënda shëndetësore.
5. Marrjen e masave të menjëhershme për larminë e ushqimit sipas produkteve të stinës, si dhe rritjen e kuotave ushqimore për të moshuarit.

Në përgjigje të rekomandimeve të sipërcituara, Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimit Social Shtetëror ka informuar:

- *Për rekomandimin nr.1*, sqaron se Shërbimi Social Shtetëror ka nisur procesin e rishqyrtimit të strukturave të të gjithë institucioneve, përfshirë dhe shtëpinë e të moshuarve Shkodër.
- *Për rekomandimin nr.2*, ka një procedurë që kryhet nga kompani të licensuara për asgjësimin e medikamenteve. Shërbimi Social është informuar nga Shtëpia e të Moshuarve Shkodër se është kontaktuar kompania që do të jetë përgjegjëse për asgjësimin e medikamenteve dhe se Shërbimi Social do të monitorojë në vazhdimësi këtë proces.
- *Për rekomandimin nr.3*, theksohet se pagat e punonjësve janë të përcaktuara me VKM rr. prot.187, datë 08.03.2017 “Mbi miratimin e Strukturës dhe të Niveleve të Pagave të Nëpunësve Civil”.
- *Për rekomandimin nr.4*, shërbimi shëndetësor ofrohet nga mjeku i cili është i punësuar me kohë të pjesshme dhe shërbimet psiko-sociale ofrohen nga psikologë të punësuar në Institucion dhe nga psikolog të punësuar në Qendrën Shëndetësore në qytetin e Shkodrës.
- *Për rekomandimin nr.5*, SHSSH-ja sqaron se është informuar zyrtarisht nga institucioni se menya është përmirësuar duke shtuar ushqime të shumëllojshme në përputhje me stinën. Shërbimi Social ka filluar procesin e konsultimit për nivelin e kuotave ushqimore.

Lidhur me zbatimin e rekomandimeve për vitin 2022, rezultoi se janë realizuar vetëm 2 (dy) nga rekomandimet e Avokatit të Popullit, ndërsa 1 (një) është pranuar dhe është realizuar pjesërisht dhe nuk janë realizuar 2 (dy) nga rekomandimet e lëna në inspektimin e mëparshëm:

- Është zbatuar pjesërisht rekomandimi për marrjen e masave për shtim në organikë të pozicionit të punës me kujdestarë, psikolog dhe mjek me kohë të plotë, me nisjen e procesit të rishqyrtimit të strukturave të të gjithë institucioneve, përfshirë dhe

shtëpinë e të moshuarve Shkodër. Jemi informuar nga komunikimi i mëvonshëm që është shtuar në organikë 1 (një) infermiere dhe 1 (një) sanitare me kohë të pjesshme dhe punonjësit e emëruar me kohë të pjesshme nuk punojnë më 4 (katër) orë por 6 (orë) në ditë.

- Janë marrë masat për asgjësimin e të gjitha medikamenteve të cilat ju ka kaluar afati i përdorimit dhe zëvendësimin e tyre me medikamente të reja, në bashkpunim me kompaninë e kontraktuar.
- Nuk është zbatuar rekomandimi për shtesë në pagë sipas vështirësisë, për kategorinë e personelit, që kujdeset për kategorinë e të moshuarve me probleme të shëndetit mendor.
- Nuk është zbatuar rekomandimi për marrjen e masave për ngritjen e një qendre socio-sanitare, ku të trajtohen me përkujdesje të veçantë të moshuarit me probleme të rënda shëndetësore.
- Është zbatuar rekomandimi për marrjen e masave të menjëhershme për larminë e ushqimit sipas produkteve të stinës nga ana e stafit të Qendrës së të Moshuarve në Shkodër. Rritja e kuotave ushqimore për të moshuarit është zbatuar edhe pas rekomandimeve të Avokatit të Popullit në masën 430 leke dhe ka filluar efektet në datë 01.06.2023.

Avokati i Popullit konstaton se përgjigjet e Shërbimit Social Shtetëror tregojnë bashkëpunimin në lidhje me përmirësimin e kushteve sipas rekomandimeve të propozuara. Vërejmë se nëse disa nga rekomandimet kanë implikime buxhetore, disa të tjera varen nga organizimi i punës dhe vullneti i drejtuesve të institucioneve. Ndërkohë vlerësojmë që institucioni duhet të ketë buxhet të mjaftueshëm për të përmirësuar kushtet e jetesës dhe ato infrastrukurore. Avokati i Popullit gjen rastin të theksoj se detyrimi për të garantuar të drejtat e njeriut dhe standartet e shërbimit është e parashkruar si në Kushtetutë dhe në ligj.

Gjetjet e evidentuara përgjatë inspektimit:

Shtëpia e të Moshuarve në Shkodër, është një institucion publik rezidencial dhe ofron shërbime të përkujdesjes për të moshuar në nevojë, të cilët kanë mbushur moshën për pension pleqërie, sipas legjislacionit në fuqi.

Ky institucion është nën administrimin e Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimit Social Shtetëror. Mbështetja financiare është e garantuar nga fondet e buxhetit të shtetit, nga programet e mbrojtjes sociale të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, nëpërmjet Shërbimit Social Shtetëror.

Shtëpia e të Moshuarve në Shkodër, ofron shërbime sipas standardeve të miratuara për personat e moshuar, të cilët janë të vetmuar apo të braktisur, sipas procedurave dhe verifikimeve të kryera për vlerësimin dhe referimin e rastit dhe që kanë nevojë për kujdes të vazhdueshëm.

Organizimi dhe funksionimi i këtij institucioni si dhe të drejtat dhe detyrimet e përfituesve, janë të parashikuara në Rregulloren e Brendëshme të tij, e cila është e afishuar në ambientet e institucionit.

Monitorimi i zbatimit të standardeve të ofruara të shërbimeve sociale, kryhet nga Shërbimi Social Shtetëror, Drejtoria Rajonale e SHSSH-së, Shkodër, nga inspektimet e kryera të Inspektoriatit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore, Institutit të Higjienës, Agjensisë Kombëtare të Ushqimit etj.

Numri i përfituesve nga shërbimet e ofruara

Nga konstatimi paraprak u evidentua se në Shtëpinë e të Moshuarve në Shkodër strehohen dhe ofrohen shërbime për persona të moshuar, mbi moshën 60 vjeç për femra dhe 65 vjeç për meshkuj, por shërbimi ofrohet edhe për 4 të persona nën moshën 60 vjeç.

Kapaciteti i institucionit për ofrimin e shërbimeve ka qenë si fillim për 65 persona të moshuar, por aktualisht shërbimi ofrohet për një numër maksimal prej 63 persona.

Gjatë inspektimit u evidentua se në këtë institucion trajtohen 60 të moshuar, nga të cilët 31 gra dhe 29 burra. Pjesa më e madhe e të moshuarve janë me probleme të rënda shëndetësore, nga të cilët 12 të moshuar janë me probleme fizike, 6 me probleme të shëndetit mendor dhe 23 të moshuar nuk janë në gjëndje të kryejnë vetëshërbime dhe kërkojnë kujdes të veçantë.

Përfitues të pensionit të pleqërisë janë 48 të moshuar, ndërsa 10 të moshuar janë pa pension.

Për çdo përfitues të shërbimeve të këtij institucioni ishte hartuar një plan i kujdesit shëndetësor, sipas nevojave të tyre specifike. Kartelat mjekësore tërhiqen nga Qendra Shëndetësore dhe mbahen në infermieri nga mjekja. Kartelat shëndetësore përbajnë analiza biokimike dhe ekzaminime të ndryshme imazherike që kanë zhvilluar të moshuarit sipas shënjave klinike dhe gjëndjes së tyre shëndetësore, të rekomanduara nga mjeku dhe disa nga këto ekzaminime ishin zhvilluar ditët e fundit.

Medikamentet, me të cilat trajtoheshin të moshuarit ishin të rimbursueshme dhe u jepeshin rregullisht. Furnizimi bëhet 2 herë në vit dhe është i mjaftueshëm sipas kërkesave dhe nevojave të të moshuarve. Gjithashtu në ambientet e infermierisë u kontrolluan dhe sasia e medikamenteve që ishte në dispozicion, një listë e përbërë me 40 lloje medikamentesh, të cilat ishin brenda afatit të skadencës, respektivisht nga Gusht 2023 deri në vitin 2026.

Burimet njerëzore

Struktura e përcaktuar e personelit të këtij institucioni rezidencial përbëhet nga 28 punonjës nga të cilët janë me kohë të plotë 23 punonjës dhe me kohë të pjesshme 5 punonjës.

Gjatë turnit të parë punojnë 3 (tre) kujdestare dhe 2 (dy) sanitare dhe 1 (një) roje.

Gjatë turnit të dytë punojnë 1 (një) kujdestare dhe 1 (një) sanitare dhe 1 (një) roje.

Gjatë turnit të tretë punon vetëm 1 (një) kujdestare dhe 1 (një) sanitare.

Me trajtimin e problemeve psiko-sociale, të përfituesve të shërbimeve të ofruara është e ngarkuar 1 (një) punonjëse sociale.

Shërbimet shoqërore ofrohen nga 10 (dhjetë) kujdestarë dhe 6 (gjashtë) sanitare.

Shërbimi mjekësor realizohet nga një mjek me kohë të pjesshme. Shërbimi dentar realizohet në klinika private me shpenzimet e të moshuarve. Drejtuesi i qendrës i ka dërguar miqësisht në klinikë dentare pa asnjë shpenzim, ata të moshuar që nuk kanë mundësi financiare.

Vlerësimi i punës së stafit bëhet çdo vit nga drejtuesi i institucionit.

Nga inspektimet e kryera ndër vite është konstatuar se ka nevojë për të shtuar burimet njerëzore në shërbim të të moshuarve, veçanërisht me persona që ofrojnë përkujdesje për ta, duke qenë se vazhdon të jetë një ngarkesë e madhe puna e kujdestarëve, kjo mbetet një kërkesë edhe në vijim.

Ambientet e Shtëpisë së të Moshuarve në Shkodër

Shtëpia e të Moshuarve në Shkodër ndodhet në dy godina, godina A dhe godina B, të cilat janë godina dy katëshe. Në katin e parë të godinës B gjenden dhomat, ku ishin sistemuar të moshuar me probleme shëndetësore.

Ambientet e këtij institucioni janë shumë komode, të pastra, të ajrosura dhe me ndriçim të bollshëm. Në një ambient të veçantë janë të afishuara rregulloret e jetës së brendëshme, standardet që duhet të respektojnë punonjësit e këtij institucioni dhe në hyrje është vendosur edhe “*kutia e ankesave*”, ku depozitoheshin ankesat e të moshuarve.

“*Kutia e ankesave*” hapej një herë në muaj, në prani të një përfaqësuesi i Drejtorisë Rajonale të Shërbimit Social Shtetëror, Shkodër, të Punonjësit Social, si edhe një i moshuar, përfitues i kësaj qendre.

Në ditën e inspektimit në dhomat e të moshuarve u evidentuan kushte të mira, të arduara dhe komode për ta. Institucioni planifikon çdo vit buxhet për pajisjet higjienike, batanije e çarçafë. Godina është e pajisur me tualete me dush dhe lavaman, të cilat janë të vendosura në çdo dhomë.

Sikurse është evidentuar edhe gjatë inspektimeve të mëparshme, duhet të theksojmë nevojën për shtretër dhe dyshekë për të moshuarit me probleme të rënda shëndetësore, kjo është kërkesë thelbësore, pasi shtretët dhe dyshekët aktual nuk janë të përshtatshëm për këtë kategori.

Mjetet për shmangien e rreziqeve që mund të vijnë nga rastet e emergjencave civile, ishin të vendosura në vende të veçanta në çdo kat të godinave. Janë trajnuar 2 persona nga personeli për përdorimin e mjeteve kundër zjarrit. Godina është e pajisur me impiant për rastet e rënies së zjarrit, me shkallë dhe dyer emergjence si dhe tregues për këto dalje. Ka një plan të miratuar për veprimet e personelit dhe të moshuarve në këto raste. Kaldaja për sistemin e ngrohjes nuk funksionon dhe ngrohja vazhdon të realizohet me ngrohëse elektrike me ajër, të blera nga institucioni, por që përbën rrezik për sigurinë e të moshuarve.

Ambientet ishin të monitoruara me sistem kamerash i cili ishte funksional i përbërë nga 6 kamera. Filmimet e tyre ruhen 1 muaj dhe menaxhohen nga drejtuesi i qendrës.

Në ambientet e kuzhinës ambienti ishte i pastër, i pajisur me soba profesionale, frigorifer dhe ishte e afishuar menuja ditore. Kampionët e ushqimeve për të treja vaktet ruheshin në frigorifer dhe ishin të etiketuar. Mensa me ambient të pastër, të ndriçuar dhe të

mjaftueshëm që mundëson që të gjithë të moshuarit dhe të ftuarit të hanë bashkë. Ditën e Inspektimit po shtrohej Iftar nga donatorë të ndryshëm për të moshuarit.

Kuota ushqimore e ndryshuar tashmë nga 360 lekësh në ditë, në 430 lekë në ditë¹, gjë e cila do të ndikoj jo vetëm në sasinë, por edhe në cilësinë e ushqimit².

Në ambientet e jashtme të qendrës kishte lulishte dhe oborr të pajisur me stola, ambienti ishte i pastër dhe frekuentohej nga të moshuarit për t'u relaksuar apo lojra të ndryshme.

Gjatë inspektimit u zhvilluan biseda me të moshuarit, pa praninë e stafit, nga të cilët nuk patëm ankesa.

Jeta social-kulturore

Përsa i përket jetës sociale, nga informacioni i marrë gjatë inspektimit, u konstatua se organizoheshin aktivitete të ndryshme: ditëlindje, festa fetare, festat zyrtare, etj. Gjithashtu disa të moshuar ndjekin ritet fetare.

Qendra ofronte ambiente argëtimi për të moshuarit, si sallë bilardo, biblioteka, salla e veglave për ushtrimin fizik dhe salla e ndenjes që shërben për relaksim e të moshuarve. Ka oborr dhe lulishtje me hapësira të mjaftueshme për aktivitete për kohën e lirë të përfituesve. Në ditën e inspektimit të moshuarit u takuan nga ana jonë si në lulishte dhe në ambientet e jashtme te godinës,

Takimet dhe vizitat me të afërmit kryeheshin sipas dëshirës së tyre dhe mundësive të të afërmëve. Realizoheshin edhe komunikimi telefonik, të cilat mbahen në një regjistër të veçantë.

Nga të moshuarit nuk u paraqitën ankesa ndaj stafit. Ata konfirmonin gatishmërinë e stafit për të plotësuar kërkesat e tyre. Nga biseda e bërë me të moshuarit, edhe pa praninë e stafit shprehën mirënjohje dhe falenderime për përkushtimin në punë të stafit të këtij institucioni.

Problematikat e konstatuara:

- Mungesa e burimeve të mjaftueshme njerëzore, vazhdon të jetë problem dhe kjo mungesë ndikon në ulje të standardeve të shërbimit dhe përkujdesjes për të moshuarit.
- Në këtë institucion përfitojnë shërbime të moshuar, të cilët janë me probleme të rënda shëndetësore dhe se 23 (njëzet e tre) të moshuar nuk janë në gjëndje të kryejnë vetëshërbime dhe kërkojnë kujdes të veçantë, gjë e cila e vështirëson punën edhe për punonjësit që ju shërbejnë kësaj kategorie.
- Mungesa e një mjeku Psikiatër, duke qënë se përfitues të kësaj qëndre, janë edhe 6 (gjashtë) të moshuar me probleme të shëndetit mendor.

¹ Udhëzimi nr. 662, datë 06.12.2022, "Për një ndryshim në udhëzimin nr. 689, datë 02.10.2018, për nivelin e kuatove të shpenzimeve për ushqime, në Institucionet publike rezidenciale e komunitare të përkujdesit shoqëror".

² Rekomandimet e Avokatit të Popullit.

- Mungesa e mjekut me kohë të plotë nuk mundëson trajtim të plotë për të moshuarit një pjesë e të cilëve kanë probleme shëndetësore. Mbulimi me shërbim mjekësor duhet të bëhet për 8 orë në shërbim të të moshuarve.

Sa më sipër, për të plotësuar standardet e përkujdesit shoqëror për të moshuarit në institucionet rezidenciale, në mbështetje të pikës 3, të nenit 63 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë ku parashikohet se “*Avokati i Popullit ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa ku vërehen shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga administrata publike*”, si dhe të nenit 21, gërma “b” të ligjit nr. 8454 datë 04.02.1999 “Për Avokatin e Popullit” i ndryshuar ku thuhet se “*Avokati i Popullit paraqet rekomandime për vënien në vend të së drejtës së shkelur tek organi administrativ, që, sipas tij ka shkaktuar shkelje të të drejtave dhe lirive,*

REKOMANDOJMË:

1. Marrjen e masave përkatëse për shtim në organikë të pozicionit të punës me një mjek me kohë të pjesshme dhe një psikolog, për të ofruar shërbim cilësor në shtëpinë e të moshuarve në Shkodër.
2. Marrjen e masave për punësimin me kohë të pjesshme të një mjeku Psikiatër.
3. Marrjen e masave për ngritjen e një qendre socio-saniatre pranë shtëpisë së të moshuarve në Shkodër, ku të trajtohen me përkujdesje të veçantë të moshuarit me probleme të rënda shëndetësore.
4. Marrjen e masave për zëvendësimin e shtretërve ekzistuese me shtretër të përshtatura për të moshuarit me probleme të rënda shëndetësore në lëvizje.

Në bazë të Nenit 22 të Ligjit Nr.8454 dt.04.02.1999, “*Për Avokatin e Popullit*”, të ndryshuar lutemi të vihemi në dijeni brenda afatit 30 ditor, për qëndrimin dhe masat që do të merrni në zbatim të këtyre rekomandimeve.

Duke besuar në mirëkuptimin dhe bashkëpunimin tuaj.

KOMISIONERI

Ahmet PRENÇI