



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. 202300231/2

Tiranë ___/___/2023

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

Drejtuar: **Bashkisë Tiranë**

Shërbimit Social Shtetëror

Shtëpisë së të Moshuarve

TIRANË

TIRANË

TIRANË

Të nderuar,

Avokati i Popullit, Ju falenderon për bashkëpunimin e deritanishëm dhe vlerëson 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 Tiranë, 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 z. Hazbi Selita, me detyrë ndihmës komisionerë 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 në tejkalim të standardeve.

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 2021 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 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 institucionit (Shtëpia e të Moshuarve në Tiranë), 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 Tiranë.

Rekomandimet e vitit 2021 dhe niveli i zbatimit të tyre

Nga inspektimi i mëparshëm i kryer më datë 24.11.2021 në Shtëpinë e të Moshuarve në Tiranë, për problemet e konstatuara, Avokati i Popullit ka rekomanduar:

1. Marrjen e masave përkatëse për shtim në organikë të pozicionit të punës me kujdestar me kohë të plotë.
2. Marrjen e masave për të shtuar fondin buxhetor, me qëllim mundësimin e punësimit të rojes së objektit, të vendosjes së një automjeti si dhe për të

mundësuar kryerjen e aktiviteteve të ndryshme për të moshuarit jashtë institucionit të Shtëpisë së të Moshuarve, në Tiranë.

3. Marrjen e masave për zëvendësimin e shtretërve ekzistues me shtretër të përshtatur për 3 (tre) të moshuar me probleme të rënda shëndetësore në lëvizje, të cilët janë të akomoduar në katin e parë të këtij institucioni.

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

- *Për rekomandimin nr.1.* Për Marrjen e masave përkatëse për shtim në organikë të pozicionit të punës me kujdestar me kohë të plotë, Shërbimi Social Shtetëror sqaron se organika e Shtëpisë së Moshuarve Tiranë miratohet me Vendim të Këshillit të Ministrave dhe se ka propozuar për përmirësimin e organikës së MSHMS, por ende nuk ka pasur një strukturë të re të miratuar.
- *Për rekomandimin nr.2.* Për Marrjen e masave për të shtim fondi buxhetor, me qëllim mundësimin e punësimit të rojes së objektit dhe të vendosjes së një automjeti, Shërbimi Social Shtetëror sqaron: Shtëpia e të Moshuarve Tiranë ka kërkuar që roja e Institucionit të jetë pjesë e organikës së saj dhe SHSSH ka propozuar për shtim në strukturë në Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale. Përsa i përket blerjes së automjetit, na bëjnë me dije se, nuk ka makina dhe shofer në organikë, në zbatim të ligjit nr. 10160 datë 15.10.2009 “Për rregullimin e shërbimit të transportit për funksionarët publikë dhe nëpunësit civilë”.
- *Për rekomandimin nr.3.* Për marrjen e masave për zëvendësimin e shtretërve ekzistues me shtretër të përshtatur për 3 (tre) të moshuar me probleme të rënda shëndetësore, Shërbimi Social Shtetëror sqaron se nuk kanë akorduar fonde për investime dhe se së bashku me Shtëpinë e të moshuarve ka kontaktuar me donatorë të ndryshëm për sigurimin e shtretërve. Nga ana e Qendrës u informuam që janë siguruar vetëm 2 (dy) shtretër.

Lidhur me zbatimin e rekomandimeve, rezultoi se është realizuar vetëm 1 nga rekomandimet e Avokatit të Popullit, ndërsa janë pranuar, por nuk janë realizuar 2 nga rekomandimet e lëna në inspektimin e mëparshëm:

- Nuk ishin marrë masa për shtimin e organikës të një kujdestari me kohë të plotë.
- Nuk ishin marrë masa për shtimin në organikë e pozicionit të punës të një roje objekti, si dhe blerjes së automjetit.
- Janë realizuar pjesërisht masat për zëvendësimin e shtretërve ekzistues me shtretër të përshtatur për të moshuarit me probleme të rënda shëndetësore. Nga 3 (tre) shtretër që janë të domosdoshëm janë zëvendësuar vetëm 2 (dy).

Avokati i Popullit konstaton se disa nga rekomandimet e pazbatuara vazhdojnë të sjellin mangësi në organizimin e punës dhe për rrjedhojë në ofrimin e shërbimve cilësore për të moshuarit. Ndërkohë vlerësojmë që institucioni duhet të ketë buxhet të mjaftueshëm për të përmirësuar kushtet e jetesës dhe ato infrastrukturore. Avokati i Popullit gjen rastin të theksoj se detyrimi për të garantuar të drejtat e njeriut dhe standartet e shërbimit është i parashkruar si në Kushtetutë dhe në ligj.

Gjetjet e evidentuara përgjatë inspektimit

Shtëpia e të Moshuarve në Tiranë, është një institucion 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 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. Institucioni është përgjegjës për mbarëvajtjen e punës dhe raporton për problematika të ndryshme pranë Shërbimit Social Shtetëror.

Shtëpia e të Moshuarve në Tiranë, ofron shërbime sipas standardeve të miratuara për personat e moshuar, të cilët janë të vetmuar apo të braktisur, dhe që kanë nevojë për kujdes të vazhdueshëm, sipas verifikimeve të kryera nga punonjësi social në njësinë e qeverisjes vendore për vlerësimin dhe referimin e rastit.

Organizimi dhe funksionimi i këtij institucioni, së bashku me përkrahjet e punës, të drejtat dhe detyrimet e përfituesve, janë të parashikuara në Rregulloren e Brendshme 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 Shërbimit Social Shtetëror Tiranë, Inspektorati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore, Instituti i Higjienës, Agjencia Kombëtare e Ushqimit etj.

Numri i përfituesve nga shërbimet e ofruara.

Nga konstatimi paraprak u evidentua se në Shtëpinë e të Moshuarve në Tiranë akomodohen dhe ofrohen shërbime për persona të moshuar, mbi moshën 60 vjeç për femra dhe 65 vjeç për meshkuj.

Kapaciteti i institucionit për ofrimin e shërbimeve është për 50 persona të moshuar.

Gjatë inspektimit u evidentua se në këtë institucion trajtohen 41 të moshuar, nga të cilët 18 gra dhe 23 burra. Pjesa më e madhe e të moshuarve janë me probleme shëndetësore kronike, 11 janë me probleme të rënda shëndetësore. Kartelat individuale për gjithësecilin administrohen nga mjeku i familjes i cili është edhe mjek part-time pranë institucionit.

Kërkesa për shërbim të perkujdesjes për të moshuar në nevojë, të cilët kanë mbushur moshën për pension pleqërie janë për 20 të moshuar të tjerë, të cilat sipas informacionit nga Shërbimi Social Shtetëror, janë trajtuar dhe sistemuar në Qendrën Sociale Tiranë dhe Kavajë.

Përfitues të pensionit të pleqërisë janë 40 të moshuar dhe një i moshuar trajtohet nga qendra në mungesë të pensionit të pleqërisë.

Gjendja e sigurimit të medikamenteve me të cilat trajtoheshin të moshuarit vazhonte të ishte e njëjtë, pjesa më e madhe ishin të rimbursueshme dhe nuk kishte probleme me marrjen e tyre, ndërsa pjesa tjetër e medikamenteve që nuk ishin të rimbursueshme, mbuloheshin me fondet e vetë institucionit. Në ambientet e infermierisë u kontrolluan dhe sasia e ilaçeve që ishte në dispozicion, të cilat ishin brenda afatit të skadencës.

Burimet njerëzore

Struktura e përcaktuar e personelit të këtij institucioni rezidencial përbëhet nga 23 punonjës nga të cilët janë me kohë të plotë 15 punonjës dhe me kohë të pjesshme 8 punonjës përkatësisht: 1(një) mjek, 1(një) sanitare, 1(një) ndihmës/kuzhinierë, 4(katër) kujdestarë dhe 1 (një) mirëmbajtës.

Gjatë turnit të parë punojnë 2(dy) sanitare, 1(një) kujdestare (infermiere) dhe 1(një) sanitare, e cila punon me kohë të pjesshme.

Gjatë turnit të dytë punojnë vetëm 2 (dy) kujdestare.

Gjatë turnit të tretë vetëm disa ditë arrihet që puna të mbulohet me 2 (dy) kujdestare.

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

Shërbimet shoqërore ofrohen nga 7 kujdestarë me kohë të plotë, nga të cilët 3 (tre) janë infermiere dhe 1 (një) punonjës, i cili është i është ngarkuar me detyrën e magazinierit, si dhe 4 (katër) kujdestaret me kohë të pjesshme.

Shërbimi dentar realizohet individualisht, nga vetë të moshuarit, me shpenzimet e tyre dhe jo me fondet e institucionit.

Vlerësimi i punës së stafit bëhet 2 herë në vit nga drejtuesja e institucionit. Stafit kishte marrë pjesë në një trajnim dy ditor me temë “Plani kombëtar i veprimit mbi moshimin 2022-2024 dhe përgjegjësitë e përbashkëta për realizimin e tij”, organizuar nga UNFPA dhe Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale.

Nga monitorimi i fundit në personel janë bërë disa ndryshime, me rritjen e orës së punës të punonjësve që punojnë part time nga 4 orë në ditë është bërë 6 orë në ditë, gjithashtu është shtuar dhe një punonjës mirëmbajtje brenda organikës.

Megjithatë nga konstatimet e kryera gjatë inspektimit, gjykojmë se numri i punonjësve që ofrojnë shërbime shoqërore në këtë qendër është i pamjaftueshëm. Kjo gjë u evidentua edhe gjatë bisedave me të moshuar që ankoheshin që nuk kishte staf

mjaftueshëm për t'ju ofruar shërbim në kohë reale. Në mënyrë që të ofrohet një shërbim cilësor nevojitet shtimi i numrit të punonjësve të paktën me 2 (dy) infermiere.

Avokati i popullit thekson se punonjësit që punojnë në këto qendra duhet të kenë kushte të përshtatshme punësimi, në mnyrë që të mos u kalojnë të moshuarve problemet apo streset e tyre të ardhur nga lodhja e madhe.

Ambientet e Shtëpisë së të Moshuarve në Tiranë

Shtëpia e të Moshuarve në Tiranë ndodhet në një godinë tre katëshe. Në katin e parë të kësaj godine gjenden dhomat, ku ishin sistemuar të moshuar me probleme shëndetësore dhe mensa. Në katin e dytë gjenden disa dhoma fjetjeje për të moshuarit. Në katin e tretë gjenden dhoma të tjera fjetjeje për të moshuarit, zyrat e administratës dhe salla e aktiviteteve. Tualetet dhe dushet, ishin të përshtatura për përfituesit e këtij institucioni.

Ambientet e këtij institucioni ishin në kushte shumë të mira, të arduara dhe komode për të moshuarit, të pajisura me sendet e nevojshme, krevatat ishin të rregullt me çarçaf e batanije të pastra.

Në një ambient të veçantë ishin të afishuara rregulloret e jetës së brendshme, standardet që duhet të respektojnë punonjësit e këtij institucioni, si dhe ishte vendosur edhe “kutia e ankesave”, ku depozitoheshin ankesat e të moshuarve. “Kutia e ankesave” hapej një herë në muaj, nga përfaqësuesi i Shërbimit Social Shtetëror në praninë e një të moshuari.

Mjetet për shmangien e rreziqeve që mund të vijnë nga rastet e emergjencave civile, ishin të vendosura në vende të veçanta në korridore sipas standardeve. Kolaudimi i tyre bëhet 1 herë në vit. Stafi ishte trajnuar për përdorimin e mjeteve kundër zjarrit.

Ngrohja realizohej me kaldajë dhe ishte funksionale.

Gjatë inspektimit, nuk u paraqiten probleme për furnizimin me artikujt hotelerie. Ky furnizim përgjithësisht realizohej nga fondet e institucionit si dhe nga donacione të ndryshme.

Ambienti i kuzhinës ishte i pastër, i pajisur me soba profesionale, frigorifer etj. Kampionët e ushqimeve për të treja vaktet ruheshin në frigorifer.

Kuota ushqimore nga 360 lekë në ditë në ditën e inspektimit, është rritur në vlerën 430 lekë, sipas udhëzimit 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”, bazuar dhe në rekomandimet e njëpasnjëshme të Avokatit të Popullit.

Për përcaktimin e menysë dhe oraret e vakteve të ngrënies, merrej mendimi i të moshuarve. Menyja javore firmoset nga një i moshuar, e cila mund edhe të ndryshohet po nga të moshuarit sipas preferencave. Një herë në vit plotësohet pyetësori për ndryshimin e menysë dhe merret mendimi i tyre.

Gjatë inspektimit u zhvilluan biseda me të moshuarit, pa praninë e stafit.

Jeta social-kulturore

Përsa i përket jetës sociale, nga informacioni që u mor gjatë inspektimit u konstatua se organizoheshin aktivitete të ndryshme: ditëlindje, festa fetare, festat zyrtare, etj. Në ditën e inspektimit në qendrën e të moshuarve po zhvillohej një aktivitet nga shkolla Medreseja e Tiranës.

Të moshuarit vizitohen nga të afërmit e tyre. Takimet e realizuara pasqyrohen në një regjistër të veçantë. Për të moshuarit që nuk kanë kontakte me të afërm, bëhet një punë e madhe nga stafi për të bërë të mundur kontaktimin e tyre.

Në sallën e aktiviteteve, ishte e vendosur një bibliotekë, televizor, ku të moshuarit kalonin një pjesë të kohës në mënyrë të kulturuar.

Nuk u paraqitën ankesa ndaj stafit. Ata konfirmonin gatishmërinë e stafit për të plotësuar çdo kërkesë të tyre.

Problematikat e konstatuara:

- Konstatohet se nuk ka kapacitete të mjaftueshme njerëzore, të domosdoshme për të ofruar shërbimet sipas standardeve të përkujdesit shoqëror. Pavarësisht shtimit të personelit me kujdestar, rezulton se është punësuar me kohë të pjesshme.
- Konstatohet se, krevatet ekzistues për kategorinë e të moshuarve me probleme të rënda shëndetësore në lëvizje, nuk janë të përshtatura në funksionalitet për këta përfitues. Ky fakt përbën burim për gjenerimin e vështirësive/problematikave konkrete jo vetëm për këtë kategori përfituesish, por edhe për stafin punonjës, i cili i shërben përfituesve të kësaj kategorie.
- Konstatohet se, dera kryesore në hyrje te këtij institucioni ishte hapur, pasi nuk ka roje objekti. Nuk ka fond buxhetor për ta përdorur për realizimin e këtij pozicioni pune. Gjatë ditës ky shërbim kryhet nga vetë të moshuarit, ndërsa gjatë orëve të natës kryhet nga vetë stafi.
- Konstatohet se për kryerjen e aktiviteteve të ndryshme jashtë institucionit, nuk ka fonde të mjaftueshme. Aktivitetet social-kulturore, zakonisht zhvillohen brenda institucionit.
- Konstatohet mangësi në shërbimin për aftësim të të moshuarve me probleme të rënda shëndetësore dhe që nuk kryejnë dot vetëshërbimet, si rrjedhojë del e domosdoshme nevoja për të krijuar një ambient terapeutik, i cili do mund të përdoret jo vetëm për kategorinë e të sëmurëve, por edhe për të moshuarit e tjerë.

- Konstatohet si një problematikë, që ende ka mbetur pa zgjidhje, mungesa e një automjeti, i cili është i rëndësishëm për transportin e të moshuarve. Aktualisht ka një kontratë me shërbimin “taxi”, ku është lidhur një marrëveshje për t’i transportuar të moshuarit në qendrat shëndetësore. Por çdo muaj të moshuarit kanë vizitat e tyre mjekësore. Përpos kësaj vendosja e një automjeti është i rëndësishëm edhe për organizimin e aktiviteteve të ndryshme, jashtë institucionit dhe kjo kërkon shpenzime, të cilat me fondet e akorduara institucionit, janë të pamjaftueshme për realizimin e këtij shërbimi.

Për 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 kur vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga administrata publike”*; si dhe të nenit 21, germa “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 pozicioneve të punës me 2(dy) infermiere me kohë të plotë dhe të rojes së objektit.
2. Marrjen e masave për krijimin e një mjedisi terapeutik me pajisje speciale për të moshuarit që janë me probleme shëndetësore.
3. Marrjen e masave për zëvendësimin e një shtrati ekzistuese me shtrat të përshtatura për 1 (një) të moshuar me probleme të rënda shëndetësore në lëvizje, i cili është i akomoduar në katin e parë të këtij institucioni.

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

Konceptoi: Lindita Dedëgjoni

Nertila Qafëzezi
Hazbi Selita