

UDHËZIM
Nr.2005, datë 3.12.2009

PËR ZBATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR,
PËR TË MOSHUARIT NË QENDRA REZIDENCIALE DHE QENDRA DITORE

Mbështetur në pikën 4 të nenit 102 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, në ligjin nr. 9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, të ndryshuar, në zbatim të vendimit të Këshillit të Ministrave nr.821, datë 6.12.2006 “Për standardet e shërbimeve të përkujdesit shoqëror, për të moshuarit në qendrat rezidenciale” dhe në zbatim të vendimit të Këshillit të Ministrave nr.823, datë 6.12.2006 “Për standardet e shërbimeve të përkujdesit shoqëror, për të moshuarit në qendrat ditore ”,

UDHËZOJ:

Qendra rezidenciale dhe ditore, publike dhe jopublike, të përkujdesit shoqëror për të moshuarit, ofrojnë shërbime në përputhje me standardet e shërbimeve dhe procedurave të mëposhtme:

1. Deklarata e qëllimit

1.1 Të gjitha institucionet rezidenciale dhe komunitare, publike dhe jo publike, të kujdesit për të moshuarit hartojnë një deklaratë qëllimi, ku parashtrahet filozofia, synimet dhe objektivat e institucionit.

1.2 Në deklaratën e qëllimit përcaktohet misioni, objektivat dhe vlerat e shtëpisë/ qendrës, shërbimet që ofrohen, struktura organike e qendrës, të dhënat për personelin, procedurat e shërbimeve sociale, mbrojtja dhe siguria e të moshuarve, lidhja me familjarët dhe të afërmit, procedura e ankimimit, largimi nga qendra dhe procedurat në çastin e fundit të jetës (material plotësues 2, shembull i një deklaratë).

1.3 Deklarata e qëllimit: i) Ndhmon personat përgjegjës të vlerësojnë nevojat e të moshuarit dhe sistemimin e tyre në institucion. ii) Informon stafin, të moshuarit, familjarët dhe miqtë e tij për strukturën e qendrës dhe shërbimet që ofrohen. iii) Ndhmon drejtuesin për të marrë vendimet e duhura për sistemimin e të moshuarve dhe shërbimet ndaj tyre.

1.4 Deklarata e qëllimit vendoset në një vend të dukshëm për të gjithë anëtarët e stafit, të moshuarit, fëmijët e të moshuarve dhe personat e afërt të tij.

1.5 Të moshuarit, fëmijët e tyre ose të afërmit (vëllezër, motra etj.) duhet të konfirmojnë se janë njohur dhe e kanë marrë një kopje të deklaratës.

1.6 Institucionet e kujdesit u vënë në dispozicion të moshuarve një udhëzues, i cili përmban në mënyrë të përmbledhur objektivat e institucionit, llojet e shërbimeve, metodologjinë e asistencës social-mjekësore, respektimin e kërkesave kulturore e fetare të të moshuarve, format e menaxhimit të institucionit, kërkesat strukturore, ambientale, organizative e funksionale dhe burimet njerëzore të qendrës. Ky dokument u jepet të moshuarve që në momentin e vendosjes në institucion (material plotësues 1, udhëzues për deklaratën).

1.7 Deklarata e qëllimit dhe udhëzuesi për të moshuarin hartohen duke përfshirë stafin dhe të moshuarit.

2. Vlerësimi i nevojave të të moshuarve dhe mundësitë që ofron qendra për përmbushjen e tyre

2.1 Të moshuarve u ofrohet informacion me shkrim e me gojë për filozofinë e shërbimeve, komoditetet e ofruara dhe standardet e përkujdesjes.

2.2 Çdo institucion duhet të ketë një rregullore të brendshme, ku përcaktohen qartë rregullat e jetesës në shtëpi si për të moshuarit dhe personelin.

2.3 Personeli njihet me misionin, filozofinë e përkujdesjes, rregulloren e brendshme.

2.4 Institucionet përgatisin dhe shpërndajnë broshura/fletëpalosje/dokumente që përshkruajnë mjediset e shtëpisë dhe shërbimet që ofrojnë. Ofruesit japin informacion rreth shërbimeve të mundshme.

2.5 Përdoruesve dhe familjarëve të të moshuarve u krijohet mundësia të vizitojnë shtëpinë dhe të informohen për të gjitha çështjet që iu interesojnë.

2.6 Vlerësimi i nevojave të të moshuarve realizohet nga profesionistët e qendrës në bashkëpunim me klientin dhe familjarët e tij dhe përcaktojnë shërbimet dhe kërkesat e klientit që institucioni merr përsipër të ofrojë.

2.7 Nevojat e identifikuar për shërbime ndaj klientit dhe mundësitë e plotësimit të tyre nga institucioni përfshihen në një kontratë tip, e cila nënshkruhet nga përfaqësuesi i institucionit dhe përfituesi.

2.8 Në kontratë përcaktohet: misioni i institucionit, strategjia, objektivat, marrëdhëniet e institucionit me të moshuarit, lista e shërbimeve dhe mjediset që ofron institucioni, të drejtat dhe detyrimet e të moshuarve, marrëdhëniet me personelin dhe me njëri-tjetrin, detyrimet e personelit etj. (material plotësues 8, kontrata tip).

3. Plani i përkujdesit

Plani i përkujdesit për të moshuarit përfshin masat që do të merren për plotësimin e nevojave të të moshuarve. Për hartimin e planit të përkujdesit grumbullohet informacion i plotë për çdo përfitues, nëpërmjet intervistave me të moshuarit dhe të afërmit e tij. Mbi këtë bazë vlerësohen nevojat social-mjekësore dhe përcaktohet plani i shërbimeve që do të ofrohen për të moshuarit në përputhje me moshën, gjininë, besimin fetar, etninë etj.

Për hartimin e planit të përkujdesit ndërmerren disa hapa dhe plotësohen katër dokumente kryesore:

- Formulari për informacionin e të moshuarve;
- Raporti për vlerësimin e nevojave;
- Plani i kujdesit;
- Raporti i ecurisë.

3.1 Formulari mbi informacionin e të moshuarve

3.1 Formulari për informacionin e të moshuarve ofron të dhëna të mjaftueshme, të cilat shërbejnë për hartimin e planit të përkujdesit.

3.2 Informacioni grumbullohet brenda javës së parë pas vendosjes së të moshuarit në institucion.

3.3 Ky informacion sigurohet nëpërmjet intervistave të drejtpërdrejta me të moshuarin nga punonjësi social dhe personeli tjetër i angazhuar për ofrimin e shërbimeve në institucion.

3.4 Informacioni vihet në dispozicion të stafit profesional që punon drejtpërsëdrejti me të moshuarin në institucionin rezidencial ose komunitar.

3.5 Përgjegjës për grumbullimin e informacionit dhe plotësimin e formularit është punonjësi kyç, kujdestari i të moshuarit (material plotësues 3 “Formulari për informacionin e nevojshëm për të moshuarin”).

3.2 Vlerësimi i nevojave

3.6 Nevojat e të moshuarve vlerësohen nga ekipe profesionistësh të posaçëm dhe përfshihen në planin e shërbimeve, duke përcaktuar dhe mënyrën e plotësimit të tyre.

3.7 Për çdo të moshuar caktohet një punonjës i drejtpërdrejtë që vlerëson nevojat multidisiplinare për të moshuarit. Në këtë proces përfshihen dhe profesionistë të tjerë që angazhohen drejtpërdrejt me të moshuarin.

3.8 Vlerësimi i nevojave përfshin të gjitha aspektet e veprimtarisë jetësore, si: nevojat shëndetësore, sociale, ekonomike, lidhjet me fëmijët (djalin/vajzën) ose të afërmit, miqtë dhe persona të tjerë të rëndësishëm.

3.9 Vlerësimi i nevojave individuale për të moshuarit duhet të përfundojë brenda një muaji nga dita e pranimit e të moshuarit në institucion.

3.10 Vlerësimi i nevojave përmbledhet në një raport të veçantë, i cili përmban tetë rubrika ku pasqyrohet gjendja aktuale e të moshuarit dhe ecuria e tij në të ardhmen.

3.11 Raporti i vlerësimit të nevojave dhe ecurisë përmban të dhëna të plota: për gjendjen shëndetësore, zhvillimin emocional dhe të sjelljes, shprehitë e vetëkujdesit dhe të orientimit, identitetin dhe vetë imazhin, marrëdhëniet me shoqërinë dhe familjen, paraqitjen në shoqëri, faktorët mjedisorë në institucion dhe seksioni i analizës përfundimtare (material plotësues 4 “Raporti i

vlerësimit të nevojave dhe ecurisë).

3.3 Plani i kujdesit

3.12 Plani i kujdesit shërben për realizimin e objektivave afatmesëm e afatgjatë të nevojave të identifikuar për të moshuarit.

3.13 Plani i kujdesit hartohet brenda tri muajve pas pranimit të të moshuarit në institucion.

3.14 Punonjësi kyç i caktuar për të moshuarin është përgjegjës për hartimin e planit të kujdesit, i cili bashkëpunon me ekipin e profesionistëve të angazhuar për këtë qëllim.

3.15 Plani i kujdesit për të moshuarin përbëhet nga dy pjesë: pjesa e parë përfshin planin e përgjithshëm, i cili përmban informacionin individual të klientit, burimet ekonomike, preferencat, sistemin në institucion dhe të dhëna të tjera që lidhen me jetën e tij (material plotësues 5, pjesa e parë “Plani i përgjithshëm i kujdesit”).

3.16 Pjesa e dytë e planit përbëhet nga disa rubrika ku zhvillohet plani për: 1. shërbimet shëndetësore; 2. zhvillimet emocionale dhe sjellja; 3. identiteti; 4. marrëdhëniet sociale; 5. lidhjet me familjen; 6. paraqitja dhe aftësitë e vetëkontrollit; 7. faktorët mjedisorë; 8. pikëpamjet etj., (material plotësues 5, pjesa e dytë “Plani i kujdesit”).

3.17 Plani i kujdesit për çdo rubrikë zhvillohet në një modul tip, në të cilin pasqyrohen nevojat e identifikuar për të moshuarin dhe masat për plotësimin e tyre, afatet e realizimit, personi përgjegjës dhe afatet e pritshme.

3.18 Për institucionet rezidenciale dhe komunitare të kujdesit për të moshuarit, shërbimi social shtetëror cakton një inspektor që ndjek nga afër ecurinë e zbatimit të planit për çdo të moshuar.

3.4 Plani i shëndetit

3.19 Plani i shëndetit është pjesë e planit të kujdesit, si seksion i veçantë, i cili analizohet dy herë në vit.

3.20 Qendra/shtëpia mban dokumentacion me shkrim për të gjitha mjekimet, trajtimet dhe ndihmën e parë që marrin të moshuarit.

3.21 Procedurat e veçanta shëndetësore ndaj të moshuarit kryhen vetëm me autorizimin me shkrim të mjekut ose të infermierit. Për të gjitha shërbimet mjekësore mbahen dokumente me shkrim.

3.22 Të moshuarit kanë të drejtë të zgjedhin gjininë e mjekut ose dentistit.

3.23 Çështjet e higjienës personale trajtohen në një mënyrë të ndjeshme dhe proaktive, që ndihmojnë të moshuarit të krijojnë dhe të zhvillojnë një imazh pozitiv për veten.

3.24 Të moshuarit me nevoja të veçanta shëndetësore ose me aftësi të kufizuara duhet t’u sigurohet mbështetja e duhur që të nxisë një mjedis pozitiv, pa fyerje.

3.25 Të moshuarit i sigurohet lidhje e ngushtë me profesionistët e shëndetit, që ofrojnë këshilla dhe udhëzime për nevoja të veçanta shëndetësore.

3.26 Të moshuarit duhet të ndihmohen që të kuptojnë se duhanpirja, alkooli dhe përdorimi i substancave të tjera paraqesin rreziqe të veçanta për shëndetin (material plotësues 5, pjesa e dytë, “Plani i kujdesit” sesioni 1).

3.5 Raporti i ecurisë

3.27 Drejtori i institucionit është përgjegjës kryesor për të analizuar gjendjen dhe progresin e shërbimeve për të moshuarit. Raporti për vlerësimin e nevojave dhe plani i kujdesit për të moshuarin rishikohen dy herë në vit.

3.28 Në procesin e analizës dhe rishikimit të planeve marrin pjesë dhe të moshuarit.

Drejtori dhe profesionistët e institucionit sigurojnë pjesëmarrjen e anëtarëve në procesin e analizës dhe në mbledhjen e rishikimit të planit të shërbimeve për të moshuarin.

3.29 Ndryshimet dhe rekomandimet e ekspertëve reflektohen në planet e kujdesit të të moshuarit.

3.30 Inspektori i shërbimeve sociale merr pjesë në mbledhjen e rishikimit të planit të veprimt për të moshuarin (Material plotësues 4 “Raporti i vlerësimit të nevojave dhe ecurisë”).

4. Respektimi i intimitetit dhe dinjitetit të klientit gjatë shërbimeve personale higjienike

4.1 Klientëve, gjatë kryerjes së shërbimeve të higjienës u sigurohet kujdes për ruajtjen e intimitetit. Klientët që janë fizikisht të aftë, u lejohet që të bëjnë banjë/dush pa praninë e stafit.

4.2 Gjatë kryerjes së shërbimeve të kujdesit higjienik, klientët nxiten të jenë të pavarur. Plani individual i klientit e reflekton këtë kriter.

4.3 Personeli ka/merr kualifikimin e duhur për të siguruar respektimin e të drejtave për intimitet të klientit.

4.4 Secili nga punonjësit duhet të ketë dëshmi të kualifikimeve përkatëse në dosjen e tyre personale.

5. Respekti për momentet e fundit të jetës dhe për vdekjen

5.1 Të moshuarve që janë në momentet e fundit të jetës, u ofrohet përkujdesje, vdekja e tyre trajtohet me dinjitet ndërkohë që respektohen nevojat, ritet dhe funksionet e tyre.

5.2 Dëshirat e klientit lidhur me çastet e fundit të jetës së tij/saj dhe ritet shoqëruese duhet të diskutohen dhe respektohen.

5.3 Kur është e nevojshme, kjo është një pjesë e veçantë e planit individual.

5.4 Ndërtohen procedura të posaçme për shërbimet që u ofrohen klientëve në fund të jetës së tyre.

5.5 Procedurat e mësipërme përfshihen në rregulloren e institucionit.

6. Jeta sociale në shtëpi dhe lidhjet me komunitetin

6.1 Institucioni/qendra harton planin e aktiviteteve sociale në bashkëpunim me të moshuarit. Të moshuarit njihen me planin.

6.2 Plani i aktiviteteve sociale rishikohet një herë në muaj.

6.3 Të moshuarit mundësohen të marrin pjesë në aktivitete të shumëllojshme në grup sipas zgjedhjes së tyre.

6.4 Të moshuarit kanë të drejtë të presin vizitorë dhe të marrin pjesë në aktivitete familjare dhe të komunitetit sipas dëshirës së tij/saj.

7. Autonomia dhe zgjedhja

7.1 Të moshuarit ushtrojnë të drejtën për të vendosur për jetën e tyre dhe për të përfutur ndihmën e kërkuar.

7.2 Të moshuarit nxiten të marrin pjesë në vendimet që merren rreth jetës në qendër dhe aktivitetet që organizohen.

7.3 Të moshuarit japin mendime për shërbimet dhe rregullat e vendosura për orarin e ngrënies, aktiviteteve, orarin e fjetjes, pritjen e vizitorëve etj.

7.4 Rregullorja e brendshme duhet të parashikojë procedurat e zbatimit të së drejtës kolektive të të moshuarve për të vendosur për rregullat e jetës në qendër

7.5 Personeli kualifikohet për nxitjen e autonomisë dhe zgjedhjes.

8. Vaktet e ngrënies dhe orari i tyre

8.1 Ushqyerja duhet të bëhet në përputhje me kërkesat dietike individuale dhe kërkesat ushqimore të moshës në përputhje me kërkesat dietike të vendosura nga Drejtoria e Shëndetit Publik.

8.2 Buxheti i institucionit për ushqimin të jetë i mjaftueshëm për të përmbushur nevojat dietike.

8.3 Klientët me nevoja dietike të kenë ushqim dietik të veçantë, që të plotësojnë nevojat bazë në sasi e cilësi.

8.4 Të moshuarit inkurajohen dhe përfshihen në planifikimin e menysë, blerjen e ushqimeve, përgatitjen e vakteve, orarin e ngrënies dhe shtrimin e tavolinës për ngrënie.

8.5 Intervistat me të moshuarit dëshmojnë për plotësimin e standardeve të ushqimit të tyre.

8.6 Të moshuarit mund të mbajnë disa ushqimeve në kushte higjienike dhe të drejtën e përgatitjes së një pijeje për vete dhe për vizitorët.

9. Mbrojtja e të drejtave të klientëve, shmangia e abuzimit dhe procesi i ankimit

9.1 Të moshuarit gëzojnë të gjitha të drejtat ligjore të mbrojtjes nga abuzimet financiare, psikologjike, fizike dhe seksuale.

9.2 Klientëve u krijohet mundësia që të marrin pjesë në procesin politik dhe në votime sipas dëshirës.

9.3 Personeli që punon me klientët duhet të ketë dëshmi penalteti. Personelit i ndalohet marrja e dhuratave (para, sende etj.). Për shkelësit vendosen sanksione.

9.4 Në rregulloren e brendshme ka procedura për raportimin e rasteve të abuzimit, ku përcaktohen afatet e kthimit të përgjigjes dhe emrat e personave/organeve që do të merren me ankesën.

- 9.5 Inspektimi i ankesave vërteton se ato janë trajtuar me seriozitet dhe në kohën e duhur.
- 9.6 Drejtuesit, ekspertët e qendrës trajnohen dhe sensibilizohen në lidhje me llojet e abuzimit dhe trajtimin e të abuzuarve (material plotësues 6 “Material për mbrojtje dhe procedurat e ankimit”).
10. Shtëpia, mjediset e banimit dhe pajisjet e saj
- 10.1 Shtëpia/qendra duhet të vendoset në një lagje banimi midis shtëpive të tjera.
- 10.2 Shtëpia ka mjedise të përbashkëta për ndenjie, aktivitete, ngrënie etj.
- 10.3 Mobilimi i dhomës së gjumit plotëson nevojat jetike të klientëve dhe pajisjet me: krevate të përshtatshëm, perde, pasqyrë, komo, raft rrobash, tryezë etj. Mjedisi garanton mbajtjen e sendeve personale.
- 10.4 Shtëpia ka furnizim të rregullt me ujë, elektricitet dhe ngrohje/freskim.
- 10.5 Shtëpia plotëson kushtet higjieno-sanitare dhe sigurinë nga zjarri (material plotësues 7, mjediset e banimit dhe pajisjet).
11. Kompletimi me personel të mjaftueshëm e të kualifikuar për kryerjen e shërbimeve
- 11.1 Qendra siguron numrin e nevojshëm të personelit në përputhje me nevojat e klientëve.
- 11.2 Në çdo turn ka një numër të mjaftueshëm personeli që ofrojnë shërbime në përputhje me standardet e vendosura midis ofruesve dhe përfituesve. Personeli trajnohet në përputhje me nevojat e klientëve.
- 11.3 Profesionistët, ekspertët kanë përshkrimet e vendeve të punës ku përcaktohen përgjegjësitë, detyrat, arsimi, kualifikimi.
- 11.4 Puna e personelit vlerësohet një herë në vit. Raporti i vlerësimit nënshkruhet si nga personi të cilit i bëhet vlerësimi, edhe personi që kryen vlerësimin.
- 11.5 Procedurat e punësimit janë në përputhje me legjislacionin në fuqi (Kodi i Punës).
- 11.6 Në çdo turn ka një person që përgjigjet për mbarëvajtjen e punës.
12. Drejtimi, ruajtja e dokumentacionit dhe procedurat financiare
- 12.1 Institucioni/shtëpia drejtohet nga një person me cilësitë, përvojën dhe kualifikimet e duhura për të organizuar e mbikëqyrur punën në aspektin administrativ edhe financiar.
- 12.2 Administratori (drejtuesi) duhet të ketë së paku 2 vjet përvojë pune në fushën e përkujdesjes shoqërore, të ketë arsim të lartë shkencat sociale (punë sociale, psikologji, sociologji, ekonomik, juridik, mjekësi, mësuesi, infermieri).
- 12.3 Dokumentacioni i klientit dhe i personelit duhet të jetë konfidencial. Dokumentacioni mbahet në një vend të sigurt. Vetëm disa persona mund të shohin dosjen e klientit dhe personelit.
- 12.4 Administrimi i dokumentacionit ekonomik e financiar bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi.
- Ky udhëzim hyn në fuqi me botimin në Fletoren Zyrtare.

MINISTRI I PUNËS, ÇËSHTJEVE SOCIALE
DHE SHANSEVE TË BARABARTA
Spiro Ksera