



Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmana • Ombudsperson Institution

AVOKATI I POPULLIT

RAPORT

I

MEKANIZMIT KOMBËTAR PËR PARANDALIMIN E TORTURËS

lidhur me vizitën në Shtëpinë për Personat e Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare

Për: Z. Skënder Reçica, Ministër
Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
Z. Bajram Kelmendi, U.D
Departamenti për Politika Sociale dhe Familjare

Në pajtim me nenin 135, paragrafi 3 i Kushtetutës së Republikës së Kosovës dhe nenin 17 të Ligjit për Avokatin e Popullit, nr.05/L-019, Mekanizmi Kombëtar për Parandalim të Torturës i Avokatit të Popullit ka vizituar Shtëpinë për Personat e Moshuar dhe pa Përkujdesje.

Prishtinë, më 18 dhjetor 2017

Datat e vizitës dhe përbërja e grupit monitorues

1. Në pajtim me nenin 17 të Ligjit 05/L-019 të Ligjit për Avokatin e Popullit, Mekanizmi Kombëtar për Parandalimin e Torturës (në tekstin e mëtejshëm “MKPT”) i Avokatit të Popullit më 2 dhe 30 nëntor 2017 ka vizituar Shtëpinë për Personat e Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare (në tekstin e mëtejshëm “SHPMPF”). Grupi monitorues përbëhej nga një juristë, një mjekë dhe një psikologe.

Bashkëpunimi me MKPT gjatë vizitës

2. Gjatë vizitës së MKPT-së në SHPMPF, personeli i institucionit i ofroi ekipit monitorues bashkëpunim të plotë, qasje në dokumentacionin relevant, si dhe ia mundësoi bisedat me rezidentët pa prezencë të zyrtarëve të institucionit.

Informata të Përgjithshme

3. SHPMPF është institucion me karakter social dhe vepron në kuadër të Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale (Në tekstin e mëtejshëm “MPMS”). Kapaciteti zyrtar i këtij institucioni është 110. Numri i rezidentëve në momentin e vizitës ishte 63 rezidentë, prej tyre 27 meshkuj dhe 36 femra. Nga ta, 3 persona janë nën moshën 65 vjet.
4. Me Rregulloren nr. 09/2008 Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare (në tekstin e mëtejshëm “Rregullorja”) rregullohet çështja e kriterëve të pranimit të rezidentëve, organizimi i jetës dhe punës me rezidentët, rregullat shtëpiake dhe aktivitetet.
5. Po ashtu, kriteret e vendosje në këtë institucion më hollësisht rregullohen me Udhëzimit Administrativ nr. 07/2011 për Punën dhe Kriteret e Vendosijes së Rezidentëve në Shtëpinë e Personave të Moshuar pa Përkujdesje Familjare dhe në Shtëpitë me Bazë në Komunitet.
6. Legjislacioni i Republikës së Kosovës nuk përcakton vendosje të pavullnetshme në institucionet e kujdesit social. Të gjithë rezidentët e vendosur në këtë institucion janë të vendosur bazuar në kontratën e nënshkruar me institucionin në fjalë. Prandaj, konsiderohet se të gjithë rezidentët janë vendosur këtu mbi bazën e vullnetit të tyre.

Kategoritë e rezidentëve

7. Në SHPMPF vendosen kategoritë e rezidentëve si në vijim: personat e varur të cilët nuk mund përmbushin nevojat e tyre ditore në mënyrë të pavarur, por duhet të ndihmohen gjithmonë nga të tjerët. Po ashtu, ata pranojnë kujdes të veçantë mjekësor. Kategoria e rezidentëve gjysmë të varur janë rezidentë gjendja shëndetësore e të cilëve ka shënuar rënie dhe pranojnë kujdes të veçantë. Kategoria tjetër janë rezidentët të cilët janë të pavarur dhe të cilët edhe pse janë të moshuar plotësojnë nevojat e tyre ditore pa ndihmën e të tjerëve.¹ **Gjatë vizitës MKPT u njoftua se 13 rezidentë janë të varur dhe 5 gjysmë të varur, ndërsa 4 rezidentë vuajnë nga demenca.**

Vendosja e rezidentëve në SHPMPF

¹ Neni 10 i Rregullores nr. 09/2008 Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare.

8. Neni 7 i Udhëzimit Administrativ 07/2011 përcakton kriteret themelore për vendosjen e rezidentit në SHPMPPF. Sipas këtij neni duhet të plotësohen kriteret në vazhdim: personi të jetë banorë i përhershëm i Republikës së Kosovës, të jetë në moshën mbi 65 vjeç, të mos ketë pasardhës-fëmijë biologjik apo të birësuar, të jetë në gjendje të mirë psikike dhe të mos ketë sëmundje infektive.
9. Megjithatë, gjatë vizitës dhe kontrollit të dokumenteve relevante MKPT ka vërejtur se në këtë institucion janë të akomoduar edhe persona me diagnoza të ndryshme psikiatrike, personat me aftësi të kufizuara mendore apo ngecje në zhvillim mendorë. Sipas njoftimit të punëtorit social, 7 rezidentëve u është marrë zotësia e veprimit dhe kujdestarët ligjorë nga Qendrat për Punë Sociale të Komunave nga kanë ardhur rezidentët nuk interesohen për rastet e tyre, me përjashtim të QPS Gjilan e cila përmes zyrtarit të caktuar si kujdestar ligjor u përgjigjet obligimeve ligjore.
10. Po ashtu, MKPT ka vërejtur se në këtë institucion janë të akomoduar edhe 3 persona të cilët janë nën moshën 65 vjeçare. **Akomodimi i tyre në këtë institucion është në kundërshtim me Udhëzimin Administrativ 07/2011 dhe Rregulloren Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare.**

Largimi i rezidentëve nga SHPMPPF

11. Për daljet në qytet rezidentët janë të obliguar që ta njoftojnë zyrtarin për punë sociale, ndërsa për vizita familjare duhet të marrin leje me shkrim. Largimi nga institucioni pa leje llogaritet si ikje nga institucioni.² Nëpunësi i SHPMPPF kur vëren se gjatë ndërrimit të vet i mungon ndonjë rezident në repart është i obliguar që të kontrollojë brenda institucionit në të gjitha repartet tjera dhe nëse vërteton se nuk gjendet atëherë lajmëron organet e rendit dhe nëpunësin e shërbimeve sociale.³

Keqtrajtimi fizik

12. Gjatë vizitës, MKPT ka intervistuar një numër të rezidentëve dhe nuk ka pranuar asnjë ankesë për keqtrajtim fizik apo abuzime verbale, si dhe sjellje të cilat do të shkelnin dinjitetin njerëzor të rezidentëve në SHPMPPF. **MKPT çmon lartë angazhimin e personelit në kujdesin ndaj të moshuarve, sidomos ndaj të moshuarve të palëvizshëm. MKPT fitoi përshtypjen se marrëdhëniet e personelit me rezidentët janë të mira dhe miqësore.**
13. MKPT ka vërejtur se hapësirat e jashtme të institucionit janë të mbuluara me kamera të sigurisë të cilat mbulojnë hapësirat e jashtme të SHPMPPF.

Dhuna ndërmjet rezidentëve

14. Gjatë shqyrtimit të dokumentacionit relevant MKPT ka vërejtur se një rezident disa herë ka sulmuar fizikisht rezidentët tjerë. Drejtoria pretendon se gjatë këtij viti nuk janë shënuar raste të dhunës ndërmjet rezidentëve dhe se rezidenti në fjalë pas vërejtjes nuk i ka përsëritur sjelljet e tilla të dhunshme ndaj rezidentëve tjerë.

² Neni 51 i Rregullores nr. 09/2008 Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare.

³ Neni 52 i Rregullores nr. 09/2008 Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare.

Kushtet e akomodimit

15. Ndërtesa e institucionit daton që nga vitet 1960-ta. MKPT gjatë vizitës ka vërejtur se oborri dhe trotuaret e institucionit ishin rregulluar dhe qasja për të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara ishte dukshëm më e lehtë. Po ashtu, ata kanë qasje ditore në kopshtin e institucionit i cili posedon gjelbërim të mjaftueshëm. Sipas drejtorisë, ashensori është funksional por është shumë i vjetër dhe shpesh pëson defekte. Nuk ka probleme me furnizime me ujë, edhe pse bojlerët janë të vjetër dhe të dëmtuar. **Shqetësim kryesor për drejtorinë janë bojlerët e vjetruar dhe lavatriqet ekzistuese, të cilat janë të vogla dhe nuk mjaftojnë për të pastruar rrobat e rezidentëve, çarçafët dhe gjërat tjera, gjë që e vështirëson punën e ndihmësve mjekësorë.**
16. **Megjithatë, MKPT ka vërejtur se ndërtesa ka nevojë për investime serioze, sidomos në pjesën ku është i vendosur shërbimi mjekësor ku depërtimi i ujit shpesh shkakton dëmtime serioze të inventarit.**
17. Gjatë vizitës, drejtorja i prezantoi MKPT kërkesat të cilat ia ka adresuar në MPMS lidhur me nevojat për investime për të cilat pretendon se nuk ka marrë përgjigje nga kjo ministri.
18. Dhomat ku vendosen rezidentët kanë ndriçim të mjaftueshëm, në përgjithësi nuk kanë lagështi, por inventari është tepër i vjetërsuar dhe dëmtuar. Rezidentët janë të vendosur në dhoma nga 3, 2 dhe 1 person. Sipas drejtorisë, ngrohja qendrore aktivizohet në periudha të caktuara dhe jo 24 orë në mungesë të karburantit për ngrohje. **Disa rezidentë u ankuan se gjatë natës është ftohtë, disa e njoftuan ekipin monitorues se përdorin nxehtësi gjatë mungesës së ngrohjes qendrore.**

Ushqimi

19. Sipas nenit 1.4 të Rregullores nr. 09/2008 Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare Ushqimi përgatitet në kuzhinën e përbashkët me një meny të unifikuar, si dhe merret mendimi i shfrytëzuesëve për përcaktimin e menysë.
20. Më tej, nenit 1.5 të Rregullores, shfrytëzuesit kanë të drejtë në zgjedhjen e menysë sipas rregullave fetare. Po ashtu, shfrytëzuesit kanë të drejtë të kenë ushqimin sipas udhëzimit të mjekut-përgatitet menya dietale.
21. MKPT ka vërejtur se kuzhina posedon meny ushqyese dhe meny dietale. Sipas zyrtarëve të kuzhinës, kohë pas kohe përballen me mungesë të pemëve. MKPT ka vërejtur se kuzhina është në gjendje të mirë dhe mbahet e pastër, ndërsa makineritë për përgatitjen e ushqimit janë funksionale. **MKPT nuk ka pranuar ankesa nga rezidentët sa i përket kësaj të drejte.**

Regjimi

Sipas nenit 9 të Rregullores, në SHPMPF organizohet programi i punës me shfrytëzuesit e varur, gjysmë të varur dhe të pavarur. Shfrytëzuesit e aftë për punë angazhohen në për aq sa

është e paraparë me programe profesionale nga terapia e punës.⁴

22. Neni 12 i Rregullores përcakton se rezidentët kohën e lirë e kalojnë duke pushuar, duke u marrë me aktivitete argëtuese dhe kulturore në përputhshmëri me programet e këtyre aktiviteteve. Në kuadër të institucionit funksionon klubi i të moshuarve, organizohen 3 shëtitje gjatë vitit, terapi për rezident. Programi i punës hartohet nga shërbimi social dhe terapia e punës në pajtueshmëri me shërbimin shëndetësor duke ia përshtatur aftësive të çdo shfrytëzuesi i cili angazhohet në punë.⁵
23. Çdo kat i Institucionit posedon sallat e pajisura me TV ku të moshuarit aty e kalojnë kohën e lirë, gjithashtu institucioni posedon edhe sallën e aktiviteteve ku zakonisht të moshuarat e gjinisë femërore punojnë punë dore. Sipas informatave nga terapeutet e punës, rreth 7 apo 8 rezidente janë aktive në këto aktivitete. Në klubin e rezidentëve është një hapësirë e përbashkët ku qëndron psikologu dhe terapeuti i punës. Klubi i rezidentëve posedon edhe një hapësirë për lojëra me shah, domino dhe letra ku rezidentët kanë mundësi të luajnë dhe të kalojnë kohën e lirë.
24. MKPT u njoftua se gjatë vitit institucioni ka organizuar një varg aktivitete me rezidentët, qoftë në institucion, qoftë jashtë institucionit, ku shumica e aktiviteteve ishin të iniciuara nga organizatat e ndryshme joqeveritare, rinore, nxënës të shkollave dhe institucioneve publike.

Kujdesi shëndetësorë

25. Personeli shëndetësor në SHPMPT përbëhet nga: 1 mjek me orar të plotë (8-16), një kryeinfermier dhe 7 infermier që punojnë me ndërrime (12/12), një farmacistë me orar të plotë (8-16), 2 fizioterapeut me orar të plotë. Në përbërje të personelit mjekësor janë edhe 15 ndihmës-mjekësor që kujdesen për personat me aftësi të kufizuara dhe personat e palëvizshëm. Përkujdesja ndaj këtyre personave bëhet me mbikëqyrje të vazhdueshme. Personeli kujdesen për higjienën e tyre personale dhe ushqimin e rregullt, si dhe nevojat tjera të rastit. MKPT u njoftua se në këtë institucion janë të akomoduar 16 persona të palëvizshëm. 9 prej tyre kanë dyshekun antidekubital kurse të tjerët jo. Përkundër kësaj nuk ka persona me dekubite.
26. Në përbërje të personelit mjekësor është edhe një psikologe e cila punon me orar të plotë, ndërsa psikiatri punon njëherë në javë. Kujdesi shëndetësor bëhet sipas nevojave individuale dhe atyre të përgjithshme. Vizitat sistematike behen së paku një herë në 6 muaj. Vaksinimi nga Gripi behet me rregull çdo vit. **Shërbimi mjekësor nuk ka protokolle të veçanta për vetëlëndime, lëndime trupore, grevë urie, abuzime seksuale, vetëvrasje, si dhe vdekjeve në institucion.** Gjatë vizitës, MKPT e njoftoi në hollësi shërbimin mjekësor lidhur me rëndësinë e këtyre protokolleve. Terapia ndahet nga infermierja së bashku me farmacisten nëpër kutia plastike (nuk ceket emri i medikamentit) për një javë/jo në baza ditore.
27. MKPT u njoftua se gjatë këtij viti në këtë institucion ka ndërruar jetë 13 rezidentë, 2 prej tyre kanë vdekur në QKUK. Për 7 prej tyre varrimin, ceremonia e varrimit u bë nga familja kurse 5 të tjerë nga SHPMPT.

⁴ Neni 11 i Rregullores nr. 09/2008 Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare.

⁵ Neni 11, paragrafi 2 i Rregullores nr. 09/2008 Mbi Organizimin e Brendshëm të Punës për Shtëpinë e Personave të Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare.

28. Gjatë vizitës, në hapësirat e shërbimit shëndetësor u vërejt se këto hapësira nuk i plotësojnë as kushtet minimale për të ofruar shërbime mjekësore. Dhoma e doktorëshës e ka një shtrat, një tavolinë pune, një kompjuter jashtë funksionit dhe daton që para luftime, një komodin e cila është jashtë përdorimit, një EHO që po ashtu është shumë i vjetër por ende funksional. Doktorëshja nuk është trajnuar për ta përdorur. Nuk kanë defibrilator. EKG është ende funksionale por është shumë e vjetër dhe ndonjëherë ka probleme teknike.
29. Në kuadër të këtyre hapësirave është edhe dhoma ku behën vizitat sipas nevojës, me një stabilizator të vjetruar dhe një shtrat. Dhoma tjetër është dhoma e infermierit e cila ka kompjuter dhe mbanë dokumentacionin dhe te gjitha shënimet e shërbimit shëndetësor. Në kuadër të shërbimeve mjekësore është edhe një dhomë e farmacistes ku mbahen medikamentet të cilat ishin të regjistruara, por nuk posedojnë listë esenciale të medikamenteve, por kanë vetëm medikamente të dërguara nga MPMS. Nëse medikamenti i përshkruar nga mjeku mungon, atëherë pacienti detyrohet ta blejë. **Dhoma e Fizioterapisë është në gjendje të keqe si pasojë e dëmtimeve, por ende është funksionale.** Në këtë dhomë bëhen ushtrimet e përditshme për rezidentët të cilët kanë nevojë. Ndërsa, në rastin e personave të palëvizshëm, këto ushtrime u bëhen në dhomat e tyre.
30. Stomatologjia përbëhet nga një mjeke me orar të plotë (8-16), një ndihmëse – asistente me orar të plotë. **Hapësirat ku jepen shërbimet stomatologjike janë të dëmtuara.** E njëjta hapësirë përdoret edhe si zyre/vend për evidentimin e personave që trajtohen. Po ashtu kjo hapësirë shpesh përdoret edhe si pritore për trajtim stomatologjik. **Këtij shërbimi i mungon kompjuteri për shënime, dokumentimin apo përcjelljen e pacientit.** Nuk ka printer për dhënien e dokumentacionit për referimin e punës së bërë, si dhe me udhëzimet për trajtim të mëtutjeshëm.
31. Shërbimi posedon një hapësirë të vogël ku përgatiten protezat e cila ishte e dëmtuar dhe me shumë lagështi. Në këtë shërbim është edhe një hapësirë tjetër ku ishin të vendosur bojlerët kryesorë, të cilët janë në gjendje shumë të keqe. Korridoret janë të dëmtuara dhe të ftohta. Janë dy tualete të ndara, për femra/meshkuj por në gjendje jo të mirë. MKPT ka vërejtur se higjiena mungon në korridore, në hapësirat ku ofrohen shërbimet shëndetësore dhe në tualete.
32. Në total personeli i SHPMPF ka në përbërje 56 zyrtarë, përfshirë këtu edhe shërbimin mjekësorë. Ndërsa, përveç personelit mjekësor, SHPMPF në përbërje të vet ka shërbimin administrativ, social, shërbimin e kuzhinës dhe shërbimin teknik. Në kuadër të shërbimit administrativ janë të angazhuar 3 zyrtarë, ndërsa në kuadër të shërbimit social 6 zyrtarë, ku prej tyre 3 janë terapeut të punës dhe një terapeut shëndetësor.

Trajnimet për shërbimin mjekësor

33. Sipas pohimeve të zyrtarëve të shërbimit mjekësor nuk ka dhe as që ka pasur ndonjëherë trajnime të organizuara nga MPMS për stafin e shërbimit mjekësor.

Kontakti me botën e jashtme

34. Neni 16 paragrafi 1 i Rregullores përcakton se rezidentët mund të mungojnë nga SHPMPF me kërkesë të afërmeve, mirëpo me leje të lëshuar nga nëpunësi i shërbimeve sociale në konsultim me mjekun nëse rezidenti ka probleme shëndetësore, në periudhën kohore deri në 30 ditë të kohëpaskohshme. Ndërsa, neni 16 paragrafi 2 i Rregullores përcakton se rezidentët të cilët janë të dhënë pas alkoolit, bixhozit dhe problemeve të

tjera mund të dalin në qytet me leje me shkrim nga nëpunësi i shërbimeve sociale dhe vetëm me përcjellës i cili i korrigjon sjelljet e tij.

35. Kurse në rast nevojë për të dalur për shkak të kontrolleve specialistike apo për të kryer ndonjë punë në organet shtetërore, shfrytëzuesi mund të dal vetëm nën përcjellje të infermierit, gjegjësisht nëpunësit të shërbimeve sociale.⁶

Prishja e rendit shtëpiak dhe masat disiplinore

36. Sipas nenit 21 të Rregullores, për rezidentët të cilët në mënyrë të përhershme e prishin rendin shtëpiak në institucion dhe pas vërejtjeve nuk shihen gjasat e përmirësimit të sjelljeve të tij/saj diskutohet para kolegjiut të institucionit, pastaj vendoset për hapat e mëtejshëm deri tek vlerësimi i komisionit disiplinor. Sipas drejtorisë, masa e vetme e cila ndërmerret ndaj tyre është vërejtja gojore. **Për MKPT nuk është e qartë se cilat janë masat të cilat ky komision i ndërmerr ndaj rezidentëve të cilët e prishin rendin shtëpiak meqenëse institucioni nuk posedon një procedurë të shkruar ku saktësisht përmendën masat të cilat ndërmerren ndaj rezidentëve në rast se e prishin rendin shtëpiak.**
37. Më tej, neni 55 i Rregullores parasheh themelimin e komisionit disiplinor të shkallës së parë në përbërje prej tre anëtarëve i cili është përgjegjës për shqyrtimin e rasteve që kanë të bëjnë me prishjen e rendit shtëpiak. Komisioni zgjidhet nga drejtori i institucionit. Ky komision është përgjegjës për shqyrtimin e rasteve të shfrytëzuesve që kanë të bëjnë me keqpërdorime apo sjellje abuzive në raport me stafin apo rezidentët.
38. Neni 56 i Rregullores parasheh që nëse masat e shqiptuara nga komisioni i shkallës së parë nuk janë respektuar apo shfrytëzuesi nuk është i kënaqur me masën e shqiptuar, përgjegjës për shqyrtimin e ankesave të shfrytëzuesve është komisioni i shkallës së dytë. Ky komision përbëhet nga tre anëtarë, një nga Qendra për Punës Sociale, përkatësisht kujdestari i shfrytëzuesit, një nga Sektori i Personave të Moshuar në kuadër të DPI (Departamenti për Përkujdesje Institucionale) dhe anëtari i tretë zgjidhet nga drejtori i institucionit.

Procedura e parashtrimit të ankesave

39. Rezidentët të cilëve gjendja shëndetësore ua mundëson këtë, mund të parashtrojnë ankesa dhe parashtrësia pranë departamentit përkatës të MPMS dhe drejtorisë së institucionit. Rezidentët po ashtu mund të parashtrojnë ankesat e tyre kundër institucionit ku janë të akomoduar dhe institucioneve publike të Republikës së Kosovës pranë Institucionit të Avokatit të Popullit përmes telefonit, postës, postës elektronike dhe duke u paraqitur personalisht në institucion. Po ashtu, institucioni kohë pas kohe vizitohet nga OJQ të ndryshme të cilat përveç aktiviteteve që zhvillojnë me rezidentët, pranojnë edhe ankesat e rezidentëve.

Rekomandimet lidhur me vizitën në Shtëpinë për Personat e Moshuar dhe pa Përkujdesje Familjare do t'u dërgohet institucioneve të lartpërmendura në muajin janar 2018.

Me nderime,

Hilmi Jashari

Avokat i Popullit

⁶ Po aty, neni 16.3.