



## **Republika e Kosovës**

**Republika Kosova - Republic of Kosovo**

*Qeveria - Vlada - Government*

*Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale - Ministarstvo Rada i Socijalne Zaštite*

*Ministry of Labour and Social Welfare*

### **UDHËZUESI NUMËR 18**

#### **SANDARDET MINIMALE TË CILËSISË SË SHËRBIMEVE SOCIALE NË-SHTËPI PËR PERSONAT E MOSHUAR**

---

# STANDARDET MINIMALE TË CILËSISË PËR SHËRBIME SOCIALE NË-SHTËPI PËR PERSONAT E MOSHUAR

## QËLLIMI I SHËRBIMEVE SOCIALE NË SHTËPI PËR PERSONAT E MOSHUAR

Qëllimi i shërbimeve sociale në – shtëpi për personat e moshuar është përmirësimi i cilësisë së jetës në mjedisin e tyre natyral, duke ofruar kujdes dhe ndihmë profesionale.

## GRUPET E PRIORITETIT

Grupet e prioritetit për shërbime sociale në-shtëpi për personat e moshuar janë:

- Personat e moshuar të vetëm që kanë mbushur 65 vjeç;
- Çifti i moshuar që jeton pa mbështetje familjare;
- Të moshuarit që jetojnë në familje (sipas UA No:10 të MPMS-së më 2010)

## PARIMET KRYESORE

- Sigurimi i mirëqenies dhe plakja e rehatshme;
- Respektimi dhe empatia ndaj personalitetit dhe nevojave personale të të moshuarve;
- Ndërtimi i marrëdhënieve të ndërsjella të besimit;
- Përjashtimi i çdo lloji të abuzimit (verbal, psikologjik, fizik, seksual etj. )

## AKTIVITETET KRYESORE PËR SHËRBIME SOCIALE NË-SHTËPI PËR PERSONAT E MOSHUAR

Aktivitetet vijuese do të kryhen përmes shërbimeve në-shtëpi:

- Ofrimi i kujdesit personal – higjiena, infermiera elementare mjekësore, asistenca fizike
- Ofrimi i ndihmës në familje – pastrimi, gatimi, blerja, pagesa e faturave
- Asistenca në jetën sociale – leximi, komunikimi, nxjerrja jashtë për shëtitje, asistenca në qasje në shërbimet sociale të disponueshme.

## STANDARDET MINIMALE

Standardet Minimale Strukturale	Indikatorët e performancës
X.1.1 Ofrimi i shërbimit në –shtëpi do të menaxhohet dhe bashkërendohet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Një menaxher dhe së paku një koordinator në rast kur shërbimet janë ofruar nga organizata e specializuar;</li><li>• Një koordinator në rastin kur shërbimet në-shtëpi ofrohen nga organizatat që ofrojnë shërbime të ndryshme (p.sh QPS-të, OJQ-të)</li></ul>

	qendrat e kujdesit ditor, etj)
X.1.2 Shërbimet sociale në – shtëpi do të ofrohen nga punëtorët e kujdesit social të licencuar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e licencave të ofruara për punëtor social me arsim elementar;</li> <li>• Dëshmi e dokumentuar e njohurisë së infermierisë elementare mjekësore</li> </ul>
X.1.3 Një punëtor/e i/e kujdesit social i licencuar do të ofroj shërbime në-shtëpi për jo më shumë se 6 përfitues	Numri i përfituesve /Numri i punëtorëve të licencuar të kujdesit social
<b>Standardet funksionale</b>	<b>Indikatorët e performancës</b>
X.2.1 Organizata për ofrimin e shërbimit social në-shtëpi do të përgatisë përshkrimin e të gjitha shërbimeve në dispozicion. Në përshkrim do të ketë qasje publiku i përgjithshëm.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Broshurat, fletëpalosjet</li> <li>• Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> </ul>
X.2.2 Punëtori/ja i/e kujdesit social në-shtëpi do të informoj në detaje përfituesit lidhur me shërbimet dhe aktivitetet që do të ofrohen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numri i përfituesve të informuar lidhur me shërbimet/ Numri i përfituesve të përfshirë në shërbimet në-shtëpi</li> </ul>
X.2.3 Organizata që ofron shërbim social në-shtëpi do të siguroj që informatat adekuate lidhur me shërbimet në dispozicion dhe personeli i prezantohet anëtarëve të familjes, të afërmve të përfituesve dhe palëve të tjera të interesit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> </ul>
X.2.4 Organizata për ofrimin e shërbimit social në-shtëpi do të ketë procedura për të mbikëqyrur cilësinë e ofrimit të shërbimit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e rregulloreve për të intervistuar përfituesit dhe të afërmit e tyre</li> </ul>
X.2.5 Organizata për ofrimin e shërbimit social në-shtëpi do të ketë procedura për të pranuar dhe adresuar ankesa nga përfituesit dhe anëtarët e familjes së tyre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e procedurave të ankimit;</li> <li>• Numri dhe natyra e ankesave</li> </ul>
X.2.6 Menaxheri/koordinatori i shërbimeve në-shtëpi do të jetë përgjegjës për regjistrimin e përfituesve të shërbimeve në-shtëpi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e bazës së të dhënave</li> </ul>
X.2.7 Menaxheri/koordinatori i shërbimeve në-shtëpi do të jetë përgjegjës për përpilimin dhe përcjelljen e orarit të shërbimeve të punëtorëve të kujdesit social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> </ul>
X.2.8 Organizata për ofrimin e shërbimit social në-shtëpi do të ketë rregullore për të zëvendësuar punëtorët e kujdesit social kur ata nuk janë në gjendje për të kryer vizitat e planifikuara (sëmundje, emergjencë, kërkesë të arsyeshme nga përfituesi, etj)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> </ul>

<p>X.2.9 Punëtori/ja i/e kujdesit social do të pajtohet me përfituesin (dhe anëtarët e familjes kur është e nevojshme) për shërbimet e sakta dhe orarin e vizitave.</p>	<p>Dëshmi e nënshkruar nga përfituesi dhe ofruesi i shërbimit mbi llojin e shërbimit dhe orarin e ofrimit të shërbimeve.</p>
<p>X.2.10 Punëtori/ja i/e kujdesit social do të siguroj higjienën personale të përfituesit duke ofruar ndihmë të nevojshme bazuar në nevoja (p.sh larja, pastrimi, pastrimi në shtrat, ndërrimi i mbulesave të shtratit, etj)</p>	<p>Dëshmi e dokumentuar e ndihmës së ofruar</p>
<p>X.2.11 Kur është e nevojshme punëtori/ja i/e kujdesit social do të ndihmoj përfituesin për t'u ushqyer, përfshirë ushqyerjen në shtrat.</p>	<p>Dëshmi e dokumentuar e ndihmës së ofruar</p>
<p>X.2.12 Punëtori/ja i/e kujdesit social do të ofroj asistencë elementare të kujdesit shëndetësor për përfituesin bazuar në nevoja (p.sh matja e tensionit të gjakut, barnat e përshkruara nga mjeku do të epen me kohë). Kur është e nevojshme punëtori/ja i/e kujdesit social do ta referoj përfituesin tek institucionet mjekësore.</p>	<p>Dëshmi e dokumentuar e ndihmës së ofruar</p>
<p>X.2.13 Punëtori/ja i/e kujdesit social do të ndihmoj në familje të përfituesit, bazuar në nevoja. Kjo mund të përfshij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pastrimin e shtëpisë ose dhomës së përfituesit;</li> <li>• Larjen e rrobave;</li> <li>• gatimin (duke përfshirë ushqimin special dietal);</li> <li>• blerjen;</li> <li>• pagesën e faturave të rrymës, ujit, etj</li> </ul>	<p>Dëshmi e dokumentuar e ndihmës së ofruar</p>
<p>X.2.14 Punëtori/ja i/e kujdesit social do të ndihmoj në rruajtjen dhe përmirësimin e jetës sociale të përfituesve, bazuar në nevoja dhe kapacitete të përfituesit. Kjo mund të përfshij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• leximin dhe diskutimin e gazetave dhe librave;</li> <li>• identifikimin e temave dhe subjekteve të interesit dhe duke pasur biseda që do t'i interesonin përfituesit;</li> <li>• ndihmën në mbajtjen e kontakteve me të afërmit dhe/ose miqve;</li> <li>• nxjerrjen jashtë për shëtitje (nëse është e mundshme)</li> <li>• paraqitjen e shërbimeve sociale dhe mbështetjen në përdorimin e këtyre shërbimeve</li> </ul>	<p>Dëshmi e dokumentuar e ndihmës së ofruar</p>