



## **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 20**

**KORNIZA E SHËRBIMEVE DHE KORNIZA E SANDARDEVE MINIMALE TE CILËSISË  
PËR PERSONA TË MOSHUAR NË SHTËPI TË KOMUNITETIT**

---

# KORNIZA E SHËRBIMEVE DHE KORNIZA E STANDARDEVE MINIMALE TË CILËSISË PËR PERSONA TË MOSHUAR NË SHTËPI TË KOMUNITETIT

## QËLLIMI I SHËRBIMEVE SOCIALE NË SHTËPI TË KOMUNITETIT PËR PERSONA TË MOSHUAR

Qëllimi i shtëpive të komunitetit për persona të moshuar është që të bëjnë jetesën e tyre të dinjitetshme dhe të sigurt në ambient familjar si dhe të sigurojnë cilësinë e shërbimeve që kanë për qëllim përmbushjen e nevojave të tyre individuale.

### GRUPI I PRIORITETIT

Grupi i prioritetit për shërbime sociale në shtëpi të komunitetit për persona të moshuar janë ata të moshuar që:

- nuk janë në gjendje që të kryejnë nevojat e tyre elementare pa mbështetje;
- janë në rrezik të mbeturit pa shtëpi dhe pa kujdesin e duhur.

### PARIMET KRYESORE

- Sigurimi i mirëqenies së banorëve të Shtëpisë;
- Mbrojtja e të drejtave të banorëve;
- Respektimi i konfidencialitetit të informatave personale, pavarësia, privacia, dinjitetit, mendimi dhe dëshirat e arsyeshme të banorëve;
- Sigurimi i qasjes individuale për të përmbushur nevojat e banorëve të shtëpisë.

### AKTIVITETET KRYESORE TË SHTËPIVE TË KOMUNITETIT PËR PERSONA TË MOSHUAR

Shtëpitë e Komunitetit organizojnë operimin e tyre përmes aktiviteteve në vijim:

- Ofrimin e informatave – stafi, banorët dhe palët përkatëse të interesit do të pajisen me informata adekuate lidhur me shtëpitë e komunitetit dhe shërbimet e ofruara nga to.
- Ofrimin e kujdesit – kujdesi ofrohet bazuar në nevoja të vlerësuara të banorëve dhe në përputhshmëri me planet kujdesit individual.
- Sigurimin e kujdesit shëndetësor dhe ushqimin për banorë – trajtohen nevojat e kujdesit shëndetësor duke përfshirë trajtimin brenda Shtëpisë dhe institucionet përkatëse mjekësore. Banorëve u ofrohet ushqim i balancuar ushqyes.
- Ofrimin e veshmbathjeve të rehatshme, duke përputhur shijen personale të banorëve dhe kërkesave sezonale.
- Organizimin e jetës ditore të banorëve, duke ofruar të gjitha mundësitë për të shijuar jetën në një mjedis familjar.
- Promovimi i jetës sociale të banorëve duke ofruar të gjitha mundësitë për të mirëmbajtur dhe zhvilluar marrëdhëniet sociale.

### STANDARDET MINIMALE

Standardet Minimale Strukturore	Indikatorët e performancës
X.1.1 Shtëpia do të siguroj dhe do të ripërtërijë në mënyrë të rregullt certifikatat/autorizimin nga autoritetet e zjarrfikjes dhe shëndetësisë/higjienës të Kosovës	Certifikatat në dispozicion
X.1.2 Shtëpia do të siguroj që zona e hyrjes dhe ajo brenda ndërtesës janë të përshtatura që të përmbushin nevojat e lëvizshmërisë së banorëve (p.sh rampat, ashensorët, korridoret dhe dyert që lejojnë lëvizjen me karroca të invalidëve)	Objektet e adaptuara
X.1.3 Shtëpia do të siguroj qasje të automjeteve emergjente (auto-ambulanca, automjete për zjarrfikje, etj)	Institucionet e adaptuara
X.1.4 Shtëpia do të ofroj hapësira të rehatshme të mobiluara në mënyrë të duhur dhe hapësirat e përbashkëta të dekoruara në formë shtëpie janë: <ul style="list-style-type: none"><li>• dhoma e ngrënies,</li></ul>	Hapësirat adekuate në dispozicion

<ul style="list-style-type: none"> <li>• dhoma e ndejës</li> <li>• dhoma për takime private me vizitorë (anëtarët e familjes, miqtë dhe banorët)</li> </ul>	
<p>X.1.5 Shtëpia do të ofroj dhoma të gjumit të rehatshme dhe të mobiluara në mënyrë të duhur. Çdo banorë do të ketë një shtrat (me mbulesa dhe shtresa të pastra të shtratit), një tavolinë të vendosur anash shtratit dhe rafte për gjësende personale si dhe rafte/dollap rrobash për veshje personale. Shtretërit duhet të vendosen në atë mënyrë që të sigurojnë qasje të lehtë për banorët dhe kujdestarët/infermierët. Çdo dhomë gjumi do të ketë një tavolinë të vogël dhe dy karrige/kolltukë. Çdo dhomë gjumi do të ketë një dritare me perde/perde me trakë.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jo më shumë se dy banorë në një dhomë gjumi.</li> <li>• Jo më pak se 16 metra katrorë për një dhomë gjumi.</li> </ul>
<p>X.1.6 Shtëpia do të ketë banje me dush, tualet dhe lavaman. Banjat do t'i përshtaten nevojave të banorëve, duke përfshirë rastet ku ndihma nevojitet për banorë për të përdorur banjat</p>	<p>. Së paku një banjë për çdo 10 banorë</p>
<p>X.1.7 Shtëpia do të ketë një kuzhinë të mobiluar si duhet me furnizim me ujë 24 orë dhe depo.</p>	<p>Ekzistenca e pajisjeve të kërkuara në kuzhinë</p>
<p>X.1.8 Shtëpia do të ketë së paku një dhomë të pajisur siç duhet me lavanderi. Shtëpia do të ketë procedura të brendshme që sigurojnë se banorët mund të përdorin dhomën e lavanderisë për nevojat e tyre private. Shtëpia do të ketë procedura që sigurojnë ndërrimin dhe pastrimin e mbulesave të shtratit së paku një herë në dy javë. Shtëpia do të siguroj që mbulesat e shtratit do të ndërrohen dhe pastrohen çdo ditë në rast se banorët kërkojnë kujdes special</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponueshmëria e lavanderisë</li> <li>• Rregulloret e brendshme</li> </ul>
<p>X.1.9 Shtëpia do të siguroj që të gjitha pjesët e ndërtesës të kenë ndriçim të mjaftueshëm, ngrohje (opsione të sigurta të ngrohjes) dhe ventilim</p>	<p>Përputhshmëria me standardet e ndërtimit që kanë të bëjnë me ndriçimin, ngrohjen dhe ventilimin</p>
<p>X.1.10 Shtëpia do të vendoset në një hapësirë të lirë nga rreziqet e shëndetit dhe ndotja e ajrit</p>	<p>Përputhshmëria me standardet e ndërtimit në mjedis</p>
<p>X.1.11 Shtëpia do të jetë e mbrojtur si duhet nga zhurma e komunikacionit</p>	<p>Evidenca e dëshmuar</p>
<p>X.1.12 Shtëpia do të ketë një plan evakuimi dhe personeli do të jetë i trajnuar për të vepruar si duhet në rast emergjence</p>	<p>Ekzistenca e planit të evakuimit</p>
<p>X.1.13 Shtëpia do të ketë staf menaxheria, profesional dhe mbështetës. Çdo anëtar i stafit do të ketë një përshkrim të vendit të punës, të miratuar nga Menaxheri i Shtëpisë</p>	<p>Përshkrimet e miratuara të vendeve të punës</p>
<p>X.1.14 Menaxheri i Shtëpisë do të siguroj që stafi profesional ti nënshtrohet rregullisht kontrolleve të rregullta mjekësore si dhe të regjistrohet në kurse përkatëse të trajnimit</p>	<p>Certifikatat e disponueshme mjekësore dhe raportet e trajnimit</p>
<p>X.1.15 Shtëpia do të ketë një sistem efikas të kontabilitetit.</p>	<p>Ekzistenca e sistemit të kontabilitetit</p>
<p>X.1.16 Shtëpia do të ketë një staf profesional shumë-disciplinuar që ofrojnë ndihmë të specializuar dhe shërbime për banorë bazuar në nevojat e tyre të vlerësuara. Kërkesat minimale për stafin profesional do të jenë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punëtorët e licencuar profesional (menaxherët e rastit) – çdo punëtor social (menaxher i rastit) do të menaxhoj jo më shumë se 10 raste</li> <li>• Psikologu – çdo psikolog do të punoj me jo më shumë se 10 banorë (shërbimet e psikologëve mund të kontrahohen me jashtë nga Shtëpia)</li> <li>• Mjeku – Shtëpia do të ketë së paku 1 mjek i cili do të jetë përgjegjës për vlerësimin e nevojave shëndetësore dhe do të përcjell në mënyrë ditore shëndetin e banorëve. Shtëpia do të krijoj protokolle bashkëpunimi me institucionet përkatëse mjekësore për shërbime të specializuara mjekësore, sipas nevojave mjekësore dhe kujdesit shëndetësor të banorëve.</li> <li>• Kujdestarët e licencuar (punëtorët social) – çdo kujdestar do të punoj me jo më shumë se 4 banorë.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numri i banorëve/Numri i menaxherëve të rastit</li> <li>• Numri i banorëve/Numri i psikologëve</li> <li>• Protokollet e bashkëpunimit me institucionet mjekësore</li> <li>• Numri i banorëve/Numri i kujdestarëve</li> <li>• Numri i banorëve/Numri i infermiereve medicinale</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Infermieret e licencuara medicinale – çdo infermiere medicinale do të punoj me jo më shumë se 10 banorë.</li> </ul>	
<p>X.1.17 Shtëpia do të ketë staf mbështetës. Kërkesat minimale për staf mbështetës do të jenë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kuzhinier</li> <li>Personeli pastrues, sipas madhësisë së Shtëpisë</li> <li>1 roje</li> <li>1 vozitës</li> </ul>	Personeli me përshkrime përkatëse të vendeve të punës
<b>Standardet funksionale</b>	<b>Indikatorët e performancës</b>
X.2.1 Shtëpia do të siguroj që informatat adekuate do t'iu ofrohen banorëve (aktual dhe potencial) lidhur me objektivat statutore, shërbimet në dispozicion, stafi, objektet dhe pajisjet e Shtëpisë	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numri i banorëve të informuar për Shtëpinë/Numri i banorëve</li> <li>Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> </ul>
X.2.2 Shtëpia do të siguroj që personelit ti ofrohen informatat adekuate lidhur me objektivat statutore, detyrat, funksionet si dhe rregulloret e brendshme të Shtëpisë	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numri i personelit të informuar për Shtëpinë/Numrin e personelit</li> <li>Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> </ul>
X.2.3 Shtëpia do të siguroj informata adekuate lidhur me objektivat statutore, shërbimet në disponim dhe që stafi kyç të jetë në dispozicion për vizitorë (të afërmit/përfaqësuesit ligjor të banorëve, autoritetet përkatëse dhe vizitorët tjerë) të Shtëpisë dhe palët tjera të interesit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Broshura, fletëpalosje</li> <li>Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> </ul>
X.2.4 Shtëpia do të siguroj që banorët e rinj të njoftohen me personelin dhe banorët e tjerë të Shtëpisë	Ekzistenca e rregulloreve të brendshme
X.2.5 Shtëpia do të siguroj që banorët e rinj të familjarizohen me objektet dhe hapësirat e Shtëpisë	Ekzistenca e rregulloreve të brendshme
X.2.6 Të lehtësoj procesin e adaptimit dhe integritit, banorëve të rinj do të ju ofrohen mundësi për 2-3 qëndrime të shkurta, nëse është e nevojshme, para se të vendosen në Shtëpi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponueshmëria e rregulloreve të brendshme</li> <li>Numri i banorëve që kanë pranuar shërbimin/Numri i banorëve që kanë kërkuar shërbimin</li> </ul>
X.2.7 Banorët e rinj kanë të drejtë të sjellin gjësendet e tyre personale me vete, nëse ato nuk i shkaktojnë ndonjë dëm ambientit ku jetojnë, apo që nuk bezdisin ose që nuk shkaktojnë ndonjë mosrrespekt për personelin dhe banorët tjerë të Shtëpisë	Ekzistenca e rregulloreve të brendshme
X.2.8 Në përputhshmëri me Kushtetutën e Kosovës Shtëpia do të siguroj sipas rregullit të drejtat e banorëve në: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mbrojtje sociale</li> <li>Kujdes shëndetësor</li> <li>Votim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numri i banorëve që kanë marrë pensione dhe ndihmat tjera përkatëse sociale/Numri i banorëve që kanë të drejtë në pensione dhe ndihmat tjera përkatëse sociale</li> <li>Numri i banorëve që përdorin shërbimet e kujdesit shëndetësor/Numri i banorëve në nevojë të kujdesit shëndetësor</li> <li>Numri i banorëve që marrin pjesë në zgjedhje/Numri i banorëve që kanë të drejtë votimi</li> </ul>
X.2.9 Shtëpia do të siguroj sipas rregullit mbrojtjen e banorëve nga: <ul style="list-style-type: none"> <li>Diskriminimi (etnik, fetar)</li> <li>Psikologjik, verbal ose abuzimi fizik</li> <li>Mospërfillja dhe padrejtësia</li> </ul>	Ekzistenca e rregulloreve të brendshme

X.2.10 Shtëpia do të ketë procedura të qarta për të pranuar, adresuar dhe përgjigjur ndaj ankesave të banorëve të saj, si dhe anëtarëve të familjeve të tyre, të afërmve ose përfaqësuesve ligjor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</li> <li>• Numri dhe natyra e ankesave</li> </ul>
X.2.11 Nevojat e çdo banori të Shtëpisë do të vlerësohen. Vlerësimi do të përfshijë nevojat sociale, psikologjike dhe ato të gjendjes shëndetësore (përfshirë nevojat dietale speciale ) të banorëve	Numri i banorëve me nevoja të vlerësuara/Numri i banorëve
X.2.12 Kujdesi dhe mbështetja profesionale do të ofrohen sipas një Plani i Kujdesit Individual, i shtjelluar në bazë të nevojave të vlerësuara të çdo banori. Plani i Kujdesit Individual do të shtjellohet nga ekipi shumë – disiplinare me pjesëmarrje të banorit	Numri i banorëve me Plan të Kujdesit Individual/Numri i banorëve
X.2.13 Çdo banor do të ketë një menaxher të rastit. Menaxheri i rastit do të monitoroj dhe siguroj implementimin e Planit të Kujdesit Individual (përcjellës)	Numri i banorëve që kanë menaxher të rastit/Numri i banorëve
X.2.14 Çdo banor do të ketë një dosje personale që do të përfshijë: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentet e identifikimit</li> <li>• Dokumentet mjekësore (historinë, diagnozën, recetat e trajtimit)</li> <li>• Formën e vlerësimit e nevojave me nevojat e vlerësuara</li> <li>• Planin e Kujdesit Individual (i rishikuar dhe i azhurnuar çdo tre muaj)</li> </ul>	Numri i banorëve që kanë dosje personale/Numri i banorëve
X.2.15 Shtëpia do të siguroj kushte adekuate për higjienë personale të banorëve, duke përfshirë mbështetjen për individë të cilët nuk janë në gjendje që të kujdesen vet për higjienën e tyre (p.sh pastrimi, larja, përdorimi i tualetit)	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.16 Shtëpia do të siguroj që shërbimet e flokëtarit/berberit të ofrohen brenda në Shtëpi për ata banorë që nuk janë në gjendje ose që nuk dëshirojnë të marrin këto shërbime jashtë Shtëpisë.	Numri i banorëve që pranojnë shërbimin/Numri i banorëve në nevojë të shërbimit
X.2.17 Shtëpia do të siguroj që banorët të cilët kanë nevojë për mbikëqyrje të plotë të mos dalin nga objektet e Shtëpisë vetë.	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.18 Shtëpia do të ketë procedura për tu marrë me këto raste	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.19 Shtëpia do të ketë procedura për të siguruar trajtimit e përshkruar të banorëve brenda dhe jashtë Shtëpisë	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.20 Shtëpia do të ketë procedura në funksion për kontrolle të rregullta mjekësore (tensionin e gjakut, oral, hetimit të dhembjes, etj) të kryera brenda Shtëpisë	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.21 Të gjithë banorët do të informohen për anëtarët e stafit të cilëve mund t'iu referohen në rast se ata kanë nevojë për ndihmë mjekësore ose këshillë	Numri i banorëve të informuar/numri i banorëve
X.2.22 Shtëpia do të ketë procedura për të siguruar kontrolle të rregullta mjekësore në institucione të kujdesit shëndetësor jashtë Shtëpisë	Ekzistenca e procedurave të miratuara operacionale
X.2.23 Shtëpia do të ketë procedura për blerje, deponim dhe administrim të medikamenteve. Kur është e nevojshme, banorët do të kenë dollapë personal me kyç për mbajtjen e medikamenteve të tyre	Ekzistenca e procedurave të miratuara operacionale
X.2.24 Shtëpia do të siguroj që të gjitha mjetet dhe pajisjet e nevojshme (karrocet e invalidëve, ndihmat për dëgjim, ecje, shkopinj, etj) i ofrohen banorëve, sipas nevojave të tyre individuale	Numri i banorëve me pajisje të kërkuara/Numri i banorëve në nevojë të pajisjeve

X.2.25 Banorëve do t'u ofrohen katër shujta (mëngjesi, dreka, darka dhe shujta pas darkës) çdo ditë, në intervale në mes prej jo më shumë se pesë orëve	Ekzistenca e menysë ditore.
X.2.26 Menytë ditore do të përpilohen nga anëtarë adekuat të trajnuar të stafit, duke siguruar ushqim të ndryshëm dhe të balancuar të banorëve. Menytë do të postohen paraprakisht në hapësirat e përbashkëta të qasshme.	
X.2.27 Menytë ditore do të përpilohen për të respektuar kërkesat fetare dhe dietat vegjetariane të banorëve	Numri i banorëve të cilëve u ofrohet menyja speciale/Numri i banorëve në nevojë për meny speciale
X.2.28 Ushqimet speciale do të përgatiten dhe do të ofrohen për banorët me nevoja speciale të ushqimit dietal	Numri i banorëve të cilëve u ofrohet menyja speciale/Numri i banorëve në nevojë për meny speciale
X.2.29 Ndihma do t'u ofrohet atyre banorëve që kanë nevojë të ushqehen, duke përfshirë ushqyerjen individuale në shtrat	Numri i banorëve që kanë asistencë/Numri i banorëve në nevojë për asistencë
X.2.30 Shtëpia do të siguroj që banorët të kenë sasi të mjaftueshme veshjeve sezonale, këpucëve dhe rrobave të brendshme për banorët. Shtëpia do të ketë procedura për të prokuruar veshjet, këpucët dhe rrobat e brendshme për banorët	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponueshmëria e veshjeve adekuate, këpucëve dhe rrobave të brendshme për çdo banorë</li> <li>• Ekzistenca e procedurave të prokurimit</li> </ul>
X.2.31 Banorët janë të lirë që të blejnë veshjet e tyre, këpucët dhe rrobat e brendshme me të hollat e tyre, përveç atyre rrobave që sigurohen nga Shtëpia. Nëse është e nevojshme, anëtarët e stafit të Shtëpisë do të shoqëroj dhe ndihmoj banorët gjatë blerjes	Dëshmia e dëshmuar e mundësive për të blerë rroba dhe gjësende tjera.
X.2.32 Në rastet kur veshjet, këpucët dhe rrobat e brendshme sigurohen nga Shtëpia, banorët do të kenë mundësinë që vetë t'i zgjedhin ato	Dëshmia e dëshmuar e mundësive për të zgjedhur rroba dhe gjësende tjera.
X.2.33 Shtëpia do të siguroj që çdo banorë të ketë hapësirë adekuate private (dollarët e rrobave, raftet) për të mbajtur rrobat e tij/saj	Numri i banorëve të cilëve u ofrohet hapësira private/Numri i banorëve
X.2.34 Banorët do të inkurajohen që të organizojnë dhe menaxhojnë jetën e tyre ditore sipas interesave të tyre dhe rutinës	Dëshmia e dëshmuar e lirisë së banorëve për të organizuar ditën e tyre.
X.2.35 Shtëpia do të siguroj argëtim dhe kohë të lirë cilësore për banorët, duke përfshirë por duke mos u kufizuar me: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekране televizive në hapësirat e përbashkëta/dhomat e ndejës;</li> <li>• Organizimin e aktiviteteve grupore bazuar në interesa të banorëve</li> <li>• Ofrimin e librave dhe gazetave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e objekteve të argëtimit</li> <li>• Dëshmia e evidencës së organizimit të aktiviteteve të kohës së lirë</li> </ul>
X.2.36 Shtëpia do të organizoj festimin e ditëlindjeve të banorëve, si dhe festat publike dhe fetare	Dëshmia e dëshmuar së festimeve.
X.2.37 Shtëpia do të inkurajoj dhe ofroj mundësi për banorët për të komunikuar rregullisht me anëtarët e familjeve të tyre dhe miqve	Dëshmia e dëshmuar e komunikimit promovues.
X.2.38 Banorëve do t'u ofrohen mundësi dhe mjedis i përshtatshëm për të pranuar vizitorë dhe të gëzojnë privacinë me ta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekzistenca e objekteve për takime private</li> <li>• Dëshmia e dëshmuar e sigurimit të takimeve private</li> </ul>
X.2.39 Banorët do të jenë të lirë (dhe do të ndihmohen kur është e nevojshme) për të kaluar kohë jashtë Shtëpisë (p.sh vizitën e anëtarëve të familjes së tyre dhe miqve, blerjeve, vizitën tek floktari, etj)	Dëshmia e dëshmuar

X.2.40 Shtëpia do të ketë në dispozicion një veturë për të siguruar transportin për këta banorë kur është e nevojshme	Ekzistenca e veturës
X.2.41 Shtëpia do të përpiloj rregullore të brendshme për të mbyllur objektet gjatë natës dhe të hapen në mëngjes. Të gjithë banorët do të jenë të informuar për këto rregullore	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.42 The Menaxheri i Shtëpisë do të siguroj që procedurat e shkruara të brendshme operacionale të jenë të përpiluara që të rregullojnë operimin e përgjithshëm të Shtëpisë	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.43 Menaxherët e Shtëpisë do të përpilojnë procedura të brendshme të monitorimit	Ekzistenca e procedurave të brendshme të monitorimit