



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 21

**SANDARDET MINIMALE TË CILËSISË SË SHËRBIMEVE SOCIALE
NË SHTËPI REZIDENCIALE PËR PERSONA ME AFTËSI TË KUFIZUARA INTELEKTUALE
(FËMIJË DHE TË RRITUR)**

STANDARDET MINIMALE TË CILËSISË PËR SHËRBIME SOCIALE NË SHTËPI REZIDENCIALE PËR PERSONA ME AFTËSI TË KUFIZUARA INTELEKTUALE (FËMIJË DHE TË RRITUR)

QËLLIMI I SHËRBIMEVE SOCIALE NË SHTËPI REZIDENCIALE PËR PERSONA ME AFTËSI TË KUFIZUARA INTELEKTUALE

Qëllimi i shtëpive rezidenciale për personat me aftësi të kufizuara intelektuale 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 shërbimet sociale në shtëpi rezidenciale për personat me aftësi të kufizuara intelektuale janë:

- Individët me çrregullime jo të rënda intelektuale.

PARIMET KRYESORE

- Sigurimi i mirëqenies së banorëve të Shtëpisë;
- Mbrojtja e të drejtave të banorëve;
- Respektimi i pavarësisë, privacisë, dinjitetit, mendimit dhe dëshirave të arsyeshme të banorëve;
- Sigurimi i qasjes individuale për të përmbushur nevojat e banorëve të shtëpisë.

AKTIVITETET KRYESORE TË SHTËPIVE REZIDENCIALE PËR PERSONA ME AFTËSI TË KUFIZUARA INTELEKTUALE

Shtëpitë 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 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 Struktureore	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)	Objektet 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"> • dhoma e ngrënies, • dhoma e ndejës, • dhoma e rehabilitimit fizik, • dhoma e mjekut, • dhoma për aktivitete edukative, • dhoma për takime private me vizitorë (anëtarët e familjes, miqtë dhe banorët) 	Hapësirat adekuate në dispozicion
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 raftet për gjësende personale si dhe raftet/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.	<ul style="list-style-type: none"> • Jo më shumë se dy banorë në një dhomë gjumi. • Jo më pak se 16 metra katrorë për një dhomë gjumi.
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 banjën	Së paku një banjë për çdo 10 banorë
X.1.7 Shtëpia do të furnizim me ujë 24 orë	Dëshmi e dëshmuar
X.1.8 Shtëpia do të ketë një kuzhinë të mobiluar si duhet dhe një depo	Ekzistenca e pajisjeve të kërkuara në kuzhinë
X.1.9 Shtëpia do të ketë së paku një dhomë të pajisur siç duhet me lavanderi.	Disponueshmëria e lavanderisë.
X.1.10 Shtëpia do të siguroj që të gjitha pjesët e ndërtesës të kenë ndriçim të mjaftueshëm, ngrohje (opsione të sigurta të ngrohjes) dhe ventilim	Përputhshmëria me standardet e ndërtimit që kanë të bëjnë me ndriçimin, ngrohjen dhe ventilimin
X.1.11 Shtëpia do të vendoset në një hapësirë të lirë nga rreziqet e shëndetit dhe ndotja e ajrit	Përputhshmëria me standardet e ndërtimit në mjedis
X.1.12 Shtëpia do të jetë e mbrojtur si duhet nga zhurma e komunikacionit	Dëshmi e dëshmuar

X.1.13 Dritaret dhe dyert në Shtëpi do të kenë (kur paraqitet nevoja) qelq të pathyeshëm	Dëshmi e dëshmuar
X.1.14 Shtëpia do të ketë një plan evakuimi dhe personeli do të trajnohet që të veproj si duhet në raste emergjente	Ekzistenca e planit të evakuimit
X.1.15 Shtëpia do të ketë menaxhment profesional dhe staf mbështetës. Çdo anëtar i stafit do të ketë një përshkrim të vendit të punës të miratuar nga Menaxheri i Shtëpisë	Përshkrimet e miratuara të vendeve të punës
X.1.16 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	Certifikatat e disponueshme mjekësore dhe raportet e trajnimit
X.1.17 Shtëpia do të ketë një sistem efikas të kontabilitetit.	Ekzistenca e sistemit të kontabilitetit
<p>X.1.18 Shtëpia do të ketë një staf profesional shumë-disciplinarë 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"> • Punëtorët e licencuar profesional (menaxherët e rastit) – çdo punëtor social (menaxher i rastit) do të menaxhoj jo më shumë se 10 raste • Psikologu – çdo psikolog do të punoj me jo më shumë se 10 banorë (shërbimet e psikologëve mund të kontrahohen me jashtë nga Shtëpia) • Psikiatrit – Shtëpia do të krijoj protokolle të bashkëpunimit me institucionet përkatëse mjekësore për të aranzhuar shërbime të specializuara psikiatrike sipas nevojave të banorëve • Fizioterapeut – Shtëpia do të ketë së paku 1 fizioterapeut • Dietologu – Shtëpia do të siguroj që menytë të përpilohen dhe rregullisht të azhurnohen nga dietologu i specializuar për të përmbushur nevojat dietale të banorëve • Kujdestarët e licencuar (punëtorët social) – çdo kujdestar do të punoj me jo më shumë se 4 banorë • Infermieret e licencuara medicinale – çdo infermiere medicinale do të punoj me jo më shumë se 10 banorë. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numri i banorëve/Numri i menaxherëve të rastit • Numri i banorëve/Numri i psikologëve • Protokollet e bashkëpunimit me institucionet mjekësore • Numri i banorëve/Numri i kujdestarëve • Numri i banorëve/Numri i infermiereve medicinale
<p>X.1.19 Shtëpia do të ketë staf mbështetës. Kërkesat minimale për staf mbështetës do të jenë::</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 kuzhinier dhe 1 ndihmës • Personeli pastrues, sipas madhësisë së Shtëpisë • 1 roje • 1 vozitës 	Personeli me përshkrime përkatëse të vendeve të punës
Standardet funksionale	Indikatorët e performancës
X.2.1 Shtëpia do të siguroj që banorëve t'u ofrohen informata adekuate (aktuale dhe potenciale) për objektivat statutores, shërbimet në dispozicion, stafin, objektet dhe pajisjet e Shtëpisë,	<ul style="list-style-type: none"> • Numri i banorëve të informuar për Shtëpinë/Numri i banorëve

duke marrë parasysh moshën dhe kapacitetin mendor të banorëve	<ul style="list-style-type: none"> • Ekzistenca e rregulloreve brendshme të
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"> • Numri i personelit të informuar për Shtëpinë/Numrin e personelit • Ekzistenca e rregulloreve brendshme të
X.2.3 Shtëpia do të siguroj informata adekuate lidhur me objektivat statutore, shërbimet në dispozicion dhe që stafi kyç të jetë në dispozicion për vizitorë (të afërmit/përfaqësuesit ligjor të banorëve, autoritetet përkatëse dhe vizitorët tjerë) të Shtëpisë	<ul style="list-style-type: none"> • Broshura, fletëpalosje • Ekzistenca e rregulloreve brendshme të
X.2.4 Shtëpia do të siguroj që banorët e rinj të njoftohen me personelin dhe banorët e tjerë të Shtëpisë, duke marrë parasysh karakteristikat e veçanta të banorëve, në veçanti moshën e tyre dhe kapacitetin e tyre mendor	Ekzistenca e rregulloreve të brendshme
X.2.5 Shtëpia do të siguroj që banorët e rinj të familjarizohen me objektet dhe hapësirat e Shtëpisë, duke marrë parasysh kapacitetin mendor të çdo banori	Ekzistenca e rregulloreve të brendshme
X.2.6 Të lehtësoj procesin e adaptimit dhe integritimit, 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"> • Disponueshmëria e rregulloreve të brendshme të • Numri i banorëve që kanë pranuar shërbimin/Numri i banorëve që kanë kërkuar shërbimin
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 Shtëpia do të siguroj mbrojtjen e të drejtave të banorëve të saj në përputhshmëri me Aktin e KB-ve për të Drejta të Njeriut, Konventën e KB-ve për të Drejta të Personave me Aftësi të Kufizuara si dhe Kushtetutën e Kosovës	Numri i stafit që ndjek parimet e legjislacionit/Numri i stafit
X.2.9 Shtëpia do të siguroj sipas rregullit të drejtat e banorëve në: <ul style="list-style-type: none"> • Mbrojtje sociale • Kujdes shëndetësor dhe psikiatrik • Arsimit special (varësisht nga moshja biologjike dhe psikologjike si dhe kapaciteti mendor) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Numri i banorëve që përdorin shërbimet e kujdesit

	<p>shëndetësor/Numri i banorëve në nevojë të kujdesit shëndetësor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numri i banorëve të përfshirë në arsimim profesional/Numri i banorëve
<p>X.2.10 Shtëpia do të siguroj sipas rregullit mbrojtjen e banorëve nga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diskriminimi (etnik, fetar) • Psikologjik, verbal ose abuzimi fizik • Mospërfillja dhe padrejtësia 	<p>Ekzistenca e rregulloreve të brendshme</p>
<p>X.2.11 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 afërme ose përfaqësuesve ligjor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ekzistenca e rregulloreve të brendshme • Numri dhe natyra e ankesave
<p>X.2.12 Nevojat e çdo banori të Shtëpisë do të vlerësohen. Vlerësimi do të përfshijë nevojat sociale, psikologjike/psikiatrike dhe ato të gjendjes shëndetësore (përfshirë nevojat dietale speciale) të banorëve</p>	<p>Numri i banorëve me nevoja të vlerësuara/Numri i banorëve</p>
<p>X.2.13 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</p>	<p>Numri i banorëve me Plan të Kujdesit Individual/Numri i banorëve</p>
<p>X.2.14 Çdo banor do të ketë një menaxher të rastit. Menaxheri i rastit do të monitoroj dhe siguroj implementimin e Planit të Kujdesit Individual (përcjellës)</p>	<p>Numri i banorëve që kanë menaxher të rastit/Numri i banorëve</p>
<p>X.2.15 Çdo banor do të ketë një dosje personale që do të përfshijë:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentet e identifikimit • Dokumentet mjekësore • Dokumentet speciale të regjistrimit në shkollë (kur është e nevojshme) • Formulari i vlerësimit të nevojave me nevoja të vlerësuara • Plani i Kujdesit Individual (korrigjuar dhe azhurnuar çdo tre muaj) 	<p>Numri i banorëve që kanë dosje personale/Numri i banorëve</p>
<p>X.2.16 Shtëpia do të siguroj kushte adekuate për higjienë personale të banorëve, duke përfshirë mbështetjen për individë</p>	<p>Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme</p>

të cilët nuk janë në gjendje që të kujdesen vet për higjienën e tyre (p.sh pastrimi, larja, përdorimi i tualetit)	
X.2.17 Shtëpia do të ketë procedura që sigurojnë që mbulesat e shtratit do të ndërrohen dhe pastrohen së paku dy herë në javë. Shtëpia do të siguroj që mbulesat e shtratit do të ndërrohen dhe pastrohen çdo ditë në rastet e banorëve që kërkojnë kujdes special	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.18 Shtëpia do të siguroj që shërbimet e floktarit/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.2.19 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.2.20 Medikamentet në dispozicion në Shtëpi do të ruhen në sirtarë të mbyllur dhe do të larg kontaktit me banorë	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.21 Çdo objekt (gjësend i shtëpiake, të dhomës, dekorimet, etj) që mund të përdoren nga banorët për të lënduar veten apo banorët e tjerë do mbahen larg kontaktit të banorëve.	Dëshmia e dëshmuar e mjedisit të sigurt
X.2.22 Shtëpia do të ketë procedura për të siguruar trajtim (të përgjithshëm, fizik dhe psikiatrik) e përshkruar të banorëve brenda dhe jashtë Shtëpisë House	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2. Shtëpia do të ketë procedura në funksion për kontrollë të rregullta mjekësore (tensionin e gjakut, oral, hetimit të dhembjes, etj) të kryera brenda Shtëpisë	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.24 Shtëpia do të ketë procedura të krijuara për të siguruar kontrollë të rregullta mjekësore (përfshirë ato psikologjike/psikiatrike) në institucione të kujdesit shëndetësor jashtë Shtëpisë	Protokollet e krijuar të bashkëpunimit
X.2.25 Shtëpia do të ketë procedura për blerje, deponim dhe administrim të medikamenteve	Ekzistenca e procedurave të miratuara operacionale
X.2.26 Banorëve do t'iu 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.2.27 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.2.28 Nëse është e nevojshme 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.2.29 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.2.30 Ndhimja 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.2.31 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"> • Disponueshmëria e veshjeve adekuate, këpucëve dhe rrobave të brendshme për çdo banorë • Ekzistenca e procedurave të prokurimit
X.2.32 Aty ku është e mundshme, banorët do të kenë mundësi të zgjedhin rrobat vetë.	Dëshmia e dëshmuar e mundësive për të zgjedhur rrobat dhe gjësende tjera.
X.2.33 Shtëpia do të siguroj që çdo banorë të ketë hapësirën adekuatë private (dollapët 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 Shtëpia do të siguroj që rrobat e banorëve të jenë të pastra gjatë tërë kohës	Dëshmia e dëshmuar
X.2.35 Shtëpia do të ketë programe speciale për individë dhe grupe që promovojnë zhvillim intelektual dhe fizik të banorëve	Ekzistenca e programeve përkatëse
X.2.36 Shtëpia do të siguroj që ndihma adekuatë arsimore/tutoriale të jenë në dispozicion për banorët individë të regjistruar në institucione arsimore (shkolla speciale, shkolla gjithëpërfshirëse, kolegje, etj)	Dëshmia e dëshmuar e ndihmës
X.2.37 Shtëpia do të ketë procedura të krijuara për të bashkëpunuar me institucionet përkatëse arsimore	Ekzistenca e Rregulloreve të Brendshme
X.2.38 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"> • Ekrane televizive në hapësirat e përbashkëta/dhomat e ndejës; • Organizimin e aktiviteteve grupore bazuar në interesa të banorëve • Organizimin e aktiviteteve rekreative brenda dhe jashtë Shtëpisë 	<ul style="list-style-type: none"> • Ekzistenca e objekteve të argëtimit • Dëshmia e evidencës së organizimit të aktiviteteve të kohës së lirë
X.2.39 Shtëpia do të organizoj festimin e ditëlindjeve të banorëve, si dhe festat publike dhe fetare	Dëshmia e dëshmuar e festimeve
X.2.40 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.2.41 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"> • Ekzistenca e objekteve për takime private • Dëshmia e dëshmuar e sigurimit të takimeve private

X.2.42 Banorët do të ndihmohen për të vizituar familjet dhe miqtë e tyre, ose të kalojnë kohën jashtë Shtëpisë	Dëshmia e dëshmuar
X.2.43 Shtëpia do të ketë në dispozicion një veturë për të siguruar transportin për këta banorë kur është e nevojshme	Ekzistenca e veturës
X.2.44 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.2.45 Menaxherët e Shtëpisë do të përpilojnë procedura të brendshme të monitorimit	Ekzistenca e procedurave të brendshme të monitorimit