



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

**RAPORT**  
**I**  
**AVOKATIT TË POPULLIT**

**Ex officio nr. 598/2022**

**Lidhur me respektimin e të drejtave të personave të moshuar, nga organizatat joqeveritare dhe subjektet juridike private, që ofrojnë shërbime të kujdesit social për personat e moshuar**

**Për: Znj. Albulena Haxhiu, ministre**  
**Ministria Drejtësisë**

**Kopje për: Z. Habit Hajredini, drejtor**  
**Zyra për Qeverisje të Mirë, Zyra e Kryeministrit**

Prishtinë, më 4 shtator 2023

## QËLLIMI I RAPORTIT

Qëllimi kryesor i këtij raporti është tërheqja e vëmendjes autoriteteve kompetente të Republikës së Kosovës për respektimin e të drejtave të personave të moshuar të vendosur në shtëpitë e organizatave joqeveritare dhe në subjektet juridike, që ofrojnë shërbime sociale për persona të moshuar, të drejta këto të garantuara me Kushtetutën e Republikës së Kosovës, me legjislacionin relevant në fuqi, si dhe me standardet ndërkombëtare për mbrojtjen e të drejtave të njeriut.

## MANDATI I AVOKATIT TE POPULLIT

1. Sipas nenit 135, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës (në tekstin e mëtejshëm: Kushtetuta): *“Avokati i Popullit ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa, nëse vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga organet e administratës publike dhe organeve të tjera shtetërore.”*
2. Ligji Nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit, neni 16, paragrafi 4, përcakton: *“Avokati i Popullit ka kompetencë të bëjë hetime [...] me iniciativën e vet (ex officio), nëse nga konstatimet, dëshmitë dhe faktet e paraqitura me parashtresë ose nga njohuritë e fituara në mënyrë tjetër, ka bazë të rezultojë se nga ana e autoriteteve janë shkelur të drejtat dhe liritë e njeriut të përcaktuara me Kushtetutë, ligje dhe akte të tjera, si dhe me instrumente ndërkombëtare për të drejtat e njeriut.”*
3. Gjithashtu, Ligji Nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit, neni 18, paragrafi 1, përcakton se Avokati i Popullit, mes të tjerash, ka edhe këto përgjegjësi:
  - *“të tërheqë vëmendjen për rastet kur autoritetet i shkelin të drejtat e njeriut dhe të bëjë rekomandim që t’u jepet fund rasteve të tilla dhe kur është e domosdoshme të shprehë mendimin e vet mbi qëndrimet dhe reagimet e autoriteteve përkatëse në lidhje me rastet e tilla (pika 2);*
  - *të rekomandojë Qeverinë, Kuvendin dhe autoritetet tjera kompetente të Republikës së Kosovës për çështjet që kanë të bëjnë me avancimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut, barazisë dhe jo diskriminimit (pika 5);*
  - *t’i publikojë njoftimet, mendimet, rekomandimet, propozimet dhe raportet e veta (pika 6);*
  - *të rekomandojë nxjerrjen e ligjeve të reja në Kuvend, ndryshimin e ligjeve që janë në fuqi dhe nxjerrjen apo ndryshimin e akteve nënligjore dhe administrative nga institucionet e Republikës së Kosovës (pika 7);*
  - *të përgatitë raporte vjetore, periodike dhe të tjera mbi gjendjen e të drejtave dhe lirive themelore të njeriut, barazisë dhe diskriminimit si dhe të kryejë hulumtime mbi çështjen e të drejtave dhe lirive themelore të njeriut, barazisë dhe diskriminimit në Republikën e Kosovës (pika 8);*
  - *t’i rekomandojë Kuvendit harmonizimin e legjislacionit me standardet ndërkombëtare për të drejtat dhe liritë e njeriut si dhe zbatimin e tyre efektiv (pika 9).”*
4. Me dërgimin e këtij raporti tek institucionet përgjegjëse, Avokati i Popullit synon të kryejë këto përgjegjësi kushtetuese dhe ligjore.

## Veprimet e Avokatit të Popullit të ndërmarra në këtë rast

5. Avokati i Popullit, në bazë të nenit 16, paragrafi 4, të Ligjit për Avokatin e Popullit, më 2 nëntor 2022 ka hapur rast ex-officio, bazuar në informatat e portalit “KOHA”<sup>1</sup>, se në subjektin juridik privat “Orenda”, ku ofrohen shërbime sociale për të moshuar, është publikuar një video ku shihet personeli i këtij subjekti duke e keqtrajtuar një të moshuar, e cila ishte e vendosur në këtë shtëpi.
6. Më 2 nëntor 2022, Avokati i Popullit ka publikuar Deklaratë, në të cilën, ndër të tjerash, theksoj: *“Avokati i Popullit shpreh shqetësimin e tij të thellë për pamjet e paraqitura në rrjetet sociale për një keqtrajtim të një të moshuarve në një Shtëpi të të Moshuarve në Pejë. Avokati i Popullit tha se këto sjellje janë të papranueshme, cenojnë rëndë dinjitetin dhe integritetin e njeriut. Këto veprime ndalohen sipas legjislacionit në Kosovë, e po ashtu edhe sipas Konventës Kundër Torturës dhe Trajtimeve e Ndëshkimeve të Tjera Mizore, Jonjerëzore dhe Poshtëruese, e që janë të zbatueshme në Kosovë.”*
7. Lidhur me këtë rast, po me këtë datë, Prokuroria Themelore në Pejë (PThP) ka njoftuar opinionin publik se pas publikimit të video-incizimit në rrjetet sociale të sulmit në Shtëpinë e të Moshuarave në Pejë, kryeprokurori i PThP-së ka angazhuar dy prokurorë të shtetit dhe ka autorizuar Policinë e Kosovës të ndërmerreshin masat e nevojshme ligjore ndaj personave që e kanë kryer këtë vepër penale. Policia ka identifikuar dhe arrestuar të dyshuarit për këtë rast dhe me urdhër të Prokurorit të Shtetit, në afat ligjor do të kërkohej masa e paraburgimit.<sup>2</sup>
8. Më 8 nëntor 2022, përfaqësuesit e Institucionit të Avokatit të Popullit (IAP) janë takuar me drejtorin e Departamentin për Politika Sociale dhe Familjare të Ministrisë së Financave, Punës dhe Transfereve. Gjatë takimit, përfaqësuesit e IAP-së janë njoftuar për Raportin e Inspektimit të Jashtëzakonshëm nr.3020, datë 4 nëntor 2022, të Njesisë për Monitorim/Inspektim të Shërbimeve Sociale. Ky raport ishte hartuar pas inspektimit të jashtëzakonshëm lidhur me rastin e abuzimit dhe dhunës të ushtruar ndaj rezidentes M. N., e cila ishte e strehuar në “Orenda” SHPK në Pejë.
9. Njësia për Monitorim dhe Inspektim të Shërbimeve Sociale, që ka vepruar në kuadër të Ministrisë së Financave, Punës dhe Transfereve, me raport ka konstatuar: *“Menaxhmenti i rezidencës “Orenda” SHPK në Pejë, ka dështuar në Menaxhimin, monitorimin dhe ofrimin e shërbimeve për rezidentet e vendosur në këtë shtëpi. si dhe nuk është kujdesur për zbatimin e plotë të standardeve minimale gjatë ofrimit të shërbimeve brenda kësaj shtëpie. Po ashtu, personeli i përfshirë në këtë rast ka vepruar në kundërshtim me legjislacionin në fuqi dhe Kodi Etikës për Shërbimeve Sociale dhe familjare.”*
10. Njësia për Monitorim dhe Inspektim e Shërbimeve Sociale i ka rekomanduar Komisionit për Licencimin e Organizatave Joqeveritare dhe Subjekteve Private, që funksionojnë në DPSF/MFPT, që në afat prej 24 orësh të ndërmerrete veprimet sipas kompetencave ligjore për shkeljet e evidentuara, nga Njësia për Inspektim/Monitorim. Po ashtu i rekomandon subjektin juridik “Orenda” që në afat prej 24 orësh pas nxjerrjes së vendimit nga Komisioni për Licencimin e Organizatave Joqeveritare dhe Subjekteve Private, ta zbatonte dhe t’i ndërmerrete veprimet e duhura sipas legjislacionit në fuqi.

<sup>1</sup> <https://www.koha.net/kronike-e-zeze/350795/ne-nje-shtepi-te-pleqve-ne-peje-ushtrohet-dhune-ndaj-te-moshuares/>

<sup>2</sup><https://www.prokuroria-rks.org/al/psh/lajm/9148>

11. Komisioni për Licencimin e Organizatave Joqeveritare dhe Subjekteve Juridike Private, me Vendimin numër 3024-4/11/22-DPSF, ia ka TËRHEQUR licencat subjektit juridik “Orenda” ShPK në Pejë, si dhe ka OBLIGUAR subjektin juridik “Orenda” ShPK që në afat prej 24 orësh t’i informonte familjarët/kujdestaret lidhur me tërheqjen e licencave për këtë shtëpi.
12. Avokati i Popullit me këtë rast ka vërejtur se autoritete përgjegjëse, me tërheqjen e licencave të subjektit juridik “Orenda” ShPK, nuk kanë dhënë asnjë udhëzim se si të veprohej me personat e vendosur në këtë qendër, nuk kanë siguruar asnjë alternativë tjetër për ofrimin e shërbimeve sociale për personat e moshuar.
13. Po ashtu, gjatë takimit jemi njoftuar se Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare nuk është funksional, sepse i ka kaluar mandati ligjor. Ky Këshill ishte themeluar me Vendim nr. 102, datë 2.3.2018, të ministrit të MPMS-së, dhe ka funksionuar për një mandat të plotë katërvjeçar, siç është përcaktuar në Ligjin për Shërbime Sociale dhe Familjare.
14. Avokati i Popullit, mbi bazën e informatave të siguruar në takim dhe të shkresave të prezantuara, ka gjetur se personeli i përfshirë në rastin “Orenda” nuk ka qenë i licencuar për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare në nivelin adekuat, nga Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare, pasi ky Këshill nuk ka qenë funksional.
15. Me kërkesë të Avokatit të Popullit, Departamenti për Shërbime Sociale e ka ofruar listën e subjekteve juridike të licencuara për ofrimin e strehimit dhe të shërbimeve për personat e moshuar. Subjekte juridike private të licencuar ishin: “Germania Likastro” ShPK, Shtëpia për të Moshuarit “FLORA” ShPK dhe Organizata Joqeveritare “Jetimat e Ballkanit”.
16. Sipas dokumentacionit, të tri subjektet juridike të licencuara për ofrimin e strehimit dhe të shërbimeve për personat e moshuar kishin licencë për strehim dhe shërbime të kujdesit për persona me aftësi të kufizuara, të rritur; strehim dhe shërbime të kujdesit rezidencial në komunitet, për persona në nevojë, të moshuar; shërbime dhe aktivitete të kujdesit ditor për persona të moshuar.
17. Më 8 mars 2023, prokurori i rastit e ka njoftuar Avokatin e Popullit se është duke u punuar në këtë rast dhe se në afatet ligjore do të ngrihej aktakuzë. Ndërsa më 4 maj 2023, PThP-ja, përmes komunikatës për media, ka njoftuar opinionin publik se ka ngritur aktakuzë për këtë rast.<sup>3</sup>
18. Përfaqësuesit e IAP-së kanë vizituar të tri subjektet juridike të licencuara për ofrimin e strehimit dhe të shërbimeve për personat e moshuar. Gjatë vizitës janë realizuar intervista grupore dhe individuale me të moshuarit dhe me stafin. Nga të moshuarit nuk kanë marrë asnjë ankesë për keqtrajtim fizik apo psikik.

### **Vizita në Shtëpinë e të Moshuarve “FLORA”**

19. Më 9 mars 2023 e kemi vizituar Shtëpinë për të Moshuar “FLORA” ShPK në Istog. Në këtë shtëpi ishin të akomoduar 30 persona të moshuar. Personi me të cilën kemi kontaktuar është deklaruar si bashkëshorte e pronarit të shtëpisë, e njëjta ka pohuar se është menaxhere e kësaj shtëpie. Sipas saj, kjo shtëpi për përkujdesje sociale për persona

---

<sup>3</sup> <https://prokuroria-rks.org/psh/lajm/9755>

të moshuar është funksionale që katër vjet, mirëpo vetëm që një vit posedon licencë për ofrimin e këtyre shërbimeve. Shtëpia posedonte tri kate, ku ishin të akomoduar të moshuarit rezidentë dhe ata ditorë.

Gjatë vizitës në këtë shtëpi, përfaqësuesit e IAP-së kanë takuar një të moshuar, e cila ishte në karrocë dhe ishte e akomoduar në katin e dytë të shtëpisë. Kjo e moshuar ka deklaruar se në mungesë të liftit nuk kishte mundësi të dilte në oborr. Ajo ka thënë se të vetmen mundësi e kishte të dilte në ballkon të dhomës. Shtëpia nuk posedonte lift, gjë që është vërejtur edhe nga përfaqësuesit e IAP-së.

Gjithashtu, gjatë kohës së vizitës, përfaqësuesit e IAP-së kanë takuar dy punonjëse, të cilat punonin me një orar tetë orësh, ndërsa në ndërrimin e natës nuk kishte staf. Menaxherja e shtëpisë ka deklaruar se gjatë natës kujdeset vetë për të moshuarit. Shërbimet shëndetësore të moshuarit i merrnin në qendra e mjekësisë familjare në Istog dhe në spitalin e Istogut, që ishte shumë afër Shtëpisë për të Moshuarit. Po ashtu kishte raste edhe kur i thërrisnin mjeket në Shtëpi për të Moshuarit. Ndërsa vetë shtëpia nuk kishte mjek, fizioter, punëtor sociale dhe as psikolog.

20. Për sa u përket aktiviteteve për të moshuarit, menaxherja e kësaj shtëpie ka pohuar se ata të moshuar të cilët janë të aftë fizikisht janë të lirë të dalin për kafe apo për ndonjë aktivitet tjetër. Ndërsa menaxhmenti i shtëpisë vazhdimisht organizon dalje në natyrë, për kafe apo edhe për ndonjë aktivitet tjetër.

#### **Vizita në Shtëpinë për të Moshuarit “Germania Likastro”**

21. Më 10 mars 2023, përfaqësuesit e IAP-së vizituan subjektin juridik “Germania Likastro” ShPK, në fshatin Zahaq, komuna e Pejë. Gjatë vizitës u takuan me menaxherin e këtij subjekti, nga i cili u njoftuan se janë të akomoduar pesëmbëdhjetë të moshuar. Ndërsa për sa i përket stafit shëndetësor, menaxheri pohoi dhe vërtetoi me shkresa relevante se qendra ka mjekun, psikologun, infermieret me dy ndërrime të natës si dhe mirëmbajtësit e shtëpisë. Ndërsa për raste shëndetësore, të moshuarit dërgohen në qendrat e mjekësisë familjare dhe në Spitalin Regjional të Pejës.

Po ashtu, menaxheri i shtëpisë pohoi se realizon edhe aktivitete ditore, si: dalja në natyrë apo kafe për të moshuarit të cilët janë mirë fizikisht.

Për sa u përket hapësirës, kushteve dhe higjienës, në kohën e vizitës u konstatua se gjendja ishte e kënaqshme.

22. Në subjektet juridike private “Germania Likastro” ShPK dhe Shtëpia për të Moshuarit “FLORA” ShPK, të moshuarit vendoseshin me kontratë në mes të subjektit juridik dhe familjarëve.

#### **Vizita në Shtëpinë për të Moshuarit “Jetimat e Ballkanit”**

23. Më 13 mars 2023, përfaqësuesit e IAP-së vizituan Organizatën Joqeveritare “Jetimat e Ballkanit”, e cila ofron shërbime sociale pa pagesë për personat e moshuar pa përkujdesje familjare.
24. Gjatë vizitës në këtë shtëpi, përfaqësuesit e IAP-së vërejtën se shtëpia i përket një standardi maksimal, me staf të kompletuar të ofrimit të shërbimeve sociale për personat e moshuar. Shtëpia posedonte dhoma moderne me interior modern, duke përfshirë tualetet, dushet dhe TV-të në dhoma. Gjithashtu posedonte kuzhinën me një hapësirë maksimale

dhe me një ushqim të larmishëm dhe të shëndetshëm. Shtëpia posedonte hapësirë të mjaftueshme për shëtitje, qëndrim ditore dhe aktivitete të tjera për personat e moshuar. Në kohën e vizitës ishin të akomoduar shtatëdhjetë të moshuar. Shërbimet shëndetësore ofroheshin në një ambient adekuat mjekësor me pajisje dhe inventar të avancuar. Shërbimet shëndetësore ofroheshin nga stafi adekuat mjekësor, si: mjeku i përgjithshëm, ftiziatr, psikologu dhe stomatologu. Përpos kësaj, shërbimet shëndetësore ofroheshin edhe nga Qendra e Mjekësisë Familje në fshat si dhe nga spitalet e tjera private në bazë të marrëveshjes së bashkëpunimit. Organizata Joqeveritare “Jetimat e Ballkanit” posedonte edhe një bazë të dhënash të mirëfilltë me të dhënat e të gjithë të akomoduarve. Disa nga të akomoduarit u intervistuan nga përfaqësuesit e IAP-së, për kushtet dhe trajtimin, nga të cilët mori pohime se një trajtim dhe kujdese të tillë nuk do ta kishin as në shtëpitë e tyre, gjë që u vërejt edhe në fytyrat e tyre dhe nga raporti me stafin e shtëpisë.

25. Përfaqësuesja e IAP-së, gjatë vizitave në subjektet juridike private për ofrimin e shërbimeve sociale për të moshuar, u njoftua se Njësia për Monitorim dhe Inspektim të Shërbimeve Sociale e Ministrisë i ka vizituar vetëm një herë, dhe atë vetëm në kohën kur kanë bërë kërkesë për licencim. Një gjë e tillë u vërtetua dhe nga shkresat e lëndës të siguruar nga Departamenti Social në ministrinë përkatëse. Po ashtu gjatë vizitës u vërejt se në subjekte juridike dhe në organizata joqeveritare nuk kishte punëtorë socialë të punësuar dhe se rolin e punëtorit social e luante menaxheri i qendrës apo ndonjë person tjetër i caktuar nga menaxheri.
26. Më 13 prill 2023, përfaqësuesja e IAP-së ka kontaktuar me zyrtarët kompetentë të Departamentit Social, për t’u njoftuar me themelimin dhe funksionimin e Këshillit të Përgjithshëm të Shërbimeve Sociale dhe Familjare (KPSHSF). Më 18 prill 2023, përfaqësuesja IAP-së është njoftuar nga zyrtarët kompetentë të Departamentit Social se me Vendimin nr. 25/2023, datë 25.1.2023, të ministres së Drejtësisë, është bërë themelimi i KPSHSF-së; më 27.2.2023 është mbajtur takimi i parë konstituiv, ku janë zgjedhur organet drejtuese, përfshirë kryetarin, nënkryetarin dhe kryesinë e Këshillit; dhe në takimin e datës 28.3.2023 janë formuar komisionet e përhershme dhe grupet e tjera punuese për kryerjen e mandatit ligjor të KPSHSF-së.
27. Ndërsa më 6 qershor 2023, zyrtarisht jemi njoftuar se Departamenti për Shërbimet Sociale dhe Mbrojtjen e Fëmijëve, nga 1 janari 2023 është pjesë përbërëse e Ministrisë së Drejtësisë.

#### **Aktet relevante juridike vendore**

28. Të drejtat dhe liritë themelore garantohen me Kushtetutën e Republikës së Kosovës, si akti më i lartë juridik dhe politik. Një numër i konventave ndërkombëtare relevante për mbrojtjen e të drejtave të njeriut janë përfshirë në nenin 22 të Kushtetutës së Republikës së Kosovës dhe, në rast konflikti, kanë epërsi ndaj dispozitave, ligjeve dhe akteve të tjera të institucioneve publike në Republikën e Kosovës.<sup>4</sup>
29. Kushtetuta e Republikës së Kosovës, në nenin 27, shprehimisht përcakton:

*“Askush nuk i nënshtrohet torturës, ndëshkimit a trajtimit mizor, çnjerëzor ose poshtërues.”<sup>5</sup>*

<sup>4</sup> Kushtetuta e Republikës së Kosovës, neni 22. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702>

<sup>5</sup> Kushtetuta e Republikës së Kosovës, neni 27. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702>

30. Më tej, për sa i përket Mbrojtjes Shëndetësore Sociale, në nenin 51 të Kushtetutës përcaktohet si në vijim:
1. *“Kujdesi shëndetësor dhe sigurimi social rregulloret me ligj.*
  2. *Sigurimi social themelor, që ka të beje me papunësinë, sëmundjen, aftësitë e kufizuar dhe moshën e shtyre, rregullohet me ligj.”*<sup>6</sup>
31. Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, në nenin 2, shprehimisht përcakton: *“Ministria e Punës dhe e Mirëqenies Sociale (në tekstin e mëposhtëm: Ministria) është përgjegjëse e gjithmbarshme për organizimin e ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë dhe siguron që të gjithë banorët e Kosovës të kenë qasje të barabartë në shërbimet sociale dhe familjare pa asnjë dallim, siç është raca, përkatësia etnike, gjinia, gjuha, religjioni, mendimi politik, origjina kombëtare ose sociale, pasuria, lindja ose diçka tjetër.”*<sup>7</sup>
32. Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, në nenin 2, paragrafi 3, përcakton: *“Komunat ose organizatat e tjera qeveritare dhe joqeveritare, përfshirë edhe ndërmarrjet private mund të ofrojnë shërbime sociale dhe familjare. Megjithatë, Ministria rezervon të drejtën që të përcaktojë ku, si dhe kush i kryen këto shërbime, si edhe të drejtën që këto shërbime t'i ofrojë vetë në mënyrë të drejtpërdrejtë nëse rrethanat e arsyetojnë këtë.”*<sup>8</sup>
33. Po ashtu me nenin 5 të Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare parashikohet formimi i Këshillit të Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare. Sipas kësaj dispozite, Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare: *“Është përgjegjës për mirëmbajtjen e standardeve dhe disiplinës profesionale në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare dhe në këtë vazhde shërben si një organ regjistruar dhe licencues për profesionistët që punojnë në këtë lëmë.”*<sup>9</sup>
34. Në po të njëjtin ligj, neni 5, paragrafi 5, përcaktohet: *“Këshilli është përgjegjës për mbajtjen e regjistrit të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare, të cilët janë të licencuar për ta ushtruar veprimtarinë në Kosovë. Ai ka kompetencë që të vendosi se kush mund të jetë i licencuar si profesionist specialist i shërbimeve sociale dhe familjare, cakton se çfarë zhvillimi i vazhdueshëm profesional kërkohet nga profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare, shqyrton ankesat kundër profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare dhe vendosë për sanksionet disiplinore që duhen zbatuar, duke përfshirë heqjen e profesionistit të shërbimeve sociale dhe familjare nga regjistri.”*<sup>10</sup>
35. Në linje me Ligjin për Shërbime Sociale dhe Familje është nxjerrë Udhëzimi Administrativë për Licencimin e Organizatave Joqeveritare dhe Subjekteve Tjera Juridike që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare.<sup>11</sup> Sipas këtij udhëzimi parashihet që të gjitha subjektet juridike të themeluara me Ligjin për Shoqëritë Tregtare dhe ato të themeluara

<sup>6</sup> Kushtetuta e Republikës së Kosovës, neni 54. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702>

<sup>7</sup> Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, neni 2. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2808>

<sup>8</sup> Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, neni 2, paragrafi 2.3. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2808>

<sup>9</sup> Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, neni 5, paragrafi 2. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2808>

<sup>10</sup> Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, neni 5, paragrafi 5. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2808>

<sup>11</sup> Udhëzim Administrative Nr.02/2020 për Licencimin e Organizatave Joqeveritare dhe Subjekteve tjera Juridike <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=36039>

me Ligjin për Lirinë e Asociimit në Organizata Joqeveritare, mund të ofrojnë shërbime sociale dhe familjare. Subjektet juridike që mund të licencohen për shërbime sociale dhe familjare janë: shoqatat, fondacionet, institutet, shoqëritë me përgjegjësi të kufizuar, shoqëritë aksionare dhe çdo formë tjetër e personit juridik privat, që sipas ligjeve në fuqi konsiderohet person juridik.

Ndërsa neni 5 i Udhëzimit Administrativë për Licencimin e Organizatave Joqeveritare dhe Subjekteve Tjera Juridike që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare përcakton kriteret që duhet t'i plotësojë personi juridik për licencim.

36. Njësia për Monitorim dhe Inspektim të Shërbimeve Sociale funksionon në bazë të Udhëzimit Administrativ Nr.14/2013 për Monitorimin dhe Inspektimin e Subjekteve Juridike/Organizatave që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare.<sup>12</sup> Më këtë udhëzim administrative përcaktohen procedurat e monitorimit dhe të inspektimit, kriteret dhe standardet që duhet t'i plotësojnë subjektet juridike/organizatat që ofrojnë shërbime sociale familjare.
37. Standardet Minimale të Cilësisë së Shërbimit Sociale në Shtëpi për Personat e Moshuar, të caktuara nga Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale. Parimet kryesore të Standardeve Minimale përcaktohen si në vijim: 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; Përrjashtimi i çdo lloji të abuzimit (verbal, psikologjik, fizik, seksual etj.).

#### **Aktet relevante juridike ndërkombëtare**

38. Neni 22 i Kushtetutës së Republikës së Kosovës përcakton se Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut (KEDNJ) është pjesë e sistemit juridik dhe kushtetues të Republikës së Kosovës. Për më shumë, aktet ndërkombëtare të përfshira në këtë nen kanë epërsi në raport me vendimet e institucioneve publike të Republikës së Kosovës.
39. Konventa në fjalë në nenin 3 (“Ndalimi i Torturës”) shprehimisht përcakton: “*Askush nuk mund t'i nënshtrohet torturës ose dënimeve ose trajtimeve çnjerëzore ose poshtëruese.*”<sup>13</sup>
40. Askush nuk duhet t'i nënshtrohet torturës dhe as dënimeve ose trajtimeve mizore, çnjerëzore e poshtëruese. Në veçanti, askush nuk duhet t'i nënshtrohet një eksperimenti mjekësor ose shkencor pa pëlqimin e tij të lirë.
41. Pakti Ndërkombëtarë për të Drejtat Civile dhe Politike, po ashtu është një nga instrumentet e rëndësishme ndërkombëtare për mbrojtjen e të drejtave të njeriut dhe i cili është i përfshirë në nenin 22 të Kushtetutës së Republikës së Kosovës dhe është pjesë e sistemit ligjor dhe kushtetues të vendit.
42. Në nenin 7<sup>14</sup> të këtij pakti shprehimisht përcaktohet: “*Askush nuk duhet t'i nënshtrohet torturës dhe as dënimeve ose trajtimeve mizore, çnjerëzore e poshtëruese. Në veçanti, askush nuk duhet t'i nënshtrohet një eksperimenti mjekësor ose shkencor pa pëlqimin e tij të lirë.*”

<sup>12</sup> Udhëzimit Administrativ Nr.14/2013 për Monitorimin dhe Inspektimin e Subjekteve Juridike/Organizatave që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare. <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=10368>

<sup>13</sup> Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut [https://www.echr.coe.int/documents/convention\\_sqi.pdf](https://www.echr.coe.int/documents/convention_sqi.pdf)

<sup>14</sup> Pakti Ndërkombëtarë për të Drejtat Civile dhe Politike <https://hrrp.eu/alb/docs/CCPR-a.pdf>



43. Standardet ndërkombëtare të të drejtave të njeriut nuk u ofrojnë në mënyrë eksplicite njerëzve të moshuar të drejta për kujdes afatgjatë. Megjithatë, nenet në traktate të ndryshme përmbajnë dispozita mbi të drejta për qasje të barabartë në shërbimet e kujdesit shëndetësor si dhe siguria se ato janë të përballeshme në institucionet e kujdesit social afatgjatë.
44. Në nenin 23, Karta Evropiane Sociale shprehimisht përcakton: “Çdo person i moshuar ka të drejtën e mbrojtës sociale.”<sup>15</sup> Sipas kësaj, çdo institucion privat apo publik, që ofron shërbime sociale për të moshuar, duhet t’u sigurojë atyre jetë të dinjitetshme me të drejta të plota.
45. Parimet e Kombeve të Bashkuara për të Moshuarit<sup>16</sup>, e miratuar me Rezolutën 46/91 të Asamblesë së Përgjithshme, të 16 dhjetorit 1991, përcaktojnë që personat e moshuar, përpos që kanë të drejtë në ushqim, ujë, strehim dhe kujdes shëndetësor, ata kanë të drejtë të jetojnë me dinjitet dhe siguri të plotë nga çdo formë e keqtrajtimit fizik apo mendor. Personat e moshuar duhet të trajtohen në mënyrë të drejtë, pavarësisht nga mosha, gjinia, raca apo etnia, aftësia e kufizuar ose statusi tjetër.

### Analiza ligjore

46. Kushtetuta e Kosovës, në nenin 21, paragrafi 2, përcakton: “Republika e Kosovës mbron dhe garanton të drejtat themelore të njeriut, të parashikuara me këtë kushtetutë.” Realizimi në praktikë i këtyre të drejtave është në interes të mirëfunksionimit të shtetit të së drejtës. Kushtetua shprehimisht obligon të gjitha institucionet shtetërore apo institucionet e tjera të autorizuar nga shteti, që t’i respektojnë të drejtat themelore të njeriut, e sidomos të personave të moshuar, duke qenë se është një kategori e ndeshme shoqërore.
47. Në pikëpamje të të drejtave të njeriut, të garantuara me legjislacionin e aplikueshëm në Republikën e Kosovës, me aktet ndërkombëtare, me vendimet e GjEDNj-së dhe me Standardet e KPT-së, keqtrajtimi i personave të moshuar të vendosur në institucione shtetërore apo private, ku ofrohen shërbime sociale, përbën shkelje të të drejtave të njeriut.
48. Neni 3 i Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut ndalon torturën ose trajtimin çnjerëzor ose poshtëruës. GjEDNj-ja, në interpretim të nenit 3 të KEDNj-së, përcakton detyrimin pozitiv ndaj shtetit të ndërmarrë të gjitha veprimet për të siguruar që individët brenda juridiksionit të vet nuk i nënshtrohen torturës apo trajtimit çnjerëzor apo poshtëruës, po ashtu duke përfshirë edhe keqtrajtime të tilla të administruara nga individë privatë.
49. GjEDNj-ja çështjet e personave të moshuar i ka trajtuar jo vetëm në kontestin e nenin 3, por edhe të nenit 2, të nenit 4, të nenit 14 dhe neneve të tjera të Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut. GjEDNj-ja, në shtator të vitit 2022, ka bërë një përmbledhje të rasteve të personave të moshuar duke potencuar shkeljet e neve të KEDNj-së. GjEDNj-ja këtë dokument e emërtoi si “Të moshuarit dhe Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut”.<sup>17</sup>

<sup>15</sup> Karta Sociale Evropiane - ETS 163 – European Social Charter (Revised), 03.V.1996 <https://rm.coe.int/168007cf93>

<sup>16</sup> Parime e Kombeve të Bashkuara për të Moshuar <https://www.ohchr.org/sites/default/files/olderpersons.pdf>

<sup>17</sup> [https://www.echr.coe.int/documents/fs\\_elderly\\_eng.pdf](https://www.echr.coe.int/documents/fs_elderly_eng.pdf)

50. Për sa u përket vendimeve të GjEDNj-së, Kushtetuta e Republikës së Kosovës, në nenin 53, shprehimisht përcakton se interpretimi i dispozitave për të drejtat dhe liritë e njeriut bëhet në harmoni me vendimet gjyqësore të Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut.

### **Komiteti Evropian për Parandalim të Torturës**

51. Komiteti Evropian për Parandalim të Torturës (KPT)<sup>18</sup> që nga viti 1990 ka vizituar mbi 100 institucione të kujdesit social në shtete të ndryshme anëtare të Këshillit të Evropës. Gjatë vizitave, KPT-ja nga banorët mori ankesa për keqtrajtim fizik, si: shuplaka, grushte ose goditje me shkopinjte, po ashtu mori ankesa për abuzime verbale dhe sjellje mosrespektuese nga stafi. Në raste të tilla, KPT-ja ka rekomanduar që menaxhmenti i institucionit të qëndrojë vigjilent dhe t'ia kujtojë gjithë stafit se çdo formë keqtrajtimi (përfshirë abuzimi verbal) dhe sjellja mosrespektuese ndaj banorëve është e papranueshme dhe do të sanksionohet në përputhje me rrethanat dhe me ligj.
52. Kështu, në raportin për vizitën në Latvia<sup>19</sup>, në paragrafin 142, KPT-ja potencoi se nga vizitat në Institucionin e Kujdesit Social Litene ka pranuar pohime nga rezidentët për keqtrajtim verbal dhe mosrespektim nga stafi. KPT-ja i ka rekomanduar menaxherit të Institucionit të Kujdesit Social Litene të jetë i kujdesshëm dhe t'ia kujtojë stafit vazhdimisht se çdo formë keqtrajtimi (përfshirë abuzimi verbal) dhe sjellja mosrespektuese ndaj banorëve/pacientëve është e papranueshme dhe sanksionohet me ligj varësisht nga rrethanat.
53. Po ashtu, KPT-ja në raportin për Bullgarinë<sup>20</sup>, në paragrafin 148, potencoi se gjatë vizitave në shtëpitë e kujdesit social në Kachulka, Radovets dhe Tvarditsa, delegacioni i KPT-së ka marrë ankesa nga banorët për keqtrajtim fizik nga stafi duke u goditur me shuplakë po ashtu dhe me grushte, ndërsa në shtëpitë Tvarditsa dhe Radovets, KPT-ja potencoi se banorët janë goditur me shkopinj nga stafi. Delegacioni i KPT-së, në Shtëpinë e Kujdesit Social "Tvardista" gjeti katër shkopinj në dhomën e kujdestarëve në një nga ndërtesat e banimit të kësaj shtëpie. Ndërsa në Shtëpinë e Kujdesit Social në Radovetë gjeti dy shkopinj të varur në radiator tek dhoma e kujdestarëve.

Delegacioni i KPT-së menjëherë ka njoftuar për këto gjetje drejtorët e këtyre institucioneve dhe autoritetet kompetente shtetërore të Bullgarisë, duke kërkuar heqjen e menjëhershme të shkopinjve dhe fillimin e një hetimi për këtë çështje. Po ashtu KPT-ja ka kërkuar nga autoritete bullgare ta njoftonin në lidhje me rezultat e hetimit dhe veprimet përkatëse të menaxhmentit të këtyre shtëpive të kujdesit social. Po ashtu KPT-ja konsideron se në rastet e incidenteve më të rënda në institucionet e kujdesit social për të moshuar, do të ishte e rëndësishme që anëtarët e stafit të merrnin trajnimin e duhur për ta përmirësuar profesionalizmin e tyre ndaj kësaj kategorie.

### **Konstatimet e Avokatit të Popullit**

54. Avokati i Popullit, në bazë të të gjeturave nga vizitat e realizuara, vlerësimit të dokumentacionit të çështjes dhe analizimit të legjislacionit në fuqi, verën se stafi i

---

<sup>18</sup>KPT-ja është mekanizëm i Këshillit të Evropës, i cili monitoron zbatimin e Konventës Evropiane Kundër Torturës, në vendet anëtare të Këshillit të Evropës. Ndërsa vendet ku mbahen personat e privuar nga liria e tyre në Republikën e Kosovës monitorohen nga ky mekanizëm që nga viti 2004.

<sup>19</sup> [168072ce4f \(coe.int\)](https://www.coe.int/t/koh/legislation/2004/04010168072ce4f.pdf)

<sup>20</sup> [16807c4b74 \(coe.int\)](https://www.coe.int/t/koh/legislation/2004/0401016807c4b74.pdf)

subjekti juridik privat që ofronte shërbime sociale për të moshuar, të përfshirë në rastin e keqtrajtimit të së moshuarës, nuk kanë qenë të licencuar për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare në nivelin adekuat, nga Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare (KPSHSF).

55. Avokati i Popullit konstaton se në momentin kur ka ndodhe rasti i së moshuarës, Këshilli nuk ka qenë funksional. Siç është potencuar edhe me lart, ky Këshill ishte themeluar me Vendim nr. 102, datë 2.3.2018, nga MPMS-ja dhe ka funksionuar për një mandat të plotë katërvjeçar. Mandati i Këshillit është vazhduar me Vendimin nr. 25/2023, datë 25.1.2023, nga Ministria e Drejtësisë.

56. Po ashtu, Avokati i Popullit konstaton se Njësia për Monitorim dhe Inspektim të Shërbimeve Sociale, subjektet juridike dhe organizata joqeveritare të cilat janë të licencuara për ofrimin e shërbimeve juridike ka dështuar t'i përmbushte detyrimet që ka sipas Udhëzimit Administrativ Nr.14/2013, neni 5, paragrafi 1, për Monitorimin dhe Inspektimin e Subjekteve Juridike/Organizatave që Ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare.

Avokati i Popullit konstaton se monitorimi i rregullte në institucionet e kujdesit social mund të parandalonte çdo formë të keqtrajtimin apo abuzimit me personat e moshuar të vendosur në këto institucione.

57. Avokati i Popullit konstaton se Shtëpia për të Moshuar "FLORA" në Istog nuk i plotëson kriteret dhe standardet për ofrimin e shërbimeve sociale për përkujdesje për personat e moshuar sipas Standardeve Minimale të Cilësisë së Shërbimit Social në Shtëpi për Personat e Moshuar nga institucionet për personat e moshuar. Për shkak se kjo shtëpi nuk siguron qasje për personat me aftësi të kufizuar, si rezultat i kësaj personat e moshuar të akomoduar në katin e dytë, që lëvizin me karrocë, nuk kanë qasje për dalje në oborr dhe në këtë formë janë të diskriminuar.

58. Avokati i Popullit konstaton se në të gjitha shtëpitë e pleqve, të monitoruara nga Avokati i Popullit, nuk kanë të punësuar punëtorë socialë, siç kërkohet me standardet dhe kriteret e licencimit të shtëpive që ofrojnë shërbime sociale për personat e moshuar.

59. Avokati i Popullit konstaton se bazuar në Kushtetutën e Republikës së Kosovës, në aktet ndërkombëtare, në vendimet e Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut dhe në Standardet e Komitetit Evropiane për Parandalim të Torturës, shteti ka përgjegjësi pozitive për trajtimin me dinjitet ndaj personave që janë nën mbikëqyrjen e shtetit apo të institucioneve të autorizuara nga shteti. Andaj edhe në rastin konkret ishte dhe është përgjegjësi e autoriteteve shtetërore për përmbushjen e obligimeve pozitive për mbrojtjen dhe respektimin e personave të moshuar të vendosur në institucionet e kujdesit social, qofshin ato shtetërore apo institucioneve private të licencuara nga shteti.

Andaj, në bazë të të lartcekurave dhe në përputhje me nenin 135, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës dhe me nenet 18, paragrafi 1, nënparagrafi 7, të Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit, Avokati i Popullit i

## REKOMANDON

### Ministrisë së Drejtësisë:

1. Me ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare, të përfshihen të gjitha garancitë ligjore vendore dhe ndërkombëtare për respektimin e të drejtave të personave të moshuar.
2. Të krijohet një bazë e të dhënave për evidentimin e personave të moshuar nën përkujdesjen sociale nga subjektet juridike dhe nga organizatat joqeveritare që ofrojnë shërbime sociale.
3. Organizatat joqeveritare dhe subjektet juridike që ofrojnë shërbime sociale për persona të moshuar, në kuadër të stafit të tyre të kenë të punësuar (angazhuar) punëtorë socialë dhe psikologë.
4. Të fuqizohet Njësia për Monitorimin dhe Inspektimin e Shërbimeve Sociale, përmes shtimit të kapaciteteve në staf, që mundëson monitorimin e rregullt në institucionet e kujdesit social për personat e moshuar.
5. Të organizohen trajnime adekuate për punëtorët e kujdesit social për trajtimin e personave të moshuar.
6. Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare të jetë efektiv dhe funksional në përgjegjësitë e tij ligjore.
7. Ministria e Drejtësisë t'i ndërmarrë të gjitha masat par t'u siguruar që institucionet publike dhe private, që ofrojnë shërbime sociale, t'i plotësojnë të gjitha standardet dhe kriteret për trajtim me dinjitet dhe pa diskriminim të të gjithë personave të moshuar në përkujdesje sociale.

Në pajtim me nenin 132, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës (“Çdo organ, institucion ose autoritet tjetër, që ushtron pushtet legjitim në Republikën e Kosovës, është i detyruar t’u përgjigjet kërkesave të Avokatit të Popullit dhe t’i paraqesë atij/asaj të gjitha dokumentet dhe informacionet e kërkuara në pajtim me ligj”) dhe me nenin 28 të Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit (“Autoritetet, të cilave Avokati i Popullit u ka drejtuar rekomandim, kërkesë ose propozim për ndërmarrjen e veprimeve konkrete, përfshirë edhe masat disiplinore, duhet të përgjigjen brenda afatit tridhjetë (30) ditor. Përgjigjja duhet të përmbajë arsyet me shkrim për veprimet e ndërmarra lidhur me çështjen në fjalë”), ju lutemi mirësisht të na informoni për veprimet e ndërmarra lidhur me çështjen në fjalë.

Me nderime,

Naim Qelaj  
Avokat i Popullit