



ALBANIAN HELSINKI COMMITTEE
KOMITETI SHQIPTAR I HELSINKIT



The Danish Neighbourhood
Programme

UDHËZUES



PËR MONITORIMIN
E TË DREJTAVE
TË NJERIUT
NË INSTITUCIONET
SHËNDETËSORE

Tiranë, Mars 2015



ALBANIAN HELSINKI COMMITTEE
KOMITETI SHQIPTAR I HELSINKIT



The Danish Neighbourhood
Programme

UDHËZUES

PËR MONITORIMIN
E TË DREJTAVE TË NJERIUT
NË INSTITUCIONET SHËNDETËSORE

Tiranë, Mars 2015



The Danish Neighbourhood
Programme

Ky material është përgatitur në kuadër të projektit “Për një respektim më të mirë të të drejtave të njeriut në fushën e kujdesit të shërbimit shëndetësor”, zbatuar nga Komiteti Shqiptar i Helsinkit (KShH) dhe mbështetur financiarisht nga Programi Danez i Fqinjësisë. Opinionet, gjetjet, konkluzionet dhe rekomandimet e shprehura janë të autor-it/ve dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht ato të Programi Danez i Fqinjësisë.

Të gjitha të drejtat janë të rezervuara. Asnjë pjesë e këtij botimi nuk mund të riprodhohet pa lejen e botuesit.

Botues: © Albanian Helsinki Committee

Për përgatitjen e materialit punuan ekspertet e KShH:

Znj.Florinda Kalemi dhe Znj. Sidita Fortuzi

Nëse jeni të interesuar për këtë udhëzues, mund të kontaktoni me Komitetin Shqiptar të Helsinkit në adresën e mëposhtme:

Komiteti Shqiptar i Helsinkit
Rr. Brigada VIII-të, Ap. 10, Kati 5
P.O Box 1752
Tirane, Albania
Tel/fax: ++ 355 4 2233671
Mob: ++ 355 68 213 55 17
<https://www.facebook.com/KomitetiShqiptarIHelsinkit>
E-mail: office@ahc.org.al;
www.ahc.org.al

TABELA E LËNDËS

HYRJE.....5

**I. KONCEPTE BAZË TË MONITORIMIT NË KËNDVËSHTRIMIN
E TË DREJTAVE TË NJERIUT.....9**

Funksionet e monitorimit në fushën e të drejtave të njeriut.....13

Parimet e monitorimit të të drejtave të njeriut.....16

Metodat e monitorimit të respektimit të drejtave të njeriut.....20

Ndërtimi i një strategjie për veprim dhe hapat kryesorë
të një procesi monitorimi lidhur me të Drejtat e njeriut.....23

Aspekte kryesore të së drejtës për kujdes shëndetësor
dhe lidhja e saj me liri dhe të drejta të tjera.....30

**II. KARAKTERISTIKA TË VEÇANTA TË MONITORIMIT TË
INSTITUCIONEVE QË OFROJNË KUJDES SHËNDETËSOR.....34**

Standartet e përcaktuara nga Komiteti për të Drejtat Sociale,
Ekonomike dhe Kulturore lidhur me të drejtën e kujdes shëndetësor.....34

Fakte dhe indikatorë që duhen mbajtur në vëmendje gjatë monitorimit
të institucioneve shëndetësore.....38

HYRJJE

Veprimtaria për mbrojtjen e lirive dhe të drejtave të njeriut është kthyer në një veprimtari të specializuar, që kërkon përgatitjen e nevojshme, aftësi specifike teknike dhe njohuri të konsiderueshme, përfshirë mbledhjen e informacionit, përpunimin e tij, promovimin e standardeve të përcaktuara nga aktet dhe strukturat ndërkombërkombëtare, monitorimit të situatës për të parë respektimin të lirive dhe të drejtave të njeriut, evidentimit të problematikave dhe lotimin e advokimin për përmirësimin e gjendjes, etj. Vetëm në këtë mënyrë kjo veprimtari mund të ketë efektivitet.

Shumë organizma e subjekte po angazhohen në fushën e të drejtave të njeriut, si rezultat i afirmimit të rëndësisë që kanë këto të drejta për zhvillimin demokratik të shoqërisë në vendet që e kanë këtë aspiratë. Pikërisht në këto përpjekje për të përmirësuar punën e mbrojtësve, promovuesve dhe monitoruesve të respektimit dhe zbatimit të lirive, e të drejtave të njeriut, vjen dhe ky udhëzues i përgatitur nga Komiteti Shqiptar i Helsinkit, një organizatë që prej 25 vjetës ka zhvilluar veprimtari në këtë drejtim. Udhëzuesii është përgatitur në kuadër të zbatimit të projektit “ *Së bashku me zyrën e Avokatit të Popullit dhe aktivistët e të Drejtave të Njeriut për të përmirësuar shërbimet shëndetësore në Shqipëri*” I mbështetur financiarisht nga Programi Danez i Fqinjësisë.

Komiteti Shqiptar i Helsinkit synon që përmes gërshetimit të experiences së tij, disa vjeçare në gjirin e shoqërisë civile, dhe hulumtimeve teorike e praktike mbi monitorimin, të krijojë një tablo më të plotë të proceseve dhe veprimtarisë monitoruese, parimeve të monitorimit të të drejtave të njeriut, me qëllim që t’u shërbejnë edhe aktorëve të tjerë të këtij sektori, por jo vetëm, veçanërisht për të mbikëqyrur veprimtarinë publike dhe private në fushën e shëndetit në këndvështrimin e respektimit të të drejtave të marrësve të shërbimit.

Duhet theksuar se Komiteti Shqiptar i Helsinkit, në kuadër të këtij projekti, ka ndërmarrë edhe një studim mbi legjislacionin dhe dokumentet politike që rregullojnë veprimtarinë në fushën e kujdesit shëndetësor¹. Ky

¹ Legjislacioni Shqiptar për shërbimet dhe sigurimin shëndetësor në Shqipëri

dokument, me natyrë udhëzuesi, u punua pas përfundimit të studimit, me qëllim për të mbajtur parasysh problematikat që ka legjislacioni ynë në këtë fushë, por edhe për të orientuar më mirë organizatat që planifikojnë të zhvillojnë monitorime në fushën e shëndetësisë, të cilat duhet t'i referohen atij gjatë fazave të ndryshme të monitorimit. Siç do ta shihni edhe në vazhdim, kur të njiheni me përmbajtjen e manualit udhëzues, njohja me legjislacionin dhe politikat e fushës ku dëshirojmë të monitorojmë është një proces i domosdoshëm, që duhet të paraprijë veprimtaritë monitoruese.

Në veçanti, theksojmë se monitorimi i të drejtës për kujdes shëndetësor, objekt i këtij udhëzuesi, ngre më shumë pyetje se sa jep përgjigje, pasi situatat e personave që marrin këtë shërbim janë të ndryshme, por edhe sepse veprimtaria, protokollet dhe infrastruktura në fushën e shërbimit shëndetësor është në evoluim të vazhdueshëm, së bashku me institucionet që e afrojnë atë shërbim. Nga ana tjetër probleme të shumta evidentohen lidhur me përcaktimin e elementeve të cilët përbëjnë këtë të drejtë dhe mbi të cilët duhet të fokusohet monitorimi; mënyrat apo metodologjitë që përdoren për monitorimin e kësaj të drejte; ndarja apo veçimi i çështjeve specifike; identifikimi dhe përfshirja e grupeve të marginalizuara, apo që rrezikojnë diskriminimin etj.

Pavarësisht këtyre sfidave dhe shumë të tjerave, që nuk po i përmendëm, situata paraqitet gjithnjë e më optimiste në lidhje me monitorimin e të drejtave sociale dhe ekonomike, përfshirë këtu dhe të drejtën për kujdes shëndetësor, falë rritjes së ndërgjegjësimit qytetar dhe rritjes së presionit të tyre ndaj strukturave publike përgjegjëse, megjithëse është pranuar se progresi më i dukshëm ka ndodhur me monitorimin e të drejtave civile dhe politike.²

- *Pse është i nevojshëm një udhëzues për monitorimin e institucioneve shëndetësore në këndvështrimin e të drejtave të njeriut?*

Pamvarësisht përpjekjeve të shtetit demokratik për të garantuar shërbim shëndetësor cilësor për të gjithë qytetarët, sistemi aktual mbart problematika të cilat përbëjnë shqetësim dhe kërkojnë ndërhyrje emergjente apo të një natyre progresive. Këto problematika janë evidentuar nga studime e monitorime të ndryshme, të cilat në tërësinë e tyre, vlerësojnë sistemin shëndetësor nga këndvështrime të ndryshme, por ende jo sa duhet nga këndvështrimi i respektimit të të drejtave të njeriut, ose të interesit të qytetarit si pacient. Pikërisht për të monitoruar masat që merr qeveria për të respektuar, mbrojtur

² Human Rights Day; Advancing the dialogue on health & Human Right, EHO Headquarters Geneva, Switzerland 10 December 2002

dhe përmbushur gëzimin e plotë të të drejtës për kujdes shëndetësor, është e nevojshme pasja e një udhëzuesi si mjet ndihmës në përcaktimin e drejtimeve të punës dhe realizimin e procesit të këtij monitorimi.

Misione të ndryshme monitorimi, shpesh, përdorin metodologji e struktura të ndryshme për të monitoruar respektimin e të drejtave të njeriut në fusha të ndryshme të jetës, përfshirë të drejtën për kujdes shëndetësor. Ashtu siç do të sqarohet dhe në seksionet e mëposhtme, e drejta për kujdes shëndetësor është e lidhur dhe ndërvaret nga një sërë të drejtash të tjera.

Ky udhëzues synon të ofrojë një informacion bazë në ndihmë të organizimit dhe realizimit të një procesi monitorimi, nga këndvështrimi i respektimit të lirive dhe të drejtave të njeriut, duke parashikuar parime dhe rregulla të përgjithshëm të kësaj veprimtarie, ku do të veçonim mbi të gjitha dy kryesore:

- ☐ Monitorimi duhet të bazohet dhe të respektojë parimet bazë të të drejtave të njeriut;
- ☐ Monitorimi duhet të bazohet mbi një strategji dhe mjete të përcaktuara për realizimin e tij, të cilat do të udhëheqin monitoruesit në veprimtarinë për nxjerrjen e informacionit, fakteve, problematikave, si dhe në analizimin e tyre dhe nxjerrjen e konkluzioneve;

- ***Kujt i shërben hartimi i këtij udhëzuesi.***

Ky udhëzues nuk është hartuar vetëm për ekspertë të të drejtave të njeriut. Ai shërben si një mjet për gjithë ekspertët që synojnë të përfshihen në monitorimin e aspekteve të ndryshme të jetës shoqërore, ekonomike, politike, kulturore, porë nën këndvështrimin e të drejtave të njeriut.

- **Struktura e udhëzuesit.**

Ky manual udhëzues ndahet në dy pjesë kryesore.

1. Në pjesën e parë të tij sqarohen konceptet dhe parimet bazë që duhet të njihen dhe të udhëheqin monitoruesit, apo grupet e monitorimit të të drejtave të njeriut, gjatë procesit të monitorimit, duke filluar nga momenti i përcaktimit apo përzgjedhjes të aspektit të monitorimit, metodat e ndryshme të monitorimit, strategjisë që do të zbatohet, hapat konkretë që veprimtaria monitoruese duhet të ndjekë, me qëllim realizimin e një procesi të plotë dhe të saktë të monitorimit. Kapitujt janë titulluar si vijon:

- ☐ *Koncepte bazë në fushën e monitorimit nën këndvështrimin e të drejtave të njeriut*
 - ☐ *Parimet e monitorimit të të drejtave të njeriut*
 - ☐ *Metoda të monitorimit të të drejtave të njeriut*
2. Në pjesën e dytë, trajtohet e drejta për kujdes shëndetësor, në kuadër të të drejtave të njeriut, elementët kryesorë përbërës të kësaj të drejte sipas përcaktimeve të organizmave ndërkombëtarë, aspekte të veçanta e thelbësore të kësaj të drejte në kuadër të mbrojtjes nga diskriminimi, ato që lidhen me grupe specifike të popullsisë, etj. Gjithashtu prezantohen me detaje të drejtat që mund të përzgjidhen për monitorim, si dhe indikatorët dhe elementët, që duhen pasur në vëmendje gjatë kryerjes së monitorimit në institucionet shëndetësore. Në pjesën e dytë përfshihen kapitujt si vijon :
- ☐ Aspekte kryesore të së drejtës për kujdes shëndetësor në kontekstin e të drejtave të njeriut
 - ☐ Standartet e përcaktuara nga Komiteti për të Drejtat Sociale, Ekonomike dhe Kulturore për të drejtën për kujdes shëndetësor
 - ☐ Fakte dhe indikatorë për t'u mbajtur në vëmendje gjatë monitorimit të institucioneve shëndetësore

I. Koncepte bazë në fushën e monitorimit nën këndvështrimin e të drejtave të njeriut

1. Çfarë kuptohet me termin “Monitorim” në fushën e të drejtave të njeriut

Tradicionalisht termi “Monitorim” tregon një veprim vëzhgimi mbi një veprimtari, i cili kryhet në mënyrë konstante ose herëpashere, në periudha të caktuara.

“Monitorimi” është grumbullim aktiv i të dhënave, verifikim dhe përdorim i menjëhershëm i informacionit të marrë, me qëllim nxitjen e përmirësimit të situatës së respektimit dhe mbrojtjes së të drejtave të njeriut.

Në këtë udhëzues termi “Monitorim” nënkupton një investigim të planifikuar, ose sistematik për një aspekt të përzgjedhur të realitetit shoqëror, i cili kryhet sipas një skeme të përgatitur që më parë nga organizatorët e monitorimit. Ky lloj monitorimi është pjesë e një veprimi jo agresiv, por miqësor, që nxitet nga synimi i mirë për të sjellë një ndryshim të realitetit në fushën përkatëse.

2. Çfarë kuptojmë me konceptin “Liritë dhe të Drejtat e Njeriut”

Liritë dhe të drejtat e njeriut janë garanci universale të sanksionuara nga Kushtetuta dhe aktet ndërkombëtare të zbatueshme në vendin tonë, të cilat mbrojnë individët dhe grupe individësh nga veprimet e institucioneve publike, ose private, që cenojnë dinjitetin njerëzor. Legjislacioni ndërkombëtar, që parashikon të drejtat e njeriut, detyron qeveritë e vendeve palë që të ndërmarrin disa veprime (detyrimet pozitive), ose i pengon ato të kryejnë disa veprime të tjera (detyrime negative) që bien në kundërshtim me të.³

Akte ndërkombëtare të rëndësishme në këtë drejtim janë: Konventa Ndërkombëtare për të Drejtat Civile dhe të Drejtat Politike, Konventa Evropiane për të Drejtat e

³ Professional training series No 7 Training Manual on Human Rights monitoring, UN NY and Geneva, 2001

Njeriut, Konventa mbi të drejtat e Fëmijës etj., por ka dhe një sërë ligjesh të vendit si Kushtetuta apo ligje të tjera specifike. Shteti, me institucionet e tij janë autoritetet kryesore që kanë përgjegjësinë për të respektuar, mbrojtur dhe përmbushur gëzimin e plotë të të drejtave të njeriut. Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë në nenin 15, pika 2 të saj sanksionon se: “Organet e pushtetit publik, në përmbushje të detyrave të tyre, duhet të respektojnë të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, si dhe të kontribuojnë në realizimin e tyre”

Termi „**qeveri**” në këtë material, i referohet qeverisë qendrore, pushtetit lokal, agjencive të tjera qeveritare dhe quasi-qeveritare, si dhe autoriteteve gjyqësore. Organet e pushtetit publik kanë detyrimin për të siguruar që edhe “aktorët jo-shtetërorë” siç janë spitalet private, kompanitë private të sigurisë dhe kështu me radhë, të garantojnë dhe përkrahin zbatimin e të drejtave të personave për të cilët ata janë përgjegjës ose u shërbejnë.

Disa nga karakteristikat, që citohen më shpesh, lidhur me të drejtat e njeriut janë si më poshtë:

- Ato fokusohen tek dinjiteti i qenieve njerëzore
- janë të mbrojtura ligjërisht
- janë të garantuara ndërkombëtarisht
- mbrojnë individin dhe grupet e individëve, pavarësisht nga dallimet
- janë detyruese për aktorët shtetërorë dhe privatë
- nuk mund të kufizohen pa ligj
- janë të barabarta dhe të pandashme
- janë universale

3. Çfarë do të thotë qasje bazuar tek të drejtat e njeriut.

Qasje bazuar tek të drejtat e njeriut (human rights based approach) është një qasje e re për të studiuar dhe trajtuar probleme të veçanta, apo situatë, nga perspektiva e të drejtave të njeriut. Kjo qasje ka çuar në ndryshimin e një paradigme. Deri kohët e fundit, fëmijët, për shembull, shpesh janë konsideruar si objekte të kontrollit prindëror, si “pronë” e prindërve të tyre dhe subjekt i gjyqimit të tyre. Me miratimin e Konventës së OKB-së mbi të Drejtat e Fëmijëve në 1989, për të cilën pothuajse të gjitha shtetet në botë sot kanë një angazhim për zbatim, fëmijët njihen si subjektë të pavarur dhe kompetentë, *si subjekte dhe bartës të të drejtave*.

Qasja me bazë të drejtat e njeriut kontribuon në emancipimin e njerëzve që kanë qenë tradicionalisht të diskriminuar, por ajo gjithashtu ofron një mënyrë të re të të shikuarit dhe trajtuarit të koncepteve, të tilla si zhvillimi shoqëror apo varfëria.

Për një kohë të gjatë, varfëria në të gjithë botën shihet si një nga sfidat më të mëdha që afektonte të drejtat e njeriut. Pavarësisht nga disa histori suksesi gjatë viteve të fundit, një miliard njerëz ende jetojnë në varfëri absolute (rreth katër miliardë persona), pothuajse dy të tretat e njerëzimit, jetojnë në varfëri relative. Aplikimi i qëndrueshëm i një qasje me bazë të drejtat e njeriut, po sjell një zhvendosje graduale të paradigmës edhe në këtë drejtim. **Qëllimi i zhvillimit** tashmë nuk shihet tjesht si industrializim dhe rritje ekonomike por si **përmbushje në shkallën më të lartë të mundshme të të gjitha të drejtave të njeriut**, për sa më shumë njerëz të jetë e mundur. Shqetësimi kryesor i zhvillimit nuk është më ekonomia në vetvete por ekonomia si mjet për përmirësimin e situatës së qenieve njerëzore.

4. Të drejtat e njeriut si një parim normativ.

Të gjitha fushat dhe sektorët duhet të udhëhiqen nga **tre parimet themelore normative të të drejtave të njeriut, të cilat janë:**

- a) mos-diskriminim dhe mundësi të barabarta,
- b) pjesëmarrje, fuqizim dhe
- c) llogaridhënie.

5. E drejta për kujdes shëndetësor.

E drejta për të gëzuar një standart të arritshëm të kujdesit shëndetësor nga shteti, njihet si një e drejtë themelore e çdo qenieje njerëzore, e sanksionuar në nenin 55 të Kushtetutës sonë dhe Aktin themelor të Organizatës Botërore të Shëndetësisë, e cila hyri në fuqi në vitin 1948. E drejta për kujdesin shëndetësor është një e drejtë, e cila bën pjesë në të drejtat sociale. Ashtu si dhe për të drejta të tjera, Komiteti i Organizatës së Kombeve të Bashkuara për të Drejtat Sociale, Ekonomike dhe Kulturore, ka zhvilluar një grup standartesh që duhen respektuar lidhur me këtë të drejtë. Këto standarde do të trajtohen në vijim, në këtë udhëzues.

Komiteti për të Drejtat Sociale, Ekonomike dhe Kulturore i OKB-së ka njohur, gjithashtu, faktin që *e drejta për kujdes shëndetësor nuk ka të bëjë vetëm me shërbimet shëndetësore cilësore dhe të ofruara në kohë, por dhe me aksesin për ujë të pijshëm të pastër, kushte higjienike të përshtatshme, garantimin që në treg të ofrohen ushqime të sigurta, kushte strehimi të përshtatshme, ambjente të sigurta pune dhe mjedis të sigurt publik, të drejtën për t'u arsimuar dhe për t'u informuar lidhur me kujdesin shëndetësor, duke përfshirë këtu dhe informimin mbi shëndetin riprodhues.*⁴

Komiteti përcakton dhe elementët kryesorë të së drejtës për kujdes shëndetësor nga shteti, duke deklaruar se *kujdesi shëndetësor dhe përcaktuesit themelor duhet të jetë në dispozicion, të vlefshme, të arritshme, të pranueshme dhe në cilësi të mirë për çdo shtetas, duke i kushtuar vëmendje të veçantë grupeve më të rrezikuara dhe të marginalizuara në shoqëri.*

E drejta për kujdes shëndetësor lidhet me liri dhe të drejta të tjera të njeriut. Për pasojë, shkelje të disa të drejtave themelore të tjera mund të kenë pasoja dhe ndikim negativ në realizimin e të drejtës për kujdes shëndetësor. Nga ana tjetër politikat shëndetësore mund të ndikojnë në realizimin e të drejtave, ose lirive të tjera. Mund të përmendim në këtë kuadër, të drejtën për të qënë i lirë nga tortura, e drejta për informim dhe për privatësi, e drejta për të qënë të lirë nga diskriminimi, e drejta për jetë familjare, e drejta për proces të rregullt, ndalimi i dhunës ndaj fëmijëve, pjesëmarrja dhe përfshirja në çështjet private të individit, etj.

Ndërvite e drejta për kujdes shëndetësor është zhvilluar në drejtime të reja dhe ka ndërmarrë dimensionë të tilla, të cilat nuk janë menduar më parë. Ndër të drejtat që lidhen me të të drejtën për kujdes shëndetësor, ajo çka përbën më shumë interes për qëllimin e këtij udhëzuesi, është *e drejta për të mos u diskriminuar*. Neni 55 i Kushtetutës sonë në pikën 1 të tij shprehet: *“Shtetasit gëzojnë, në mënyrë të barabartë, të drejtën për kujdes shëndetësor nga shteti”*. Sigurisht, ndodh që personat në kushte të dobta, ose të disfavorshme të jenë më të prirur për t’u përjashtuar nga kujdesi shëndetësor, prandaj sugjerohet kujdes i veçantë në këtë drejtim.

Disa nga grupet kryesore të cilët duhen pasur në vëmendje, në mënyrë të veçantë, gjatë monitorimit janë:

Fëmijët, të rinjtë, gratë shtatzëna, personat me aftësi të kufizuara, përdoruesit e drogave, grupet e përjashtuara ose që mund të rrezikojnë përjashtimin, azilkërkuesit, emigrantët, personat e infektuar me HIV, malarje, tuberkuloz, personat që i përkasin komunitetit LGBT, të moshuarit etj.⁵ Më poshtë do të sqarojmë disa standarte të veçanta për grupime të caktuara, që rrezikojnë përjashtimin edhe nga institucionet shëndetësore.

6. Organizimi i sistemit shëndetësor në Shqipëri ⁶

Sistemi Shëndetësor në Shqipëri është kryesisht publik, por ndërvite është zhvilluar dhe një rrjet i gjërë i institucioneve private, që ofrojnë shërbime në fusha të ndryshme të shërbimit shëndetësor. Megjithatë sektori shtetëror

⁵ Health & Human Rights Publication Series Issue No.1, July 2002, EHO

⁶ Përshtatur nga faqja zyrtare e Ministrisë së Shëndetësisë

siguron pjesën më të madhe të shërbimeve që i ofrohen popullatës, si në fushën e promovimit, parandalimit, diagnostikimit dhe kurimit të sëmundshmërisë. Sektori privat është akoma në hapat e para dhe mbulon pjesën më të madhe të shërbimit farmaceutik, shërbimit stomatologjik dhe disa klinika diagnostikuese dhe kuruese në disa specialitete, të cilat janë përqëndruar kryesisht në Tiranë.

Në sektorin publik rolin drejtues e luan Ministria e Shëndetësisë e cila është hartuese dhe përgjegjëse për zbatimin e politikave dhe strategjive të sistemit shëndetësor, për zhvillimin, standardizimin e këtij sektori, mbikëqyrjen e mirëfunksionimit të tij në aspektet profesionale të shërbimit, si dhe për garantimin dhe koordinimin e të gjithë aktorëve që ofrojnë shërbime shëndetësore, si atyre publike dhe private.

Shërbimi shëndetësor diagnostikues dhe kurues është i organizuar në tre nivele: shërbimi parësor, shërbimi spitalor dytësor, dhe spitalor terciar.

Shërbimet e shëndetit publik dhe të promocionit ofrohen në kuadrin e shëndetit parësor dhe mbështeten dhe mbikëqyren nga Instituti i SHëndetit Publik, i cili funksionon si institucion i pavarur qendror.

Krahas këtyre institucioneve ofrojnë shërbimet e tyre edhe një sërë institucionesh kombëtare si: **Qendra Kombëtare e Transfuzionit të Gjakut; Qendra Kombëtare e Mirërritjes, Zhvillimit dhe Rehabilitimit të Fëmijës; Klinika Stomatologjike Universitare; Qendra Kombëtare e Inxhinierisë Biomjekësore; Qendra Kombëtare e Kontrollit të Barnave; Instituti i Sigurimeve të Kujdesit Shëndetësor etj.**

Me përjashtim të Tiranës, ku në kuadrin e një projekti pilot është riorganizuar shërbimi shëndetësor parësor dhe është krijuar **Autoriteti Shëndetësor Rajonal (ASHR)**, në çdo distrikt funksionon një **Drejtoria e Shëndetit Publik (DSHP)**, e cila duhet të koordinojë të gjitha shërbimet shëndetësore të rrethit. Në 12 rrethet e mëdha (qendra të rajoneve) krahas DSHP-ve, funksionojnë, si drejtori të veçanta, **Drejtoria Spitalore dhe Drejtoria e Kujdesit Shëndetësor Parësor.**⁷

7. Funksionet e Monitorimit në fushën e të drejtave të njeriut

Objektivi kryesor i monitorimit të të drejtave të njeriut është të forcojë përgjegjësinë e shtetit për të mbrojtur të drejtat e njeriut.

⁷ Ky organizim do të rishikohet me përfundimin e projektit pilot të ASHR-së duke synuar krijimin e autoriteteve rajonale që do të koordinojnë funksionimin e shërbimeve shëndetësore në rang rajoni

Monitorimi në fushën e të drejtave të njeriut përfshin elementët e mëposhtëm:

- **Mbledhjen e të dhënave**(në mënyrë aktive dhe sipas një metode të mirëpërcaktuar) mbi natyrën dhe masën e shkeljeve të të drejtave të njeriut në një fushë të caktuar. Këto shkelje mund të jenë si rezultat i mungesës së rregullimeve të përshtatshme ligjore e nënligjore, ose për shkak të moszbatimit të tyre të drejtë;
- **Përpunimin e të dhënave të mbledhura**, duke i krahasuar ato me standardet e përcaktuara me kushtetutën e vendit, në dokumentet ndërkombëtarë të ratifikuar nga shteti shqiptar, dhe me legjislacionin në fuqi, duke bërë kujdes që të respektohet hierarkia e normave dhe akteve ligjore;
- **Identifikimin e shkaqeve të shkeljeve të të drejtave të njeriut**, si edhe hartimin e rekomandimeve mbi atë se çfarë duhet të ndryshojë për të përmirësuar situatën në një fushë ku janë konstatuar problemet e cenimit të të drejtave;
- **Mbledhjen e materialeve të nevojshme** që ndihmojnë në veprime të cilët duhen ndërmarrë në të ardhmen, (përfshirë aspektin ligjor, politik, si edhe veprime, ose aksione publike).

8. Monitorimi në fushën e të drejtave të njeriut mund të ketë disa funksione:

- a. **Funksion investigativ:** Pavarësisht se kemi marrë informacion lidhur me shkelje të të drejtave të njeriut nga autoritetet përkatëse, është e nevojshme të kemi njohuri të bazuara mbi fakte e dokumente konkrete rreth ngjarjeve, mbi natyrën dhe përmasat e shkeljeve, me qëllim që të identifikojmë edhe se çfarë duhet të ndryshohet në një ligj apo në procedurën që zbatohet, ose si e argumenton ngjarjen institucioni përkatës, ku ka dodhur cenimi i të drejtave, çfarë masash mendojnë të marrin subjektet përkatëse për të kthyer të drejtën e shkelur dhe për të parandaluar rastet në të ardhmen. etj;
- b. **Funksion plotësues, ose mbështetës(në ndihmë të veprimeve që do të sjellin ndryshim):** Edhe në rastet kur ne kemi një informacion të saktë e të mjaftueshëm mbi natyrën dhe përmasat e shkeljeve të të drejtave të njeriut dhe e dimë se çfarë duhet të bëjmë për t'i parandaluar ato (ndryshime që duhet të bëhen në legjislacion, apo në mënyrën e zbatimit të legjislacionit, në mënyrën e përdorimit të financave publike etj.) ; ne duhet të realizojmë një monitorim me qëllim që të mbledhim fakte, prova të shkeljeve, dhe argumente që

do të na ndihmojnë që të bindim autoritetet dhe qytetarët që këto ndryshime janë me të vërtetë të domosdoshme;

- c. **Funksion parandalues:** Shpesh qëllimi kryesor i një projekti monitorimi nuk është as për të marrë njohuri mbi shkeljet e të drejtave të njeriut dhe as për të mbledhur fakte që këto shkelje kanë ndodhur. Ne mund të realizojmë një monitorim edhe për faktin që , duke qenë të pranishëm si vëzhgues, autoritetet mund të ndikohen për të përmirësuar performancën e tyre dhe nivelin e respektimit të të drejtave të njeriut gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre. Termi **monitorim**, në këtë rast mund të zëvendësohet me termin **vëzhgim**, **sepse aktivizti e ka në nivel më të ulët bashkëveprimin me subjektin që monitoron**. Raste tipike këtu mund të përmendim vëzhgimin e proceseve zgjedhore, apo **vëzhgimin** e një seance gjyqësore. Në këto raste ndikojmë në parandalimin e shkeljeve të të drejtave të njeriut, për faktin se autoritetet e dinë që po vëzhgohen nga vëzhgues të besueshëm.
- d. **Ndikim të drejtpërdrejtë në situatën nën investigim.** Monitorimi në këto raste ka edhe një „efekt dytësor“. Autoritetet e informuara për realizimin e një misioni monitorimi, ndërkohë nxiten të marrin masa për të përmirësuar situatën në lidhje më respektimin e të drejtave të njeriut, pasi duan që gjetjet e raportit të jenë sa më të favorshme për ta. Në këtë rast, monitorimi kontribuon direkt në përmirësimin e situatës.

Në parim, monitorimi i të drejtave të njeriut duhet të synojë ndryshimin e një realitet shoqëror dhe jo vetëm ta përshkruajë dhe ta diagnostifikojë atë.

Kjo nuk do të thotë që monitorimi që në fillim duhet të jetë paragjykes. Në fakt është e kundërta, një informacion i besueshëm dhe sa më objektiv, përbën bazën për një planifikim të detajuar të veprimeve që synojnë përmirësimin e situatës.

Përfundimisht mund të themi se monitorimi që kryhet nga shoqëria civile është një veprimtari e ndërmarrë për interesa publike, sepse i bashkohet monitorimit hierarkik që zhvillohet në gjirin e administratës publike ose kontrollit që kryejnë pushtetet për të realizuar balancën brenda shtetit demokratik. Monitorimi që kryejnë organizatat e shoqërisë civile është manifestim i përfshirjes dhe pjesëmarrës së shtetasve në jetën publike, një manifestim i ushtrimit të sovranitetit të popullit në shoqërinë demokratike.

9. Parimet e monitorimit të të drejtave të njeriut

Monitorimi i të drejtave të njeriut nënkupton mbledhjen e informacionit të saktë dhe të besueshëm të kësaj fushe. Prandaj procesi duhet të jetë i plotë dhe i drejtë. Ndonjëherë kjo mund të jetë e vështirë, sepse vizitat monitoruese në institucione, shpesh, janë përvoja emocionale ose kruhen me vështirësi. Për më tepër, shpesh koha është e kufizuar, çështjet janë të shumta dhe mund të ketë presion gjatë nxjerrjes së rezultateve dhe konkluzioneve. Duke pasur parasysh këto vështirësi, është e rëndësishme që veprimtaria të planifikohet në mënyrë të tillë, që të sigurohemi, se çështja është shqyrtuar nga çdo pikëpamje, se gjetjet janë të besueshme, duke synuar për të realizuar standardet më të larta të saktësisë, brenda rrethanave të rastit.

Parimet e përshkruara në këtë seksion, përfaqësojnë standardet që duhet të ndjekë çdo lloj ekipi monitorimi.

Parimet e paraqitura në vijim janë të pasqyruara në studime dhe udhëzime me fokus monitorimin e të drejtave të njeriut, ku do të veçonim Manualin e Trajnimit të Kombeve të Bashkuara mbi Monitorimin e të Drejtave të Njeriut. Këto parime duhet të formojnë një kod sjelljeje, dhe duhet të mbahen parasysh gjatë gjithë procesit të monitorimit.

- Mos shkakto dëm

Vëzhguesit duhet të marrin **të gjitha masat për të minimizuar rreziqet për të intervistuarin**. Gjatë gjithë diskutimeve, dhe në raportin e shkruar, vëzhguesit duhet të kujdesen **që të mos zbulojnë informacion identifikues për personin**. Kështu, jo vetëm **të mos deklarohet emri apo inicialet e një personi, por të mos përmenden detaje në lidhje me të**, edhe kur personi ka rënë dakort dhe ka dhënë pëlqimin për këtë. Për këtë arsye, është me rëndësi jetike të intervistohen disa njerëz, me qëllim që të mos jetë e qartë për autoritetet se kush ka thënë çfarë. Është mirë që **të pyetet i intervistuari nëse mendon se intervistimi përbën rrezik për të, dhe monitoruesit të lënë të dhënat e tyre** në mënyrë që nëse ka ndëshkime pas një vizite monitoruese, vëzhguesit të mund të reagojnë.

- Konsultohu

Kur ka një rast të vështirë, një rast i cili mund të jetë i dyshimtë, është mençuri nëse konsultohesh me të tjerë dhe, kur është e mundur, me eprorët. Konsultimi është i mirë edhe me organizata të tjera për të shmangur dublime, konflikte apo kontradikta.

- Krijë besim

Kredibiliteti i monitoruesit është vendimtar për një monitorim të suksesshëm. **Monitoruesi nuk duhet të bëjë ndonjë premtim që nuk ka**

gjasa për ta mbajtur. Individët duhet të besojnë tek monitoruesi, ose në të kundërt ata nuk do të jenë aq të gatshëm për të bashkëpunuar dhe për të ofruar informacion të besueshëm. Kur kryen **intervistim, monitoruesi duhet të prezantohet, të shpjegojë shkurt qëllimin, të përshkruajë se çfarë mund dhe çfarë nuk mund të bëhet nga monitoruesi, të theksojë konfidencialitetin e informacionit të marrë, dhe të theksojë rëndësinë e marrjes së një informacioni sa më ta saktë dhe me sa më shumë detaje.**

- **Realizo monitorime të vazhdueshme**

Monitorimi i të drejtave të njeriut nënkupton monitorim të vazhdueshëm, që nënkupton vizita të rregullta dhe sistematike, të përsëritura për të siguruar përmirësime në të drejtat e njeriut.

- **Nevojë për konsistencë, këmbëngulje dhe durim**

Mbledhja e një informacioni të besueshëm, të bollshëm dhe të saktë për të dokumentuar situata të të drejtave të njeriut, mund të jetë një proces i gjatë dhe i vështirë. Në përgjithësi, duhet të grumbullohet informacion nga burime të ndryshme, dhe ky informacion duhet të shqyrtohet me kujdes, duhet krahasuar dhe verifikuar. Nuk mund të priten përherë rezultate të menjëhershme.

- **Trego që je i/e pavarur**

Pavarësia dhe shfaqja e të qënurit të pavarur janë të rëndësishme për të realizuar një monitorim të besueshëm. Pavarësia mund të nënkuptojë gjëra të ndryshme, në varësi të kontekstit. **Është jetike që njerëzit apo organizatat që kryejnë monitorimin e të drejtave të njeriut të jenë të pavarura nga institucionet që monitorohen/vlerësohen.** Të qënurit i pavarur do të garantojë që qeveria nuk do të ndërhyjë në proces, apo në rezultatet e monitorimit, madje edhe në rastet kur është qeveria ajo që po financon vëzhgimin/monitorimin.

- **Ndërto një ekip të besueshëm**

Përtëqenë pjesë në ekipin monitorues, nuk është e nevojshme domosdoshmërisht pasja e kualifikimeve (p.sh. një diplomë universitare) apo një përvojë të mëparshme. Megjithatë, **rekomandohet që monitoruesit t'i nënshtrohen trajnimit specifik mbi parimet dhe metodologjinë e monitorimit.** Këshillohet të ndërtohet një **ekip shumë-disiplinor.** Është e dobishme që të ketë një mbrojtës të të drejtave të njeriut me përvojë në monitorime.

- **Mblidh informacion të besueshëm**

Është e rëndësishme që vëzhguesit të sigurojnë **informacionet nga tre burime të ndryshme.** Një monitorues nuk duhet të jetë i varur nga opinioni vetëm i një personi.

Përdorni burime parësore (të drejtpërdrejta). Është më bindëse kur e dëgjon një problematikë nga dikush që është drejtpërdrejtë i prekur, se sa të dëgjosh për të nga palë të treta.

Përpikuni **të jeni të paanshëm**. Vëzhguesit duhet të thonë gjëra që tregojnë se monitoruesit e bazojnë **analizën e tyre në vlerësimin dhe jo në pikëpamjet e tyre personale**.

Përdorni **informacion të kohëve të fundit**. Sa më i vjetër të jetë informacioni, aq më tepër ka gjasa që ai të jetë i pasaktë për shkak të ndryshimeve që mund të ndodhin. Për më tepër, edhe kujtesa e njerëzve vjen duke u venitur, dhe për këtë arsye deklaratat mund të konsiderohen si më pak të besueshme

- Duhet një mendësi kureshtare

Monitoruesit duhet të pyesin dhe **të vendosin në provë besueshmërinë e informacionit**, burimet dhe kontaktet. Ata duhet **të kërkojnë detaje duke bërë pyetje të cilat shkojnë më thellë në një çështje**. Ata duhet të shikojnë mospërputhjet duke bërë **të njëjtën pyetje të formuluar ndryshe**. Është e rëndësishme, që gjithë **anëtarët e ekipit të jenë njerëz që kanë një qëndrim rigoroz**, që duan të kuptojnë si funksionon sistemi, si drejtohet e manaxhohet një institucion, **të jenë të ndjeshëm ndaj një game të gjerë të çështjeve të të drejtave të njeriut**, dhe njëkohësisht të kenë **aftësi të shkëlqyera komunikimi**. Sapo ekipi monitorues hyn në një institucionin, ata duhet të harrojnë prejardhjen e tyre apo statusin profesional dhe të përqëndrohen në të qenit investigativ me të gjitha shqisat e tyre në gadishmëri të lartë, plotësisht të fokusuar tek ajo që po ndodh rreth tyre.

- Ruaje informacionin në vend të sigurtë

Monitoruesi duhet **të sigurojë që informacioni i mbledhur, të dhënat dhe shënimet që janë bërë gjatë një vizite, të mbahen në një vend të sigurt**, sepse ato mund të jenë të dobishme në të ardhmen. Monitoruesit duhet të shënojnë kontaktet e burimit të informacionit. Ky informacion duhet të mbahet në një vend të sigurt, për të ruajtur konfidencialitetin.

- Duhet të jesh i saktë

Sigurimi i një informacioni të saktë dhe sa më konciz, kërkon raporte të plota dhe të mirë-dokumentuara. Monitoruesi duhet të jetë gjithmonë i sigurtë kur bën pyetje dhe të kërkojë të marrë informacione sa më të sakta. Komunikimi i shkruar është gjithmonë i më i mirë për të shmangur mungesën e saktësisë dhe keqkuptimet. **Raportet e përgatitura nga monitoruesit duhet të reflektojnë hetime të plota, duhet të dorëzohen menjëherë, dhe duhet të përmbajnë fakte specifike, analizë të kujdesshme dhe rekomandime të dobishme**. Raportet duhet të shmangin aludime të paqarta dhe përshkrimet e përgjithshme. Të gjitha konkluzionet duhet të bazohen në të dhëna të hollësishme të përfshira në raport.

- Të jesh i paanshëm

Monitoruesi duhet të ketë parasysh se çdo detyrë ose intervistë duhet të trajtohet me një qëndrim të paanshëm. Shkeljet dhe /ose abuzimet nga të gjitha palët duhet të hetohen njësoj dhe me paanshmëri.

- Të tregosh objektivitet

Monitoruesi duhet të mbajë një qëndrim objektiv gjatë gjithë kohës. Kur mbledh dhe krahason informacion, duhet që me objektivitet të marrë në konsideratë të gjitha faktet duke zbatuar standardin e miratuar për të mos qënë i ndikuar e për të qënë i paanshëm.

- Të kesh ndjeshmëri

Monitoruesi duhet të jetë **i ndjeshëm ndaj vuajtjeve të cilat mund ti ketë përjetuar një individ**, si dhe të ndërmarrë hapat e nevojshëm për të mbrojtur sigurinë e individit - të paktën duke qëndruar në kontakt.

- Të kesh integritet

Monitoruesi duhet **të trajtojë të gjithë informatorët, të intervistuarit dhe bashkëpunëtorët me mirësjellje dhe respekt**. Përveç kësaj, monitoruesi duhet të kryejë detyrat që i janë caktuar atij / asaj në **me sinqeritet dhe ndershmëri**.

- Të tregosh profesionalizëm

Monitoruesi duhet të ketë **një qasje profesionale ndaj çdo detyre**. Monitoruesi duhet të jetë i ditur, i zellshëm, kompetent dhe të mund të kapë detajet.

- Të jesh i dukshëm

Monitoruesi duhet **të jetë i sigurtë që autoritetet dhe popullata lokale janë të vetëdijshëm për punën që po bën monitoruesi**. Prania e monitoruesit mund të parandalojë shkeljen e të drejtave të njeriut. Si rregull i përgjithshëm, një prani e dukshme e ekipit monitorues në terren mund të rrisë nivelin e mbrojtjes dhe sigurisë së popullsisë nga shkelësit potencialë, të cilët nuk duan që të jenë të vëzhguar. Për më tepër, një prani e dukshme monitorimi mund të ndihmojnë për të rritur besimin në proceset e mëvonshme. Prandaj, monitorim do të thotë *që të shikosh dhe të jesh i dukshëm*.

10. Metoda të monitorimit të lirive dhe të drejtave të njeriut ⁸

Ka shumë teknika të monitorimit, sa më shumë teknika të përdoren, aq më e madhe është dhe besueshmëria e rezultateve të raporteve. Tre nga teknikat kryesore për marrjen e informacionit janë: intervistimi, vëzhgimi dhe shqyrtimi i dokumentacionit.

Metoda 1. „Intervistimi”

Intervistat janë diskutime, shkëmbim fjalësh, njëmjet për të marrë informacion. Në këtë kuptim, nuk janë thjesht intervista formale të rregjistruara me pyetje të strukturuar dhe përgjigje. Ato mund të kryhen me informatorë kyc, me pacientë, banorë, stafin dhe vizitorë në një institucion. Nga intervistat mund të përzgjidhen edhe citime të cilat janë gjithashtu të rëndësishme në paraqitjen e rezultateve të raportit. Ato e bëjnë raportin më jetësor, jo thjesht një raport faktik, por një raport që tregon ndikimin njerëzor në një situatë të caktuar.

- Numri dhe kohëzgjatja e intervistave

Vëzhguesit duhet të flasin me një kampion përfaqësues të njerëzve. **Nuk është e nevojshme të diskutohen të gjitha çështjet me çdo individ të intervistuar.** Duhet të keni parasysh se shumë institucione konsiderohen si shtëpitë e njerëzve, dhe kjo kërkon që të jeni të vëmendshëm. Për shembull, **duhet të prisni që t’ju ftojnë për të hyrë, dhe mos prekni sendet e tyre personale pa leje.** Stafi, në rastet kur flitet për qendra, mund të përpiqet të veprojë si një ndërmjetës midis vëzhguesve dhe banorëve, duke bërë përzgjedhjen e banorëve për intervista, ose duke i dhënë monitoruesit leje për të biseduar drejtpërdrejtë me një rezident pa u konsultuar më parë me stafin. Sidomos në këto raste, **është shumë e rëndësishme për vëzhguesit për t’ju drejtuar direkt individit,** dhe për t’i kërkuar leje për t’u angazhuar në një diskutim.

- Vendi

Pjesa më e madhe e asaj që diskutohet do të jetë personale dhe sensitive, dhe mund ta vendos të intervistuarin në rrezik, kështu që **është e domosdoshme të sigurohet konfidencialiteti.** Monitoruesit duhet të kryejnë intervista **në një hapësirë private dhe të rehatshme.** Kjo nuk është gjithmonë e mundur, por duhet të bëhen përpjekje për të siguruar që të paktën të jeni në një vend ku nuk dëgjoheni dhe nuk shikoheni nga të tjerët.

8 The ithaca toolkit

- Anonimiteti dhe konfidencialiteti

Duhet respektuar **parimi i konfidencialitetit dhe anonimitetit**. Nëse monitoruesi do të vendosë që të identifikojë të intervistuarin, duhet t'i bëhet e qartë që nëse do të ketë ndonjë frikë ose presion, duhet që të kontaktohet intervistuesi/monitoruesi sa më shpejt. Megjithatë rekomandohet anonimiteti.

- Përzgjedhja e stafit që do të intervistohet

Monitoruesit duhet të shkojnë në një institucion duke pasur parasysh se stafi është i kujdesshëm dhe mundohet të bëjë më të mirën. Monitoruesit duhet të pyesin stafin për një sërë tematikash. **Intervista mund të fillojë me një pyetje të përgjithshme** si 'Me çfarë problemesh ballafaqoheni në punën tuaj të përditshme? Unë do të doja informacion mbi problematikat për një raport për qeverinë dhe për institucionin tuaj, për të kontribuar në përmirësimin e situatës. Për personelin në reparte, monitoruesit mund të fillojë një bisedë rastësore me **'Sa kohë keni që punoni këtu ?,'** dhe pastaj të vazhdojnë me pyetje për vështirësitë. Me pak ndjeshmëri mund të arrini të merrni shumë informacion. **Mirë është të kontaktohen stafe të niveleve të ndryshme.** Këtu mund të përfshihen drejtorët / menaxherët, stafi klinik, stafi ndihmës, stafi administrativ, stafi i financave, rojet e sigurisë, staf kuzhine etj. Ata të gjithë mund të japin informacion në lidhje me aspekte e problematika të ndryshme.

Përveç stafit institucional, mund të ketë edhe **njerëz të tjerë në institucion në kohën e vizitës të cilët mund të ofrojnë informacione të dobishme, veçanërisht nëse ata janë vizitorë të rregullt.**

- Bëni pyetje të hapura dhe më pas kërkonit detaje

Monitoruesit duhet të inkurajojnë të intervistuarit të flasin për gjëra të rëndësishme në lidhje me çështjen. Monitoruesit duhet të bëjnë pyetje në lidhje me detajet e një ngjarjeje ose një situatë, **por duke pasur kujdes që të mos influencojnë.**

- Rregjistroni bisedën, informacionin

Monitoruesit duhet të regjistrojnë vendin, datën dhe orën e takimit dhe personat e pranishëm. Nuk është mirë që gjatë gjithë kohës së bisedës të mbahet koka poshtë duke mbajtur shënime. Biseda duhet të rrjedhë lirshëm dhe vëzhguesit duhet të kenë kontakt të mirë vizual me të intervistuarit.

Vëzhguesit mund të punojnë në një çift, me një person që kryesor bisedën dhe tjetrin që mban shënime dhe rregjistron bisedën. Mund të ndodhë që individi të mos pëlqejë që biseda të rregjistrohet.

- Përfundimi i intervistës

Përfundimi i intervistës është i rëndësishëm, veçanërisht për çështje me karakter emocional dhe personal. **Duhet llogaritur edhe kohë e mjaftueshme që personi të mbledhë veten e të qetësohet.** Ndërkohë është mirë që t'i jepet mundësi edhe të intervistuarit që të bëjë pyetje.

Metoda 2- „Vëzhgimi“

Institucionet shpesh janë ndërtesa shumë të mëdha, dhe shpesh ndodh që në morinë e gjërave të harrohet e të mos vëzhgohet se çfarë ndodh realisht në institucion. Duhet **realizuar një regjistrim i hollësishëm dhe objektiv i çdo gjëje të vëzhguar**, në mënyrë që përvoja e vëzhguesve të jetë e besueshme. Vëzhgimi kërkon përdorimin e të gjithë shqisave të vëzhguesve: të shikohet çdo gjë, **të vëzhgohet përmes nuhatjes, përmes prekjes, shijes etj.** Vëzhgimi kërkon vizita në të gjitha ambjentet, **inspektim të kujdesshëm dhe shënime për çdo detaj.** Nëse stafi do të drejtojë vizitën në institucion, është e rëndësishme që monitoruesi të tregohet i kujdesshëm dhe të kërkojë të shohë edhe ambjente të tjera që ndoshta stafi nuk do që t'ia tregojë.

Nga pacientët apo familjarë të tyre mund të merret informacion për ambjente që mund të konsiderohen si problematike.

Metoda 3 „Shqyrtim dokumentacioni“

Ka dokumentacione të natyrave të ndryshme që mund të ofrojnë prova dhe fakte për një raport monitorimi. Ka disa çështje, për të cilat gjatë monitorimit mund të kërkojnë edhe kopje të materialeve të shkruara (dokumentacionit). Këto mund të përfshijnë:

_ Ligje, rregullore, udhëzime, politika, plane, kontrata, fletë pëlqimi, broshura informative etj, që ju jepen pacientëve.

_ Të dhëna mbi numrin e njerëzve në institucion, të dhëna mbi trajtimin e tyre etj. Në disa raste këto dokumente janë konfidenciale, kështu që institucioni me të drejtë mund të ngurrojë për t'ia treguar vëzhguesve. **Në këtë rast, monitoruesit mund të pyesin stafin nëse mund ti kërkojë leje pacientit për të parë kartelën me të dhënat e tyre mjekësore.**

Vëzhguesit mund të dëshirojnë të marrin informacion dhe ta kërkojnë atë bazuar në Ligjin „Për të drejtën e informimit“, duke paraqitur kërkesë formale për këtë qëllim, pranë institucionit përkatës.

Përpara se të kryhet vizita në institucionet që monitorohen, duhet të jetë bërë një analizë dhe të jenë marrë të dhëna, të cilat më pas plotësohen me të dhënat e përfituara gjatë vëzhgimit. Mund të jetë e nevojshme për të organizuar një takim të dytë me drejtuesin e institucionit, pas analizimit të informacionit, në mënyrë që të ngrihen pyetje të tjera në lidhje me informacionin që është mbledhur.

11. Ndërtimi i një strategjie për veprim. Hapat kryesorë të një procesi monitorimi të të drejtave të njeriut.

Organizatrat me eksperiencë në fushën e lirive dhe të drejtave të njeriut (dhe grupet ëatch- dog në përgjithësi) dallohen për faktin se ato synojnë që të sjellin një ndryshim në ligj, apo në praktikën se si zbatohet ligji. Nëse dëshirojmë të ndryshojmë disa gjëra, duhet të jemi të kujdesshëm dhe të përcaktojmë objektiva specifike. Këta objektiva duhet të jetë konkretë dhe shumë të saktë. **Studime dhe fakte të shumta tregojnë se nëse ndikon në relizimin e ndryshimeve të vogla, por shumë konkrete, arrin të rritësh shpresat tek publiku dhe njëkohësisht rrit ndjeshëm përfshirjen e publikut. Nëse dëshirojmë të zgjidhim një problem të gjërë social, duhet të zgjedhim një sërë qëllimesh të ndërmjetme.** Efektiviteti i veprimit varet nga zgjuarsia në zgjedhjen e qëllimeve të ndërmjetme.

Pasi përcaktojmë fushën e monitorimit, është e domosdoshme të hartojmë një strategji për realizimin e tij, apo thënë ndryshe hapat që duhen ndërmarrë për realizimin e këtij procesi monitorimi, të cilat janë:

1. Përcaktimi i objektivave të monitorimit
2. Ndërtimi i ekipit që do të përfshihet në monitorim
3. Trajnimi i vëzhguesve
4. Mbledhja e informacionit
5. Planifikimi i vizitave/vëzhgimit
6. Kryerja e vizitave
7. Shkrimi i raportit
8. Shpërndarja e raportit
9. Vlerësimi i procesit
10. Planifikimi i monitorimit/vëzhgimit të ardhshëm

12. Përcaktimi i objektivave për monitorimin

Për të përcaktuar qëllimin dhe objektivin (vat) e monitorimit, duhet të konsideroni cilat janë problemet më serioze, për të cilat zhvillohet monitorimi. Nga ana tjetër duhet të mbahet parasysh se monitorimi mund të jetë efektiv, nëse arrin që të ofrojë argumentë që do të mbështeten nga provat. Në mënyrë që të sigurohen prova të mjaftueshme, do të ishte e nevojshme që të ngushtohet qëllimi i monitorimit, për shembull, në një nga aspektet e të drejtave të njeriut, ose në një rajon.

13. Ndërtimi i ekipit monitorues

Monitorimi duhet të kryhet gjithmonë në një ekip, i cili **është një grup i njerëzve që punojnë për një qëllim të përbashkët**. Ekip do të thotë një grup personash, të cilët do të marrin informacion; shumë njerëz për të parë dhe dëgjuar. Puna në grup përbën një parim të monitorimit të të drejtave të njeriut.

Ekipi i monitorimit duhet të **jetë multi-disiplinor** dhe duhet të përbëhet minimalisht prej një personi me eksperiencë në fushën e shërbimeve, një person me eksperiencë mjekësore, dhe një person me eksperiencë në fushën e të drejtave të njeriut.

Nevoitet që të gjithë anëtarët e ekipit të monitorimit të trajnohen paraprakisht në lidhje me metodologjinë e monitorimit dhe objektivat e tij.

14. Trajnimi i monitoruesve

Kryerja e një monitorimi në fushën e të drejtave të njeriut, kërkon një nivel të njëjtë të të kuptuarit të çështjeve që përfshihen në monitorim dhe gatishmërisë nga të gjithë vëzhguesit, pjesë e ekipit monitorues. Për këtë duhet që procesi të fillojë përmes një trajnimit.

15. Mbledhja e të dhënave

Vëzhguesi duhet të marrë fillimisht informacionin e nevojshëm ligjor. Një përmbledhje e ligjeve përkatëse duhet të nxjerrë në pah aspektet pozitive si dhe kufizimet dhe problemet e tyre. Vëzhguesit mund të përdorin këtë analizë për të saktësuar pyetjet e monitorimit, dhe për të informuar ekipin monitorues. Një kuptim i mire dhe i plotë i ligjeve dhe politikave përkatëse do të rrisë saktësinë e monitorimit, dhe për këtë arsye, kredibilitetin e raportit që do të hartohet, si dhe më pas ofron mundësi më të mëdha për të rritur edhe ndikimin.

Monitoruesit duhet të njihen edhe me traktatet ndërkombëtare dhe rajonale të të drejtave të njeriut, të ratifikuara nga shteti i tyre. Mund të ketë organizata lokale dhe / ose juristë të cilët kanë, ose janë të gatshëm të bëjnë analiza ligjore për këtë qëllim. Ata mund të jenë në gjendje të përmbledhin ligjin dhe të tregojnë problemet dhe defektet e tij. Ata gjithashtu mund të jenë në gjendje të japin informacion mbi rastet që janë shqyrtuar në gjykatë, ose që janë në ndjekje. Ndërkohë ka edhe burime të tjera informacioni që duhen përdorur, duke përfshirë:

- Raportet e organizatave ndërkombëtare, të tilla si OKB-ja, Këshilli i Evropës etj.;
- Raporte nga organizata jofitimprurëse, lokale dhe ndërkombëtare, të institucioneve kombëtare të të drejtave të njeriut apo zyrave të Ombudsmanit. Do të ishin me interes dhe raportet alternative;
- Analiza dhe artikuj në mediat;
- Libra akademike, artikuj shkencorë, përfshirë materiale të pabotuara të tilla si teza masteri apo teza të doktoraturës;
- Informacion zyrtar. Këtu mund të përmendim statistikën edhe ndonjë politikë, apo ndonjë fjalim me rëndësi për çështjen që monitorohet.

Vëzhguesit pa dyshim do të duhet të takohen dhe të diskutojnë me njerëz me përvojë dhe njohuri të çështjeve që do të monitorohen, prandaj duhet të jenë të informuar mire që të krijojnë besim tek ata.

16. Planifikimi i vizitave në terren

Vëzhguesit do të duhet të planifikojnë veprimet, ku dhe si do të kryhet monitorimi. Këtu përfshihen çështjet e mëposhtme:

- Zgjedhja e një personi përgjegjës, ose lideri i grupit. Disa vendime mund të jenë të vështira, ndaj lideri në këto raste është shumë i dobishëm.
- Zgjedhja e institucionit që do të vizitohet. Ekipi monitorues mund të joshet për të vizituar institucione të cilat janë në situatë tepër të keqe, por është një strategji e mirë, që të monitorohet përmes një kampioni përfaqësues.
- Logjistika. Planifikimi i logjistikës do të varet nga fakti nëse vizitat monitoruese janë të panjoftuara apo të njoftuara. Kur planifikoni kohën e vizitave, është e dobishme për të parashikuar afatin kohor të nevojshëm, si dhe fleksibilitet në këtë drejtim, sepse ndodh shpesh që gjatë një vizite dalin ide të reja, që duhen ndjekur.

- Marrja e lejes. Në disa raste është e nevojshme të merret leje për të hyrë në disainstitucione edhe në rastet kur vizitat janë të paparalajmëruara. Kjo mund të bëhet në mënyra të ndryshme, p.sh lidhet një marrëveshje afatgjate me institucionin qendror.

Një vizitë tipike monitorimi duhet të përfshijë, por jo domosdoshmërisht sipas rradhës së mëposhtme:

- a) Intervistë me drejtorin apo punonjës të lartë në pozicione drejtuese;
- b) Vizitë në të gjithë ambjentet e institucionit;
- c) Përzgjedhje për vëzhgim të thelluar të një numri më të vogël të departamenteve / reparteve/pavioneve;
- ç) Intervistë me stafin e nivelit menaxherial (p.sh. drejtor klinike apo kreu i një departamenti) dhe personelin në pikën e ofrimit të shërbimeve.
- d) Intervista me pacientët, disa / banorë, persona të interesuar.
- e) Shqyrtimi i dokumenteve dhe politikave.

17. Shkrimi i raportit

Në të gjitha rastet, **analiza e situates dhe shkrimi i raportit të monitorimit është një pjesë thelbësore e procesit të monitorimit**. Vëzhguesit mund të diskutojnë mes tyre mbi gjetjet gjatë vizitës, dhe të bëjnë analizën e tyre në mënyrë informale. Kjo mund të jetë e dobishme në identifikimin e çështjeve kryesore ku do të përqëndrohet raporti dhe për rekomandimet që mund të jepen.

Rezultatet mund të zbulojnë probleme me vetë ligjin dhe / ose probleme me zbatimin e tij. Analiza përbën bazën e raportit së bashku me rekomandimet, **sepse rekomandimet duhet të jenë për problemet që konstatohen gjatë monitorimit**. Gjatë përgatitjes së analizës, mund të bëhet dhe identifikimi i nevojës për vëzhgime dhe apo monitorime të tjera në vazhdimësi.

Ka mënyra të ndryshme për të shkruar një raport monitorimi. Disa ekipe monitoruese e shkruajnë së bashku dhe disa të tjerë caktojnë një person për të shkruar një draft i cili komentohet pastaj nga anëtarët e tjerë të ekipit. Cilado strategji që zgjidhet, shkrimi duhet **të bëhet shpejt, sepse sa më shumë zgjatet shkrimi dhe botimi i raportit, aq më i madh është rreziku që ai të jetë i pasaktë, pasi situata mund të ndryshojë**.

Është e këshillueshme, që grupi të mbledhet kur raporti është thuajse përfundimtar për të bërë ndonjë ndryshim dhe për 'të miratuar' tekstin zyrtar. Vëzhguesit mund të dëshirojnë t'ia dërgojnë draft raportin institucionit për komente, në lidhje me faktet e përfshira, para se të publikohen. Për këtë qëllim mund të organizohet edhe ndonjë tryezë pune. Nëse ekipi monitorues do të përkthejë raportin, duhet lënë kohë e mjaftueshme për përkthim dhe redaktimin e tij. Stili i raportit do të ndryshojnë sipas fushave/ prioriteteve tematike.

Një nga elementet më të rëndësishme në një raport, ose studim **është përmbledhja ekzekutive, jo më shumë se dy faqe**, pasi është pjesa e vetme që shumë njerëz lexojnë. Monitoruesi, në përmbledhjen ekzekutive, duhet të nxjerrë në pah çështjet kryesore që kanë dalë nga vizitat, metodologjinë e raportit të vëzhgimit, si dhe gjetjet kryesore. Të gjitha informacionet që janë në përmbledhjen ekzekutive, duhet të jenë të pasqyruara gjerësisht në raport.

Pas përmbledhjes ekzekutive, monitoruesit mund të mendojnë për **një hyrje** (që shpjegon kontekstin në të cilin është shkruar raporti), **pastaj analiza e të dhënave, më tej konkluzionet dhe rekomandimet**. Disa raporte vënë rekomandimet direkt pas përmbledhjes ekzekutive. Citimet janë disa mënyra për të thyer tekstin dhe për ta bërë atë më të lehtë për tu lexuar. Shtojcat mund të jenë të dobishme për të ofruar informacione teknike të mëtejshme, të tilla si ligjet ose një bibliografi ku renditen leximet e rekomanduara.

Raporti duhet të përmbajë **datën e publikimit dhe detajet e kontaktit të organizatës që realizoi raportin dhe listat e anëtarëve të ekipit monitorues**. Mund të përmenden dhe falenderohen njerëzit që kanë kontribuar në raport. Duhet përmendur se raporti mund të shpërndahet lirisht, të shkarkohet nga interneti, si dhe të citohet burimi i informacionit. Duhet të përmenden referencat e materialeve të përdorura. Sa më i lartë të jetë numri i citimeve aq më tepër mundësi ka që raporti juaj të perceptohet si i besueshëm.

Monitoruesit **duhet të përdorin gjykimin e tyre për të demonstruar modelet dhe problemet**. Nëse monitoruesi është i pasigurtë në lidhje me besueshmërinë e një pjesë të informacionit, është më mirë për të lënë atë jashtë, **Informacioni i paraqitur duhet të provohet, dhe të jetë i mbështetur me fakte**. Është shumë më e besueshme kur vendoset numri dhe neni i saktë në një akt ligjor, koha e saktë e një ngjarjeje, ose numri i saktë i njerëzve që preken nga një çështje. Kjo tregon se është bërë një vlerësim i thellë. Edhe citatat, thëniet shtojnë kredibilitetin. Ato tregojnë kontakt të drejtpërdrejtë me njerëz të prekur nga çështja. Citatat janë më të fuqishme kur ato janë përdorur për të ilustruar një çështje.

18. Shpërndani raportin

Pasi të jetë publikuar, raporti duhet të shpërndahet tek autoritetet përkatëse, organizatat dhe individët. Për të realizuar këtë, duhet të përpilohet një listë me të dhënat e kontaktit për gjithë individët. Raporti dërgohet me një letër shoqëruese ku këshillohet që të përmenden disa nga pikat kyçe të tij, për t'ia nxituar marësit dhe të ndikojë që ta lexojë atë.

Grupet e interesit, ku duhet të shpërndahet raporti përfshijnë:

a) Autoritetet qeveritare

Me autoritetet qeveritare kuptohen, zyrtarë të lartë qeveritarë, si ministra, politikë-bërësit në ministritë dhe organet quasi-qeveritare, ose në mënyrë të vecantë stafet e institucioneve të monitoruara. Duke pasur kohën e kufizuar, ata shpesh lexojnë vetëm përmbledhjen ekzekutive dhe rekomandimet e raportit, për këtë arsye, vëzhguesit duhet të vendosin në këtë pjesë të raportit gjetjet kryesore të raportit dhe konkluzionet në mënyrë sa më koncize. Të gjitha këto do të jenë pastaj të detajuara në pjesët e tjera të raportit.

b) Parlamentarët dhe organe të tjera të zgjedhura me votim

Deputetët mund të jenë të interesuar, në mënyrë të vecantë komisionet përkatëse parlamentare, që kanë lidhje me çështjen e monitoruar. Bëni kujdes që materiali t'u shkojë deputetëve të gjitha forcave politike. Pushteti lokal dhe anëtarët e këshillave bashkiake, mund të jenë të interesuar për raportin, veçanërisht në rastet kur çështjet administrohen në nivel vendor.

c) Organizatat ndërkombëtare

Çështjet kombëtare të të drejtave të njeriut janë shpesh një shqetësim ndërkombëtar. Monitoruesit duhet të konsiderojnë dërgimin e kopjeve të raporteve të tyre tek individët përgjegjës dhe organet përkatëse brenda organeve ndërkombëtare, siç janë Kombet e Bashkuara, apo organizatat rajonale si Këshilli i Evropës, Bashkimi Evropian etj.

ç) Organizatat lokale

Këto organizata mund ta përdorin raportin, rezultatet e monitorimit për avokim dhe ndërgjegjësim të mëtëjshme e adresim të problematikave të trajtuara në të.

d) Ofruesit e shërbimeve

Këtu mund të përfshihen ofrues publikë dhe privat me interes në çështje objekt I monitorimit.

e) *Media*

Raporti duhet ti dërgohet organeve të medias, me synim ndërgjegjësimin e publikut të gjerë. Atom und të përzgjedhin gjetje të ndryshme të monitorimit për t'i bërë tema trajtimi mediatik.

f) *Institucionet e të drejtave të njeriut*

Nëse monitorimi nuk është kryer nga një institucion kombëtar i të drejtave të njeriut, si zyra e Avokatit të Popullit apo Komisioneres për Mbrojtjen nga Diskriminimi, monitoruesit duhet t'ju dërgojnë atyre kopje të raporteve të tyre.

g) *Akademikëve*

Akademikët dhe departamentet universitare, veçanërisht ato që lidhen me të drejtat e njeriut, apo kujdesin shëndetësor apo shoqëror, duhet gjithashtu të jenë në listën e marrësve, që problematika të bëhet pjesë e studimeve të thelluara apo pjesë e proceseve akademike.

19. Vlerësoni procesin

Faza e parafundit e procesit të monitorimit është realizimi i një vlerësimi të procesit të monitorimit. Ka shumë mënyra për ta bërë këtë, kërkon mbledhjen e opinioneve të njerëzve të ndryshëm për aspekte të ndryshme si:

- _ Deri në çfarë mase janë arritur objektivat e monitorimit;
- _ Deri në çfarë mase monitorimi ishte efektiv;
- _ Deri në çfarë mase monitorimi ishte efikas
- _ Çfarë mund të bëhet ndryshe në të ardhmen;
- _ Cikli i ardhshëm i monitorimit.

Gjithmonë, në varësi të audiencës së synuar dhe rezultatit të monitorimit, mund të përfshihen edhe pyetje të tjera, mbi ndikimin, metodologjinë e përdorur, raportin, shpërndarjen dhe publicitetin, menaxhimin e projektit, logjistikën etj.

20. Planifikoni vizitat/monitorimin e ardhshëm

Gjatë gjithë këtij Udhëzuesi, theksi është vënë mbi faktin që monitorimi i të drejtave të njeriut duhet të jetë një proces që duhet të ndodhë në mënyrë të rregullt dhe të vazhdueshme. Monitorimi i rregullt është një mënyrë për

të dokumentuar avancimin e të drejtave të njeriut, ose mosrespektimin apo përkeqësimin e situates. Në planifikimin e vizitave të ardhshme, duhet të kihet parasysh nevoja për përmirësime. Konsistenca është faktor përcaktues në garantimin e ndryshimit.

Një raport monitorimi mund të jetë katalizator për ndryshim në nivele të ndryshme. Në rastet kur qeveria dhe madje edhe vetë institucioni, mbështesin monitorimin dhe janë të angazhuar për rishikimin e rezultateve dhe rekomandimeve, atëherë kjo përbën një garanci për sigurimin më të mirë të të drejtave të njeriut në këto institucione. Megjithatë, në situata të tjera, një ekip monitorues që perceptohet si shumë i lidhur me qeverinë mund të pengoj në realizimin më të mirë të të drejtave të njeriut. Qeveritë mund të kufizojnë ose pengojnë bërjen publike të rezultateve, ose mund të bëjnë përpjekje për të ndikuar tek rezultatet, ose ato mund ta lexojnë raportin dhe nuk ndërrmarin asnjë veprim në vazhdimësi në lidhje me raportin.

Pas publikimit, ndjekje e rekomandimeve të raportit është thelbësore.

21. Aspekte kryesore të së drejtës për kujdes shëndetësor në kontekstin të drejtave të njeriut⁹

Ndërsa të gjithë hapat, funksionet, parimet janë sqaruar në seksionet e mëparshme të këtij dokumenti, në këtë seksion, qëllimi kryesor është të sqarohet e drejta për kujdes shëndetësor, elementët kryesorë përbërës të kësaj të drejtë, aspektet dhe standartet e saj. Të gjitha këto së bashku përbëjnë për një monitorues, kuadrin e plotë të njohurive, i cili duhet të mbahet parasysh gjatë gjithë procesit të monitorimit në institucionet shëndetësore, parë nga perspektiva e të drejtave të njeriut.

Shërbimi shëndetësor diagnostikues dhe kurues është i organizuar në tre nivele në Shqipëri: shërbimi parësor, shërbimi spitalor dytësor, dhe spitalor terciar. Konsideratat dhe aspektet e monitorimit sipas këtij dokumenti janë të vlefshme dhe të aplikueshme për të gjitha hallkat e sistemit shëndetësor të vendit.

Mosdiskriminimi dhe trajtimi i barabartë, **neni 2.2 dhe neni 3 i Konventës për të Drejtat Sociale, Ekonomike dhe Kulturore ndalojnë diskriminimin në aksesin në kujdesin shëndetësor dhe në të gjithë shërbimet që lidhen me këtë kujdes, sikurse edhe në mundësitë dhe të drejtat për t'i blerë këto shërbime, mbi bazat e racës, ngjyrës, origjinës, gjinisë, gjuhës, fesë, bindjeve**

⁹ Kjo është një përmbledhje e përshtatur nga komenti 14 i KDSEK

politike ose ndonjë bindjeje apo opinionit tjetër, kombësisë apo prejardhjes sociale, pronës, lindjes, aftësisë së kufizuar fizike apo mendore, shëndeti (përfshirë HIV/AIDS) orientimi seksual dhe çdo status civil, politik, social apo tjetër, që mund të përbëjë cënim apo pengimin për të gëzuar të drejtën për kujdes shëndetësor. Komiteti përkatës i kësaj Konvente thekson, që shumë masa apo veprime, si strategji apo programe të hartuara për të eliminuar diskriminimin në kujdesin shëndetësor mund të arrihen duke përdorur burimet minimale përmes miratimit, amendimeve të legjislacionit dhe shpërndarjes së informacionit. **Komiteti gjithashtu i referohet Komentit Nr. 3, ku shtetet kanë detyrimin, që edhe në kohët më të vështira financiare, anëtarët më vulnerabël të shoqërisë duhet të mbrohen, përmes programeve me kosto relativisht të ulët. Sa më sipër sanksionohet dhe nga neni 55 i Kushtetutes sonë.**

Referuar të drejtës për kujdes shëndetësor, një vëmendje të veçantë i duhet kushtuar *aksesit* në kujdes shëndetësor. Shtetet kanë një detyrim të veçantë për të siguruar për **personat, që nuk kanë mjete financiare të mjaftueshme, të përfshihen në skemat e sigurimeve, kujdesit shëndetësor, dhe të ndalojnë diskriminimin, veçanërisht në lidhje me detyrimet themelore të së drejtës për kujdes shëndetësor. Një shpërndarje e papërshtatshme, jo e duhur e burimeve mund të çojë në një situatë diskriminuese.** Për shembull, **investimet duhet të jenë të atilla që mos të favorizojnë vetëm shpenzime të shtrenjta mjekësore,** të cilat janë të arritshme zakonisht vetëm nga një fragment i vogël i popullsisë, por të investojnë në programe të kujdesit shëndetësor parësor dhe parandalues në mënyrë që të përfitojë një grup i madh i popullsisë.¹⁰

Të gjithë këto aspekte duhet të kihen në vëmendje gjatë ushtrimit të monitorimit në një institucion shëndetësor. Pyetjet dhe intervistimet duhet të orientohen në mënyrë të tillë që të vjelin informacionin e nevojshëm për çështjet e ndara më poshtë, sigurisht në varësi të tematikës së përzgjedhur brenda kuadrit të gjerë të lirive dhe të drejtave të njeriut dhe fushës së shërbimeve shëndetësore:

- Barazia gjinore

Komiteti rekomandon që shtetet të integrojnë perspektivën gjinore në politikat e shëndetit, planifikimet, programet dhe punët kërkimore për të promovuar shëndet më të mirë për gratë dhe burrrat. Një qasje gjinore njeh faktorët biologjikë dhe social-kulturorë që luajnë një rol kyç në shëndetësinë

¹⁰ Committee on Economic, Social and Cultural Rights, General Comment 14, The right to the highest attainable standard of health (Twenty-second session, 2000), U.N. Doc. E/C.12/2000/4 (2000), reprinted in Compilation of General Comments and General Recommendations Adopted by Human Rights Treaty Bodies, U.N. Doc. HRI/GEN/1/Rev.6 at 85 (2003)

për burrat dhe gratë. Segregimi i të dhënave social- ekonomike, bazuar mbi gjininë është thelbësore për të identifikuar dhe përmirësuar pabarazitë në shëndetësi.

- Gratë dhe e drejta për kujdes shëndetësor

Me qëllim eliminimin e diskriminimit kundër grave, është e nevojshme të zhvillohet dhe të të vihet në zbatim një strategji kombëtare për promovimin e të drejtës së grave për kujdes shëndetësor gjatë gjithë jetës. Strategji të tilla duhet të përfshijnë **ndërhyrje të cilat synojnë në parandalimin dhe trajtimin e sëmundjeve të cilat prekin gratë, hartimin e politikave që sigurojnë një gamë të plotë kujdesi shëndetësor të përballeshëm dhe të një cilësie të lartë, duke përfshirë këtu edhe shëndetin riprodhues.** Një objektiv madhor është reduktimi i rreziqeve të shëndetit të grave, veçanërisht, duke ulur përqindjet e vdekshmërisë të nënave dhe mbrojtjen e grave nga dhuna në familje. Realizimi i të drejtës për kujdes shëndetësor të grave kërkon **heqjen e të gjithë barierrave që ndërhyjnë më shërbimet shëndetësore, edukimin dhe informimin, duke përfshirë fushat e shëndetit seksual dhe riprodhues.** Është e rëndësishme gjithashtu të ndërmerren veprime parandaluese, promovuese dhe kurative për të mbrojtur gratë nga praktika të ndryshme tradicionale të dëmshme dhe norma të cilat mohojnë të drejtat e tyre riprodhuese.

- Fëmijët dhe adoleshentët

Neni 12 skicon masat që duhet të ndërmerren në mënyrë që **të reduktohet vdekshmëria e të sapolindurve dhe për të promovuar zhvillimin e fëmijëve.** Një sërë instrumentësh ndërkombëtarë njohin që, **fëmijët dhe adoleshentët kanë të drejtën për të gëzuar standartet më të larta të kujdesit shëndetësor dhe aksesin në trajtimin e sëmundjeve.** Konventa për të Drejtat e Fëmijëve detyron shtetet që të sigurojnë akses në shërbimet bazë shëndetësore për fëmijë dhe familjet e tyre, duke përfshirë kujdesin para dhe pas lindjes për nënat. Konventa lidh objektivat e sigurimit të aksesit në **informacion mbi veprimet parandaluese me mbështetjen familjare dhe komunitare për të zbatuar këto praktika.** Zbatimi i parimit të mosdiskriminimit kërkon për vajzat dhe djemtë, akses në ushqim të përshtatshëm, **ambient të sigurtë dhe shërbime të shëndetit mendor dhe fizik.** Ka nevojë të miratohen masa efektive dhe të përshtatshme për të eliminuar praktika dëmtuese që prekin shëndetin e fëmijëve, veçanërisht vajzave, martesat në moshë të re, ushqim dhe kujdes më preferencial për djemtë. **Fëmijët me aftësi të kufizuara duhet të kenë mundësitë për të pasur një jetesë cilësore dhe të marrin pjesë në jetën e komunitetit.**

Shtetet duhet të sigurojnë një ambient të sigurtë dhe mbështetës për adoleshentët, i cili siguron mundësinë për të marrë pjesë në vendimet që prekin shëndetin e tyre, aftësojnë ata për jetën, të marrin informacionin e duhur dhe të nevojshëm, të marrin këshillim dhe të kenë mundësi të negociojnë zgjedhjet për shërbimet shëndetësore. E drejta për kujdes shëndetësor e adoleshentëve varet nga zhvillimi i një ambienti të përshtatshëm të kujdesit shëndetësor për të rinj, i cili respekton konfidencialitetin dhe privatësinë e gjithashtu përfshin shërbime për shëndetin seksual dhe riprodhues. Në të gjitha politikat dhe programet që synojnë garantimin e së drejtës për kujdes shëndetësor, interesi i tyre më i lartë, mbetet gjithmonë i pari gjatë vlerësimeve.

- **Mosha e tretë**

Në lidhje me të drejtën për kujdes shëndetësor të personave të moshës së tretë, Komiteti në përputhje me **Komentin Nr. 16, rithekson rëndësinë e një qasjeje të integruar. Duke kombinuar elementë parandalues, kurativë dhe rehabilitues të trajtimit mjekësor.** Masa të tilla duhet të bazohen në kontrolle periodike për të dy gjinitë; masa psikologjike parandaluese dhe rehabilituese, që synojnë ruajtjen e funksioneve dhe autonimisë së personit; kujdes për personat terminalë, duke i kursyer dhimbjet dhe duke mundësuar vdekjen në kushte dinjitoze.

- **Personat me aftësi të kufizuara**

Komiteti riafirmon Komentin Nr. 5 i cili adreson çështjen e personave me aftësi të kufizuara në kontekstin e të drejtës për shëndet fizik dhe mendor. Më tej, Komiteti thekson nevojën për të siguruar që jo vetëm sektori publik por edhe ai privat veprojnë në respekt të parimit të mosdiskriminimit në lidhje me aftësinë e kufizuar.

Një tjetër aspekt i cili duhet të mbahet në konsideratë gjatë monitorimit të institucioneve shëndetësore dhe shërbimeve shëndetësore në kuadër të drejtave të njeriut, **janë shkeljet e qeverive duke kufizuar liritë themelore.** Komiteti, në këtë pikë, thekson që masa të tilla, si kufizimi i lëvizjes, burgosja e personave me sëmundje si HIV/AIDS, refuzime për të trajtuar persona që supozohet të jenë kundër qeverisë, apo që janë në trajtim për disa sëmundje infektive serioze, duke përdorur si justifikime çështje të sigurisë kombëtare apo sigurinë e rendit publik.

II. KARAKTERISTIKA TË VEÇANTA TË MONITORIMIT TË INSTITUCIONEVE QË OFROJNË KUJDES SHËNDETËSOR

1. Standartet e përcaktuara nga Komiteti për të Drejtat Sociale , Ekonomike dhe Kulturore

Komiteti përcaktoi katër elementë në komentin numër 14, mbi nenin 12 të Konventës për të Drejtat Sociale, Ekonomike dhe Kulturore, mbi të drejtën për **kujdesin shëndetësor e nivelit më të lartë të mundshëm**. Më poshtë sqarohet në mënyrë të detajuar çfarë duhet të kuptojmë me elementët përbërës të kësaj të drejte. Këto elemente duhen pasur në vëmendje nga monitoruesit gjatë procesit të monitorimit. Këto ndarje mbulojnë shpesh herë njëra tjetrën.

Komiteti sqaron me tej se cilat janë standartet kryesore të zhvilluara¹¹ në lidhje me kujdesin shëndetësor e nivelit më të lartë të mundshëm:

- ▶ Ekzistenca/disponibiliteti i objekteve dhe shërbimeve shëndetësore;
- ▶ Aksesit, përfshirë ndalimin e diskriminimit, aksesit fizik, përballueshmëria e nevojave, aksesit në informacion;
- ▶ Përballueshmëria ekonomike/financiare e shërbimeve nga grupi të cilit i drejtohen këto shërbime; përputhshmëria me kodet e sjelljes mjekësore dhe etike;
- ▶ Cilësia e kujdesit shëndetësor duke përfshirë këtu dhe trajnimet e mjekëve;

¹¹ Human Rights Monitoring Manual; Guidelines for implementing a human rights based approach; Austrian Development Agency, Vienë 2010.

Le t'i trajtojmë me radhe këta elementë

- **Egzistenca/disponueshmëria e objekteve dhe shërbimeve shëndetësore**

Egzistenca e institucioneve shëndetësore nënkupton **disponibilitetin fizik dhe arritshmërinë e shërbimeve të cilët kanë një standart minimal**. Me standart minimal nënkuptojmë disa elementë, si për shembull **pajisje, ilaçe dhe artikuj të tjerë të përdorimit të gjerë, personelin dhe protokollat e trajtimit**. Disponibiliteti/Arritshmëria mund të arrihet vetëm përmes instrumentëve të caktuar, si për shembull mbledhja e të dhënave dhe statistikave. **Të dhënat mbi popullsinë dhe shpërndarjen e popullsisë janë të dosmosdoshme për të bërë një vlerësim të aksesit të saj në institucionet e shëndetit publik.**¹²

Patjetër, që monitorimi i arritshmërisë **duhet të përfshijë institucionet shëndetësore private dhe shtetërore/publike**. Disa nga aspektet më bazike që duhet të përmbajë një monitorim i tillë janë: **infrastruktura, duke përfshirë këtu kushtet fizike të infrastrukturës por edhe komunikimin, personelin mjekësor, gjendjen faktike të shërbimeve, duke përfshirë këtu furnizimin me barna, pajisje dhe mallrat e tjerë të përdorimit të përgjithshëm**. Gjithashtu, objekt i monitorimit duhet të jete edhe disa shërbime kyçe si **HIV, TB, Malaria, imunizimi**, etj. Monitorimi i shërbimeve të tilla mund të kryhet duke pasur në vëmendje si fillim faktin nëse këto shërbime ofrohen; ekzistencën e stafit të trajnuar për të kryer këto shërbime; prezencën e protokollove të veçanta për to; barnat apo ilaçet kyçe; si edhe pajisjet diagnostikuese. Një monitorim i tillë duhet gjithashtu **të fokusohet në shërbime kyçe siç janë shëndeti i fëmijëve, shëndeti i nënave të reja, planifikimi familjar, shërbime shëndetësore specifike për sëmundje si TB apo HIV, programe apo module të cilët përfshijnë parandalimin e tyre dhe mbështetjen**. Sa i përket infrastrukturës, të rëndësishme gjatë monitorimit të institucioneve shëndetësore janë; **furnizimi me ujë, furnizimi me elektricitet, VC-të, kontrolli i infeksioneve, pajisja dhe furnizimi me barna, teste, teste laboratorike, mallra farmaceutikë, sterilizimi, dezinfektimi, sisteme mbështetëse si trainimet, mbikqyrja, sigurimi i cilësisë, mirëmbajtja e pajisjeve, protokollat, ndihma vizuale, menaxhimi, duke përfshirë këtu, informacion të përshtatshëm, sistem informacioni për pacientët, sistem logjistike, standartet e ofruesve të shërbimeve mjekësore, duke përfshirë historikun e pacientit, vlerësimin e rriskut, edukimin shëndetësor, ekzaminimet, procedurat e kontrollit të infeksioneve.**¹³

12 Toolkit on monitoring health systems strengthening, ËHO 2008

13 Toolkit on monitoring health systems strengthening, ËHO 2008

- **Aksesi, përfshirë këtu ndalimin e diskriminimit, aksesit fizik, përballueshmëria e kërkesave, aksesit në informacion**

Institucionet shëndetësore, të mirat dhe shërbimet duhet të jenë të aksesueshme për të gjithë pa u diskriminuar. **Aksesi, sipas komentit të KDSEK, ka katër dimensione kryesore, të cilat mbivendosen:**

Mos-diskriminimi: Institucionet, të mirat dhe shërbimet duhet të jenë të aksesueshme nga të gjithë, dhe në mënyrë të veçantë nga komunitetet vulnerabël dhe të marginalizuar, de jure dhe de facto, pa i diskriminuar ata mbi çdo lloj baze.

Aksesi fizik: institucionet shëndetësore, të mirat dhe shërbimet duhet të jenë të arritshme fizikisht apo gjeografikisht për të gjithë popullsinë, sidomos komunitetet vulnerabël dhe të marginalizuar, si minoritetet etnike, gratë, fëmijët, adoleshentët, persona të moshës së tretë, persona me aftësi të kufizuara dhe persona me HIV/AIDS. **Aksesi nënkupton gjithashtu, që shërbimet mjekësore, dhe disa faktorë të tjerë që janë pjesë e shëndetit si siguria dhe uji i pijshëm dhe standarte të higjienës, janë të arritshme edhe në zonat rurale.** Aksesibilitetit për personat me aftësi të kufizuara është një aspekt tjetër i cili duhet parë në kuadër të monitorimit të aksesit në institucionet shëndetësore.

Aksesi në informacion: aksesit përfshin të drejtën për të kërkuar, për të marrë informacion dhe këshilla që kanë të bëjnë me çështje të shëndetit. Gjithsesi, **aksesi në informacion nuk duhet të çenojë të drejtën për të dhënat personale dhe për konfidencialitetin gjatë marrjes së këtij informacioni.**

- ***Përballueshmëria ekonomike/financiare e shërbimeve nga popullsia***

Institucionet shëndetësore, të mirat dhe shërbimet duhet të jenë të përballueshëm ekonomikisht nga të gjithë. Pagesat për shërbimet shëndetësore dhe shërbimeve që lidhen ngushtësisht me shëndetin, duhet të bazohen në parimin e barazisë, duke siguruar që këto shërbime, publike apo private, janë të përballueshme nga të gjithë, duke përfshirë këtu grupet e disavantazuara. Barazia kërkon që më të varfërit të mos rëndohen në një mënyrë disproporcionale me shpenzime për shëndetin, në krahasim me më të pasurit.

- ***Cilësia e kujdesit shëndetësor duke përfshirë këtu dhe trajnimet e mjekëve***

Pas monitorimit të arritshmërisë, një nga komponentët për t'u monitoruar në kuadër të së drejtës për kujdes shëndetësor, është cilësia e ofrimit të

shërbimeve. Sigurisht, që nëse standartet minimale nuk plotësohen, edhe cilësia e ofrimit të shërbimeve ka gjasa të jetë e tillë. Gjithsesi, duhet theksuar që edhe nëse ekzistojnë këto standarte, cilësia e ofrimit të shërbimeve mjekësore nuk është e garantuar automatikisht. Monitorimi apo vlerësimi i cilësisë së shërbimeve është një sfidë e vërtetë, e vështirë dhe komplekse. Kjo mund të nënkuptojë një proces të gjatë i cili lidhet me diagnostikimin e pacientit, trajtimin apo kurimin e tij, por edhe rezultatet e këtij kurimi. Pra, cilësia e kujdesit është një çështje multidimensionale. **Një kujdes i lartë shëndetësor është i tillë nëse është efektiv, i sigurtë, ka në qendër pacientin dhe nevojat e tij dhe jepet në një kohë të duhur.** Ka disa indikatorë të cilët mund të merren në konsideratë gjatë monitorimit të cilësisë por në çdo rast, monitorimi apo matja mbetet sfida të vërteta.

Organizata për Bashkëpunimin Ekonomik dhe Zhvillimin ka identifikuar **13 indikatorë kryesore, të cilët mund të përdoren në vende të ndryshme.**¹⁴

Disa nga këto indikatorë të cilët mund të merren parasysht gjatë monitorimit të cilësisë së ofrimit të kujdesit shëndetësor dhe mund të zbërthehen më tej sipas nevojave të monitoruesve janë:

Efektiviteti

- Shkalla e vdekshmërisë për sëmundje specifike (në varësi të llojit të monitorimit të zgjedhur)
- Shkalla e pranimit në spitale për azmë
- % e vizitave të fëmijëve të sëmurë ku profesionistët këshillojnë nënat mbi ushqimin;
- % e grave mbi moshën dyzetvjeçare të cilat raportojnë që kanë bërë një mamografi gjatë dy viteve të fundit;
- % e grave që kanë marrë përkujdesje para lindjes gjatë tremujorit të parë

Siguria

- % e ofruesve të shërbimit të cilët njohin udhëzimet mbi higjienën
- Trauma e të sapolindurve për 1000 lindje;
- % e të rriturve të cilët pyeten nga ofruesi i shërbimeve mbi ilaçe të tjera që ata marrin;

Vëmendja ndaj pacientit

- % e të rriturve që deklarojnë që ofruesi i shërbimeve gjithmonë i dëgjon me kujdes së çfarë kanë për të thënë;
- % e të rriturve të cilët deklarojnë që ofruesit e shërbimeve i kanë sqaruar në mënyrë të qartë;
- % e të rriturve të cilët deklarojnë që ofruesit e shërbimeve kanë treguar respekt ndaj tyre gjatë ofrimit të shërbimit mjekësor;

Koha e marrjes së shërbimeve shëndetësore

- % e personave të cilët deklarojnë që ata shkojnë në mënyrë të vazhdueshme tek i njëjti institucion i përkujdesit shëndetësor;
- % e urgjencave të cilët nuk janë vizituar.¹⁵

2. Fakte dhe indikatorë për t'u mbajtur në vëmendje gjatë monitorimit të përmbushjes së të drejtave specifike¹⁶.

Më poshtë do të grupojmë **disa nga aspektet kryesorë të të drejtave dhe bashkëngjitur secilit aspekt do të paraqesim disa nga indikatorët bazë**, që monitoruesit duhet të kenë parasysh gjatë zhvillimit të monitorimit të respektimi të të drejtave në institucionet shëndetësore. Këto elementë/indikatorë **nuk janë një listë shteruese** por mund të përdoren në varësi të së drejtës së monitoruar apo aspektit dhe fushës së përzgjedhur për monitorim.

¹⁵ Toolkit on monitoring health systems strengthening, ËHO, June 2008

¹⁶ Patients' rights in Europe: Civic Information on the Implementation of the European Charter of Patients' Rights Final Report January 2007

Masat parandaluese

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysht gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Diagnostikimi i hershëm i kancerit që ndikon tek gratë
- Parandalimi i sëmundjeve seksualisht të transmetueshme
- Parandalimi i sëmundjeve dentare
- Ndalimi i pirjes së duhanit
- Trajtimi i varësisë nga droga
- Parandalimi i sëmundjeve kardiovaskulare
- Parandalimin i sëmundjeve neurovaskulare
- Ushqyerja

Ekzistenca e programeve të parandalimit për:

- Kancerin e qafës së mitrës PAP
- Kancerin kolorektal
- Kancerin e gjirit mamografia
- Hipertension
- Çrregullime të lipideve
- Amblyopia dhe strabismus
- Probleme të shikimit
- HIV / AIDS

Aksesi në kujdesin shëndetësor

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysht gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Çështjet e kujdesit shëndetësor që nuk mbulohen në paketën shëndetësore
- Ekzistenca/Mungesa e kujdesit shëndetësor për pacientët me sëmundje të rralla
- Ekzistenca/ Mungesa e migrimit të detyruar për kujdesin shëndetësor
- Pengesa administrative dhe/ose ekonomike në qasje në shërbime shëndetësore
- Ekzistenca/ Mungesa e mbulimit nga skema e sigurimeve shëndetësore
- Ekzistenca/ Mungesa e qendrave të specializuara për trajtimin e sëmundjeve të rrallë
- Ekzistenca/ Mungesa e ilaçeve në skemat e rimbursimit

Aksesi fizik

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Aksesi për personat me aftësi të kufizuar
- Barrierat strukturore
- Sinjalistika/shenjat e rrugëve pranë spitalit që tregojnë vendndodhjen
- Mundësitë për pacientët me vështirësi fizike jashtë në hyrjen kryesore dhe brenda ambjenteve të spitalit/qendrës
- Transporti publik për të arritur spitalin/qendrën
- Parkim
- Parkim i rezervuar për personat me aftësi të kufizuar

Standartet dhe kushtet në institucione

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Sigurimi i energjisë elektrike
- Ngrohje e ambjenteve
- Mbipopullimi
- Ambjentet e ngrënies
- Ushqimi/kaloritë/kequshqyerje
- Ndriçimi i përshtatshëm
- Uji i rrjedhshëm
- Kushtet higjenike

Informim

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Informacion në dispozicion të publikut në spitale/qendra
- Informacion në dispozicion të publikut në lidhje me spitalin/qendrën dhe rregulloret e tij
- Informacion për të drejtat e pacientëve në ambjentet e spitalit/qendrës
- Lista të afishuara të pritjes për diagnostikime dhe ndërhyrje kirurgjikale
- Mundësi për marrjen dhe trajtimitankesat nga publiku/ekzistenca e një mekanizmi ankimes
- Informacion të dukshëm mbi çështje të rëndësishme të tilla si rregullat e institucionit, të drejtat e tyre etj.
- Akses në gazeta, revista, libra, radio, televizion, audiolibra, kompjutera

Aprovimi

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Ekzistenca e formave të standardizuara për të marrë pëlqimin nga pacienti (përfshirë kërkimin shkencor, procedurat për ndërhyrje diagnostifikuese, operacionet kirurgjikale)
- Informimi mbi: Natyrën e trajtimit ose procedurave, rreziqet, përfitimet, alternativat
- Fletë Informacioni mbi trajtimin
- Fletë Informacioni në formë në më shumë se një gjuhë apo formate BRAILLE për të verbërit
- Ekzistenca e procedurave për përfshirjen e të miturve ose të rriturve me aftësi të kufizuara mendore në procesin e dhënies së miratimit
- Detyrimi për t'u shtruar apo trajtuar/Procedurat

Zgjedhja e lirë e pacientit dhe eespektimi i kohës së pacientit

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Ekzistenca e tarifa të ndryshme/alternative në spitalet publike dhe private (dhe rimbursimet)
- Programe nxitëse/ promovuese për të kërkuar trajtim në spitale apo qendra të caktuara
- Sigurim suplementar për spitale të veçanta ku ka trajtime të veçanta mjekësore
- Mundësia ose pamundësia e pacientëve të varfër për të marrë trajtim në spitale të caktuara

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh kohën e pacientit)

- Periudha kohore maksimale, kohë brenda së cilës spitali duhet të sigurojë trajtime diagnostifikuese dhe terapeutike të nevojshme për pacientët
- Ekzistenca e mundësive për pacientin që të marrë trajtim në një tjetër institucion shëndetësor, pa kosto shtesë, nëse institucioni nuk mund të sigurojë trajtim diagnostike ose terapeutike brenda kohës; Rimbursime kur ajo është një kosto shtesë
- Pikë kontakti për caktimin e vizitave/konsultave. Mundësi për të mbyllur vizita me telefon
- Vendosja në vende të dukshme të listave të pritjes për testime diagnostikuese dhe kirurgjikale në dispozicion të publikut
- Koha e pritjes për analiza për rastet urgjente
- Koha e pritjes për analiza për rastet jourgjente

Privatësia dhe konfidencialiteti

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Ndarja ndërmjet dhomave ambulatorore
- Ruajtja e të dhënave të pacientit
- Ekzistenca e dhomave të veçanta për pacientët terminalë
- Niveli i ruajtjes së informacionit
- Niveli i ruajtjes së informacionit për pacientët me HIV/AID apo sëmundje të tjera sensitive

Ankimimi dhe apeli

(Aspekte dhe indikatorë për t'u mbajtur parasysh gjatë monitorimit të kësaj të drejte)

- Ekzistenca e procedurave të përhershme për trajtimin e ankesave të pacientëve
- Komisione/trupa për të marrë ankesa, trup i pavarur i krijuar brenda spitalit për të vlerësuar ankesat
- Afatet kohore/respektimi për t'iu përgjigjur ankesave
- Informacion për të marrë ndihmë për ankesat

