

SHËRBIMET SHOQËRORE NË SHQIPËRI



Udhëzues për Inspektimin e Shërbimeve Shoqërore



Institucioni i Avokatit të Popullit
Blv. "Zhan D'Ark", Nr. 2, 1001, Tiranë - Tel: 04 2 380 300, 04 2380 333 - Fax: 04 2 380 315 - Cel: 0689034648
E-mail: ap@avokatipopullit.gov.al - Web-site: www.avokatipopullit.gov.al

ose në numrin pa pagesë: 0800 1111



SHËRBIMET SHOQËRORE NË SHQIPËRI



Udhëzues për Inspektimin e Shërbimeve Shoqërore

Udhëzuesi u përgatit nga:
Ermira Kurti, MPA për Partnerë për Fëmijët

Redaktuar nga: Alda Kondakçiu

Dizajni dhe faqosja: PROCREATIVE

Korrik 2014

Ky udhëzues u hartua në kuadër të projektit “Mbështetja e Danimarkës për Avokatin e Popullit Shqiptar – shtrirja tek Komunitetet Lokale, Shoqëria Civile dhe Media” (2012-2015), financuar nga Programi Danez i Fqinjësisë.

Pikëpamjet e shprehura në këtë udhëzues janë përgjegjësia e autorëve dhe nuk reflektojnë domosdoshmërisht mendimet dhe pikëpamjet e DANIDA-s.

© 2014 Partnerë për Fëmijët

Të gjitha të drejtat e rezervuara. Përmbajtja e këtij manuali mund të përdoret ose kopjohet për qëllime jo-fitimprurëse, dhe të sigurohet që një riprodhim i tillë të shoqërohet me emrin e Partnerë për Fëmijët si burimin e informacionit.

Për marrjen e lejes për përdorimin ose kopjimin e të tërë manualit apo të një pjese të tij, ju lutemi ta adresoni atë te:

Partnerë për Fëmijët

Rr. Medar Shtylla, Godina 5, Gërma B

Tiranë, Shqipëri

Tel/Fax: +355 4 2 320 476

Email: infopartnerereperfemijet@yahoo.com

Facebook: Partnerë për Fëmijët

Website: www.partnerereperfemijet.org

PARATHËNIE

Në ditët e sotme, është rritur numri i institucioneve publike dhe jo-publike që ofrojnë shërbime shoqërore për personat në nevojë, për moshën e tretë, fëmijët e rrugës, gratë e dhunuara e të trafikuar si dhe për personat me aftësi të kufizuara. Në legjislacionin shqiptar janë të mirëpërcaktuar se kush janë përfitues të ndihmës dhe të shërbimit shoqëror. Jo vetëm kaq, por në ligj është dhënë e qartë se kush janë përfitues të tij, e mbi të gjitha edhe llojet e shërbimeve të ofruara për kategorinë e personave në nevojë. Njohja e legjislacionit, e shërbimeve sociale të cilat ofrohen si dhe standartet për ofruesit e shërbimeve shoqërore na bën të ndërgjegjshëm për të kërkuar të drejtat tona, të drejta të cilat na jepen me ligj. Jo vetëm kaq, por njohja e legjislacionit, na ndihmon të orientojmë edhe kërkesat tona kundrejt ushtruesve të pushtetit, qoftë ky pushtet vendor apo dhe qendror.

Udhëzuesi përbëhet nga tre pjesë:

Pjesa e parë fokusohet në dhënien e një përmbledhje burimore të kornizës ligjore mbi të cilat mbështetet ofrimi i shërbimeve shoqërore në Shqipëri, përfshirë këtu një shpjegim mbi llojet e shërbimeve shoqërore dhe kriteret e përfitimit të tyre nga shtetasit shqiptarë. Gjithashtu në këtë pjesë jepet edhe një informacion i përmbledhur mbi standartet e shërbimeve shoqërore në përgjithësi dhe standartet e shërbimeve shoqërore specifike që ofrohen si mjete për të garantuar mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave të njeriut dhe të grupeve vulnerable që janë përfitues të këtyre shërbimeve.

Pjesa e dytë është hartuar në formën e një udhëzuesi që shpjegon më hollësisht mënyrat dhe procesin e inspektimit të shërbimeve shoqërore nga të gjithë ata që kanë tagrin për të kryer inspektime të shërbimeve shoqërore. Udhëzuesi mund të shërbejë gjithashtu edhe për të gjithë ata që punojnë në ofruesit e shërbimeve shoqërore dhe duan të njihen me procesin e inspektimit të këtyre shërbimeve përfshirë dhe çfarë duhet të presin nëse ata bëhen objekt i një inspektimi.

Pjesa e tretë fokusohet në dhënien e formularëve model që mund të përdoren ose të përshtaten gjatë procesit të inspektimit të shërbimeve shoqërore në varësi të çështjeve të adresuara për inspektim, ose si lista kontrolli që ofruesit e shërbimeve shoqërore duhet të kenë në vëmendje për t'i plotësuar dhe përmbushur në mënyrë që të kalojnë me sukses procesin e inspektimit si dhe të përmbushin standartet që ata duhet të ofrojnë për përfituesit e tyre.

Shtojca përfshin burimet e informacionit të shfrytëzuara për hartimin e këtij udhëzuesi.

Në përfundim shpresojmë që ky udhëzues do t'i shërbejë më së miri, kryesisht atyre që ligji u njeh të drejtën për të inspektuar shërbimet shoqërore por edhe të gjithë atyre personave apo nënpunësve të administratës publike në nivel vendor dhe qendror që për arsye të ndryshme janë të interesuar në lidhje me çështjet e inspektimit të shërbimeve shoqërore dhe përmirësimit të situatës së përfituesve të këtyre shërbimeve në kuadër të mbrojtjes, respektimit dhe zbatimit të të drejtave të njeriut.

FJALORTH

Ndihmë ekonomike - Mbështetje, në para e natyrë, e individëve me status të veçantë dhe e familjeve në nevojë.

Shërbime shoqërore - Terësia e shërbimeve që u ofrohet individëve dhe grupeve në nevojë, të cilët nuk janë në gjendje të përballojnë, me burimet që kanë, nevojat e tyre jetësore, për ruajtjen, zhvillimin dhe rehabilitimin e mundësive individuale, për të kapërcyer nevojat emergjente apo kronike.

Familje - Një grup individësh, që lidhen në marrëdhënie bashkëshortore, si dhe marrëdhëniet prindër-fëmijë, marrëdhëniet ndërmjet anëtarëve të familjes dhe ato të kujdestarisë, që jetojnë në të njëjtën strehë.

Kryetar i familjes - Personi sipas kësaj renditjeje: babai, nëna, anëtari më i madh i familjes, në grup-moshën aktive (18-65 vjeç), anëtari më i ri i familjes, në grup-moshën mbi 65 vjeç, dhe kujdestari kur të gjithë anëtarët e familjes janë nën moshën 18 vjeç.

Të ardhura të familjes - Të ardhurat e të gjithë anëtarëve të familjes, nga çdo lloj burimi, duke përfshirë dhe ata që përkohësisht jetojnë dhe punojnë jashtë shtetit. Nuk përfshihen në të ardhurat e familjes pagesat që marrin pjesëtarët e familjes me aftësi të kufizuar mendore, fizike, sensitive, të verbërit, paraplegjikët e tetraplegjikët, invalidët e punës, si dhe pagesat për fëmijët e lindur si trinjakë a më shumë.

Vendbanim - kuptohet vendi ku familja ose personi, për shkak të punës apo të shërbimit të përhershëm, të ndodhjes së pasurisë apo të realizimit të interesave të veta, qëndron zakonisht ose të shumtën e kohës.

Vendqëndrim - kuptohet vendi ku banohet për një kohë të caktuar për arsye pune, studimi, trajtimi mjekësor, pushimi, shërbimi të detyruar ushtarak apo vuajtjeje dënimi, si dhe raste të tjera, të kësaj natyre.

Veprimtari ekonomike - kuptohet çdo veprimtari, në formën e punësimit, të vetëpunësimit, të punës që kryhet pa pagesë pranë një anëtari të vetëpunësuar të familjes, si dhe çdo veprimtari tjetër e ngjashme, që sjell të ardhura për individët dhe familjet e tyre.

Kapital - kuptohet çdo lloj prone pasurie që mund të sjellë të ardhura.

Burime jetese - kuptohen të gjitha mjetet monetare ose të ardhurat në natyrë, të cilat bëjnë të mundur jetesën.

Veprim i qëllimshëm - kuptohet çdo veprim që synon të shmangë punësimin e shpërblyer, kualifikimin për punësim dhe për mundësi punësimi, trajtimin mjekësor në rastet e përdoruesit të drogës ose të përdoruesit me tepri të alkoolit, mospërdorimin e kapitalit atje ku është mundësia për të siguruar mjetet e domosdoshme të jetesës, dhënies reale të të ardhurave, si dhe çdo veprim që nxit ndarjen e familjeve, që vërtetohet se kanë të njëjtën strehë, për përfitim nga ndihma ekonomike.

Person me aftësi të kufizuar (PAK) - kuptohet individi, të cilit i është kufizuar aftësia, si pasojë e dëmtimit fizik, shqisor, të intelektit, psikiko/mendor, të lindura apo të fituara gjatë jetës nga aksidente, sëmundje të përkohshme apo të përhershme, të cilat nuk vijnë nga shkaqe që lidhen me punësimin.

Pagesë për personat me aftësi të kufizuar - kuptohet pagesa mujore, në lekë, që u jepet personave me aftësi të kufizuar, sipas ligjeve në fuqi.

Shërbime shoqërore për grupe të popullsisë në nevojë - kuptohen shërbimet për fëmijët, jetimët, të rinjtë, të moshuarit, gratë, vajzat, individët me aftësi të kufizuar, të cilët janë në nevojë apo rrezikojnë të bëjnë pjesë në grupe të popullsisë në nevojë.

Person i moshuar - kuptohet personi, që ka arritur moshën e pensionit të pleqërisë, sipas legjislacionit në fuqi.

Jetim - kuptohet fëmija pa prindër, deri në moshën 25 vjeç, sipas përcaktimit të bërë në statusin e jetimit.

Familje bujqësore - kuptohet familja, që ka në pronësi tokë të punueshme, pavarësisht nga vendndodhja e familjes apo e tokës.

Familje të varfëra - kuptohen familjet, që nuk kanë të ardhura materiale ose/dhe monetare ose i kanë ato të pamjaftueshme nga veprimtaria ekonomike, programet e tjera të mbrojtjes shoqërore dhe kapitali.

Administrator shoqëror - kuptohet nëpunësi civil i organeve të pushtetit vendor, i cili administron shpërndarjen e ndihmës ekonomike dhe ofrimin e shërbimeve shoqërore për individët në nevojë.

Njësi e pushtetit vendor - kuptohet bashkia/komuna, ku subjektet përfituese, sipas këtij ligji, ushtrojnë të drejtën për të kërkuar kompensimin e të ardhurave materiale ose/dhe monetare, të cilat u mungojnë plotësisht ose pjesërisht, si dhe për Shërbime shoqërore.

Shërbime shoqërore në komunitet - kuptohen të gjitha llojet e shërbimeve shoqërore, publike dhe jopublike, që kryhen në nivel vendor, në territorin, në juridiksionin e bashkisë/komunës.

Biznes shoqëror - kuptohet veprimtaria ekonomike e shoqërore, e ofruar nga persona juridikë, publikë apo privatë, që synon të ndihmojë kategorinë përfituese, sipas këtij ligji, nëpërmjet shërbimeve të punësimit, formimit profesional, ofrimit të shërbimeve dhe integritit shoqëror-ekonomik të tyre.

Fëmijët pa kujdes prindëror - janë ata fëmijë që nuk jetojnë me prindët e tyre për arsye se: të dy prindët kanë vdekur; është hequr kujdesi prindëror; janë braktisur; prindët janë të paaftë për kohësisht ose përherë që të kujdesen për fëmijët e tyre (janë të sëmurë ose në burg); fëmijët kanë hyrë me vullnetin e tyre (përkohësisht) në strukturat e kujdesit për fëmijët; fëmijët janë vendosur në institucionet e kujdesit për fëmijët nga shërbimet sociale; fëmijët kanë ikur prej Shqipërisë të pashoqëruar nga prindët e tyre; ose kanë qenë trafikuar. Në këtë përkufizim nuk përfshihen fëmijët që nuk jetojnë me prindët e tyre për arsye se ndjekin shkolla që janë larg prej vendbanimeve të tyre (shkolla me konvikt); fëmijë që vuajnë dënimin në institucionet përkatëse dhe fëmijë që janë ndarë prej familjes së tyre për shkak lufte.

Fëmijë të shpërfillur - janë ata fëmijë që vuajnë dëmtime në zhvillimin e tyre për shkak mungese të ushqimit, veshmbathjes, të ngrohtit, edukimit, kujdesit, sigurisë, lidhjes afektive me të rriturit, kujdesit mjekësor si dhe varfërisë dhe abuzimit.

Fëmijë me paaftësi (mendore ose fizike) - janë ata fëmijë që përshfaqin vonesa të rënda në zhvillim, përfshirë vonesën mendore dhe çrregullimet psikosociale dhe fizike.

Institucione rezidenciale të kujdesit social - janë ato struktura që ofrojnë kujdes për fëmijët pa kujdes prindëror. Në to jeta nuk zhvillohet sipas linjës së familjes, fëmijët jetojnë në grupe dhe për ta kujdeset një personel me rrogë. Këto struktura mund të jenë të ngritura mbi komunitetin, që u siguron strehë fëmijëve pa kujdes prindëror ose mund të jenë institucione rezidenciale që ofrojnë kujdes për fëmijët që vijnë prej më shumë se një bashkie ose komune.

Kujdes informal - do të thotë vendosje e fëmijëve prej prindërve të tyre nën kujdesin e të afërmeve ose miqve të tyre; ose kujdesi që u ofrojnë fëmijëve pa kujdes prindëror të afërmit ose miqtë mbi bazë vullnetare. Kujdestarët mund të jenë gjyshi a gjyshja ose një i afërm tjetër gjaku apo një mik i ngushtë i familjes.

Ruajtja formale - shënon kujdesin brendapërbrenda një familjeje, rregulluar me marrëveshje formale. Kujdestarët mund të jenë të afërm të fëmijës ose persona të tjerë. Vendimi për ruajtjen i rezervohet një gjykate ose strukturave administrative të autorizuara për një vendim të tillë. Kujdesi mund të ushtrohet për një periudhë të shkurtër ose të gjatë, sipas vendimit të gjykatës ose të strukturave administrative.

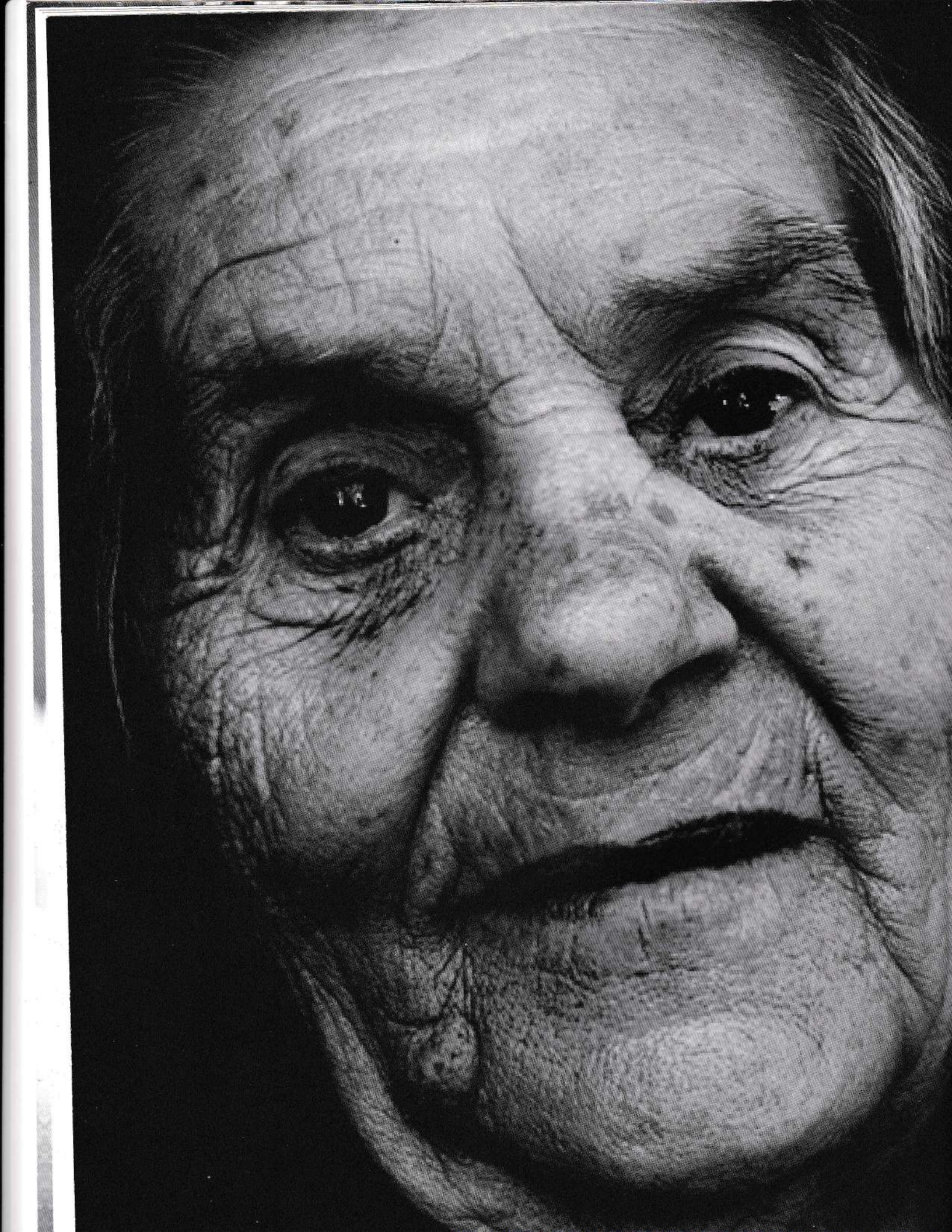
FALENDERIME

Udhëzuesi “Shërbimet Shoqërore në Shqipëri” është hartuar si rezultat i punës dhe i bashkëpunimit të Ermira Kurti për Partnerë për Fëmijët dhe i Mimoza Morina, ndihmëskomisionere e Avokatit të Popullit në Shqipëri.

Falenderime të veçanta shkojnë për anëtarët e stafit të Partnerë për Fëmijët dhe të Avokatit të Popullit, si dhe për Altin Shano, Menaxher i Projektit **“Mbështetja e Danimarkës për Avokatin e Popullit Shqiptar – shtrirja tek Komunitetet Lokale, Shoqëria Civile dhe Media”** (2012-2015), të cilët dhanë ndihmën dhe mbështetjen e tyre përmes komenteve dhe sugjerimeve mjaft të vlefshme gjatë shkrimit të këtij udhëzuesi për të arritur tek ky produkt përfundimtar.

Dëshirojmë të falenderojmë gjithashtu Arvena Rrudho, vullnetare pranë Partnerë për Fëmijët për kontributin e saj në përkthimin e materialeve që u shfrytëzuan për përgatitjen e këtij udhëzuesi.

Mirënjohje shprehim edhe për DANIDA – Programi Danez i Fqinjësisë i cili mundësoi përmes financimit hartimin dhe publikimin e këtij udhëzuesi.



PËRMBAJTJA

Pjesa 1 Korniza ligjore mbi Shërbimet Shoqërore në Shqipëri

1.1 Shërbimet Shoqërore në Shqipëri	13
1.1.1 Kuadri ligjor mbi shërbimet shoqërore	13
1.1.2 Klasifikimi i Shërbimeve Shoqërore në Shqipëri	14
1.2 Standartet e Shërbimeve Shoqërore në Shqipëri	15
1.2.1 Standartet e shërbimeve shoqërore.	16
1.2.2 Procesi i vlerësimit të standarteve	13
1.2.3 Standartet e Shërbimeve Shoqërore sipas llojit të përfituesve të tyre.	18

Pjesa 2 Udhëzues për Inspektimin e Shërbimeve Shoqërore.

2.1 Hyrje.	20
2.2 Përdorimi i ankesave për përmirësimin e situatës	22
2.2.1 Çfarë duhet bërë kur vjen një ankesë te Autoritetet e Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore?	22
2.2.2 Hetimi i Çështjes	23
2.3 Cilët janë Autoritetet e Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore?	26
2.4 Avokati i Popullit dhe Shërbimet Shoqërore	26

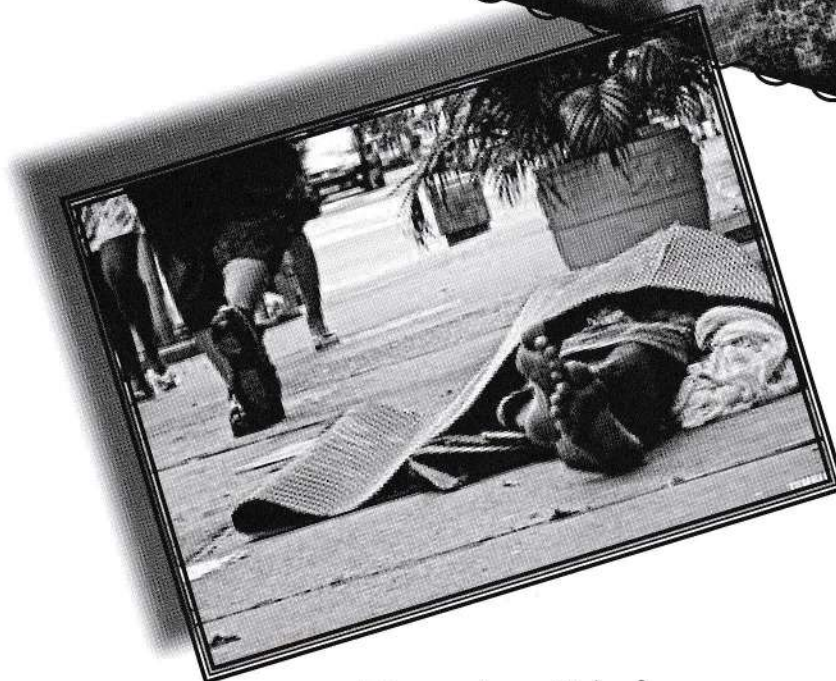
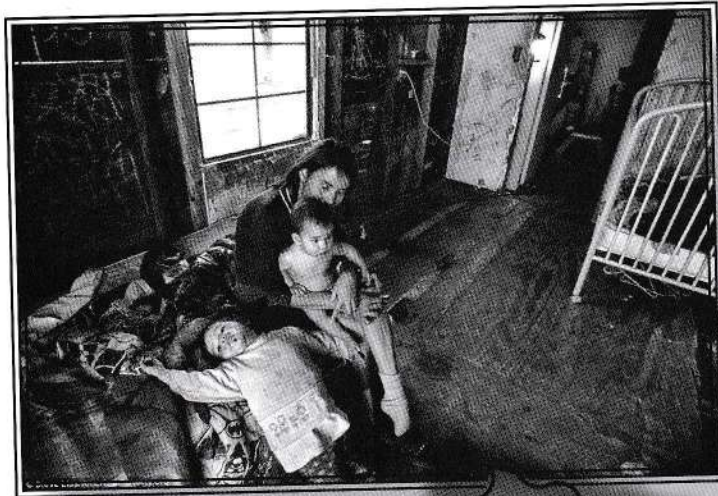
Pjesa 3 Modele të Formularëve për t'u Përdorur gjatë Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore

Formular Intervistimi Paraprak me Ofruesin e Shërbimit Shoqëror	29
Formular Intervistimi me Ofruesin e Shërbimit Shoqëror	30
Formular Vëzhgimi – Listë kontrolli (gjatë vizitës në terren)	34
Formular Vëzhgimi 2 i një qendre Rezidenciale/qendre ditore për fëmijë (gjatë vizitës në terren)	36
Listë Kontrolli për Inspektimin e qendrave rezidenciale	39

Shtojca:

Burimet e Informacionit	48
-------------------------	----

Pjesa e Parë



**Korniza Ligjore
mbi Shërbimet Shoqërore në Shqipëri**

1.1 SHËRBIMET SHOQËRORE NË SHQIPËRI

1.1.1 Kuadri ligjor mbi shërbimet shoqërore. Në Republikën e Shqipërisë marrëdhëniet për përfitimin e ndihmës dhe përkujdesjes shoqërore rregullohen përmes Ligjit Nr. 9355, datë 10.3.2005 "Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore" (i ndryshuar). Parimet bazë mbi të cilat funksionon skema e ndihmës dhe e shërbimeve shoqërore në Shqipëri janë të përcaktuara në nenin 3 të këtij ligji dhe përfshijnë: a) respekti dhe garantimi i vlerave dhe i personalitetit të individit; b) universaliteti; c) barazia e mundësive; ç) e drejta për të përfituar; d) partneriteti; dh) transparenca dhe paanshmëria; e) decentralizimi; ë) pavarësia, integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit; f) mosdiskriminimi; g) karakteri subvencionues.

Bazuar në këtë ligj grupet e përfituesve të ndihmës ekonomike dhe të shërbimeve shoqërore janë:

Përfituesit e ndihmës	Përfituesit e shërbimeve shoqërore:	Përfitues të pagesës për aftësinë e kufizuar:
<ul style="list-style-type: none">•Familjet në nevojë.•Jetimët, të cilët nuk janë në institucione.•Prindërit me më shumë se 2 fëmijë të lindur njëherësh, që u përkasin familjeve në nevojë.•Viktimat e trafikimit, pas daljes nga institucionet e përkujdesit shoqëror, deri në çastin e punësimit të tyre.•Viktimat e dhunës në marrëdhëniet familjare, për periudhën e vlefshmërisë së urdhrit të mbrojtjes ose të urdhrit të menjëhershëm të mbrojtjes.	<ul style="list-style-type: none">•Fëmijët,•Të rinjtë deri në moshën 25 vjeç,•Të moshuarit, personat me aftësi të kufizuar,•Gratë,•Vajzat në nevojë, si dhe•Të gjithë ata që janë në rrezik që të bëhen pjesë në grupet në nevojë.	<ul style="list-style-type: none">•Të verbërit, me mungesë të plotë ose të pjesshme të shikimit, të lindur ose të fituar, të cilët janë deklaruar të paaftë për punë, me vendim të Komisionit Mjekësor të Përcaktimit të Verbërisë (KMPV).•Paraplegjikët dhe tetraplegjikët, të cilët deklarohen me vendim të Komisionit Mjekësor të Caktimit të Aftësisë për Punë se janë bërë të tillë, pavarësisht nga shkakut dhe moshat.•Personat me aftësi të kufizuar, të cilët deklarohen të paaftë për punë me vendim të Komisionit Mjekësor të Caktimit të Aftësisë për Punë.•Personat, të cilët janë deklaruar invalidë pune me vendim të Komisionit Mjekësor të Caktimit të Aftësisë për Punë, që përfitojnë pension invaliditeti dhe shtesë mujore mbi të, sipas Statusit të Invalidit të Punës.

Përsa i përket përfituesve të pagesës për aftësinë e kufizuar, të cilët me vendim të komisioneve mjekësore të posaçme, përcaktohen se kanë nevojë për përkujdesje të dhënë nga një individ tjetër, përfitojnë edhe një kujdestar me pagesë. Masa e pagesës për këta individë dhe për kujdestarët e tyre përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave. Përfituesit e pagesës për aftësinë e kufizuar të klasifikuar me vendim të komisioneve mjekësore të aftësisë në grupet e dyta të paaftësisë, humbasin të drejtën e pagesës së aftësisë së kufizuar në çastin e punësimit të tyre.

Nga këto përfitime ligjore, përjashtohen disa kategori personash dhe më specifikuisht:

Shtetasit shqiptarë që banojnë jashtë vendit si emigrantë, me përjashtim të personave dhe të familjeve të tyre të caktuar me punë pranë përfaqësive tona diplomatike dhe organizmave ndërkombëtare.

Azilkërkuesit, të cilët nuk e kanë marrë ende statusin e azilit.

Shtetasit shqiptarë, shtetasit e huaj ose personat pa shtetësi, të cilët kanë nevojë për ndihmë emergjente, si pasojë e fatkeqësive natyrore dhe e luftërave.

1.1.2 Klasifikimi i shërbimeve shoqërore në Shqipëri

Klasifikimi i shërbimeve shoqërore behet sipas disa kriterëve:

Sipas natyrës së tyre, shërbimet shoqërore, ndahen në:

Shërbime të përkujdesit shoqëror, të cilat përfshijnë shërbimet që u ofrohen individëve, familjeve, grupeve në nevojë, komuniteteve, për plotësimin e nevojave të tyre jetësore.

Shërbime të përkujdesit shoqëror-mjekësor, të cilat ofrohen nga personeli i specializuar në qendra ri-integruese dhe rehabilituese rezidenciale, në qendra ditore ose në familje, për individët, të cilët nuk janë në gjendje të jetojnë normalisht, për shkak të përkeqësimeve të përkohshme apo të përhershme fizike, psikike dhe mendore.

Sipas mënyrës së organizimit dhe të funksionimit, shërbimet shoqërore janë:

Shërbime të përkujdesit rezidencial. Shërbimi në institucionet rezidenciale ofrohet për individë, për të cilët përkujdesi në shtëpi nuk është i mundur. Vendosija e tyre në qendrat e përkujdesit shoqëror bëhet me pëlqimin e personit, pas vlerësimit të gjendjes shoqërore, ekonomike dhe mjekësore të tij.

Shërbime të përkujdesit komunitar. Shërbimet e përkujdesit komunitar ofrohen në qendra ditore, për individë të cilët kanë nevojë për kujdestari të familjes kujdestare, sipas nevojave specifike të grupeve përfituese.

Shërbimet e përkujdesit shoqëror publik përfshijnë shërbimet e përkujdesit shoqëror, që ofrohen në institucionet rezidenciale, ditore ose në shtëpi, për grupet në nevojë. Këto shërbime financohen nga buxheti qendror dhe nga buxhetet e pavarura të organeve të qeverisjes vendore. Bashkitë ose komunat administrojnë të gjitha shërbimet shoqërore për individë, që janë banorë të atij qyteti apo komune. Qarku administron shërbime kur ato ofrohen për individë, që u përkasin disa njësive vendore në atë qark. Shërbimi Social Shtetëror administron shërbime shoqërore për individët në nivel kombëtar.

Shërbimet e përkujdesit shoqëror privat përfshijnë shërbimet e përkujdesit shoqëror, që ofrohen në qendrat rezidenciale, në qendrat ditore ose në shtëpi, të financuara privatisht dhe të liçensuara nga Ministria e Punës dhe Çështjeve Sociale

1.2 STANDARTET E SHËRBIMEVE SHOQËRORE NË SHQIPËRI

1.2.1. Standartet e shërbimeve shoqërore.

Në Ligjin për ndihmën dhe shërbimet shoqërore përcaktohen "parimet bazë, mbi të cilat funksionon skema e ndihmës dhe e shërbimeve shoqërore" të cilat janë:

- a) *respektimi dhe garantimi i vlerave dhe i personalitetit të individit;*
- b) *universaliteti;*
- c) *barazia e mundësive;*
- d) *e drejta për të përfituar;*
- e) *partneriteti;*
- f) *transparenca dhe paanshmëria;*
- g) *decentralizimi;*
- h) *pavarësia, integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit;*
- i) *mosdiskriminimi;*
- j) *karakteri subvencionues".*

Pra, Ligji pasqyron rëndësinë e respektimit të të drejtave të njeriut për çdo shtetas që bëhet përfitues i shërbimeve shoqërore, ndërsa vendosja e standarteve për shërbimet shoqërore përbën një mënyrë për t'i zbatuar këto parime në praktikë.

Në thelb, standartet përfaqësojnë një nivel të përbashkët të funksionimit dhe të kryerjes së veprimtarisë, që kërkohet të arrihet nga të gjitha llojet e shërbimeve shoqërore. Standartet janë parime të përgjithshme që shërbejnë për të siguruar cilësinë e shërbimeve shoqërore. Ato i drejtojnë shërbimet në plotësimin e nevojave të ndryshuara të përfituesve të tyre dhe të komunitetit të cilit i shërbejnë. Ato përfaqësojnë një mjet për të vlerësuar si nivelin e përmbushjes të nevojave të përfituesve, ashtu dhe të praktikave të shërbimeve shoqërore. Standartet përbëjnë një nga tre elementet që sigurojnë një sistem bashkëkohor të shërbimeve shoqërore. Dy elementet e tjerë janë inspektimi dhe licensimi i shërbimeve shoqërore.

Standartet janë të rëndësishme:

Së pari, për të garantuar dhe për të zhvilluar më tej të drejtat e shtetasve shqiptarë të sanksionuara në Kushtetutë, në legjislacionin shqiptar dhe në Konventat Ndërkombëtare të ratifikuara nga Qeveria shqiptare.

Së dyti, vendosja e standarteve për shërbimet shoqërore është e rëndësishme për të matur dhe ndihmuar në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve shoqërore të ofruara për përfituesit.

Së treti, proceset decentralizuese ngarkojnë me përgjegjësi më të mëdha autoritetet vendore në lidhje me shërbimet shoqërore. Në kushtet që qarku, bashkitë dhe komunat nuk kanë përvojë në këtë fushë të re të veprimtarisë së tyre, vendosja e standarteve i ndihmon ato në përmbushjen e funksioneve të reja në lidhje me plotësimin e nevojave shoqërore në komunitetin ku ata ushtrojnë autoritetin e tyre. Këto funksione lidhen me planifikimin, sigurimin e shërbimeve shoqërore dhe zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit lokal apo rajonal.

Së katërti, zbatimi i standarteve ndikon në rritjen e kapitalit shoqëror. Kapitali shoqëror në këndvështrimin praktik ka të bëjë me zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit dhe të burimeve shoqërore, që përfshijnë institucionet, marrëdhëniet dhe normat që formojnë sasinë dhe cilësinë e ndërveprimeve shoqërore.

1.2.2 Procesi i vlerësimit të standarteve

Standartet nuk mund të konceptohen si përcaktime përfundimtare, veçanërisht kur kanë të bëjnë me cilësinë e shërbimeve shoqërore. Me kalimin e kohës shërbimet mund të ndryshojnë, dhe po ashtu mund të ndryshojnë edhe qëndrimet e përfituesve ndaj tyre, burimet dhe vlerat ku ato mbështeten, të lidhura me të gjithë faktorët shoqërorë që ndikojnë ndryshimet në realitetet shoqërore. Nën këtë këndvështrim, standartet vazhdimisht ndryshojnë dhe përmirësohen, për t'ju përgjigjur nevojave në rritje dhe zhvillimit të praktikave më të mira të shërbimeve shoqërore në vend. Procesi i kontrollit të standarteve na bën të qartë situatën, kapacitetet ekzistuese të sistemit të shërbimeve shoqërore, por vetëm ky instrument është i pamjaftueshëm për të vlerësuar cilësinë e shërbimeve shoqërore. Ndonëse inspektimi përmban në vetvete edhe detyrën e vlerësimit të cilësisë së shërbimeve dhe na lejon të gjykojmë mbi problemet që ekzistojnë në zbatim, mbështetja vetëm tek ky instrument është e njëanshme. Vlerësimi është një veprimtari që kërkon njohje të plotë të situatës dhe gjykime nga këndvështrime të ndryshme. Nëse deri tani vlerësimi është realizuar nëpërmjet raportimeve të përgjithshme nga ofruesit e shërbimeve shoqërore apo nga inspektorët, sot kërkohet që edhe në këtë proces të përfshihen aktorë të ndryshëm. Vlerësimi fillon nga vetëvlerësimi, që kryhet nga vetë ofruesit e shërbimeve shoqërore, deri tek vlerësimi nga grupet e interesuara apo profesionistë që analizojnë fushën shoqërore.

Vlerësimi i shërbimeve shoqërore mund të bëhet nga:

Së pari, nga vetë përfituesit i cili përfshin vlerësimin se deri në ç' masë shërbimet plotësojnë nevojat e tyre. Përfituesit kërkojnë nga ofruesit e shërbimeve që të plotësojnë nevojat, me qëllim që të mundësojnë integrimin e tyre në shoqërinë ku jetojnë, që edhe ata të gëzojnë të drejta të barabarta me anëtarët e tjerë të komunitetit. Parimet më të rëndësishme të përdoruesve për vlerësimin e standarteve të shërbimeve janë:

- Respekti, i të qënurit i vlerësuar si individ. Fakti që këta persona ndodhen në nevojë dhe u janë drejtuar shërbimeve shoqërore, nuk i jep askujt të drejtën të nëpërkëmbë dinjitetin dhe personalitetin e tyre. Ata gëzojnë të gjitha të drejtat si anëtarët e tjerë të shoqërisë. Respektimi i të drejtave të përfituesve përbën edhe një nga standartet bazë të shërbimeve shoqërore.

- Pjesëmarrja të qënurit të përfshirë sa të jetë e mundur në vendimet apo veprimet e

ndërmarrja nga ofruesit e shërbimeve shoqërore që kanë të bëjnë me jetën e përfituesve të këtyre shërbimeve. Përfituesit kanë të drejtë të përfshihen në vendimmarrje dhe të ndjehen se janë ata që vendosin se çfarë shërbimi plotëson më mirë nevojat e tyre, se si shërbimi mund të realizohet në mënyrë që ata ta konsiderojnë se është më e mira për ta.

- Pavarësia, sesa shërbimet e ofruara i krijojnë përfituesve mundësinë e zgjedhjes, i ndihmojnë ata të kapërcejnë situatën e vështirë dhe i nxisin që të jenë aktivë në gjetjen e burimeve për të përballuar nevojat e paplotësuara, për të krijuar një mënyrë të jetuari sa më të pavarur.

- Të qënurit i informuar, pra sesa ofruesit e shërbimeve i bëjnë të njohura kriteret dhe standartet e shërbimeve, mundësitë dhe shërbimet që mund t'u ofrohen, me qëllim që përdoruesit e tyre të kenë mundësi për të marrë vendime të bazuara në njohjen e situatave reale dhe jo thjesht nga nevoja që ata kanë.

- Personel profesionist në shërbim të përfituesve, jo vetëm i aftë por dhe me një etikë sjelljeje të pranueshme për ta, që komunikon lirshëm për të gjitha nevojat, kërkesat dhe interesat e përfituesve.

Së dyti, një grup tjetër që realisht jep vlerësime për zbatimin e standarteve përbëhet nga profesionistët që kryejnë shërbimet. Vlerësimi kryhet nga punonjësi social, psikologu, edukatori, mjeku, fizioterapisti, infermieri e të tjerë profesionistë që veprojnë në shërbimet shoqërore. Ata i vlerësojnë standartet nga pikëpamja sesa mundësi, fleksibilitet krijojnë ato me qëllim që ata të zhvillojnë dhe zbatojnë aftësitë e tyre profesionale në përmbushjen e nevojave të përfituesve. Një tjetër këndvështrim i tyre është sesa zbatimi korrekt i standarteve nuk bie ndesh me statusin dhe etikën e profesionit përkatës. Profesionistët e shërbimeve shoqërore duan të sigurohen që përfituesit kanë gjithë informacionin dhe mbështetjen e duhur për të bërë zgjedhjet e tyre. Po ashtu, profesionistët kërkojnë që ofruesit të kenë burimet e mjaftueshme për sigurimin e shërbimeve cilësore. Duke respektuar përparësitë e ofruesve të shërbimeve, zgjedhjet e përfituesve të shërbimeve shoqërore, ata dëshirojnë që ato të përputhen me përparësitë e tyre profesionale. Profesionistët i vlerësojnë standartet dhe shërbimet shoqërore edhe nga pikëpamja e marrëdhënieve të punës, që kanë të bëjnë jo vetëm me marrëdhëniet e tyre me përfituesit, por edhe me menaxherët apo profesionistët e tjerë. Për profesionistët është e rëndësishme që menaxherët t'u krijojnë hapësira për zhvillimin më tej të aftësive të tyre profesionale, të mos kenë pengesa burokratike procedurale që pengojnë veprimtarinë e tyre profesionale. Për ta është e rëndësishme të punohet në ekipe profesionistësh, të zhvillohen rrjetet e bashkëpunimit me profesionistë apo ofrues të tjerë të shërbimeve, të ndihmohen për të patur në kohë informacionin dhe teknologjinë e kërkuar. Profesionistët e shërbimeve shoqërore vlerësojnë në mënyrë kritike përshtatshmërinë e standarteve me rolin e tyre dhe identifikojnë fushat që mund të vështirësojnë ose pengojnë arritjen e standarteve. Në punën e tyre të përditshme ata identifikojnë se ku janë arritur standartet dhe ku duhet punuar më tej për përmbushjen e tyre. Nga ana tjetër, vetë standartet shërbejnë si kritere vlerësuese për punën e profesionistëve të shërbimeve shoqërore, kështu që ata vetëvlerësojnë se sa zbatohen detyrat e tyre në mënyrë korrekte. Ky vetëvlerësim është i nevojshëm në përcaktimin e planeve të ardhshme për zhvillimin e shërbimeve dhe për rritjen e nivelit të tyre profesional.

Së treti, janë drejtuesit/menaxherët e shërbimeve shoqërore, për të cilët vlerësimi i standarteve bëhet nën këndvështrimin se sa zbatimi i tyre shkon në përputhje me qëllimet dhe objektivat, burimet e institucionit që ata menaxhojnë, në ç'masë ato rrisin motivimin e personelit zbatues, sa hapësira krijojnë për marrëdhënie të hapura mes personelit në të gjitha nivelet, jo vetëm brenda një agjencie por edhe me profesionistë/ofrues të tjerë të shërbimeve në rajon. Menaxherët vlerësojnë që përfituesit të jenë të kënaqur, që të rritet si besimi i komunitetit në shërbimet që ata ofrojnë, ashtu dhe reputacioni i institucionit të tyre. Ata interesohen që personeli të ketë një vizion të qartë për shërbimin dhe rezultatet e tij, të veprojnë në mënyrë sa më të drejtpërdrejtë, të hapur dhe të shpejtë me përfituesit, duke shmangur zvarritjet burokratike. Prandaj menaxherët janë të interesuar për të vlerësuar rregullat e punës dhe procedurat, me qëllim që të rritet cilësia e shërbimit. Gjithsesi, menaxherët vlerësojnë sesa të balancuara janë interesat e organizatës me interesat e përfituesve dhe

të profesionistëve, madje të gjithë komunitetit ku ata veprojnë, duke ditur se ndërmjet tyre ekzistojnë edhe dallime. Mbi këtë bazë ata përpiqen të gjejnë metodat më të efektshme të menaxhimit, që ftojnë dhe përfaqësojnë opinionet e komunitetit, duke synuar që gjithçka të jetë harmonike dhe funksionale. Menaxherët organizojnë mbledhje të informacionit mbi cilësinë e shërbimit në mënyrë periodike, si nëpërmjet intervistave me përfituesit, me personelin, ashtu dhe nëpërmjet analizës së raporteve periodike që ata marrin. Gjithashtu, ata vlerësojnë nëse shërbimet e tyre respektojnë kërkesat dhe janë në përputhje me objektivat e njësive të qeverisjes vendore të shpallura në planifikimet komunitare për shërbimet shoqërore.

Pra, si përfituesit, profesionistët dhe menaxherët e shërbimeve shoqërore vlerësojnë zbatimin e standarteve të shërbimeve nisur nga interesat që përfaqësojnë, duke realizuar një qasje sa më të plotë dhe më realiste të situatave në zbatimin e standarteve. Vlerësimi i mbështetur në fakte të cilat vijnë nga burime dhe këndvështrime të ndryshme lejon të përcaktohen më mirë mënyrat dhe ndërhyrjet për përmirësimin e shërbimeve shoqërore, duke ndërthurur interes e përfituesve, të profesionistëve dhe të menaxherëve. Me zhvillimin dhe zbatimin e standarteve në sistemin e shërbimeve shoqërore në Shqipëri, krijohen premisat për vlerësime të bazuara në dije dhe në praktikë; në njohjen e legjislacionit, të kapaciteteve institucionale dhe të nevojave shoqërore. Modelet më të mira që krijohen në shërbimet shoqërore do të përhapen për të krijuar standarde të qëndrueshme në shërbimet shoqërore, për t'u përballur me sfidat e së tashmes dhe të së ardhmes.

1.2.3 Standartet e Shërbimeve Shoqërore sipas llojit të përfituesve të tyre.

Krahas vendosjes së Standarteve të Shërbimeve Shoqërore në Shqipëri, janë hartuar edhe standarte specifike për shërbime specifike që ofrohen për grupe të veçanta përfituesish. Ato janë:

- "Standartet e Shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror për Fëmijët në Institucionet Rezidenciale", Tetor 2005.
- Standartet për të moshuarit në qendrat rezidenciale.
- Standartet për të moshuarit në qendrat ditore.
- Standartet e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, në qendrat rezidenciale.
- Standartet e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, për viktimat e dhunës në familje, në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike.
- Standartet e Shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror për Personat me Aftësi të Kufizuara.

Për më shumë informacion mbi atë se çfarë specifikisht përmbajnë standartet e shërbimeve shoqërore, dhe ato specifike sipas llojit të përfituesve të tyre, kriteret dhe treguesit cilësorë për matjen e tyre mund t'i gjeni në <http://www.sherbimisocial.gov.al/standardet-per-sherbimet-shoqerore/>

Pjesa e Dytë



Udhëzues për Inspektimin e Shërbimeve Shoqërore

2.1 HYRJE

Inspektimi i Shërbimeve Shoqërore ka për qëllim monitorimin e pajtueshmërisë së vazhdueshme të shërbimeve që ofrohen nga Ofruesit publik dhe jo-publik të shërbimeve shoqërore për të garantuar që këto të fundit të ofrojnë shërbime cilësore në përputhje me legjislacionin në fuqi, mbrojtjes së të drejtave të njeriut dhe përmbushjes së standarteve të vendosura për secilin lloj shërbimi të ofruar.

Inspektimet mund të ndodhin qoftë duke i lajmëruar më parë ofruesit e shërbimeve që do të zhvillohet inspektimi, qoftë pa paralajmërim. Në rastin e inspektimeve me lajmërim, ato janë të fokusuar kryesisht në inspektimet rutinë që institucionet e inspektimit të shërbimeve shoqërore planifikojnë çdo vit për secilin nga ofruesit e shërbimeve shoqërore; ose mund të ndodhin në ato raste kur gjatë një inspektimi të caktuar janë gjetur parregullsi, shkelje ose mospërmbushje të standarteve dhe për këtë arsye lihet një afat i caktuar për ofruesin e shërbimit në varësi të situatës për një inspektim të dytë (pra përcaktohet data e inspektimit) për të përmbushur standartet e paplotësura ose të munguara.

Ndërkohë që inspektimi i shërbimeve shoqërore që ofron një Ofrues shërbimi mund të ndodhi në çdo kohë, ditën dhe/ose natën edhe pa lajmërim, veçanërisht kur në adresë të këtij Ofruesi janë ngritur ankesa për shkelje, cënim të të drejtave të përfituesve; mospërmbushje të standarteve; apo edhe në ato raste kur nuk ka ankesa nga përfituesit dhe/ose kujdestarët e tyre ligjorë (veçanërisht për fëmijët dhe personat me aftësi të kufizuar) por që institucioni që ka tagër inspektimin e shërbimeve shoqërore beson ose ka të dhëna dytësore që një Ofrues shërbimi i caktuar ka të ngjarë që nuk është duke përmbushur standartet; dhe për pasojë kryen inspektim për të verifikur në terren përmbushjen ose jo të këtyre standarteve dhe sipas rastit të shkruajë në raportet e inspektimit afatet kohore dhe hapat që duhen ndërrmarë për të përmbushur ato standarte që nuk janë të plotësuar por që ligji i detyron Ofruesit e shërbimeve shoqërore t'i përmbushin.

Pas njohjes së mirë të legjislacionit mbi shërbimet shoqërore, standartet e përgjithshme shoqërore dhe ato specifike, inspektorët e shërbimeve shoqërore duhet të njihen dhe të përmbushin detyrimet që rrjedhin nga Kodi i Sjelljes së Inspektorëve të Shërbimeve Shoqërore. Ky kod në vetvete përmban disa detyrime të sjelljes që duhet të kenë të gjithë anëtarët e grupeve të inspektimeve të shërbimeve shoqërore dhe përcakton se në ç'mënyrë duhen kryer inspektimet, hetimet etj.

Në kryerjen e përgjegjësisë së tyre ligjore punonjësit (e përhershëm, me kontratë ose sipas delegimit) e Autoritetit të Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore duhet të përputhen me disa standarte të sjelljes dhe të praktikës profesionale, në mënyrë që të ushtrojnë kompetencat ligjore në kryerjen e inspektimeve të Ofruesve të shërbimeve shoqërore. Sipas këtij kodi, stafi i Autoritetit të Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore ushtrojnë kompetencat e tyre në përputhje me nëntë kërkesat e mëposhtme:

1.Konflikti i interesave. Të gjithë inspektorët e shërbimeve shoqërore duhet të deklarojnë çdo interes personal ose tjetër në ndonjë subjekt të shërbimit të inspektimit ose hetimi i cili mund të përfshijë një konflikt interesi, dhe mund të ndikojë në gjykimin profesional, objektivitetin ose pavarësinë e procesit të inspektimit.

2.Autorizimet, emërimet dhe identifikimi. Në përputhje me ligjin dhe rregulloret e Autoritetit të Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore, kërkohet që të gjithë inspektorët e shërbimeve shoqërore të kenë gjatë aktit të inspektimit një kopje të certifikatës së emërimit ose autorizimit të tyre nga ky Autoritet për të ushtruar inspektim tek një Ofrues i Shërbimeve Shoqërore, apo të një dokumenti tjetër të ngjashëm që Autoriteti i Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore ka për të vërtetuar identitetin e inspektorëve të shërbimeve shoqërore dhe deklaratën që këta të fundit janë të autorizuar prej tij për të kryer inspekim.

3.Pranimi i detyrës, mikpritjen dhe shërbimet. Inspektorët që krveinë inspektime, hetime apo

raporte të inspektimit nuk duhet të pranojnë dhurata personale, apo çdo lloj forme tjetër "shërbimi shpërblyes" nga Ofruesit e shërbimeve shoqërore, pasi ato prekin paanshmërinë e gjykimit profesional, objektivitetin ose pavarësinë e procesit të inspektimit.

4. Inspektimi dhe sjellja gjatë hetimit. Inspektorët e Autoritetit të Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore gjatë kryerjes së inspektimeve, hetimeve duhet të kryejnë punën e tyre brenda kornizës dhe standarteve legislative dhe rregullave të mirëpërcaktuara, veçanërisht përsa u përket kompetencave të tyre. Ata duhet:

- Të kryejnë detyrat e tyre në mënyrë të sjellshme dhe jo-diskriminuese, dhe me respekt për dinjitetin, privatësinë dhe të drejtat e përfituesve të shërbimeve.
- Të marrin në konsideratë moshën, të kuptuarit, rrethanat dhe aftësitë e përfituesve të shërbimeve.
- Të jenë në dispozicion sa të jetë e mundur për çdo anëtar të stafit të Ofruesit të shërbimit, përdoruesve (përfituesve) të shërbimit, anëtarve të familjes ose kujdestarëve të përfituesve të cilët mund të dëshirojnë të flasim me ta në lidhje me çështjet që po inspektohen apo të ankesave të tjera që nuk ishin planifikuar në fillim të inspektimit, por që janë shumë të rëndësishme për mirqënien e përfituesve të shërbimeve shoqërore të ofruara te një Ofrues shërbimi.

5. Akt-Gjykimet. Inspektorët që kryejnë inspektime, hetime apo raporte të inspektimit duhet:

- Të sigurojnë që gjykimet e tyre gjatë shkrimit të raportit të inspektimit të jenë të sakta, të besueshme dhe të reflektojnë cilësinë e shërbimit të ofruar.
- Të demonstrojnë një lidhje të qartë ndërmjet gjykimeve të arritura dhe provave në të cilat ato janë bazuar.
- Të jenë sa më transparente që të jetë e mundur në lidhje me gjykimet e bëra.

6. Fshtësia. Inspektorët që kryejnë inspektime, hetime apo raporte të inspektimit duhet të respektojnë konfidencialitetin e informacionit të marrë për shkak të obligimeve të raportimit në veçanti në lidhje me procedurat dhe standartet për mbrojtjen e fëmijëve dhe për të rriturit që potencialisht mund të cënohen në rast të mos ruajtjes së fshtësisë së identitetit të tyre.

7. Raportimi. Inspektorët që kryejnë inspektime, hetime apo raporte të inspektimit duhet të raportojnë gjetjet në mënyrë objektive dhe në mënyrë transparente dhe jo të zvogëlojnë ose të tepërisht të rëndësishme e raportuar me vetëdije.

8. Mbajtja e shënimeve. Inspektorët që kryejnë inspektime, hetime apo raporte të inspektimit duhet të mbajnë shënime gjatë procesit të inspektimit në mënyrë të qartë dhe të saktë në një format të arritshëm dhe të sigurt.

9. Ruajtja e standardeve profesionale. Inspektorët që kryejnë inspektime, hetime apo raporte të inspektimit duhet të informojë Drejtorin përkatës ose Kryeinspektorin, kur sjellja e një kolegu/e mund të jetë e pasigurt, e paligjshme, jo etike apo në kundërshtim me dispozitat e ligjit.

2.2 PËRDORIMI I ANKESAVE PËR PËRMIRËSIMIN E SITUATËS

Ankesat mbi shërbimet shoqërore janë një nga mjetet më të mira për të vënë në lëvizje Autoritetet e Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve shoqërore të ofruara në Shqipëri, në përputhje me mbrojtjen e të drejtave të njeriut në përgjithësi, dhe të të drejtave të grupeve vulnerable në veçanti që janë përfitues të këtyre shërbimeve. Ankesat në vetvete mund të ndihmojnë Autoritetet e Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore të identifikojë tema të mundshme, çështje që mund të prekin shumë herë më shumë individë sesa vetëm ankimuesin/en.

Për shembull vërtet ankimuesi mund të jetë një person me aftësi të kufizuara që ka ngritur ankesë nga shërbimet që ai merr në insitucionin rezidencial për personat me aftësi të kufizuara ku ai jeton, por duke vënë në pah mbrojtjen e të drejtave të cënuar në këtë Ofrues shërbimi, Autoritetet e Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore kanë mbrojtur dhe të drejtat e personave të tjerë me aftësi të kufizuara që ndodhen po në të njëjtin institucion edhe pse këta të fundit për një arsye apo një tjetër nuk kanë bërë ankesë. Në këtë rast përmirësimi i situatës dhe i të drejtave të ankimuesit do të reflektohet edhe në përmirësimin e situatës dhe të të drejtave edhe të person të tjerë të vendosur në këtë Ofrues Shërbimi.

2.2.1 Çfarë duhet bërë kur vjen një ankesë te Autoritetet e Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore?

Pavarësisht formës që një individ ka zgjedhur për të adresuar një ankesë pranë njërit prej Autoriteteve të Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore (me telefon, me postë, duke plotësuar formularin online etj), hapi i parë që duhet të ndërmerret punonjësi përgjegjës i këtij Institucioni është vendosja e kontaktit me ankimuesin/en i/e cili/a mund të bëhet me telefon ose ballë për ballë. Ky kontakt është shumë i rëndësishëm, ndaj dhe ju duhet të siguroheni që të përdorni një gjuhë të kuptueshme dhe të thjeshtë duke shmangur zhargonin e gjuhës së ekspertit ligjor. Kjo pasi shpesh ankimuesit/et janë njerëz të thjeshtë dhe nëse u flisni me terma ligjore mund të mos ju kuptojnë, por edhe mund të krijoni pengesa në komunikimin me ta. Nga ana tjetër edhe toni i zërit që ju përdorni gjatë bisedës duhet të jetë i ulët, mirëkuptues dhe që t'i tregojë ankimuesit/et se ju jeni aty për ta dëgjuar.

Mbani mend që shumica e individëve ankohen për një komunikim jo të mirë me punonjësit e administratës që ofron shërbime sociale. Ndaj mos u bëni edhe ju një nga ata për të cilët dikush mund të ankohet që nuk keni përdorur komunikim të mirë.

Nëse jeni duke biseduar ballë për ballë, ruani kontaktin me sy dhe shmangni qëndrimin e të shikuarit vërdallë apo diku tjetër teksa jeni duke biseduar me ankimuesin/en. E gjithë gjuha e trupit tuaj (qëndrimi në karrige, distanca midis jush dhe ankimuesit etj) duhet të jetë e tillë që t'i tregojë atij/asaj që e gjithë vëmëndja juaj është e përqendruar tek ankesa e tij/e saj dhe që po përpiqeni që të gjeni një zgjidhje apo t'i jepni një përgjigje.

Gjëra të rëndësishme për të marrë në konsideratë gjatë kontaktit të parë me ankimuesin/en përfshijnë:

- Jini të sjellshëm dhe ruani qetësinë;
- Respektoni konfidencialitetin. Gjeneroni një vend të qetë për të diskutuar ankesën dhe jo ta diskutoni në prani të personave të tjerë;
- Merrni pëlqimin e ankimuesit/es për të filluar procedurat e hetimit të çështjes. Mos harroni se ky pëlqim duhet të merret edhe nga fëmijët apo personat me aftësi të kufizuara, nëse ankesa është bërë në emër të tyre nga kujdestari i tyre ligjor;
- Pyeteni ankimuesin/en nëse ka ndonjë preferencë apo nevojë të veçantë për zhvillimin e komunikimit me të (për shembull mund të mos flasë mirë shqip dhe kërkon një përkthyes apo mund të ketë probleme me të dëgjuarin dhe kërkon që të ketë një interpretues të gjuhës së shenjave) etj.
- Jini të përgatitur për të dëgjuar ankesën e tyre në hollësi. Mos u vini në pozita mbrojtëse, apo të bëni supozime mbi çështjen ose të spekuloni mbi atë se çfarë mund të ketë ndodhur. Mos harroni se në këtë moment ju vetëm po merrni informacion mbi çështjen, i cili do të ju ndihmojë ju për të planifikuar hapat e mëtejshme, pra nëse çështja kërkon hetim, nëse çështja është një çështje që nuk është kompetencë e Autoritetit të Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore, apo nëse çështja duhet zgjidhur përmes gjykatës etj.
- Informohuni hollësisht mbi çështjen në mënyrë që ju të jeni të qartë në lidhje me ankesën. Mundohuni që të bini dakort me ankimuesin/en mbi përmbledhjen e pikave kyçe që ankimuesi/ja dëshiron që ju të adresoni;
- Pyeteni ankimuesin/en se çfarë do të donte ai/ajo që të ndodhë si rezultat i ankesës që ka paraqitur (pra cili është rezultati që ata presin) në mënyrë që ju t'u shpjegoni atyre që në fillim nëse këto pritshmëri janë të mundshme dhe realiste.
- Nëse mund t'i jepet zgjidhje menjëherë çështjes së ngritur, për shembull nëse ju vlerësoni që çështja duhet zgjidhur përmes gjykatës, atëherë informojeni menjëherë ankimuesin/en në lidhje me këtë pasi nëse nuk e bëni ai/ajo mund të humbasë të drejtën për ta çuar në gjykatë çështjen për shkak të tejkalimit të afateve ligjore të parashikuara në ligj për çështjen në fjalë. Në të kundërt, pra nëse për çështjen ju nuk mund të jepni një zgjidhje të menjëhershme, informojeni ankimuesin/en për planin e veprimeve që do të ndërmerren përfshirë këtu hetimin që do të zhvillohet dhe kohën që do duhet për t'i zhvilluar këto veprime si dhe në çfarë mënyre do ta informoni ankimuesin/en me informacion të përditësuar mbi përparimin e trajtimit të çështjes së tij/saj për të cilin ai/ajo është ankimuar.
- Së fundi, sigurohuni që t'i keni dhënë ankimuesit/es emrin dhe mënyrat e kontaktimit të personit që do merret me hetimin e çështjes së tij/saj nga Autoriteti i Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore.

2.2.2 Hetimi i Çështjes

- **Hetimi i çështjes.** Ankesat duhet të hetohen nga dikush jo i përfshirë në çështjen e ankimuar, në mënyrë që të sigurohet paanshmëria gjatë hetimit të saj dhe të shmangë konfliktin e interesave. Nga ana tjetër personi (apo grupi i personave) që do të merret me hetimin e çështjes duhet së pari të ketë njohuri shumë të mira mbi llojin e shërbimit shoqëror për të cilin

është bërë ankesa, përfshirë këtu jo vetëm legjislacionin në fuqi mbi shërbimet shoqërore në përgjithësi por edhe të Vendimeve të Këshillit të Ministrave (VKM), Udhëzimeve të Ministrive përkatëse, standarteve të shërbimeve shoqërore apo të standarteve specifike të shërbimit shoqëror për të cilin është bërë ankesa. Për këtë, individët në fjalë duhet të përditësohen me informacion mbi çdo ndryshim të mundshëm që mund të ndodhë përsa i përket amendimeve të legjislacionit në fuqi dhe të çdo akti tjetër administrativ që ka lidhje të drejtpërdrejtë me shërbimet shoqërore në Shqipëri, llojet dhe kriteret e përfitimit të tyre etj.

- Gjithashtu individët që do të zhvillojnë hetimin e çështjes duhet të jenë të informuar se cili organ administrativ do të jetë i përfshirë në hetimin e tyre. Hetimi duhet të jetë proporcional me çështjet e ngritura.
- Është mirë që të hartohet një plan veprimi në të cilin të përfshihet lloji i informacionit që duhet marrë dhe ku duhet marrë për të gjetur faktet që lidhen me hetimin e çështjes në fjalë si dhe hapat që do të ndërmerren si për shembull planifikimi i vendosjeve të kontakteve me të gjitha organet administrative apo individët që do të hetohen për çështjen, vizitat në terren dhe në institucione, rishikimi i politikave dhe legjislacionit që lidhet me çështjen, hartimi i mjeteve që do të përdoren për inspektim (intervista, vëzhgim, etj), analizimi i fakteve si dhe shkrimi i raportit të gjetjeve dhe hartimi i letrës me përgjigje për ankimuesin/en dhe nëse është rasti letrat zyrtare drejtuar organeve kompetente për rishqyrtim të rastit të ankimuesit/es nëse nga hetimi verifikohet që i është shkelur e drejta.
- **Dokumentimi i veprimeve të ndërrmarra gjatë hetimit.** Çdo provë apo fakt që ju gjeni gjatë procesit të hetimit të çështjes duhet dokumentuar. Mos harroni që ankimuesi ka të drejtë që të shohë në çdo moment provat dhe faktet e mbledhura gjatë hetimit, ndaj është e rëndësishme që të dhënat e mbledhura dhe të dokumentuara të jenë të bazuara në fakte dhe të shkruara duke shmangur zhargonin e eksperimentit. Vini në dukje gjatë dokumentimit çdo mospërputhje midis të dhënave të gjetura me ato të shprehura nga ankimuesi/ja, apo edhe boshllëqet në informacionin e mbledhur për të vënë në dukje nëse veprime të tjera të mëtejshme do të duhen për t'u kryer për të marrë një vendim mbi çështjen në fjalë.

Dokumentoni gjithashtu edhe shënime mbi mangësitë që mund të ketë procesi i hetimit. Mos harroni se në qoftë se ju keni harruar të dokumentoni diçka nga procesi i hetimit, personi përgjegjës dhe vendimmarrës të Autoritetit të Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore mund të mendojë që ju nuk e keni bërë këtë gjë.

- **Marrja e vendimit të drejtë.** Në përfundim të hetimit merrni një vendim të dretë të bazuar nga provat dhe faktet e mbledhura gjatë procesit të hetimit. Ankesat e bëra shpesh mund të mos jenë të justifikuar dhe mund të rezultojnë nga hetimi që kryeni se nuk është shkelur asnjë e drejtë e ankimuesit/es, ndaj nëse ky është rasti atëherë tregojuni këtë përfundim ankimuesit/es në mënyrë të qartë, të sigurtë dhe shpjegojini atij/asaj pse keni arritur në këtë përfundim.
- **Hartimi i përgjigjes për ankimuesin/en mbi vendimin e marrë.** Hartoni një letër për ankimuesin/en me përgjigjen e vendimit të marrë në lidhje me çështjen e ngritur prej tij/saj. Mbani mend gjatë shkrimit të kësaj letre që:

- Të shkruani qartë në gjuhën shqipe të zyrtarizuar. Në veçanti mos harroni për të shpjeguar termat teknik dhe sigurohuni që të mos përdorni shkurtime fjalësh pa i shpjeguar ato

ankimuesit/es, nëse ankimuesi/ja nuk është përdoruese e mirë e gjuhës shqipe.

- Të bëni një përmbledhje të ankesës së ankimuesit duke përmendur veçanërisht pikat kyçe për të cilat ankimuesi/ja ka dashur që të adresojë përmes trajtimit të ankesës. Nëse ka pika të cilat ju nuk i keni adresuar gjatë procesit të hetimit, shpjegoni pse.
- Shpjegoni në letër hapat e ndërmarrë për të hetuar ankesën dhe deklaroni se çfarë dëshmish, faktesh keni marrë në konsideratë, duke përfshirë:

- Këndvështrimin e ankimuesit/es për rrjedhjen e ngjarjeve;
- Këndvështrimin e titullarëve të institucioneve për të cilat është bërë ankesë (nëse ka);
- Dokumentacionin përkatës që lidhet me çështjen;
- Referimet në Ligjin përkatës, politikat, udhëzimet dhe procedurat që lidhen drejtpërsëdrejti me çështjen dhe
- Ndonjë këshillë të marrë nga profesionistë të fushës, për shembull të një eksperti në punën me fëmijët në rast se është ngritur ankesë për cënimin e të drejtave të fëmijëve në një institucion rezidencial për fëmijë.

- Shpjegoni nëse është relevante mendimin tuaj mbi atë se si duhe të kishte ndodhur ngjarja;
- Deklaroni konkluzionet tuaja në bazë të provave rreth çështjes duke adresuar nëse është rasti edhe ndonjë dëshmi kontradiktore apo mungesën e provave për të faktuar çështjen e ngritur nga ankimuesi/ja.
- Shkruani qartë vendimin e marrë në lidhje me çështjen e ngritur prej ankimuesit/es.
- Kërkoni falje nëse diçka ka shkuar keq. Mos harroni se të kërkosh falje nuk do të thotë që të pranosh përgjegjësinë. Por në shumicën e rasteve të kërkosh në falur dhe duke e shpjeguar qartë ndjesën tuaj mund të jetë vetë zgjidhja për ankesën e bërë.
- Informoni ankimuesin për çdo veprim tjetër që Autoriteti i Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore do të ndërmarrë pas marrjes së vendimit mbi çështjen e hetuar.

2.3 CILËT JANË AUTORITETET E INSPEKTIMIT TË SHËRBIMEVE SHOQËRORE?

Mbikqyrja e zbatimit të shërbimeve shoërore dhe standarteve të tyre është përgjegjësi e Shërbimit Social Shtetëror përmes departamentit të saj të Inspektoriatit të Shërbimeve Sociale, i cili përfshin edhe 12 zyra rajonale në të gjithë vendin. Proçesi i kontrollit, i cili deri tani ka funksionuar nëpërmjet inspektimeve të fokusuara mbi praktika administrative, përcakton arritjen e standarteve si objektiv të aktivitetit të tij. Në mënyrë që të jepet ndihmesë për ngritjen e një sistemi të hapur dhe për të siguruar përshtatshmëri gjatë proçesit të inspektimit dhe ofrimit të shërbimit, standardet shoqërohen me "treguesit e cilësisë". Këto të fundit kanë funksion të dyfishtë. Nga njëra anë lehtësojnë punën e inspektorëve në gjykimet e tyre për nivelin e realizimit të një standardi të veçantë, dhe nga ana tjetër i jep menxherëve dhe njësisve të qeverisjes vendore tregues të qartë me të cilët ata duhet të vlerësojnë progresin e tyre gjatë zbatimit.

Vlerësimet periodike për rezultatet e Inspektoriatit shërbejnë për të shpërndarë praktikën më të mira, të cilat ekzistojnë në kujdesin e përfituesve të shërbimeve shoqërore. Për të bërë këtë, raportet e inspektimit rishikohen në nivelin qendror dhe shihen si një shkëmbim eksperience për të përmirësuar zhvillimin e standarteve. Në këtë mënyrë, inspektimi kuptohet më shumë si ndihmë për ofruesit e shërbimit dhe si një mjet për identifikimin e shërbimeve cilësore, të cilat mund të shërbejnë si model për rajonet e tjera.

Raportet periodike të inspektimit sigurojnë që pushteti lokal ka informacionin e nevojshëm për të identifikuar mangësitë në shërbimet sociale dhe të plotësojë detyrimet që rrjedhin nga politika e shërbimeve sociale. Ky është një proçes shumë i rëndësishëm në hartimin e planeve dhe programeve të komunitetit. Raportet e inspektimit në nivel kombëtar, lehtësojnë planifikimin dhe dialogun midis sektorit publik dhe privat, që janë aktorët kryesorë në sistemin e kujdesit të përfituesve të shërbimeve shoqërore në institucionet e ofruesve të shërbimit. Rezultatet e inspektimit çojnë në përmirësimin e shërbimeve në nivel kombëtar dhe shpërndarjen më të mirë të tyre sipas nevojave lokale.

Megjithatë, qëllimi kryesor i inspektimit është të përmirësojë cilësinë e shërbimeve sociale, dhe të ndihmojë në marrjen e vendimeve në qark bashki/ komuna, për blerjen dhe shpërndarjen e shërbimeve në zonat e tyre. Proçesi i inspektimit ndihmon edhe për të identifikuar ndonjë pasojë të paparashikuar të politikave sociale.

2.4 AVOKATI I POPULLIT DHE SHËRBIMET SHOQËRORE

Avokati i Popullit është i vetmi Institucion Kushtetues i parashikuar për herë të parë në Kushtetutën Shqiptare në Nëntor 1998 i cili vepron sipas Ligjit "Për Avokatin e Popullit" dhe ka për funksion mbrojtjen e të drejtave, lirive dhe interesave të ligjshme të çdo individi nga veprimet ose mosveprimet e institucioneve publike, si dhe të tretëve që veprojnë për llogari të saj. Në këtë kontekst, promovimi, mbrojtja dhe garantimi i të drejtave dhe lirive themelore të individit, ka të njëjtën vëmëndje dhe rëndësi për Institucionin e Avokatit të Popullit, pavarësisht nëse individi është pjesë e një grupimi shoqëror në minorancë apo është pjesë e shumicës së shoqërisë.

Bazuar në këtë ligj kanë të drejtë të ankohen ose të njoftojnë Avokatin e Popullit dhe të kërkojnë ndërhyrjen e tij për vënien në vend të së drejtës ose lirisë së shkelur:

- **Çdo qytetar** i Republikës së Shqipërisë pa dallim moshe, gjinie, race, feje, përkatësie etnike ose partiake, gjendje materiale apo shoqërore,
- **Çdo grup individësh** ose organizata joqeveritare, që pretendojnë se u janë shkelur të drejtat dhe liritë dhe interesat e tyre të ligjshme nga veprimet ose mosveprimet e paligjshme e të parregullta të organeve të administratës publike.
- **Fëmijët nën moshën 18 vjeç, apo me aftësi të kufizuara** që nuk mund t'i drejtohen vetë Avokatit të Popullit, mund të përfaqësohen nga kujdestari i tyre ligjor i cili mund ta marrë këtë nisëm në emrin e tyre.

Në këtë kontekst, të gjithë ata individë që mendojnë se u janë cënuar të drejtat për përfitim nga shërbimet shoqërore në Shqipëri përmes veprimit apo mosveprimit të administratës publike për shkak të zbatimit në mënyrë të gabuar të ligjeve ekzistuese, shkeljes së procedurës administrative, mosveprim mbi bazë të kërkesave të qytetarëve, zvarritje e panevojshme e procedurave etj, dhe që më parë edhe pse janë ankuar në institucionet administrative përkatëse për të vënë në vend të drejtën e cënuar, kanë mbetur të pakënaqur për mënyrën se si u është dhënë apo nuk u është dhënë zgjidhje të drejtës së tyre. E thënë ndryshe ata mund të ankohen ose të njoftojnë Avokatin e Popullit (vetë ose nëse janë nën 18 vjeç përmes kujdestarit të tyre ligjor) dhe të kërkojnë ndërhyrjen e tij për vënien në vend të një drejte që u është shkelur nga persona të tjerë apo nga institucione.

Avokati i Popullit vepron në bazë të ankesës apo kërkesës së paraqitur pranë tij nga ankimuesi/ ja i/e cila mund të ankimohet personalisht në zyrën e Avokatit të Popullit në Tiranë, si dhe në zyrat rajonale në: Kukës, Shkodër, Fier, Berat, Pogradec, Sarandë dhe Dropull i Sipërm me telefon, postë, me telefaks, përmes postës elektronike dhe plotësimit të formularit online në faqen e Eëb-it të Avokatit të Popullit.

Avokati i Popullit vepron edhe me nismën e vet, për raste të veçanta, të bëra publike, por gjithmonë duhet të marrë më vonë pëlqimin e të interesuarit ose të dëmtuarit. Në rastet kur janë cënuar të drejtat e një të mituri apo të një individi me aftësi të kufizuara dhe kur kujdestari ose përfaqësuesi i tij/saj ligjor nuk vepron, atëherë Avokati i Popullit mund ta fillojë procedurën e shqyrtimit të çështjes me nismën e vet dhe nuk kërkohet pëlqimi i të dëmtuarit apo ankesa dhe kërkesa nga ana e tij/e saj. Kjo e drejtë për veprim e Avokatit të Popullit mund të vihet fare mirë në praktikë për të inspektuar veçanërisht insitucionet rezidenciale për fëmijë dhe ato për personat me aftësi të kufizuara, për të verifikuar që fëmijët dhe/ose personat me aftësi të kufizuara po u respektohen të gjitha të drejtat e tyre në këto institucione.

Avokati i Popullit ka të drejtë të fillojë një procedim administrativ dhe të marrë pjesë në të, në përputhje me kërkesat e Kodit të Procedurës Administrative edhe në ato raste kur interesat e një komuniteti të gjërë mund të preken nga procedimi administrativ.

Avokati i Popullit nuk vendos direkt vetë për t'ju dhënë të drejtat personit që ankohet, por bën rekomandime për vënien në vend të së drejtës së shkelur tek organi i administratës publike që sipas tij ka shkaktuar shkeljen e saj. Në rastet kur organi përkatës nuk reagon ndaj rekomandimeve të Avokatit të Popullit, ky i fundit mund t'i drejtohet shkallë-shkallë organeve më të larta në hierarki, deri edhe Kuvendit (Parlamentit) me një raport, duke propozuar edhe masa konkrete për vënien në vend të së drejtës së shkelur.

Pjesa e Tretë



Modele të Formularëve për t'u Përdorur gjatë Inspektimit të Shërbimeve Shoqërore

Formular 1

FORMULAR INTERVISTIMI PARAPRAK ME OFRUESIN E SHËRBIMIT SHOQËROR (me telefon)

Ofruesi i Shërbimit Shoqëror: _____

Data e Intervistës: _____

Emri i të Intervistuarit: _____

Pozicioni i punës tek Ofruesi i Shërbimit Shoqëror: _____

Adresa: _____

1. Çfarë shërbimesh ofroni për përfituesit?

2. Sa përfitues marrin shërbim tek ju? _____

3. Çfarë grupmoshe, gjinie dhe etnie janë përfituesit që marrin shërbim tek ju?

4. A mund të më përshkruani rutinën e aktiviteteve dhe shërbimeve që ju ofroni gjatë një dite për përfituesit tuaj?

5. Më përshkruani një ose dy praktika të disiplinës që ju zhvilloni me përfituesit?

6. Nëse përfituesit kanë ankesa ndaj shërbimeve që ju ofroni, ku i adresojnë ato?

7. Çfarë rruge ndiqni për zgjidhjen e tyre?

Shënim: Në fund të intervistës mund të falenderoni të intervistuarin për kohën dhe përgjigjet si dhe nëse është rasti mund ta vini në dijeni që do të zhvilloni edhe një vizitë në terren (nëse është e vendosur, tregojini edhe datën se kur do të ndodhë kjo) për të parë mjediset fizike të Ofruesit të Shërbimeve, vetë llojet e shërbimeve që jepen dhe mënyra se si ato jepen, si dhe mund të ketë edhe Intervistë më të zgjeruar me titullarin e Ofruesit të shërbimeve dhe intervista ose fokus grupe të veçanta për punonjësit e këtij Ofruesi Shërbimi, si edhe për përfituesit etj.

FORMULAR INTERVISTIMI ME OFRUESIN E SHËRBIMIT SHOQËROR
(gjatë vizitës në terren)

Ofruesi i Shërbimit Shoqëror: _____

Adresa: _____

Data e Intervistës: _____

Emri i të Intervistuarit: _____

Pozicioni i punës tek Ofruesi i Shërbimit Shoqëror: _____

I. Programi

1.1 Cilat janë vlerat dhe besimet që udhëheqin programet dhe shërbimet që ju ofroni për fëmijët në institucionin tuaj?

Gjera të tjera për t'u konsideruar:

1.2 A janë shërbimet të bazuara në nevojat individuale të çdo fëmije? Po Jo

1.3 A keni rregullore apo procedura për sigurinë e fëmijëve? Po Jo

1.4 A vlerësohet dhe inkurajohet individualiteti i çdo fëmije? Po Jo

1.5 Cilat janë pritshmëritë që ju keni për fëmijët që bëhen përfitues të shërbimeve që ju ofroni (për shembull sjellja, pjesëmarrja etj)?

1.6 Cila është rutina ditore e aktiviteteve dhe shërbimeve që ju ofroni për fëmijët?

1.7 Cilat janë praktikrat që ju përdorni për disiplinimin e fëmijëve?

1.8 Cilat janë sjelljet e fëmijëve për të cilat ju përdorni metodat që ju përmendet në disiplinimin e tyre?

1.9 Përshkruani me hollësi aktivitetet edukuese që ju përdorni si pjesë e shërbimeve që ju ofroni për fëmijët?

1.10 A keni programe të veçata për fëmijët?

- a. Aktivitete krijuese Po Jo
b. Kurse kompjuteri Po Jo
c. Kurse për gjuhë të huaj Po Jo
d. Kurse kërcimi Po Jo
e. Tjetër (specifiko) _____

II. Stafi

2.1 Sa fëmijë marrin shërbime nga qendra/institucioni juaj? _____

2.2 Sa punonjës punojnë në qendrën/institucionin tuaj dhe cili është fokusi i punës së gjithsecilit prej tyre?

2.3 Cili është orari i punës së stafit tuaj? _____

2.4 Cili është historiku i arsimimit dhe i përvojës së punonjësve tuaj?

2.5 Çfarë informacioni merrni dhe nga kush në lidhje me historikun gjyqësor (kanë qënë ose jo të dënuar) janë në proces gjyqësor) të punonjësve tuaj, por edhe për shëndetin e tyre mendor?

2.6 Çfarë masash ndërmerrni nëse një apo më shumë nga punonjësit mungojnë?

2.7 A është ndonjë nga punonjësit tuaj i trajnuar apo i kualifikuar në dhënien e ndihmës së parë?

2.8 Më flisni rreth planit të zhvillimit të stafit që punon në qendrën/institucionin tuaj?

2.9 A kërkohet që secili punonjës të marrë trajnime çdo vit për të përmirësuar aftësitë e tyre në punën me fëmijët? Nëse po sa shpesh ndodh kjo dhe cila është tematika e këtyre trajnimeve. Nëse jo cila është arsyeja?

III. Përfshirja e Prindërve (kur është relevante)

3.1 Cilat janë mënyrat e aprovuara që përdorni për të përfshirë prindërit (ose kujdestarët ligjorë, të afërmit etj) në programin dhe shërbimet që ju ofroni në qendrën/institucionin tuaj?

IV. Rregullat dhe procedurat

4.1 Cilat janë rregullat që duhet të zbatohen nga stafi?

4.2 Po nga fëmijët?

4.3 A ka rregulla për vizitorët, qofshin këto edhe për prindërit dhe të afërm të tjerë të fëmijëve që marrin shërbime në këtë qendër?

4.4 Cilat janë të drejtat e fëmijëve dhe të stafit?

4.5 A janë të afishuara ato diku?

4.6 Në ç'mënyrë ua bëni ato të njohura, veçanërisht stafit dhe fëmijëve?

4.7 Çfarë procedurash ndiqni në rast të shkeljes së rregullores, qoftë nga stafi, qoftë nga fëmijët?

4.8 A keni politikë të mbrojtjes së fëmijës? Nëse po çfarë përmban dhe si e përdorni?

V. Shëndeti dhe siguria

5.1 Cilat janë procedurat që ju ndiqni në raste të emergjencave?

5.2 A keni fikse zjarri, dhe dalje emergjence?

5.3 A keni politikë dhe procedura për përdorimin e medikamenteve për fëmijët?

5.4 Ku i mbani/ruani medikamentet?

5.5 A përdorni transport për fëmijët? Nëse po, sa herë dhe çfarë konkretisht kontrolloni tek automjeti dhe shoferi për të garantuar masat e sigurisë së nevojshme dhe standarte përkatëse të transportit të fëmijëve?

FORMULAR VËZHGIMI – LISTË KONTROLLI
(gjatë vizitës në terren)

I. MJEDISI FIZIK

Siguria

- Ofruesi i Shërbimeve është i përgatitur në raste të emergjencave (për shembull në raste të rënies së një zjarri ka dalje emergjence, fikse zjarri etj).
- Ofruesi i Shërbimeve është i pajisur me paketën e ndihmës së parë, me sistemin e alarmit ndaj tymit dhe sistemin e shenjave dalluese në rast rënie zjarri.
- Ndërtesa nuk ka paisje që në mënyrë të dukshme mund të dëmtojnë shëndetin e stafit dhe të fëmijëve.
- Prizat elektrike janë të mbuluara ose në pozicione të paarrtshme nga fëmijët.
- Detergjentet, medikamentet dhe çdo gjë tjetër e rrezikshme për jetën dhe shëndetin e fëmijëve janë të mbyllura në raftë ku fëmijët nuk kanë akses.
- Këndi i lodrave është i sigurtë.
- Të gjitha paisjet dhe lodrat janë të mirëmbajtura dhe të tilla që janë në përputhje me moshën dhe zhvillimin e fëmijëve.
- Materiale mbrojtëse (si dyshekë gjimnastikorë, zhavorr etj) janë të vendosura në të gjitha mjediset ku rrezikshmëria e lëndimit të fëmijëve është e lartë (për shembull tek rrëshqitësja, lëkundësja etj).

Pastërtia

- I gjithë mjedisi fizik i Ofruesit të Shërbimit (brenda dhe jashtë) është i pastër dhe nuk mban erë.
- Ka ujë të rrjedhshëm të ngrohtë dhe të ftohtë, veçanërisht në tualete.
- Shtresat dhe mbulesat e krevateve të fëmijëve janë të pastra, dhe të rehatshme dhe përdoren të veçanta për çdo fëmijë.

Hapësira

- Gjërat janë të vendosura në mënyrë të rregullt por në të njëjtën kohë edhe në mënyrë miqësore për fëmijët. Për shembull nëse ka një mjet mësimor i afishuar në mur duhet të jetë në një lartësi me fëmijën dhe jo shumë lart ku fëmija mezi e sheh.
- Dhoma nuk duhet të jetë e rrëmuishme, por e tillë që fëmijët t'i gjejnë me lehtësi lodrat, librat etj që duan të përdorin.

II. USHQYERJA

- Ushqimet dhe pijet që u ofrohen fëmijëve duhet të jenë të përshtatshme për moshën dhe zhvillimin e fëmijëve si dhe të tilla që promovojnë kulturën e të ushqyerit në mënyrë të shëndetshme.
- Fëmijëve u ofrohet që të pijnë ujë vazhdimisht, veçanërisht gjatë ditëve të nxehta.

III. NDËRVEPRIMI STAF-FËMIJË

- Fëmijët inkurajohen nga stafi që të jenë pjesëmarrës në të gjitha aktivitetet që zhvillohen.
- Nuk ka asnjë fëmijë që lëviz në dhomë pa një qëllim të caktuar.
- Duket qartë se fëmijët dhe stafi ndihen rehat me njëri-tjetrin teksa punojnë dhe ndërveprojnë së bashku.
- Stafi vendos kontaktin me sy me fëmijët kur u drejtohen si dhe ulen në nivelin e tyre për të biseduar me ta.
- Tonaliteti i zërit është i qetë dhe miqësor dhe nuk përdoren ulërimat, të bërtiturat apo kërcënimet.

IV. KUJDESI FIZIK NDAJ FËMIJËVE

- Fëmijët mbahen pastër.
- Fëmijët lajnë duart para dhe pas përdorimit të tualetit dhe para dhe pas të ngrënit.
- Vaktet ushqimore janë të planifikuara në mënyrë të tillë që fëmijët të mos hanë me nxitim si dhe të shihen si diçka që ata e bëjnë me dëshirë (dhe jo të hanë me detyrim).
- Fëmijët thërriten me emrin e tyre dhe jo me nofka.
- Stafi u drejtohet fëmijëve me respekt.

V. AKTIVITETET

- Fëmijët demostrojnë krenari për veten për arritjet e tyre gjatë zhvillimit të aktiviteteve.
- Fëmijët demostrojnë se janë duke mësuar aftësi për vetëpavarësi në përputhje me moshë dhe zhvillimin e tyre.
- Fëmijët demostrojnë se po kënaqen nga aktiviteti që po zhvillojnë (Aktivitetet duhet të jenë të tilla që të jenë sfiduese për fëmijët mjaftueshëm për të kërkuar më shumë nga vetja por gjithmonë të kufizuara në përputhje me moshën dhe zhvillimin e tyre në mënyrë që të mos kthehen në aktivitete që i frustronë ata).
- Aktivitetet dhe shërbimet që ofrohen janë të tilla që u ofrojnë fëmijëve mundësi për të promovuar nevojat e tyre individuale për të eksploruar, për të zhvilluar krijueshmërinë e tyre, për të ndërtuar marrëdhënie me bashkëmoshatarët dhe të tjerët, si dhe për të zhvilluar konceptin për veten dhe për të tjerët.

VI. RAPORTI I NUMRIT TË TË RRRITURVE ME ATË TË FËMIJËVE

- Për fëmijët e moshës 0-16 muajsh raporti duhet të jetë 1:4 (një i rritur dhe 4 fëmijë)
- Për fëmijët e moshës 16 muajsh – 24 muajsh duhet të jetë 1:5
- Për fëmijët e moshës 2-4 vjeç duhet të jetë 1:8
- Për fëmijët e moshës 4-6 vjeç duhet të jetë 1:12
- Për fëmijët e grupeve mikse 3-6 vjeç duhet të jetë 1-14
- Për fëmijët e moshës shkollore 1:20

Formular 4

FORMULAR VËZHGIMI 2 I NJË QENDRE REZIDENCIALE/QENDRE DITORE PËR FËMIJË
(gjatë vizitës në terren)

Lloji i Ofruesit të Shërbimit (Publik apo jo-publik):	
Bashkia/Komuna:	
Rrethi:	
Sa fëmijë e frekuentojnë Institucionin në fjalë? (Specifiko sipas grupmoshës)	
Çfarë mbështetje ofrojnë prindërit apo anëtarë të tjerë të komunitetit për këtë Institucion? (Kjo mbështetje mund të jetë mbështetje financiare, detergjente, zëvendësimi apo pajisja me lodra të reja, blerje e pajisjeve si tapet, karrige etj, por edhe blerje librash, fletore apo material të tjera didaktike, para për të mbuluar shpenzimet për eskursionet që zhvillohen me fëmijët; etj)	
Sa shpesh ofrohet kjo mbështetje?	
Ndërtesa: Përshkruaj Ndërtesën ku ndodhet Qendra Rezidenciale/Qendra Ditore duke përfshirë këtu: niveli i lagështirës, siguria e tyre ndaj zjarrit, ndriçimi, ajrimi etj	
Kënd Lodrash: A ka një kënd lodrash? Nëse po përshkruaj lodrat e vendosura aty dhe gjendjen e tyre, do të thotë sa janë të mirëmbajtura ato e kështu me rradhë....	
Nëse Jo, a ka hapësirë të mjaftueshme për të ndërtuar një kënd lodrash të vogël për fëmijë?	
Mjedisi Fizik i Jashtëm (Oborri): A është i rregulluar, i pastër, pa objekte ku fëmijët mund të dëmtohen, a ka gjelbërim, a është i rrethuar etj...Përshkruaj me detaje atë, duke përfshirë këtu edhe sipërfaqen e tij.	
Mjedisi Fizik i Brendshëm (hapësira, dekorimi i mureve, numri i dritareve etj)	
Ujë i rrjedhshëm, Tualeti dhe Lavamani:	
A ka tualete për përdorim vetëm nga fëmijët? Po lavamanë për larjen e duarve?	
Përshkruaj situatën.	
A ka ujë të rrjedhshëm në tualet? Po tek lavamani për larjen e duarve?	
Nëse jo, përshkruaj arsyen e mos të paturit të ujit të rrjedhshëm, dhe nëse po bëhet apo është ndërmarrë ndonjë përpjekje për të patur ujë të rrjedhshëm?	
A ka secili fëmijë një peshqir individual për fshirjen e duarve?	
A ka të paktën një peshqir me të cilin fëmijët ta përdorin për të fshirë duart pas larjes së tyre?	
Si paraqitet situata e tualetit? A është i pastër dhe higjenik për përdorimin e sigurtë të tij nga fëmijët (dukë përfshirë këtu edhe përshkrimin e situatës së rrezikut për të rrëshqitur)?	

<p>Çfarë përmirësimesh është e nevojshme të bëhen në mënyrë që të përmirësohet situata higjieno-sanitare e tualetit? (Ju lutemi përshkruajini me hollësi ato që mund të bëhen)</p>	
<p>Paisjet e Mëdha/Burimet</p>	
<p>A janë të paisura mjediset e brendshme me tapet?</p>	
<p>Nëse po, si mund ta përshkruani gjendjen e tapetit?</p>	
<p>A është tapeti në një gjendje të tillë që rrezikon shëndetin e fëmijëve (është i pisët, është me myk, ka rrudha ku fëmijët mund të ngatërrohen dhe të rrëzohen etj)?</p>	
<p>A është e mundur që prindërit, anëtarët e komunitetit apo pushteti vendor (komunë/bashki) të ngrenë fondet e mjaftueshme për zëvendësimin e tapetit? Komentoni përgjigjen tuaj.</p>	
<p>A ka raft librash?</p>	
<p>Nëse Po, si është gjendja e tij?</p>	
<p>Nëse gjendja e raftit nuk është shumë e mirë, a mund të riparohet lehtësisht? Komento mbi koston e riparimit.</p>	
<p>Nëse është i amortizuar dhe nuk mund të riparohet, a mund të sigurojë pushteti vendor (komuna/bashkia) një raft të ri për këtë Ofrues Shërbimi?</p>	
<p>A është e mundur që prindërit, anëtarët e komunitetit apo pushteti vendor (komunë/bashki) të ngrenë fondet e mjaftueshme për zëvendësimin e raftit të librave? Komentoni përgjigjen tuaj.</p>	
<p>Çfarë paisjesh të tjera ndodhen në këtë Institucion? (Listojini të gjitha llojet e paisjeve dhe sasinë për lloj qoftë të ndodhura brenda apo jashtë mjedisit të Ofruesit të Shërbimit)</p>	
<p>A ka hapësirë të mjaftueshme jashtë mjedisit të Ofruesit të Shërbimit për të vendosur paisje loje si lisharëse, rrëshqitëse, lëkundëse, rrjetë basketbolli apo futbollit?</p>	
<p>Çfarë paisjesh do të dëshiroheshe që të kishin nga stafi dhe fëmijët? Listojini ato</p>	

Lodrat dhe Mjetet Didaktike

Listoni Lodrat që ekzistojnë:

Listoni llojet e Lodrave që nevojiten:

Listoni Mjetet didaktike që ekzistojnë:

Listoni Mjetet Didaktike që nevojiten:

Stafi i Ofruesit të Shërbimit**Sa staf punojnë në këtë institucion?**

Listoni Pozicionet dhe rolet përkatëse të gjithësecilit staf.

Kush paguan aktualisht për pagën e stafit?

Kualifikimet e stafit (Arsimimi, kurse trajnimi, specializime etj)

Listojini ato të gjitha.

Data dhe Ora e Vizitës në Institucionin e Ofruesit të Shërbimit:**Emër Mbiemër dhe Firma e Vëzhguesit:**

LISTË KONTROLLI PËR INSPEKTIMIN E QENDRAVE REZIDENCIALE

	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
MJEDISI FIZIK (brenda dhe jashtë)					
Shenjat informuese janë të vendosura në vendet e duhura dhe janë të mjaftueshme.					
Të gjithë zonat janë të arritshme për personat në përkujdesje					
Korridoret janë të paktën 1.83 m të gjera					
Çelësat e kontrollit të pajisjeve / dritat / ashensorët janë të arritshme dhe lehtësisht të përdorshme nga personat në përkujdesje.					
Dritaret janë të siguruar për të parandaluar rëniet apo daljet (nuk vlen për dritaret e daljes në raste emergjente)					
Temperaturat e dhomave të gjumit/ banjos/ janë të sigurta dhe të rehatshme					
Dhoma/ banjo/dhoma me krevate të mjaftueshme për përdoruesit					
Temperatura e ujit të ngrohtë nuk i kalon 49 gradë celcius					
Mjedisi përmban të gjitha elementet e parashikuara në standartet për mbrojtjen nga zjarri (alarmi ndaj tymit, fikset e zjarrit, sinjalizimet ndriçuese etj).					
Mobiljet / pajisjet janë në përputhje me shëndetin / sigurinë / dinjitetin e përdoruesve					
Mobiljet / pajisjet mirëmbahen në gjendje të mirë, të sigurtë dhe pastër					
Të gjitha dhomat / zonat e përbashkëta janë të ajrosura mirë					
Të gjitha dhomat / zonat e përbashkëta janë të mbajtura në gjendje të mire, të sigurtë dhe të pastër.					
Punonjësit nuk pijnë duhan gjatë kohës që kujdesen për individët					
Armët nuk lejohen në asnjë nga mjediset e qendrës.					
Më pak se 5% i dhomave të fjetjes kanë dhoma dyshe					
Asnjë fëmijë/ të rinj mbi 6- vjeç nuk ndajnë dhoma gjumi me gjininë e kundërt					
Dhoma gjumi dyshe banimit garantojnë privatësinë / dinjitetin dhe sigurojnë masat për të mbrojtur shëndetin dhe rehatinë të përdoruesve					
Banjot kanë paisjet e nevojshme për të mbrojtur shëndetin / sigurinë / dinjitetin					

² J/A - Jo e Aplikueshme

³ NEI - Nuk është inspektuar

	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
Çdo dhomë gjumi ka dritare për të siguruar dritë natyrale me perde për të bllokuar dritën si dhe për të mbrojtur privatësinë					
Banjot kanë paisjet e nevojshme për të mbrojtur shëndetin / sigurinë / dinjitetin					
Ka një lavaman dhe tualet për çdo tre persona që janë në kujdesje					
Ka një dush për çdo katër persona në kujdesje					
Hapësira e mjediseve të brendshme respekton standartet e parashikuara për këtë qëllim përsa i përket numrit të metrave katrorë për çdo individ.					
Ka vende të sigurta për ruajtjen e medikamenteve/ detergjenteve/ regjistrave/ produkteve kimike/ materialeve të rrezikshme.					
Ka zona të ndara të shërbimeve për pastrimin dhe rrobet e ndotura/shtresat e mbulesat/ dhe artikujt të tjerë.					
Zona e lavanderisë të paarrtshme për personat në kujdesin kur është e papërshtatshme për moshën dhe zhvillimin e tyre.					
Një person i rritur në përkujdesje ka të drejtën e mbrojtjes dhe promovimit të shëndetit të tij / saj sigurisë dhe dinjitetit duke përfshirë të drejtën për t'u trajtuar në një mënyrë, dhe për të jetuar në një mjedis, që promovon shëndetin e tij / saj, sigurinë dhe dinjitetin					
STAFI					
Ofruesi i shërbimit punëson vetëm personat me karakter të mirë që i plotësojnë standartet për punonjësit të cilat janë përcaktuar në rregullore					
Ofruesi i shërbimit vepron në një mënyrë të tillë që të promovojë të drejtat e personave që janë në përkujdesje.					
Ofruesi i shërbimit duhet të kontrollojë nëse punonjësit kanë gjykime penale					
Ofruesi i shërbimit duhet të ketë një dosje për secilin punonjës ku në të të përfshihen, referencat, historiku i punës, kopjet e diplomave / certifikatave / dëshmime të trajnimit / aftësive të fituara për të punësuarit, etj një					
Procedurat e organizimit të punës janë të qarta për të gjithë dhe të gjithë janë të njohur me vendndodhjen e tyre në rast se duan që t'i lexojnë para ndërrmarrjes së një veprimi.					
Të drejtat dhe përgjegjësitë e stafit janë të njohura nga të gjithë dhe janë të afishuara në vend të dukshëm.					

	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
PËRKUJDESJA DHE MBIKQYRJA- FUNKSIONIMI					
Personat në përkujdesje marrin kujdesin e duhur dhe të sigurt					
Lloji i përkujdesit dhe is shërbimeve është specifikuar në licensën e ofruesit të shërbimit					
Vendosjen e numrit të personave në përkujdesje në përputhje me numrin maksimal të specifikuar në licencë					
Përkujdesja në objektin e të rriturve të mos ofrohet për personat më pak se 19 vjeç, pa përjashtim të miratuar nga organ i titulluar për ta bërë një gjë të tillë.					
Personi / prindi që përfaqëson personin në përkujdesje këshillohet për të gjitha përgjegjësitë / tarifat / pagesat e tjera për strehim / shërbime të tjera të ofruara					
Personi / prindi që përfaqëson personin në përkujdesje këshillohet për politikatat: shprehjen e shqetësimeve / bërjen e ankesave dhe zgjidhjen e tyre.					
Këshillat / informacionet komunikohen tek personi / prindi që përfaqëson personin në përkujdesje në mënyrë të përshtatshme për aftësitë dhe zotësitë e tyre.					
Shëndeti/ siguria e personit në përkujdesje monitorohet rregullisht dhe për këtë monitorim mbahen raporte me shkrim					
Personat në përkujdesje nuk i nënshtrohen asnjë lloj të abuzimit financiar / emocional / fizik / seksual ose të neglizhohen					
Ofruesi i shërbimit siguron respektimin e intimitetit personal të të gjithë personave në përkujdesje, duke përfshirë jetën private/dhomat e gjumit, sendet personale.					
Programer edhe shërbimet e ofruara janë të mirëplanifikuara dhe përfshijnë ndër të tjera aktivitete fizike, shoqërore, çlodhëse, dhe në përputhje me nevojat individuale të çdo personi në përkujdesje.					
Çdo person në përkujdesje ka dosjen e tij me të dhënat për identitetin, historikun shëndetësor, vlerësimin e nevojave psikologjike, sociale dhe zhvillimore si dhe të dhëna të tjera si për shembull kur është rasti numër telefoni të një personi kontakti në rast të një emergjence.					
Personat në përkujdesje nuk mund të largohen nga vendi pa njoftuar personelin					
Personat në përkujdesje lejohen të pranojnë vizitorë të zgjedhur në çdo kohë.					
Personat në përkujdesje lejohen të komunikojnë me vizitorët.					

	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
Personat që me vendim të lëshuar nga gjykata për ndalim të kontaktimit të personit në përkujdesje nuk lejohen të kenë akses me personin që është në përkujdesje					
Personi në përkujdesje nuk del për të takuar dikë nëse ky nuk është një prind përfaqësues ose person i autorizuar					
Të gjitha ankesat / shqetësimet marrin një përgjigje të menjëhershme dhe/ ose Brenda afateve të përcaktuara në rregullore					
Çdo gjë tjetër që tregon mirëfunksionimin përsa i përket përkujdesjes dhe mbykqyrjes shënojeni tek rubrika komente.					
POLITIKAT DHE PROCEDURAT					
Politikat dhe procedurat janë të shkruara dhe të njohura për të gjithë punonjësit e Ofruesit të Shërbimit.					
Ka politikë dhe procedura të shkruara që lidhen me përkujdesjen dhe supervizimin					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për parandalimin e rënies nga objekti					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për punësimin e një punonjësi/e të ri/e.					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për vazhdimësinë e edukimit të punonjësit/es.					
Ka politikë dhe procedura të shkruara që përshkruan se si personat në përkujdesje apo/dhe prindërit, përfaqësues ose persona të tjerë të kontaktit mund të shprehin shqetësimet dhe të bëjnë ankesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për aksesin e personave të tjerë tek personat në përkujdesje të cilët nuk janë punonjës.					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për mbrojtjen nga dhuna dhe çdo lloj tjetër forme të abuzimit					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për monitorimin e të ushqyerit					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për monitorimin e ilaçeve					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për incidentet e raportuara					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për masat që duhen marrë nëse një person ikën/ nëse mund të ketë ikur pa njoftuar ndonjë punonjës.					
Ka politikë dhe procedura të shkruara për mënyrat e duhura për mbajtjen e shënimeve dhe mënyrën e raportimit					

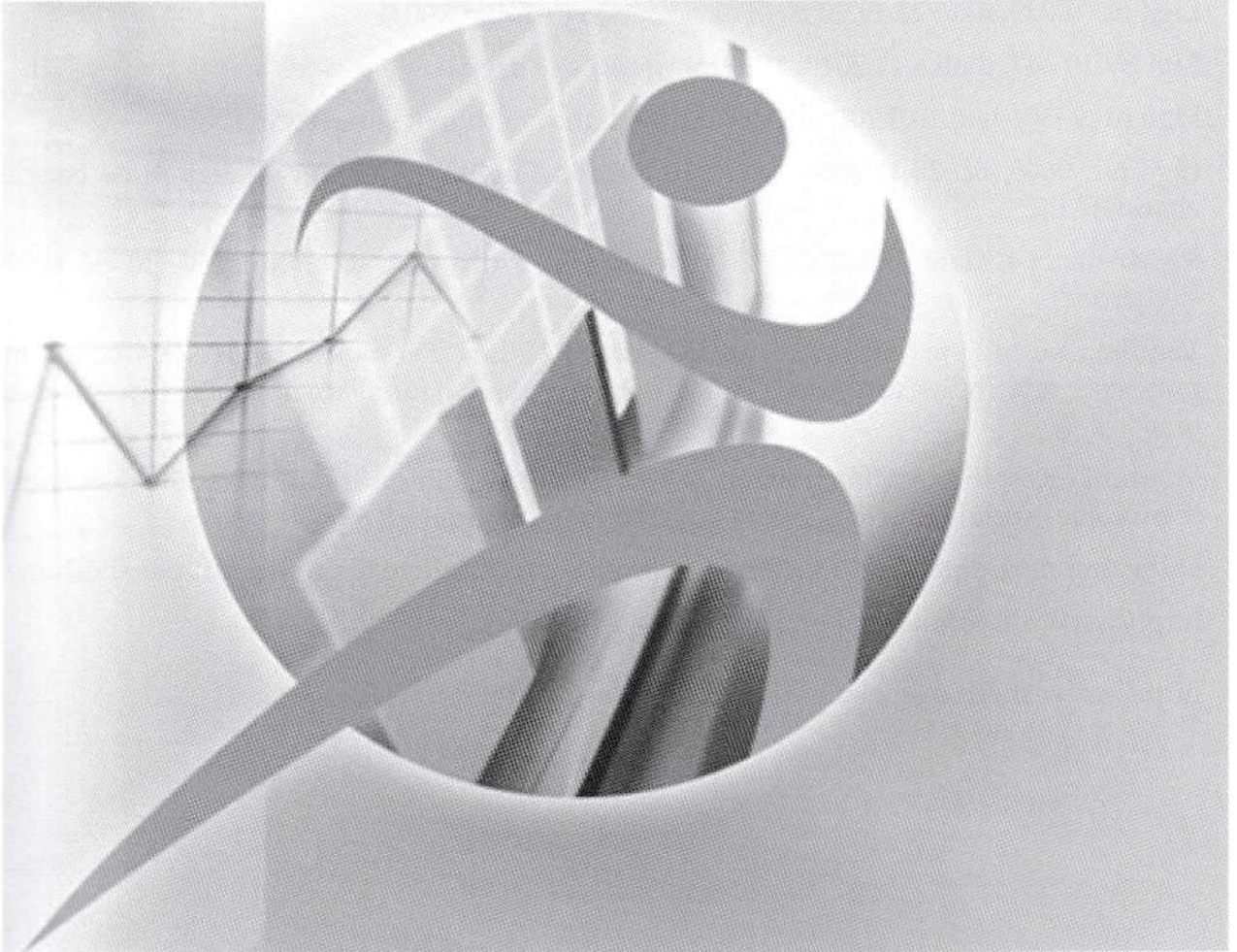
	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
Politikat dhe procedurat janë të arritshme nga punonjësit në çdo kohë					
Politikat dhe procedurat shikohen të paktën një herë në vit					
Politikat dhe procedurat janë të arritshme nga personat në përkujdesje					
Nëse një person parapaguan një pjesë të kostos së shërbimeve të ofruara duhet që në kohën e parapagimit t'i ofrojë atij personi një marrëveshje të shkruar i cili përcakton termat dhe kushtet në të cilën do të bëhet pagesa.					
HIGJENA DHE KONTROLI I SËMUNDJEVE NGJITËSE					
Një person i rritur në përkujdesje ka të drejtën e mbrojtjes dhe promovimit të shëndetit të tij / saj sigurisë dhe dinjitetit duke përfshirë të drejtën për t'u trajtuar në një mënyrë, dhe për të jetuar në një mjedis që promovon shëndetin e tij / saj, sigurinë dhe dinjitetin					
Ofruesi i Shërbimit siguron përfundimin e programit mësimor i cili ndihmon në ruajtjen e shëndetit dhe higjenës					
Ofruesi i Shërbimit ka në staf ose ka një listë të mjekë / infermiere për të kontaktuar në raste emergjente					
Ofruesi i Shërbimit inkurajon personat në përkujdesje për të bërë të paktën dy herë në vit kontroll dentar					
SHËNIMET DHE RAPORTIMET					
Prindi ose personi përfaqësues i personit në përkujdesje njoftohet menjëherë nëse personi në përkujdesje sëmuret ose plagoset me diçka					
Prindi ose personi përfaqësues i personit në përkujdesje njoftohet menjëherë nëse personi në përkujdesje është përfshirë në një incident					
Shënimet përfshijnë emrin / seksin / datën e lindjes / planin e sigurimit mjekësor					
Shënimet të përfshijnë datën e pranimit të personave në përkujdesje					
Shënimet përfshijnë emrin dhe numrin e telefonit për prindin ose personin përfaqësues/ ofruesit e kujdesit shëndetësor parësor					
Shënimet duhet të kenë përshkrimin / identifikimin në raste urgjente për personat në përkujdesje (dmth fotografinë)					
Shënimet duhet të përfshijnë identifikimin e ndonjë individi i cili ndalohet me urdhër nga gjykata të takojë personat në përkujdesje.					

	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
Shënimet duhet të përfshijnë identifikimin e çdo individëve të cilët mund të paraqesin rrezik për shëndetin / sigurinë / dinjitetin e personave në përkujdesje.					
Plani i kujdesit afat-shkurtër zhvillohet gjatë pranimit (të shkurtër, të përkohshme)					
Plani i kujdesit afat-shkurtër përfshin informacionin e kërkuar					
Plani i përkujdesjes bëhet brenda 30 ditëve të pranimit (të plotë për qëndrime më të gjatë se 30 ditë)					
Plani i përkujdesjes zhvillohet me pjesmarrjen e personave në përkujdesje.					
Plani i përkujdesjes zhvillohet me pjesmarrjen e prindit, personave përfaqësues.					
Plani i përkujdesjes zhvillohet duke marrë në konsideratë aftësitë unike, nevojat sociale fizike emocionale, preferencat shpirtërore kulturore të personave në përkujdesje					
Plani i përkujdesjes përfshin planin e të ushqyerit që specifikon të ushqyerit e sigurt, duke përfshirë dietat terapeutike					
Rishikimi dhe modifikimin e planit të përkujdesjes nëse kemi një ndryshim të rëndësishëm në bazë të rrethanave					
Rishikimi i modifikimeve të planit të përkujdesjes të paktën një herë në vit, në qoftë se nuk ka ndryshim të rëndësishëm të rrethanave					
Personat në përkujdesje marrin pjesë në shqyrtimin dhe modifikimin e planit të tyre të përkujdesjes					
Kujdesi ofrohet në përputhje me termat dhe kushtet në planin e përkujdesjes					
Shënimet mbahen edhe për aksidente të vogla, sëmundje ose gabime me barna që përfshijnë personat në përkujdesje.					
Shënimet mbahen edhe për ngjarjet e papritura që përfshijnë persona në përkujdesje					
Shënimet mbahen edhe për incidentet të cilat përfshijnë persona në përkujdesje					
Shënimet përfshijnë edhe ankesat e bëra					
Shënimet mbajnë edhe përgjegjësinë lidhur me kërkesat e sigurimit detyrës					
Shënimet mbajnë edhe përgjegjësinë për plotësimin e kërkesave dhe nevojave individuale me lëndë ushqyese të personave në përkujdesje					
Shënimet mbajnë edhe përgjegjësinë për administrimin e kërkesave për ilaçe të personave në përkujdesje					

	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
Shënimet të cilët kanë të bëjnë me personat në përkujdesje janë të të arritshme vetëm për punonjësit					
Të gjitha të dhënat, përveç formave origjinale të autorizimit të kontrolleve penale, të dhënat e punonjësve, të dhënat për personat në përkujdesje të dhënat e ankesave ruhen për të paktën një vit					
Shënimet e formave origjinale të autorizimit të kontrolleve penale mbahet për të paktën 5 vjet					
Shënimet e rezultateve të kontrolleve penale, referencat e karaktereve, të dhënat historike, kopjet e diplomave / certifikatave / dëshmime të trajnimit dhe aftësive, dhe programe TB e kontrollit për të punësuarit mbahen ashtu siç kërkohet nga ligji dhe standartet					
Shënimet e rezultateve të kontrolleve penale dhe referencat e karaktereve zakonisht mbahen aktuale dhe ashtu siç kërkohen nga ligji dhe standartet					
Referencat e karaktereve zhduken ose shkatërrohen kur punonjësit nuk punojnë më aty					
Të dhënat për secilin person në përkujdesje mbahen për të paktën 2 vjet pas rehabilitimit.					
Shënimet e ankesave mbahen për të paktën 2- vjet.					
Shënimet dhe të dhënat personale të personave në përkujdesje mbahen konfidenciale.					
TË USHQYERIT DHE SHËRBIMET USHQIMORE					
Menuja ofron mëngjes, drekë, darkë, me të paktën 3 grupe ushqimore të përditshme					
Menuja siguron shumëllojshmëri ushqimesh lidhur me planin dhe nevojat e të ushqyerit					
Menuja siguron shumëllojshmëri ushqimesh vlerësuar me preferencat ushqimore dhe kulturore të personave në përkujdesje					
Menuja siguron shumëllojshmëri ushqimesh vlerësuar me varacionet sezonale					
Menuja siguron shumëllojshmëri ushqimesh vlerësuar me cilësinë, ngjyrën, sigurinë ushqimore, shijën dhe paraqitjen					
Menuja siguron vlera ushqimore					
Menuja ushqimore plotëson kërkesat ushqimore					
Ushqimi përgatitet, ruhet dhe shërbehet në mënyrë të sigurtë.					
Personat në përkujdesje inkurajohen të marrin pjesë në planifikimin e menisë, përgatitjen e vakteve, shërbimin e ushqimit, dhe aktivitetet e lidhura me ushqyerjen.					

	Po	Jo	J/A ²	NEI ³	Komente
Mbikëqyrja e përshtatshme u siguron personave në përkujdesje përfshirje në përgatitjen dhe shërbimin e ushqimit					
Personi në përkujdesje merr ushqimin e përshtatshëm që i përgjigjet nevojave të tij/saj					
Sasia e mjaftueshme, shumëllojshmëria e lëngjëve jepet lidhur me nevojat dhe preferencat e personave në përkujdesje					
Çdo gjë tjetër që tregon rreth ushqyerjes që nuk është shkruar më lart por që ju mendoni se është e rëndësishme për t'u raportuar shkruajeni tek kolona Komente.					
KOMENTE TË TJERA					

Shtojca



Burimet e Informacionit

BURIMET E INFORMACIONIT:

- Udhëzim nr. 06 datë 03.09.2013 “Për zhvillimin e procedurave të prokurimit për shërbimet e përkujdesjes shoqërore”
- Ligji nr. 9970, dt. 24.7. 2008, “Për barazinë gjinore në shoqëri”
- Ligji nr.9669, dt. 18.12.2006, “Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare”
- Ligj Nr. 10329, dt. 30.09.2010, “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 9669, dt. 18.12.2006, “Për masat ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare”.
- Ligji nr. 10221, dt. 4.2.2010, “Për mbrojtjen nga diskriminimi”
- Ligji nr. 10039, datë 22.12.2008, “Për ndihmën juridike”;
- Ligj Nr.10 347, datë 4.11.2010, “Për mbrojtjen e të drejtave të fëmijës”
- Ligji nr. 9355, datë 10.3.2005, “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore
- Ligji Nr. 9643, dt. 20.11.2006, “Për prokurimin Publik” dhe aktet nënligjore në bazë e për zbatim të tij.
- VKM, nr. 564, datë 12.8.2005, “Për licencimin e ofruesve të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore”.
- Vendim i Këshillit të Ministrave, nr. 334, dt. 17.02.2011, “Për mekanizmin e bashkërendimit të punës për referimin e rasteve të dhunës në marrëdhëniet familjare dhe mënyrën e procedimit të tij”.
- Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 80, dt. 28.1. 2008, “Për miratimin e strategjisë sektoriale të mbrojtjes sociale dhe të planit të veprimit për zbatimin e saj”
- Udhëzimi nr.6, datë 3.9.2013, “Për zhvillimin e procedurave të prokurimit për shërbimet
- http://www.sherbimisocial.gov.al/?page_id=449
- <http://www.sherbimisocial.gov.al/standardet-per-sherbimet-shoqerore/>