

UDHËZIM
Nr.316, datë 10.2.2010

PËR ZBATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT
SHOQËROR, NË QENDRAT REZIDENCIALE, PËR PERSONAT E TRAFIKUAR OSE
NË RREZIK TRAFIKIMI

Mbështetur në pikën 4 të nenit 102 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, në nenin 18 pika 4 të ligjit nr.9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, të ndryshuar, dhe për zbatimin e vendimit të Këshillit të Ministrave nr.195, datë 11.4.2007 “Për standardet e shërbimeve të përkujesit shoqëror, në qendrat rezidenciale, për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi”,

UDHËZOJ:

Qendrat rezidenciale publike dhe jopublike, të përkujesit shoqëror për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi ofrojnë shërbime, në përputhje me standardet dhe procedurat e mëposhtme:

1. Deklarata e qëllimit

1.1 Çdo qendër rezidenciale publike dhe jopublike, e përkujesit për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, harton një deklaratë qëllimi, e cila përshkruan qartë misionin e qendrës, shërbimet që ofron, synimet dhe objektivat e saj.

1.2 Në deklaratën e qëllimit përcaktohet misioni, objektivat e qendrës, specializimi që ka, shërbimet që ofrohen, kriteret për të përfituar këto shërbime, struktura organike e qendrës për implementimin e shërbimeve të deklaruara, detyrat dhe detyrimet e stafit, procedurat e shërbimeve, mbrojtja dhe siguria e përfituesve, lidhja me familjarët dhe të afërmit, procedura e ankimit, deklarata e konfidencialitetit, referimi në një qendër tjetër apo largimi nga qendra (Aneksi 1.1 Formulari përmbledhës i ofruesit të shërbimit).

1.3 Deklarata e qëllimit vendoset në një vend të dukshëm dhe është e disponueshme për të gjithë stafin, përfituesit dhe/ose prindërit apo kujdestarët e tyre.

1.4 Përfituesit duhet të konfirmojnë se janë njohur me deklaratën e qëllimit dhe e kanë marrë një kopje të saj.

1.5 Formulari përmbledhës i ofruesit të shërbimeve duhet të deklarojë qartë se si ofrohen shërbimet - drejtpërdrejt nga ofruesi i shërbimeve ose nëpërmjet referimit në institucionet ose organizatat e tjera. Formulari përmbledhës bëhet baza e deklaratës së pranimi. Deklarata e pranimi është një pranim nga ana e përfituesit që të marrë shërbimet në bazë vullnetare dhe të pranojë kuptimin dhe respektimin e rregullave të ofruesit të shërbimeve. Njëkohësisht është dhe pranimi nga ana e ofruesit të shërbimeve të përfituesit në programin e tij (Aneks 1.1 Formulari përmbledhës i ofruesit të shërbimit; aneks 1.2 Deklaratë pranimi për të rriturit mbi 18 vjeç; aneks 1.3 Deklaratë pranimi për të miturit nën moshën 18 vjeç).

1.6 Për përfituesit që janë nën moshën 18 vjeç, prindërit ose kujdestarët ligjorë duhet të nënshkruajnë deklaratën e pranimi. Në këtë mënyrë sigurohet që prindi/kujdestari i përfituesit fëmijë është plotësisht i informuar rreth shërbimeve që merr fëmija përfitues, si dhe mbi rregullat që do të sundojnë gjatë kohës së qëndrimit të fëmijës në qendrën rezidenciale. Në rastet kur prindi ose kujdestari ligjor nuk mund të gjenden, kanë qenë të përfshirë në trafikimin e fëmijës ose refuzojnë të bashkëpunojnë kur i mituri dëshiron të marrë shërbimet, ofruesi i shërbimeve mund të kërkojë vendosjen e fëmijës në institucione. Në këto raste, dosja e përfituesit duhet të përmbajë dokumentacionin e procedurave të ndërmarra deri në atë moment për të fituar autoritetin ligjor që i mituri të qëndrojë në strehë (Aneks 1.3 Deklaratë pranimi për të miturit nën moshën 18 vjeç).

1.7 Deklarata e qëllimit të qendrës rishikohet dhe përditësohet sa herë që ofruesi i shërbimeve zgjeron aktivitetin e tij, por që asnjëherë nuk del jashtë objektit të licencimit të qendrës.

2. Vlerësimi i nevojave dhe plani i përkujdesjes për përfituesin

i) Vlerësimi i nevojave

2.1 Nevojat e personave të trafikuar ose në rrezik trafikimi vlerësohen nga një ekip multidisiplinor, ku profesionistët punojnë së bashku për të diskutuar rastin në përputhje me moshën dhe nevojat e tyre respektive, me qëllim hartimin e planit përkatës të ndihmës.

2.2 Për çdo përfitues caktohet një punonjës rasti, i cili drejton menaxhimin e rastit të tij. Ky punonjës rasti merr drejtimin e vlerësimit të nevojave të përfituesit dhe udhëheq/ drejton procesin e hartimit dhe të zbatimit të planit të ndihmës. Ai/ajo takohet rregullisht me përfituesin për të diskutuar progresin e përgjithshëm në arritjen e qëllimeve të tyre individuale dhe planit të ndihmës. Ai/ajo drejton organizimin e referimeve dhe e ndihmon përfituesin për të mbledhur burimet e nevojshme.

2.3 Vlerësimi i nevojave përfshin këto fusha: vlerësimin e nevojave shëndetësore, psiko-sociale, ligjore, arsimore, profesionale, të punësimit, të sigurisë, të akomodimit afatgjatë, të lidhjeve me familjen etj. (Anekset: 2.1.1; 2.1.2; 2.1.3; 2.1.4; 2.1.5; 2.1.6; 2.1.7; 2.1.8; 2.1.9).

2.4 Vlerësimi i nevojave individuale për përfituesin duhet të përfundojnë brenda dy javësh nga dita e hyrjes së përfituesit në qendër.

2.5 Pasi kryhet vlerësimi i nevojave, ekipi multidisiplinor mblidhet si një grup për të diskutuar rastin dhe planin përkatës të ndihmës.

ii) Planifikimi i ndihmës

2.6 Planin i ndihmës hartohet pas vlerësimit të nevojave dhe përfshin masat afatmesme dhe afatgjata të nevojave të identifikuar për personin e trafikuar ose në rrezik trafikimi.

2.7 Planin i ndihmës hartohet brenda 1 muaji nga dita e akomodimit të përfituesit në qendër.

2.8 Përfituesi përfshihet në procesin e hartimit të planit të ndihmës, në përputhje me grupmoshën, kapacitetin dhe aftësitë individuale të tij/saj.

2.9 Punonjësi social për rastin është përgjegjës për grumbullimin e informacionit dhe hartimin e planit të ndihmës. Punonjësi social i rastit bashkëpunon për këtë me ekipin multidisiplinor. Ai përdor rezultatet e diskutimit, si dhe formularët e vlerësimit të nevojave për të hartuar së bashku me përfituesin një plan ndihme tërësor. Planin i ndihmës është formatuar në përputhje me formularët e vlerësimit të nevojave, në mënyrë që t'i korrespondojë me lehtësi procesin e vlerësimit të nevojave (Anekset: 2.2; 2.2.1; 2.2.2; 2.2.3; 2.2.4; 2.2.5; 2.2.6; 2.2.7; 2.2.8; 2.2.9).

2.10 Përfituesi dhe punonjësi i rastit duhet të nënshkruajnë planin për të treguar që të dy palët janë të angazhuara për zbatimin e tij.

2.11 Për fëmijët nën moshën 15 vjeç, hartohen plane të ndihmës të përshtatur me nevojat e tyre duke përdorur formularët e planit të ndihmës të dhënë në manualin për zbatimin e standardeve për fëmijë në institucionet rezidenciale publike dhe jopublike në Shqipëri.

2.12 Planin i ndihmës përditësohet e përshtatet me ndryshimet e nevojave dhe rrethanave të përfituesit. Punonjësi social i rastit dhe përfituesi duhet të takohen për të diskutuar progresin e bërë deri në atë moment dhe ndonjë ndryshim të nevojshëm të planit.

2.13 Nëse përfituesi transferohet në një qendër tjetër përkujdesi, një kopje e planit të ndihmës duhet t'i dërgohet ofruesit të ri të shërbimeve (me pëlqimin e përfituesit), në mënyrë që ndihma e filluar të vazhdojë e të ofrohet, si dhe ofruesi i ri të kuptojë se cilat shërbime i janë ofruar përfituesit deri tani dhe cilat jo.

3. Të drejtat dhe përgjegjësitë e përfituesve

3.1 Ofruesit e shërbimeve hartojnë dokumentacion të qartë të të drejtave të përfituesve që qëndrojnë në strehë. Këto të drejta duhet të jenë të shkruara në gjuhë të qartë e të lehtë për t'u kuptuar. Këto të drejta duhet të përfshijnë minimalisht të drejtën për t'u trajtuar me respekt dhe dinjitet, të drejtën për t'u larguar në çdo moment nga streha ose programi, të drejtën për t'u ankuar pa pasur frikën e pasojave negative dhe të drejtën për akomodim të sigurt dhe ushqim të mjaftueshëm dhe të shëndetshëm gjatë qëndrimit në qendër.

3.2 Ofruesit e shërbimeve hartojnë rregullat e strehës. Këto rregulla duhet të jenë të shkruara në një gjuhë të qartë e të lehtë për t'u kuptuar. Këtu përfshihen të gjitha rregullat që ka qendra. Ofruesit e shërbimeve duhet të rivlerësojnë rregullisht rregulloret e tyre për t'u siguruar që ato nuk kanë ndonjë rregull të pavlerë ose të panevojshëm të cilët vendosin kufizime të panevojshme mbi jetën e përfituesve.

3.3 Ofruesit e shërbimeve duhet të shkruajnë detyrat dhe përgjegjësitë e përfituesve. Këto detyrime duhet të jenë të shkruara në një gjuhë të qartë e të lehtë për t'u kuptuar. Ato duhet të përfshijnë të gjitha detyrimet që ka përfituesi kur merr pjesë në programin e ofruesit të shërbimeve ose qëndrojnë në strehë.

3.4 Të gjitha dokumentet e mësipërme - të drejtat e përfituesit, rregullat dhe detyrimet (ose përgjegjësitë) e përfituesit - duhet të afishohen në qendrën rezidenciale. Ato duhet të afishohen në një mënyrë që të mund të shihen dhe lexohen lehtësisht nga përfituesit dhe stafi. Nëse ato zbehen ose grisen, duhet të zëvendësohen menjëherë.

3.5 Të gjitha dokumentet e mësipërme - të drejtat e përfituesit, rregullat dhe detyrimet (ose përgjegjësitë) e përfituesit - duhet të firmosen dhe nga përfituesit. Përmbajtja e këtyre dokumenteve duhet të përfshihet në deklaratën e pranimi. Deklarata e pranimi nënshkruhet si nga përfituesi ashtu dhe nga ofruesi i shërbimeve (dhe në rastin e të miturve, nga prindi ose kujdestari ligjor) (Aneks: 3.5 Deklarata e pranimi).

3.6 Përpara se përfituesi të nënshkruajë deklaratën e pranimi, atij i shpjegohen në detaje e me një gjuhë të thjeshtë, e gjithë përmbajtja e deklaratës, përfshirë listën e të drejtave të përfituesit, rregullat, detyrimet (ose përgjegjësitë) e përfituesit dhe çështjet e konfidencialitetit. Ofruesi i shërbimeve pritëse duhet të sigurohet gjatë intervistës që përfituesi kupton jo vetëm fjalët e dokumenteve, por dhe qëllimin dhe arsyen e tyre.

3.7 Ofruesit e shërbimeve duhet të përfshijnë përfituesit në funksionimin e strehës dhe në vendimmarrjen që lidhet me jetën e përditshme të tyre në strehë. Përfituesit nxiten të japin mendime për shërbimet dhe rregullat e vendosura, për orarin e ngrënies, të aktiviteteve, orarin e pastrimit etj.

3.8 Përfituesit inkurajohen dhe marrin pjesë në planifikimin e menysë, përgatitjen e vakteve, shtrimin e tavolinës. Sugjerimet dhe preferencat e përfituesve duhet të plotësohen për sa kohë ato janë brenda buxhetit dhe sigurojnë një dietë të balancuar dhe ushqyese.

3.9 Qëndrimi në qendrat rezidenciale është vullnetar. Qendrat kanë procedura për të siguruar që përfituesit janë të lirë të largohen me vullnetin e tyre të lirë. Në rastet kur një përfitues i rritur dëshiron të largohet, përfituesi, punonjësi social përgjegjës dhe punonjësi epror në turn plotësojnë dhe nënshkruajnë formularin e listëkontrollit të largimit. Në rastin e të miturve, prindi ose kujdestari ligjor duhet të miratojnë largimin e përfituesit fëmijë nga streha (Aneks: 3.6 Listëkontrolli i largimit).

3.10 Nëse një përfitues largohet pa njoftuar ose zhduket nga streha, duhet të informohet policia, në mënyrë që të fillojë menjëherë kërkimi i përfituesit. Një kërkim i tillë bëhet për të garantuar sigurinë dhe mirëqenien e përfituesit. Pas gjetjes së përfituesit, stafi i strehës diskuton me të për arsyet e largimit, mundësinë për të qëndruar në qendër apo organizimin e largimit zyrtar nga streha. Nëse përfituesi kërkon të largohet, duhet të ndërmerren hapat e mësipërm për një largim të sigurt dhe me dinjitet të tij.

3.11 Ofruesit e shërbimeve sigurojnë një procedurë legjitime dhe funksionale për ankimimet. Përfituesit mund të ankohen rreth çdo aspekti të jetesës së tyre në qendër, si dhe për shërbimet që ata kanë ose nuk kanë marrë. Ofruesit e shërbimeve duhet t'i konsiderojnë këto ankesa si një mundësi për të përmirësuar performancën e tyre. Asnjë pasojë negative nuk mund të ketë për përfituesin për shkak të dorëzimit të një ankese.

3.12 Çdo ofrues shërbimesh duhet të ketë procedura të qarta me shkrim për trajtimin e ankesave. Këto procedura duhet të shpjegojnë nivelet dhe mënyrat e ndryshme të ankimimit që mund të përdoren nga përfituesit dhe se si do të trajtohet secili nivel (Për procedurat e ankimimit shih materialin bashkëngjitur këtij udhëzimi).

3.13 Çdo ofrues shërbimesh do të mbajë dhe një regjistër ankesash. Në këtë regjistër duhet të përfshihet personi përgjegjës për t'iu përgjigjur ankesës, rezultatet nga hetimi i ankesës, si është trajtuar ankesa dhe dokumentacion të shkruar mbi përgjigjen që i është dhënë personit që ka bërë ankesën, nëse ankesa nuk ishte anonime.

3.14 Çdo anëtar stafi i ofruesit të shërbimeve që merr një ankesë me gojë nga një përfitues, duhet ta regjistrojë këtë ankesë në regjistrin e ankesave, së bashku me datën e ankesës, dhe të dokumentojë aty mënyrën se si është trajtuar ankesa.

3.15 Të gjitha ankesat duhet të marrin përgjigje me shkrim dhe një kopje e përgjigjes me shkrim të përfshihet në regjistrin e ankesave. Inspektimi i ankesave vërteton se ato janë trajtuar me seriozitet dhe në kohën e duhur.

4. Të dhënat personale të përfituesit dhe mënyrat e menaxhimit të tyre

4.1 Për secilin përfitues që qëndron në qendër, ofruesi i shërbimeve duhet të hapë dhe të mbajë një dosje individuale. Kjo dosje individuale duhet të përmbajë dokumentet e mëposhtme:

a) Deklaratën e pranimi të firmosur (Aneks: 4.1 Deklaratë pranimi).

b) Shënime nga takimet fillestare me organizatën apo agjencinë referuese (nëse nuk është vetëreferuar).

c) Procesverbal të nënshkruar (nëse nuk është vetëreferuar): Për përfituesit që janë referuar nga një organizatë tjetër, publike ose jopublike, apo nga agjencitë e zbatimit të ligjit, në dosje duhet të përfshihet një procesverbal për të dokumentuar “dorëzimin” e përfituesit. Ai duhet të jetë nënshkruar nga agjencia referuese, agjencia pritëse dhe përfituesi. Për personat nën moshën 18 vjeç, ai duhet të jetë nënshkruar dhe nga prindi ose kujdestari ligjor. Nëse jo, dosja duhet të përmbajë informacion që shpjegon përse nuk ka një firmë të prindit ose kujdestarit (Aneks: 4.2 procesverbali).

d) Shënime nga intervistat/diskutimet: Ofruesi i shërbimeve duhet të mbajë shënime me shkrim nga të gjitha takimet dhe diskutimet me përfituesit, familjet e tyre, ofruesve të tjerë të shërbimeve apo autoritetet që lidhen me rastin dhe përkujdesin e përfituesit. Këto shënime duhet të përfshihen në dosje.

e) Formular vlerësimi fillestar i plotësuar: Formulari i hartuar standard i vlerësimit paraprak për të identifikuar viktimat e trafikimit, i hartuar si pjesë e Mekanizmit Kombëtar të Referimit (MKR). Ky formular duhet të plotësohet për të gjithë përfituesit që ndihmohen si viktima të trafikimit.

f) Formularë të plotësuar të vlerësimit të nevojave: Këto formularë ndihmojnë ofruesin e shërbimeve në vlerësimin e një game të gjerë të nevojave për ndihmë që mund të kenë viktimat e trafikimit (Aneks: 4.3 Formular vlerësimi të nevojave).

Këto formularë përfshijnë:

- vlerësimin para largimit (për shtetasit e huaj) (aneksi 2.1.1);

- vlerësimin e sigurisë (aneksi 2.1.2);

- vlerësimin e akomodimit (aneksi 2.1.3);

- vlerësimin ligjor (aneksi 2.1.4);

- vlerësimin shëndetësor (aneksi 2.1.5);

- vlerësimin profesional / punësimi (aneksi 2.1.6);

- vlerësimin psiko-social (aneksi 2.1.7);

- vlerësimin familjar (për të miturit) (aneksi 2.1.8);

- vlerësimin e arsimimit (16+) (aneksi 2.1.9);

- Për fëmijët nën moshën 15 vjeç (Shih formularët e vlerësimit të nevojave dhe raportit të progresit të dhënë në manualin për zbatimin e standardeve në institucionet rezidenciale të fëmijëve në Shqipëri);

- Vlerësimi i arsimimit (16+) (aneksi 2.1.9).

g) Informacion mjekësor: Përfshin çdo të dhënë mjekësore, regjistra të vizitave, rezultate

analizash dhe trajtimet.

h) Dokumentet e kujdestarisë (Vetëm për personat nën moshën 18 vjeç).

4.2 Të dhënat personale përfshijnë gjithçka që është në dosjen personale që përshkruhet më lart, si dhe çdo dokument tjetër që mund të zbulojë identitetin ose vendndodhjen e përfituesit, p.sh. qytetin e origjinës (nëse ata vijnë nga një qytet i vogël), informacion shëndetësor, informacion rreth familjes së tij ose situatës familjare, ose ndonjë detaj tjetër personal apo privat.

4.3 Dokumentacioni i përfituesit (dosja e përfituesit dhe të dhënat personale) duhet të jenë konfidencial. Dokumentacioni mbahet në një vend të sigurt. Dokumentacioni aksesohet vetëm nga punonjësi social përgjegjës, supervizori, drejtuesi i qendrës dhe nga përfituesi. Administrimi i dokumentacionit bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi.

4.4 Përfituesit kanë akses në dosjet e tyre. Përfituesit informohen se kanë akses në dosjen e tyre, nëse ata dëshirojnë.

4.5 Ofruesi i shërbimeve duhet të mbrojë të gjitha të dhënat personale të përfituesit. Ofruesi i shërbimeve është i detyruar të sigurojë që dosjet e printuara dhe dosjet elektronike me të dhëna të ruhen të sigurt. Për dosjet e printuara, kjo duhet të bëhet nëpërmjet ruajtjes së dosjeve në rafte të mbyllura me çelës në një dhomë që është e kyçur. Për dosjet elektronike, ato duhet të ruhen me fjalëkalim.

4.6 Ofruesi i shërbimeve duhet të vendosë kufizime se kush mund të vizitojë strehën, sa njerëz mund ta vizitojnë njëherazi, çfarë mund t'u lejohet vizitorëve që të bëjnë dhe sa shpesh do të lejohen vizitorët. Këto rregulla për vizitat duhet të jenë të shkruara (Aneksi: 4.4 Rregullat për vizitat në strehë).

4.7 Të gjithë vizitorët nënshkruajnë një marrëveshje konfidencialiteti përpara ose sapo të mbërrijnë në strehë (Aneksi: 4.5 Marrëveshje konfidencialiteti për vizitorët).

4.8 Kur përfituesit transferohen në një strehë tjetër, bëhet dhe transferimi i dosjeve (me miratimin e përfituesit). Shërbimi referues mban kopjet origjinale në dosjet e tij, ndërsa fotokopjet i dërgon te ofruesi i ri i shërbimeve, me qëllim që të vazhdohet ndihma në bazë të shërbimeve që i janë dhënë përfituesit deri në atë kohë, dhe jo të fillojë gjithçka nga e para (Aneksi: 4.6 Transferimi i dosjeve ndërmjet ofruesve të shërbimeve).

5. Menaxhimi i brendshëm i qendrës së shërbimit

5.1 Ofruesi i shërbimit ka një strukturë të nevojshme të personelit, në përputhje me nevojat e përfituesve. Organograma e ofruesit të shërbimeve paraqet në mënyrë grafike të gjithë pozicionet brenda organizatës ose agjencisë që lidhen me funksionimin e qendrës rezidenciale, si dhe marrëdhëniet e varësisë dhe të mbikëqyrjes së saj (Aneksi: 5.1 Organograma).

5.2 Stafi duhet të rekrutohet nëpërmjet një konkurrimi të hapur dhe transparent. Procedurat e përzgjedhjes së stafit dhe afatet kohore gjenden në materialin bashkëlidhur këtij udhëzimi.

5.3 Ofruesi i shërbimeve duhet të mbajë dosje për të gjithë punonjësit që janë marrë në punë. Secila dosje individuale e punonjësit përfshin: CV e punonjësit, diplomë, dëshmi penaliteti, certifikatat profesionale, rekomandime, përshkrimin e detyrave, kontratën e punës, vlerësimet e performancës, certifikata mjekësore etj.

5.4 Ofruesi i shërbimeve përgatit dhe shpërndan materiale të shkruara (broshura, fletëpalosje etj.) rreth organizatës/agjencisë dhe shërbimeve të ofruara, në mënyrë që përfituesit të jenë të informuar mirë rreth mundësive që kanë për t'u ndihmuar.

6. Stafi i ofruesit të shërbimeve dhe zhvillimi i tij

6.1 Për secilin pozicion, ofruesi i shërbimeve duhet të hartojë përshkrimin e vendeve të punës, ku përcaktohen përgjegjësitë, detyrat, arsimimi, kualifikimi. Pozicionet dhe kualifikimet duhet të korrespondojnë me shërbimet e ofruara.

6.2 Stafi duhet të nënshkruajë një kontratë pune që është në përputhje me Kodin e Punës. Kontrata e punës duhet të përfshijë, minimalisht: përshkrimin e detyrave, detyrat dhe përgjegjësitë e punonjësit, marrëdhëniet e varësisë, referencat tek çdo rregullore e brendshme, siç janë kodet e etikës, marrëveshjet e konfidencialitetit etj.

6.3 Detyrimet e stafit ndaj përfituesve duhet të afishohen në strehë që të gjithë përfituesit të mund t'i shohin (Aneksi 6.2 Detyrimet e stafit ndaj përfituesve).

6.4 Punonjësi i ri merr një trajnim të brendshëm për të kuptuar më mirë misionin e ofruesit të shërbimeve dhe rolin e tij në ndihmën e përfituesve. Çdo ofrues shërbimesh duhet të ketë një plan trajnimi për punonjësit e punësuar rishtas. Ky plan trajnimi duhet të përfshijë të gjitha fushat kryesore të nevojshme të trajnimit, objektivat për secilin sesion dhe mënyrën se si do të ofrohet trajnimi.

6.5 Punonjësit marrin trajnim të vazhdueshëm profesional gjatë kohës që janë të punësuar në qendër. Fuqizimi i stafit është shumë i dobishëm në rritjen e motivimit të tij dhe reduktimin e konsumimit profesional, duke i lejuar ata të ndihmojnë përfituesit dhe të ndërmarrin rolin e tyre plotësisht.

6.6 Ofruesit e shërbimeve organizojnë takime të rregullta të menaxhimit të rasteve. Në këto takime mblidhen i gjithë stafi, ekipi multidisciplinor dhe drejtuesit për të shqyrtuar së bashku situatat e përfituesve. Këto takime duhet të organizohen rregullisht: minimalisht çdo javë, çdo dy javë ose çdo muaj.

6.7 Shërbimet e këshillimit duhet të ofrohen nga profesionistë të trajnuar, siç është një punonjës social ose psikolog. Prandaj, minimalisht, çdo ofrues shërbimesh duhet të ketë në stafin e tij një profesionist të tillë të pranishëm, kur përfituesit janë në qendër.

6.8 Ofruesit e shërbimeve mund të përdorin shërbimet e agjencive ose organizatave të tjera. Për shembull, ato mund të kenë një marrëveshje me një klinikë mjekësore ose spital, i cili ofron shërbime mjekësore, me një organizatë të ndihmës ligjore e cila ofron shërbime ligjore, ose me një shkollë lokale e cila ofron arsimimin.

6.9 Puna e personelit vlerësohet një herë në vit. Raporti i vlerësimit nënshkruhet si nga personi të cilit i bëhet vlerësimi, ashtu edhe nga ofruesi i shërbimeve.

7. Siguria e përfituesve të shërbimit dhe e stafit

7.1 Ofruesi i shërbimeve duhet të ndërmarrë një vlerësim të plotë dhe profesional të sigurisë për godinën ku do të strehohen përfituesit. Vlerësimi duhet të deklarojë qartë të gjitha masat e sigurisë që duhet të vendosen. Raporti final nga vlerësimi i sigurisë duhet të ruhet në dosjet e ofruesit të shërbimeve. Vlerësimi i sigurisë së godinës duhet të përditësohet rregullisht. Minimalisht, ajo duhet të rivlerësohet çdo vit.

7.2 Në përputhje me kërkesën për siguri të përfituesve dhe të stafit, ofruesi i shërbimit merr masa për garantimin e sigurisë së institucionit nga Policia e Shtetit ose policia private.

7.3 Për çdo përfitues në qendër kryhet një vlerësim individual i sigurisë. Ky vlerësim merr në konsideratë situatën individuale të përfituesit, marrëdhëniet e tij me familjen e vet, përfshirjen e familjes në trafikimin e tij. Ofruesit e shërbimeve duhet të marrin në konsideratë këndvështrimin personal të përfituesit për këto çështje, si dhe mendimin e autoriteteve ligjore ose agjencive referuese (Aneksi: 7.1 Vlerësimi i sigurisë).

7.4 Çdo dosje e përfituesit duhet të ketë një kopje të vlerësimit të sigurisë dhe dokumentacion mbi masat e marra për mbrojtje kundër kërcënimeve të identifikuara. Ofruesi i shërbimeve duhet të vendosë nëse situata e sigurisë së përfituesit e lejon atë të marrë pjesë në programin e tyre dhe të qëndrojnë në strehën e tyre.

7.5 Strehët me siguri minimale nuk duhet të pranojnë përfitues me shkallë të lartë kërcënimi të sigurisë. Jo vetëm që përfituesi do të jetë më pak i mbrojtur, por stafi dhe përfituesit e tjerë mund të rrezikohen.

7.6 Vlerësimet e sigurisë individuale rivlerësohen periodikisht. Ndryshimet në çështjet ligjore të përfituesit, situata e tyre familjare ose dhe lëvizjet e pritura (për shembull, për të shkuar në gjykatë ose për një vizitë në familje), përbëjnë kërcënim të mundshëm dhe duhet të jetë arsye për një vlerësim të ri.

7.7 Ofruesi i shërbimeve ka të vendosur rregulla dhe procedura sigurie për strehën:

a) Procedura të evakuimit të menjëhershëm në rast zjarri ose arsye tjetër për evakuim të

godinës. Këto duhet të jenë me shkrim dhe të afishuara në qendër. Ofruesit e shërbimeve duhet të kenë një plan se ku do të dërgohen përfituesit në rast të evakuimit të strehës. Për këtë qëllim këshillohet përdorimi i rrjetit të shërbimeve të tjera.

b) Duhet që të afishohen informacionet e kontaktit në strehë për policinë, urgjencën, spitalin, zjarrfikësit dhe kontakte të tjera të emergjencës.

c) Gjithashtu duhet të ketë rregullore dhe procedura sigurie të hartuara posaçërisht për stafin. Këto duhet të përfshijnë trajnime të rregullta dhe informacione të sigurisë, procedura për takimin dhe intervistimin e klientëve të rinj etj. (Aneksi: 7.2 Procedurat e sigurisë së stafit).

d) Ka rregulla të sigurisë veçanërisht për përfituesit. Rregullat e sigurisë përfshijnë masa të sigurisë personale, shërbime shoqërimi për lëvizjet e rrezikshme, rregulla për dhënien e informacionit rreth vendndodhjes së strehës, stafit ose përfituesve të tjerë, përdorimi i celularëve etj. (Aneksi: 7.3 Procedurat e sigurisë së përfituesve).

e) Duhet të ketë procedura sigurie për vizitorët në godinën e strehës. Këto përfshijnë masa për mbrojtjen e vendndodhjes së strehës, ruajtjen e strehës nga trafikuesit, respektimin e privatësisë dhe konfidencialitetit të përfituesve, dhe mbrojtjen e identitetit të stafit dhe përfituesve (Aneksi: 7.4 Rregullat për vizitat në strehës).

7.8 Ofruesit e shërbimeve trajnojnë stafin e tyre rreth sigurisë. Kjo duhet të përfshihet në trajnimin fillestar për të gjithë individët e marrë në punë rishtas. Ky trajnim duhet t'i jepet të gjithë stafit, jo vetëm stafit profesional, por dhe kuzhinierëve, pastruesve, shoferëve dhe të tjerëve, meqenëse secili ka një rol për të luajtur përsa i përket sigurisë. Trajnimi i sigurisë mund të përfshijë:

a) Një rishikim i procedurave dhe rregullave për stafin, përfituesit dhe vizitorët;

b) Njohja e sistemeve të sigurisë së strehës;

c) Teknika bazë të vetëmbrojtjes;

d) Dhënien e ndihmës së parë.

8. Mjedisit dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve

8.1 Ofruesit e shërbimeve duhet të ofrojnë një mjedis të sigurt dhe të rehatshëm për të përmbushur nevojat e çdo përfituesi për strehim, kujdes, intimitet, këshillim dhe argëtim. Përveç dhomave të gjumit dhe banjave, duhet të ketë dhe hapësira të përcaktuara për ngrënie, gatim dhe pushim. Qendra duhet të ketë mjedise të përbashkëta ku përfituesit mund të lexojnë, të shikojnë televizor, të flasin ose të pushojnë pa ndërprerë veprimtaritë e tjera në strehë.

8.2 Dhoma e gjumit është e mobiluar duke plotësuar nevojat jetike të përfituesve. Çdo person i akomoduar duhet të ketë shtratin e tij, komodinën dhe dollapin e rrobave. Çdo dhomë gjumi duhet të ketë dhe ngrohjen, ajrosjen dhe ndriçimin e përshtatshëm.

8.3 Dhoma e gjumit garanton ruajtjen e sendeve personale që përfituesi i mendon si me vlerë. Përfituesit duhet të kenë një hapësirë që mund ta mbyllin me çelës, si p.sh. një dollap personal apo një kuti ose raft të vogël me çelës, për të cilin përfituesit i lejohet të mbajë çelësin.

8.4 Nëse në qendër akomodohen përfitues me aftësi të kufizuar, mjediset e qendrës duhet të aksesohen edhe nga këto përfitues.

8.5 Ofruesi i shërbimeve ka rregulla të shkruara rreth përdorimit të hapësirave/mjediseve të ndryshme të strehës. Rregullat shpjegojnë qëllimin e dhomës, kush mund ta përdorë atë, oraret dhe rregullat për përdorimin e dhomës. Këto rregulla duhet të hartohen së bashku me përfituesit, me qëllim që çdo përfitues t'i kuptojë dhe t'i respektojë këto rregulla. Këto rregulla afishohen jashtë secilës dhomë (Aneks 8.1 Modele rregullash për përdorimin e dhomave në strehë).

8.6 Zyrat duhet të përfshijnë pajisjet e nevojshme për stafin për të kryer punën e tyre, duke përfshirë një tavolinë dhe kompjuter, karrige, telefon, raftet e dosjeve, raftet e librave, kasafortë etj. Zyrat e strehës duhet të jenë të mbyllura me çelës gjatë kohës që nuk përdoren.

8.7 Dhoma e këshillimit duhet të jetë e mbrojtur nga zhurmat dhe të ketë privatësi, në mënyrë që të sigurohet intimiteti dhe konfidencialiteti i përfituesit.

8.8 Nëse në qendër janë akomoduar fëmijë, të shoqëruar me prindërit ose të pashoqëruar, ofruesi i shërbimit ofron një mjedis të mobiluar dhe të pajisur me qëllim krijimin e një mjedisi të ngrohtë e familjar për ta. Stafi i strehës plotëson nevojat e fëmijëve për akomodim, kujdes, zhvillim e argëtim. Fëmijët duhet të kenë materiale të përshtatshme për zhvillimin e tyre, duke përfshirë libra, lojëra, lapsa me ngjyra etj. Po kështu në qendër organizohen rregullisht veprimtari argëtuese dhe lojëra për fëmijë.

9. Bashkëpunimi në rrjet, veprime të koordinuara dhe partneritet me struktura dhe shërbime të tjera.

9.1 Ofruesit e shërbimeve bëjnë çdo përpjekje për të gjetur partneritet me strukturat dhe shërbimet e tjera, duke siguruar ndjekjen e ecursisë dhe plotësimin e nevojave të përfituesit deri në riintegrimin e tij.

9.2 Çdo ofrues shërbimesh zhvillon marrëdhënie formale bashkëpunimi me institucione dhe organizata, me qëllim ofrimin e një game më të gjerë të mundësive të ndihmës për përfituesit.

9.3 Marrëdhëniet mund të formalizohen nëpërmjet një memorandumi mirëkuptimi ose marrëveshje tjetër të nënshkruar, por ato mund të jenë dhe informale. Dokumentacioni mbi këto marrëveshje duhet të ruhet dhe mund të përfshijë kopje të marrëveshjeve formale, shënime nga takimet, planet e veprimit dhe dokumentacioni i referimeve.

9.4 Në vendosjen e këtyre marrëdhënieve është e rëndësishme që të drejtat e përfituesve për privatësi dhe konfidencialitet nuk shkelen. Ofruesit e shërbimeve mund të mendojnë se si të prezantojnë shërbimin e tyre pa bërë të ditur që përfituesit e tyre janë viktimat e trafikimit.

9.5 Ofruesit e shërbimeve duhet të ndihmojnë përfituesit në vendosjen e kontaktit me organizatën ose agjencinë partnere. Lloji i ndihmës së kërkuar varet nga kapaciteti i përfituesit dhe lloji i agjencisë tek e cila janë referuar. Ndihma mund të përfshijë një telefonatë për të lënë një takim fillestar, shoqërimi i përfituesit në takimin e parë, ndihma e përfituesit në plotësimin e formularëve të nevojshëm të aplikimit ose grumbullimi i informacionit të nevojshëm apo dokumentacionit për aplikimet.

9.6 Ofruesit e shërbimeve duhet të mbajnë një libër referimi që dokumenton referimet e bëra dhe ndihmën e dhënë si një rezultat i këtyre referimeve. Ofruesi i shërbimeve mund të mbajë një libër për të gjitha referimet ose dosje të veçantë për secilën organizatë partnere ose lloj shërbimi (ndihmë ligjore, ndihmë sociale, trajnim profesional, ndihmë shëndetësore etj.). Data e referimit, shërbimet e kërkuara, shërbimet e marra dhe data kur janë marrë, çdo shënim që shpjegon se si shkoi procesi i referimit dhe çdo vështirësi e hasur, duhet të dokumentohen në këtë libër/dosar. Mbajtja e këtij informacioni do të ndihmojë ofruesin e shërbimeve në zhvillimin e mëtejshëm të këtyre marrëdhënieve dhe në identifikimin e fushave problematike dhe mënyrën se si të trajtohen ato.

9.7 Ofruesit e shërbimeve duhet gjithashtu të vlerësojnë procesin e referimeve. Sa kohë kërkohet për veprim, sa përpjekje pasuese kërkohen, cila ishte cilësia e shërbimeve të ofruara. Ky proces do të përbëjë bazën e trajtimit të problemeve të identifikuar dhe do të ndihmojë në përcaktimin e agjencive më të mira tek të cilat do të bëhen referime në të ardhmen (Aneksi 9.1 Formulari i vlerësimit të referimit).

9.8 Për përfituesit që transferohen në një qendër tjetër, duhet të përfundojë një proces referimi. Me qëllim që të sigurohet që përfituesve nuk u kërkohet të përsëritin historikun e tyre dhe përvojën e trafikimit, është e rëndësishme që të shkëmbehet informacioni i duhur me ofruesin e shërbimeve tek i cili po transferohet përfituesi. Me miratimin me shkrim të përfituesit, ofruesit të ri të shërbimeve duhet t'i dërgohen kopje të dokumenteve kryesore nga dosja e përfituesit (shih aneksin 9.2 Transferimi i dosjeve ndërmjet ofruesve të shërbimeve).

Formularët kryesorë për t'u transferuar ndërmjet ofruesve të shërbimit/organizatave përfshijnë:

- a) Formularin e vlerësimit paraprak;
- b) Formularët e vlerësimit të nevojave;
- c) Plani i plotësuar i ndihmës dhe raportet progresive më të fundit;

d) Dokumente të tjera që gjykohen të rëndësishme dhe të nevojshme.

10. Monitorimi dhe vlerësimi

10.1 Ofruesit e shërbimeve u kërkojnë përfituesve të plotësojnë në mënyrë anonime formularin e vlerësimit rezidencial. Në këtë formular përfituesit vlerësojnë shërbimet e strehës, në mënyrë që shërbimet të përmirësohen sipas nevojave. Formulari plotësohet çdo tre muaj ose dhe më shpesh, në rastet kur janë ndërmarrë veprime për të trajtuar ankesat apo kritikët e përfituesve (Aneksi 10.1 Formulari i vlerësimit rezidencial).

10.2 Në momentin e largimit nga streha, përfituesit duhet të plotësojnë formularin e vlerësimit para largimit. Në këtë formular përfituesi vlerëson shërbimet dhe jep detajet e kontaktit për monitorim të vazhdueshëm (Aneksi 10.2 Formulari i vlerësimit para largimit).

10.3 Ofruesit e shërbimeve bëjnë çdo përpjekje të mundshme për të ndjekur përfituesit rregullisht edhe pas largimit të tyre nga streha, për një periudhë nga 6 muaj deri në 2 vjet. Ofruesit e shërbimeve nuk mund të mbajnë kontakte me të gjithë përfituesit. Monitorimi mund të bëhet nëpërmjet formave të ndryshme të komunikimit, siç janë telefonat, nëpërmjet Internetit etj.

10.4 Monitorimi afatgjatë vlerëson asistencën e dhënë apo aspekte të jetës së përfituesit të cilat mund të jenë ndikuar nga ndihma, gjendja e tyre psikologjike, marrëdhënia e tyre me të tjerët - përfshirë familjen dhe miqtë - gjendja e tyre në punë apo nivelin e të ardhurave, progresin në shkollë etj. (Aneksi 10.3 Formulari i monitorimit afatgjatë).

Ky udhëzim hyn në fuqi me botimin në Fletoren Zyrtare.

MINISTRI I PUNËS, ÇËSHTJEVE SOCIALE
DHE SHANSEVE TË BARABARTA

Spiro Ksera