

UDHËZIM
Nr. 911, datë 27.12.2018

**PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE TË
KUJDESIT SHOQËROR NË QENDRAT KOMUNITARE SHUMËDISIPLINORE**

Në mbështetje të nenit 102, pika 4, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë dhe të pikës 3, të nenit 27 dhe 51, të ligjit nr. 121/2016, “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”,

UDHËZOJ:

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror në Qendrat Komunitare Shumëdisiplinore, sipas dokumentit që i bashkëlidhet këtij udhëzimi.

2. Inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror siguron inspektimin e zbatimit të standardeve nga subjektet publike dhe jopublike të licencuara.

3. Shërbimi Social Shtetëror siguron monitorimin e zbatimit të standardeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror, prej strukturës së posaçme për shërbimet e kujdesit shoqëror apo dhe/ose personave juridikë publikë/privatë, që ofrojnë shërbime të kujdesit shoqëror që financohen pjesërisht apo tërësisht nga buxheti i shtetit.

4. Ngarkohet Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Shërbimi Social Shtetëror dhe inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror, për zbatimin e këtij udhëzimi.

Ky udhëzim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

**MINISTËR I SHËNDETËSISË DHE
MBROJTJES SOCIALE**
Ogerta Manastirliu

**STANDARDET E SHËRBIMEVE TË KUJDESIT SHOQËROR
NË QENDRAT KOMUNITARE SHUMËDISIPLINORE**

- Hyrje

Ligji nr. 121/2016, “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”, ka theksuar rëndësinë e shërbimeve komunitare për të përmbushur nevojat e anëtarëve të komunitetit, me karakteristika të veçanta, që i bën ata më vulnerabël në raport me qytetarët e tjerë. Për këtë qëllim, synohet ngritja e një modeli të rregulluar për funksionimin e Qendrave Komunitare Shumëdisiplinore (QKSHD). Modeli i QKSHD-së, për të adresuar sa më mirë nevojat e identifikuara të komunitetit vendor, është hartuar me tiparet e shërbimeve fleksibël, të rëndësishme dhe të pranueshme nga vetë komuniteti vendor ku do të zbatohet. Ngritja e një modeli të tillë i shërben ofrimit të shërbimeve të kujdesit shoqëror në mënyrë uniforme, në zbatim të dispozitave specifike të ligjit nr. 121/2016, por duke respektuar edhe kuadrin ligjor që lidhet me të drejtat dhe mbrojtjen e fëmijëve.

Për të siguruar efektivitetin e Qendrave Komunitare Shumëdisiplinore (QKSHD), është e nevojshme miratimi i standardeve të shërbimit të kujdesit shoqëror, të hartuara nga Ministria e Shëndetësisë dhe e Mbrojtjes Sociale. Standardet janë hartuar duke u mbështetur te modeli i funksionimit të Qendrave Komunitare Shumëdisiplinore dhe janë mjeti, me të cilin sigurohet vlerësimi i zbatimit të modelit. Këto standarde janë të përdorshme edhe nga vetë QKSHD për të matur progresin në raport me përputhshmërinë me modelin e qendrave. Në këtë mënyrë, modeli i QKSHD-së dhe standardet e shërbimit përbëjnë mjetin e duhur në duart e organeve të qeverisjes vendore, të vetë qendrave, por edhe të mekanizmave monitorues të brendshëm apo të jashtëm, për të realizuar qëllimin e ligjit nr. 121/2016: *Dhënie ndihmë në mirëqenien dhe përfshirjen shoqërore të individëve*

e të familjeve që kanë nevojë për kujdes shoqëror, madje për atë sa është e mundur edhe krijimin e praktikave të mira uniforme.

Standardet janë një instrument i rëndësishëm i matjes së cilësisë së shërbimit, sepse ato përcaktojnë një nivel të ofrimit të shërbimit. Standardet ndihmojnë dhe në procesin e identifikimit të pengesave gjatë zbatimit të tyre, si edhe në identifikimin e nevojave për burime shtesë. Në këtë rast, ky informacion përdoret edhe për të ngritur një çështje apo për të advokuar për të pasur më shumë burime në dispozicion.

Standardet e shërbimeve të kujdesit shoqëror frymëzohen nga parimet themelore që përshkojnë kujdesin shoqëror, siç janë: parimi i interesit më të lartë të fëmijës, parimi i garantimit të vlerave dhe të personalitetit të individit, universaliteti, barazia e mundësive, e drejta për të përfituar, partneriteti, transparenca dhe paanshmëria, mosdiskriminimi, decentralizimi, pavarësia, integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

Standardet e miratuara me këtë udhëzim zbatohen gjatë ofrimit të shërbimeve të kujdesit shoqëror për disa kategori përfituesish:

- a) Çdo fëmijë dhe familjet e tyre, duke përfshirë edhe të miturit në konflikt me ligjin;
- b) Të rriturit me probleme sociale për shkak të rikthimit nga emigrimi;
- c) Të rriturit, me probleme sociale që u përkasin grupeve vulnerabël, si romë dhe egjiptianë;
- d) Të rriturit me probleme sociale për shkak të varfërisë, të cilët janë përfitues të ndihmës ekonomike;
- e) Viktimat e dhunës dhe të trafikimit.

Këta përfitues bëjnë pjesë në grupet shoqërore të përcaktuara në nenin 6, pika 1, shkronjat “a”, “c” dhe “d”, të ligjit nr. 121/2016.

Këto standarde duhet të përmbushen gjatë ofrimit të shërbimeve parashoqërore dhe të shërbimeve në qendrat komunitare, përfshirë qendrat e zhvillimit. Këto dy lloje të shërbimeve shoqërore përcaktohen nga neni 8, pika 2, shkronjat “a” dhe “b”, të ligjit nr. 121/2016.

Një pjesë e standardeve është zbrërthyer në një numër kriteresh, që së bashku kontribuojnë në plotësimin e standardit në tërësi. Për shkak të lidhjes së drejtpërdrejtë të standardit me nivelin e cilësisë së shërbimit është i rëndësishëm përcaktimi i treguesve, të cilët lejojnë matjen e klasifikuar të zbatimit të tij, si i plotësuar, pjesërisht i plotësuar ose i paplotësuar. Një standard vlerësohet i plotësuar vetëm në rastin kur të gjitha kriteret përbërëse të tij janë plotësuar.

Janë 6 standarde të ndërlidhura dhe që përforcojnë njëri-tjetrin në realizimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror në QKSHD. Një prej tyre është i ndarë në nënstandarde, por kjo ndarje nuk është tregues për rëndësinë e standardit, pasi të gjitha standardet janë njësoj të rëndësishme. Nënstandartet tregojnë se një standard i caktuar është kompleks në përbërjen e tij. Këto 6 standarde janë si më poshtë:

Standardi 1: QKSHD-ja ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme dhe në përputhje me modelin e QKSHD-së.

Standardi 2: QKSHD-ja punon në mënyrë proaktive dhe përfshin komunitetin në mënyrë që të sigurojë shërbime të përshtatshme dhe që kanë rëndësi për komunitetin.

Standardi 3: QKSHD-ja funksionon në mënyrë shumëdisiplinore dhe ndërsektoriale.

Standardi 4: Për rastet individuale, QKSHD-ja aplikon “qasjen e menaxhimit të rastit” për t’u siguruar që mbështetja është e gjithanshme, e plotë dhe e përshtatshme.

Standardi 5: QKSHD-ja është proaktive dhe e aksesueshme në mënyrën si vepron dhe si i ofron shërbimet.

Standardi 6: QKSHD-ja ofron një gamë shërbimesh që janë të përshtatshme, të duhura dhe të sigurta.

Këto 6 standarde lidhen me krijimin dhe funksionimin e QKSHD-së. Në rastet kur ofrohen shërbime specifike, për shembull, qendër ditore për fëmijët, mund të jetë e nevojshme të konsiderohen standarde shtesë për punën e QKSHD-së.

Dokumenti i standardeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror në qendrat komunitare shumëdisiplinore do të ndihmojë në radhë të parë vetë përfituesit e shërbimeve dhe familjarët e tyre, për të kuptuar dhe për të kërkuar zbatimin e standardeve nga ofruesit e shërbimeve.

Standardet do të shërbejnë si udhëzues praktik dhe konkret për ofruesit e shërbimeve, për të organizuar dhe për të përmirësuar shërbimet sipas kërkesave të dokumentit.

Standardet sanksionojnë që ofrimi i këtij shërbimi do të realizohet vetëm nga figura profesionale të certifikuara si punonjës socialë, psikologë, infermierë etj.

Nga pikëpamja praktike, organizative dhe menaxheriale, standardet e përgjithshme të shërbimeve të kujdesit shoqëror në qendrat komunitare shumëdisiplinore do të jenë të unifikuara për të gjitha strukturat e shërbimeve shoqërore të njërive të qeverisjes vendore, duke filluar nga identifikimi dhe vlerësimi i nevojave, hartimi i planeve sociale-vendore, programimi i buxheteve vendore, planifikimi i shportës bazë të shërbimeve shoqërore, kontraktimi i ofruesve të shërbimeve dhe bashkërendimi me Shërbimin Social Shtetëror, për forcimin e shërbimeve.

Ky udhëzues u shërben edhe aktorëve të tjerë, si organizatave joqeveritare vendëse dhe ndërkombëtare, si edhe ofruesve të tjerë jopublikë të shërbimeve shoqërore, të cilët mund të bashkëpunojnë me institucionet shtetërore, në përputhje me legjislacionin në fuqi, për të ofruar shërbime të ndryshme, përfshirë ngritjen dhe funksionimin e shërbimeve me bazë komunitare. Ky shërbim do të ofrohet prej tyre ose do të “blihet” si shërbim jopublik nga OJF-të ose njësitë e specializuara private për të ofruar këtë shërbim.

STANDARDET DHE PËRMBAJTJA E TYRE

STANDARDI 1: QKSHD-ja ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme dhe në përputhje me modelin e QKSHD-së.

Rezultati i pritshëm: Shërbimet parashoqërore dhe shërbimet në qendrat komunitare, përfshirë qendrat e zhvillimit të kujdesit shoqëror, ofrohen në mënyrë efektive dhe të përshtatshme.

STANDARDI 1	NËNSTANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
QKSHD-ja ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme dhe në përputhje me modelin e QKSHD-së.	1.1 Struktura dhe bashkërendimi	Krijimi i një komiteti drejtues me përfaqësues nga agjenci të ndryshme; Komiteti drejtues mbledhet të paktën një herë në tre muaj; Komiteti drejtues monitoron punën e QKSHD-së.	Lista me emrat e përfaqësuesve dhe të agjencive; Kalendari i mbledhjeve dhe minutat e takimit të mbledhjeve; Raportet e monitorimit të miratuara në mbledhje nga komiteti drejtues;	QKSHD-ja ka një strukturë të mirëpërcaktuar që mundëson bashkërendimin dhe monitorimin e punës.
	1.2 Kushtet fizike dhe ambienti	QKSHD-ja i ka të afishuara qartazi oraret e punës dhe numrat e kontakteve; Ndërtesa është në gjendje të mirë dhe nuk ka rreziqe fizike, p.sh., që të rrëzohet apo rrjet të dobët elektrik;	Fotografi të qendrës së afishimit dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues; Raporte periodike të kontrollit fizik të ndërtesës;	Ambienti dhe kushtet fizike të QKSHD-së janë të përshtatshme, të sigurta, që ruajnë konfidencialitetin dhe me informacion të mjaftueshëm.
		Zona e pritjes është e pajisur me karrige;	Fotografi të zonës së pritjes dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues;	
		Në zonën e pritjes ka një kënd njoftimesh me informacion kryesor mbi shërbimet e ofruara, qëllimin e qendrës dhe se si klientët mund të ankohen në rast pakënaqësie;	Fotografi të këndit të njoftimeve, kopje të përmbajtjes së informacionit dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues;	
		Ka një zonë/dhomë private për diskutime konfidenciale;	Fotografi të zonës dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues;	
		Ka një numër telefoni të posaçëm, akses në internet dhe një kompjuter.	Të dhënat mbi numrin e telefonit, mbi lidhjen e internetit dhe mbi kompjuterin;	

	1.3 Financa, burimet njerëzore dhe kapacitetet	Është rënë dakord për një buxhet të përshtatshëm me Bashkinë;	Marrëveshja me Bashkinë që tregon shumën e buxhetit;	QKSHD-ja ka një buxhet të përcaktuar, personel të mjaftueshëm, të kualifikuar dhe trajnuar në vijimësi, me procedura rekrutimi të përshtatshme, përshkrime pune specifike dhe vlerësime performance vjetore.
		Personeli është i mjaftueshëm: të paktën një menaxher dhe dy punonjës mbështetës, që kanë përvojë dhe janë të kualifikuar të punojnë me fëmijët dhe familjet, me përshkrime pune specifike;	Organigrama e personelit, kopje të jetëshkrimit të secilit punonjës dhe kopje të përshkrimit të punëve të punonjësve;	
		Zbaton procedura që sigurojnë se personeli rekrutohet në përputhje me procedurat mbrojtëse (p.sh., referencat etj.);	Kopje të procedurave të rekrutimit të personelit;	
		Ka një plan nevojash profesionale dhe individuale për çdo punonjës, që përputhet me përshkrimin e punës/rolin e personelit;	Kopje e planit të nevojave profesionale dhe individuale;	
		Punonjësve iu ofrohen trajnime për të përmbushur nevojat profesionale të identifikuar;	Kalendari i trajnimit dhe raportim mbi punonjësit që kanë marrë pjesë në trajnime;	
		Mbikëqyrjet të paktën një herë në 6 javë;	Raporti i mbikëqyrjes;	
		Personeli vlerësohet një herë në vit;	Kopje e vlerësimit të secilit punonjës;	
	1.4 Politikat dhe procedurat	Ka një politikë garantuese që detajon veprimet parandaluese të abuzimit dhe ato që duhen ndërmarrë në rast se ka çështje që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve;	Kopje e politikës garantuese;	QKSHD-ja ka politika dhe procedura që përcaktojnë dhe garantojnë veprimet për parandalimin e abuzimeve, ndërmarrjen e veprimeve për mbrojtjen e fëmijëve, sjelljet e përshtatshme të personelit, procesin e ankimit dhe të shqyrtimit të ankesave, të cilat janë të afishuara dhe të aksesueshme për përfutuesit e shërbimeve.
		Informacioni është i disponueshëm për përdoruesit e shërbimit në lidhje me politikën garantuese dhe mënyrën se si mund të raportohet një shqetësim;	Raportim se si shpërndahet informacioni te përdoruesit mbi politikën garantuese;	
		I gjithë stafi dhe vullnetarët trajnohen/orientohen mbi politikën garantuese brenda një muaji që nga fillimi i punës;	Kalendari i trajnimit dhe emrat e punonjësve që janë trajnuar, duke treguar edhe kohën e fillimit të punës të secilit prej tyre;	
		Të gjitha incidentet/çështjet që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve, sipas politikës garantuese regjistrohen në një dosje qendrore;	Raportim mbi mënyrën e regjistrimit në dosjen qendrore dhe numri i incidenteve të regjistruara;	
		Ka një Kod Sjelljeje që përshkruan sjelljen që pritet nga personeli, dhe ky kod nënshkruhet nga i gjithë personeli;	Kopje e Kodit të Sjelljes;	
		Ka një politikë për ankesat që detajon se si mund të bëhen ankesat dhe procesin e shqyrtimit të ankesave;	Kopje e politikës së ankesave;	
		Përdoruesve të shërbimeve u jepet informacion në lidhje me politikën e ankesave dhe mënyrën si	Raportim, si shpërndahet informacioni mbi politikën e ankesave;	

	bëhet ankesa; Ka një regjistër qendror/dosje ankesash.	Raportim mbi numrin e ankesave të paraqitura dhe rezultatet e shqyrtimit të tyre.	
1.5 Mbajtja dhe mbrojtja e të dhënave	Çdo familje që ka akses të shërbimet e qendrës regjistrohet;	Raportim mbi numrin e familjeve të regjistruara;	QKSHD-ja regjistron përdoruesit e shërbimeve, mban dosje për çdo familje dhe anëtar të saj me informacion të përditësuar, të domosdoshëm dhe konfidencial.
	Çdo familje që ka rregullisht akses të shërbimet (p.sh., më shumë se tri herë) apo ka një angazhim të vazhdueshëm regjistrohet dhe ka një dosje për çdo familje;	Raportim mbi numrin e këtyre lloj familjeve dhe mbi numrin e dosjeve të hapura;	
	Çdo dosje e familjes është e ndarë sipas anëtarëve të familjes;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Çdo familje ka numrin e saj të identifikimit;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Dosjet mbahen të sigurta në një dollap të mbyllur dhe personeli ka akses të kufizuar në to, sipas rastit dhe rolit;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Të dhënat përditësohen, pa mbajtur shënime në fletë të veçanta në blloqet e punonjësve - përditësimi duhet të ndodhë brenda dy javëve që nga momenti i marjes së të dhënave;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Dosjet tregojnë në detaje kontaktet me të gjithë anëtarët e familjes dhe me profesionistët që punojnë me familjen;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Ka një politikë konfidencialiteti që nënshkruhet nga i gjithë personeli;	Kopje e politikës së konfidencialitetit me nënshkrimet e punonjësve;	
	Informacioni është konfidencial dhe ndahet vetëm me lejen e përdoruesit të shërbimit ose nëse është e nevojshme për çështje që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Në rastet kur të dhënat mbahen në kompjuter, dosjet janë të ruajtura me kod dhe kodi nuk mund të ndahet me të tjerët.	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
1.6 Monitorimi dhe rishikimi	Çdo procedurë dhe politikë analizohet të paktën një herë në vit dhe nëse është e nevojshme rishikohet	Kopje të analizës dhe të akteve të rishikuara;	Procedurat, politikat, rastet dhe shërbimet monitorohen, analizohen dhe rishqyrtohen në mënyrë të rregullt dhe me një frekuencë të përcaktuar.
	Numri i referimeve, rasteve të hapura dhe të mbyllura shqyrtohen çdo dy javë	Raportim mbi shqyrtimin dyjavor dhe rezultatet;	
	Detajet e rishqyrtimit dhe të përputhshmërisë i paraqiten komitetit drejtues çdo tre muaj	Kopje të raportimit tremujor drejtuar komitetit drejtues;	
	Çdo shërbim rishqyrtohet rregullisht nga personeli	Raportim mbi rishqyrtimin e	

	dhe përdoruesit e shërbimit, kur është e përshtatshme në varësi të shërbimit	shërbimeve.
--	--	-------------

STANDARDI 2: QKSHD-ja punon në mënyrë proaktive dhe përfshin komunitetin që të sigurojë shërbime të përshtatshme dhe që kanë rëndësi për komunitetin.

Rezultati i pritshëm: Shërbimet e kujdesit shoqëror të ofruara janë të përshtatshme dhe të rëndësishme për komunitetin.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
QKSHD-ja punon në mënyrë proaktive dhe përfshin komunitetin që të sigurojë shërbime të përshtatshme dhe që kanë rëndësi për komunitetin.	Konsultimet ndodhin rregullisht me komunitetin, në lidhje me veprimtarinë e QKSHD-së dhe shërbimet që ofrohen - të paktën një herë në vit;	Kalendari i konsultimeve dhe raportim për rezultatet e tyre.	Shërbimet e kujdesit shoqëror të ofruara janë të përshtatshme dhe të rëndësishme për komunitetin.
	Anëtarët e komunitetit/përdoruesit e shërbimeve përfshihen në veprimtarinë dhe menaxhimin e QKSHD-së;	Raportim për aktivitetet ku janë përfshirë anëtarët e komunitetit.	
	Me përdoruesit e shërbimeve diskutohet dhe dakordohet plani i ndërhyrjes;	Numri i kontratave të lidhura dhe kopje të tyre.	
	Fëmijët konsultohen në mënyrë aktive dhe përfshihen në aktivitete dhe rishikimin/përmirësimin e tyre.	Raportim për aktivitetet ku janë përfshirë fëmijët dhe rezultatet e tyre.	

STANDARDI 3: QKSHD-ja funksionon në mënyrë shumëdisiplinore dhe ndërsektoriale.

Rezultati i pritshëm: Rritja e cilësisë së shërbimeve të kujdesit shoqëror, duke u ofruar zgjidhje edhe rasteve që nuk trajtohen drejtpërdrejt nga QKSHD-ja.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
QKSHD-ja funksionon në mënyrë shumëdisiplinore dhe ndërsektoriale.	QKSHD-ja përfaqësohet në forume ndërinstytucionale dhe në takime për hartimin e politikave që zhvillohen në Bashki;	Numri i forumeve dhe i takimeve në nivel vendor, duke treguar edhe temat e tyre;	Rritja e cilësisë së shërbimeve të kujdesit shoqëror, duke i ofruar zgjidhje edhe rasteve që nuk trajtohen drejtpërdrejt nga QKSHD-ja
	QKSHD-ja merr pjesë në takime, si për hartimin dhe për rishikimin e planeve të përkujdesjes, të organizuara nga Njësia e Mbrojtjes së Fëmijëve;	Numri i takimeve me NJMF-në dhe rezultati i kontributit të hartimit dhe rishikimit të planeve;	
	Ka bashkërendim të rregullt midis QKSHD-së dhe agjencive/organizatave të tjera, i cili ndodh të paktën një herë në tre muaj, si dhe për raste individuale;	Numri i agjencive/i organizatave me të cilat bashkëpunohet dhe kalendari i takimeve me to;	
	Ka një regjistër me kontaktet e organizatave dhe agjencive që punojnë në fushën përkatëse, që është e aksesueshme nga personeli dhe e përditësuar;	Raportim mbi të dhënat e regjistrimit dhe numrin e agjencive;	
	Ekziston një mekanizëm për referimin në agjencitë e tjera dhe për ndjekje të rasteve individuale;	Numri i rasteve të referuara në agjencitë e tjera;	
	Sipas nevojës, agjencitë e tjera përfshihen në vlerësimin, planifikimin dhe rishqyrtimin e rasteve;	Numri i takimeve me agjencitë e tjera për rastet konkrete;	
	Fëmijëve dhe familjeve iu ofrohen shërbime në mënyrë të bashkërenduar, shërbime këto të ofruara nga QKSHD-ja dhe agjenci të tjera (kur është e nevojshme).	Numri i shërbimeve të bashkërenduara.	

STANDARDI 4: Për rastet individuale, QKSHD-ja aplikon “qasjen e menaxhimit të rastit” për t’u siguruar që mbështetja është e gjithanshme, e plotë dhe e përshtatshme.

Rezultati i pritshëm: Rastet individuale menaxhohen në mënyrë cilësore, duke qenë të plota dhe të përshtatshme.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
Për rastet individuale, QKSHD-ja aplikon “qasjen e menaxhimit të rastit” për t’u siguruar që mbështetja është e gjithanshme, e plotë dhe e përshtatshme.	Të gjitha referimet e bëra nga QKSHD-ja shqyrtohen brenda 24 orëve dhe merret një vendim nëse referimi është i duhuri;	Numri i referimeve dhe numri i çështjeve të shqyrtuara brenda afatit;	Rastet individuale menaxhohen në mënyrë të cilësore, duke qenë të plota dhe të përshtatshme.
	Të gjitha familjet/përdoruesit individualë të shërbimit janë të regjistruar dhe u jepet një numër identifikimi unik;	Numri i të regjistruarve me NUP-në;	
	Ka një regjistër qendror të të gjithë përdoruesve të shërbimeve me detaje për hapjen dhe mbylljen e rasteve;	Raportim mbi mënyrën e regjistrimit;	
	Vlerësimet regjistrohen në dosje;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Vlerësimi fillestar përfundon brenda 72 orëve;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Vlerësimi i plotë përfundon brenda 20 ditëve pune nëse është e nevojshme;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Një plan hartohet brenda 7 ditëve që nga përfundimi i vlerësimit dhe regjistrimi i tij në dosje;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Planet janë të qarta dhe të detajuara mbi shërbimet që do të jepen, nga kush dhe kur;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Së bashku me agjenci të tjera, përdoruesit e shërbimeve janë të përfshirë në vlerësim dhe planifikim;	Numri i rasteve gjithsej dhe numri i rasteve ku janë përfshirë përdoruesit;	
	Përdoruesit e shërbimeve marrin shërbime bazuar te nevojat e identifikuara nëpërmjet vlerësimeve;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Referimet bëhen edhe në agjenci të tjera dhe regjistrohen me shkrim nëse është e nevojshme;	Numri i referimeve tek agjencitë e tjera;	
	Çdo referim ndiqet rregullisht;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Planet rishikohen të paktën çdo tre muaj dhe plani i rishikuar vendoset në dosje;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Rastet mbyllen në konsultim me përdoruesit e shërbimeve dhe agjencitë e tjera të përfshira në menaxhimin e rasti, si dhe në dakordësi me menaxherin e QKSHD-së;	Numri i rasteve të mbyllura gjithsej dhe raportim mbi agjencitë e përfshira;	
	Të gjitha dosjet janë të plota, të përditësuara dhe mbahen në përputhje me standardet e mbajtjes së të dhënave (shih standardin 1).	Raportet e kontrollit/të monitorimit.	

STANDARDI 5: QKSHD-ja është proaktive dhe e aksesueshme në mënyrën si vepron dhe se si i ofron shërbimet.

Rezultati i pritshëm: Rastet individuale trajtohen për të gjithë anëtarët e komunitetit në kohën dhe cilësinë e duhur.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
QKSHD-ja është proaktive dhe e aksesueshme në	Vendndodhja dhe orari i punës së qendrës janë të përshtatshme	Raportet e kontrollit/të monitorimit dhe ankesat nëse ka;	Rastet individuale trajtohen për të gjithë

mënyrën si vepron dhe se si i ofron shërbimet.	për komunitetin;		anëtarët e komunitetit në kohën dhe cilësinë e duhur.
	Qendra është e hapur dhe me personel gjatë kohës së punës;	Raportet e kontrollit/të monitorimit dhe ankesat nëse ka.	
	Ka një grup që ofron shërbim për ndjekjen e rasteve në shtëpi dhe që mbështet rastet për të pasur akses në shërbime;	Raportim mbi punonjësit në grup;	
	Nëse qendra nuk është e aksesueshme për anëtarët e komunitetit, sigurohet shërbim telefonik;	Raport mbi shërbimin telefonik, nëse është rasti;	
	Gjatë zhvillimit të aktiviteteve në qendër dhe jashtë saj, përfshirë dhe shërbimin jashtë qendrës dhe atë telefonik, merret parasysh siguria e personelit dhe hartohen plane për të zbutur/për të shmangur rreziqet.	Kopje të planeve të hartuara.	

STANDARDI 6: QKSHD-ja ofron një gamë shërbimesh që janë të përshtatshme, të duhura dhe të sigurta.

Rezultati i pritshëm: Anëtarëve të komunitetit u ofrohen shërbime cilësore, për të cilat ka nevojë.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
QKSHD-ja ofron një gamë shërbimesh që janë të përshtatshme, të duhura dhe të sigurta.	Të gjitha shërbimet kryesore janë të siguruar;	Lloji i shërbimeve kryesore që ofron qendra;	Anëtarëve të komunitetit u ofrohen shërbime cilësore, për të cilat ka nevojë.
	Shërbimet dytësore sigurohen në rastet që edhe burimet janë të disponueshme;	Lloji i shërbimeve dytësore që ofron qendra;	
	Shërbime shtesë sigurohen në bazë të identifikimit të nevojave të komunitetit;	Numri dhe lloji i shërbimeve shtesë të ofruara;	
	QKSHD-ja ka një kalendar të aktiviteteve/shërbimeve që ofrohen, të cilat ofrohen në mënyrë të strukturuar;	Paraqitje periodike e kalendarit;	
	Çdo aktivitet/program që ofrohet ka objektiva dhe plane të qartë (p.sh., grupet kanë kurrikula/ programe);	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Ofrohet një gamë shërbimesh, duke filluar nga qendra ditore deri te sesionet individuale dhe puna në grup;	Lloji i shërbimeve të ofruara;	
	Shërbimet/programet zbatohen nga punonjës që kanë aftësinë dhe përvojën e duhur;	Jetëshkrimet e punonjësve që ofrojnë shërbimet;	
	Një vlerësim i riskut ndërmerret për të gjitha aktivitetet/programet për të siguruar që ato janë të sigurta për përdoruesit e shërbimeve dhe personelin;	Kopje të analizave të riskut;	
	Çdo pajisje/burim kontrollohet që të jetë i sigurt;	Raportet periodike të kontrolleve të sigurisë;	
	Fëmijët nuk lihen asnjëherë pa mbikëqyrje;	Raportet e kontrollit/të monitorimit;	
	Prindërit dhe fëmijët japin leje me shkrim për të marrë pjesë në aktivitete;	Numri i aktiviteteve të zhvilluara dhe i lejeve të marra;	
	Media etj., nuk përfshihen në shërbime apo aktivitete, si dhe nuk bëhen apo shpërndahen fotografi pa lejen e përdoruesve të shërbimeve.	Raportet e kontrollit monitorimit.	