UDHËZIM
Nr. 252, datë 18.5.2021

PËR MIRATIMIN E "STANDARDET MINIMALE PËR SHËRBIMET E PËRKUJDESJES SHOQËRORE PËR PERSONAT LGBTI+ NË QENDRAT REZIDENCIALE PUBLIKE DHE JOPUBLIKE, NË SHQIPËRI"

Në mbështetje 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 minimale për shërbimet e përkujdesjes shoqërore për personat LGBTI+, në qendrat rezidenciale publike dhe jopublike në Shqipëri, 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 njësisë së vlerësimit të nevojave dhe të referimit të rastit dhe/ose strukturës së posaçme për shërbimet e kujdesit shoqëror apo dhe/ose personave juridikë/publikë/privatë, që ofrojnë shërbime të kujdesit shoqëror, të cilat financohen pjesërisht apo tërësisht nga buxheti i shtetit, në qarkun përkatës.
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 menjëherë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

MINISTËR I SHËNDETËSISË DHE MBROJTJES SOCIALE
Ogerta Manastirliu

STANDARDET MINIMALE
PËR SHËRBIMET E PËRKUJDESJES SHOQËRORE PËR PERSONAT LGBTI+
NË QENDRAT REZIDENCIALE PUBLIKE DHE JOPUBLIKE, NË SHQIPËRI

TABELA E PËRMBAJTJES

I. HYRJE
II. PARIMET UDHËHEQËSE
III. TERMAT DHE TERMINOLOGJIA
IV. DHUNA DHE KOMUNITETI LGBTI+
V. GRUPI I SYNUAR DHE PRAKTIKA PREMTUESE
VI. STANDARDET PËR SHËRBIMIN E STREHIMIT PËR LGBTI+
STANDARDI 1: QËLLIMI DHE LLOJET E SHËRBIMEVE
STANDARDI 2: VLERËSIMI I NEVOJAVE DHE PLANI I PËRKUJDESJES PËR PËRFITUESIT E STREHËS
STANDARDI 3: MJEDISI DHE KUSHTET PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE
STANDARDI 4: STREHËZA OFRON SHËRBIME AFIRMUESE PËR TË RINJTË LGBTI+
STANDARDI 5: TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PËRFITUESVE
STANDARDI 6: STAFI, PERFORMANCA DHE ZHVILLIMI I TIJ

STANDARDI 7: TË DHËNAT PERSONALE TË PËRFITUESVE DHE ADMINISTRIMI I TYRE.

STANDARDI 8: MONITORIMI DHE VLERËSIMI I SHËRBIMEVE

VII. REFERENCAT

I. HYRJE

Dokumenti "Standardet minimale për shërbimet e përkujdesjes shoqërore për personat LGBTI+, në qendrat rezidenciale publike dhe jopublike në Shqipëri" evidenton modelet dhe praktikat më të mira të shërbimeve të bazuara në parimet ndërkombëtare të barazisë dhe të mosdiskriminimit, respektimit dhe garantimit të vlerave, personalitetit, dinjitetit, sigurisë, gjithëpërfshirjes, diversitetit, si dhe të së drejtës për t'u mbrojtur, integruar dhe për të përfituar shërbime mbështetëse të specializuara, të përshtatura me nevojat e personave LGBTI+.

Si i tillë, ky dokument është unik për Shqipërinë, siç është edhe një ndër nismat e para të kësaj natyre në të gjithë rajonin e Evropës Juglindore. Ai u hartua bazuar në eksperiencën dhe përvojat e specialisteve dhe specialistëve të ofruesve të shërbimeve bazë të përkujdesjes shoqërore për personat LGBTI+, ekspertëve të fushës, si dhe përvojave dhe mësimeve të nxjerra nga përjetimet e vetë personave LGBTI+ gjatë ofrimit të kujdesit dhe trajtimit në këto shërbime. Njëkohësisht dokumenti u konsultua dhe përmirësua edhe nga komentet dhe sugjerimet e përfaqësueseve dhe të` përfaqësuesve të institucioneve kryesore shtetërore përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, si për shembull Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Shërbimi Social Shtetëror, Avokati i Popullit, si dhe organizatave të shoqërisë civile të angazhuara në fushën e së drejtës, barazisë gjinore, mbrojtjes nga dhuna me bazë gjinore e diskriminimit dhe ofrimit të shërbimeve për grupet e cenueshme.

Në tërësinë e tij, dokumenti i "Standardeve minimale për shërbimet e përkujdesjes shoqërore për personat LGBTI+ në qendrat rezidenciale publike dhe jopublike, në Shqipëri" shtjellon unikalitetin e shërbimit gjithëpërfshirës dhe jodiskriminues për komunitetin LGBTI+, bazuar në nevojat specifike të këtij komuniteti. Për rrjedhojë, ky dokument mund të shërbejë edhe si një model për të gjithë ofruesit e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore në qendrat rezidenciale publike e jopublike, të cilat mund të jenë më përfshirëse për personat LGBTI+, duke u shndërruar në shërbime kulturalisht kompetente dhe me standarde të përshtatura për përfshirjen dhe ofrimin e kujdesit për personat LGBTI+ dhe respektimin e diversitetit në shërbimet ndaj tyre.

Të gjitha/ë profesionistet/profesionistët të cilat/cilët angazhohen në ofrimin e shërbimeve për personat LGBTI+ duhet të jenë të mirinformuar dhe të trajnuar për t'iu përgjigjur në mënyrën e duhur nevojave të këtij komuniteti, duke pasur parasysh veçantitë e anëtarëve të tij. Shërbimet e kujdesit shoqëror në qendrat rezidenciale për personat LGBTI+ duhet të reflektojnë jo vetëm plotësimin e standardeve minimale, por edhe avancimin drejt përmirësimit të tyre. Gjithashtu duhet të mbështeten në një tërësi parimesh bazë universale, që theksojë rëndësinë e respektimit dhe të pranimit të diversitetit, mosdiskriminimit, të drejtave, zgjedhjeve dhe dinjitetit njerëzor, duke synuar përmirësimin e sigurisë, efektivitetit dhe eficiencës së shumëllojshmërisë së shërbimeve, sipas nevojave të personave LGBTI+. Njohja dhe të kuptuarit në mënyrën e duhur të një tërësie konceptesh bazë, që karakterizojnë të punuarit në këtë drejtim, shtjellimi i të cilave përditësohet vazhdimisht në literaturën ndërkombëtare, është gjithashtu domosdoshmëri.

II. PARIMET UDHËHEQËSE

Shërbimet ndaj personave LGBTI+ si pjesë e shërbimeve të kujdesit shoqëror për këtë komunitet, bazohen në filozofinë dhe parimet e legjislacionit dhe politikave shtetërore në fuqi, sidomos në ligjin nr. 121/2016, "Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë" (ku përkufizimet mbi shërbimet dhe parimet e përgjithshme jepen respektivisht në nenet 3 dhe 4 të këtij ligji).

Megjithatë, duke pasur parasysh veçantitë dhe nevojat e këtij komuniteti, është e rëndësishme që krahas parimeve të cituara në ligjin nr. 121/2016, të theksohet se shërbimet e përkujdesjes që ofrohen në qendrat rezidenciale për personat LGBTI+ apo kur persona LGBTI+ marrin shërbime duhet të bazohen edhe mbi këto parime:

Parimi për të gëzuar universalisht të drejtat e njeriut. Të gjitha qeniet njerëzore kanë lindur të lira dhe të barabarta në dinjitet dhe të drejta. Qeniet njerëzore të të gjitha orientimeve seksuale dhe të identiteteve gjinore kanë të drejtën e gëzimit të plotë të të gjitha të drejtave të njeriut.

Parimi për të gëzuar mbrojtje nga shteti. Të gjithë personat në një shoqëri, pavarësisht nga orientimi seksual, identiteti gjinor, shprehja gjinore ose karakteristikat e seksit, kanë të drejtë të gëzojnë mbrojtjen e shtetit nga dhuna, diskriminimi dhe dëmtime të tjera, qoftë nga ana e punonjësve të shtetit, qoftë nga ndonjë individ apo grup i caktuar.

Parimi i mosdiskriminimit si pikënisje bazë në ofrimin e shërbimeve, përforcuar nga parimi i afirmimit/pohimit dhe i respektit për identitetin personal. Të gjitha qeniet njerëzore kanë të drejtë për trajtim të barabartë pavarësisht nga mosha, gjinia, raca, feja, kombësia, etnia, orientimi seksual apo çdo karakteristikë tjetër. "Diskriminimi" është çdo dallim, përjashtim, kufizim apo preferencë, bazuar në gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose në çdo shkak tjetër, që ka si qëllim apo pasojë pengesën ose bërjen e pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët, të të drejtave e lirive themelore të njohura me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, me aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe me ligjet në fuqi[1].

Afirmimi është një mënyrë e të kuptuarit dhe e të krijuarit të hapësirave të sigurta për të gjithë njerëzit. Afirmimi është i rëndësishëm gjatë gjithë jetës. Personat LGBTI+ shpesh kanë frikë se mund të abuzohen ose se nuk do të mund të marrin kujdes, sipas standardeve, nëse janë të hapur për identitetin e tyre. Kjo frikë mund t'i shtyjë ata të fshehin orientimin seksual ose identitetin gjinor, duke i shkëputur kështu nga komuniteti i tyre dhe nga afirmimet e rëndësishme për historinë dhe përvojën e tyre. Përqendrimi në afirmim na lejon të kuptojmë se çfarë mund të bëjë mungesa e tij për ndjenjën e vetvetes të një personi dhe cilësinë e kujdesit të tij – veçanërisht kur njerëzit rriten dhe kanë nevojë për marrëdhënie të reja dhe forma të ndryshme të kujdesit[2]. Pra, koncepti i afirmimit është një formë aktive e shprehjes së identitetit dhe, në kontekstin e komunitetit LGBTI+, ai lidhet sidomos me problematikën e "fshehjes" së personave LGBTI+ apo të statistikave rreth tyre, në shërbime të ndryshme.

Parimi i të mësuarit të vazhdueshëm buron nga aftësia e brendshme organizative dhe kulturore e shërbimit për të përmirësuar veten, duke identifikuar nevojat për përmirësim, duke inkurajuar ose duke mbështetur stafin të trajnohet në mënyrë të vazhdueshme dhe duke monitoruar nivelin e përmirësimit.

Parimi i sigurisë, dinjitetit, diversitetit dhe aksesit në shërbime. Të gjitha ndërhyrjet për personat LGBTI+ për ngritjen apo ofrimin e çdo shërbimi të përkujdesjes shoqërore në qendrat rezidenciale, duhet t'i japin përparësi sigurisë dhe dinjitetit të përdoruesve të shërbimit dhe personelit. Gjatë ofrimit të këtyre shërbimeve është e rëndësishme të respektohet diversiteti dhe aksesi për të gjithë personat LGBTI+, në varësi edhe të nevojave të tyre. Çdo plan individual që

[1] Ligji nr. 121/2016, "Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë", neni 3. Shiko: http://www.sherbimisocial.gov.al/ëp-content/uploads/2017/02/ligj.1212016.pdf

[2] https://scholars.org/contribution/affirmation-ëay-understand-and-create-safe-spaces-all-people

përgatitet në strehës, me qëllim adresimin e situatës së një personi LGBTI+ në nevojë për mbështetje dhe për ndihmë, duhet patjetër të ketë si faktor kryesor sigurinë e tyre.

Parimi i ndërlidhjes së individit me familjen dhe shoqërinë. Ky parim nënkupton një rol unik për secilin individ apo pjesë të sistemit, në funksion të sistemit, me idenë se çdo veprim i njërit ndikon mbi gjithë sistemin. Kjo krijon mundësinë që rastet të trajtohen me ndërgjegjësimin që ato janë unike, sepse përfaqësojnë unikalitetin e çdo sistemi familjar. Gjithashtu, kjo siguron edhe që në trajtimin e rasteve të mirëkuptohen nënshtresa të tjera që formësojnë dhe shpjegojnë një sistem familjar. Për shembull, nëse realiteti i një individi mund të kuptohet në kontekst me sistemin e tij familjar, ky sistem nga ana tjetër mund të kuptohet vetëm në kontekstin më të gjerë shoqëror.

Parimi që rritja personale mund të jetë një pasojë e natyrshme për çdo individ që kalon një traumë.

Parimi i fuqizimit. Krijimi i një atmosfere ku përfituesit e shërbimit ndihen të vlerësuar dhe kanë kontroll mbi ambientin dhe ndihmën e planifikuar apo të dhënë. Parimi i fuqizimit nënkupton që marrëdhëniet përfitues–profesionist vendosen mbi bashkëpunimin dhe besimin, dhe duke u fokusuar te pikat e forta të përfituesit.

Parimi i konfidencialitetit dhe i mbrojtjes së të dhënave personale. Të dhënat personale të personave LGBTI+, të cilët trajtohen në shërbimin rezidencial të strehimit, janë konfidenciale dhe mbrohen e përpunohen sipas ligjit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Profesionistet dhe profesionistët e angazhuar në ofrimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror në qendrat rezidenciale për personat LGBTI+ kanë detyrim për ruajtjen e konfidencialitetit edhe pas përfundimit të marrëdhënies së punës, funksionit apo detyrës.

Parimi "Mos lëndo!" dhe vendosja e personit LGBTI+ në qendër të shërbimit. Parimi "Mos lëndo!" sjell në vëmendje faktin që ndihma e ofruar dhe mënyra se si administrohet, mund të shkaktojë dëm ose mund të forcojë kapacitetet e personave LGBTI+. Prandaj është shumë e rëndësishme për ofruesit e shërbimeve të arrijnë të kuptojnë kontekstin në të cilin ka nevojë të ofrohet ndihmë dhe më pas të veprojnë në bazë të të kuptuarit të këtij konteksti, për të shmangur pasojat negative në veprimet e tyre. Gjithashtu, në filozofinë e ofrimit të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore për personat LGBTI+ në qendrat rezidenciale, me fokus shërbimin e specializuar të strehimit, duhet të mbahet në konsideratë rëndësia e pasjes së personave LGBTI+ në qendër të sistemit dhe reagimeve – me fjalë të tjera, ofrimi i shërbimeve në bazë të nevojave e prioriteteve të tyre.

III. TERMAT DHE TERMINOLOGJIA

"LGBTI+", ky është akronimi për "lezbike, gej, biseksual, transgjinor, interseks etj.". Duhet të kemi parasysh që me kalimin e kohës dhe me zhvillimet që shoqëria dhe gjuha pëson, kjo listë akronimesh është pasuruar dhe zgjeruar.

"SOGIEC", një term ombrellë, më i gjerë se sa LGBTI+, që nënkupton: "orientimi seksual, identiteti dhe shprehja gjinore, dhe karakteristikat e seksit", të cilat veç shtjellimit të mësipërm, mund të përmblidhen më thjesht, si në vijim: Ndërsa orientimi seksual është në vetvete një markues që identifikon tërheqjen e qëndrueshme romantike, emocionale dhe seksuale, identiteti gjinor është një koncept i brendshëm për vetveten si mashkull ose si femër, ose për disa individë si një ndërthurje e të dyjave, ose e asnjërës (pra mënyra si individi e koncepton veten, koncept që mund të jetë i ndryshëm nga gjinia/seksi që e shoqëron në dokumente ligjore). Shprehja gjinore nga ana tjetër, është një sjellje e individit për t'u komunikuar jashtë vetes. Është mënyra si individi zgjedh ta bëjë të ditur identitetin e vet, përmes sjelljes, veshjes, modelit të flokëve apo zërit dhe që mund ose mund të mos përputhet me normat apo sjelljet e përkufizuara sociale që kërkojnë një pozicionim strikt ose mashkullor, ose femëror. Së fundmi, "karakteristikat e seksit" është një togfjalësh që synon të

identifikojë personat që lindin me karakteristika primare dhe dytësore seksuale të ndryshme nga ato të femrës apo të mashkullit (personat interseks).

"Lezbike", një grua ose vajzë e cila tërhiqet emocionalisht, fizikisht dhe seksualisht nga një grua tjetër.

"Gej", një mbiemër që ka zëvendësuar gjerësisht fjalën "homoseksual" kur u referohemi meshkujve që janë seksualisht dhe emocionalisht të tërhequr nga meshkuj të tjerë.

"Biseksual", individët që tërhiqen emocionalisht dhe seksualisht nga të dyja sekset. Nuk supozon ose hamendëson jomonogami. Disa njerëz identifikohen si "bi" në vend të biseksualë.

"Transgjinor", termi transgjinor përdoret si një term ombrellë për personat që e ndiejnë ose e shprehin gjininë e tyre ndryshe nga pritshmëritë e shumicës bazuar në seksin e tyre biologjik. Ky grupim mund të përfshijë personat transeksualë ose ata që vishen "ndryshe".

"Interseks" është një term i përgjithshëm që përdoret për kushte të ndryshme, kur një person lind me një anatomi të caktuar seksuale dhe të organeve të riprodhimit, që nuk përputhet me përcaktimin tipik mashkull/femër. Ndërveprimi midis kategorizimeve sociale të ndryshme të lidhura me racën, statusin shoqëror, gjininë, orientimin seksual, identitetin gjinor që çojnë në një mbivendosje të mundësive për të përjetuar diskriminim apo për të qenë i disavantazhuar, për shembull kur një person i përket etnisë rome dhe është LGBTI+.

"Diskriminimi" është çdo dallim, përjashtim, kufizim apo preferencë, bazuar në gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicione gjenetike, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose me çdo shkak tjetër që ka si qëllim apo pasojë pengesën, apo bërjen e pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët, të të drejtave e lirive themelore të njohura me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë.

"Heterosexism", qëndrime diskriminuese apo paragjykuese ndaj personave homoseksualë bazuar mbi përgjithësimin që heteroseksualiteti është orientimi normal seksual.

"Homofobi", ky term i referohet frikës, zemërimit, urrejtjes, mostolerimit dhe mospranimit të personave LGBTI.

"Gabimi i gjinisë *(Misgendering)"* ndodh atëherë kur një ofrues shërbimi aludon gjininë e gabuar për dikë, me apo pa dashje. Në terma të ofrimit të shërbimeve, kjo mund të ndikojë negativisht te përfituesi/përfituesja që merr shërbimin.

"Dalja hapur/dalja nga dollapi", procesi i njohjes, ndërgjegjësimit dhe pranimit të orientimit joheteroseksual ose identitetit gjinor me veten dhe pastaj ndarja me të tjerët. Dalja hapur zakonisht ndodh me etapa, dhe është një proces jolinear.

"Diversitet", parimi që çdo person është i veçantë dhe pranimi i diferencave në terma të racës, etnicitetit, gjinisë, orientimit seksual, identitetit gjinor, statusit socio-ekonomik, moshës, aftësive fizike, besimeve fetare, ideologjive politike dhe ideologjive të tjera.

"Shërbime afirmuese", lloji dhe modeli i shërbimeve ku diversiteti i orientimit seksual, identitetit gjinor, shprehjes gjinore dhe karakteristikave seksuale shikohet si një variacion pozitiv i identitetit seksual të personit.

"Shërbimet e informuara për traumën", shërbime ku njihet prania e simptomave të traumës te stafi dhe përfituesit dhe pranohet roli që trauma mund të ketë në mirëqenien e individit.

"Parimi i vetëpërcaktimit", parimi sipas të cilit autoritetin për përcaktimin e çdo shtrese të identitetit vetjak të individit (përfshirë përdorimin e përemrave gjinorë) e ka vetë individi dhe jo shteti apo shoqëria.

"Identiteti gjinor", identiteti gjinor është përvoja jonë e brendshme dhe emërtimi i përkatësisë sonë gjinore. Mund të korrespondojë ose të ndryshojë nga seksi që na është caktuar në lindje. Kuptimi i gjinisë sonë vjen për shumicën prej nesh mjaft herët në jetë. Identiteti gjinor është një aspekt i qenësishëm i përbërjes së një personi. Individët nuk zgjedhin gjininë e tyre dhe as nuk mund ta ndryshojnë atë. Sidoqoftë, fjalët që dikush përdor për të komunikuar identitetin e tyre gjinor mund të ndryshojnë me kalimin e kohës; emërtimi i gjinisë së dikujt mund të jetë një çështje komplekse dhe në zhvillim. Për shkak se ne kemi një gjuhë të kufizuar për përkatësinë gjinore, një personi mund t'i duhet mjaft kohë për ta zbuluar ose krijuar, gjuhën që komunikon më së miri përvojën e tij të brendshme. Po kështu, ndërsa gjuha evoluon, emri i një personi për përkatësinë gjinore të tij, gjithashtu, mund të zhvillohet. Kjo nuk do të thotë se gjinia e tij ka ndryshuar, por përkundrazi fjalët për të po ndryshojnë. Dy identitetet gjinore me të cilat njerëzit janë të njohur janë djem/burra dhe vajza/gra dhe shpesh njerëzit mendojnë se këto janë identitetet e vetme gjinore. Kjo ide se ekzistojnë vetëm dy gjini – dhe që secili individ duhet të jetë ose njëra ose tjetra – quhet "binari gjinor". Sidoqoftë, gjatë gjithë historisë njerëzore ne e dimë se shumë shoqëri kanë parë dhe vazhdojnë ta shohin gjininë, si një spektër dhe jo të kufizuar në vetëm dy mundësi. Përveç këtyre dy identiteteve, identitetet e tjera tani janë të zakonshme. Më shumë se sa thjesht një seri fjalësh të reja, megjithatë, ky ndryshim në gjuhë, përfaqëson një kuptim shumë më të nuancuar të përvojës së vetë gjinisë. Termat që komunikojnë gamën e gjerë të përvojave të njerëzve jobinarë janë veçanërisht në rritje në numër.

"Genderqueer" një term që përdoret si identitet ashtu edhe si term ombrellë për identitetet jobinare, është një shembull i një termi për ata që nuk identifikohen si ekskluzivisht mashkullorë apo femërorë.

"Dimensionet e 'përkatësisë gjinore'"[3]: Njerëzit kanë tendencë të përdorin termat "seks" dhe "përkatësi gjinore", në mënyrë të njëjtë apo si zëvendësim i njëri-tjetrit. Por, ndërsa janë të lidhur, të dy termat nuk janë ekuivalentë. Në përgjithësi, ne caktojmë seksin e një të porsalindure si mashkull apo femër, bazuar në organet gjenitale të foshnjës. Pasi caktohet një seks, ne supozojmë përkatësinë gjinore të fëmijës. Për disa njerëz, kjo gjë nuk përbën ndonjë shqetësim apo mendim të mëtejshëm, sepse përkatësia gjinore e tyre përputhet me idetë dhe supozimet e lidhura me seksin e tyre. Sidoqoftë, ndërsa përkatësia gjinore mund të fillojë me caktimin e seksit tonë, në fakt nuk mbaron këtu. Përkatësia gjinore e një personi është ndërlidhja e ndërlikuar midis tri dimensioneve: trupit, identitetit gjinor dhe përkatësisë gjinore sociale.

IV. DHUNA DHE KOMUNITETI LGBTI+

Sipas ligjit nr. 121/2016, "Për Shërbimet e Kujdesit Shoqëror në Republikën e Shqipërisë": "Viktima të dhunës" janë të gjithë individët, grupet e individëve apo familjet, të cilat janë viktima dhe/ose viktima të mundshme të dhunës, përfshirë dhunën në familje ose abuzimet, sipas legjislacionit në fuqi.

Nevoja për përkufizimin e dhunës te personat LGBTI+

Në këtë dokument propozohet një përkufizim i zgjeruar i konceptit të dhunës ndaj personave LGBTI+, me synimin që ky përkufizim t'u vijë në ndihmë ofruesve të shërbimeve, politikëbërësve, vetë komunitetit LGBTI+, institucioneve publike dhe jopublike, institucioneve ligjzbatuese dhe çdo aktori shoqëror. Përkufizimi i dhunës bëhet për dy arsye kryesore:

[3] Bëhet fjalë për termin "gender" – "gjini", por në Shqipëri prej vitesh nuk është përdorur saktësisht si terminologji, pasi vetë ky term ka zëvendësuar më shumë termin "seks" (pra është përdorur zakonisht "gjinia" = mashkull/femër). Prandaj, për të bërë dallimin mes tij dhe asaj që në sintaksë e kemi formuluar si "mashkullore" apo "femërore" (duke e emërtuar sërish "gjini"), si dhe "mashkullorësisë" e "feminilitetit" që shoqëron konceptet djalë/burrë apo vajza/grua, ekspertet/ekspertët e fushës, prej vitesh kanë dakordësuar që në çështjet e barazisë gjinore, termin "gender" ta përkthejnë "përkatësi gjinore".

Së pari, pasja e një përkufizimi të ri që shkon përtej atyre ekzistuese, që mund të jenë pjesë e kurrikulave mësimore apo e procesit të raportimeve pranë strukturave të rendit, bëhet për të hedhur dritë mbi dimensionin e dhunës që i tejkalon kornizat e ngushta teknike. Ky përkufizim na jep mundësinë për ta parë panoramën në mënyrë më të plotë dhe përfshirëse, e për pasojë, na aftëson të identifikojmë në një mënyrë më të saktë popullatën rreth së cilës do të duhej të ndërtoheshin shërbimet. E thënë më shkurt, duke pasur një përkufizim të tillë për dhunën, atëherë ne dimë edhe profilin e popullatës për të cilën ndërtojmë shërbime.

Së dyti, pasja e një përkufizimi të plotë për të gjitha dimensionet e dhunës i jep mundësi çdo ofruesi shërbimesh të identifikojë mangësitë dhe të parashikojë ndërhyrjet e mundshme për të rritur cilësinë e shërbimeve.

Dhuna ndaj komunitetit LGBTI+. Një individ LGBTI+ mund të jetë viktimë direkte e abuzimit fizik, psikologjik, emocional, seksual (përfshirë dhunën dhe/ose ngacmimin seksual), verbal, financiar, socio-kulturor dhe/ose përjashtim (ose kërcënim për përjashtim) nga trashëgimia materiale, apo/dhe kujtesa dhe narrativa familjare, ose mund të jetë subjekt i kërcënimeve për bërje publike të informacioneve private, ose kërcënimit për abuzim, ndaj tyre ose ndaj fëmijëve biologjikë, ose atyre të adoptuar, apo ndaj kujtdo familjari tjetër, ose mund të kërcënohet ose të jetë viktimë e shkatërrimit të çdo lloj prone. Kërcënimet për dhunë apo dhuna mund të ndodhin në familje, në komunitet, në shkollë, në punë apo në rrugë, në rrjete sociale apo në median tradicionale, në institucione private apo publike, në ambiente private apo publike, nga familjarë ose nga të afërm, ose nga të njohur apo të panjohur, ose nga të dashurit/partnerët apo ish-të dashurit/ish-partnerët, bashkëshortët/ish-bashkëshortët, apo/ose bashkëjetuesit, ofruesit e shërbimeve, punonjës të administratës, edukatorët, mjekët, infermierët, policët, kolegët, gazetarët, apo/dhe nga kushdo tjetër në mënyrë sistematike, të izoluar apo rastësore, me paramendim apo pa paramendim. Kërcënimi apo shtrëngimi për të mos e ekspozuar orientimin seksual, identitetin gjinor, shprehjen gjinore apo karakteristikat seksuale në publik është, gjithashtu, një formë e dhunës ndaj personave LGBTI+.

V. GRUPI I SYNUAR DHE PRAKTIKA PREMTUESE

Përfituesit e synuar

Përfituesit e synuar janë personat LGBTI+ viktima të formave të dhunës të paraqitura në hyrjen e këtij dokumenti. Nga ana tjetër këto standarde synojnë që jo vetëm të shërbejnë për shërbimet rezidenciale që ofrojnë mbështetje të specializuar të strehimit për komunitetin LGBTI+, por njëkohësisht që të japin një model se si shërbimet rezidenciale në tërësi të jenë më përfshirëse për komunitetin LGBTI+ (për shembull një gruaje lesbike mund t'i lindë nevoja të strehohet në Qendrën Kombëtare Pritëse të Viktimave dhe Dhunës në Familje). Kjo nënkupton që personeli i këtyre qendrave duhet të jetë i trajnuar dhe i aftë të kuptojë dhe të pranojë konceptet dhe parimet bazë të të punuarit me personat LGBTI+.

Strehëzat e grave dhe strehimi i grave transgjinore. Është e rëndësishme të theksohet veçanërisht vështirësia që mund të ndeshin shërbimet rezidenciale publike apo jopublike të disenjuara për gratë (strehëzat e grave), në strehimin e grave transgjinore, sidomos nëse nuk i janë nënshtruar operacionit të organeve gjenitale. Profesionistet në këto strehëza mund të kenë frikë se një grua transgjinore (e cila nuk ka bërë operacion gjenital) mund të sulmojë seksualisht ose fizikisht një banore tjetër. Ato mund të shqetësohen, gjithashtu, se ndoshta burrat që nuk janë transgjinorë mund të vishen si gra për të fituar pranimin në një strehë për gratë, në mënyrë që të sulmojnë gratë. Për dikë që ka pak përvojë me personat transgjinorë, këto shqetësime mund të duken shumë legjitime. Por, përvoja mbarëndërkombëare tregon se gratë transgjinore (pavarësisht nëse e kanë kryer apo jo operacionin gjenital) nuk janë më të rrezikshme se sa gratë e tjera. Nuk është e drejtë apo e saktë të supozohet se vetëm sepse personi është transgjinor ose ka organe gjenitale mashkullore do të jetë kërcënim fizik për të tjerët. Çdo grua, transgjinore ose jo, mund të sulmojë një

grua tjetër banore në një strehë, në çdo kohë, për shkak të sëmundjes mendore ose një konflikti ndërpersonal etj. Stereotipat e personave transgjinorë që sulmojnë gratë vijnë nga filma dhe shfaqje televizive që portretizojnë në mënyrë të pasaktë personat transgjinorë si të rrezikshëm dhe abuzivë. Kjo është larg së vërtetës. Kur bëhet fjalë për personat transgjinorë, rreziku më serioz është dhuna që do të ushtrohet ndaj tyre nga të tjerët. Gjithashtu, strehëzat duhet të mësojnë se është një mit që hapësira vetëm për gratë është gjithmonë e sigurt. Shqetësimi që mund të ndodhë abuzim i një gruaje nga një grua është i drejtë dhe përfshin situata, si mes grave me orientim seksual dhe identitet gjinor në përputhje me seksin e tyre të caktuar që në lindje, ashtu edhe mes grave lezbike e transgjinore. Prandaj për të shmangur abuzime të tilla, strehëzat duhet të kenë të vendosura rregulla të qarta, zbatimi i të cilave nga të gjitha banoret, transgjinore dhe jotransgjinore, mundëson mbajtjen e këtyre hapësirave të sigurta[4].

Praktika premtuese

Eksperienca botërore ka identifikuar disa çështje të ndërthurura, të cilat nëse mbahen në konsideratë ndikojnë në kthimin e një shërbimi rezidencial në shërbim kulturalisht të aftë edhe për të dhënë shërbime për personat LGBTI+.

Krijoni një hapësirë ku personat LGBTI+ mund të jenë vetvetja. Shumë persona LGBTI+ (sidomos të reja e të rinj) vijnë nga komunitete që nuk e pranojnë plotësisht orientimin seksual apo identitetin dhe shprehjen gjinore të tyre. Ata mund të kenë përjetuar refuzim nga familja, miqtë/mikeshat, komunitetet dhe koleget/kolegët për t'u shprehur se cilët janë në të vërtetë. Prandaj është e rëndësishme që në shërbimet rezidenciale, të dedikuara ose jo vetëm për komunitetin LGBTI+, të punohet me përkushtim dhe të ofrohen hapësira ku personat LGBTI+ të ndihen vetvetja pa frikë nga gjykimi, paragjykimi apo dhe dhuna e ushtruar për këtë shkak. Mjedise të tilla mund të arrihen përmes punësimit të profesionisteve dhe profesionistëve me mendje të hapur dhe trajnimit të vazhdueshëm të tyre për të qenë të përgatitur për të adresuar në mënyrën e duhur çështjet e personave LGBTI+, përfshirë dhe nevojën e tyre për shërbime mbështetëse të specializuara si strehimi.

Kthejini hapësirat në tërheqëse dhe angazhuese. Krijimi i një atmosfere qetësuese dhe të gëzueshme ndihmon shumë në angazhimin dhe mbështetjen e personave LGBTI+.

Siguroni shërbimet e domosdoshme. Pavarësisht nëse është një shërbim rezidencial publik apo jopublik, së bashku me strehimin duhet të ofrohen edhe shërbime të tjera thelbësore, të nevojshme për ruajtjen e shëndetit, dinjitetit dhe vetëvlerësimit (ushqim, veshje, kujdes mjekësor, mbështetje emocionale dhe këshillim/terapi, informacion dhe njohuri mbi legjislacionin, të drejtat, punësimin, ndjekje e rasteve në gjykatë etj.)

Përfshini vetë personat LGBTI+ në vendimmarrje dhe në disenjimin e shërbimeve. Personat LGBTI+ janë vetë ekspertë të eksperiencave dhe traumave apo përjetimeve të tyre ndër vite dhe mund të japin orientimin e duhur, në mënyrën se si shërbimet për ta mund të bëhen më shumë gjithëpërfshirëse dhe më pak diskriminuese. Kjo nënkupton që sa herë të jepet mundësia të shtohet në organet vendimmarrëse për planifikimin dhe ofrimin e shërbimeve për këtë komunitet edhe anëtarësi nga vetë personat LGBTI+.

Investoni vazhdimisht për përmirësimin e kapaciteteve të stafit të qendrave rezidenciale. Pavarësisht investimit që mund të bëni në momentin e pranimit në punë të një punonjëseje/punonjësi është e domosdoshme që të krijohet dhe të zbatohet një plan vjetor trajnimesh me tematika të caktuara të fokusuara tek ofrimi i shërbimeve të përkujdesjes shoqërore për personat LGBTI+. Kjo pasi, siç u theksua edhe më sipër në këtë dokument, si kuadri ligjor për

[4] Për më shumë informacion dhe detaje referohuni tek: https://srlp.org/wp-content/uploads/2012/08/TransitioningOurShelters.pdf

shërbimet dhe standardet e ofrimit të tyre, ashtu edhe gjuha dhe përkufizimet në lidhje me komunitetin LGBTI+ janë në përmirësime të vazhdueshme. Po kështu, nga monitorimi i vazhdueshëm i mënyrës së ofrimit të shërbimeve në qendrat rezidenciale, evidentohen edhe aspekte të nevojshme për përmirësim, të cilat duhet të adresohen bashkërisht. Prandaj aktivitetet e vazhdueshme në drejtim të fuqizimit të kapaciteteve të ofruesve të shërbimeve, do të ishin shumë ndihmuese për ofrimin e shërbimeve efektive, cilësore dhe në përputhje me standardet ndërkombëtare e kombëtare.

Siguroni kujdes përmes shërbimeve të informuara për traumën. Për shkak të ngjarjeve traumatike të përjetuara, personat LGBTI+ ndihen më të pranuar dhe trajtohen më efektivisht përmes shërbimeve të informuara mbi traumën. Kjo nënkupton që personeli është i trajnuar për të kuptuar ndikimin e traumës në të gjitha aspektet e shëndetit dhe të sjelljeve, njeh shenjat e traumës te klientët, ndihmon me shërimin nga trauma dhe i reziston ritraumatizimit. Përveç kësaj, programet e sjelljes mund të ofrojnë mbështetje individuale dhe në grup për përballimin e traumës.

VI. STANDARDET PËR SHËRBIMIN E STREHIMIT PËR LGBTI+

STANDARDI 1
QËLLIMI DHE LLOJET E SHËRBIMEVE

Ofruesi i shërbimit zotëron një deklaratë ku shprehet qartësisht misioni, grupi i synuar dhe tërësia e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, që shoqërojnë ofrimin e shërbimit mbështetës të specializuar të strehimit, duke pasqyruar edhe kapacitetin për t'i vënë në zbatim shërbimet e deklaruara, me stafin dhe infrastrukturën e nevojshme.

Shërbimi mbështetës i specializuar i strehimit ka për qëllim të sigurojë një vend të sigurt për akomodim në një mjedis të përshtatshëm fizik dhe psikoshoqëror. Ai përfshin qasje falas në burimet e zgjedhura, të cilat janë të domosdoshme për mirëmbajtjen dhe promovimin e mirëqenies fizike, mendore dhe sociale të grupit të synuar të përfituesve. Është shumë e rëndësishme të mbahet në konsideratë fakti që personat e dhunuar LGBTI+ mbërrijnë në strehë pas një privimi të gjatë të të drejtave themelore të njeriut për strehim, siguri, dinjitet dhe identitet personal. Rrjedhimisht, kushtet e përshtatshme mjedisore paraqesin një nga mjetet më të fuqishme në kujdesin shëndetësor fizik dhe mendor, si dhe rehabilitimin psikosocial të tyre. Kjo vlen edhe për rastet kur përfituesit nuk kërkojnë shërbime specifike të kujdesit për shëndetin mendor.

Rezultati i dëshiruar: Të rejat/rinjtë LGBTI+ të dhunuar janë të mirinformuar nga ofruesi i shërbimit mbi atë se çfarë mund të presin nga shërbimi, se si do të përkujdesen ndaj tyre dhe se cila/cili do të jetë profesionistja/profesionisti përgjegjës për përkujdesje. Një deklaratë e qartë mbi atë se si vepron ky shërbim, është e disponueshme për përfitueset/përfituesit dhe të interesuarit e tjerë.

Përfituesit e synuar

Strehëza është krijuar për të siguruar strehim të sigurt për të rejat/rinjtë LGBTI+, të cilat/cilët kanë qenë viktima të dhunës[5] për shkak të orientimit seksual, identitetit gjinor, shprehjes gjinore apo karakteristikave seksuale të tyre. Qëllimi është të sigurohet strehim i përshtatshëm dhe sipas standardeve për viktimat e dhunës, bazuar në kritere të përcaktuara nga ofruesit e shërbimeve për të rinjtë LGBTI+, të përshtatura dhe ndërtuara në përputhje me nevojat dhe diversitetin e këtyre personave.

Kriteret e përmbushjes së standardit	Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)	Udhëzimet

[5] Referohuni përkufizimit të dhunës së pësuar nga personat LGBTI+ në fillim të dokumentit.

Strehëza zotëron një deklaratë të qartë të misionit dhe të qëllimit të shërbimeve, ku shërbimet që ajo ofron janë lehtësisht të dukshme, të qarta dhe të aksesueshme për të gjithë personat LGBTI+ dhe të interesuarit e tjerë.	- Ka një dokument zyrtar që lidhet me deklaratën e qëllimit të formuluar sipas kritereve të përmbushjes së standardit. - Personeli i qendrës zbaton me rigorozitet politikën përkatëse, të përshkruar në deklaratën e qëllimit.	Duke qenë se të rejat/rinjtë LGBTI+ të vendosur në strehimore kanë nevojë për informacion të detajuar mbi shërbimet që do të marrin dhe procedurat që do të ndiqen për mbrojtjen e tyre, deklarata e qëllimit formulohet me një gjuhë sa më të qartë e të kuptueshme për nivele të ndryshme arsimore dhe personeli bën shpjegimin e saj me kujdes për cilindo përfitues shërbimi të sapopranuar.
Të rinjtë LGBTI+ dhe ofruesit e shërbimeve kanë akses te deklarata e qëllimit, misioni dhe rregullorja e strehëzës dhe kuptojnë në mënyrë të qartë shërbimet.	- Kopje të deklaratës së qëllimit janë të dukshme në të gjitha ambientet e strehëzës dhe janë të disponueshme për përdoruesit, si dhe në forma lehtësisht të kuptueshme nga të gjithë. Sugjerohet që deklarata e qëllimit të jetë e shkruar edhe në alfabetin *Braille* ose e regjistruar me mjetet audiovizive të përshtatshme për përdorim nga personat LGBTI+ me aftësi të kufizuara.	Duke qenë se ky shërbim i shërben të rinjve deklarata e qëllimit dhe përshkrimi i shërbimeve duhet të përshtatet me të kuptuarin e kategorive brenda kësaj grup-moshe, si edhe për të rejat/rinjtë LGBTI+ me aftësi të kufizuara, nga minoritete etnike të ndryshme etj.
Stafi ofron menjëherë dhe vazhdimisht informacion lidhur me funksionimin e strehëzës dhe shërbimeve që do t'u ofrohen të rejave/rinjve LGBTI+.	- Ka një rregullore të brendshme dhe një manual të funksionimit të qendrës, ku përcaktohen qartë deklarata e qëllimit dhe mënyrat e marrjes së njohurive rreth përmbajtjes së saj. - Stafi ka marrë dijeni për Politikën e Mbrojtjes së të Rriturve Vulnerabël dhe e ka firmosur (përfshin stafin e kontraktuar, apo profesioniste/profesionistë të tjera/ë që do të kenë kontakt me të rejat/rinjtë LGBTI+).	Dokumente të cilat shërbejnë për të informuar përfitueset/përfituesit mund të jenë: fletëpalosje, broshura etj. Përmbajtja e tyre duhet të përfshijë detaje mbi të dhënat e ofruesit të shërbimeve, misionin, qëllimin, llojet e shërbimeve të kujdesit shoqëror të disponueshme për të rejat/rinjtë LGBTI+, përshkrimin e parimeve bazë të ofrimit të shërbimeve, si konfidencialiteti, siguria dhe mbrojtja etj.
Deklarata e qëllimit rishikohet dhe përmirësohet në mënyrë periodike dhe pas kësaj vijojnë modifikimet përkatëse në dokumentet dhe praktikat e tjera.	- Dokumentet dhe aktet zyrtare tregojnë që deklarata e qëllimit është diskutuar dhe rishikuar rregullisht.	Bordi drejtues i qendrës merr në shqyrtim dhe miraton periodikisht deklaratën e përmirësuar të qëllimit të funksionimit të shërbimit të strehimit dhe për këtë ekzistojnë dhe vendimet përkatëse të firmosura.
Llojet e shërbimeve. Strehëza merr masa që përfituesja/përfituesi të informohet, të zgjedhë dhe të përfitojë. sipas nevojës një sërë shërbimesh të domosdoshme.	- Strehëza ofron një paketë të plotë dhe eficiente shërbimesh, në përputhje me nevojat komplekse të të rejave/rinjve LGBTI+, në bashkëpunim me ofruesit parësorë dhe alternativë të shërbimeve, për të mundësuar mbrojtje dhe strehim të sigurt.	Shërbimet e ofruara nga strehëza plotësojnë nevojat minimale individuale të cilitdo personi të marrë në mbrojtje, për shkak të rrezikut të deklaruar nga ai vetë apo të vërtetuar nga rrethanat, si urdhri i mbrojtjes, kërkesë-padia etj.
Shërbimet minimale të ofruara duhet të jenë: Strehimi (strehëza); Veshmbathja; Ushqimi; Referimet. ***Shërbime të tjera që mund të ofrohen, janë:***	- Kontrata për shërbimet që do të ofrohen, e firmosur pasi të jetë lexuar dhe shpjeguar nga personeli dhe e futur në dosjen e përfitueses/përfituesit. - Kontratë për shërbimet e ofruara në rast se këto shërbime janë të kontraktuara jashtë strehezës dhe janë specifike - Stafi ka njohuri dhe është i trajnuar për nevojat dhe ofrimin e shërbimeve afirmuese te të rejat/rinjtë LGBTI+. - Kontrata për shërbimet në dosjen e	Ekzistojnë udhëzime të qarta të shkruara mbi mënyrën e ofrimit të çdo shërbimi, duke filluar nga cilësia e ushqimit, menuja ditore, hapësira e akomodimit, higjiena, kushtet e përshtatshme për të siguruar ambiente privatësie etj. Strehëza nuk duhet të ofrojë, në të njëjtën kohë dhe në të njëjtin objekt, dy lloje kujdesi që bien ndesh me interesin më të lartë të përfituesve, përdorimin e

Këshillim psikologjik individual dhe/ ose në grup Psikoterapi, në rastet kur paraqitet e nevojshme një ndërhyrje më e thellë psikologjike. Kjo mund të ofrohet nga psikologu/psikologia e strehëzës, nëse ai/ajo ka formim psikoterapeutik ose mund të kontraktohen psikoterapistë të tjerë nga strehëza përkatëse. Shërbime mjekësore. Shërbime ligjore. Shërbime informimi dhe formimi profesional. Asistencë edukative/arsimore. Trajnim i aftësive jetësore. Mentorim Mentorim nga bashkëmoshatarë/ anëtarë të komunitetit LGBTI+. Ndërmjetësim me familjen apo me anëtarë të caktuar të familjes, kur familja nuk është dhunuese apo e rrezikshme për mirëqenien e personit. Ndërmjetësimi për punë. Aktivitete sociale. Terapi okupacionale etj.	përfitueses/përfituesit. Kontratë për shërbimet ose akt mirëkuptimi për referimet. Shërbimet janë të organizuara sipas kompetencës sektoriale të ofruesit të shërbimit, në raport me nevojat e grupit të përfituesve.	stafit ose përdorimin e qendrës. Shërbimi duhet të dokumentojë se nuk ka një konflikt të tillë. Punonjësja/punonjësi përgjegjës siguron që çdo shërbim i ofruar është në përputhje me nevojën e përfituesve. Çdo shërbim i ofruar regjistrohet në ditarin ditor ose në dosjen personale të përfituesve, sipas formës përkatëse. Çdo shërbim është i shoqëruar me aneksin shpjegues përkatës. Secila/secili profesioniste/profesionist dokumenton shërbimet e veta, nëpërmjet formave të përcaktuara të vlerësimit, planifikimit të ndërhyrjeve, aplikimit të terapive etj.
Përfitueset/përfituesit e strehës duhet të marrin pjesë aktivisht në administrimin e programit, duke u kujdesur për nevojat e tyre, pra duke qenë përgjegjës për hapësirën e tyre gatimin, pastrimin, kujdesin personal etj., personalisht ose në grup me përfitueset/përfituesit e tjerë. Përfituesja/përfituesi duhet të ketë nën kontroll mjetet e veta monetare. Përfitueset/përfituesit të angazhohen në mirëmbajtjen e mjediseve personale dhe të përbashkëta.	Dokumente ku përcaktohen detyrat e qarta të përfituesve të strehëzës, në lidhje me mirëmbajtjen e mjediseve, plan javor mujor pune etj. Pjesët nga rregullorja që saktësojnë mënyrën e bashkëpunimit dhe përgjegjësitë për mirëmbajtjen e mjediseve, realizimin e aktiviteteve të përbashkëta të kujdesit, administrimin e mjeteve personale monetare, përgjegjshmërinë për ruajtjen dhe kujdesin për ambientet dhe pajisjet apo materialet e strehëzës etj., të jenë të afishuara dukshëm në mjediset e strehëzës, të shkruara me gjuhë të qartë, të kuptueshme për të gjithë personat LGBTI+, përfshirë dhe ata me aftësi të kufizuara.	Kontratë e nënshkruar në dosjen e përfituesve të strehës. Plani i ndihmës i përgatitur në bashkëpunim me personin që përfiton shërbimin e strehimit dhe i futur në dosjen personale.

STANDARDI 2
VLERËSIMI I NEVOJAVE DHE PLANI I PËRKUJDESJES PËR PËRFITUESIT E STREHËS

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Nevojat emergjente dhe afatgjata të të rejave/rinjve LGBTI+, përfituese/përfitues të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore të ofruar në strehëz, të vlerësuara në mënyrë të plotë dhe efektive, duke respektuar dinjitetin e tyre, si dhe planet individuale të përkujdesjes të hartuara në bazë të këtyre nevojave.

Standardi

Ekipi multidisiplinar i strehës harton planin e përkujdesjes në bashkëpunim me secilën/secilin përfituese/përfitues. Ky plan paraqet në mënyrë të dukshme nevojat e vlerësuara të përfitueses/përfituesit dhe veprimet e duhura për të zgjidhur ose përmbushur këto nevoja.

Kriteret e përmbushjes së standardit	**Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)**	**Udhëzime**
Strehëza është përgjegjëse për të organizuar një ekip multidisiplinar profesionistesh e profesionistësh ku përfshihen minimalisht, por nuk kufizohet: punonjësja/punonjësi social, psikologia/psikologu, punonjësja/ punonjësi i rastit. Profesioniste/ profesionistë të tjerë të cilat/cilët marrin pjesë në planin e ndihmës, mund të jenë mjekja/mjeku, juristja/ juristi, psikiatria/psikiatri etj. Strehëza është përgjegjëse për kryerjen e vlerësimit të nevojave të cilësdo/ cilitdo përfitueseje/përfituesi brenda një afati kohor maksimal prej 3- javësh, nga momenti i akomodimit në qendër. Për rastet kur vlerësimi kërkohet me urgjencë, vendoset të bëhet menjëherë. Monitorimi i procesit të vlerësimit siguron se vlerësimi është bazuar në rregulloret dhe në standardet e miratuara.	Drejtuesja/drejtuesi i shërbimeve, përgjegjëse/përgjegjës për kujdesin dhe mbrojtjen e të rejave/rinjve LGBTI+ organizon një ekip, Multidisiplinar profesionistesh/profesionistësh. Ekipi zhvillon një plan për vlerësimin e të gjitha nevojave të përfitueses/përfituesit. Që në fillim vendoset një datë për plotësimin e raportit të vlerësimit. Plani i ndërhyrjes i përfitueses/përfituesit ndërtohet brenda 3 javëve kalendarike, nga momenti kur përfituesja/përfituesi futet në shërbim. Ka formate të përcaktuara vlerësimi, të cilat janë të përshtatura sipas nevojave të personave LGBTI+. Pasi bëhet vlerësimi, përfitueses/përfituesit i vihet në dispozicion një dokument i shkruar vlerësimi që ka të bëjë me nevojat e saj/tij të përcaktuara nga përfituesin në bashkëpunim me grupin shumëdisiplinar, me qëllim që përfituesja/përfituesi të informohet në mënyrë të përshtatshme për gjendjen e saj/tij psikoemocionale dhe për nevojat e identifikuara, si dhe që procesi i vlerësimit nuk ka cenuar dinjitetin e përfitueses/përfituesit.	Punonjësja/punonjësi i rastit është përgjegjëse/përgjegjës për të bërë një vlerësim të plotë për përfituesen/ përfituesin e strehëzes, në lidhje me rastin e saj/tij. Këtë vlerësim ofruesi i shërbimit ua vë në dispozicion ofruesve alternativë të shërbimeve, të cilët përcaktojnë shërbimet e përshtatshme që ata mund të ofrojnë për çdo rast. Formatet duhet të përmbajnë këshilla për punën me të rejat/rinjtë LGBTI+, si dhe vendosjen e një marrëdhënieje dypalëshe. Në këtë format përfshihen pyetje të hapura dhe mënyra se si të krijohet një klimë e hapur e ngrohtë dhe afirmuese komunikimi, ku. profesionistet/ profesionistët të cilat/cilët intervistojnë përfituesen/përfituesin janë të njohur me termat e lidhur me orientimin seksual, identitetin gjinor, shprehjen gjinore dhe karakteristikat seksuale dhe forma e intervistimit është në përputhje me parimet e dhënies së shërbimeve afirmuese për personat LGBTI+. Punonjësja/punonjësi i rastit duhet të fokusohet në pyetje që kanë të bëjnë me ndihmën ndaj përfitueses/ përfituesit. Formatet duhet të përcaktojnë ndryshimet midis informacionit personal të nevojshëm për të vlerësuar nevojat personale të përfitueses/përfituesit nga eksperienca personale dhe të dhënat paraprake.
- Punonjësja/punonjësi i rastit duhet të planifikojë planin e përkujdesjes individuale të përfitueses/përfituesit, bazuar mbi vlerësimin e nevojave të saj/tij. Procesi i realizimit të planit bëhet në bashkëpunim të ngushtë dhe i udhëhequr nga nevojat e përfituesit/ përfitueses.	Plani individual i përkujdesjes, i hartuar dhe miratuar edhe nga vetë përfituesja/ përfituesi, bazuar në nevojat e saj/tij dhe i futur në dosjen personale.	- Lidhja e masave të planifikuara në planin e përkujdesjes, me nevojat e përfituesit/përfitues (emergjente dhe afatgjata) është domosdoshmëri. Gjatë hartimit të këtij plani duhet të merren në konsideratë informacione që vijnë nga institucione të tjera, të tilla si: shkolla, të afërm, qendra shëndetësore, ofrues të tjerë shërbimesh, njësitë e vetëqeverisjes

		vendore etj.
Përfitueset/përfituesit e shërbimeve të strehëzës përfshihen në mënyrë aktive në kryerjen e vlerësimit dhe hartimin e planit individual të trajtimit. Punonjësi/ punonjësja e rastit çon përpara procesin e hartimit të planit në bashkëpunim të ngushtë dhe i/e udhëhequr nga nevojat e përfituesit dhe monitoron ecurinë e zbatimit të tij. Plani, i cili duhet të jetë në formë të shkruar, realist dhe i arritshëm, duhet të miratohet edhe nga menaxherja/menaxheri i shërbimit i të strehëzës dhe nga përfituesja/përfituesi i shërbimeve.	Përfitueset/përfituesit e shërbimeve të strehëzës janë në gjendje të konfirmojnë përfshirjen e tyre në hartimin e dokumentit të vlerësimit dhe të planit të tyre individual të ndihmës. Përfshirja e tyre në hartimin e këtyre dokumenteve konfirmohet nga materialet e shkruara. Një kopje e planit i jepet secilës/secilit përfituese/përfituesi dhe vendoset në dosjen e saj/tij individuale. Dosjet e përfituesve të strehëzës mbahen në një vend të sigurt dhe administrohen vetëm nga punonjësja/punonjësi i rastit. Çdo dosje e përfituesve duhet të ketë një kopje të përcaktimit të nivelit të rrezikut dhe dokumentacionin mbi masat e marra për mbrojtje kundër kërcënimeve të identifikuara. Ofruesi i shërbimeve duhet të vendosë nëse situata e sigurisë së përfituesve i lejon ata të marrin pjesë në programin e tyre dhe të qëndrojnë në qendrën e tyre, bazuar në nivelin e sigurisë që mund të ofrojë strehëza.	Plani përfshin objektivat, mjetet dhe mënyrat për t'i arritur ato, kush është përgjegjës për çdo veprim, datën e kryerjes së veprimit dhe datat e rishikimeve të bëra periodikisht. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose nga përfitueset/përfituesit, aty ku është e mundur. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, të cilët janë pjesë të anëtarëve të stafit/të rejat/rinjtë LGBTI+ ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.
Çdo përfituese/përfitues i strehëzës përfshihet në përcaktimin e aktiviteteve, të cilat janë më të përshtatshme për të.	Aktivitete të programuara brenda dhe jashtë rrjetit të bashkëpunimit vihen në dispozicion për të gjithë përfitueset/ përfituesit e strehëzës, edhe nëse ato nuk mund të ofrohen të gjitha nga ofruesi primar i shërbimit. Përfitueset/përfituesit e strehëzës bien dakord me planin e veprimit të përcaktuar nga ata vetë në bashkëpunim me ekipin shumëdisiplinar të profesionisteve/ profesionistëve. Përfituesja/përfituesi i strehëzës në çdo kohë mund të informojë punonjësen/ punonjësin social që ai/ajo nuk është e/i gatshëm të vazhdojë me këtë plan dhe dëshiron që ky plan të rishikohet ose të ndërpritet.	Programi i ndihmës dhe te gjithë komponentët e tij përfshijnë: aktivitete sociale, edukuese, trajnime profesionale, rritje të aftësive jetësore, ndërmjetësim për punësim dhe aktivitete të tjera të fuqizimit ekonomik, ndërmjetësim me familjen kur kjo është e mundur etj. Përfituesve u shpjegohet rëndësia e këtyre disiplinave. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga të rejat/rinjtë LGBTI+. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit. Përfituesit e shërbimeve të strehëzës ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.

STANDARDI 3
MJEDISI DHE KUSHTET PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE

Rezultati përfundimtar i dëshiruar

Përfituesja/përfituesi i shërbimeve përfiton shërbime në kushte dhe në një mjedis të përshtatshëm.

Standardi

Strehëza siguron kushte dhe mjedis të përshtatshëm për përfitueset/përfituesit dhe për stafin, në përputhje me kapacitetin, karakterin e shërbimeve dhe nevojat e përfituesve.

Kriteri e përmbushjes së standardit	Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)	Udhëzime
Strehëza ofron një mjedis, i cili është i mobiluar dhe i sistemuar për të krijuar një ambient të këndshëm dhe të përshtatshëm për përfitueset/ përfituesit, sipas moshës dhe interesave të saj/tij dhe që respekton të drejtën e saj/tij për privatësi.	Mjedisi i brendshëm i strehëzës i mirorganizuar, me ndarje të qarta të ambienteve të përshtatura dhe mobiluara për të krijuar një mjedis pritës të ngrohtë e miqësor. Ambiente ndihmëse private (tualete, dushe etj.), të cilat ndihmojnë në krijimin e sigurisë dhe të vetëbesimit gjatë qëndrimit në qendër të përfitueseve/përfituesve të shërbimit.	Strehëza përcakton paraprakisht se çfarë dëshiron t'u ofrojë përfituesve. Aktivitetet dhe lloji i shërbimeve përcaktojnë çfarë hapësirash dhe pajisjesh, shtesë kërkohen në mënyrë që përfituesja/ përfituesi të ndihet mirë. Një inventar i pajisjeve dhe i mjeteve në dispozicion i afishuar dukshëm në ambientet e strehëzës.
Strehëza ofron ambiente të sigurta dhe të monitoruara. Ofruesi i shërbimeve duhet të ndërmarrë një vlerësim të plotë dhe profesional të sigurisë për godinën ku do të strehohen përfitueset/përfituesit.	Vlerësimi duhet të deklarojë qartë të gjitha masat e sigurisë që duhet të vendosen. Çdo ambient në strehë duhet të jetë i pajisur me masat kundër zjarrit dhe vetë strehëza të ketë një dalje emergjente dytësore. Procedurat e evakuimit të menjëhershëm në rast zjarri ose arsye tjetër për evakuim të godinës, duhet të jenë me shkrim dhe të afishuara në strehë. Ofruesi i shërbimeve duhet të kenë një plan se ku do të dërgohen përfitueset/përfituesit në rast të evakuimit të qendrës. Për këtë qëllim, këshillohet përdorimi i rrjetit të shërbimeve të tjera.	Raporti final nga vlerësimi i sigurisë duhet të ruhet në dosjet e ofruesit të shërbimeve. Vlerësimi i sigurisë së godinës duhet të përditësohet rregullisht. Niveli i sigurisë duhet të rivlerësohet minimalisht çdo vit. Duhet që të afishohen informacionet e kontaktit në strehë për policinë, urgjencën, spitalin, zjarrfikësit dhe kontakte të tjera të emergjencës.
Strehëza krijon kushte të përshtatshme për përfitueset/përfituesit, në bazë të nevojave të tyre specifike (p.sh., nevoja për arsimim), për përfitueset/përfituesit me aftësi të kufizuara (AK), për përfitueset/përfituesit alergjikë ndaj ushqimeve, për besimtarë të besimeve të ndryshme etj.	Çdo përfitues/përfitues përmbush nevojat e saj/tij: - klasa, libra, programe edukative; - ambiente fizike për të mundësuar aksesueshmërinë për përfitueset/përfituesit me AK (tualete, dushe, rampa etj.); - dieta specifike për përfitueset/përfituesit alergjike/ë ndaj ushqimeve; - hapësira të veçanta ku mund të ushtrohen ritet fetare.	Në ambientet e qendrës afishohen dukshëm informacione dhe orientime për drejtimet për të shkuar në secilin prej ambienteve. Secili ambient i identifikuar me një tabelë të dukshme dhe me efekt ndriçues për të lëvizur lirshmërisht edhe gjatë natës apo për të krijuar lehtësi për personat me AK.
Ambientet e përbashkëta duhet të kenë të gjitha materialet e nevojshme për jetesë kolektive. Në një dhomë gjumi nuk mund të flenë më shumë se 3–4 përfitues/përfitues, por merren masa për të siguruar hapësira për funksionim normal të përfitueses/përfituesit.	Një dhomë gjumi ka krevat, komodinë, dollap rrobash, ndriçim të mirë, ngrohje dhe ftohje, çarçafë dhe mbulesa të ngrohta (batanije, jorgan etj.) etj.	Inventari i pajisjeve të dhomës së gjumit i afishuar prapa derës së secilës dhomë.
Ka rregulla të brendshme për përdorimin dhe funksionimin e ambienteve të institucionit.	Rregullore të shkruara për përdorimin e ambienteve private, të përbashkëta, të zyrave të profesionisteve/profesionistëve etj.	Ambientet e përbashkëta monitorohen nga kamera ose stafi i turnit gjatë zhvillimit të aktiviteteve të përbashkëta.

Strehëza siguron një ambient të përshtatshëm dhe pajisje të nevojshme për stafin për të kryer punën në standarde të kënaqshme.	Zyra e stafit ka të gjitha pajisjet e nevojshme (tavolinë, kompjuter, karrige, dollap, kasafortë, telefon etj.). Dhomat e profesionisteve/profesionistëve sigurojnë komoditetin, privatësinë dhe konfidencialitetin e përfituesit/përfitueses.	Shërbimet e ofruara nga profesionistet/profesionistët sigurojnë privatësi dhe konfidencialitet për përfitueset/ përfituesit.
Përfitueset/përfituesit aktivizohen për mirëmbajtjen e ambienteve personale dhe të përbashkëta, kjo jo vetëm në kontekstin e mirëmbajtjes së ambienteve të përbashkëta, por njëkohësisht edhe për rritjen dhe zhvillimin e aftësive jetësore të përfituesve.	Dokumente që përcaktojnë detyra të qarta të përdoruesve dhe të përbashkëta për mirëmbajtjen e ambienteve, grafikët javorë/ mujorë të punës etj.	Udhëzimet për mirëmbajtjen e ambienteve, grafikët javorë dhe mujorë të punës të afishuar dukshëm në ambientet e qendrës.

STANDARDI 4
STREHËZA OFRON SHËRBIME AFIRMUESE PËR TË RINJTË LGBTI+

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Personat e komunitetit LGBTI+ gjejnë një hapësirë të sigurt dhe një ambient ku identiteti i tyre gjinor, orientimi seksual dhe karakteristikat seksuale respektohen dhe promovohen.

Standardi:

Ekipi multidisiplinar i strehëzës është në gjendje që të ofrojë shërbime afimuese ku aspekte të orientimit seksual, identitetit gjinor, shprehjes gjinore dhe karakteristikave seksuale njihen, pranohen, perceptohen pozitivisht dhe promovohen nga stafi i institucionit.

Kriteret e përmbushjes së standardit	**Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)**	**Udhëzime**
Ofruesi i shërbimeve përcakton në dokumentet thelbësore të tij shërbimet afirmuese, si filozofi kryesore e dhënies së shërbimeve, duke e cilësuar afirmimin si një parim bazë të punës.	Ofrimi i shërbimeve afirmuese për personat LGBTI+ është pjesë e dokumenteve thelbësore të organizatës, përfshirë statutin, planin strategjik etj.	Është e rëndësishme që konceptet të rifreskohen herë pas here dhe në dokumentet strategjike të përfshihen, gjithashtu, risitë e lidhura me terminologjinë apo me çdo aspekt tjetër.
Strehëza trajnon punonjëset/ punonjësit e rinj mbi aspekte të rëndësishme të lidhura me SOGIESC-n dhe me ofrimin e shërbimeve afirmuese.	Të gjithë punonjëset/punonjësit e strehëzës janë të trajnuar mbi çështje të SOGIESC dhe ofrimin e shërbimeve afirmuese për personat LGBTI+.	Plani i trajnimeve dhe mentorimit të punonjëseve/punonjësve të qendrës, i përgatitur dhe rifreskuar vazhdimisht.
Ekziston një format i veçantë i vlerësimit ku pasqyrohen çështjet e rëndësishme të lidhura me SOGIESC dhe një fushë përkatëse e planit të ndihmës që shërben për të adresuar çështjet e ngritura në planin e ndihmës.	Formati përkatës që vlerëson aspekte të SOGIESC të përfitueses/përfituesit është në dosje.	Ekzistojnë publikime (manuale, broshura etj.,) me listën e përkufizimeve dhe të koncepteve kryesore të lidhura me SOGIESC, të përditësuara, në dispozicion të stafit.
Në të gjitha formatet e vlerësimit merren parasysh çështje të lidhura me SOGIESC, përfshirë formatin e vlerësimit të marrëdhënieve familjare, vlerësimin e nevojave profesionale etj.	Formatet e vlerësimit kanë të përfshirë elementë të impaktit të SOGIESC të përfitueses/përfituesit në fushat përkatëse që vlerësohen.	Stafi është i trajnuar që të shikojë të gjitha fushat e vlerësimit nën fokusin e çështjeve të lidhura me orientimin seksual, identitetin gjinor dhe shprehjen seksuale, si për shembull, vlerësimin e sigurisë, vlerësimin e

		marrëdhënieve familjare, vlerësimin e nevojave profesionale etj.
Ofruesi i shërbimit monitoron në vazhdimësi nëse ofrimi i shërbimeve përputhet me filozofinë thelbësore të shërbimeve afirmuese.	- Pyetësorë të plotësuar nga përfituesit dhe të zhvilluar në anonimat të plotë mbi ofrimin e shërbimeve në mënyrë afirmuese nga stafi i strehëzës - Raport vjetor i ofruesit të shërbimit për monitorimin e shërbimit pers a i përket përputhshmërisë së zbatimit të parimeve të shërbimeve afirmuese	- Gjetjet e raportit ndahen me stafin e shërbimit rezidencial dhe me institucionin më të lartë qeverisës të strehëzës. Sugjerohet që pyetësorët dhe raporti të shërbejnë si bazë për të përmirësuar dhënien e shërbimeve afirmuese.

STANDARDI 5
TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PËRFITUESVE

Rezultati përfundimtar i dëshiruar: Përfitueset/përfituesit e shërbimit në qendër gëzojnë të gjitha të drejtat e parashikuara në ligj, trajtohen me dinjitet e respekt, si dhe mbrohen nga të gjitha format e abuzimit dhe diskriminimit gjatë kohës së qëndrimit në strehë.

Standardi: Strehëza ofron shërbime për përfitueset/përfituesit të bazuar në parimet e respektit dhe afirmimit dhe pa diskriminuar, për shkak orientimit seksual, identitetit gjinor, shprehjes gjinore, karakteristikave seksuale, të racës, ngjyrës, kombësisë, gjuhës, gjinisë, bindjeve politike, fetare apo filozofike, gjendjes ekonomike, arsimore apo shoqërore, shtatzënisë, të qenët prind, përgjegjësisë prindërore, moshës, gjendjes civile, vendbanimit, gjendjes shëndetësore, predispozitave gjenetike, aftësive të kufizuara, përkatësisë në një grup të caktuar apo për çfarëdo arsyesh të tjera.

Kriteret e përmbushjes së standardit	**Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)**	**Udhëzime**
Ofruesi i shërbimit ofron informacion të vazhdueshëm mbi të drejtat e përfituesve, me qëllim që ata t'i njohin ato dhe të dinë mekanizmat e ankesës kur këto të drejta shkelen.	Broshurë/fletëpalosje/dokument i afishuar që përfshin të drejtat dhe detyrimet gjatë kohës së qëndrimit në strehë, përfshirë të drejtën e përfitimit të shërbimeve pa diskriminim. Ofruesi i shërbimit afishon forma të shkruara të të drejtave të përfituesve të shërbimeve, dhe sigurohet që nëpërmjet diskutimeve përfitueset/përfituesit i kuptojnë dhe i gëzojnë të drejtat e tyre.	Materialet me informacion mbi të drejtat, të afishuara dukshëm në qendër dhe të përgatitura me një gjuhë të kuptueshme për të gjithë të rejat/rinjtë LGBTI+, përfshirë dhe ata me AK.
Ka një procedurë ankimimi të qartë për trajtimin e ankesave, që është e hapur për të gjithë, përfitueset/ përfituesit dhe stafin. Procedura përmban afatet e përgjigjes dhe organet/personat që trajtojnë ankesën.	Ka një dokument të qartë që sqaron procedurat e ankimimeve në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme. Kjo, përfshin: kush mund të bëjë ankesë dhe ku, afatin përfundimtar për një përgjigje dhe organet/ personat që do të trajtojnë ankesat etj., e miratuar nga bordi dhe e njohur nga të gjithë përfitueset/përfituesit dhe stafi. Mbajtja e dosjeve të veçanta për ankesat e marra, për detajet e investigimeve, masat e ndërmarra dhe për rezultatet e ankesave.	- Duhet të mbahet një bazë të dhënash më vete për të gjitha ankesat e depozituara dhe për zgjidhjen që u është dhënë. - Përfituesi/përfituesja ka të drejtë të bëjë ankesë, në lidhje me mënyrën e trajtimit dhe të kujdesit që i ofrohet nga stafi dhe mjete të tjera të vëna në dispozicion për të. - Anëtarët e stafit kanë të drejtë të

		bëjnë ankesë, në lidhje me mënyrën e trajtimit nga drejtueset/drejtuesit dhe nga anëtarët e tjerë të stafit.
Stafi respekton dhe promovon të drejtat e përfituesve të shërbimit, si dhe i trajton ata me respekt dhe dinjitet të bazuar në parimet e interesit më të lartë të përfituesit/përfitueses dhe të fuqizimit. Këto të drejta bazohen në legjislacionin shqiptar dhe konventat për të drejtat e njeriut të ratifikuara nga shteti shqiptar. Këto të drejta janë të shprehura qartë në çdo rregullore, procedurë pune dhe zbatimi i tyre është i monitorueshëm.	Të gjithë të drejtat e përfituesve janë të dokumentuara. Një kopje e tyre u vihet në dispozicion të gjithë anëtarëve të stafit, si dhe vetë përfituesve. Të drejtat janë paraqitur, gjithashtu, në udhëzuesin e shërbimit. Konsultimi me përfituese/përfitues dhe/ose anëtarë të stafit është i rëndësishëm, me qëllim realizimin e vlerësimit nëse kriteri është përmbushur apo jo.	- Këto rregulla janë të detyrueshme për të gjithë përfitueset/përfituesit. - Ofruesi i shërbimeve duhet të monitorojë dhe të supervizojë zbatimin e tyre.
Përfituesja/përfituesi të trajtohet si pjesëmarrëse/pjesëmarrës në program dhe vihet theksi te pikat e forta dhe fuqizimi i përfituesve.	Dokumentet në dosjen e rastit, ku tregohet pjesëmarrja aktive në hartimin dhe zbatimin e planit individual të ndërhyrjes.	Pjesëmarrja e përfituesve është thelbësore për të shkuar drejt pavarësisë dhe fuqizimit të tij/saj.

STANDARDI 6
STAFI, PERFORMANCA DHE ZHVILLIMI I TIJ

Rezultati përfundimtar i dëshiruar: Strehëza garanton shërbime profesionale nëpërmjet përzgjedhjes së kujdesshme të të gjithë stafit dhe marrjes së masave për mbrojtjen dhe zhvillimin profesional të tyre.

Standardi: Struktura, numri i punonjëseve/punonjësve, arsimimi dhe aftësitë e tyre janë të përshtatshme për plotësimin e nevojave të përfituesve të shërbimit, gjë që bën të mundur ruajtjen e cilësisë dhe efektivitetit në shërbimet e ofruara. Institucioni siguron trajnime, ngritje të vazhdueshme të kapaciteteve profesionale të stafit të tij si edhe kujdes ndaj konsumimit profesional.

Kriteret e përmbushjes së standardit	**Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)**	**Udhëzime**
Ofruesi i shërbimit ka një strukturë të detajuar të stafit, e cila paraqet numrin e vendeve të punës, përshkrimet e punës, kualifikimet e kërkuara, dhe detyrat e përgjegjësitë e secilës/secilit profesioniste/ profesionist.	Dokumente të regjistruara ku përfshihen: Dokumenti i politikave të stafit, struktura e stafit (organigrama), numri dhe pozicioni i anëtarëve të stafit, struktura menaxhuese, procedurat e përzgjedhjes dhe rekrutimit të stafit, përshkrimi i vendit të punës, kualifikimet e nevojshme, si edhe aftësitë specifike që duhet të ketë stafi dhe vullnetaret/vullnetarët në ofrimin e shërbimeve të caktuara për përfitueset/ përfituesit.	I gjithë dokumentacioni duhet të jetë i hapur ndaj agjencive rregullatore dhe personave të cilët aplikojnë për një vend pune.
Struktura dhe numri i stafit, kualifikimet dhe eksperienca e tij korrespondon me nevojat dhe shërbimet e përcaktuara nga ofruesi i shërbimit.	Organigrama e ofruesit të shërbimit. Dosjet specifike të stafit.	Përveç përshtatjes së shkollimit dhe kualifikimeve përkatëse, sugjerohet që stafi të ketë njohuri në dhënien e shërbimeve afirmuese dhe shërbimet e informuara për traumën. Nëse stafi nuk i ka këto njohuri atëherë sugjerohet që strehëza merr masa në ngritjen e kapaciteteve të stafit në këto dy

		elemente të rëndësishme të punës me personat LGBTI+.
Formimi i anëtareve/anëtarëve të stafit përputhet me pozicionin e përcaktuar në strukturën e organigramës	Dosjet personale të anëtareve/anëtarëve të stafit.	Kalendari i trajnimeve dhe i kualifikimeve të herëpashershme si dhe një bazë të dhënash me kualifikimet e plotësuara nga secila/ secili punonjëse/punonjës.
Ka një procedurë të caktuar për rekrutimin e stafit. Stafi ka status social, ligjor dhe shëndetësor që nuk përbën rrezik për funksionimin e institucionit dhe mirëqenien e përfituesve, që vërtetohet nëpërmjet dokumentacionit përkatës.	Të gjitha dokumentet, duke përfshirë: referencat, formularët e aplikimit dhe shënimet e intervistës janë të evidentuara në dosjet personale të secilës/secilit anëtar të stafit, për shembull një dëshmi penaliteti.	Në procedurën e rekrutimit janë përcaktuar qartë komisioni, formularët e aplikimit, afatet përfundimtare për marrjen e vendimeve.
Stafi i rekrutuar duhet të ketë njohuritë e duhura të lidhura me rolin e tij dhe të institucionit në përgjithësi. Duhet të kenë njohuritë e duhura të lidhura me dhënien e shërbimeve për grupet e diskriminuara dhe njohuri të lidhura me shërbimet e informuara për traumën.	Stafi njeh mirë përshkrimet e punës, si dhe kupton se përgjegjësitë që ka kontribuojnë për mirëqenien e përgjithshme të përfituesve.	Rregullore e brendshme e ofruesit të shërbimit. Stafi ka trajnime dhe kapacitete të rritura në punën me personat e traumatizuar dhe vepron mbi parimet e shërbimeve të informuara për traumën, ashtu sikurse ka formim dhe trajnime në fushën e shërbimeve afirmuese.

STANDARDI 7
TË DHËNAT PERSONALE TË PËRFITUESVE DHE ADMINISTRIMI I TYRE

Rezultati përfundimtar i dëshiruar: Të drejtat e përfitueses/përfituesit të shërbimit mbrohen nga legjislacioni në fuqi që rregullon të dhënat e kësaj natyre, si dhe rregullat e përcaktuara në rregulloren e strehëzës, për ruajtjen dhe mbrojtjen e të dhënave.

Standardi: Mbledhja dhe ruajtja e të dhënave personale të përfitues/eve të shërbimeve në strehë të kryhet duke siguruar përdorimin e tyre në mënyrë profesionale. Ofruesi i shërbimit ruan dhe përpunon të dhënat për rastet e trajtuara, në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale dhe mbështetet në parimin e ruajtjes së fshehtësisë së të dhënave dhe garantimin e konfiencialitetit të rasteve.

Kriteret e përmbushjes së standardit	**Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)**	**Udhëzime**
Dosja të jetë konfidenciale dhe të mund të shihet vetëm nga përfituesi/përfituesja, punonjësja/ punonjësi i rastit dhe menaxherja/ menaxheri i shërbimit. Për identifikimin e përfitueses/ përfituesit në dosje të përdoren vetëm numra të zgjedhur në mënyrë të rastësishme.	Të dhënat personale mbahen në dosje të mbyllura ose, nëse ruhen në kompjuter, mund të hapen vetëm me fjalëkalim nga personi përgjegjës.	Meqenëse këto janë raste komplekse dhe shpesh emergjence, çdo informacion i mbledhur ka rëndësi të veçantë dhe duhet të ruhet në mënyrën e duhur.
Ofruesi i shërbimit të strehëzës ka një rregullore të qartë ku	Rregullorja me të drejtat dhe përgjegjësitë e përfitueses/përfituesit, e afishuar dhe e	Ofruesi i shërbimit duhet të jetë në gjendje të vlerësojë se deri në cilën

përshkruhen saktësisht e me gjuhë të kuptueshme të gjitha të drejtat dhe detyrimet e përfitueses/ përfituesit dhe detyrimi i stafit për të informuar përfitueset/përfituesit në lidhje me këto të drejta.	përgatitur me një gjuhë të qartë e të kuptueshme.	masë respektohet konfidencialiteti i të dhënave dhe duhet të njoftojë edhe përfituesen/përfituesin kur ky konfidencialitet duhet të thyhet. Përfitueset/përfituesit informohen në lidhje me të drejtën e tyre për ankimim pranë Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale kur cenohet konfidencialiteti i të dhënave.
Stafi i punësuar apo i kontraktuar nga shërbimi nënshkruan një deklaratë mbi respektimin e konfidencialitetit të të dhënave të personave LGBTI+, si dhe detyrimet që lidhen me përpunimin e të dhënave dhe detyrime të tjera, të cilat burojnë nga ligji nr. 9887, datë 10.3.2008, "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar.	Deklarata e konfidencialitetit e nënshkruar nga të gjithë anëtarët e stafit, e cila është pjesë e dosjes së stafit.	Parimi i ruajtjes së konfidencialitetit dhe i rasteve kur ky parim nuk respektohet plotësisht (për shembull kur ka parashikim ligjor për të denoncuar menjëherë rastin e dhunës së ushtruar), të afishohet dukshëm në ambientet e qendrës.
Çdo vizitore/vizitor në qendër, për arsye pune, studimore etj., plotëson deklaratën e konfidencialitetit dhe të ruajtjes së të dhënave.	Formati i deklaratës së konfidencialitetit për vizitoret/vizitorët në qendër.	Dosja me formularët e plotësuar, së bashku me një formacion mbi vizitat e kryera dhe qëllimin e tyre.
Ofruesi i shërbimit ka të përcaktuar qartë se çfarë përfshihet në të dhënat personale në rregulloren e tij dhe ka një sistem që siguron ruajtjen, konfidencialitetin dhe arkivimin e të dhënave.	Ofruesi ka një rregullore të miratuar për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale.[6]	Rregullorja e mbrojtjes, përpunimit dhe ruajtjes së të dhënave personale, e përgatitur me gjuhë të kuptueshme dhe e vënë në dispozicion edhe të përfituesve për dijeni.
Trajtimi i të dhënave të kryhet duke u bazuar në legjislacionin në fuqi, rregulloret e ofruesit të shërbimit, si dhe në marrëveshjet dhe protokollet e bashkëpunimit me institucionet përkatëse. Stafi që punon me përfituesen/përfituesin është i detyruar të respektojë kuadrin ligjor dhe aktet nënligjore në fuqi për ruajtjen e të dhënave personale dhe klasifikimin e tyre sipas rëndësisë për të mos dëmtuar përfituesen/ përfituesin e shërbimit.	Personat që duhet të kenë akses te të dhënat janë stafi i ofruesit të shërbimit që përkujdeset direkt për përfituesen/ përfituesin në fjalë. Të dhënat duhet të ruhen në një kasafortë, dollap me çelës, databazë të ruajtur me fjalëkalim etj.)	Ofruesi i shërbimit kujdeset që jo çdokush të ketë akses në të dhënat e klasifikuara si konfidenciale. Aksesi në të dhënat personale sigurohet vetëm në përputhje me përcaktimet ligjore dhe aktet nënligjore për këtë qëllim dhe me rregulloren e brendshme të ofruesit të shërbimit. Ofruesi i shërbimit ofron një sistem të sigurt për ruajtjen e dokumentacionit dhe arkivimin e tij. Ai mban një procesverbal të shkruar, ku evidentohen personat/institucionet e treta, të cilët do të përdorin këto dokumente.
Përfituesja/përfituesi ka akses në dosjet dhe të dhënat e saj/tij individuale.	Përfitueset/përfituesit konfirmojnë se ato/ata kanë pasur akses në dosjet e të dhënat e tyre individuale	Vërtetimet me shkrim në lidhje me pasjen e aksesit nga përfitueset/ përfituesit mbi dosjet e tyre personale.

[6] Sipas ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, "Për mbrojtjen e të dhënave personale", të ndryshuar; c) urdhrat, udhëzimet dhe vendimet e Komisionerit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Të dhënat e përfitueses/përfituesit duhet të ruhen të paktën për një periudhë 5-vjeçare.	Një dosje me të dhëna të ruajtura në formë shkresore dhe në kompjuter.	Pas përfundimit të periudhës 5-vjeçare këto të dhëna arkivohen. Pas kësaj periudhe të dhënat më të rëndësishme për çdo përfituese/ përfitues ruhen në formë kompjuterike, ndërsa dokumentet në formë të shkruar asgjësohen

STANDARDI 8
MONITORIMI DHE VLERËSIMI I SHËRBIMEVE

Rezultati përfundimtar i dëshiruar: Garantimi i cilësisë së lartë të shërbimeve përmes monitorimit dhe përmes vlerësimit të vazhdueshëm të tyre.

Standardi: Ofruesi i shërbimeve të strehimit për të rejat/rinjtë LGBTI+ monitoron dhe vlerëson cilësinë e shërbimeve të ofruara në mënyrë të vazhdueshme, duke nxjerrë mësime nga këto procese, për të garantuar dhe rritur cilësinë e tyre.

Kriteret e përmbushjes së standardit	**Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit (treguesi i cilësisë)**	**Udhëzime**
Ofruesi i shërbimeve duhet të ketë strukturën e vet, së cilës t'i jetë ngarkuar detyra e monitorimit dhe e vlerësimit të brendshëm, duke mbajtur në konsideratë standardet që duhet të arrihen për cilësinë e shërbimit.	Personat përgjegjës për monitorimin dhe vlerësimin janë të identifikuar në organigramë dhe përshkrimet e punës.	Është mirë të tregohet gjithmonë kujdes për zhvillimet në fushën e udhëzimeve për praktikat më të mira dhe synimet e sigurisë, vetëmjaftueshmërisë dhe fuqizimit.
Ofruesi i shërbimit ka ndërtuar një sistem për monitorimin e zbatimit të procedurave dhe njëkohësisht për vlerësimin e efektivitetit të shërbimeve.	Procedura e monitorimit dhe e vlerësimit të kryer, e dokumentuar hap pas hapi.	Proceset e monitorimit dhe të vlerësimit të cilësisë së shërbimeve të ofruara, si dhe përputhshmërisë me standardet e kërkuara, të dokumentuara me shkrim.
Monitorimi dhe vlerësimi kryhet në mënyrë të vazhdueshme dhe të paktën një herë në tre muaj. Rezultatet paraqiten në një raport të veçantë, ku vëmendje i kushtohet numrit, cilësisë dhe rezultateve të shërbimeve të ofruara. Raportet e monitorimit dhe të vlerësimit diskutohen në strukturat përkatëse menaxhuese, si edhe me stafin dhe çojnë në përshtatjen e aktiviteteve/programeve nëse është e nevojshme.	Ka dokumentacion (procesverbale, protokolle etj.) që regjistrojnë zbatimin e procedurës së monitorimit. Raportet e monitorimit dhe të vlerësimit. Shënimet/minutat nga mbledhjet e organizuara, në të cilat janë diskutuar raportet e monitorimit dhe të vlerësimit.	Lista e rezultateve dhe e rekomandimeve nga proceset e vazhdueshme të monitorimit, e konsultuar edhe me përfitueset dhe përfituesit e shërbimit, mbahet në konsideratë dhe përdoret si bazë për çdo ndërhyrje për zgjerim apo përmirësim të shërbimit.
Përfitueset/përfituesit janë të përfshirë në procesin e monitorimit. Çdo raport monitorimi dhe vlerësimi duhet të marrë parasysh opinionin e personave që kanë përfituar nga shërbimet e ofruara.	Mendime dhe pyetësorë të plotësuar nga përfitueset/përfituesit e mëparshme/ëm, intervista dhe fokus-grupe me përfituesit dhe aktorët e tjerë.	Një kuti e vendosur në ambientet e qendrës, ku përfitueset dhe përfituesit janë të lirë të shkruajnë dhe të depozitojnë opinionet e tyre mbi shërbimet e marra dhe mënyrën e trajtimit nga ana e stafit. Këto të dhëna i bashkëlidhen informacionit të mbledhur nga mjetet e tjera të monitorimit dhe vlerësimit, sa herë që

		këto procese kryhen.

VII. REFERENCAT

Ligji nr. 121/2016, "Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë"

https://genderspectrum.org/articles/understanding-gender

https://www.lgbtqiahealtheducation.org/publication/lgbtqia-glossary-of-terms-for-health-care-teams/

https://genderspectrum.org/articles/myths

https://srlp.org/wp-content/uploads/2012/08/TransitioningOurShelters.pdf

https://www.wpath.org/media/cms/Documents/SOC%20v7/Standards%20of%20Care_V7%20Full%20Book_English.pdf

http://yogyakartaprinciples.org/principle-12.