

URDHËR
Nr. 792, datë 20.12.2019

PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË INTEGRUARA TË KUJDESIT SHOQËROR TË OFRUARA NGA INSTITUCIONET PUBLIKE, ORGANIZATA JOQEVERITARE (OJF) OSE ENTITETE PRIVATE PËR PERSONA OSE GRUPE TË RREZIKUARA OSE TË PREKURA NGA HIV/AIDS, TB DHE INFEKSIONET SEKSUALISHT TË TRANSMETUESHME

Në mbështetje të nenit 102, pika 4 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë dhe pikës 3, të neneve 27 dhe 51, të ligjit nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë” dhe autorizimit nr. 6144 prot., datë 25.10.2018,

URDHËROJ:

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve të integruara të kujdesit shoqëror të ofruara nga institucionet publike, organizata joqeveritare (OJF) ose entitete private për persona ose grupe të rrezikuara ose të prekura nga HIV/AIDS, TB dhe infeksionet seksualisht të transmetueshme, sipas dokumentit që i bashkëlidhet këtij urdhri.

2. Ngarkohet Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale për zbatimin e këtij urdhri.
Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.

**ZËVENDËSMINISTËR I SHËNDETËSISË
DHE E MBROJTJES SOCIALE
Mira Rakacolli**

STANDARDET SHËRBIMEVE TË INTEGRUARA, PËR PARANDALIMIN E INFEKSIONEVE SEKSUALISHT TË TRANSMETUESHME HIV/AIDS DHE TB, PËR KATEGORITË E RREZIKUARA DHE MBËSHTETJEN PËR KATEGORITË E PREKURA, NË QENDRA PUBLIKE DHE JOPUBLIKE

Hyrje

Hartimi i standardeve të ofrimit të shërbimeve shoqërore të integruara për parandalimin e përhapjes së infeksioneve seksualisht të transmetueshme, HIV/AIDS dhe TB është një hap i rëndësishëm në procesin e zbatimit të objektivave për rritjen e cilësisë së shërbimeve sociale për grupet në nevojë, të ofruara në qendra ditore/komunitare dhe rezidenciale nga subjektet publike dhe jopublike.

Është, gjithashtu, një hap i rëndësishëm në vendosjen e standardeve të shërbimeve shoqërore në Shqipëri, për të garantuar dhe për të zhvilluar më tej të drejtat e çdo grupi apo kategorie në nevojë të sanksionuara në Kushtetutë dhe në legjislacionin shqiptar. Ato synojnë respektimin e parimeve, si: garantimi i vlerave dhe i personalitetit të individit; universaliteti; barazia e mundësive; e drejta për të përfituar në mënyrë të barabartë; partneriteti; transparencja dhe paanshmëria; mosdiskriminimi; decentralizimi; pavarësia; integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

Qeveria shqiptare është e angazhuar në ofrimin e shërbimeve ndaj komuniteteve në nevojë. Një sërë ndërhyrjesh janë ndërmarrë për përmirësimin e kornizës ligjore, për rritjen e numrit dhe cilësisë së shërbimeve, si dhe harmonizimin e mbështetjes financiare me paketën e shërbimeve sociale.

Reforma e decentralizimit në vend ka prekur në mënyrë të drejtpërdrejtë fushën e shërbimeve sociale ndaj individëve në nevojë dhe si e tillë ka kërkuar rregullime administrative të vazhdueshme.

Krahas ndryshimeve ligjore në Kushtetutën e Shtetit Shqiptar, në Kodin e Familjes, Kodin e Punës, Kodin Civil dhe atë të Procedurës Civile, Kodin Penal dhe atë të Procedurës Penale, edhe legjislacioni për mbrojtjen shoqërore ka pësuar përmirësime të dukshme. Është miratuar ligji “Për shërbimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, ligji nr. 9952, datë 14.7.2008 “Për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS”, si dhe ligji nr. 15/2016 “Për parandalimin dhe luftimin e infeksioneve dhe sëmundjeve infektive”, si dhe një sërë aktesh të tjera nënligjore. Hartimi dhe zbatimi i paketës së standardeve shqiptare për qendrat ku do të ofrohen shërbime të integruara për parandalimin dhe mbështetjen për persona të prekur apo grupe të rrezikuara dhe persona që jetojnë me nga infeksionet seksualisht të transmetueshme, HIV/AIDS dhe TB, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe me standardet e kërkuara ndërkombëtare, përbën një hap të rëndësishëm edhe në procesin e integritetit të vendit tonë në Bashkimin Evropian.

Dokumentat strategjik të aprovuar dhe zbatuar në vite, janë tregues i vëmendjes së institucioneve shqiptare ndaj çështjeve thelbësore sociale në vend dhe i vullnetit të qeverisë për adresimin e problematikave të lidhura me grupet e përjashtuara apo të rrezikuara, si: përdoruesit e drogave nëpërmjet Strategjisë Kombëtare të Luftës kundër Drogës; të drejtat e komunitetit LGBTI nëpërmjet “Planit Kombëtar i Veprimit për Personat LGBTI në Republikën e Shqipërisë 2016–2020”; personat që jetojnë me HIV apo të prekur nga ky fenomen, nëpërmjet strategjisë Kombëtare për Parandalimin dhe Kontrollin e HIV/AIDS 2015–2019; të rinjtë në situatë të pafavorshme dhe të rrezikuara, nëpërmjet Planit Kombëtar i Veprimit për Rininë 2015–2020; komunitetin rom dhe egjiptian, nëpërmjet “Planit Kombëtar i Veprimit për Integrimin e Romëve dhe Egjiptianëve në Republikën e Shqipërisë, 2016–2020”.

Vendosja e standardeve për shërbimet parandaluese dhe mbështetëse për persona të prekur apo grupe të rrezikuara nga infeksionet seksualisht të transmetueshme, HIV/AIDS dhe TB do të shërbejnë për të matur dhe përmirësuar cilësinë e shërbimeve ditore/komunitare për grupet kyçe, bazuar në Strategjinë Kombëtare të Parandalimit dhe Kontrollit të HIV/AIDS dhe Strategjinë Kombëtare të Parandalimit dhe Kontrollit të Tuberkulozit. Në kushtet e ofrimit të shërbimeve nga entitete të ndryshme, del e nevojshme, që shteti të vendosë disa rregulla dhe standarde për cilësinë e shërbimeve, që duhen të përmbushen nga të gjithë ofruesit e shërbimeve: nga institucionet publike, nga organizatat jofitimprurëse (OJF) dhe nga ofrues të tjerë privatë.

Vendosja e standardeve do t’i ndihmojë qeveritë lokale në përmbushjen e funksioneve, në lidhje me plotësimin e nevojave social-shëndetësore të komunitetit, ku ata ushtrojnë autoritetin e tyre. Këto funksione lidhen me planifikimin, sigurimin e shërbimeve dhe zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit rajonal apo lokal.

Standardet, gjithashtu, do të shërbejnë si dokument bazë:

I. Për Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, për të vlerësuar kapacitetet e ofruesve të shërbimeve, për pajisjen me licencë;

II. Për strukturat e Inspektoratit të Çështjeve Sociale dhe Shërbimin Social Shtetëror, të cilat do të kontrollojnë cilësinë e shërbimeve;

III. Për autoritetet vendore, qarqet, bashkitë, për të vlerësuar ofruesit më të mirë të shërbimeve dhe për t’i kontraktuar me fonde lokale, për të ngritur shërbime;

IV. Për organizatat që përfaqësojnë dhe mbrojnë të drejtat e personave që jetojnë me HIV/AIDS dhe grupeve të rrezikuara nga infeksionet seksualisht të transmetueshme, për organizatat për të drejtat e njeriut, për të vlerësuar situatën e grupeve të lartpërmendura dhe realizimin e të drejtave të tyre;

V. Për autoritetet në nivel qendror, si: Ministria e Arsimit, Ministria e Brendshme, Ministria e Drejtësisë etj.;

VI. Për institucionet akademike dhe organizatat e përfshira në veprimtari trajnuese apo studiuesit e fushës etj.

Shërbimet e integruara shërbejnë si porta e parë hyrëse në sistemin e shërbimeve komunitare apo shumëdimensionale dhe ato nuk kanë funksione shteruese. **Shërbimet e integruara synojnë ofrimin e shërbimeve informuese, mbështetëse, orientuese dhe referuese në sistemin e shërbimeve të përtejme të specializuara.**

Terma dhe përcaktimi

Terminologjia e përdorur te këto standarde i referohet strukturës së standardit dhe përcaktimeve kombëtare apo ndërkombëtare. Termat e mëposhtëm kanë përcaktimin specifik si vijon:

Qendra – nënkupton ofrimin e shërbimeve përkatëse brenda një strukture të caktuar, të njohur dhe me kapacitetet e nevojshme, e menaxhuar nga institucione publike, OJF apo private;

Grupet e rrezikuara – i referohen në këtë dokument personave që jetojnë me HIV/AIDS ose TB, familjarët e personave të prekur, përdoruesit e lëndëve narkotike, komunitetin LGBTI, punonjëset e seksit, si dhe të rinjtë dhe të rejtat seksualisht aktive;

Shërbime të integruara – tërësia e shërbimeve informuese, edukuese, parandaluese, referuese dhe të mbështetjes të ofruara nga qendra për grupet e rrezikuara.

Grupet e synuara nga shërbimet e integruara

Përdoruesit e lëndëve narkotike

Përdorimi i lëndëve narkotike njihet mes grup-moshave të ndryshme. Me gjithë ndërhyrjet e bëra nga qeveria shqiptare në vite aksesit me drogën dhe sofistikimi i lëndëve narkotike, përfshi ato sintetike është rritur. Megjithatë grup-mosha më e prekur rezulton të jetë ajo 18–25-vjeçare, ka rritje të përdorimit të saj edhe në grup-moshat e adoleshencës.

Strategjia Kombëtare për Drogat 2017–2021 përcakton një sërë ndërhyrjesh nga institucionet e linjës apo aktorë të shoqërisë civile, për parandalimin në përdorimin e lëndëve narkotike, si dhe integrimin social të personave në kontakt me drogën. **Strategjia përcakton marrjen e masave të zhvillimit të shërbimeve komunitare dhe skuadrave terapeutike multidisciplinare**, në mënyrë që të adresohen sa më mirë nevojat e përdoruesve të drogave apo personave në kontakt me to. Strategjia përcakton aktivitete për zhvillimin e sistemeve parandaluese, por edhe identifikimin e hershëm dhe referimin drejt qendrave më të specializuara për trajtim dhe rehabilitim.

Komuniteti LGBTI

Gjithnjë e më shumë individë po flasin hapur rreth orientimit të tyre seksual, duke sjellë një përballje më të madhe të përfaqësuesve të këtij komuniteti, me rastet e stigmës dhe diskriminimit. Me mbështetjen e institucioneve ndërkombëtare kemi një rritje të aktivitetit të ndërgjegjësimit dhe ofrimit të shërbimeve ndaj tyre, si dhe ndërgjegjësim dhe informim të shoqërisë shqiptare.

Të gjitha qendrat mbështetëse të komunitetit LGBTI janë të përqendruar në Tiranë, ndaj lind nevoja e ofrimit/integrimit të mbështetjes sociale dhe referimit në drejtim të shërbimeve të specializuara brenda sistemit publik apo të OJF-ve nga strukturat lokale.

Personat që jetojnë me HIV/AIDS ose TB dhe familjarët e tyre

Stigma dhe diskriminimi ndaj personave që jetojnë me HIV/AIDS dhe familjarët e tyre, është ende e lartë në Shqipëri. Gjithashtu frika mes vetë anëtarëve të komunitetit vazhdon të mbetet një barrierë e pakalueshme, drejt integritit në shoqëri. E vetmja qendër e shoqatës së personave që jetojnë me HIV/AIDS ndodhet në Tiranë, brenda hapësirës fizike të institucionit publik, gjë që vështirëson aksesin e anëtarëve.

Qendrat komunitare dhe shumëfunktionale, qofshin ato ditore apo rezidenciale, duhet të ofrojnë shërbime mbështetëse dhe referuese për individët në nevojë. Qendrat e ofrimit të shërbimeve

sociale duhet të kenë kapacitetet, për të adresuar problematikat që ngre komuniteti, si dhe të ketë sisteme të qarta e të sakta të referimit, drejt shërbimeve të mëtejshme.

Personat e prekur nga HIV shqetësohen kur informohen për një rezultat pozitiv të testimit. Këta individë përballen me sfida të shumta për tu përshtatur, duke përfshirë përballimin e reagimeve të të tjerëve në një sëmundje stigmatizuese, zhvillimin dhe miratimin e strategjive për ruajtjen e shëndetit fizik dhe emocional, ndryshimin e sjelljes për të parandaluar transmetimin e HIV-it te të tjerët dhe zvogëlimin e rrezikut për marrjen e SST. Shumë persona do të kërkojnë ndihmë, për të bërë zgjedhjet e tyre personale, për sa u përket çështjeve të riprodhimit apo marrëdhënieve seksuale dhe për të përballuar ndryshimet në marrëdhëniet personale. Prandaj, shërbimet psikosociale janë pjesë përbërëse e kujdesit social shëndetësor, për personat të prekur nga HIV/AIDS.

Individët që rezultojnë HIV pozitiv, kanë nevoja të veçanta. Disa kërkojnë udhëzime për ndërhyrje specifike të sjelljes (p.sh. një program abuzimi të substancave), çrregullime të shëndetit mendor apo shqetësime të tjera emocionale, ndërsa të tjerë kërkojnë ndihmë për sigurimin dhe mbajtjen e punësimit dhe strehimit

Të rinjtë dhe të rejtat seksualisht aktive

Të rinjtë konsiderohen si pjesë e rëndësishme e programeve të parandalimit dhe kontrollit të sëmundjeve seksualisht të transmetueshme, përfshi HIV/AIDS-in. Statistikat tregojnë rritje të aktivitetit seksual në moshat e reja dhe në adoleshencë. Gjithashtu kemi një rritje të mobilitetit të të rinjve, që rrit akoma më shumë mundësinë e ekspozimit ndaj sjelljeve të rrezikshme.

Ministria e Arsimit ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm në fushën e përmirësimit të kurrikulës në edukimin seksual dhe mbrojtjen e të rinjtë, por mbetet akoma punë, për të ndryshuar mendësinë dhe sjelljen në shoqëri.

Organizatat joqeveritare kanë bërë një punë të përgjzueshme në vite, por ajo ka mbetur e paorganizuar dhe *ad-hoc* bazuar në donatorët ndërkombëtarë.

Baza ligjore për zhvillimin e standardeve të shërbimeve të integruara për parandalimin e infeksionit HIV/AIDS dhe TB, si dhe mbështetjen me shërbime sociale ndaj komunitetit të prekur apo të rrezikuar

Përgatitja e standardeve të qendrave të ofrimit të shërbimeve të integruara për parandalimin dhe kujdesin ndaj personave të prekur apo të rrezikuar nga infeksionet seksualisht të transmetueshme, HIV/AIDS dhe TB, paraqitet si nevojë e vetë komuniteteve, por edhe në zbatim të një sërë ligjesh e strategjish të aprovuara nga organet ligjvënëse dhe ligj zbatuese. Gjithashtu këto standarde përkrijnë edhe me ndërhyrjet e deritanishme të ndërmarra nga Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Shërbimi Social Shtetëror, bashkitë, si dhe OJF të ndryshme, që operojnë në fushën e shërbimeve komunitare, të cilat shënuan hapin e parë të rëndësishëm me aprovimin e standardeve të qendrave shumëfunksionale në nivel bashkie.

Risia e standardeve të qendrave të ofrimit të shërbimeve të integruara qëndron në dy drejtime:

1. ndërthur konceptin e shëndetit publik me atë të shërbimeve sociale e komunitare, si dhe
2. adreson aplikimin e standardeve të njësuara si në institucionet publike, ashtu edhe në sektorin e OJF-ve apo atë privat.

Ligji nr. 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore” përfshin një sërë nenesh, që përcaktojnë funksionet e bashkive në fushën e ofrimit të shërbimeve komunitare. Sipas neneve 23 dhe 24 të këtij ligji, bashkitë janë përgjegjëse, për:

Pika 13. Ndërtimin, rehabilitimin dhe mirëmbajtjen e ndërtesave të shërbimit parësor shëndetësor dhe zhvillimin e aktiviteteve edukuese e promovuese në nivel vendor, të cilat lidhen me mbrojtjen e shëndetit, si dhe administrimin e qendrave e të shërbimeve të tjera në fushën e shëndetit publik, sipas mënyrës së përcaktuar me ligj (neni 23).

1. Krijimin dhe administrimin e shërbimeve sociale, në nivel vendor, për shtresat në nevojë, personat me aftësi të kufizuara, fëmijët, gratë, gratë kryefamiljare, gratë e dhunuara, viktimat të trafikut, nëna apo prindër me shumë fëmijë, të moshuarit etj., sipas mënyrës së përcaktuar me ligj.

2. Ndërtimin dhe administrimin e qendrave për ofrimin e shërbimeve sociale vendore.

Krijimin, në bashkëpunim me ministrinë përgjegjëse për mirëqenien sociale, të fondit social për financimin e shërbimeve, sipas mënyrës së përcaktuar me ligj.

Ligji nr. 9952, datë 14.7.2008 “Për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS, si dhe ligji nr. 15/2016 “Për parandalimin dhe luftimin e infeksioneve dhe sëmundjeve infektive”, përcaktojnë qartë rëndësinë e ofrimit të shërbimeve në komunitete, si dhe rolin e OJF-ve dhe institucioneve publike shërbim ofruese, në arritjen e objektivave për parandalimin dhe kujdesin ndaj infeksioneve seksualisht të transmetueshme, përfshi HIV/AIDS-in.

Neni 4

Parimet e parandalimit dhe të kontrollit të HIV/AIDS-it, janë:

1. Ndërthurja e masave financiare, psiko-sociale, teknike, mjekësore dhe shkencore për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, përmes informimit, edukimit dhe komunikimit për ndryshimin e sjelljes së individëve;

2. Bashkëpunimi ndërsektorial dhe përfshirja e shoqërisë në parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, në programet e zhvillimit shoqëror dhe ekonomik;

3. Ndërthurja e masave për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, me masat për parandalimin dhe kontrollin e abuzimit me drogat dhe punonjësit e seksit, kontrollin e infeksioneve spitalore dhe atyre të transmetuara nëpërmjet gjakut dhe lëngjeve biologjike, për reduktimin e dëmit;

4. Reduktimi i stigmës dhe i diskriminimit të personave të infektuar me HIV/AIDS dhe të anëtarëve të familjeve të tyre, krijimi i lehtësive për personat e infektuar me HIV dhe familjet, me synim përfshirjen e tyre në jetën shoqërore.

Neni 10

Qëllimet dhe kërkesat e informimit, të edukimit dhe komunikimit:

1. Informimi, edukimi dhe komunikimi për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, kanë për qëllim rritjen e njohurive për ndryshimin e sjelljeve, të qëndrimeve, si edhe për pakësimin e stigmatizimit dhe të diskriminimit për personat që jetojnë me HIV/AIDS;

2. Informimi, edukimi dhe komunikimi për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it duhet të jenë: a) të saktë, të qartë, të thjeshtë dhe praktikë; b) të përshtatshëm për ata, të cilëve u drejtohet, për shkallën e tyre të edukimit, moshën, gjininë dhe traditat, kulturën, identitetin etnik, fenë, besimet dhe zakonet; c) jodiskriminues dhe pa keqpërdorur informacionet ose pamjet e personave që jetojnë me HIV/AIDS.

Neni 11

Informimi, edukimi dhe komunikimi për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it duhet të përmbajnë të dhëna për: 1. Mënyrën e infektimit me HIV, rrugët e transmetimit të HIV-it, masat parandaluese e të kujdesit për trajtimin e personave që jetojnë me HIV/AIDS. 2. Ndikimet e HIV/AIDS-in në shëndetin njerëzor dhe zhvillimin e jetës shoqërore ekonomike të vendit. 3. Të drejtat dhe detyrimet e individëve, të familjeve dhe personave që jetojnë me HIV/AIDS për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it. 4. Testimin, kujdesin, mbështetjen, mënyrat e trajtimit

dhe të shërbimit, të përcaktuara për personat që jetojnë me HIV/AIDS. 5. Përgjegjësitë e institucioneve përgjegjëse shtetërore, të njëjsteve të qeverisjes vendore, organizatave jofitimprurëse ose komuniteteve të ndryshme për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it. 6. Masat për parandalimin e transmetimit të HIV-it. 7. Reduktimin e stigmatizimit dhe të diskriminimit të personave që jetojnë me HIV/AIDS. 8. Politikat shtetërore dhe ligjet për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it.

Neni 12

Grupet e interesuara për informimin, edukimin dhe komunikimin, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it:

1. Cilido ka të drejtë të ketë akses për informimin, edukimin dhe komunikimin, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it.

2. Grupet e interesuara, që kanë përparësi për informimin, edukimin dhe komunikimin, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, janë:

- a) personat që jetojnë me HIV/AIDS dhe anëtarët e familjeve të tyre;
- b) përdoruesit e drogave;
- c) personat, që kanë infeksione seksualisht të transmetueshme;
- ç) meshkujt, që kryejnë marrëdhënie seksuale me meshkuj;
- d) punonjëset e seksit;
- dh) grupet e lëvizshme të popullsisë;
- e) gratë shtatzëna;
- ë) të rinjtë.

Neni 13

Institucionet përgjegjëse për informimin, edukimin dhe komunikimin, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it.

1. Institucionet shtetërore përgjegjëse dhe organizatat jofitimprurëse përgatisin dhe e shpërndajnë informacionin, si dhe realizojnë edukimin dhe komunikimin, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, në përputhje me pikën 2, të nenit 10, të këtij ligji.

2. Ministria e Shëndetësisë është përgjegjëse për bashkëpunimin me palët e përfshira në proces, për të siguruar informacion të saktë dhe shkencor për HIV/AIDS-in.

3. Ministria e Shëndetësisë është përgjegjëse për përgatitjen dhe shpërndarjen rregullisht të informacionit në media, si dhe integrimin e programeve për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, në programe të tjera të informimit dhe të komunikimit.

4. Ministria e Arsimit dhe Shkencës ka për detyrë të integrojë në sistemin kombëtar të arsimit programe dhe tekste mësimore, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, duke e ndërthurur këtë informacion me edukimin seksual dhe atë të shëndetit riprodhues.

5. Institucionet përgjegjëse shtetërore e realizojnë informimin, edukimin dhe komunikimin, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it, në institucionet e Shërbimit Social Shtetëror, institucionet rezidenciale të përkujdesit social, institucionet e trajtimit mjekësor, institucionet e edukimit dhe të riedukimit, burgjet dhe vendet e paraburgimit.

6. Radiotelevizioni Publik Shqiptar duhet t'u krijojë hapësira dhe përparësi programeve për informimin, edukimin dhe komunikimin, për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS-it.

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. Ky ligj për herë të parë përfshin edhe shërbimet për komunitetet e rrezikuara nga infeksioni HIV/AIDS, si përdoruesit e drogave, komuniteti LGBTI/MSM, gratë e dhunuara, të rinjtë e painformuar, viktimat e trafikimit etj.

Bazuar në këtë ligj janë ngritur dhe mbështetur hapja e qendrave komunitare në nivel Bashkie, të cilat funksionojnë në bazë të standardeve të aprovuara nga Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, udhëzimi nr. 911, datë 27.12.2018 “Për miratimin e standardeve të ofrimit të shërbimeve të kujdesit shoqëror në qendrat komunitare shumëdisiplinare” (QKSHD), në dhjetor 2018.

Modeli i QKSHD-së, është hartuar me tiparet e shërbimeve fleksibël, të rëndësishme dhe të pranueshme nga vetë komuniteti vendor ku do të zbatohet, për të adresuar sa më mirë nevojat e identifikuara të komunitetit vendor,

Standardet duhen plotësuar në përputhje me ligjin për shërbimet sociale, si dhe në funksion të zbatimit të të gjitha strategjive kombëtare për parandalimin e përjashtimit social, si dhe integrimin e komuniteteve të pamundura. 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: *“dhënien ndihmë në mirëqenien dhe përfshirjen shoqërore të individëve e të familjeve që kanë nevojë për kujdes shoqëror”*.

Standardet e QKSHD-së të plotësuara, duhet të shërbejnë edhe për funksionimin e shërbimeve përkatëse të ofruara nga organizatat joqeveritare (OJF) ndaj grupeve të përcaktuara. Modeli i aprovuar dhe përcaktimet e elementëve zbatues do të shërbejnë, si instrument monitorues dhe vlerësues dhe do të mundësojnë matjen e cilësisë së shërbimit dhe nivelin e ofrimit të shërbimit.

Parimet bazë të shërbimeve shoqërore të integruara për parandalim e infeksioneve seksualisht të transmetueshme, HIV/AIDS dhe TB, si dhe krijimin e një sistemi mbështetës dhe orientues/referues

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

Aksesueshmëri dhe disponibilitetet

Shërbimet në nivel të qendrave komunitare shumëdimensionale apo shoqatat, që ofrojnë shërbime ndaj grupeve të prekura apo të rrezikuara, janë të aksesueshme në aspektet e distancës, të personelit të kualifikuar, personelit ndihmës/shoqërues, infrastrukturës të përshtatshme për ofrimin e konfidencialitetit të shërbimit.

Standardizim të shërbimit përfitues në përputhje me nevojat

Çdo individ duhet të jetë i informuar për shërbimin, që i ofrohet, pritshmëritë duhet të përputhen me standardet e aprovuara të qendrës. Përputhja përfshin vlerësimin e standardizuar të situatës, ofrimin e shërbimeve të qendrës apo referimin ndaj sistemeve përkatëse, si dhe respektimin e zgjedhjes së individit për vazhdimësinë.

Një person mund të hyjë në strukturën e shërbimeve në çdonjërin prej niveleve. Koordinimi i këtyre niveleve duhet të jetë i dyanshëm dhe të krijojë mundësinë e shërbimeve shumëdimensionale. Synimi i koordinimit të shërbimeve është mundësimi i shërbimeve të gjithanshme, ndaj individit në nevojë.

Fleksibiliteti i shërbimit

Qendrat komunitare apo shërbimet nga shoqata të ndryshme me bazë komunitare, krijojnë mundësinë e marrjes së shërbimit në përshtatje dhe përputhje me individin. Hierarkia e shërbimeve

varet nga zgjedhjet e individit dhe nuk pranohet koncepti i shërbimit më të ulët apo më të lartë. Çdo shërbim i kërkuar është i barasvlershëm dhe i gjykuar i nevojshëm për individin, grupin apo komunitetin.

Bashkëpunimi larg paragjykime dhe formave të diskriminimit

Parimi bazë që udhëheq shërbimet ndaj grupeve në nevojë, është distancimi në mënyrë të plotë dhe bindës ndaj çdo forme paragjykimi apo diskriminimi. Stafit i qendrave komunitare apo shoqatave, që u shërbejnë komuniteteve në nevojë, duhet të trajnohet vazhdimisht përmes sistemeve të ndryshme ekzistuese. Çdo organizatë duhet të ketë një plan të detajuar, si pjesë e burimeve njerëzore, mbi ngritjen e kapaciteteve të vazhdueshme të stafit në konceptet e të drejtave të njeriut, grupeve të pamundura, si dhe identifikimin e formave të diskriminimit në aktivitetin e tyre.

Çështjet etike referuese në sisteme shërbimesh të mëtejshme përfshijnë:

- Gjithë procesi i referimit duhet të karakterizohet nga respektimi i të drejtave themelore të individit.

- Ruajtja e konfidencialitetit dhe anonimitetit, është parim i rëndësishëm etik.

- Procesi i referimit duhet të karakterizohet nga një klimë pranuese dhe pozitive.

- Është e rëndësishme që punonjësit, që merren me referimin e rasteve, duhet të tregojnë pranim kundrejt paragjykimit dhe diskriminimit.

STANDET DHE PËRMBAJTJA E TYRE

VKM nr. 658, datë 17.10.2005 “Për standardet e shërbimeve shoqërore”, përcakton parimet bazë, mbi të cilat mbështeten funksionimi i shërbimeve shoqërore, përkatësisht:

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

Standardet e qendrave të ofrimit të shërbimeve të integruara për parandalimin dhe mbështetjen e personave e prekur apo të rrezikuar nga infeksione seksualisht të transmetueshme HIV/AIDS-in përfshin:

Standardi 1: Shërbimi i ofruar në qendra siguron aktivitete parandaluese për grupet e rrezikuara nga infeksionet seksualisht të transmetueshme, HIV/AIDS dhe TB, përmes burimeve të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në përputhje me përcaktimet e ligjore, për garantimin e aksesit dhe cilësisë së shërbimit.

Standardi 2: Qendra garanton aktivitete informuese, edukuese, ndërgjegjësuëse dhe mbështetëse me komunitetin për parandalimin dhe kontrollin HIV/AIDS dhe TB.

Standardi 3: Qendra siguron në mënyrë proaktive shërbime identifikuese për HIV/AIDS dhe TB dhe shërbime këshilluese tek: përdoruesit e lëndëve narkotike; komuniteti LGBTI; punonjëset e seksit; të rinjtë dhe të rejtat dhe familjarët e tyre.

Standardi 4: Qendra siguron një sistem të mirorganizuar të referimit drejt rrjetit lokal, rajonal dhe kombëtar të shërbimeve të specializuara, përkatësisht për secilin nga shërbimet e tyre joshtruese.

Standardi 5: Qendra aplikon sistemin e transparencës dhe çdo ankesë trajtohet në mënyrë serioze e pa vonesë dhe ankuesi informohet lidhur me progresin e çështjes.

Këto standarde do të konsiderohen si pjesë e një kuadri të gjerë dokumentacioni të hartuar për të përmirësuar shërbimet ndaj grupeve të prekura ose rrezikuara nga infeksionet HIV/AIDS dhe TB, për të garantuar cilësinë e shërbimeve, që duhen respektuar nga të gjithë ofruesit e shërbimeve, nga institucionet publike, nga organizatat jofitimprurëse (OJF) dhe nga ofrues të tjerë private.

Standardi i është i bazuar në standardin e parë të qendrave komunitare shumëdimensionale dhe është i aplikueshëm te të gjitha entitetet: publike, OJF apo private, që duan të ofrojnë shërbime të parandalimit dhe kujdesit për personat e prekur apo të rrezikuar nga infeksioni HIV/AIDS.

STANDARDI 1: Shërbimi i ofruar në qendra siguron aktivitete parandaluese për grupet e rrezikuara nga infeksionet seksualisht të transmetueshme, HIV/AIDS dhe TB, brenda misionit dhe vizionit të shoqatës. Qendra ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme dhe në përputhje me përcaktimet e ligjore për garantimin e aksesit dhe cilësisë së shërbimit.

Rezultati i pritshëm: Shërbimet parashoqërore dhe shërbimet në qendrat komunitare për parandalimin dhe kujdesin në fushën e HIV/AIDS ofrohen në mënyrë efektive dhe të përshtatshme.

STANDARDI 1	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
Qendra ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme	I. Ofruesi i shërbimeve të ketë një dokument ku të shprehet misioni dhe vizioni i ofrimit të shërbimit, një strukturë të përcaktuar qartë të shërbimeve dhe të ketë treguar kapacitetin për t'i vënë në zbatim shërbimet e deklaruar.	1.Dokumente në formë shkresore (fletëpalosje, broshurë etj.). 2.Dokumenti të jetë në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për përfituesit, stafin, prindërit dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve etj.	1. Dokumenti në formë shkresore (fletëpalosje, broshurë etj.) shpërndahen në të gjitha ato agjenci publike dhe jopublike, të cilat ofrojnë shërbime parashoqërore këshillimi në territorin, ku do të operojë ofruesi i shërbimit. 2.Gjithashtu në këtë dokument të pasqyrohet edhe bashkëpunimi me njësinë e qeverisjes vendore.
1.1 Struktura dhe bashkërendimi	1. Krijimi i një komiteti drejtues me përfaqësi të shoqatës dhe komunitetit.	1. Lista me emrat e përfaqësuesve.	1. Qendra ka një strukturë të mirëpërcaktuar, që mundëson bashkërendimin dhe monitorimin e punës.
	2. Komiteti drejtues mbledhet të paktën një herë në gjashtë muaj.	2. Kalendari i mbledhjeve dhe minutat e takimit të mbledhjeve.	
	3. Komiteti drejtues monitoron punën e qendrës dhe aprovon raportet periodike.	3. Raportet e monitorimit të miratuara në mbledhje nga komiteti drejtues.	

1.2 Kushtet fizike dhe ambienti	1. Qendra i ka të afishuara qartazi oraret e punës dhe numrat e kontakteve.	1. Fotografi të qendrës së afishimit dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues.	1. Ambienti dhe kushtet fizike të qendrës janë të përshtatshme, të sigurta, që ruajnë konfidencialitetin dhe me informacion të mjaftueshëm.
	2. Ambienti i ofrimit të shërbimit është në gjendje të mirë dhe nuk ka rreziqe fizike, p.sh. që të rrëzohet apo rrjet të dobët elektrik.	2. Raporte periodike të kontrollit fizik të ndërtesës.	2. Tregohet kujdes që personat ose grupet e rrezikuara ose të prekura nga HIV/AIDS dhe infeksionet seksualisht të transmetueshme, fëmijët të jetojnë në mjedise të pastra, të lyera, të këndshme me ambient këshillimi të përshtatshëm, sipas grup-moshës.
	3. Ka një zonë/dhomë private për diskutime konfidenciale.	3. Fotografi të zonës dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues.	3. Mjediset e qendrës të jenë në funksion të shërbimeve, që ofrohen; ambientet e këshillimit, ambient pritje, ambiente e kënde informimi.
	4. 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.	4. Fotografi të këndit të njoftimeve, kopje të përmbajtjes së informacionit dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues.	4. Furnizimi i përshtatshëm me ujë të rrjedhshëm. Numër i përshtatshëm tualetesh dhe lavamanësh.
	5. Ka një numër telefoni të posaçëm, akses në internet dhe një kompjuter.	5. Të dhënat mbi numrin e telefonit, mbi lidhjen e internetit dhe mbi kompjuterin.	
	6. Qendra siguron mjedis fizik të përshtatshëm, mikpritës, të pastër, të mobiluar mirë dhe përshtatshëm në përputhje me qëllimin dhe funksionin e saj dhe të komunitetit që i shërben.	6. Qendra mobilohet për të krijuar një mjedis të këndshëm, të përshtatshëm për numrin, gjininë dhe moshën e përfituesve që do të përfitojnë shërbimin e këshillimit.	

1.3 Financa, burimet njerëzore dhe kapacitetet	1. Personeli është i mjaftueshëm: të paktën një punonjës social ose psikolog dhe një punonjës mbështetës, që kanë përvojë dhe janë të kualifikuar të punojnë me grupet e rrezikuara ose në vështirësi, me përshkrime pune specifike.	1. Organigrama e personelit, kopje të jetëshkrimit të secilit punonjës dhe kopje të përshkrimit të punëve të punonjësve.	1. Qendra ka një buxhet të përcaktuar, personel të mjaftueshëm, të kualifikuar dhe trajnuar në vijimësi, me procedura punësimi të përshtatshme, përshkrime pune specifike dhe vlerësime performance vjetore.
	2. Punonjës/e social/e i qendrës për rastet e HIV/TB është profesionist/ja, sipas legjislacionit përkatës në fuqi që bën pritjen e personave, njoftimin e ekipit multidisciplinar, dhe që do të jetë përgjegjës/e për identifikimin e nevojave, referimin, menaxhimin dhe ndjekjen në vazhdim të rasteve.		2. Organigrama e ofruesit të shërbimeve, që përcakton qartë pozicionet e stafit dhe lidhjet hierarkike ndërmjet tyre.
	3. Ofruesi i shërbimit është përgjegjës për të organizuar një ekip multidisciplinar profesionistësh në bazë të nevojave të përcaktuara për rastet e identifikuar dhe të cilave u shërben, ku mund të përfshihet po nuk kufizohet: punonjësi social, psikologu, mjeku dhe juristi.		3. Dosjet individuale të anëtarëve të stafit që përfshijnë: CV, diplomë, dëshmi penaliteti, kopje të kualifikimeve, rekomandime, trajnime, përshkrimin e vendit të punës dhe vlerësimin e bërë për stafin, librezat shëndetësore për çdo punonjës të stafit. Përshkrimi i punës dhe kontrata firmosen nga drejtuesi i institucionit të shërbimit dhe punonjësi i kontraktuar.
	4. Punonjësve iu ofrohen trajnime për të përmbushur nevojat profesionale të identifikuar. Stafeve monitoruese u ofrohet trajnime multifunksionale.	2. Kalendari i trajnimit dhe raportim mbi punonjësit, që kanë marrë pjesë në trajnime	3. Punonjësit e qendrës janë të kualifikuar për ofrimin e një shërbimi cilësor.

	5. Punonjësve iu ofrohen trajnime për të përmbushur nevojat profesionale të identifikuara të paktën një herë në vit	3. Kalendari i trajnimit të stafit i aprovuar si pjesë e planit vjetor të qendrës	
	6. Personeli vlerësohet një herë në vit.	4. Kopje e vlerësimit të secilit punonjës.	
	7. Qendra ka personel të kualifikuar për ofrimin e shërbimeve specifike këshilluese, parandaluese dhe identifikuese për grupet e rrezikuara apo prekura nga infeksioni HIV dhe TB. 8. Punonjësit e qendrës janë në komunikim të vazhdueshëm me qendra të tjera të ngjashme apo të specializuara në nivel bashkie, rajon apo nivel kombëtar.	5. Përshkrimi i punës i përcakton kriteret, kualifikimet e nevojshme, si dhe përgjegjësitë, të drejtat dhe detyrimet. 6. Punonjësit i krijohet mundësia e bashkëpunimit me qendra të tjera të ngjashme apo të specializuara.	
1.4 Politikat dhe procedurat	1. Ka një politikë garantuese që detajon veprimet parandaluese të stigmës, diskriminimit apo abuzimit. 2. Informacioni është i disponueshëm për përfituesit e shërbimit në lidhje me politikën garantuese dhe mënyrën se si mund të raportohet një shqetësim. 3. I gjithë stafi dhe vullnetarët trajnohen/orientohen mbi politikën garantuese, brenda një muaji që nga fillimi i punës. 4. Ka një politikë për ankesat që detajon se si mund të bëhen	1. Kopje e Politikës Garantuese. 2. Raportim se si shpërndahet informacioni te përdoruesit mbi politikën garantuese. 3. Kalendari i trajnimit dhe emrat e punonjësve që janë trajnuar, duke treguar edhe kohën e fillimit të punës të secilit prej tyre. 4. Kopje e politikës së ankesave.	1. Qendra 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 ankimimit dhe shqyrtimit të ankesave, të cilat janë të afishuara dhe të aksesueshme, për përfituesit e shërbimeve.

	ankesat dhe procesin e shqyrtimit të ankesave.		
	5. Ka një Kod Sjelljeje, që përshkruan sjelljen që pritet nga personeli dhe ky kod nënshkruhet nga i gjithë personeli.	5. Kopje e Kodit të Sjelljes.	
	6. Çdo individ/familje që ka akses te shërbimet e qendrës regjistrohet.	6. Raportim mbi numrin e individëve të shërbyer.	
	7. Kalendar i shërbimeve të secilit entitet, që ofron shërbime, sipas standardeve të aprovuara bëhet publike përmes edhe faqes së WEB, të bashkisë përkatëse.	7. OJF/entiteti dërgon zyrtarisht çdo vit kalendarin e aktiviteteve /shërbimeve pranë bashkisë përkatëse. 8. Kalendar duhet të përditësohet rregullisht, sipas marrëveshjes mes palëve.	
1.5 Mbajtja dhe mbrojtja e të dhënave	1. Regjistri i shërbimeve është një dokument që reflekton numrin e individëve apo grupeve, që aksesojnë ose aksesohen nga qendra.	1. Raportet e kontrollit/monitorimit.	1. Qendra regjistron përfituesit e shërbimeve, mban dosje për çdo familje dhe anëtar të saj, me informacion të përditësuar, të domosdoshëm dhe konfidencial.
	2. Ka një politikë konfidencialiteti, që nënshkruhet nga i gjithë personeli.	2. Kopje e politikës së konfidencialitetit me nënshkrimet e punonjësve.	
	3. Informacioni për individin/përfituesin është konfidencial dhe ndahet vetëm me lejen e përfituesit të shërbimit, ose nëse është e nevojshme për çështje që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve.	3. Raportet e kontrollit/monitorimit.	
	4. Në rastet kur të dhënat mbahen në kompjuter, dosjet janë të ruajtura me kod dhe kodi nuk mund të ndahet me të tjerët.	4. Sistemi i kodimit të dokumentacionit konfidencial.	

1.6 Monitorimi dhe rishikimi	1. Çdo shërbim rishqyrtohet rregullisht nga personeli dhe përfituesit e shërbimit, kur është e përshtatshme në varësi të shërbimit.	1. Format e monitorimit të përcaktuara paraprakisht për çdo shërbim të ofruar nga qendra. 2. Raportim mbi rishqyrtimin e shërbimeve.	1. Procedurat, politikat, rastet dhe shërbimet monitorohen, analizohen dhe rishqyrtohen në mënyrë të rregullt dhe me një frekuencë të përcaktuar.
-------------------------------------	---	---	---

STANDARDI 2: Qendra garanton aktivitete informuese, edukuese, ndërgjegjësuere dhe mbështetëse me komunitetin për parandalimin dhe kontrollin HIV/AIDS dhe TB.

Rezultati i pritshëm: Shërbimet informuese, edukuese, ndërgjegjësuere dhe këshilluese të ofruara, janë të përshtatshme dhe të aksesueshme për komunitetin.

STANDARDI 2	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
Qendra garanton aktivitete informuese, edukuese, ndërgjegjësuere dhe mbështetëse me komunitetin për parandalimin dhe kontrollin e HIV/AIDS dhe TB	1. Takime periodike informuese e edukuese për komunitetin dhe grupet e përcaktuara në strategjitë përkatëse, me informacione të sakta, të qarta, të thjeshta, të kuptueshme dhe praktike. 2. Takime individuale këshillimi për të drejtat dhe detyrimet e individëve, të familjeve dhe të personave që jetojnë me HIV/AIDS dhe TB. 3. Trajnime periodike për parandalimin dhe kontrollin HIV/AIDS dhe TB në komunitetet me të rinjtë, të rejtat/gratë, komunitetin LGBTI, punonjëset e seksit dhe përdoruesit e lëndëve narkotike.	1. Kalendari i takimeve dhe raportet. 2. Numri i takimeve të zhvilluara dhe materiali i shpërndarë. 3. Numri i takimeve të zhvilluara dhe të individëve të referuar. 4. Lista e pjesëmarrësve/përfituesve. Kalendari i aktiviteteve të aprovuar dhe i dukshëm për të gjithë anëtarët e qendrës.	1. Komunitet i informuar në mënyrë të përshtatshme. 2. Individë të këshilluar dhe të mbrojtur nga stigmatizimi dhe diskriminimi.

	4. Qendra ofron/merr pjesë në takimet lokale dhe rajonale të paktën dy herë në vit.		
	5. Qendra merr pjesë në takime me institucionet lokale sociale dhe shëndetësore, ashtu dhe monitorimin e tyre. 6. Qendra raporton rregullisht në institucionet e linjës lokale dhe rajonale për aktivitetin dhe indikatorët e përcaktuar nga vetë ato. 7. Qendra merr pjesë në aktivitetet kombëtare të organizuara nga OJF të tjera, që ofrojnë të njëjtat shërbime apo për të njëjtat grupe.	5. Numri i takimeve lokale ku ka marrë pjesë. 6. Numri i raporteve të qendrës publik edhe të aksesueshme online. 7. Numri i takimeve me OJF-të partnere apo të ngjashme.	3. Koordinimi i aktiviteteve dhe bashkëpunimi funksional.

STANDARDI 3: Qendra siguron në mënyrë proaktive shërbime identifikuese për HIV/AIDS dhe TB dhe shërbime parandaluese dhe këshilluese tek: përdoruesit e lëndëve narkotike; ose komuniteti LGBTI; ose punonjëset e seksit; ose të rinjtë dhe të rejat dhe familjarët e tyre.

Rezultati i pritshëm: Anëtarëve të komuniteteve të ndryshme i ofrohen shërbime cilësore identifikuese për HIV/AIDS dhe TB, parandaluese dhe mbështetëse, për të cilat kanë nevojë.

STANDARDI 3	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
Qendra siguron në mënyrë proaktive shërbime parandaluese, identifikuese dhe këshilluese për përdoruesit e lëndëve narkotike, komuniteti	1. Qendra ofron/ organizon në mënyrë sistematike shërbime, sipas planeve të punës të hartuara, miratuara dhe të publikuara. 2. Qendra organizon aktivitete/ndërrhyrje me individë nga grupet e rrezikuara me qëllim	1. Paketa këshilluese bazë, sipas protokolleve të përcaktuara nga institucionet përkatëse. 2. Paketa e shërbimeve bazë për përdoruesit reduktimin e dëmit te përdoruesit e lëndëve narkotike dhe familjarët e tyre e publikuar dhe	1. Numri i shtuar i anëtarëve të komunitetit të përdoruesve të drogave, komunitetit LGBTI dhe të rinjve, që i ofrohen shërbime cilësore, për të cilat kanë nevojë.

LGBTI, punonjësit e seksit, të rinjtë dhe të rejtat dhe familjarët e tyre.	përmirësimin shëndetin dhe mirëqenien e tyre dhe për të reduktuar dëmet e përdorimit të drogës, rrezikshmërinë e mos përdorimit të mjeteve mbrojtëse, përfshi aksesin dhe shpërndarjen e prezervativit në bashkëpunim me institucionet e shëndetit publik.	aksesueshme nga përfituesit e shërbimeve dhe komuniteti ku qendra operon.	
	3. Qendra ofron mbështetje psikosociale për anëtarët e grupeve të rrezikuara dhe familjarët e tyre, sipas protokolleve kombëtare.	3. Paketa e informimit dhe aksesit mbi mjetet e parandalimit të infeksioneve seksualisht të transmetueshme, përfshi HIV/AIDS e publikuar dhe e aksesueshme.	
	4. Qendra ofron shërbime out-reach (punonjës në terren) ku aplikohen strategji për arritjen e grupeve të marginalizuara, izoluara, nëpërmjet punonjësit social apo anëtarëve të grupit të bashkëmoshatarëve.	4. Bazuar në protokollin kombëtar të shërbimeve psikosociale.	
	5. Qendra ka një kalendar të aktiviteteve/ shërbimeve integruese dhe krijuese, që ofrohen për të rinjtë, në mënyrë të strukturuar, me qëllim rimëkëmbjen dhe mbështetjen social.	5. Anëtarët e stafit që ofrojnë shërbime out-reach ose punë në terren të bazuara në komunitet, trajnohen të paktën një herë në vit. 6. Paraqitje periodike e kalendarit. 7. Çdo aktivitet/program që ofrohet, ka objektiva dhe plane të qarta (p.sh. grupet kanë kurrikula/programe).	

STANDARDI 4: Qendra siguron një sistem të mirë organizuar të referimit drejt rrjetit lokal, rajonal dhe kombëtarë të shërbimeve të specializuara, përkatësisht për secilin nga shërbimet e tyre joshtruese.

Nëpërmjet menaxhimit të procedurave të rregullta të vlerësimit, planifikimit, referimit dhe dhënies së shërbimeve, ofruesit e shërbimeve sigurojnë shërbime eficiente për përfituesin, duke arritur qëllimin, objektivat, aktivitetet, vlerat dhe parimet e qendrës. Këto procese janë multidisiplinore dhe realizohen nëpërmjet një rrjeti bashkëpunimi, i cili përfshin subjekte të ndryshme publike dhe jopublike. Përfituesi/përfaqësuesi ligjor është tërësisht i përfshirë në këto procedura.

Rezultati i pritshëm: Rritja shërbimeve për grupet e prekura apo të rrezikuara nga HIV/AIDS dhe TB nëpërmjet sistemit të referimit nga qendra tek institucionet/OJF-të përkatëse të specializuara.

STANDARDI 4	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
Çdo qendër siguron një sistem të mirë organizuar të informimit dhe referimit të shërbimeve për shërbimet e tyre joshteruese.	1. Çdo individ informohet në ambientet e qendrës apo në komunitet, mbi gamën e shërbimeve të ofruara nga qendra në mënyrë të drejtpërdrejtë dhe të qartë. 2. Qendra ka të paraqitur në mënyrë të qartë dhe transparente të gjitha sistemet e referencës së mëtejshme për shërbimet që ofron (p.sh. parandalimi i HIV/AIDS dhe TB), si dhe ka të paraqitur (listuar) në mënyrë të qartë qendrat e këshillim testimit, laboratorin e referencës, shërbimet e trajtimit, shoqatën e personave që jetojnë me HIV) për të gjitha grupet e të cilave u shërben. 3. Çdo individ që akseson qendrën apo aksesohet nga shërbimet e qendrës në komunitet, ka mundësi dhe të drejtë të mbështetet/shoqërohet nga punonjës të qendrës, drejt shërbimeve më të specializuara në bazë të skemës së referimit të aprovuar.	1. Ofruesi i shërbimit të qendrës ka një dokument të shkruar me misionin dhe objektivat e shërbimit, të cilat duhet të jenë të shkruara me gjuhë të kuptueshme dhe të afishuara në një vend të dukshëm. 2. Numri i shërbimeve të referencës së ofruara. 3. Publikimi në mënyrë të dukshme i skemave të referimit të qendrës. 4. Publikimi i numrit të tel të kontaktit të qendrës për individët e komunitetit që i shërbejnë. 5. Numri i individëve për të cilët është ofruar lehtësimi/shoqërimi në sistemit e shërbimeve të specializuara, sipas kërkesës. 6. Numri i letrave të referimit të përgatitur nga qendra dhe që ndihmon /përfituesin të veprojë. 7. Numri i rasteve të menaxhuara nga qendra.	1. Anëtarët e grupeve të rrezikuara si përfitues të shërbimeve, kanë njohuritë e duhura dhe mundësinë e përdorimit të sistemeve të ndryshme të specializuara të shërbimeve në nivel lokal, rajonal dhe kombëtar.

	4. Menaxhim i rastit nga ana e qendrës është sigurimi dhe bashkërendimi i referimit të individëve në nevojë për kujdes shoqëror/mjekësor në të gjithë procesin e ofrimit të shërbimit, sa herë që të jetë e nevojshme, deri në integrimin e plotë të tyre.	8. Numri rasteve të përsëritjes së shërbimit.	
	5. Ndjekja e përfituesit (pacientit) në sistemin e referimit. Fuqizimi i përfituesit nënkupton dhënien e udhëzimeve të shkurtra dhe inkurajimin e tyre, për të ndjekur udhëzimet mbështetëse.	9. Fletë vlerësimi i nivelit të mbështetjes për referimin aktiv e aksesueshme dhe e plotësuar nga përfituesit. 10. Fletë vlerësimi për shërbimet e referuara të aksesueshme dhe të plotësuara nga përfituesit.	

STANDARDI 5: Qendra aplikon sistemin e transparencës dhe çdo ankesë trajtohet në mënyrë serioze e pa vonesë dhe ankuesi informohet lidhur me progresin e çështjes.

Rezultati i pritshëm: Të gjithë përfituesit e shërbimeve të integruara për personat/grupet e rrezikuara trajtohen me barazi, pa diskriminim dhe privilegje të pamerituara, si nga organizatat e shërbimeve, dhe njësitë e qeverisjes vendore. Përfituesit gëzojnë të drejtën e ankimit.

STANDARDI 5	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
Çdo ankesë trajtohet në mënyrë serioze e pa vonesë dhe ankuesi informohet lidhur me progresin e çështjes.	1. Ekziston një procedurë ankimi, që bën të mundur realizimin e ankesave nga përfituesit të shërbimeve kur: 1.1 Nuk është ofruar informacion rreth shërbimit, sipas një plani të qartë dhe të pranuar dhe rreth asaj	1. Në qendër gjenden fletëpalosje informuese të thjeshta dhe të kuptueshme për personat ose grupet e rrezikuara ose të prekura nga HIV/AIDS dhe infeksionet seksualisht të transmetueshme, që promovojnë procedurat e ankimit dhe afatet	1. Qendra ka kritere të qarta të legjitimitetit të përfitimit të shërbimeve si edhe procedura të monitorimit të zbatimit të këtij shërbimi. 2. Përfituesi ose përfaqësuesi i tij kanë

	se çfarë duhet të përfitojnë ato. 1.2.Plani i edukimit/këshillimit është hartuar pa u konsultuar me personat ose grupet e rrezikuara apo të prekura nga HIV/AIDS dhe infeksionet seksualisht të transmetueshme familjen/kujdestarin. 1.3.Nuk zbatohet siç duhet plani edukimit/këshillimit, apo nuk ofrohen shërbimet e përcaktuara më parë.	kohore. 2. Ekziston një person/grup i paanshëm që shqyrton të gjitha ankesat, si edhe ka kompetencën për të filluar veprimet e përshtatshme.	të drejtën dhe mundësinë e ankimimit.
	2. Përfituesve/familjes, prindërve, kujdestarëve të tyre dhe stafit iu ofrohet informacion lidhur me mënyrën se si bëhet ankesa. Ata duhet të kenë të drejtën ta përdorin këtë pa u diskriminuar. 3. Ekzistojnë të dhëna për regjistrimin e sugjerimeve dhe ankesave. 4. Ankesat zgjidhen brenda periudhës së përcaktuar. 5. Përfituesit e shërbimeve informohen për veprimin që është ndërmarrë si pasojë e ankesës së tyre.	3.Kopje të formularit të ankimimit, ku është përfshirë informacioni që u ofrohet përfituesve/familjes/kujdestarëve përpara ofrimit të shërbimit. 4. Përfituesit dhe stafi kanë njohuri mbi procedurën e ankimimit. 5. I gjithë stafi ka dijeni të plotë dhe është i trajnuar lidhur me përdorimin e procedurave të ankimimit. 6. Ka të dhëna të regjistruara që tregojnë për ankesat që janë bërë, mënyrën e zgjidhjes, si edhe afatet për trajtimin e tyre. 7. Dokumente të regjistruara, drejtuar personit që bën ankimimin për ta vënë në dijeni për rezultatet e arritura nga ky proces.	

Dispozita të detyrueshme

Për secilin nga standardet e parashikuara ndërtohet paketa e protokollit të shërbimit në qendër nga institucionet publike përkatëse, në bashkëpunim me grupet e interesit dhe bëhet e aksesueshme për të gjitha institucionet, OJF dhe entitetet, që duan të ofrojnë këto shërbime.

Paketa e standardeve së bashku me protokollet përkatëse, i bëhet e ditur të gjithë donatorëve, që mbështesin aktivitetet për grupet e prekura apo rrezikuara.

Të gjithë institucionet që ofrojnë shërbimet për grupet e sipërpërmendura, duhet të plotësojnë standardet e parashikuara dhe të dokumentojnë zbatimin e tyre.

Shërbimi Social Shtetëror ushtron funksionet monitoruese të të gjitha organizatat/ institucionet, që ushtrojnë ofrimin e shërbimeve të parashikuara përmes këtyre standardeve, në territorin e Republikës së Shqipërisë.

Bashkitë ushtrojnë funksionet monitoruese të të gjitha organizatat/institucionet, që ushtrojnë ofrimin e shërbimeve të parashikuara përmes këtyre standardeve, në territorin bashkiak.

Grupi i punës: