

VENDIM
Nr.658, datë 17.10.2005

PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE SHOQËRORE

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 4 të nenit 18 të ligjit nr.9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, me propozimin e Ministrit të Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve shoqërore, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi.
 2. Ngarkohen Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Ministria e Brendshme dhe Ministria e Shëndetësisë për zbatimin e këtij vendimi.
- Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Sali Berisha

KREU I
HYRJA

I.1 Pse standardet janë të rëndësishme?

Në ligjin për ndihmën dhe shërbimet shoqërore përcaktohet:

“parimet bazë, mbi të cilat funksionon skema e ndihmës dhe e shërbimeve shoqërore janë:

- a) respektimi dhe garantimi i vlerave dhe i personalitetit të individit;
- b) universaliteti;
- c) barazia e mundësive;
- d) e drejta për të përfituar;
- d) partneriteti;
- e) transparenca dhe paanshmëria;
- f) decentralizimi;
- g) pavarësia, integriteti shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit;
- h) mosdiskriminimi;
- i) karakteri subvencionues”.¹

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

Standardet janë të rëndësishme:

Së pari, për të garantuar dhe për të zhvilluar më tej të drejtat e shtetasve shqiptarë të sanksionuara në Kushtetutë, në legjislacionin shqiptar dhe në konventat Ndërkombëtare të ratifikuara nga Qeveria shqiptare.² Që nga viti 1993, kur u miratua ligji nr.7710, datë 18.5.1993 “Për ndihmën dhe përkujdesjen shoqërore” me të cilin vendoset për herë të parë sistemi i ndihmës shoqërore në Shqipëri, legjislacioni mbi të drejtat sociale ka pësuar përmirësime të dukshme. Kështu, janë përmirësuar Kushtetuta e Shtetit Shqiptar, Kodi i Familjes, Kodi i Punës, Kodi Civil dhe ai i Procedurës Civile, Kodi Penal dhe ai i Procedurës Penale, ligji nr.7710, datë 18.5.1993 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, ligji nr.8652, datë 31.5.2000 “Për organizimin dhe funksionimin e qeverisjes vendore” (i decentralizimit), si dhe një sërë aktesh të tjera nënligjore, të cilat garantojnë dhe zhvillojnë më tej të drejtat shoqërore. Vendosja për herë të parë e një pakete të plotë të standardeve

¹. Ligji nr. 9355, datë 10.03.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, neni 3.

². Karta Sociale Europiane e Rishikuar, Konventa mbi të Drejtat e Fëmijëve, Konventa Europiane “Për marrëdhëniet me fëmijët”.

shqiptare të shërbimeve shoqërore në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe me standardet e kërkuara ndërkombëtare, përbën edhe një hap të rëndësishëm në procesin e integritetit të vendit tonë në Bashkimin Europian.³

Së dyti, vendosja e standardeve për shërbimet shoqërore është e rëndësishme për të matur dhe ndihmuar në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve shoqërore. Në kushtet e zhvillimit edhe të sektorit privat në fushën e shërbimeve shoqërore, del e nevojshme që shteti të vendosë disa rregulla dhe standarde të domosdoshme për cilësinë e shërbimeve, që duhen respektuar nga të gjithë ofruesit e shërbimeve, nga institucionet publike (në nivel qendror apo lokal), nga organizatat jofitimprurëse, (OJF) dhe nga ofruesit privatë. Zbatimi i standardeve kombëtare përbën kushtin e parë në procesin e licencimit, inspektimit dhe të vlerësimit të shërbimeve shoqërore.

Së treti, proceset decentralizuese ngarkojnë me përgjegjësi më të mëdha autoritetet vendore në lidhje me shërbimet shoqërore.⁴ Në kushtet që qarku, bashkitë dhe komunat nuk kanë përvojë në këtë fushë të re të veprimtarisë së tyre, vendosja e standardeve do t'i ndihmojë ato në përmbushjen e funksioneve të reja në lidhje me plotësimin e nevojave shoqërore në komunitetin, ku ata ushtrojnë autoritetin e tyre. Këto funksione lidhen me planifikimin, sigurimin e shërbimeve shoqërore dhe zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit lokal apo rajonal.

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

Qeveria shqiptare, e mbështetur edhe nga organizatat ndërkombëtare, si Banka Botërore, etj., ka hartuar Strategjinë e Shërbimeve Shoqërore (2005-2010)⁵, si pjesë e Strategjisë Kombëtare për Zhvillimin Ekonomik e Social (SKZHES) (2003-2007). Objektivi i Strategjisë së Shërbimeve Shoqërore është reformimi i sistemit të përkujdesit shoqëror, për të siguruar të drejtat njerëzore, barazinë e mundësive dhe trajtime të barabarta në shërbimet shoqërore për grupet në nevojë. Për t'iu përgjigjur më mirë nevojave shoqërore në rritje, është e nevojshme të rritet përgjegjësia jo vetëm e njësisë të qeverisjes vendore, por e gjithë komunitetit për angazhimin e sa më shumë aktorëve dhe burimeve në shërbimet shoqërore. Kjo do të sjellë ndryshimin e tipologjisë së shërbimeve shoqërore, duke rritur llojshmërinë e tyre në përputhje me nevojat, duke zgjeruar rrjetin e institucioneve të përkujdesjes shoqërore me shërbime të reja, që do të realizohen nga institucionet publike apo jopublike, në nivel qarku, bashkie apo komune, me institucione rezidenciale, me qendra ditore, me shërbime në familje apo shërbime të lëvizshme në komunitet. Kjo do të sjellë zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit dhe të burimeve shoqërore, situatë që kërkon vendosjen e standardeve, si pikë referimi në të gjitha llojet e shërbimeve shoqërore, të drejtuara në të gjitha grupet në nevojë, si: fëmijët, gratë, personat me aftësi të kufizuara, të rinjtë në nevojë, të moshuarit etj., për të arritur plotësimin më mirë të nevojave të tyre.

I.2 Metodologjia për përcaktimin e standardeve

a) Këndvështrimi nga poshtë-lart

³. Ligji nr. 9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, neni 18 pika 4 “Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta është autoriteti që ka përgjegjësinë ligjore për zhvillimin e standardeve në shërbimet shoqërore.

“Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta harton standardet e shërbimeve të përkujdesit shoqëror dhe kontrollon zbatimin e tyre. Standardet e shërbimeve të përkujdesit shoqëror miratohen me vendim të Këshillit të Ministrave”.

⁴. Ligji nr. 9355, datë 10.03.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, neni 17 pika 1 “Këto shërbime financohen nga buxheti qendror dhe nga buxhetet e pavarura të organeve të qeverisjes vendore. Bashkitë ose komunat administrojnë të gjitha shërbimet shoqërore për individë, që janë banorë të atij qyteti apo komune. Qarku administron shërbime kur ato ofrohen për individë, që u përkasin disa njësisë vendore në atë qark”.

⁵. Në vitin 2002 u hartua Strategjia e Shërbimeve Shoqërore (2003-2007), e cila u rishikua në përputhje me ndryshimet legjislative dhe në prill 2005 u miratua me vendimit të Këshillit të Ministrave nr.265, 28.4.2005 Strategjia e Shërbimeve Shoqërore (2005-2010).

Ky dokument është hartuar duke përgjithësuar standardet më të mira të praktikave ekzistuese në sistemin e shërbimeve shoqërore në vendin tonë, nga ofruesit e agjencive publike apo të organizatave jofitimprurëse, OJF-ve. Në procesin e diskutimeve mbi standardet janë përfshirë jo vetëm ofruesit e shërbimeve ekzistuese dhe profesionistë të të gjitha kategorive, por gjithashtu edhe përfitues të shërbimeve. Me ta janë organizuar diskutime për vlerësimin e kapaciteteve ekzistuese të shërbimeve shoqërore në plotësimin e nevojave në rritje të grupeve të ndryshme në nevojë. Për të përcaktuar këto standarde jo vetëm janë përgjithësuar arritjet më të mira, por bazuar në nevojat e paplotësuara dhe kapacitetet e kufizuara është përcaktuar se çfarë kërkohet për të rritur cilësinë në shërbimet shoqërore. Idetë e shprehura dhe përvojat më të mira, si dhe të gjitha gjetjet e grupeve të punës në katër rajonet pilote të Tiranës, Durrësit, Vlorës dhe Shkodrës janë reflektuar në këtë dokument.

b) Procesi pjesëmarrës

Parimi i përfshirjes së të gjithë aktorëve shoqërorë, si pjesë e demokratizimit të të gjithë jetës së vendit dhe si kërkesë për plotësimin e standardeve të Bashkimit Europian, përbën bazën e punës për hartimin e këtyre standardeve. Standardet janë hartuar në procesin e bashkëpunimit me aktorë të ndryshëm: me përfaqësues nga ofruesit dhe përfituesit e shërbimeve shoqërore, përfaqësues të autoriteteve vendore dhe qendrore, përfaqësues nga Shërbimi Social Shtetëror në nivel qendror apo rajonal, si dhe profesionistë të tillë, si punonjës socialë, edukatorë, studiues, akademikë etj. Duke mbajtur parasysh faktin që standardet janë rezultat i kësaj pjesëmarrjeje aktive të gjerë, ato mund të konsiderohen se përfaqësojnë interesat e të gjitha grupeve të shoqërisë sonë dhe prandaj besohet se do të kenë një bazë të gjerë mbështetjeje në procesin e zbatimit.

c) Ndërtimi i kapaciteteve

Procesi për hartimin e standardeve të shërbimeve shoqërore është gjithashtu një proces për të zhvilluar edhe kapacitetet e të gjithë këtyre aktorëve pjesëmarrës. Pjesëmarrësit jo vetëm që sollën idetë dhe përvojat e tyre të pasqyruara në standardet, por gjatë këtij procesi të debateve, seminareve, trajnimeve, pilotimeve, shkëmbimit të përvojave brenda dhe jashtë vendit, ata i kanë zhvilluar më tej kapacitetet e tyre, si për nga njohuritë, ashtu dhe për nga organizimi i veprimtarive të larmishme në shërbimet shoqërore. Pra, në të njëjtën kohë, ata kontribuojnë në hartimin e standardeve dhe zhvillojnë aftësitë dhe kapacitetet e tyre, që do të sjellin rezultate në procesin e zbatimit të këtyre standardeve, ku ata do të vazhdojnë të luajnë një rol të rëndësishëm.

ç) Bazuar në praktikën më të mira të shërbimeve shoqërore, vështrimi shkon përpara drejt sfidave të së ardhmes

Përcaktimi i standardeve të shërbimeve shoqërore, bazuar në praktikën më të mira ekzistuese, vendos themelet mbi të cilat standartet do të zhvillohen më tej në të ardhmen. Qëllimi është që ofruesit e shërbimeve shoqërore, në një plan afatshkurtër apo afatmesëm, jo vetëm t'i arrijnë këto standarde minimale, por edhe të synojnë t'i tejkalojnë ato në drejtime të ndryshme. Nëpërmjet akteve nënligjore, si rregullore, statute, udhëzues të nxjerrë nga Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta apo Shërbimi Social Shtetëror, do të lehtësohet zbatimi në praktikë i këtyre standardeve dhe zhvillimi i mëtejshëm i tyre në përputhje me nevojat shoqërore të së ardhmes.

I.3 Kujt i shërbejnë standardet?

Të gjithë aktorët, që nga përfituesit deri tek ofruesit e shërbimeve shoqërore dhe bashkëpunëtorët e tyre janë të interesuar t'i përdorin standardet.

- Përfituesit/familjet dëshirojnë të marrin një nivel të kënaqshëm shërbimesh. Pikërisht prandaj përfituesit/familjarët kanë të drejtën të informohen mbi standardet në shërbimet shoqërore, që të mund të kontribuojnë edhe ata në zbatimin e tyre.

- Ofruesit, ku përfshihen: institucionet publike, OJF-të, grupet e interesuara, ofruesit privatë dhe bashkëpunëtorët e tyre do t'i përdorin standardet si një udhërrëfyes në procesin e realizimit të shërbimeve shoqërore.

- Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Shërbimi Social Shtetëror me agjencitë e tij rajonale, autoritetet vendore, ku përfshihen këshillat e qarkut, bashkisë dhe komunës, do t'i përdorin standardet për licencimin, inspektimin dhe vlerësimin e shërbimeve shoqërore.

- Të gjitha autoritetet e tjera publike në nivel qendror, si Ministria e Shëndetësisë, e Arsimit, e Brendshme etj., si dhe të tjera institucione publike që merren apo kanë interes për zhvillimin e të drejtave shoqërore, do t'u referohen standardeve.

Standardet gjithashtu mund të jenë të dobishme për:

- Institucionet akademike dhe organizata të tjera të përfshira në veprimtari arsimore dhe/apo

trajnuese për personelin që ushtron veprimtari në shërbimet shoqërore.

- Studiuesit që i drejtohen fushës shoqërore.
- Të tjerë persona/biznese të interesuar apo edhe të angazhuar në fusha që ndërthuren me shërbimet shoqërore.

KREU II ÇFARË KUPTOJMË ME STANDARDE?

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

II.1 Cili është këndvështrimi i ri?

Personat në nevojë në qendër të shërbimeve shoqërore – filozofia që drejton standardet.

Një sistem modern i shërbimeve shoqërore ka në qendër të veprimtarisë së tij kërkesat e personave në nevojë. Personat në nevojë përbëjnë jo vetëm objektin e shërbimeve shoqërore, por edhe një aktor të rëndësishëm për zhvillimin e tyre. Përfituesit e shërbimeve konsiderohen si bashkëpunëtorë kryesor i ofruesve të shërbimeve shoqërore në të gjitha drejtimitet e veprimtarisë për përmbushjen e këtyre standardeve.

b) Standarde që synojnë të sjellin rezultatet që përfituesit kërkojnë nga shërbimet shoqërore.

Nëse standardet ekzistuese, të përshkruara në rregulloret e institucioneve ekzistuese të shërbimeve shoqërore kryesisht theksojnë standardet organizative, në këtë dokument pikësynimi është zhvillimi i standardeve që kanë të bëjnë me cilësinë e jetës së përfituesve të shërbimeve shoqërore apo/dhe familjarëve të tyre. Këto standarde kanë të bëjnë me çështje të tilla themelore, si:

- sa i ndihmojnë shërbimet përfituesit/familjet e tyre për një jetë më të mirë;
- si/sa nxitet pjesëmarrja e përfituesve në realizimin e shërbimeve shoqërore;
- si/sa përmbushen nevojat e tyre emocionale dhe njohëse;
- si/sa përfituesit zhvillohen si individë me personalitetin e tyre, bëhen të pavarur;
- si/sa ndihmohen përfituesit të ruajnë lidhjet dhe të kontribuojnë në komunitetin e tyre.

Pra, standardet kërkojnë që rezultatet që arrihen të përfituesit të jenë qëllimi parësor i shërbimeve shoqërore. Këto rezultate përfshijnë: sigurinë, zhvillimin normal, arritje të interesave personale, përfshirjen dhe integrimin social. Në një kuptim më të përgjithshëm, rezultati që përfituesit/familjet e tyre presin dhe kërkojnë nga shërbimet shoqërore është një jetë me dinjitet si qenie njerëzore.

c) Ngritja e kapaciteteve të komunitetit

Nëpërmjet standardeve që do të zbatohen edhe në shërbimet shoqërore me bazë komunitare, të cilat përbëjnë prirjen e zhvillimit të shërbimeve shoqërore në vendin tonë⁶, do të kontribuohet edhe në zhvillimin e kapaciteteve të komunitetit. Standardet synojnë gjithashtu të ndihmojnë edhe institucionet rezidenciale që të bëhen më fleksibël, më të hapura, që edhe ato të kontribuojnë në zhvillimin e komunitetit.

ç) Standarde që pasqyrojnë parimet bazë të të gjitha llojeve të shërbimeve shoqërore.

Këto standarde synohet të jenë të zbatueshme në të gjitha llojet e shërbimeve shoqërore dhe për të gjitha grupet në nevojë. Kjo nuk nënkupton standardizim të shërbimeve, pasi nga mënyra se si janë konceptuar standardet, ato krijojnë hapësira më të mëdha për ofruesit që të zhvillojnë këndvështrimin e tyre në përgjigjen ndaj nevojave të komunitetit. Standardet janë konceptuar si standarde të cilësisë, në kuptimin që ato do të përdoren si mjet për të arritur dhe njëkohësisht për të vlerësuar cilësinë e shërbimit që ofrohet, i cili ndikon në përmirësimin e jetës së përfituesve (familjeve) të shërbimeve shoqërore. Pikërisht për t'ia arritur këtij qëllimi, ato janë formuluar në terma të përgjithshëm dhe krahas çdo standardi janë vendosur disa kriteret, që zbërthejnë dhe thjeshtëzojnë

⁶ Referuar Strategjisë Kombëtare të Shërbimeve Shoqërore, Ministria e Punës dhe Çështjeve Sociale, 2005.

kuptimin e tij, duke bërë më të qartë mënyrën e garantimit të tij. Pastaj për çdo kriter janë përcaktuar treguesit për matjen e cilësisë së zbatimit të tij. Në të ardhmen do të synohet që standardet të zhvillohen më tej, në forma më të specifikuar për të gjitha llojet e shërbimeve shoqërore dhe grupeve specifike të personave në nevojë.⁷

d) Standarde që synojnë parandalimin e problemeve sociale.

Duke pasur në qendër të vëmendjes nevojat e paplotësuara, shërbimet shoqërore synojnë trajtimin e tyre me qëllim që ato të mos rriten dhe të shoqërohen me probleme të tjera.

II.2 Çfarë fushash mbulojnë standardet?

1. Të drejtat e njeriut;
2. Zhvillimi i personalitetit, pavarësisë dhe integritetit social të përfituesit;
3. Kujdesi personal;
4. Liria e zgjedhjes;
5. Vendndodhja dhe informimi mbi shërbimet që të jenë lehtësisht të arritshme;
6. Qëllimi i shërbimit dhe përshtatshmëria;
7. Menaxhimi;
8. Rrjetet e bashkëpunimit;
9. Burimet njerëzore dhe materiale;
10. Emergjencat.

II.3 Kriteret – Çfarë përmbajnë standardet?

Kriteret që renditen pas çdo standardi synojnë të ndihmojnë ofruesit, përfituesit dhe aktorët e tjerë të shërbimeve shoqërore në kuptimin e qartë të standardit përkatës dhe në zbërthimin e detajeve në kuptimin e standardit. Nëse standardi përcaktohet në terma të përgjithshme, kriteret përcaktohen në terma të veçantë. Kriteret nënkuptojnë në njëfarë mënyre kërkesa të nevojshme për standardin referues. Kriteret kanë të bëjnë me mënyrën konkrete me të cilën garantohen standardet e shërbimeve shoqërore. Kriteret janë të matshme nëpërmjet treguesve të cilësisë së shërbimeve shoqërore.

II.4 Treguesit e cilësisë - Matës të plotësimit të standardit

Baza për vlerësimin e arritjes së standardit dhe të kriteve të tij janë “Treguesit e cilësisë”. Treguesit e cilësisë paraqesin ato elemente që shërbejnë si etalon mase, ku do të mbështeten si ofruesit, financuesit, blerësit, inspektorët, vlerësuesit deri te përfituesit e shërbimeve shoqërore, për të gjykuar nëse një standard i caktuar apo një kriter i tij janë plotësuar. Si të tillë, treguesit e cilësisë shërbejnë si mjete konkretizimi për të kuptuar se çdo të thotë ta kesh arritur një standard apo kriter të caktuar. Gjithsesi është e qartë që treguesit e cilësisë nuk mund t’u shpëtojnë gjykimeve të ndryshme, bazuar në kënaqjen e interesave të përfituesve, familjarëve, profesionistëve etj. Prandaj edhe cilësia e shërbimeve shoqërore është vështirë të përcaktohet duke u mbështetur vetëm në gjykimin mbi këta tregues.

⁷ Në të njëjtën kohë po përgatiten standardet e shërbimeve shoqërore për fëmijët në nevojë.

STANDARDET E SHERBIMEVE SHOQERORE NE SHQIPERI

STANDARDET	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
1. Ofruesit e shërbimeve shoqërore respektojnë të drejtat e njeriut për përfituesit e tyre.		
	Trajtim në mënyrë të barabartë për të gjithë përfituesit Ofruesit e shërbimeve shoqërore i trajtojnë njëloj të gjithë përfituesit, pavarësisht nga përkatësia e tyre shoqërore, ekonomike, politike, gjinore, fetare, etnike, mosha, aftësitë dhe vendqëndrimi.	Për çdo përfitues ka dosje personale me të dhënat mbi të gjitha këto karakteristika, me të cilën ata janë të njohur. Personeli tregon se e njeh dhe zbaton parimin e barazisë në trajtimin e përfituesve.
	b. Mundësi të barabarta për shërbime sipas nevojave të përfituesve. Çdo përfitues i shërbimeve shoqërore të ketë mundësi të njëjta për të plotësuar nevojat. Kështu respektohen të drejtat e tyre dhe, në të njëjtën kohë, ndihmohen përfituesit që shërbimi të sigurohet sipas nevojave individuale.	Rregulla dhe procedura për vlerësimin periodik të nevojave individuale dhe veprimtari për t'ju përgjigjur atyre. Plane individuale zhvillimi.

	c. Trajtim i personave në nevojë si qenie njerëzore me vlera. Përfituesit e shërbimeve shoqërore kanë të drejtë të plotësojnë zhvillimin e tyre si individë dhe shërbimet i ndihmojnë ata në këtë drejtim. Personi në nevojë trajtohet në mënyrë të kujdesshme dhe me respekt, duke marrë në konsideratë vlerat, personalitetin, përvojën dhe nevojat e tij. Çdo përfitues i shërbimeve shoqërore ka të drejtë të shprehë, nëse është në gjendje ta bëjë këtë, atë që mendon, mbi çdo gjë që ka lidhje me të/shërbimin ndaj tij. Në çdo rast të gjenden mjetet që mundësojnë komunikimin e tij. Përfituesit/familjarët kanë të drejtën të jenë pjesë e procesit të marrjes së vendimeve që kanë të bëjnë dhe/apo ndikojnë në jetën e tyre.	Dosja personale e përfituesve ka të evidentuara: Kërkesat me shkrim të personave në nevojë për shërbimet që ata kërkojnë. Vendimet e marra për plotësimin e nevojave, të nënshkruara nga përfituesit/familjarët. Përfituesit konfirmojnë trajtimin me respekt të tyre. Vëzhgimet e personelit gjatë shërbimit tregojnë se me qëndrimet e tyre ata respektojnë përfituesit.
	ç. Mbrojtja dhe siguria e përfituesve të shërbimeve nga të gjitha llojet e abuzimeve. Përfituesit mbështeten dhe garantohen me programe dhe procedura të hapura dhe të përshtatshme për ta. Ofruesit e shërbimeve bëjnë gjithçka varet prej tyre, që përfituesit të ndihen të sigurtë për plotësimin e nevojave bazë të jetës së tyre dhe të mbrojtur nga çdo lloj abuzimi.	Personeli i shërbimeve, përfituesit/familjarët janë të familjarizuar me rregullat, procedurat për garantimin e sigurisë së përfituesit dhe mbrojtjen e tij nga abuzimet. Intervista të rregjistruara me përfituesit dhe/apo familjarët nëse e kanë këtë siguri.

	d. Ofruesit e shërbimeve trajtojnë seriozisht ankesat e përfituesve/familjarëve apo të tjera ankesa. Përfituesit/familjarët, personeli apo të tjerë persona kanë të drejtën për t'u ankuar në lidhje me shërbime, rregulla, procedura që i prekin drejtpërdrejtë apo jodrejtpërdrejtë. Ankesat shqyrtohen seriozisht, pa paragjykime dhe pa ndikuar për keq tek personat e ankuar, si në trajtimin personal, ashtu edhe në shërbimet ndaj tyre.	Përfituesit/familjarët, personeli janë të familjarizuar me rregullat për trajtimin e ankesave, ku përcaktohen afatet kohore. Rregullat janë të qarta dhe të thjeshta për të gjithë. Raporte mbi respektimin e tyre ku përfshihen: përgjigja ndaj ankesës brenda afatit kohor, shënime mbi qëndrimin e personit të ankuar; trajnim i personelit për trajtimin e ankesave.
	dh. Ofruesit e shërbimeve, përfituesit/familjarët dhe të tjerë të angazhuar me shërbimet shoqërore të familjarizohen me legjislacionin shqiptar. Shërbimet shoqërore zhvillohen në përputhje me legjislacionin shqiptar dhe me Konventat Ndërkombëtare mbi Të Drejtat e Njeriut të ratifikuara nga qeveria shqiptare. Personeli i shërbimeve shoqërore, përfituesit/familjarët e tyre, dhe administratorët shoqërorë/inspektorët informohen rregullisht dhe mbështeten për të njohur, kuptuar dhe zbatuar parimet e të drejtave të njeriut.	Personeli që vepron në fushën e shërbimeve shoqërore, përfituesit/familjarët kanë në dispozicion fletoren zyrtare me legjislacionin bazë më të fundit. Personeli tregon se është i familjarizuar me kuadrin ligjor të shërbimeve shoqërore. Veprimtaritë për njohjen e kuadrit ligjor si biseda, debate, programe trajnime, etj. janë të evidentuara.

2. Zhvillimi i personalitetit, pavarësisë dhe integritetit shoqëror të përfituesve të shërbimeve.		
	a. Shërbimet shoqërore çojnë në zhvillimin e individualitetit dhe përgjegjësisë së përfituesve të tyre. Përfituesi inkurajohet dhe mbështetet në marrjen e vendimeve mbi çështjet e jetës së tij dhe që të ndikojë në mënyrën se si zbatohen programet e shërbimet ndaj tij. Ai inkurajohet të komunikojë lirshëm mendimet e tij.	Tregues për mënyrat/mjetet sesi ndihmohen përfituesit në marrjen e vendimeve të evidentuara në dosjet e tyre personale. Krijimi i forumeve të përfituesve dhe evidentimi i veprimtarisë së tyre.
	b. Puna individuale me përfituesit bën që ata të ndjehen të lirshëm të shprehin nevojat, dëshirat dhe interesat e tyre. Vlerësimi i herëpashershëm i nevojave të përfituesve/familjeve të tyre të bëhet me qëllim që të përcaktohet ndihma e duhur dhe shërbimi që i plotëson më mirë këto nevoja.	Mjedise të përshtatshme për biseda, takime intime të përfituesit me familjarët, miqtë, personelin. Puna individuale e personelit me përfituesit është e dokumentuar. Çdo përfitues të ketë një pjesëtar të personelit me të cilin krijohen marrëdhënie më të afërta.

	c. Personeli i shërbimeve vë në dukje aftësitë dhe vlerat e përfituesve të shërbimeve, duke synuar t'i zhvillojë ato më tej. Çdo përfitues ka aftësi dhe vlera që mund të mos dalin në pah për shkak të nevojave apo problemeve të tij. Me qëllim që t'u japin mundësi përfituesve të rrisin besimin për t'u marrë me çështjet e jetës së përditshme, si dhe të mbështesin zhvillimin e tyre, personeli i shërbimeve shoqërore vazhdimisht zbulon, nxjerr në pah dhe përmirëson aftësitë dhe vlerat e tyre.	Në dosjen personale të çdo përfituesi të jenë të evidentuara aftësitë dhe paaftësitë e tij në dinamikën tyre, që nga fillimi i shërbimeve ndaj tij. Personeli evidenton ndryshimet pozitive në qëndrimet e çdo përfituesi.
	ç. Ofruesit e shërbimeve shoqërore menaxhojnë rastet duke ndërthurur veprimtarinë e profesionistëve të ndryshëm. Përfituesit kanë nevoja shumë komplekse dhe prandaj ato trajtohen njëkohësisht nga profesionistë të ndryshëm. Kjo kërkon krijimin e grupeve të specialiteteve të ndryshme me punonjës social, psikolog, edukator, infermier, fizioterapist, mjek, etj. Këto ekipe me profesionistë të ndryshëm veprojnë për aq sa është e nevojshme, si për vlerësimin e nivelit të zhvillimit të përfituesit, ashtu dhe për programet e trajtimit të tij.	Procedura të zbatueshme për funksionimin e ekipeve me profesionistë të ndryshëm, pjesë ose jo e personelit të një ofruesi shërbimesh. Puna e ekipit multidisiplinar është e pasqyruar.

	d. Përfshirja e përfituesve në veprimtari për të cilat ata kanë interesa dhe që nxitin bashkëveprimin midis tyre. Shërbimet shoqërore i ndihmojnë përfituesit të zhvillojnë interesat, dëshirat dhe edukimin e tyre, duke ju siguruar informacion, këshillim, programe dhe mbështetje për të arritur qëllimet personale. Shërbimet ofrojnë veprimtari që mundësojnë dhe inkurajojnë bashkëveprimin midis përfituesve.	Evidentimi i përputhjes mes veprimtarive dhe interesave të përfituesve në dosje. Veprimtaritë që mundësojnë bashkëveprimin midis përfituesve përcaktojnë edhe mënyrat se si do të realizohet ai. Ofruesit sigurojnë mjedise, mjete (TV, biblioteka, kënde sportive, etj.) ku përfituesit mund të bashkëveprojnë.
	dh. Forcimi i marrëdhënieve me familjen dhe komunitetin për integrimin shoqëror të përfituesve. Ofruesit e shërbimeve shoqërore punojnë në bashkëpunim me familjen dhe komunitetin. Familja konsiderohet si pjesa më e rëndësishme e sistemit të mbështetjes për personat në nevojë. Familja dhe komuniteti inkurajohen të marrin pjesë në hartimin dhe zbatimin e programeve të shërbimeve shoqërore. Mirëqenia e personave në nevojë të vlerësohet si pjesë e mirëqenies së familjes dhe gjithë komunitetit.	Të dhëna për komunikimin gojor apo me shkrim midis ofruesve të shërbimeve dhe familjeve të përfituesve apo personave të tjerë të interesuar për ta. Tregues të pjesëmarrjes aktive të familjes/komunitetit në veprimtaritë e ofruesve të shërbimeve. Tregues të pjesëmarrjes aktive të ofruesve të shërbimit në veprimtaritë e komunitetit.

	e. Shërbimi krijon një jetë normale për personat në nevojë, me kushte të ngjashme me ato të familjes. Krijimi i mundësive për përfituesit që të mbajnë marrëdhënie të mira me familjet e tyre, shokët, miqtë dhe të tjerë persona, që luajnë rol të rëndësishëm në jetën e tyre. Kur ata i kanë humbur këto lidhje, ofruesit e shërbimeve përpiqen t'i rivendosin ato, nëse e dëshiron përfituesi i shërbimit.	Mjedisi i brendshëm/ i jashtëm i ofruesit të shërbimeve ofron mundësi për takime individuale të përfituesve me familjarët, shokët, miqtë e tyre. Evidentimi i shpeshtësisë së marrëdhënieve mes: përfituesve dhe familjarëve, miqve të tyre, ofruesve të shërbimit me familjarët.
	ë. Inkurajimi i përfituesve të shërbimeve shoqërore të marrin pjesë në jetën e komunitetit. Gjithë personeli i shërbimit i ndihmon dhe i mbështet përfituesit që të përfshihen në veprimtaritë shoqërore, argëtuese apo edukative brenda komunitetit të tyre. Shërbimet ndihmojnë në përfshirjen dhe integrimin shoqëror jo vetëm të përfituesve, por edhe të familjeve të tyre, nëse kjo është e nevojshme.	Në mjediset e ofruesit të shërbimeve të ketë informacione për veprimtaritë shoqërore, argëtuese apo edukative të komunitetit. Të jenë të evidentuara dëshirat e përfituesve për t'u përfshirë në këto veprimtari.

3. Përfituesve të shërbimeve u ofrohet kujdes personal, ku tregohet respekt për dinjitetin, intimitetin dhe rehatinë e tyre.	a. Përfituesit e shërbimeve shoqërore mbrohen nga çdo formë dhune. Përfituesit ndjehen plotësisht të sigurtë dhe të qetë nga personeli që kujdeset për ta dhe gjithë mjedisi i ofruesve të shërbimeve. Përfituesit ndjehen të mbrojtur ndaj çdo formë e dhunës fizike, psikologjike, emocionale dhe seksuale. Përfituesit janë të lirë të ushtrojnë ritet fetare, apo zakone që lidhen me kulturën dhe interesat e tyre personale. Përfituesit nuk imponohen të ndryshojnë besimin e tyre sipas besimit fetar që ka ofruesi i shërbimit.	Vënia në dispozicion e përfituesve të numrave telefonike (online), ku mund të kërkojnë ndihmë në rastet e dhunës. Vendosja e tyre në vende të dukshme. Procedura për trajtimin e rasteve të evidentimit të dhunës dhe të dhëna mbi zbatimin e tyre. Sigurimi i mundësive që përfituesit të ndjekin rite fetare apo zakone të kulturës së tyre.
	Shërbimet kanë kushte të përshtatshme për përmbushjen e nevojave të përfituesit për kujdes personal. Ofrimi i shërbimeve nga ana e personelit dhe kushtet e përshtatshme të mjedisit të shërbimit ndikojnë drejtpërdrejtë në nivelin e kujdesit personal. Drejtuesit e shërbimeve përmirësojnë vazhdimisht kushtet e mjedisit ku realizohen shërbimet.	Personel i gatshëm dhe mjedise me pajisje që ndihmojnë përfituesit të realizojnë veprimtaritë në mënyrë të pavarur. Mjediset kanë pajisje, ndriçim, ventilim, ujë dhe shërbime sanitare të përshtatshme për kapacitetet e lejuara. Mjediset janë të ndara sipas funksionit të tyre, (dhomat e ndenies, dhomat e fjetjes, ngrënies, argëtimit dhe tualetet).

	c. Krijimi i një mjedisi të ngrohtë në takimet e përfituesit me familjarët e tij dhe personelin. Përfituesit/familjarët kanë nevojë për një mjedis intim ku të takohen e të bisedojnë si me njëri tjetrin, ashtu edhe me personelin, apo të tjerë persona që kanë lidhje me ta.	Mjediset e pritjes ku takohen përfituesit e shërbimeve me miqtë dhe familjarët, janë të përshtatshme dhe të njohura që përdoren për këtë qëllim. Personeli profesionist ka mjedise të përshtatshme për punën individuale me përfituesit.
	ç. Ofruesit e shërbimeve së bashku me përfituesit/familjarët hartojnë dhe zhvillojnë programe individuale të përshtatshme për përfituesit. Personeli i shërbimit, përfituesit/familjarët janë të familjarizuar me objektivat e programit individual për çdo përfitues, që të kontribuojnë në arritjen e tyre.	Dosjet e përfituesve përmbajnë të dhëna dhe vlerësime se sa veprimtaritë plotësojnë nevojat dhe interesat e tyre. Përcaktimi i formave dhe nivelit të pjesëmarrjes së përfituesve/familjarëve në hartimin, zbatimin dhe rishikimin periodik të programeve individuale.
	d. Përfituesit i lejohet të mbajë disa gjëra personale, jo të rrezikshme për vehten dhe të tjerët. Përfituesve iu krijohen mundësitë të dalin jashtë, të shëtisin në rrugë, në parqe, në treg apo në vende të tjera.	Të jenë të evidentuara veprimtaritë individuale si dhe sendet personale.

4. Liria e zgjedhjes nga ana e përfituesit është parësore në shërbimet ndaj tij.	Çdo ofrues i shërbimeve shoqërore ka informacionin e mjaftueshëm për të gjitha llojet e shërbimeve që veprojnë në komunitetin/rajonin e tij. Kjo u jep sigurinë ofruesve që përfituesit kanë mundësi të zgjedhin shërbimin që kërkojnë dhe të lehtësojnë plotësimin e një sërë nevojash që mund të ketë apo mund t'i lindin përfituesit në të ardhmen.	Ofruesi ka një sistem referimi apo një bazë të dhënash për të gjitha llojet e shërbimeve që veprojnë në komunitetin/rajonin e tij, madje edhe personat e tyre të kontaktit. Ofruesi ka informacion mbi ligjin përkatës që lejon marrjen e shërbimit
	b. Përfituesit zgjedhin lirisht nëse do ta pranojnë/kundërshtojnë shërbimin: shërbimin rezidencial apo ditor; shërbimin në institucion/ apo në familje/kujdestarinë. Përcaktimi i shërbimit që do të marrë përfituesi vjen nga ana e tij. Familjarët, personat e autorizuar, institucioni i mëparshëm apo administratori social në qark/bashki/komunë kanë të drejtën të bëjnë zgjedhjen, vetëm nëse nuk ka mundësi ta bëjë atë vetë personi në nevojë. Gjithmonë përfituesi i shërbimit ka të drejtë të kundërshtojë vendimin në një nivel më të lartë hierarkie.	Kërkesa me shkrim për zgjedhjen e shërbimit ruhet në dosjen personale të çdo përfituesi. Respektimi i afateve kohore në marrjen e vendimit; një kopje e vendimit të jete në dosje. Të dhëna për ushtrimin e të drejtës së ankimit.
	Ofruesit e shërbimeve kanë procedura të përshtatshme për vendosjen, ndryshimin dhe refuzimin e shërbimit, ku zgjedhja e përfituesit është përcaktuese. Për shërbimet jo-rezidenciale këto vendime lidhen me të drejtën e përfituesit për të përfunduar apo rinovuar kontratën me ofruesin e shërbimeve në përputhje me nevojat e tij.	Të jenë të evidentuara arësyet e vendosjes, ndryshimit dhe refuzimit të shërbimit nga përfituesi apo nga institucioni, me nënshkrimin e përfituesit. Vendimi për to të jetë në përputhje me vlerësimin e situatës së përfituesit. Përfituesi ka të drejtë të njihet në çdo kohë me dosjen e vet personale.

	ç. Ofruesit e shërbimeve u japin lirinë e zgjedhjes përfituesve për veprimtaritë ditore. Përfituesit janë të lirë të veprojnë jo gjithmonë sipas orarit të veprimeve ditore, por edhe sipas dëshirave të tyre, duke respektuar të drejtat e përfituesve të tjerë. Për t’iu përgjigjur dëshirave dhe nevojave të përfituesve të veçantë, që mund të kenë interesa të ndryshme nga grupi, t’i lihet vend edhe zgjedhjeve personale.	Orari i veprimeve ditore është i shpallur në vend të dukshëm, ku të jenë përcaktuar edhe pjesëmarrësit sipas dëshirave të tyre. Përfituesit janë të njohur me të drejtën e zgjedhjes së veprimtarive ditore, si dhe me të drejtën e mospërfshirjes në to.
5. Shërbimet shoqërore janë lehtësisht të arritshme për të gjithë përfituesit e tyre.	a. Shërbimi ofrohet në vendin e përshtatshëm. Ofruesit e shërbimeve shoqërore vendosen pranë grupeve në nevojë, që të zvogëlojnë vështirësitë në transport/komunikacion. Vendi ku ofrohet shërbimi është lehtësisht i arritshëm nga të gjitha kategoritë e personave në nevojë për të cilët ofrohet ai shërbim.	Shenja të qarta për vendndodhjen e qendrës së shërbimit, që edhe personat në nevojë nga rajone të tjera të kenë mundësinë të informohen për të. Informacioni mbi llojet dhe vendodhjen e shërbimit të jetë i mundshëm edhe në njësitë e qeverisjes vendore.
	b. Shërbimi ofrohet në mjedisin e përshtatshëm për të gjithë përfituesit e tij. Mjedisi dhe pajisjet e shërbimeve të përshtaten me kapacitetet, llojin e shërbimit të ofruar, me nevojat dhe interesat e përfituesve. Konstruksioni dhe mjedisi fizik i qendrës së shërbimit janë të përshtatshme edhe për personat me aftësi të kufizuara.	Shërbimet sigurojnë kushte të përshtatshme për lëvizje edhe për personat me aftësi të kufizuara, me vështirësi në lëvizje, në shikim, etj. Pajisjet lehtësojnë veprimtaritë dhe shërbimet nga personeli profesionist.

	c. Personat në nevojë udhëzohen që të dinë se çfarë ofrojnë shërbimet, sesi jepet informacioni dhe se me kë ata mund të bashkëpunojnë. Ofruesit e shërbimeve kanë të përcaktuar qartë mënyrat se si veprojnë për t'iu përgjigjur personave në nevojë, familjarëve, kujdestarëve dhe të tjerë që kanë nevojë për informacion. Mjetet e informimit përmbajnë gjithë informacionin mbi shërbimet e ofruara, grupet të cilave ju drejtohen këto shërbime, kriteret që duhet të përmbushin përfituesit, oraret, vendin dhe adresën e shërbimeve. Informacioni i kërkuar jepet i qartë, me fjalë të thjeshta që të mund të kuptohet nga të gjithë. Krahas informimit, ofruesit e shërbimeve zhvillojnë veprimtari praktike që të bëjnë të njohura shërbimet e tyre në komunitet. Për shërbime të veçanta, informacioni mundësohet pranë qendrave më të arritshme.	Koha që harxhohet për dhënien e informacionit. Metodat e përdorura për dhënien e informacionit: në forma të shkruara, si: orare ditore, fletëpalosje, postera, faqe interneti apo njoftime në media. në formën e komunikimit të drejtpërdrejtë me personelin në mjedisin e pritjes, nëpërmjet linjave të telefonit, etj.
6. Shërbimi menaxhohet me efektivitet, nga drejtues të aftë, mbi bazën e rregullave administrative dhe financiare	a. Drejtuesit e shërbimeve shoqërore kanë kualifikimin e përshtatshëm dhe përvojën e duhur për menaxhim. Drejtuesit njohin rregullat administrative dhe financiare të menaxhimit të shërbimeve shoqërore.	Dosja e drejtuesit të përmbajë dëshmitë e kualifikimit dhe dokumenta që vërtetojnë aftësitë e tij. Të dhënat e përgjithshme tregojnë zbatimin e rregullave administrative dhe financiare të menaxhimit.

	b. Shërbimet shoqërore zhvillohen në përputhje me aktet ligjore në fuqi dhe me statutet e grupeve në nevojë, të cilave ato iu shërbejnë. Të gjitha veprimtaritë e shërbimeve shoqërore drejtohen në përputhje me statusin përkatës të grupit në nevojë për të cilin është ngritur shërbimi.	Shërbimet iu përmbahen ligjeve më të favorshme për përfituesit. Konkretisht shërbimet për fëmijët jetimë e të braktisur i përmbahen statusit të veçantë të këtij grupi në nevojë.⁸ Shërbimet shoqërore për personat me aftësi të kufizuara janë në përputhje me statutet e veçanta të personave me aftësi të kufizuara.⁹
	c. Ofruesit e shërbimeve shoqërore kanë një vizion dhe plan strategjik me objektiva të qarta. Misioni, qëllimi i shërbimeve, objektivat afatshkurtra dhe afatgjata, llojet e shërbimeve, grupet e personave në nevojë të jenë të njohura për personelin, përfituesit dhe gjithë personat e interesuar. Personeli, përfituesit apo të tjerë të interesuar njoftohen periodikisht për çdo ndryshim, madje janë pjesëmarrës në procesin e ndryshimit të tyre.	Personeli, përfituesit, familjarët dhe gjithë personat e interesuar janë të familjarizuar me dokumentet mbi misionin, strategjinë, objektivat dhe burimet ku ato mbështeten. Ato janë vendosura në vende të dukshme apo paraqiten edhe në formën e fletëpalosjeve, në faqe interneti, etj. Raporte mbi veprimtaritë për realizimin dhe ndryshimin e tyre, ku të evidentohet pjesëmarrja aktive e personave të interesuar.

⁸ Ligji nr.8153, datë 31.10.1996 “Mbi statusin e jetimit”.

⁹ Ligji nr.7889, datë 14.12.1994 “Për statusin e invalidit”, Ligji 8098, datë 28.03.1996 "Për statusin e të verbërit", Ligji nr.8626, datë 22.06.2000 “Për statusin e para dhe tetraplegjikëve”, Ligji nr. 9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”.

	ç. Ofruesit e shërbimeve vendosin procedura për të siguruar zbatimin efektiv të planit të veprimit. Procedurat përshkruajnë: hartimin e planeve afatshkurtra dhe rishikimin e tyre, menaxhimin e planit të veprimit, plotësimin e nevojave për burime njerëzore, financiare apo të tjera, mënyrën e mbajtjes së të dhënave financiare, sistemin e informacionit, menaxhimin e riskut; përshtatjen me standardet e sigurisë dhe të shëndetit; bashkëpunimin me familjen e ofrues të tjerë shërbimesh dhe më tej me gjithë komunitetin.	Personeli është i familjarizuar me procedurat. Të dhëna që tregojnë se procedurat zbatohen në kohë dhe janë të rinovueshme sipas rastit.
	d. Procedurat administrative janë të thjeshta, i shërbejnë qëllimit, pak të kushtueshme në para dhe kohë, me qëllim që të lehtësojnë përfituesit/familjarët për t'i siguruar këto shërbime. Procedurat e paraqitjes së kërkesës për shërbime, verifikimi i dokumentacionit, etj., kryhen brenda një afati kohor të caktuar, në përputhje me situatën e aplikuesit për shërbime. Ofruesit e shërbimeve rregjistrojnë të gjitha të dhënat e gjendjes së aplikuesit për shërbime dhe i përdorin ato për të planifikuar së bashku me të, familjarët, apo kujdestarët e tij shërbimin e përshtatshëm. Ofruesi siguron ruajtjen e sekretit për të dhënat personale, edhe pasi përfituesi ndërpret marrjen e shërbimeve.	Kriteret e pranimit, afatet e shqyrtimit të dokumenteve janë të qarta, të njëjta për të gjithë përfituesit, të shpallura në fletëpalosje, broshura, njoftime, etj. Raporti mjekësor që vërteton situatën shëndetësore të aplikuesit kërkohet për çdo rast. Procedura dhe rregulla për mbledhjen e informacionit personal për përfituesin. Informacioni personal përdoret vetëm me autorizim nga përfituesi. Personeli ka të qartë përgjegjësinë për ruajtjen e konfidencialitetit të të dhënave të përfituesit.

	dh. Menaxhimi i burimeve financiare respekton ligjet në fuqi. Ofruesit e shërbimeve veprojnë sipas rregullave për planifikimin e buxhetit, për parashikimet afatshkurtëra të tij dhe auditimin. Ofruesit raportojnë periodikisht në financuesit e tyre për mënyrën se si dhe ku i kanë përdorur burimet.	Raportet financiare janë të rregullta dhe të gjitha burimet e financimit janë të evidentuara. Buxheti dhe parashikimet e tij mbështeten në burime të sigurta financimi. Raportet e auditimit vërtetojnë respektimin e rregullave financiare.
	e. Vlerësimi i personelit është pjesë e pashkëputur e një sistemi të hapur menaxhimi të shërbimeve shoqërore. Vlerësimi i personelit merr në konsideratë rezultatet e punës, dhe nëse është e mundur, vlerësimin e përfituesve dhe të bashkëpunëtorëve të tyre. Vetë personeli përfshihet në vlerësimin e tij, ka mundësi për t'u njohur me vlerësimin e të tjerëve dhe për të bërë vetëvlerësim. Vlerësimi i punës së profesionistëve përbën një element të rëndësishëm për rritjen e cilësisë së shërbimeve, sikurse edhe për motivimin e tyre.	Objektiviteti i vlerësimit, i lidhur me rezultatet e punës dhe me përshkrimin e vendit të punës. Përcaktimi i afateve kohore të vlerësimit, metodologjisë dhe pjesëmarrësve në këtë proces. Tregues mbi respektimin e tyre. Reflektimi i vlerësimeve në mënyrën e shpërblimit, rritjes në përgjegjësi, largimit nga puna, etj. Personeli ka një kopje të vlerësimit të tij.

7. Ofruesit sigurojnë një qasje të integruar gjatë realizimit të shërbimit, nëpërmjet bashkëpunimit me aktorë të tjerë.	a. Përfshirja e të gjithë aktorëve në procesin e realizimit të shërbimeve shoqërore. Përfaqësues të përfituesve, familjarëve/kujdestarëve të tyre, grupeve të interesuara, OJF-ve, autoriteteve vendoreve, bizneseve lokale, të kenë mundësinë të marrin pjesë në realizimin e shërbimeve shoqërore.	Procesi i tërheqjes së aktorëve të tjerë është i evidentuar dhe i qartë nga çdo aktor. (Takime, grupe pune, plane dhe veprimtari të përbashkëta). Tregues që partnerët kontribuojnë për arritjen e qëllimit të shërbimit: burimet shtesë për shërbimet, investimet, struktura të përbashkëta për vendimarrje.
	b. Bashkëpunimi me aktorë të tjerë për të plotësuar më mirë nevojat e përfituesve është i një rëndësie të veçantë për ofruesit e shërbimeve. Bashkëpunimi bazohet në marrëveshje të detyrueshme ligjore, ose në mirëkuptim të palëve për të punuar mbi bazën e planeve të përbashkëta midis tyre. Bashkëpunimi në fushën e shërbimeve shoqërore ka të bëjë me një shumëllojshmëri marrëveshjesh bashkëpunimi, ku përfshihen marrëveshjet midis ofruesve publikë dhe jo publikë, si p.sh. një OJF-je apo një rrjeti OJF-sh. Bashkëpunimi mund të realizohet edhe midis OJF-ve, veçanërisht në nivelet rajonale apo lokale. Bashkëpunimi përfshin marrëveshje mbi programet, objektivat e tyre, ndarjen e përgjegjësisë, burimeve, risqeve dhe përfitimeve për një periudhë të caktuar kohe.	Dokumentimi i rrjeteve të bashkëpunimit nëpërmjet marrëveshjeve; takimeve në nivel profesionistësh, krijimit të ekipeve të përbashkëta, planeve të përbashkëta me ndarje përgjegjësisë.
	c. Ofruesit e shërbimeve kanë gjithmonë një plan veprimesh për bashkëpunim, edhe në rast se nuk respektohen marrëveshjet reciproke.	Përcaktimi i planeve për bashkëpunim me aktorë të tjerë në çdo situatë të mundshme.

8. Shërbimi i ofruar përmbush qëllimin e përcaktuar dhe rregullat e vendosura janë të përshtatshme për këtë qëllim.		
	a. Ofruesit e shërbimeve mbajnë një qëndrim aktiv për t'iu përgjigjur nevojave të identifikuara të komunitetit. Qëllimi i shërbimit është i përcaktuar qartë dhe pasqyron nevojat lokale, të cilat janë të identifikuara në planet e zhvillimit të komunitetit. Personeli është i ndërgjegjësuar për këto plane, i informuar për rrjetin e bashkëpunëtorëve, i qartë për mënyrën sesi do t'i përgjigjet nevojave të komunitetit.	Qëllimi i shërbimit është i shpallur në mjediset e qendrës së shërbimit. Personeli është i familjarizuar me rrjetet e bashkëpunimit në shkëmbimin e informacionit, (me njësitë e qeverisjes vendore, policinë, spitalet, qendrat e tjera shëndetësore, shkollat, postat dhe institucione të tjera), që i ndihmojnë ata t'i përgjigjen në kohë ndryshimeve të nevojave të komunitetit.
	b. Ofruesit e shërbimeve krijojnë besim tek përfituesit me cilësinë dhe me zgjedhjen e përshtatshme të shërbimeve të tyre. Personeli u përgjigjet kërkesave të përfituesve/familjarëve me profesionalizëm të lartë dhe në kohë. Ofruesit e shërbimeve shprehen të gatshëm t'i ndihmojnë kudo dhe kurdo që ata kanë nevojë për ndihmë.	Raporte mbi kërkesat e përfituesve dhe qëndrimeve ndaj tyre, në lidhje me kohën, mënyrën dhe nivelin e shërbimit. Komunikimi bëhet me gjuhë të thjeshtë e të kuptueshme. Procedura që mundësojnë referime të shpejta dhe të sigurta në marrjen e shërbimit të kërkuar.

	c. Vetë ofruesit kryejnë vlerësime periodike për arritjen e cilësisë së shërbimeve. Ofruesit të shërbimeve i kërkohet që në bashkëpunim me përfituesit/familjarët dhe personelin profesionist të vlerësojnë nëse qëllimet e vendosura janë arritur. Vlerësimi i brendshëm është pjesë e veprimtarisë së ofruesve të shërbimeve për t'u siguruar që shërbimi përmbush qëllimet. Rezultatet e vlerësimit përdoren për të përcaktuar planin e veprimeve për të ardhmen.	Raporte për kryerjen e vlerësimit të brendshëm dhe analiza mbi bazën e tyre për arritjen e qëllimit të shërbimeve. Gjatë këtij vlerësimi shqyrtohen standardet e vendosura. Pasqyrimi në planet e punës i rezultateve të vlerësimit nga përfituesit/familjarët dhe personeli profesionist.
9.Ofruesit e shërbimeve sigurojnë që personeli i tyre t'u përgjigjet nevojave të përfituesve		
	Struktura e personelit për çdo shërbim bazohet në sasinë dhe cilësinë e nevojave të përfituesve dhe llojin e shërbimeve të ofruara. Struktura dhe klasifikimi i personelit krijojnë hapësira për ndryshime sipas rastit, për t'ju përgjigjur nevojave të përfituesve, familjarëve të tyre, komunitetit dhe përfshirjes së llojeve të reja të shërbimeve.	Dinamika e strukturës së personelit në përshtatje me ndryshimin e numrit të përfituesve dhe nevojave të tyre. Klasifikimi i personelit që përfshin: menaxherët, profesionistët, (punonjës socialë, edukatorë, kujdestarë), dhe personelin e mirëmbajtjes, është i përcaktuar nga numri dhe nevojat e përfituesve. Çdo pozicion pune ka një përshkrim të shkruar të detyrave, i cili lejon ndryshimet sipas funksioneve që kryhen nga personeli.

	Personeli në të gjithë ofruesit e shërbimeve shoqërore punësohet sipas një sistemi të hapur, me mundësi konkurrence të barabartë dhe të ndershme, madje edhe me përgjegjësi për ata që bëjnë caktimin e tij. Pozicionet e punës të lira dhe kriteret për to shpallen publikisht, që të gjithë personat e interesuar të njihen lehtësisht me këto mundësi. Marrja në punë e profesionistëve merr në konsideratë profesionin, përvojën në punë, trajnimet, njohuritë dhe aftësitë në shërbimin e kërkuar, si dhe vlerësimet e punëdhënësit të mëparshëm.	Shpalljet e vendit të punës ruhen për një periudhë kohe. Në to janë përcaktuar niveli i kualifikimit dhe vlerësime të punëdhënësit të mëparshëm. Procedurat e marrjes në punë të personelit janë të qarta dhe lehtësisht të verifikueshme nga cilido që është i interesuar.
	c. Personeli respekton kodin etik në marrëdhëniet e punës. Personeli është i familjarizuar me kodin etik në marrëdhëniet e punës, brenda dhe jashtë institucionit, në marrëdhëniet me përfituesit e shërbimeve, familjet e tyre dhe me bashkëpunëtorët.	Kodi etik është i disponueshëm për personelin, përfituesit e shërbimeve, familjet e tyre dhe bashkëpunëtorët. Veprimtari të evidentuara për njohjen e personelit me kodin etik. Vëzhgime mbi respektimin e kodit etik, (pyetësorë, intervista).
	ç. Personeli profesionist respekton kodin etik të profesionit. Përmbushja e standardeve etike dhe e vlerave të kodit etik të profesioneve të ndryshme do të sigurojnë një trajtim me profesionalizëm të nevojave të përfituesve të shërbimeve shoqërore.	Kodi etik i profesionit, për punonjësit socialë, psikologët, mjekët, edukatorët, etj., është pjesë e dokumentacionit të kërkuar prej personelit profesionist. Vëzhgime mbi respektimin e kodit etik, (pyetësorë, intervista).

	d. Drejtuesit e shërbimeve kanë strategji afatshkurtëra dhe afatmesme mbi zhvillimin e burimeve njerëzore. Formimi profesional dhe ngritja e vazhdueshme e nivelit të personelit për programet e shërbimeve, standartet, rregullat e punës, si dhe kuadrin ligjor të shërbimit janë pjesë e objektivave strategjike të ofruesve të shërbimeve.	Objektiva dhe rregulla të shkruara që i gjithë personeli ka mundësi për të zhvilluar njohuritë dhe aftësitë profesionale. Veprimtaritë për realizimin e tyre nëpërmjet mbledhjeve të personelit, diskutimit të rasteve, thirrjes së specialistëve nga jashtë për biseda, këshillime, ndjekjes së seminareve, konferencave dhe/apo ofrimit të mundësive për edukim/trajnime të përshtatshme. Evidenca nëse personeli i sapo emëruar apo personeli që ka ndërruar pozicion ka marrë kualifikimin e nevojshëm, brenda një kohe të shkurtër. Evidenca të rezultateve të arritura nga personeli në shërbimevet e ofruara.
--	--	--

	dh. Ofruesit e shërbimeve përcaktojnë rregulla për të inkurajuar qëndrimin e personelit në punë dhe për të zvogëluar ndërrimet e tij, me qëllim që të ndërtohen marrëdhënie sa më të qëndrueshme midis personelit dhe përfituesve. Ka persona në nevojë që kanë pak besim tek njerëzit e tjerë dhe madje shpesh ata kanë vështirësi në vendosjen e marrëdhënieve me të tjerët. Ruajtja e marrëdhënieve me të njëjtin personel ka rëndësi edhe për të mundësuar zhvillimin e tyre, për krijimin e besimit të humbur tek njerëzit, si rrjedhojë e përvojave jetësore jo të mira. Nëse fëmijët do të kenë marrëdhënie të qëndrueshme me një të rritur në vitet e para të jetës së tyre, ata e kanë më të lehtë të formojnë lidhje më të mira në të ardhmen me prindërit e tyre birësues. Pra, ajo që vlerësohet si shumë e rëndësishme në këtë rast janë përfitimet në planin afatgjatë, në kuptimin e zhvillimit të aftësive të përfituesve të shërbimeve për të formuar marrëdhënie të mira gjatë jetës së tyre.	Evidenca mbi: - kohën e qëndrimit në shërbim të personelit, - rregullat që inkurajojnë qëndrueshmërinë e shërbimit; - vlerësime të përfituesve dhe familjeve për personelin e shërbimit të drejtpërdrejtë
10. Ofruesit e shërbimeve marrin masa për të zvogëluar rreziqet që mund të vijnë nga rastet e emergjencave civile.		
	a. Ofruesit kanë përcaktuar qartë se çfarë përbën një rast emergjence civile, masat dhe pajisjet për ta përballuar situatën emergjente. Ofruesit përcaktojnë plane të detajuara dhe pajisen me mjetet që duhen për t'iu përgjigjur emergjencave të shkaktuara me dashje apo pa dashje, sikurse dhe ato të shkaktuara nga fatkeqësitë natyrore.	Ofruesit e shërbimeve kanë: - rregulla dhe plane për emergjencat, - pajisje për parandalimin e zjarrit në vende kritike, - shenja të dukshme për daljet në rast zjarri, për shuajtësit e zjarrit, mbulesat, etj..

	b. Ofruesit kanë gjithmonë një plan evakuimi (boshatisje e institucionit). Ofruesit dhe personeli njohin procedurat se si duhet të veprojnë në raste emergjencash civile. Për këtë qëllim kryhen trajnime të përhershme të personelit, në lidhje me mënyrën e evakuimit të ndërtesës, të përfituesve, familjarëve, etj.	Plani i evakuimit të jetë në një vend të dukshëm dhe të bëhet i njohur për të gjithë personelin dhe përfituesit/familjet. Evidenca të njohjes së këtij plani dhe përdorimit të mjeteve të nevojshme, njohja e vendqendrimit të përkohshëm. Plane trajnimi për këtë qëllim. Organizimi i provave për zbatimin e planit të evakuimit.
--	--	--

KREU III SI ZBATOHEN STANDARDET

III.1. Ndërtimi i kapaciteteve për të arritur standardet – Përvoja nga pilotimi i standardeve

Zbatimi i suksesshëm i standardeve të cilësisë kërkon një bashkërendim të veprimtarisë së të gjithë aktorëve që marrin pjesë në sistemin e shërbimeve shoqërore. Prandaj, në fazën e zbatimit merr rëndësi planifikimi dhe organizimi i mirë i punës jo vetëm nga ofruesit e shërbimeve shoqërore, por bashkëpunimi përmes një procesi gjithëpërfshirës i të gjithë aktorëve. Gjithë puna për vendosjen e standardeve zbehet, nëse ato nuk gjejnë zbatim korrekt në të gjitha nivelet, në agjencitë publike dhe jopublike, në të gjitha llojet e shërbimeve dhe për të gjitha grupet në nevojë. Prandaj, zbatimi i standardeve mbetet pjesa më e vështirë dhe më e rëndësishme në kuadrin e zhvillimit të standardeve në shërbimet shoqërore.

Përvoja nga pilotimi i standardeve në rajonet e Tiranës, Durrësit, Shkodrës dhe Vlorës tregon se zbatimi i standardeve nuk mund të jetë një proces uniformë, pasi lidhet me faktorë të mjedisit të brendshëm të ofruesve të shërbimeve shoqërore dhe me faktorë të jashtëm të komunitetit të tillë si:

- statusi i ofruesit të shërbimeve shoqërore;
- përvoja e ofruesit në kryerjen e shërbimeve shoqërore;
- kapacitetet institucionale të ofruesit të shërbimeve dhe ekzistenca e rrjetit të ofruesve;
- burimet njerëzore dhe financiare që të garantohet zbatimi, zhvillimi më tej i standardeve dhe rritja e cilësisë së shërbimeve shoqërore;¹⁰
- zhvillimi i rrjeteve të bashkëpunimit në nivel rajonal e më gjerë;
- vullneti dhe kapaciteti i aktorëve në nivel rajonal për të mbështetur shërbimet në komunitetin e tyre;
- ndërgjegjësimi i të gjithë aktorëve të komunitetit për standardet në shërbimet shoqërore;
- specifikat e zonës në të cilën realizohen shërbimet shoqërore.

Zbatimi i standardeve mbi të gjitha synon përmirësimin e cilësisë së shërbimeve shoqërore. Çështje kryesore gjatë këtij procesi është përpjekja për të zhvilluar standarde të shërbimeve shoqërore që krijojnë dhe nxisin besimin e komunitetit dhe të përfituesve të tyre se shërbimi plotëson nevojat e identifikuar dhe mundëson përshtatjen me ndryshimin e nevojave. Pra, si pikënisje dhe pikësynim i standardeve janë nevojat në ndryshim të përfituesve të shërbimeve shoqërore, të cilat janë filli orientues përgjatë gjithë procesit të zbatimit të standardeve. Vetëm shërbime që kanë në themel zbatimin e standardeve mund të sigurojnë mbështetjen e komunitetit dhe të të gjithë aktorëve që veprojnë në të. Prandaj njohja e këtyre standardeve nga të gjithë aktorët e komunitetit përbën një nga hapat e parë që mundëson suksesin e zbatimit të tyre.

a) Njohja e standardeve

Procesi i njohjes së standardeve, ndonëse ka filluar, është një proces që do të vazhdojë gjatë dhe përfshin të gjithë aktorët e shërbimeve shoqërore. Ky proces filloi me ofruesit e shërbimeve shoqërore, ku standardet janë bërë të njohura për menaxherët, profesionistët dhe personelin mbështetës të shërbimeve shoqërore, të cilët me veprimtarinë e tyre të përditshme ndikojnë drejtpërdrejt në zbatimin e standardeve. Nëse veprimtaria e tyre do të bazohet në njohjen mirë të standardeve, dhe për më tepër në pranimin e këtyre standardeve, ata do të jenë më të motivuar për zbatimin e tyre. Veprimtaria për zbatimin e standardeve filloi me organizimin e debateve për to, të seminareve, punës në grupe të vogla profesionistësh, deri tek trajnimet për një kuptim dhe zbatim sa më të mirë të tyre. Sa më të qartë të jenë menaxherët dhe profesionistët për standardet, kriteret dhe treguesit e matjes së cilësisë së tyre, aq më e lehtë bëhet puna për zbatimin e tyre në praktikë. Në këtë mënyrë edhe qëllimet e ofruesve të shërbimeve shoqërore do të arrihen, duke garantuar plotësimin e nevojave në rritje të përfituesve/familjeve të tyre.

Bazuar në përvojën nga pilotimi i standardeve, në përgjithësi puna për zbatimin e tyre ka filluar me ato standarde apo ato kriteret që kanë qenë të njohura, madje edhe të zbatuara në praktikën e deritanishme të shërbimeve shoqërore. Prandaj vihet re një prirje për t'i konsideruar ato si relativisht më të lehta për t'u zbatuar në fazën fillestare, ndërkohë që të tjerat mbeten në qendër të vëmendjes për

¹⁰ Përgjithësimet nga raportet e grupeve rajonale të Tiranës, Durrësit, Shkodrës dhe Vlorës mbi procesin e testimit të standardeve në shërbimet shoqërore.

t'u zbatuar në një periudhë të mëvonshme, që mund të konsiderohet afatmesme apo afatgjatë sipas këndvështrimit dhe rrethanave të ofruesve të shërbimeve. Pra, për të kapërcyer vështirësitë e fillimit, është e rëndësishme që t'i përmbahemi parimit për të filluar zbatimin nga më e thjeshta te më e ndërlikuar, nga më e lehta te më e vështira.

b) Përcaktimi i objektivave dhe burimeve

Edhe pse nuk mund të jepen receta se si zbatohen standardet, pasi shërbimet shoqërore kanë specifikat e tyre që lidhen me llojet e shërbimeve, me grupet në nevojë, si dhe me burimet e ofruesve të shërbimeve, puna për zbatimin e tyre, në shumicën e rasteve, ka filluar nëpërmjet hartimit të një programi pune. Ky program nuk ka si qëllim në vetvete thjesht zbatimin e standardeve, por arritjen e tyre në përputhje me qëllimin dhe objektivat e ofruesit të shërbimeve. Kështu, në të gjitha agjencitë ku u pilotua zbatimi i standardeve, ofruesit fillimisht përcaktuan objektivat afatshkurtëra dhe veprimtaritë për zbatimin e standardeve apo/dhe kritereve që mund të arriheshin në një periudhë afatshkurtër, duke marrë në konsideratë burimet materiale dhe njerëzore. Në këto këndvështrim, nga vetë ofruesit e shërbimeve, fillimisht realizohet një vlerësim i kapaciteteve ekzistuese për arritjen e standardeve. Vlerësimi bazohet në analizën e objektivave, duke marrë në konsideratë faktorët që ndikojnë në veprimtarinë e ofruesve të shërbimeve shoqërore në punën për zbatimin e standardeve, faktorë të tillë si: strukturat, procedurat, organizimi i brendshëm, burimet njerëzore materiale, financiare, si dhe rrjetet e bashkëpunimit. Pastaj kalohet në analizën konkrete për çdo standard dhe kriteret përkatëse që janë vendosur në objektivat afatshkurtra. Çdo plan veprimi detajohet duke përcaktuar afatet, personat përgjegjës dhe mënyrën e raportimit.

Fillimi i punës për zbatimin e standardeve kërkon që në të njëjtën kohë të organizohet puna për informimin e përfutësve të shërbimeve dhe gjithë aktorëve të tjerë të interesuar.¹¹

Vendosja e standardeve nuk do të thotë se ato kuptohen njëllë nga të gjithë dhe që puna për zbatimin e tyre do të shkojë pa shqetësime. Që në fillim të punës del e nevojshme që të integrohen qëndrimet në zbatim të standardeve. Përgatitja e udhëzuesve, përcaktimi i procedurave të nevojshme për lehtësimin e punës për zbatimin e standardeve, komentaret për të qartësuar kuptimin e tyre, përbëjnë një drejtim tjetër të punës në këtë proces zbatimi. Pjesë e integritetit të qëndrimeve në zbatim të standardeve është rishikimi i përshkrimeve të vendeve të punës për çdo profesionist, i detajuar sipas kushteve të kontratës, ku të përfshihet gatishmëria e profesionistit për të shërbyer në momentin e kërkuar, trajnimet, mënyrat e motivimit që nga pagesat për orët e punës jashtë orarit, për punët me intensitet mbi ngarkesat e zakonshme, procedurat disiplinore etj.

Menaxhimi i mirë dhe zhvillimi i burimeve njerëzore, nëpërmjet trajnimeve të vazhdueshme të personelit që zbaton standardet, është i domosdoshëm dhe përbën pjesë integrale të objektivave strategjike të ofruesve për të arritur sukses në procesin e zbatimit të standardeve. Sigurimi i burimeve të qëndrueshme njerëzore e financiare ndikon drejtpërdrejt në procesin e zbatimit. Në kushtet e pamjaftueshmërisë së tyre, ofruesit zhvillojnë bashkëpunimin me aktorë të tjerë të interesuar apo që veprojnë në sistemin e shërbimeve shoqërore, në nivel lokal apo rajonal.

c) Rrjetet e bashkëpunimit

Kontraktimi dhe krijimi i rrjeteve të bashkëpunimit me aktorë të tjerë, përbën një kërkesë tjetër për suksesin e zbatimit të standardeve. Në Shqipëri ka munguar përvoja në këtë drejtim, pasi sistemi i shërbimeve shoqërore ka qenë një sistem publik i centralizuar ku shteti kishte monopolin e ofruesit të shërbimeve, krahas familjes që mbetet një aktor i rëndësishëm në këtë proces. Përgjithësisht sistemi nuk funksiononte mbi bazën e vlerësimit të nevojave shoqërore. Pikërisht pse kërkohet që shërbimet shoqërore t'u përgjigjen nevojave në rritje, krahas decentralizimit të sistemit nëpërmjet delegimit të përgjegjësisë në njësitë e qeverisjes vendore si komuna, bashki e qarqe, në këtë proces përfshihen aktorë të rinj, që nga OJF-të deri te përfaqësuesit e biznesit që mbështesin shërbimet shoqërore në komunitet. Për këtë qëllim, ofruesit e shërbimeve nuk mund të veprojnë vetëm brendapërbrenda agjencisë së tyre, por të njohin të gjitha veprimtaritë në fushën e shërbimeve shoqërore në komunitetin ku ato veprojnë, madje edhe më gjerë në rajon, për të plotësuar nevojat ekzistuese dhe ato që do të lindin në të ardhmen. Në këtë këndvështrim, autoritetet vendore, si komuna, bashkia dhe veçanërisht qarku kanë përgjegjësi që të ndihmojnë dhe nxisin zhvillimin e rrjetit

¹¹ Kjo veprimtari ka qenë lehtësisht e arritshme dhe e realizueshme për ofruesit e shërbimeve jorezidenciale që kanë klientelë në lëvizje, si qendra "Vatra", "Quo Vadis", qendra e gruas në Vlorë etj.

në nivel rajonal, për t'iu përgjigjur nevojave në rritje për shërbime shoqërore. 12 Prandaj është e rëndësishme që standardet të bëhen të njohura dhe pjesë e pandarë e veprimtarisë edhe për njësitë e qeverisjes vendore.

Rrjetet e bashkëpunimit institucionalizohen përmes:

a) marrëveshjeve të drejtpërdrejta midis ofruesve apo midis ofruesit të shërbimeve shoqërore dhe financuesit etj.;

b) marrëveshjeve me iniciativën dhe ndërmjetësimin e autoriteteve vendore në nivel lokal apo rajonal;

c) marrëveshjeve shumëplanëshe midis ofruesve, financuesve, njësive të qeverisjes vendore, institucioneve të shërbimeve të tjera publike, si shkollave, qendrave të kujdesit shëndetësor, OJF-ve, grupeve të interesuara e të tjerë aktorë që veprojnë në nivel lokal apo rajonal.

Këto forma bashkëpunimi ndryshojnë gradualisht, si rrjedhojë e ndryshimeve të kërkesave dhe nevojave.

ç) Vlerësimi

Ofruesit e shërbimeve shoqërore, së bashku me njësitë e qeverisjes vendore, kanë nevojë të zhvillojnë një sistem për mbledhjen, analizën dhe raportimin e treguesve të caktuar për matjen e cilësisë së standardeve. Ky sistem i menaxhimit të informacionit mundëson ofruesit e shërbimeve shoqërore të shqyrtojnë se me sa efektivitet dhe me sa efikasitet përdoren burimet për të arritur rezultatet e dëshiruara, ndërsa autoritetet vendore për të hartuar plane realiste për zhvillimin e shërbimeve në komunitet. Kështu, duke pasur të qarta burimet, që nga numri, kualifikimi i personelit, burimet financiare, pajisjet dhe mjetet e tjera që përdoren për realizimin e shërbimeve, vlerësohen rezultatet në arritjen e treguesve të cilësisë, deri në ndryshimet për mirë në situatën e përfituesve. Analiza kosto-përfitime, intervistat me përfituesit për shkallën e kënaqësisë së tyre ndaj ofruesve të shërbimeve shoqërore mund të jenë instrumente për të arritur në analiza të plota të rezultateve të shërbimeve që ofrohen. Mbi këtë bazë, rivlerësohen objektivat dhe përgatiten planet e punës afatshkurtra apo afatmesme, duke realizuar edhe bashkëpunimin me veprimtarinë e aktorëve të tjerë në komunitet. Që këto bashkëpunime të funksionojnë dhe të jenë të hapura për të gjitha palët, duhet të përcaktohet edhe një procedurë raportimi periodik, si p.sh çdo fund tremujori, gjashtëmujori për të ndjekur zbatimin e standardeve.

Zbatimi i standardeve kërkon ndërhyrje edhe në teknikat e drejtimit, në futjen e konceptit të menaxherit profesionist, të aftë që të drejtojnë shërbimet shoqërore, të administrojnë punën sociale, të zbatojë metoda të përshtatshme sipas rastit dhe të jetë i suksesshëm në krijimin e rrjetit të bashkëpunimit. Zbatimi i standardeve kërkon gjithashtu një këndvështrim të ri të funksioneve të kontrollit, sepse menaxhimi dhe kontrolli janë dy shtyllat ku do të mbështetet zhvillimi i shërbimeve shoqërore.

III.2 Kontrolli i zbatimit të standardeve

Në legjislacionin ekzistues përcaktohet qartë përgjegjësia e Ministrisë së Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta për kontrollin e zbatimit të standardeve.¹² Strukturat institucionale janë të ngritura, si në nivel qendror ashtu edhe rajonal. Shërbimi Social Shtetëror, si strukturë nën autoritetin e Ministrisë së Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, është i strukturuar me 12 agjenci në të gjitha rajonet e vendit. Ky realizon funksionin e kontrollit të shërbimeve shoqërore, të ofruara nga agjenci publike në nivel qendror, rajoni, bashkie, komune apo nga agjenci jopublike, si shërbimet e ofruara nga OJF-të, si shërbimet rezidenciale ashtu dhe ato jorezidenciale etj.

Ky proces kontrolli, që deri tani ka funksionuar i përqendruar në inspektimin për çështjet administrative të shërbimeve shoqërore, me zbatimin e standardeve vendos në objektiv të veprimtarisë së tij arritjen e këtyre standardeve. Pikërisht për të orientuar kontrollin në këtë funksion, krahas standardeve janë përcaktuar edhe treguesit e cilësisë, për të lehtësuar punën e kontrolluesve/inspektorëve në gjykimet se deri në ç'masë është arritur një standard apo kriter i caktuar. Nga ana tjetër, përgjithësimet e gjetjeve të inspektoratit do të shërbejnë për përhapjen e përvojave më të mira që ekzistojnë në shërbimet shoqërore. Kjo realizohet kur situatat analizohen në nivel qendror dhe përvojat shkëmbehen për të përmirësuar zhvillimin e shërbimeve. Në këtë mënyrë, kontrolli kuptohet më tepër si ndihmë për ofruesit e shërbimeve, një tjetër mundësi për të identifikuar

¹² Ligji nr. 9355, datë 10.03.2005 "Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore", neni 31, pika ë.

¹³ Ligji nr. 9355, datë 10.03.2005 "Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore", neni 18.

nëse ekziston një shërbim i mirë që mund të shërbejë si model për t'u përsëritur në rajone të tjera. Raportet periodike të kontrollit u sigurojnë autoriteteve vendore informacionin e nevojshëm për të identifikuar mungesat në shërbimet shoqërore për përmbushjen e nevojave shoqërore, një proces i rëndësishëm për planifikimin e programeve komunitare. Raportet e kontrollit në nivel kombëtar lehtësojnë si planifikimin, ashtu edhe dialogun midis aktorëve, midis qeverisjes qendrore, vendore dhe sektorit jopublik që merr pjesë në sistemin e shërbimeve shoqërore. Rezultatet e inspektimit drejtojnë përmirësimin e shërbimeve në nivel kombëtar dhe shpërndarjen e tyre më të mirë sipas nevojave lokale.

Pra, inspektimi është një mjet që synon të përmirësojë cilësinë e shërbimeve shoqërore dhe të ndihmojë në marrjen e vendimeve nga komunat, bashkitë dhe qarqet për blerjen dhe ofrimin e shërbimeve për zonat e tyre. Procesi i inspektimit ndihmon të identifikohen edhe pasojat e paparashikuara të procesit të zbatimit të standardeve në shërbimet shoqërore. Prandaj, sikurse vendosja e standardeve orienton dhe përcakton treguesit e cilësisë si instrumente në procesin e inspektimit, inspektimi ndihmon në zhvillimin më tej të cilësisë së shërbimeve dhe për rrjedhojë të këtyre standardeve.

Duke pasur për bazë një sistem tepër kompleks standardesh, kërkohet që edhe funksioni i kontrollit të jetë shumëdimensional. Për këtë qëllim dhe që të rritet besueshmëria e një shërbimi inspektimi, ekipi i inspektimit përfshin profesionistë të fushës, të cilët kanë punuar më parë në të njëjtin shërbim apo që kanë përvojë në shërbimet shoqërore në përgjithësi. Fakti që inspektimi përfshin dhe kërkon aftësi vëzhguese, kërkim të fakteve, gjykim dhe analiza bindëse, komunikim të zhdërvjellët e cilësi të tjera sipas rastit, trajnimi i vazhdueshëm i inspektorëve të shërbimeve shoqërore është një proces po aq i rëndësishëm sa edhe ai i personelit të ofruesve të shërbimeve. Nëse inspektohet një shërbim i ofruar nga një OJF, atëherë duhet që ekipi i inspektimit të ketë në përbërje një person me përvojë praktike dhe që është/ka qenë i angazhuar në menaxhimin e një shërbimi të ngjashëm. Në të ardhmen inspektorati do të synojë që të përfshijë një inspektor "profesionist" në këto ekiye dhe/ose një përfitues/ ish përfitues apo familjarë të tyre.

Idëja është që sikurse ofruesve të shërbimeve u kërkohet të krijojnë rrjetet e bashkëpunimit për të arritur standardet, edhe sistemi i inspektimit nuk mund të veprojë i shkëputur, por të bëhet pjesë e këtij rrjeti aktorësh. Gjithsesi inspektimi ka nevojë të zhvillojë gjykime të pavarura nga interesat e grupeve të ndryshme. Inspektimi është frytdhënës kur realizohet mbi bazën e një plani të caktuar, kur ka objektiva të matshëm dhe kur është i vazhdueshëm dhe i përfshirës nga presionet politike apo të tjera. Inspektorati ka nevojë të zhvillojë kapacitetet duke futur metodat e reja të kontrollit dhe të ndihmës njëkohësisht, duke rritur profesionalizmin, aftësitë dhe njohuritë për sistemin e shërbimeve shoqërore, si dhe duke shkëmbyer informacione periodike me të gjithë aktorët që marrin pjesë në procesin e zbatimit të standardeve.

KREU IV SI PËRMIRËSOHEN STANDARDET?

IV.1 Procesi i vlerësimit të standardeve

Standardet nuk mund të konceptohen si përcaktime përfundimtare, veçanërisht kur kanë të bëjnë me cilësinë e shërbimeve shoqërore. Me kalimin e kohës ndryshojnë vetë shërbimet, qëndrimet e përfituesve ndaj tyre, burimet dhe vlerat ku ato mbështeten, të lidhura me të gjithë faktorët shoqërorë që ndikojnë ndryshimet në realitetet shoqërore. Nën këtë këndvështrim, standardet vazhdimisht ndryshojnë dhe përmirësohen, për t'iu përgjigjur nevojave në rritje dhe zhvillimit të praktikave më të mira të shërbimeve shoqërore në vend.

Procesi i kontrollit të standardeve na bën të qartë situatën, kapacitetet ekzistuese të sistemit të shërbimeve shoqërore, por vetëm ky instrument është i pamjaftueshëm për të vlerësuar cilësinë e shërbimeve shoqërore. Ndonëse inspektimi përmban në vetvete edhe detyrën e vlerësimit të cilësisë së shërbimeve dhe na lejon të gjykojmë mbi problemet që ekzistojnë në zbatim, mbështetja vetëm te ky instrument është e njëanshme. Vlerësimi është një veprimtari që kërkon njohje të plotë të situatës dhe gjykime nga këndvështrime të ndryshme. Nëse deri tani vlerësimi është realizuar nëpërmjet raportimeve të përgjithshme nga ofruesit e shërbimeve shoqërore apo nga inspektorët, sot kërkohet që edhe në këtë proces të përfshihen aktorë të ndryshëm. Vlerësimi fillon nga vetëvlerësimi, që kryhet

nga vetë ofruesit e shërbimeve shoqërore, deri te vlerësimi nga grupet e interesuara apo profesionistë që analizojnë fushën shoqërore. Në kushtet e mungesës së përvojës në zbatimin e këtyre standardeve, apo të një procesi vlerësimi të gjithanshëm, që kërkon të marrë në konsideratë gjykimet e të gjithë aktorëve, natyrisht që është procesi i vlerësimit dhe mund të realizohet lehtësisht. Cilët janë aktorët nga të cilët pritet vlerësimi i standarteve?

Së pari, vlerësimi nga ana e përfituesve, se deri në ç'masë shërbimet plotësojnë nevojat e tyre, është boshti i të gjithë veprimtarisë për zbatimin e standardeve. Përfituesit kërkojnë nga ofruesit e shërbimeve që të plotësojnë nevojat, me qëllim që të mundësojnë integrimin e tyre në shoqërinë ku jetojnë, që edhe ata të gëzojnë të drejta të barabarta me anëtarët e tjerë të komunitetit. Parimet më të rëndësishme të përdoruesve për vlerësimin e standardeve të shërbimeve janë:

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

- Pjesëmarrja, të qenit të përfshirë sa të jetë e mundur në vendimet apo veprimet e ndërmarra nga ofruesit e shërbimeve shoqërore që kanë të bëjnë me jetën e përfituesve të këtyre shërbimeve. Përfituesit kanë të drejtë të përfshihen në vendimmarrje dhe të ndihen se janë ata që vendosin se çfarë shërbimi plotëson më mirë nevojat e tyre, se si shërbimi mund të realizohet në mënyrë që ata ta konsiderojnë se është më e mira për ta.

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

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

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

Vlerësimi i standardeve nga këndvështrimi i përfituesve të tyre i ndihmon ofruesit e shërbimeve për t'i drejtuar ato sipas nevojave. Në kushtet e kapaciteteve të pamjaftueshme të ofruesit të shërbimeve shoqërore, mund të ndodhë që gjykimet dhe vlerësimet e përfituesve ta reflektojnë këtë realitet dhe të kufizohen të kënaqen me pak. Mund të ndodhë që përfituesit kënaqen që fitojnë të drejtën për një shërbim të kërkuar dhe pak të pretendojnë për cilësinë e tij. Konkretisht kërkesat nga të moshuarit për qendra rezidenciale janë më të mëdha sesa kapacitetet ekzistuese, prandaj ata që arrijnë të sigurojnë pranimin në to e quajnë veten me fat, pa pretenduar shumë për cilësinë e shërbimit. Në këtë rast, ndonëse vlerësimi i tyre është i rëndësishëm, ai nuk është gjithmonë objektiv dhe i mjaftueshëm për të gjykuar për standardet e shërbimeve shoqërore.

Së dyti, një grup tjetër që realisht jep vlerësime për zbatimin e standardeve përbëhet nga profesionistët që kryejnë shërbimet. Vlerësimi kryhet nga punonjësi social, psikologu, edukatori, mjeku, fizioterapisti, infermieri e të tjerë profesionistë që veprojnë në shërbimet shoqërore. Ata i vlerësojnë standardet nga pikëpamja se sa mundësi, fleksibilitet krijojnë ato me qëllim që ata të zhvillojnë dhe zbatojnë aftësitë e tyre profesionale në përmbushjen e nevojave të përfituesve. Një tjetër këndvështrim i tyre është sesa zbatimi korrekt i standardeve nuk bie ndesh me statusin dhe etikën e profesionit përkatës. Profesionistët e shërbimeve shoqërore duan të sigurohen që përfituesit kanë gjithë informacionin dhe mbështetjen e duhur për të bërë zgjedhjet e tyre. Po ashtu, profesionistët kërkojnë që ofruesit të kenë burimet e mjaftueshme për sigurimin e shërbimeve cilësore. Duke respektuar përparësitë e ofruesve të shërbimeve, zgjedhjet e përfituesve të shërbimeve shoqërore, ata dëshirojnë që ato të përputhen me përparësitë e tyre profesionale.

Profesionistët i vlerësojnë standardet dhe shërbimet shoqërore edhe nga pikëpamja e marrëdhënieve të punës, që kanë të bëjnë jo vetëm me marrëdhëniet e tyre me përfituesit, por edhe me menaxherët apo profesionistët e tjerë. Për profesionistët është e rëndësishme që menaxherët t'u krijojnë hapësira për zhvillimin më tej të aftësive të tyre profesionale, të mos kenë barriera burokratike procedurale që pengojnë veprimtaritë e tyre profesionale. Për ta është e rëndësishme të punohet në

ekipe profesionistësh, të zhvillohet rrjeti e bashkëpunimit me profesionistë apo ofrues të tjerë të shërbimeve, të ndihmohen për të pasur në kohë informacionin dhe teknologjinë e kërkuar.

Profesionistët e shërbimeve shoqërore vlerësojnë në mënyrë kritike përshtatshmërinë e standardeve me rolin e tyre dhe identifikojnë fushat që mund të vështirësojnë ose pengojnë arritjen e standardeve. Në punën e tyre të përditshme ata identifikojnë se ku janë arritur standardet dhe ku duhet punuar më tej për përmbushjen e tyre. Nga ana tjetër, vetë standardet shërbejnë si kritere vlerësuese për punën e profesionistëve të shërbimeve shoqërore, kështu që ata vetëvlerësojnë se sa zbatohen detyrat e tyre në mënyrë korrekte. Ky vetëvlerësim është i nevojshëm në përcaktimin e planeve të ardhshme për zhvillimin e shërbimeve dhe për rritjen e nivelit të tyre profesional.

Së treti, janë drejtuesit/menaxherët e shërbimeve, për të cilët vlerësimi i standardeve bëhet nën këndvështrimin se sa zbatimi i tyre shkon në përputhje me qëllimet dhe objektivat, burimet e institucionit që ata menaxhojnë, në ç'masë ato rrisin motivimin e personelit zbatues, sa hapësira krijojnë për marrëdhënie të hapura mes personelit në të gjitha nivelet, jo vetëm brenda një agjencie, por edhe me profesionistë/ofrues të tjerë të shërbimeve në rajon. Menaxherët vlerësojnë që përfituesit të jenë të kënaqur, që të rritet si besimi i komunitetit në shërbimet që ata ofrojnë, ashtu dhe reputacioni i institucionit të tyre. Ata interesohen që personeli të ketë një vizion të qartë për shërbimin dhe rezultatet e tij, të veprojnë në mënyrë sa më të drejtpërdrejtë, të hapur dhe të shpejtë me përfituesit, duke shmangur zvarritjet burokratike. Prandaj menaxherët janë të interesuar për të vlerësuar rregullat e punës dhe procedurat, me qëllim që të rritet cilësia e shërbimit. Gjithsesi, menaxherët vlerësojnë se sa të balancuara janë interesat e organizatës me interesat e përfituesve dhe të profesionistëve, madje të të gjithë komunitetit ku ata veprojnë, duke ditur se ndërmjet tyre ekzistojnë edhe dallime. Mbi këtë bazë ata përpunojnë të gjejnë metodat më të efektshme të menaxhimit, që ftojnë dhe përfaqësojnë opinionet e komunitetit, duke synuar që gjithçka të jetë harmonike dhe funksionale. Menaxherët organizojnë mbledhje të informacionit mbi cilësinë e shërbimit në mënyrë periodike, si nëpërmjet intervistave me përfituesit, me personelin, ashtu dhe nëpërmjet analizës së raporteve periodike që ata marrin. Gjithashtu, ata vlerësojnë nëse shërbimet e tyre respektojnë kërkesat dhe janë në përputhje me objektivat e njësive të qeverisjes vendore të shpallura në planifikimet komunitare për shërbimet shoqërore.

Mbi bazën e këtyre vlerësimeve, duke synuar përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve, menaxherët ndërmarrin nisma për ndryshime, modifikime, rimodelime në lidhje me objektivat dhe llojet e shërbimeve, strukturën dhe organizimin e brendshëm të punës, procedurat, rritjen e burimeve njerëzore dhe materiale. Duke vlerësuar arritjet, ata i përdorin ato për të ngritur moralin e personelit dhe për shpërndarjen e praktikës më të mirë.

Pra, si përfituesit, profesionistët dhe menaxherët e shërbimeve shoqërore vlerësojnë zbatimin e standardeve të shërbimeve nisur nga interesat që përfaqësojnë, duke realizuar një qasje sa më të plotë dhe më realiste të situatave në zbatimin e standardeve. Vlerësimi i mbështetur në fakte të cilat vijnë nga burime dhe këndvështrime të ndryshme lejon të përcaktohen më mirë mënyrat dhe ndërhyrjet për përmirësimin e shërbimeve shoqërore, duke ndërthurur interesat e përfituesve, të profesionistëve dhe të menaxherëve.

Me zhvillimin dhe zbatimin e standardeve në sistemin e shërbimeve shoqërore në Shqipëri, krijohen premiset për vlerësime të bazuara në dije dhe në praktikë; në njohjen e legjislacionit, të kapaciteteve institucionale dhe të nevojave shoqërore. Modelet më të mira që krijohen në shërbimet shoqërore do të përhapen për të krijuar standarde të qëndrueshme në shërbimet shoqërore, për t'u përballur me sfidat e së tashmes dhe të së ardhmes. Shkëmbimi i përvojave më të mira mund të realizohet me mjete të ndryshme, si:

- a) Veprimi të rrjetit të bashkëpunimit profesional, ndërdisiplinor dhe ndërinstitutional;
- b) Ndërmarrjes së studimeve komplekse mbi kapacitetet dhe nevojat, që krijojnë vizione për prirjet e zhvillimeve të ardhme;
- c) Trajnime, seminare, debate të hapura në media;
- ç) Publikime të udhëzuesve, të vlerësimeve të rasteve dhe të praktikave më të mira në shërbimet shoqërore etj.

IV.2 Rritja e kapaciteteve

Me decentralizimin e përgjegjësive për zhvillimin e shërbimeve shoqërore, komuna, bashkia dhe qarku marrin funksione të reja për të siguruar plotësimin e nevojave lokale/rajonale për shërbime

shoqërore. Prandaj përcaktimi i objektivave afatshkurtra dhe afatmesme në nivel qarku/bashkie/komune, në kuadrin e këtyre standardeve të përgjithshme, përcaktimi i burimeve të financimit për programet sociale komunitare do të shërbejnë si nxitje edhe për ofruesit e shërbimeve. Në këtë mënyrë, ofruesit e shërbimeve do të sigurojnë edhe një burim tjetër mbështetjeje për të rritur kapacitetet e tyre në arritjen e standardeve. Qarku, bashkia, komuna mund të përdorin nxitje për rritjen e cilësisë, përmbushjen e standardeve nga ofruesit e shërbimeve shoqërore dhe për zhvillimin e mëtejshëm të shërbimeve shoqërore, përmes mbështetjes financiare për shërbime të kërkuara në komunitet, si nga burimet e financimit publik, ashtu edhe nëpërmjet inkurajimit të financimeve nga sektori privat.

Shërbimet shoqërore dhe standardet e cilësisë së tyre nuk mund të konceptohen, dhe aq më tepër të zbatohen të shkëputura nga kuadri i përgjithshëm ekonomik e shoqëror i vendit. Të kërkojë që standardet e cilësisë të jenë të zbatueshme, do të thotë të kërkojë ndërhyrje shumëplanëshe, të cilat realizohen kur e gjithë shoqëria të jetë e ndërgjegjësuar për nevojën e tyre. Konkretisht, nëse kërkohen standarde në shërbimet për personat me aftësi të kufizuara, duhet të kërkohen ato jo vetëm nga ofruesit e shërbimeve, por edhe nga ndërtuesit e mjediseve publike, që ata të krijojnë mundësira për të gjithë qytetarët, madje jo vetëm në zonat urbane, por edhe në ato rurale. Këto kërkesa shtrihen në të gjitha veprimtaritë që kanë të bëjnë me transportin publik, shërbimet publike dhe ajo që është më e rëndësishmja me perceptimet e të gjithë anëtarëve të shoqërisë për qëndrimet që ata mbajnë ndaj problemeve sociale dhe individëve/grupeve që i përjetojnë ato.

Ideja është që, pavarësisht se standardet mund të duken disi të vështira për t'u realizuar, ato do të zbatohen gradualisht, përmes një procesi të natyrshëm zhvillimi shoqëror dhe jo me imponim, sikur kërkohet të zbatohet një ligj. Respektimi i tyre do të realizohet me rritjen e burimeve, me zhvillimin e kapaciteteve dhe me ndërgjegjësimin dhe angazhimin e gjithë shoqërisë. Pra, sikurse kuptimi për standardet si standarde të dhëna jo njëherë e përgjithmonë, por si një proces që vazhdon, edhe zbatimi i tyre është një proces kompleks, që do të ndjekë hap pas hapi zhvillimin e gjithanshëm të shoqërisë shqiptare. Kështu do të rriten kapacitetet dhe burimet për të arritur standardet dhe, mbi të gjitha, cilësinë e jetës për çdo qytetar dhe për shoqërinë në tërësi.

Aneks 1. Literatura:

1. Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë
2. Strategjia Kombëtare e Zhvillimit Social Ekonomik të vendit, 2004.
3. Strategjia Kombëtare e Shërbimeve Shoqërore në Shqipëri 2005-2010, miratuar me vendim të Këshillit të Ministrave nr. 265, datë 28.4.2005.
4. European Committee for social cohesion (CDCS) “Revised Strategy for Social Cohesion” approved by the Committee of Ministers at the 878 meeting of the Deputies on 31 March, 2004.
5. Karta Sociale Europiane (e rishikuar).
6. NCH Action for Children, Quality Assurance System, adapted from PQASSO (Practical Quality Assurance System for Small Organizations) – developed by Charities Evaluation Services, London. Kushtetuta e Shqipërisë.
7. UNDP – Albania. Raporti i Workshopit rajonal “Promoting effective participation of civil society in local governance and poverty alleviation”. Vlorë 2002.
8. UNDP & European Commission. Western Balkans Forum on Social Inclusion and MDGs, June 2005, Tirana.
9. ILO, Good Practices in Social Services Delivery in South Eastern Europe, 2004, Budapest.
10. Standardet e shërbimeve shoqërore në Republikën Çeke, përkthim në shqip.
11. World Bank (2003), Albania: Poverty Assessment, Report No. 26213-AL, November 5, 2003, Human Development Sector Unit, Europe and Central Asia Region.
12. Galliano, Elena. (2001), VNICA: Vlerësimi i kapaciteteve institucionale dhe i nevojave të grupeve vulnerable, Washington: The World Bank.
13. Ligjin nr.9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”.
14. Ligji nr.8652, datë 31.7.2000 “Mbi organizimin dhe funksionimin e qeverisjes vendore”.
15. Ligji nr.9198, datë 26.2.2004 “Mbi barazinë gjinore”.
16. Ligji nr.8153, datë 31.10.1996 “Mbi statusin e jetimit”.
17. Ligji nr.7889, datë 14.12.1994 “Për statusin e invalidit”.
18. Ligji nr.8098, datë 28.3.1996 “Për statusin e të verbërit”.
19. Ligji nr.8626, datë 22.6.2000 “Për statusin e paraplegjikëve dhe tetraplegjikëve”.
20. Kodi i Punës i Republikës së Shqipërisë, ligji nr.7961, datë 12.7.1995.
21. Ligji nr.8788, datë 7.5.2001 “Për organizatat jofitimprurëse”.
22. Ligji nr.8789, datë 7.5.2001 “Për regjistrimin e OJF-ve”.
23. Ligji nr.8781, datë 7.5.2001 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr.7850, datë 29.7.1994 “Kodi Civil i Republikës së Shqipërisë”.
24. Ligji nr.9040, datë 27.3.2003 “Për sponsorizimet”.
25. Vendimi i Këshillit të Ministrave nr.510, datë 24.11.1997 “Mbi kriteret e pranimit në institucionet e përkujdesit dhe dokumentacioni i kërkuar për pranim”.
26. Rregullore model dhe statute të institucioneve të përkujdesit shoqëror.
27. Udhëzim i Ministrit të Punës nr.1321, datë 3.12.2003 “Për licencimin e personave juridikë privatë përfshirë dhe OJF-të për ofrimin e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore”.
28. Udhëzuesit e nxjerrë nga Ministria e Punës dhe e Çështjeve Sociale, Shërbimi Social Shtetëror në lidhje me shërbimet shoqërore.