

VENDIM
Nr.822, datë 6.12.2006

**PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR
PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUAR, NË QENDRAT REZIDENCIALE DHE DITORE**

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 të përkujdesit shoqëror për personat me aftësi të kufizuar, në qendrat, rezidenciale dhe ditore, sipas dokumentit, që i bashkëlidhet këtij vendimi.
 2. Ngarkohet Ministri i Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta të nxjerrë udhëzimin përkatës, në zbatim të këtij vendimi.
 3. 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

**STANDARDET E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR
PËR PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUARA**

HYRJE

Hartimi i Standardeve të Shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror, për personat me aftësi të kufizuara, është një hap i rëndësishëm në procesin e zbatimit të objektivave për rritjen e cilësisë së shërbimeve sociale për grupet në nevojë.

Aktualisht ka rreth 400 persona me aftësi të kufizuar, të vendosur në 6 qendra rezidenciale zhvillimi në Tiranë, Durrës, Shkodër, Korçë, Vlorë dhe Berat dhe rreth 60 fëmijë dhe të rinj me aftësi të kufizuara që marrin shërbime në 3 qendra ditore publike në Korçë, Shkodër dhe Lezhë. Për këtë grup, përveç shërbimeve në qendrat rezidenciale po zhvillohen edhe shërbime të tjera alternative, ditore apo edhe në familje, nga OJF-të, të përqendruara kryesisht në Tiranë, Elbasan, Shkodër etj.

Standardet e Shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror, për personat me aftësi të kufizuara, synojnë respektimin e parimeve të dokumenteve themelore, si: parimi i së drejtës civile, barazisë dhe mosdiskriminimit, i vetëvendosjes, i përfshirjes, i pjesëmarrjes dhe mundësive të barabarta, i jetesës pa barriera dhe mjedisit të lirë, i rehabilitimit, parandalimit, identifikimit dhe trajtimit të hershëm të aftësisë së kufizuar, integritetit shoqëror dhe pjesëmarrjes në jetën e komunitetit.

Vendosja e standardeve të shërbimeve, për personat me aftësi të kufizuara, do të garantojë dhe zhvillojë:

1. Ushtrimin e të drejtave dhe lirive të PAK të sanksionuara në Kushtetutën e Shqipërisë; zbatimin e legjislacionit vendas dhe detyrimeve të konventave të Kombeve të Bashkuara dhe Këshillit të Europës, të ratifikuara nga Parlamenti.

2. Standardet do të shërbejnë për të matur dhe përmirësuar cilësinë e shërbimeve. Në kushtet e zhvillimit të shërbimeve publike dhe jopublike, në qendra rezidenciale dhe ditore, të ofruara nga sektori publik, privat dhe OJF-të, shteti nëpërmjet standardeve do të vendosë rregulla dhe kritere për të matur cilësinë e shërbimeve. Këto rregulla janë të detyrueshme për t'u respektuar nga të gjithë ofruesit e shërbimeve, publike dhe private.

3. Vendosja e standardeve do të ndihmojë strukturat sociale të qarqeve, bashkive dhe komunave për të përmbushur funksionet e reja në kuadër të procesit të decentralizimit. Një nga funksionet e decentralizuara është plotësimi i nevojave sociale të komunitetit, duke përfshirë edhe personat me aftësi të kufizuara, si një grup në nevojë për shërbime. Adresimi i nevojave me shërbime përfshin identifikimin dhe vlerësimin e nevojave, planifikimin, ngritjen dhe menaxhimin e shërbimeve, si dhe zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit në nivel rajonal apo lokal.

4. Reformimi i sistemit të përkujdesit shoqëror, ndër të tjera, synon: sigurimin e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara, barazinë e mundësive dhe akses të barabartë në shërbimet sociale. Për t'iu përgjigjur më mirë nevojave sociale në rritje të PAK, është e nevojshme të rritet përgjegjësia jo vetëm e njësisë të qeverisjes vendore, por e gjithë komunitetit dhe angazhimi i sa më shumë aktorëve dhe burimeve në shërbimet shoqërore.

Standardet janë hartuar nga një grup i gjerë ekspertësh që ofrojnë shërbime për personat me aftësi të kufizuara, përfaqësues të Ministrisë së Punës, Shërbimit Social Shtetëror, OJF vendase dhe ndërkombëtare, që ofrojnë shërbime komunitare për PAK, si dhe përfaqësues të shoqatave që përfaqësojnë dhe mbrojnë të drejtat e tyre. Standardet janë konsultuar e mbështetur me ekspertizë nga ekspertë të kompanisë "British Council", e cila ofron asistencë teknike për MPCSSHB.

Standardet u janë nënshtruar konsultimeve me një grup të gjerë aktorësh. Ato do të pilotohen për një periudhë njëvjeçare dhe në bazë të përvojës më të mirë që do të arrihet në terren, standardet do të pasurohen më tej me elemente të reja.

Standardet e shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara mbështeten në paketën e Standardeve të Përgjithshme të Shërbimeve, të cilat janë miratuar me vendimin e Këshillit të Ministrave nr.658, datë 17.10.2005.

Standardet e përgjithshme përbëjnë dokumentin bazë për të gjitha standardet që janë hartuar deri tani si për fëmijët, të moshuarit, viktimat e trafikimit etj. Edhe standardet për personat me aftësi të kufizuara mbështeten në standardet e përgjithshme dhe si rezultat kanë pika takimi midis tyre. Por standardet për PAK zërthejnë në mënyrë më të hollësishme rregullat, kriteret dhe rezultatet që duhet të zbatohen dhe arrihen në shërbimet rezidenciale dhe ditore për këtë grup.

Zbërthimi dhe përshtatja e standardeve të përgjithshme në mënyrë të drejtpërdrejtë për shërbimet për personat me aftësi të kufizuara, do të ndihmojë në radhë të parë përfituesit e shërbimeve dhe familjarët e tyre për të kuptuar dhe kërkuar zbatimin e standardeve nga ofruesit e shërbimeve.

Në këtë mënyrë, paketa e standardeve për PAK do të shërbejë si një dokument praktik dhe konkret edhe për ofruesit e shërbimeve, të cilët do të punojnë për arritjen e shërbimeve cilësore.

Për të njohur përfituesit dhe të gjithë të interesuarit me standardet dhe kërkesat e tyre, standardet e përgjithshme dhe standardet specifike për PAK do të jenë të afishuara në të gjitha njësitë ku ofrohen shërbime rezidenciale dhe ditore. Kjo do të sjellë orientim më të mirë për ofruesit dhe përdoruesit e shërbimeve, në zbatim të kërkesave dhe rregullave që përcaktohen në këto standarde.

Standardet për personat me aftësi të kufizuara do të shënojnë një udhëzues konkret për ofruesit e shërbimeve, si dhe për personat me aftësi të kufizuara dhe familjarët e tyre. Standardet për personat me aftësi të kufizuara përbëjnë një zhvillim të mëtejshëm të kujdesit social për këtë grup në nevojë. Për t'iu bërë sa më të zbatueshme, standardet do të shoqërohen me udhëzues, manuale dhe dokumentacion plotësues për stafin e ofruesve të shërbimeve.

Gjatë kohës së implementimit të standardeve, do të ofrohen mundësi trajnimi, për kuptimin dhe zbatimin e standardeve, për punonjësit që ofrojnë shërbimet në institucionet publike dhe qendrat e shërbimeve të OJF-ve.

Standardet do të mbështesin përfituesit e shërbimeve për të marrë shërbime më cilësore, por ato do të ndihmojnë edhe ofruesit e shërbimeve, me tregues konkretë për të arritur objektivat e shërbimeve cilësore.

Standardet gjithashtu do të shërbejnë si dokument bazë:

i) për Ministrinë e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, për të vlerësuar kapacitetet e ofruesve të shërbimeve për pajisjen me licencë;

ii) për strukturat e inspektimit në Shërbimin Social Shtetëror, të cilat do të kontrollojnë cilësinë e shërbimeve;

iii) për autoritetet vendore, qarqet, bashkitë dhe komunat, 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 dhe interesat e personave me aftësi të kufizuara, familjarëve të tyre, organizatave për të drejtat e njeriut, për të vlerësuar situatën e PAK dhe

realizimin e të drejtave të tyre;

v) për autoritetet në nivel qendror, si Ministria e Shëndetësisë, e Arsimit dhe Shkencës, e Brendshme, e Drejtësisë etj.

vi) për institucionet akademike dhe organizatat e përfshira në veprimtari arsimore e trajnuese apo studiuesit e fushës etj.

Standardet mbulojnë pesë fusha të rëndësishme për jetën e personave me aftësi të kufizuara, si:

1. Pjesëmarrja në vendimmarrje lokale. Me anë të këtij standardi sigurohet bashkëpunimi i strukturave lokale me personat me aftësi të kufizuara, familjarët e tyre dhe organizatat përfaqësuese për të parandaluar e shmangur diskriminimin dhe përjashtimin social të PAK.

2. Vlerësimi dhe plani individual i shërbimit. Ky standard thekson vlerësimin e PAK nga një ekip multidisiplinar që ngrihet nga organizata që merr përsipër dhënien e shërbimeve.

3. Pavarësia, përfshirja dhe vetëvendosja. Siguron që shërbimet e përkujdesjes mbulojnë nevojat funksionale jetike në përputhje me nevojat e moshës, si edhe nevojat fizike, psikologjike e sociale të përfituesve. Shërbimet janë cilësore, ofrohen në kohën e duhur dhe u përgjigjen siç duhet kërkesave dhe nevojave të klientëve për mbështetje për një jetë sa më të pavarur në gjirin e shoqërisë.

4. Procedurat e shërbimeve. PAK marrin shërbime profesionale, që ndjekin procedura të rregullta të referimit, vlerësimit, planifikimit dhe ofrimit. Natyra multidisiplinare e shërbimeve realizohet nëpërmjet bashkëpunimit me organizata e struktura të ndryshme. Përfituesit dhe përfaqësuesit e tyre janë tërësisht të përfshirë në këto procedura.

5. Trajtimi i barabartë dhe ankimimi. Ky standard ngre detyrimin për çdo ofrues për të hartuar kritere të qarta për të drejtën e përfitimit të shërbimeve, si edhe procedura të monitorimit të zbatimit të këtij shërbimi. Gjithashtu klienti ose përfaqësuesi i tij kanë të drejtën e ankimimit. Ankesat e tyre merren seriozisht dhe shoqërohen me veprime konkrete për përmirësimin e gjendjes.

Dokumenti i standardeve të shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara cakton standardin, i cili matet përmes masës së arritjes së rezultatit të pritshëm. Në zbatim të çdo standardi janë organizuar në dy kolona kriteret për arritjen e tij, si dhe provat që tregojnë përmbushjen e kriterëve.

Detajimi i kriterëve dhe provave përkatëse do të shërbejnë si bazë për inspektimin e shërbimeve rezidenciale dhe ditore për personat me aftësi të kufizuara.

STANDARDET PËR SHËRBIMET PËR PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUARA

Standardi 1: Pjesëmarrja në vendimmarrjen lokale

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Organizatat e qeverisjes vendore punojnë së bashku me personat me aftësi të kufizuara, familjarët e tyre dhe organizatat përfaqësuese për të parandaluar e shmangur diskriminimin dhe përjashtimin social.

Standardi:

Personat me aftësi të kufizuara përfshihen në partneritetet që punojnë në këtë fushë. Çdo njësi e qeverisjes vendore siguron partneritet me të gjitha grupet e interesit që punojnë me probleme të aftësisë së kufizuar. Ky partneritet vendoset mbi bazën e parimeve të gjithëpërfshirjes dhe mosdiskriminimit.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Provat që tregojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Personat me aftësi të kufizuara përfaqësohen në mënyrë të drejtpërdrejtë ose nëpërmjet organizatave që përfaqësojnë interesat e tyre në të gjitha partneritetet vendore.	1.1	Numri i personave me aftësi të kufizuara apo organizatat që mbrojnë interesat e personave me aftësi të kufizuara në komisionet vendore me të drejtë vote.
		1.2	Në dhomat e takimit ka akses për përdoruesit e karrocave për letrat dhe informacionin e nevojshëm për takimet e personave me çrregullime sensorë, nëpërmjet interpretuesit/shënjesit për personat që nuk dëgjojnë dhe Brailit ose printimet e gjera për personat me dëmtime të të parit.

		1.3	Përdoruesit mund të japin shembuj për informimin e tyre për ç'ka është e disponueshme dhe që iu është ofruar trajnim në lidhje me teknikat e përfaqësimit.
2.	Personat me aftësi të kufizuara janë pjesëmarrës aktivë të procesit të planifikimit, hartimit, zbatimit dhe monitorimit të politikave dhe shërbimeve.	2.1	Njësitë dhe këshillat e qeverisjes vendore ofrojnë rregullisht informacion, për personat me aftësi të kufizuara, mbi të gjitha çështjet që kanë lidhje me ta dhe të cilat i adresojnë te ofrues të tjerë të shërbimit.
		2.2	Pranë njësisë vendore ka një grup këshillimor me përfaqësues të organizatave që përfaqësojnë interesat e personave me aftësi të kufizuara mendore, shqisore apo fizike.
		2.3	Klientët mund të japin shembuj të të qenit të përfshirë në proceset e vendimmarrjes: p.sh. në tryeza të rrumbullakëta, takimet e aktorëve pjesëmarrës, komitete dhe procese të tjerash.

Standardi 2: Vlerësimi dhe plani individual

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Përpara apo gjatë marrjes së shërbimeve, personat me aftësi të kufizuara vlerësohen nga një ekip multidisiplinar që ngrihet nga organizata që merr përsipër dhënien e shërbimeve. Ky vlerësim merr parasysh të gjitha aftësitë e individit dhe pasqyron nevojat e tyre personale, fizike, psikologjike dhe sociale për të jetuar në komunitet dhe për të realizuar funksionet e moshës përkatëse. Personi me aftësi të kufizuara dhe/ose përfaqësuesi i tij janë pjesëmarrës aktivë të këtij procesi.

Standardi:

Shërbimet sociale disponojnë procedura të qarta referimi dhe vlerësimi. Procesi i vlerësimit është multidisiplinar dhe përfshin klientin ose të afërm të tij/saj ose përfaqësues të përzgjedhur, profesionistët përkatës sipas nevojave individuale të klientit, si edhe përfaqësues të organizatës që merr përsipër dhënien e shërbimeve. Klienti dhe përfaqësuesi i tij/saj kanë akses të plotë të vlerësimit përfundimtar dhe dokumenteve në lidhje me të.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

1.	Ka një procedurë të qartë vlerësimi që përfshin, së paku, rolin e klientit ose të përfaqësuesit që ai ka zgjedhur në proces, fushat e vlerësimit, përzgjedhjen e ekipit të vlerësimit, metodikën e vlerësimit dhe natyrën e burimet e shërbimeve/mbështetjes së gatshme.	1.1	Shembuj të vlerësimeve të përfunduara, të firmosura si nga personeli, ashtu edhe nga përdoruesit/ të afërmit. Përdoruesi disponon kopje të vlerësimit të tij.
		1.2	Dokumenti që përshkruan procedurën e vlerësimit dhe ngritjen e funksionimit e ekipeve multidisiplinare.
		1.3	Formulari tip për procesin e vlerësimit.
		1.4	Klientët konfirmojnë përfshirjen e tyre në procesin vlerësues.
		1.5	Personeli konfirmon përfshirjen e tij dhe të klientëve në procesin e vlerësimit dhe mund të flasin për të.
2.1	Nevojat specifike të klientit përfaqësohen në një proces vlerësues multidisiplinar.	2.1	Dokumentacioni tregon që profesionistët që bëjnë vlerësimin janë të përshtatshëm për detyrën, ku janë identifikuar paraprakisht

2.2	Klienti ose përfaqësuesi i tij janë pjesëmarrës aktivë në procesin e vlerësimit; mendimi i tyre kërkohet dhe shqyrtohet nëse mund të merret në konsideratë.	2.2	nevojat e individit. Dokumenti që përshkruan procedurën e vlerësimit dhe ngritjen e funksionimit e ekipeve multidisiplinare. Dokumenti i vlerësimit firmoset nga klienti apo i zgjedhuri i tij/saj. Intervista me klientët ose përfaqësuesit e tyre tregon se mendimi i tyre është kërkuar, vlerësuar dhe marrë në konsideratë dhe se ata e kuptojnë qëllimin e vlerësimit.
3.	Procesi vlerëson aftësitë e nevojshme dhe masat për mbështetjen e individit. Ai merr parasysh veçoritë e moshës dhe bëhet sa herë që është e mundur në mjedisin e zakonshëm ku kryhet funksioni që vlerësohet.	3.1 3.2	Dokumenti që përshkruan procedurën e vlerësimit dhe ngritjen e funksionimit e ekipeve multidisiplinare. Intervista me klientët ose përfaqësuesit e tyre tregon se vlerësimi ka pasur parasysh veçoritë e moshës dhe është kryer kur ka qenë e mundur në mjedisin e zakonshëm të shërbimit.
4.	Procesi përfshin vlerësimin e burimeve të komunitetit që janë të nevojshme për plotësimin e nevojave të individit, si dhe i identifikon ato.	4.	Plani i kujdesit të klientit tregon burimet që do t'i përdoren për t'i mbështetur atë.
5.	Mbi bazën e vlerësimit bëhet plani individual i klientit, që përmban treguesit e realizimit të objektivave.	5.	Treguesit e realizimit të objektivave në planin individual të klientit.
6.	Vlerësimi dhe plani individual i bëhet i njohur klientit apo përfaqësuesit të tij ligjor.	6.	Klienti apo përfaqësuesi i tij merr një kopje të vlerësimit dhe planit individual.
7.	Vlerësimi bëhet së paku një herë në vit si pjesë e planit individual të klientit.	7.1 7.2	Çdo klient ka në dosje një plan individual që rishqyrtohet çdo vit. Çdo klient ose përfaqësuesi i tij ka një kopje personale të planit individual.

Standardi 3: Pavarësia, përfshirja (përqasja gjithëpërfshirëse), vetëvendosja

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Shërbimet shoqërore për personat me aftësi të kufizuara nxisin dhe mbështesin gjithëpërfshirjen, vetëvendosjen dhe pavarësinë e klientëve.

Standardi:

Shërbimet e përkujdesjes shoqërore për personat me aftësi të kufizuara mbulojnë aspekte të ndryshme të nevojave funksionale jetike në përputhje me nevojat e moshës, si edhe nevoja fizike, psikologjike dhe sociale të klientit sipas natyrës së shërbimeve të ofruara. Ato janë të një cilësie të mirë, ofrohen në kohën e duhur dhe u përgjigjen siç duhet kërkesave dhe nevojave të klientëve për mbështetje për një jetë sa më të pavarur në gjirin e shoqërisë.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Njësitë vendore nxisin krijimin dhe funksionimin e shërbimeve të ndryshme që mbulojnë grupmoshat e diferencuara, kategoritë e aftësisë së kufizuar, si edhe nevoja të ndryshme funksionale në përputhje me moshën.	1.1	Harta e shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara mbulon shërbime për fëmijë, të rritur e njerëz të moshuar me aftësi të kufizuara mendore, fizike apo shqisore. Shërbimet mund të mbulojnë mbështetjen fizike dhe psikosociale, trajnimin dhe rehabilitimin, formimin profesional e të punësimit, sportive, etj.

		1.2	Plani i komunitetit përfshin ngritjen graduale të shërbimeve të shumëllojshme për personat me aftësi të kufizuara.
2.	Pavarësia e klientëve është nxitur në përputhje me aftësitë dhe dëshirat e tyre nga filozofia e shërbimeve, si edhe praktika e përditshme e organizatave që ofrojnë shërbime në fushën e aftësisë së kufizuar.	2.1	Dokumenti zyrtar i organizatës që ofron shërbime për persona me aftësi të kufizuar shpjegon me një gjuhë të thjeshtë misionin dhe filozofinë e përkujdesjes dhe deklaron qartazi se shërbimet kanë si pikësynim pavarësinë e klientëve në përputhje me aftësitë e tyre dhe burimet e komunitetit.
		2.2	Përfshirja e klientit dhe e përfaqësuesit të tij/saj në procesin e vendimmarrjes është çdo ditë e më tepër i dukshëm në praktikën e stafit, i cili realizon këto shërbime.
		2.3	Intervista me klientët ose përfaqësuesit e tyre tregojnë se klientët marrin mbështetjen e nevojshme për të rritur shkallën e pavarësisë dhe se ata gëzojnë të drejtën të vendosin për shërbimet që marrin dhe personelin që punon me ta.
3.	Filozofia e shërbimeve, si edhe praktika e përditshme e organizatave që ofrojnë shërbime në fushën e aftësisë së kufizuar nxit dhe mundëson integrimin dhe gjithpërfshirjen.	3.1	Dokumenti zyrtar i organizatës që ofron shërbime për personat me aftësi të kufizuara, që shpjegon misionin dhe filozofinë e përkujdesjes, shpjegon me fjalë të thjeshta e të kuptueshme se shërbimet kanë si pikësynim integrimin dhe gjithpërfshirjen e personave me aftësi të kufizuara në jetën e komunitetit në përputhje me moshën, kategorinë e aftësisë së kufizuar dhe natyrën e shërbimit të ofruar.
		3.2	Praktikat e punës së organizatës tregojnë se bëhet kujdes që qëllimi i shërbimit të jetë integrimi dhe përfshirja dhe ato ofrojnë mjedise sociale të integruara dhe gjithpërfshirëse.
		3.3	Intervista me klientët apo përfaqësuesit e tyre konfirmon se organizata bën përpjekje për të siguruar integrimin dhe gjithpërfshirjen dhe se shërbimet ofrohen sa herë që është e mundur në mjedise të integruara dhe gjithpërfshirëse.
		3.4	Çfarë mbështetje konkrete është raportuar për të integruar në punë përdoruesit e shërbimit? Sa njerëz janë punësuar gjatë dy viteve të fundit? Kërkohen të dhëna të dokumentuara.
4.	Familjes së personit me aftësi të kufizuar i jepet mbështetja e duhur për të parandaluar institucionalizimin e personit në fjalë dhe për të siguruar integrimin dhe gjithpërfshirjen. Shërbimet për familjen jepen brenda kuadrit të shërbimeve të ofruara nga organizata.	4.1	Përfshirja e shërbimeve për familjen në listën e shërbimeve të ofruara nga organizata.
		4.2	Intervista me familjarët tregojnë se ata janë të kënaqur me mbështetjen që marrin nga organizata.
5.	Shërbimet jepen në kohën e duhur dhe me cilësi të mirë.	5.1	Organizata ka një listë të personave që kanë kërkuar shërbime dhe datën e kërkesës. Dokumentacioni i organizatës tregon se

		5.2	periudha ndërmjet datës kur bëhet kërkesa për shërbim dhe datës së ofrimit të tij është e arsyeshme. Anketimet periodike apo intervistat me klientët apo përfaqësuesit e tyre ligjorë tregojnë që ata janë të kënaqur me shpejtësinë e përgjigjes dhe me cilësinë e shërbimeve që marrin.
--	--	-----	--

Standardi 4: Procedura e shërbimeve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Personat me aftësi të kufizuar marrin shërbime profesionale me cilësi të mirë, që ndjekin procedura të rregullta të referimit, vlerësimit, planifikimit dhe dhënies së shërbimeve. Këto procese janë multidisiplinore dhe realizohen nëpërmjet një rrjeti bashkëpunimi, i cili përfshin organizata të ndryshme. Klienti dhe përfaqësuesi i tij janë tërësisht të përfshirë në këto procedura.

Standardi:

Organizata që ofron shërbime për personat me aftësi të kufizuara ka procedura të qarta dhe të rregullta për çdo stad të shërbimeve të ofruara. Këto procedura janë të dokumentuara dhe të njohura si nga personeli, ashtu edhe klientët. Procedurat bazohen në punën me ekipe multidisiplinore, dhe parashikojnë bashkëpunimin me organizata të tjera. Procedurat përshkruajnë rolin e klientit ose përfaqësuesit të tij ligjor në procesin e referimit, vlerësimit, planifikimit, dhënies së shërbimit dhe monitorimit.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Organizata ka procedura të qarta dhe të dokumentuara për referimin, vlerësimin e aftësive të klientit dhe nevojës për mbështetje, kriteret të besueshme, planifikimin e shërbimeve, ofrimin e tyre, monitorimin, si dhe vlerësimin e efektivitetit të tyre.	1.1	Rregulloret e brendshme përmbajnë kërkesa, të cilat përshkruhen me një gjuhë të thjeshtë, për procesin e referimit, vlerësimin e aftësive të klientëve dhe nevojave për mbështetje, kriteret e përfitimit të shërbimit, planifikimin e shërbimeve, realizimin dhe monitorimin e tyre, si edhe vlerësimin e efektivitetit të tyre me tregues të matshëm.
		1.2	Personeli është në gjendje të përshkruajë procedurat me fjalët e tyre.
		1.3	Organizata ka ndërtuar një sistem për monitorimin e zbatimit të procedurave.
		1.4	Klientët apo kujdestarët e tyre kanë kopje të procedurave të shërbimeve që ata marrin, në një gjuhë të kuptueshme për ta.
2.	Organizata punon me ekipe multidisiplinore, që kanë si anëtarë profesionistë me specializime të ndryshme në përputhje me nevojat e klientit.	2.1	Plani individual i klientit tregon përfshirjen e një ekipi multidisiplinar gjatë vlerësimit të aftësive dhe nevojave për mbështetje, si edhe në dhënien e shërbimeve.
		2.2	Organizata ka punësuar ose ka kontraktuar profesionistë të specializimeve të ndryshme në përputhje me shërbimet që merr përsipër të ofrojë.
3.	Sa herë që është e nevojshme, organizata bashkëpunon me organizata të tjera për të realizuar	3.	Plani individual i klientit tregon bashkëpunimin me organizata të tjera që ofrojnë shërbime për klientin në fjalë.

	dhënien e shërbimeve të nevojshme për klientin.		
4.	Të gjitha procedurat parashikojnë që klienti apo përfaqësuesi i tij ligjor kanë të drejtën e vetëvendosjes.	4.1	Procedurat përshkruajnë se në çfarë mënyre do të kërkohet dhe do të përfshihet mendimi i klientit apo përfaqësuesit të tij ligjor në procesin e referimit, vlerësimit të aftësive dhe nevojave të klientit, dhe në planifikimin, ofrimin e monitorimin e shërbimeve, si edhe vlerësimin e efektivitetit të tyre.
		4.2	Personeli i intervistuar mund të përshkruajë me fjalët e tij procedurën e përfshirjes së klientit duke dhënë shembuj konkretë nga puna e organizatës.
		4.3	Plani individual i klientit firmoset nga klienti apo përfaqësuesi i tij.
		4.4	Klienti i intervistuar apo përfaqësuesi i tij mund të përshkruajnë me fjalët e tyre procedurën e përfshirjes së klientit duke dhënë shembuj konkretë nga përvoja e tyre me organizatën.
5.	Respektohet e drejta e përdoruesit të shërbimit për të njohur standardet që priten nga shërbimi.	5.1	Kopje të standardeve të cilësisë janë të mundshme për t'u lexuar në shërbim. Klientët konfirmojnë që kanë pasur akses në to apo e kanë nga një kopje.

Standardi 5: Procedurat e trajtimit të barabartë dhe ankimimit

Rezultati i dëshiruar:

Të gjithë përfituesit e shërbimeve (personat me aftësi të kufizuar dhe familjarët e tyre) trajtohen me barazi, pa diskriminim dhe privilegje të pamërituara si nga organizatat e shërbimeve, dhe njësitë e qeverisjes vendore. Klientët gëzojnë të drejtën e ankimimit.

Standardi:

Ka kritere të qarta të legjitimitetit të përfitimit të shërbimeve, si edhe procedura të monitorimit të zbatimit të këtij shërbimi. Klienti ose përfaqësuesi i tij kanë të drejtën e ankimimit. Ankesat e tyre merren seriozisht dhe shoqërohen me veprime konkrete për përmirësimin e gjendjes.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit	
1	Kriteret e së drejtës për të përfituar shërbime janë të formuluar qartë. Të gjithë aktorët pjesëmarrës marrin informacion me shkrim e gojë për kriteret e së drejtës së përfitimit të shërbimeve.	1.1	Dokumenti që përshkruan kriteret e së drejtës së përfitimit të shërbimeve është shkruar qartë dhe me një gjuhë të kuptueshme për klientët.
		1.2	Të gjithë të interesuarve u jepet një kopje e kriterëve.
		1.3	Personeli është në gjendje të përshkruajë me fjalët e tyre kriteret e së drejtës së përfitimit të shërbimeve.
2.	Organizata ka një procedurë të monitorimit të zbatimit të kriterëve të përfitimit të shërbimeve. Klientë apo përfaqësuesit e tyre janë të përfshirë në procesin e monitorimit.	2.1	Ka një dokument që përshkruan procedurën e monitorimit.
		2.2	Ka dokumentacion (procesverbale, protokolle etj.) që regjistron zbatimin e procedurës së monitorimit. Dokumentacioni gjithashtu demonstroi pjesëmarrjen në këtë proces të klientëve apo përfaqësuesve të tyre.

3.	Ka një procedurë ankimi të thjeshtë e të qartë, që është e hapur për të gjithë klientët dhe familjarët e tyre. Procedura përmban afatet e përgjigjes dhe organet/personat që trajtojnë ankesën.	3.1 3.2 3.3	Ka një dokument që sqaron procedurat e ankimeve në një gjuhë të thjeshtë. Rregullorja e brendshme ka një pjesë për procedurën e ankimit që përmban afatet e përgjigjes dhe organet/personat që trajtojnë ankesën. Inspektimi i ankesave të regjistruara tregon se ato janë trajtuar me seriozitet dhe brenda afatit të duhur. Përdoruesit e shërbimit kanë marrë disa shpjegime se si të përdorin procedurat e ankimeve.
----	---	-------------------	--