

VENDIM
Nr.823, datë 6.12.2006

**PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR
TË MOSHUARIT NË QENDRAT 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 të moshuarit në qendrat 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 TË MOSHUARIT NË QENDRAT DITORE**

HYRJE

Hartimi i Standardeve të Shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror për të moshuarit në qendrat ditore është në harmoni me reformën e decentralizimit të shërbimeve dhe ngritjen e shërbimeve me bazë komunitare për njerëzit që kanë nevojë për mbështetje sociale, për të funksionuar normalisht.

Standardet e shërbimeve në qendrat ditore për të moshuarit do të shërbejnë për të garantuar të drejtat e të moshuarve në përputhje me Kushtetutën e Shqipërisë, Deklaratën Politike dhe Planin Ndërkombëtar të Veprimit për të Moshuarit, Kartën Sociale Europiane (të rishikuar), rekomandimet e Këshillit të Europës etj.

Shërbimet ditore janë një lloj i ri shërbimesh, që po zhvillohen dhe shtrihen në të gjithë vendin. Shërbimet ditore janë të nevojshme për grupin e të moshuarve, sepse iu japin mundësinë e përkujdesjes ndërkohë që jetojnë në komunitet dhe mund të shfrytëzojnë njëkohësisht edhe burime të tjera si: familja, të afërmit, miqtë etj. Shërbimet ditore për të moshuarit, përveç karakterit përkujdesës, kanë edhe karakter argëtues dhe informues, që ndihmojnë për t'i mbajtur të moshuarit sa më aktivë.

Shërbimet për të moshuarit në qendrat ditore po ofrohen edhe nga OJF-të dhe operatorë të tjerë privatë. Për të rregulluar kuadrin e zhvillimit të këtyre shërbimeve dhe për të siguruar cilësinë e tyre, lindi nevoja për hartimin dhe detajimin e standardeve dhe treguesve të veçantë për shërbimet ditore.

Standardet e shërbimeve ditore për të moshuarit 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 për fëmijët, të moshuarit, viktimat e trafikimit, fëmijët pa kujdes prindëror etj. Si rezultat i këtyre marrëdhënieve, Standardet e Përgjithshme kanë pika takimi me standardet e të moshuarve në qendra ditore, por këto të fundit zbërthejnë në mënyrë specifike rregullat, kriteret dhe rezultatet e shërbimit në këto qendra.

Zbërthimi dhe përshtatja e Standardeve të Përgjithshme në një paketë të veçantë për shërbimet ditore për të moshuarit, 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.

Kjo paketë standardesh do të shërbejë si një dokument bazë dhe konkret për ofruesit e shërbimeve,

të cilët do të punojnë për arritjen e shërbimeve cilësore.

Për të informuar më mirë stafin dhe përfituesit për standardet, çdo ofrues duhet të zbërthejë dhe afishojë standardet. Standardet e përgjithshme, si dhe standardet specifike të shërbimit në një vend të dukshëm.

Hartimi i standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për të moshuarit në qendrat ditore përbën një hap të rëndësishëm në zbatim të ligjit të ri të ndihmës ekonomike dhe shërbimeve sociale, si dhe plotësimit të detyrave që burojnë nga procesi i stabilizim-asocimit dhe integritit në Bashkimin Europian.

Standardet e shërbimeve për të moshuarit në qendrat ditore nuk kanë ndryshime thelbësore nga praktika e shërbimeve që ofrohen në qendra rezidenciale. Për shërbimet ditore janë identifikuar dhe përcaktuar 11 standarde. Në këtë dokument nuk përfshihen standardet që lidhen në vendosjen dhe akomodimin rezidencial, shërbimin gjatë natës, vdekjen dhe respektimin e riteve mortore etj.

Me paketën e standardeve të reja vendosen rregulla për cilësinë e shërbimeve, të cilat janë të detyrueshme për t'u zbatuar nga të gjithë ofruesit e shërbimeve në institucionet publike dhe në shërbimet e ngritura nga organizatat jofitimprurëse (OJF) dhe nga ofrues të tjerë privatë.

Këto standarde do të ndihmojnë strukturat e qeverisjes vendore në përmbushjen e funksioneve të reja, si plotësimi i nevojave sociale të komunitetit, vendimmarrja për ngritjen e shërbimeve, sigurimi i fondeve të nevojshme, kontraktimi me ofruesit e shërbimeve etj.

Standardet janë hartuar nga një grup i gjerë ekspertësh nga Ministria e Punës, Shërbimit Social Shtetëror, shtëpitë e të moshuarve, OJF që ofrojnë në shërbimet rezidenciale për të moshuarit apo shërbime ditore. Standardet janë konsultuar nga ekspertë të kompanisë angleze "British Council", e cila ofron asistencë teknike për Ministrinë e Punës.

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

Standardet për të moshuarit në qendrat ditore do të shoqërohen me udhëzues, manuale dhe dokumentacion plotësues, të cilët do të lehtësojnë zbatimin e tyre në praktikë.

Gjatë kohës së implementimit do të ofrohen mundësi trajnimi për stafet, për kuptimin dhe zbatimin e standardeve nga organizatat e përfshira në shërbimin ditor për të moshuarit.

Standardet mbulojnë fushat kryesore të veprimtarisë së të moshuarve, përfitues të një shërbimi ditor, si: informacioni për shërbimin dhe vizita paraprake; vlerësimi i nevojave për kujdes social, shëndetësor e mjekim; respektimi i intimitetit, dinjitetit dhe e drejta për jetë sociale në shtëpi dhe lidhjet me komunitetin; autonomia dhe e drejta e zgjedhjes; mbrojtja e të drejtave të klientëve; trajtimi ushqimor, shmangia e abuzimit; mjedisi i qendrës dhe pajisjet; personeli, kualifikimi dhe përgjegjësitë e tyre, si dhe administrimi financiar i shërbimit.

Standardet janë konceptuar si standarde minimale të cilësisë. Ato do të përdoren si mjet për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve, por edhe për të rritur cilësinë e shërbimit që ofrohet për të moshuarit në qendrat ditore.

Paketa e standardeve përcakton standardin që kërkohet të realizohet, i cili shoqërohet edhe me rezultatet që duhet të arrihen gjatë zbatimit të tij. Më tej përcaktohen kriteret për vlerësimin e standardit, si dhe treguesit për matjen e cilësisë së zbatimit. Treguesit, si në çdo paketë standardesh, do të shërbejnë edhe si bazë për inspektimin e shërbimeve ditore për të moshuarit.

STANDARDET E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR TË MOSHUARIT NË QENDRA DITORE

1. PËRZGJEDHJA E SHTËPISË DHE E SHËRBIMEVE

Standardi 1: Informacioni dhe vizita paraprake

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Të moshuarit dhe familjarët vendosin mbi shërbimet që do të marrin, vendin dhe organizatën/personin e regjistruar që do t'i ofrojë ato pasi kanë marrë informacionin e duhur dhe janë siguruar se do të mund të plotësohen nevojat dhe kërkesat e tyre.

Standardi:

Organizata e shërbimeve/personi i regjistruar jep informacion të plotë mbi filozofinë e përkujdesjes, komoditetet dhe shërbimet e ofruara, si dhe kualifikimin e personelit. Personit dhe familjes së tij u jepet mundësia ta vizitojnë dhe vlerësojnë qendrën paraprakisht.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri	Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit
---------	--

1.	Përdoruesve të ardhshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë për filozofinë e përkujdesjes.	1.1	Një dokument zyrtar lidhur me misionin dhe filozofinë e përkujdesjes. Dokumenti është shkruar në gjuhë të thjeshtë e të kuptueshme për klientët.
		1.2	Ka një rregullore të brendshme ku përcaktohen qartë dhe hapur rregullat e jetesës në shtëpi si për të moshuarit, dhe personelin. Kjo rregullore reflekton misionin dhe filozofinë e përkujdesjes.
		1.3	Personeli e njeh misionin dhe filozofinë e përkujdesjes, si edhe rregulloren e brendshme.
2.	Përdoruesve të ardhshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë për komoditetet e ofruara.	2.	Një broshurë/fletëpalosje/dokument që përshkruan mjediset e shtëpisë.
3.	Përdoruesve të ardhshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë mbi shërbimet që ofrohen dhe kualifikimet e personelit përkatës.	3.1	Një broshurë/fletëpalosje/dokument me informacion mbi shërbimet që ofrohen dhe kualifikimet e personelit përkatës.
		3.2	Përdoruesit mund të japin shembull se janë të informuar për atë çka ofrohet.
4.	Përdoruesve të ardhshëm dhe familjarëve të tyre u krijohet mundësia të vizitojnë qendrën dhe të marrin përgjigje për të gjitha pyetjet që kanë.	4	Intervista me klientët tregon që atyre u është dhënë kjo mundësi.
5.	E drejta e përdoruesit të shërbimit për të njohur standardet që priten të respektohen nga shërbimi.	5.1	Brenda shërbimit mund të gjeshe kopje të standardeve të cilësisë. Klientët konfirmojnë që kanë akses te standardet ose kanë marrë një kopje

Standardi 2. Vlerësimi paraprak i nevojave të klientëve dhe mundësisë që ofron qendra për përmbushjen e tyre dhe përfshirja në kontratën e shërbimit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Të moshuarit shkojnë në një mjedis ku ofrohen shërbimet që plotësojnë nevojat dhe kërkesat e tyre.

Standardi:

Klientit i jepet mundësia të shkojë në një mjedis/shtëpi që plotëson kërkesat dhe nevojat e tij, nëpërmjet një vlerësimi profesional të nevojave dhe kërkesave të klientit dhe verifikimit të mundësisë së plotësimit të tyre. Vlerësimi profesional bëhet në bashkëpunim të ngushtë me klientin dhe sipas rastit edhe me familjarët e tij. Në këtë rast, nënshkruhet në kontratë, pjesë e së cilës janë shërbimet dhe kërkesat e klientit që organizata/personi i regjistruar merr përsipër të përmbushë. Kontrata përmban planin individual të përkujdesjes që ndryshohet së paku një herë në vit për të pasqyruar ndryshimet në kërkesat dhe nevojat e klientit.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Organizata/personi përgjegjës ka një anëtar të personelit që është kualifikuar	1.	Kryerja e vlerësimit paraprak është pjesë përbërëse e përshkrimit të punës së të së

	për kryerjen e vlerësimit.		paku një anëtar i të personelit që ka kualifikimet e duhura për ta bërë atë.
2.	Kontrata përfshin listën e shërbimeve që merren përsipër të ofrohen si pjesë e planit individual të përkujdesjes	2.1	Ekziston një kontratë tip që modifikohet për çdo përdorues.
		2.2	Çdo frekuentues i qendrës ka kopjen e tij personale të kontratës individuale dhe kjo përfshin një kopje të vlerësimit. Një kopje të kontratës vendoset në dosjen personale të klientit.
		2.3	Personeli konfirmon përfshirjen e tij dhe të klientëve në procesin vlerësues, dhe lehtësisht mund të flasë për të. Një kopje e vlerësimit është në dosje dhe është e firmosur nga të dyja palët si personeli, ashtu edhe nga përdoruesi të afërmit. Përdoruesit kanë në kopje të vlerësimit të tyre.
3.	Personeli ka kualifikimet që nevojiten për të plotësuar nevojat dhe kërkesat e planifikuara në kontratë.	3	Dosjet personale të personelit ku mbahen kualifikimet përkatëse. Procedurat e marrjes në punë të personelit përmbajnë kritere të vlerësimit të cilësive të personalitetit dhe verifikimin e dëshmimeve të kualifikimit.
4.	Organizata/personi përgjegjës ka mjediset e përshtatshme për plotësimin e nevojave dhe kërkesave.	4.	Ekzistenca e mjediseve të përshtatshme sipas nevojave dhe kërkesave.

II. KUJDESI SHËNDETËSOR DHE PERSONAL

Standardi 3: Kujdesi shëndetësor dhe personal sipas planit individual të klientit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Në bashkëpunim të ngushtë me klientët, plotësohen të gjitha nevojat e tyre në bazë të një plani individual.

Standardi:

Sipas nevojës dhe kërkesës së klientit, organizata/personi i regjistruar nxit dhe ruan shëndetin e tij mbi bazën e një plani individual, pjesë përbërëse e të cilit është plani shëndetësor individual; kujdeset që klientët të marrin ilaçet dhe të ruajnë higjienën vetjake.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Plani i kujdesit shëndetësor të klientit hartohet në bashkëpunim me klientin dhe/ose kujdestarin ligjor dhe ndryshohet sipas nevojës, jo më rrallë se një herë në	1.1	Klienti ka një kopje të planit të tij shëndetësor.
		1.2	Një kopje e planit të kujdesit shëndetësor është në dosjet personale të klientit.

	gjashtë muaj.		
2.	Organizata/personi i regjistruar kujdeset që personeli ka/merr kualifikimet e nevojshme për të zbatuar planin e kujdesit shëndetësor.	2	Dëshmi të kualifikimeve përkatëse të personelit në dosjen e tyre personale.
3.	Personeli nxit mbajtjen e higjienës personale dhe atë të gojës të secilit klient, dhe jep shërbimet e veta në këtë drejtim sa herë që është e nevojshme.	3	Intervista me klientët tregon se ata i marrin të gjitha shërbimet e planifikuara.
4.	Mbahen shënime për marrjen e ilaçeve nga klientët dhe kujdesen që të mos ketë keqpërdorime të tyre.	4	Personeli mban shënimet e duhura në kartelën individuale të klientit.

Standardi 4: Respektimi i intimitetit dhe dinjitetit të klientit gjatë shërbimeve personale higjienike

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientëve u sigurohet intimitet dhe dinjiteti i nevojshëm për higjienën personale dhe procesin e tualetit. Kur ata kanë nevojë për ndihmë, shërbimi i jepet me ngrohtësi dhe respekt.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar merr masa që të gjithë klientët të kenë intimitetin e nevojshëm gjatë kryerjes së nevojave personale dhe tualetit. Kur klientët kanë nevojë për ndihmë, bëhet kujdes që gjatë ofrimit të përkujdesjes për higjienën, përfshirë ndihmën për t'u ndërruar e veshur, bërjen e banjës, pastrimin ditor, përdorimin e WC-së, përmbushjen e nevojave në shtrat etj., klienti ka intimitet dhe ai trajtohet me respekt e dinjitet.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Mjediset e higjienës dhe të tualetit u sigurojnë të gjithë klientëve intimitetin dhe dinjitetin e duhur. Gjatë kryerjes së shërbimeve të higjienës bëhet kujdes të ruhet intimiteti i klientit.	1.1	Intervista me klientët tregojnë se atyre u sigurohet intimiteti dhe dinjiteti i duhur.
		1.2	Intervista me klientët tregon se klientët nuk kanë ankesa në këtë drejtim.
2.	Personeli ka/merr kualifikimin e duhur për të siguruar respektimin e të drejtave për intimitet të klientit.	2.	Ka dëshmi të kualifikimeve përkatëse të personelit në dosjen e tyre personale.
3.	Klientët që kanë nevojë për ndihmë nxiten të jenë se më të pavarur gjatë kryerjes së shërbimeve të kujdesit higjienik.	3.1	Plani individual i klientit e reflekton këtë kriter.
		3.2	Intervista me klientët tregon se ata nuk kanë ankesa në këtë drejtim.

III. JETA E PËRDITSHME DHE AKTIVITETET SHOQËRORE

Standardi 6: Jeta sociale në shtëpi dhe lidhjet me komunitetin

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët kanë mundësi ta kalojnë ditën në përputhje me interesat dhe kërkesat e tyre shoqërore dhe shpirtërore.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar krijon mundësinë e pjesëmarrjes së klientëve në aktivitete individuale e në grup, që synojnë zbavitjen, rritjen e njohurive, aktivizimin mendor dhe fizik në përputhje me mundësitë dhe dëshirat e tyre. Pjesëmarrja në aktivitete nuk është e detyrueshme. Rutina e jetesës dhe e

aktiviteteve të përditshme ndryshon për t'u përshtatur dëshirave, kërkesave dhe mundësive të klientëve.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Qendra ka një plan aktivitetesh sociale që hartohet në bashkëpunim të ngushtë me klientët. Të gjithë klientët njoftohen për të.	1.	Ka një plan të aktiviteteshve sociale që ndryshohet së paku një herë në muaj për të cilën janë në dijeni të gjithë frekuentuesit e qendrës. Pjesëmarrja e klientëve në to nuk është e detyrueshme.
2.	Klientët mundësohen të marrin pjesë në aktivitete të shumëllojshme në grup sipas zgjedhjes së tyre.	2.	Intervista me klientët tregon që ata janë të kënaqur me aktivitetet e organizuara në qendër

Standardi 7. Autonomia dhe zgjedhja

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët ushtrojnë të drejtën për të vendosur për jetën e tyre duke marrë ndihmën e duhur kur kjo gjë nevojitet.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar e drejton qendrën ditore në mënyrë të tillë që nxit pjesëmarrjen e klientëve në të gjitha vendimet për aktivitetin e qendrës.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Nxitet pjesëmarrja e frekuentuesve të qendrës në marrjen e vendimeve rreth jetës në qendër dhe aktivitete të ndryshme.	2.	Intervistat me klientët tregojnë që tërheqja e mendimit të tyre bëhet me forma të larmishme.
3.	Praktikat/procedurat/rutina lejojnë fleksibilitet për të marrë parasysh të drejtat e banorëve për të vendosur për orarin e ngrënies, aktiviteteve etj.	3.1	Rregullorja e brendshme parashikon procedurë të zbatimit të së drejtës kolektive të klientëve për të vendosur për rregullat e jetës në qendër ditore.
		3.2	Intervista me klientët tregon se merret mendimi i tyre.
4.	Personeli kualifikohet për nxitjen e autonomisë dhe zgjedhjes.	4.	Dëshmia përkatëse e kualifikimit të personelit.

Standardi 8: Vaktet e ngrënies dhe orari i tyre

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Frekuentuesve të qendrës u sigurohet mundësia të marrin së paku dy vakte në ditë (mëngjes dhe drekë) në ambiente e kohë të përshtatshme për ta.

Standardi:

Sipas kërkesave të frekuentuesve të qendrës, organizata/personi i regjistruar siguron së paku dy vakte ngrënieje në ditë me një dietë të shumëllojshme dhe me vlera ushqimore në përputhje me nevojat dhe kërkesat personale të klientëve. Ushqimi serviret në mjedise dhe kohë të përshtatshme për klientët. Klientët nuk janë të detyruar të konsumojnë ushqimin e shërbyer nga qendra, ata kanë të drejtë të hanë ushqimin e sjellë nga shtëpia.

Kriteri i përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Frekuentuesve të qendrës u jepet mundësia të kenë së paku dy vakte ngrënieje: mëngjes dhe drekë, si dhe kafe, çaj, lëngje frutash.	1.	Pjesa përkatëse e rregullores së qendrës ditore.

2.	Kur ushqimi ofrohet nga qendra, ushqyerja bëhet në përputhje me kërkesat dietike dhe fetare individuale dhe kërkesat ushqimore të moshës.	2.1	Inspektimi i ushqimit tregon se ai përmbush kërkesat dietike të vendosura nga drejtoritë e shëndetit publik.
		2.2	Për klientë me kërkesa dietike të veçanta ka ushqim dietik.
3.	Ushqimi i ofruar nga qendra plotëson nevojat bazë si në sasi, ashtu dhe në cilësi.	3.1	Inspektimi i ushqimit tregon se ai ka cilësi dhe shërbehet në sasinë e nevojshme.
		3.2	Intervistat me klientët tregojnë se ushqimi përmbush nevojat si në sasi edhe cilësi.
4.	Klientët marrin pjesë në përcaktimin e menysë së ushqimit të ofruar nga qendra.	4.	Rregullorja e brendshme përcakton procedurën e marrjes së mendimit të klientëve për përcaktimin e menysë.
		4.1	Intervista me klientët tregon se merret mendimi i tyre.
5.	Klientët përcaktojnë oraret e ngrënies.	5.	Rregullorja e brendshme përcakton procedurën e marrjes së mendimit të klientëve për oraret e ngrënies.
		5.1	Intervista me klientët tregon se është marrë mendimi i tyre për orarin e ngrënies.

IV. MBROJTJA E TË DREJTAVE, SHMANGIA E ABUZIMIT DHE PROCESI I ANKIMIT

Standardi 9: Mbrojtja e të drejtave të klientëve, shmangia e abuzimit dhe procesi i ankimit
Rezultati përfundimtar i dëshruar:

Klientët gëzojnë të gjitha të drejtat e tyre ligjore. Ata mbrohen nga abuzimi financiar, psikologjik, fizik dhe seksual. Ankesat e tyre merren seriozisht dhe shoqërohen me veprime konkrete për përmirësimin e gjendjes.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar siguron që klientët të gëzojnë të gjitha të drejtat e tyre ligjore. Klientët mbrohen nga abuzimi fizik, financiar, material, psikologjik, seksual, neglizhenca, diskriminimi dhe dëmtimi i vetvetes. Ekziston një procedurë ankesash e thjeshtë, e qartë dhe transparente, e cila zbatohet në praktikë.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	I gjithë personeli që punon me klientët ka dëshmi penaliteti të pastër.	1.	Në dosjen personale të personelit ka dëshmi penaliteti të pastër.
2.	Klientët mbrohen nga abuzimi financiar. Personeli e ka të ndaluar të marrë dhurata në para apo në sende nga klientët të cilëve u shërbejnë.	2.	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për këtë qëllim, ku përfshihen edhe sanksionet për personelin që bën shkelje.
3.	Ka procedura lidhur me raportimin e rasteve të abuzimit. Po ashtu përgatitet një plan veprimesh që duhet të ndërmerren në rast abuzimesh.	3.1	Ka një dosje të raportimit të abuzimeve me planin e veprimeve të ndërmarra për të ndryshuar gjendjen. Personeli tregon gjatë intervistës se i di mirë si rastet që përbëjnë abuzimet edhe procesin e raportimit.
4.	Ka një procedurë ankimi të thjeshtë e të	4.1	Ka një dokument që sqaron procesin e

	qartë, që është e hapur për të gjithë klientët dhe familjarët e tyre. Procedura përmban afatet e përgjigjes dhe organet/personat që trajtojnë ankesën.	4.2	ankimimit me një gjuhë të thjeshtë. Klientët dhe/ose familjarët kanë firmosur formularin përkatës që thotë se kanë njohuri për procesin e ankimit.
		4.3	Përdoruesit e shërbimit kanë marrë disa shpjegime se si të përdorin procedurën e ankimit dhe u janë ofruar trajnime për prezantimin e teknikave.
		4.4	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për procedurën e ankimit që përmban afatet e përgjigjes dhe organet/personat që trajtojnë ankesën.
		4.5	Inspektimi i ankesave të regjistruara tregon se ato janë trajtuar me seriozitet dhe në kohën e duhur.

V. MJEDISI I BANIMIT DHE PAJISJET E TIJ

Standardi 10: Qendra ditore dhe pajisjet e saj

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët shkojnë në një qendër që ka të gjitha mjediset dhe komoditetet e përshtatshme.

Standardi:

Vendndodhja dhe plani i ndërtimit të qendrës janë të përshtatshëm për ofrimin e shërbimeve që merr përsipër. Qendra është e sigurt dhe e mbajtur siç duhet, me ambiente të përshtatshme për të ngrënë, për të kaluar ditën dhe për të gatuar. Qendra është e pajisur me mjediset e duhura higjienike (WC dhe banjë). Qendra ka ujë, elektricitet dhe ngrohje.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Qendra ndodhet në një lagje banimi. Ajo plotëson kriteret e sipërfaqes për frymë të Shërbimit Social Shtetëror.	1.	Inspektimi i vendit/planit të qendrës tregon se pranë qendrës ndodhen edhe shtëpi banimi të tjera. Llogaritja e raportit të klientëve me sipërfaqen e vënë në dispozicion të tyre tregon se qendra plotëson kriteret e sipërfaqes për frymë të Shërbimit Social Shtetëror.
2.	Shtëpia ka së paku një mjedis të përbashkët për ndenje, aktivitete, ngrënie etj.	3.	Inspektimi i qendrës/planit të qendrës tregon se ka një mjedis të përbashkët për ndenje, aktivitete sociale, ngrënie etj.
6.	Qendra ka ujë, elektricitet dhe ngrohje/freskim.	6.	Inspektimi i shtëpisë tregon se qendra ka ujë, elektricitet dhe ngrohje.
		6.1	Intervista me klientët tregon se u

			plotësohen nevojat me ujë, elektricitet dhe ngrohje/freskim.
7.	Qendra plotëson kushtet higjieniko-sanitare dhe të sigurisë nga zjarri.	7. 7.1	Certifikatat përkatëse nga Drejtoria e Shëndetit Publik dhe shërbimet zjarrfikëse. Ka një plan të evakuimit në rast zjarri dhe shënimet tregojnë se ky plan është vënë në provë së paku një herë në 12 muajt e fundit.

VI. PERSONELI

Standardi 11. Kompletimi me personel të mjaftueshëm e të kualifikuar për kryerjen e shërbimeve
Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët janë në duar të sigurta; ata marrin të gjitha shërbimet e nevojshme nga një personel i kualifikuar.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar siguron një numër të mjaftueshëm personeli në shërbim, në përputhje me nevojat e klientëve dhe të shtëpisë. I gjithë personeli ka kualifikimet/kualifikohet sipas detyrave të ngarkuara me një plan individual kualifikimi, faza e detyrueshme e të cilit përfundon jo më vonë se 6 (gjashtë) muaj nga fillimi i punës së individit të punësuar.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Ka një numër të mjaftueshëm personeli (jo më pak se një për 15 klientë) që ka kualifikimet e duhura për shërbimet që është ngarkuar të kryejë.	1. 1.1	Numri i personelit dhe kombinimi i kualifikimeve të tyre siguron plotësimin e nevojave të banorëve. Intervista me klientët tregon se nevojat e tyre plotësohen.
2.	Ka një plan kualifikimi bazë për personelin e ri që realizohet brenda dhe jashtë organizatës.	2.1 2.2	Plani i kualifikimit është në përputhje me nevojat e banorëve të shtëpisë. Personeli konfirmon që ka mundësi për të marrë trajnimin përkatës, të paktën 5 ditë në vit.
3.	Çdo anëtar i personelit ka kryer ose është në procesin e kryerjes së kualifikimit bazë.	3.	Çdo anëtar i personelit ka dëshmitë e kualifikimit në dosjen e personelit.
4.	Ka një përshkrim pune për çdo vend pune, ku deklarohen qartë përgjegjësitë,	4.1	Ka një dosje me përshkrimet e punës.

	detyrat, si dhe vartësia hierarkike. Përshkrimi i punës përmban edhe arsimin dhe kualifikimin që duhet për të kryer punën e ngarkuar.	4.2 4.3	Çdo anëtar i personelit ka një përshkrim pune, të cilin e di dhe është në gjendje ta përshkruajë me fjalët e tij gjatë intervistës.
5.	Puna e personelit vlerësohet së paku një herë në vit. Raporti i vlerësimit nënshkruhet si nga personi të cilit i bëhet vlerësimi, edhe personi që kryen vlerësimin.	5.1 5.2	Ka një procedurë për vlerësimin e punës së personelit. Në dosjen e personelit janë vlerësimet e punës me nënshkrimet përkatëse.
6.	Procedurat e punësimit janë në përputhje me legjislacionin në fuqi (Kodi i Punës).	6.1 6.2	Dokumentacioni i procedurave të punësimit. Kontrata e punës e nënshkruar e punonjësit.
7.	Në mungesë të drejtuesit gjatë aktivitetit të qendrës, ka gjithmonë një person që përgjigjet për mbarëvajtjen e punës në atë periudhë kohe.	7.	Pjesa e rregullores që përcakton se cili mund të marrë funksionet e drejtuesit në mungesë të tij.

VII. ADMINISTRIMI

Standardi 12: Drejtimi, ruajtja e dokumentacionit dhe procedurat financiare

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Qendra drejtohet nga një person me cilësitë, përvojën dhe kualifikimet e duhura për të organizuar e mbikëqyrur punën si në aspektin administrativ, ashtu edhe financiar. Drejtuesi siguron që qendra ka dokumentacion të rregullt e konfidencial për klientët dhe personelin, dhe procedura financiare transparente në përputhje me ligjet në fuqi.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1.	Administratori (drejtuesi/drejtori) ka së paku 2 vjet përvojë pune në fushën e përkujdesjes shoqërore, ka përfunduar arsimin e lartë në degën punë sociale/psikologji/sociologji/mësuesi/infermieri etj. Ka dëshmi penaliteti të pastër dhe nuk është në proces administrativ/gjyqësori për shkelje administrative/financiare/	1.	Dëshmitë përkatëse në dosjen e personelit.
2.	Dokumentacioni i klientit dhe i personelit është konfidencial. Klienti ka të drejtë të shohë dosjen e tij dhe të vendosë se kush mund ta lexojë atë.	2.1 2.2 2.3	Dokumentacioni mbahet në një vend të sigurt. Ka një listë që përcakton personat që mund të shohin dosjen e klientit dhe personelit. Ka një protokoll ku shënohet marrja dhe dorëzimi i dosjes personale të klientit dhe personelit.

3.	Administrimi financiar bëhet në përputhje me ligjet përkatëse në fuqi.	3.	Dokumentacioni financiar përmbush kriteret e legjislacionit përkatës.
----	--	----	---