VENDIM
Nr. 572, datë 24.6.2015

PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE NË QENDRËN KOMBËTARE TRANSITORE TË EMERGJENCËS

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", të ndryshuar, me propozimin e ministrit të Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi.

2. Ngarkohen Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, Ministria e Punëve të Brendshme, Ministria e Arsimit dhe Sportit, Ministria e Shëndetësisë dhe njësitë e qeverisjes vendore për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Edi Rama

STANDARDET E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE NË QENDRËN KOMBËTARE TRANSITORE TË EMERGJENCËS

Hyrje dhe përmbajtja

Hartimi i standardeve të shërbimeve të emergjencës në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës shënon një hap të rëndësishëm në garantimin dhe në zhvillimin e mëtejshëm të të drejtave të njeriut të sanksionuara në Kushtetutë, në legjislacionin shqiptar dhe në konventat ndërkombëtare, të ratifikuara nga qeveria shqiptare, si Konventa e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Njeriut.

Në zbatim të vendimit nr. 582, datë 10.9.2014, të Këshillit të Ministrave, "Për një ndryshim në vendimin nr. 864, datë 27.9.2013, të Këshillit të Ministrave, "Për kalimin në përgjegjësi administrimi, nga Ministria e Mbrojtjes te Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, të disa objekteve dhe truallit funksional, pjesë e pronës nr. 84, me emërtim "Ish-regjimenti i kimisë", me vendndodhje në Shtish-Tufinë, Tiranë, dhe për një ndryshim në vendimin nr. 515, datë 18.7.2003, të Këshillit të Ministrave, "Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Mbrojtjes, të ndryshuar", është përcaktuar godina për ngritjen e Qendrës Kombëtare Transitore të Emergjencës.

Ndërsa në zbatim të nenit 8, të ligjit nr. 90/2012, "Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore", dhe të ligjit nr. 9355/2006, "Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore", të ndryshuar, urdhrit nr. 195, datë 15.10.2014, të ministrit të Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, "Për ngritjen dhe funksionimin e Qendrës Kombëtare Transitore të Emergjencës", si dhe të urdhrit nr. 32, datë 5.3.2015, të Kryeministrit, "Për disa ndryshime në urdhrin nr. 88, datë 25.10.2011, të Kryeministrit, "Për miratimin e strukturës dhe organikës së Shërbimit Social Shtetëror", të ndryshuar, është ngritur dhe funksionin Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës, në varësi administrative të Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimit Social Shtetëror.

Hartimi dhe implementimi i paketës së standardeve të shërbimeve të emergjencës në QKTE është në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe me standardet e kërkuara ndërkombëtare, që përbën një hap të rëndësishëm në procesin e integrimit të vendit tonë në Bashkimin Evropian.

Këto standarde do të ofrohen në situatat e emergjencës kur familjet nuk janë në gjendje të sigurojnë jetesën e tyre dhe të jenë të pavarura, në situata kur familjet (dhe personat më të cenueshëm dhe të vetmuar, si të moshuarit apo personat me aftësi të kufizuara) mund të kenë nevojë për ndihmë apo mbështetje emergjence. Ato familje, që kanë veçanërisht nevojë për mbështetje urgjente dhe strehim, janë ato që mbeten të pastrehë dhe detyrohen të jetojnë në rrugë.

Hartimi i këtyre standardeve për shërbimet e emergjencës në QKTE është i rëndësishëm për disa arsye:

- Për të garantuar cilësinë e shërbimeve për mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave të njeriut, të sanksionuara në legjislacionin në fuqi.

- Për respektimin e parimeve, si: respektimi dhe garantimi i vlerave dhe i personalitetit të individit; universaliteti; barazia e mundësive; e drejta për të përfituar; partneriteti; transparenca dhe paanshmëria; mosdiskriminimi; pavarësia, integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

- Vendosja e standardeve për shërbimin e emergjencës në Qendër do të shërbejë si detyrim ligjor ndaj strukturave në nivel qendror dhe vendor për të matur dhe për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve për

mbrojtjen e të drejtave të njeriut brenda territorit të tyre. Në kushtet e zhvillimit del e nevojshme që shteti të vendosë disa rregulla dhe standarde për cilësinë e shërbimeve që duhen respektuar nga të gjitha institucionet në nivel qendror dhe vendor.

Ky set standardesh i shërbimeve të emergjencës ngarkon me përgjegjësi edhe autoritetet vendore. Vendosja e standardeve do t'i ndihmojë ata në përmbushjen e funksioneve të reja në lidhje me shërbimet e integruara për plotësimin e nevojave emergjente sociale të komunitetit, ku ata ushtrojnë autoritetin e tyre. Këto funksione lidhen me planifikimin, sigurimin e shërbimeve për mbështetjen e familjeve, si dhe zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit rajonal apo lokal.

Shtrirja dhe baza e standardeve

Standardet janë bazuar në ligjin nr. 9355, datë 10.3.2005, "Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore", të ndryshuar, dhe te praktika e punës e ndjekur në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës, te përvoja e personave që punojnë në qendër, si dhe te diskutimet me Ministrinë e Mirëqenies Sociale për sa i përket zhvillimit të këtyre shërbime vënë një të ardhme më të largët.

Standardet, duke pasur parasysh fazën e këtyre zhvillimeve në Shqipëri, janë bërë qëllimisht sa më të qarta dhe të thjeshta, të pangarkuara me hollësi, por të fokusuara te pikat kryesore. Kjo është përpjekja e parë për të hartuar standarde, prandaj është e rëndësishme të jemi realistë mbi ato që janë të mundura për t'u arrirë.

Formati i standardeve

Standardet janë bazuar mbi pesë fusha specifike, por që lidhen me njëra-tjetrën. Krahas identifikimit të kritereve për çdo standard, janë përfshirë edhe shembuj treguesish që të ndihmojnë për të vlerësuar a është plotësuar një standard i caktuar. Është gjetur edhe metoda për mbledhjen e informacionit për të ndihmuar vlerësimin.

Standardet, gjithashtu, do të shërbejnë si dokument bazë:

i) për Ministrinë e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë për të vlerësuar ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe mbështetjes së familjeve e të individëve në situata emergjente;

ii) për strukturat e Inspektoratit të Punës dhe të Shërbimit Social, të cilat do të kontrollojnë cilësinë e shërbimeve;

iii) për organizatat që përfaqësojnë dhe mbrojnë të drejtat e njeriut për të vlerësuar situatën e ofrimit të shërbimit të emergjencës dhe realizimin e të drejtave të tyre;

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

v) për vetëvlerësimin e punës dhe për rapor-timin te Shërbimi Social Shtetëror.

Krahas kësaj, standardet mund të përdoren për të krijuar njësi matëse për praktikën dhe për të identifikuar fushat ku ka nevojë për përmirësim, si për advokacinë, ashtu edhe për nxitjen e përmirë-simit të shërbimeve.

Kjo bën që standardet të mos shikohen më si thjesht 'pajtim' me politikat, por të jenë të dobishme për të zhvilluar edhe më tej praktikën.

Standardi 1. Mjedisi dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Përfituesi i shërbimeve merr shërbime në kushte dhe në një mjedis të përshtatshëm.

Standardi 1:

Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës siguron kushte dhe mjedis të përshtatshëm për përfituesit dhe për stafin në përputhje me kapacitetin, karakterin e shërbimeve dhe nevojat e emergjente të përfituesve.

Treguesit:

1.1 Qendra siguron mjedis fizik të përshtatshëm, mikpritës, të një stili shtëpiak dhe të një cilësie të mirë për fëmijët, prindërit apo personat e tjerë në nevojë, në përputhje me nevojat emergjente të tyre.

1.2 Qendra krijon mjedise të përshtatshme, private për higjienën personale dhe përgatitjen e vakteve ushqimore.

1.3 Qendra siguron furnizimin e përshtatshëm me ujë të rrjedhshëm, energji elektrike dhe gaz.

1.4 Qendra ofron mirëmbajtje e siguri të ambienteve të jashtme dhe ato të komunitetit.

1.5 Qendra mundëson marrjen e shërbimeve publike të familjeve/individëve në nevojë në Komunitetin vendor ku është e vendosur.

Standardi 2: Paketa e plotë e shërbimeve të përkujdesjes sociale për të përballuar situatën e emergjencës drejt integrimit të tyre në shoqëri.

Rezultati përfundimtar i dëshiruar 2:

Shërbimet e ofruara nga Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës plotësojnë nevojat emergjente individuale të përfituesve dhe mundësojnë përgatitjen për jetesën e tyre të pavarur.

Standardi 2:

Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ofron një paketë të plotë dhe eficiente shërbimesh, në përputhje me nevojat komplekse të përfituesve, në bashkëpunim me institucione të tjera të drejtpërdrejta në shërbime (arsim, punësim, shëndetësi etj.) në nivel qendror dhe vendor për të mundësuar aftësinë e jetës së tyre të pavarur në të ardhmen.

Treguesit:

2.1 Qendra (QKTE) ofron shërbime të specializuara ligjore për t'iu mundësuar përfituesve aksesin te shërbimet e tjera publike.

2.2 Qendra (QKTE) siguron ofrimin e një game të gjerë shërbimesh sociale integruese për t'i drejtuar përfituesit në përgatitjen e jetës së pavarur.

2.3 Qendra (QKTE) siguron përfshirjen e përfituesve në marrjen e shërbimeve bazë (shëndetësore, arsimore, transport publik etj.).

2.4 Qendra (QKTE) mundëson mbështetjen e përfituesve që të jenë të pavarur ekonomikisht dhe të sigurojnë një akomodim alternativ.

2.5 Qendra ofron shërbime për të garantuar mosshpërbërjen e familjes, duke pasur në fokus interesin më të lartë të fëmijës dhe të drejtat e anëtarëve të tjerë të familjes.

Standardi 3: Menaxhimi i procedurave të shërbimit në mënyrë sistematike dhe të vazhdueshme.

Rezultati përfundimtar i dëshiruar 3:

Nëpërmjet menaxhimit të procedurave të rregullta të vlerësimit, planifikimit, referimit dhe dhënies së shërbimeve, Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës siguron shërbime eficiente për përfituesin, duke arritur qëllimin, objektivat, aktivitetet, vlerat dhe parimet e saj. Këto procese janë multidisiplinare dhe realizohen nëpërmjet një rrjeti bashkëpunimi, i cili përfshin subjekte të ndryshme publike dhe jopublike.

Standardi 3: Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ka procedura të qarta të vlerësimit, planifikimit, referimit dhe dhënies së shërbimeve të përfituesve, të cilat tregojnë realizimin e qëllimit, objektivave dhe aktiviteteve të qendrës.

Treguesit:

3.1 Qendra siguron staf të kualifikuar për të ndjekur vazhdimësinë e shërbimeve për familjet/përfituesit e saj, ku për çdo përfitues është caktuar një punonjës.

3.2 Qendra, nëpërmjet stafit, informon dhe nënshkruan kontratën me familjen/individët e akomoduar në të brenda 24 orësh.

3.3 Vlerësimi i nevojave të familjeve / përfituesve dhe hartimi i plani të përkujdesjes për të gjithë banorët brenda 5 ditësh nga dita e pranimit nga stafi i qendrës.

3.4 Zbatimi i planit të përkujdesjes ndiqet në mënyrë proaktive dhe në kohën e duhur.

3.5 Rishikohet rregullisht plani i përkujdesjes.

3.6 Qendra (QKTE) ofron shërbimet në përputhje me nevojat e familjeve/përfituesve për një afat të shkurtër dhe të përkohshëm.

3.7 Familjet/përfituesit kanë dosjet personale të tyre të përditësuara dhe të sigurta për ruajtjen e konfidencialitetit.

3.8 Intervistat, takimet dhe telefonatat bëhen në mënyrë private për të garantuar konfi-dencialitetin.

3.9 Raportimi për zbatimin e planit të përkujdesjes së përfituesve hartohet në përputhje me afatet kohore të përcaktuara në planin e përkujdesjes.

3.10 Qendra harton dhe miraton rregulloren e brendshme të organizimit e të funksionimit të saj, ku parashikohen të drejtat dhe detyrimet e stafit/përfituesve, kodi i sjelljes etj.

Standardi 4: Siguria dhe trajtimi i barabartë i përfituesve pavarësisht nevojave të tyre.

Rezultati përfundimtar 4: Të gjithë përfituesve u garantohet siguria e jetës nga stafi i kualifikuar dhe ata trajtohen me barazi, pa diskriminim dhe privilegje të pamerituara.

Standardi 4: Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ka masa specifike për të garantuar sigurinë e përfituesve, si edhe procedura moni-torimi për zbatimin e tyre.

Treguesit:

4.1 QKTE-ja disponon librin për vizitorët të cilët kanë hyrë në qendër.

4.2 Qendra disponon procedura dhe dokumentacione të cilat vërtetojnë monitorimin periodik për identifikimin e problemeve të mirëmbajtjes apo të sigurisë.

4.3 Qendra disponon dosjet e stafit ose kopjen e dosjes së stafit, të cilat tregojnë rekrutimin, kualifikimin dhe performancën e stafit në përputhje me strukturën e miratuar.

4.4 Vlerësimi i rrezikut bëhet para veprimtarive dhe merret miratimi nga të rriturit dhe fëmijët.

4.5 Qendra disponon staf dhe procedura konkrete për mbikëqyrjen e fëmijëve gjatë gjithë kohës.

4.6 Qendra disponon të gjitha mjetet e domosdoshme dhe staf të kualifikuar në rastet e emergjencave.

4.7 Qendra në rastet e identifikimit të cenimit të të drejtave të fëmijëve bashkëpunon dhe me Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve (NJMF) të njësisë përkatëse.

Standardi 5: Pjesëmarrja e përfituesve në vendimmarrje.

Rezultati përfundimtar i dëshiruar: Përfshirja dhe pjesëmarrja e përfituesve gjatë gjithë procesit të ofrimit të shërbimeve në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës.

Standardi 5: Përfshirja e fëmijës dhe familjes në mënyrë aktive dhe të plotë gjatë ofrimit të shërbimeve në qendër.

Treguesit:

5.1 Përfituesit, përfshirë edhe fëmijët, marrin informacionin e mjaftueshëm për të marrë pjesë në mënyrë aktive dhe të sigurt te procesi i vendimmarrjes.

5.2 Përfituesit informohen mbi shërbimet që ofrohen në qendër dhe shërbimet e tjera publike jashtë qendrës, përfshirë shërbimet për mbrojtjen e fëmijëve dhe ku mund të shkojnë për të kërkuar mbështetje.

5.3 Përfituesve u kërkohet në mënyrë aktive mendimi i tyre, i cili merret në konsideratë gjatë marrjes së vendimeve për funksionimin e qendrës dhe programit vjetor.

5.4 Nënshkrimi i marrëveshjeve me shkrim dhe programeve të punës të miratuara nga përfituesit/fëmijët.

5.5 Qendra disponon procedura të cilat mundësojnë të drejtën e ankimimit të tyre, përfshirë edhe fëmijët.

Standardet&Kriteret
Standardi 1: Mjedisi dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës

Standadi 1: Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës siguron kushte dhe mjedis të përshtatshëm për përfituesit dhe për stafin në përputhje me kapacitetin, karakterin e shërbimeve dhe nevojat e emergjente të përfituesve.

STANDARDI 1: MJEDISI FIZIK						
Ref	**Kriteret**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
1.1	**Qendra siguron mjedis fizik të përshtatshëm, mikpritës, të një stili shtëpiak dhe të një cilësie të mirë për fëmijët, prindërit apo personat e tjerë në nevojë, në përputhje me nevojat e tyre emergjente.**					
	Matja: *Vëzhgimi*					
	Tregues: • *Familjet/individët në nevojë akomodohen në një ambient të mbyllur me çelës për të vendosur sendet e tyre në një vend të sigurt.* • *Në çdo njësi/ndarje vendoset vetëm një familje/individë në nevojë.* • *Ambientet janë të pastra, të thata dhe të ngrohta, muk kanë lagështirë dhe në gjendje të mirë.* • *Dritaret dhe dyert mund të mbyllen normalisht.* • *Orenditë shtëpiake, mobiljet dhe pajisje të tjera shtëpiakeu jepen hua atyre që muk i kanë p.sh, krevatet, tavolinat, karriket dhe batanijet, çarcafë etj.*					
1.2	**Qendra krjion mjedise të përshtatshme private për higjienën personale dhe përgatitjen e vakteve ushqimore.**					
	Matja:*Vëzhgimi*					

STANDARDI 1: MJEDISI FIZIK						
Ref	**Kriteret**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	Tregues: • *Çdo njësi/ndarje ka ambiente gatimi dhe larjeje ose,nëse janë të përbashkëta, ato janë të pastra, të sigurta dhe mund t'i përdorin të gjithë.* • *Ambientet e higjienës personale dhe tualetet qëjanë të përbashkëta ndahen sipas gjinisë.* • *Numri i përshtatshëm i tualeteve dhe lavamanëve në raste kur janë të përbashkëta.* • *Praktikat kryesore të mirëmbajtes së higjienës të shkruara në gjuhë të thjeshtëe të kuptueshme dhe të vendosuara në vende të dukshme.* • *Pajisja me enë kuzhine dhe gatimi, nëse është e nevojshme nga qendra.*					
1.3	**Qendra siguron furnizimin e përshtatshëm me ujë të rrjedhshëm, energji elektrike dhe gaz.**					
	Matja: *Vëzhgimidhe rishikimi i inspektimeve /riparimeve*					
	Tregues: • *Programe inspektimi 6-mujore mbi shërbimin e furnizimit me ujë, gaz për të garantuar sigurinë e tyre.* • *Kontrata të rregullta me ofruesit e shërbimeve të energjisë, ujit dhe gazit ku përcaktohen qartë të drejtat dhe detyrimet.* • *Rrjetet e instaluara të energjisë elektrike, ujësjellësit, kanalizimeve dhe gazit të jenësipas standardeve teknike, të miratura nga organet kompetente.* • *Problemet e identifikuara në këto shërbime duhet t'i*					

STANDARDI 1: MJEDISI FIZIK						
Ref	**Kriteret**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	raportohen pa vonesë kompanisë që ofron shërbimin. • *Shërbimet e furnizimit me energji, gaz, ujëinspektohen rregullisht për sigurinë menjëherë pasiështë larguar familja/individi në nevojë dhe aty transferohet një tjetër.* • *Praktikat kryesore të standardizuara të mirëmbajtjes dhe kujdesit të jetës, të shkruara në gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme, të vendosen pranë çdo njësie/ndarjeje.*					
1.4	**Ambientet e jashtme dhe ato të komunitetit (si shkallët) janë të pastra dhe të sigurta**					
	Matja: *Vëzhgimi*					
	Tregues: • *Ambientet e jashtme të përbashkëta janë të pastra, pa mbeturina apo mbetje, si gurë, xhama etj.* • *Sigurohet ndriçim i mjaftueshëm që të mos ketë zona pa ndriçim, që mund të jenë kërcënim për sigurinë.* • *Pajisjet te këndi i lojërave janë të mirëmbajtura.* • *Bimët e mbjella në kopsht nuk do të kenë përmbajtje helmuese dhe të rrezikshme për fëmijët.* • *Krijimi i ambienteve rekreative në përputhje me moshën e fëmijëve përfitues të qendrës.* • *Rregulla të qarta dhe të vendosura në ambiente të dukshme për mirëmbajtjen e tyre.*					
1.5	**Qendra (QKTE) mundëson marrjen e shërbimeve publike të familjeve/individëve në nevojë në komunitetin lokal kuështëvendosur**.					
	Matja: *Vëzhgimi*dhe diskutimi me banorët					
	Tregues:					

STANDARDI 1: MJEDISI FIZIK						
Ref	**Kriteret**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	• *Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencësështë e lokalizuar pranë komuniteteve lokale.* • *Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës kaafër institucione të cilat ofrojnë shërbime publike të drejtpërdrejta të tilla, si: edukimi arsimor i fëmijëve, shërbimi i transportit, shërbimi shëndetësor, strehimi, përfshirja në programet e mbrojtjes sociale etj.* • *Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës nuk mund të ketë më shumë se 30 ambiente banimi. (për të mos e kthyer në një 'geto' dhe për të inkurajuar pjesëmarrjen në komunitet)*					

Standardi 2: Paketa e plotë e shërbimeve të përkujdesjes sociale për të përballuar situatën e emergjencës drejt integrimit të tyre në shoqëri.

Standardi 2. Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ofron një paketë të plotë dhe efiçente shërbimesh, në përputhje me nevojat komplekse të përfituesve, në bashkëpunim me institucione të tjera të drejtpërdrejta në shërbime (arsim, punësim, shëndetësi etj) në nivel qendror dhe vendor për tëmundësuar aftësinë e jetës së tyre të pavarur në të ardhmen.

STANDARDI 2: PAKETA E PLOTË E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESJES SOCIALE						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
2.1.	**Qendra (QKTE) ofron shërbime të specializuara ligjore për t'u mundësuar përfituesve aksesin te shërbimet e tjera publike.**					
	Matja:*Diskutim me banorët dhe inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht.*					
	Tregues: • *Mbështeten prindërit që të marrin dokumentet e regjistrimit të lindjes;* • *Mbështetje ligjore, për shembull, në rast mosmarrëveshjesh apo për rastet e dhunës në familje.*					
2.2.	**Qendra (QKTE) siguron ofrimin e një game të gjerë shërbimesh sociale integruese për t'i drejtuar përfituesit në përgatitjen e jetës së pavarur.**					
	Matja: *Diskutim me banorët dhe stafin*					
	Tregues: • *Programi i punës njëvjeçar i miratuar, ku përfshihen shërbimet sociale integruese, si (këshillim, programe prindërimi, grupe mbështetëse dhe aktivitete për fëmijët, informimi etj).* • *Marrëveshje bashkëpunimi me aktorë publikë dhe*					

STANDARDI 2: PAKETA E PLOTË E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESJES SOCIALE						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	privatëpër ofrimin e programeve të specializuara, për shembull, për abuzimin me drogën, alkoolin, formimin profesional etj). • *Qendra, nëpërmjet stafit, informon përfituesit mbi programet mbështetëse dhe garanton përfshrijen e tyre nëse ata janë të interesuar.*					
2.3.	**Qendra (QKTE) siguron përfshrijen e përfituesve në marrjen e shërbimeve bazë (shëndetësore, arsimore, transport publik etj).**					
	Matja: *Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht dhe diskutimi me banorët e me stafin.*					
	Tregues: • *Fëmijët regjistrohen në shkolla publike afër komuntietit ku jetojnë.* • *Përfituesit e qendrës janë të pajisur me libreza shëndetësore/kartë shëndeti të cilat mundësojnë marrjen e shërbimit shëndetësor në komunitetitn ku jetojnë.* • *Në rastet kur është e nevojshme ofrohen shërbimet e posaçme shëndetësore, si në rast shtatzënie apo problemeve të shëndetit mendor etj.*					
2.4.	**Qendra (QKTE) mundëson mbështetjen e përfituesve që të jenë të pavarur ekonomikisht dhe të sigurojnë një akomodim alternativ.**					
	Matja:*Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht dhe diskutimi me banorët dhe me stafin.*					
	Tregues: • *Përfshrija e përfituesve të Qendrës (Familjet/indivdët në nevojë)në programin e ndihmës ekonomike nëse plotësojnë*					

STANDARDI 2: PAKETA E PLOTË E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESJES SOCIALE						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	kushtet. • *Informimi dhe përfshirja e përfituesve të Qendrës (i individëve në moshë pune) në programet e punësimit dhe formimit profesional.* • *Bëhen referime tek autoritetet për akomodim alternativ (ku mund të vendosen pasi dalin nga qendra).* • *Familjet/banorët mbështeten që të identifikojnë mënyra të tjera jetese, si ambiente private me qira etj.*					
2.5.	**Qendra ofron shërbime për të garantuar mosshpërbërjen e familjes duke pasur në fokus interesin më të lartë të fëmijës dhe të drejtat e anëtarëve të tjerë të familjes.**					
	Matja:*Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht dhe diskutimi me banorët dhe me stafin.*					
	Tregues: • *Qendra disponon dosjet qëtregojnë se plani i përkujdesjes sociale të familjeve/indivdëve në nevojëpërfshin shërbime të cilat mbulojnë nevojat bazë, si arsimi, shëndeti etj. dhe shërbime të tjera mbështetëse (si këshillim etj.)* • *Qendra ofron shërbime për të mbështetur prindërit që të marrin përsipër përgjegjësinë për fëmijët e tyre dhe të ofrojnë kujdesin e nevojshëm.*					

Standardi 3: Menaxhimi i procedurave të shërbimit në mënyrë sistematike dhe të vazhdueshme.

Standardi 3: Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ka procedura të qarta të vlerësimit, planifikimit, referimit dhe dhënies së shërbimeve të përfituesve të cilat tregojnë realizimin e qëllimit, objektivave dhe aktiviteteve të qendrës.

STANDARDI 3: SISTEME & PROCEDURA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
3.1.	**Qendra siguron staf të kualifikuar për të ndjekur vazhdimësinë e shërbimeve për familjet/përfituesit e saj ku për çdo përfitues është caktuar një punonjës.**					
	Matja: *Diskutim me stafin e qendrës dhe banorët*					
	Tregues: • *Të gjitha rastet kanë një punonjës kyç (si punonjës social ose pjesëtar stafi të qendrës) qëështë caktuar për dosjen e tyre.* • *Plani i veprimit ka përfshirë mbështetjen dhe asistencën qëpërgatitet në bashkëpunim me familjen/banorin për të cilin përgatitet dosja.*					
3.2.	**Qendra, nëpërmjet stafit, informon dhe nënshkruan kontratën me familjen/individët që akomodohen në të brenda 24 orësh.**					
	Matja: *Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht*					
	Tregues: • *Përfituesit e qendrës kanë nënshkruar kantratën me shkrim ndërmjet qendrës dhe përfituesit. Një kopje e disponon përfituesi dhe një kopje vendoset në dosjen e përfituesit.* • *Kontrata me shkrim parashikon sjelljen që duhet të kenë banorët, përfshirë mbikëqyrjen e fëmijëve dhe përgjegjësitë kryesore të stafit (detyrat dhe të drejtat*					

STANDARDI 3: SISTEME & PROCEDURA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	epalëve).					
3.3.	**Vlerësimi i nevojave të familjeve/përfituesve dhe hartimi i planit të përkujdesjes për të gjithë banorët brenda 5 ditësh nga dita e pranimit nga stafi i qendrës.**					
	Matja:*Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht dhe diskutimi me banorët dhe me stafin.*					
	Tregues: • *Dosjet e përfituesve përmbajnë formularin e plotësuar të vlerësimit (nga të gjitha dimensionet) dhe planin e përkujdesjessociale të firmosur nga punonjësi i rastit dhe përfituesi.* • *Plani i përkujdesjes identifikon dhe punonjësin e rastit.* • *Plani i përkujdesjes përcakton shërbimet që do të oforhen me afate kohore të përcaktuara.* • *Plani i përkujdesjes përcakton afatin e qëndrimit të banorëve te Qendra e Emergjencës.*					
3.4.	**Zbatimi i planit të përkujdesjes ndiqet në mënyrë proaktive dhe në kohën e duhur**					
	Matja:*Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht*					
	Tregues: • *Dosja përmban telefonatat/takimet që vërtetojnë se plani i përkujdesjesështë ndjekur, psh. telefonata me agjencitë e tjera dhe referimet e dokumente të tjera të cilat vërtetojnë ofrimin e shërbimeve nëse janë të disponueshme.*					
3.5.	**Rishikohet rregullisht plani i përkujdesjes**					
	Matja:*Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht*					
	Tregues:					

STANDARDI 3: SISTEME & PROCEDURA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	• *Dosjet përmbajnë rishikimet e planit tëpërkujdesjes që bëhen të paktën çdo muaj.* • *Shënimet e dokumentuara/konfirmimi i diskutimeve që janë bërë gjatë takimeve për rishikimin e planit të përkujdesjes dhe planit të rishikuar futen në dosje.*					
3.6.	**Qendra (QKTE) ofron shërbimet në përputhje me nevojat e familjeve/përfituesve për një afat të shkurtër dhe të përkohshëm.**					
	Matja:*Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht dhe 5 dosjeve, për të cilat është mbyllur rasti dhe diskutimi me stafin.*					
	Tregues: • *Përfituesit akomodohen si rezultat i të qenit të pastrehë.* • *Qëndrimi maksimal i banorëve është 3-6 muaj.* • *Në rast se banorët do të qëndrojnë më shumë se 6 muaj, kjo duhet të dokumentohet qartë dhe do të ndodhë vetëm në raste të rralla (për shembull, për shkak të nevojave specifike, si aftësi të kufizuara, pamundësi).*					
3.7.	**Familjet/përfituesit kanë dosjet personale të tyre të përditësuara dhe të sigurta për ruajtjen e konfidencialitetit**					
	Matja: *Inspektimi pamor& diskutimi me stafin*					
	Tregues: • *Përgatitet dosja për çdo përfitues.* • *Ka dollap ose rafte të mbyllura me çelës për të vendosur dosjet.* • *Dollapi/rafti/zyra mbahet gjithë kohën e mbyllur me*					

STANDARDI 3: SISTEME & PROCEDURA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	çelës,përveç rasteve kurështë stafi në zyrë. • *Çelësin e dollapit/raftit/zyrës e mban vetëm stafi.* • *Nuk mbahen mbi tavolinë dokumente për rastin/dosjet, përveç rasteve kur po përdoren dhe i gjithë informacioni për banorët është i futur në dosje.* • *Ambiente për të eliminuar dokumentet/shënimet në mënyrë të sigurt (p.sh. makinë grirëse (shredder)).*					
3.8.	**Intervistat, takimet dhe telefonatat bëhen në mënyrë private për të garantuar konfidencialitetin**					
	Matja:*Inspektim pamor*					
	Tregues: *Zyra të veçanta ku përfituesit realizojnë shërbimet e këshillimit, intervisat etj.* • *Zyrat kanëkomoditetitn e duhur për të krijuar atmosferë të ngrohtë për të realizuar shërbimet e këshillimit, intervistat sipas standardeve të përgjithshme.*					
3.9.	**Raportimi mbi zbatimin e planit të përkujdesjes së përfituesve hartohet në përputhje me afatet kohore të përcaktuara në planin e përkujdesjes.**					
	Matja: *Inspektimi i dokumenteve, diskutimi me stafin/ Inspektoratin*					
	Tregues: • *Dosjet e përfituesve.*					
3.10.	**Qendra harton dhe miraton rregulloren e brendshme të organizimit dhe funksionimit të saj, ku parashikohen të drejtat dhe detyrimet e stafit/përfituesve, kodi i sjelljes etj.**					

STANDARDI 3: SISTEME & PROCEDURA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	Matja: *Diskutim me stafin*					
	Tregues: • Rregullorja e QKTE-së Rrregullorja e afishuar					

Standardi4: Siguria dhe trajtimi i barabartë i përfituesve pavarësisht nevojave të tyre.

Standardi 4: : Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ka masa specifike për të garantuar sigurinë e përfituesve si edhe procedura monitorimi për zbatimin e tyre.

STANDARDI 4: SIGURIA&MBROJTJA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
4.1	**QKTE-ja disponon librin për vizitorët të cilët kanë hyrë në Qendër**					
	Matja: *Inspektimi i dokumenteve*					
	Tregues • Të gjithë vizitorët, përfshirë ata që vijnë për takime zyrtare apo vizitorë të tjerë, hidhen te një regjistër ditor.					
4.2	**Qendra disponon procedura dhe dokumetacione të cilat vërtetojnë monitorimin periodik për identifikimin e problemeve për mirëmbajtjen apo sigurinë.**					
	Matja: *Inspektimi i dokumenteve, diskutimi me stafin*					
	Tregues: • *Dokumentimi i monitorimeve të rregullta javore të ndërtesave (ambientet e jashtme dhe ato të përbashkëta) për të kontrolluar sigurinë (tëmos ketë mbeturina, a funksionojnë dritat etj.).* • *Kërkesat e dokumentuara/bëhet konfirmimi i mirëmbajtjes.*					
4.3	• *Qendra disponon dosjet e stafit ose kopjen e tyre të cilat tregojnë rekrutimin, kualifikimin dhe performancën e stafit në përputhje me strukturën e miratuar.*					
	Matja: Inspektimi i dosjeve, diskutimi me stafin					
	• *Tregues*					

STANDARDI 4: SIGURIA&MBROJTJA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	• *Dosjet e stafit me të gjitha elementet përbërëse sipas legjislacionit në fuqi.* • *Stafi ka kualifikime për të punuar me fëmijët dhe familjet si dhe të rriturit vulnerabël ose të paktën tre vjet përvojë pune me persona që kanë nevojë për asistencë.* • *Stafit i bëhet vlerësim dhe kontrollohet për t'u siguruar se nuk kanë precedentë penalë dhe se janë të përshtatshëm për të punuar me fëmijët dhe të rriturit vulnerabël.* • *Të gjithë stafit i bëhet trajnim për ta ndërgjegjësuar për mbrojtjen e fëmijëve.* • *Stafi e di se ku të referojë një rast që paraqet shqetësim për mbrojtjen e fëmijës.*					
4.4	**Vlerësimi rrezikut bëhet para veprimtarive dhe merret miratimi nga të rriturit dhe fëmijët**					
	Matja:*Inspektimi i dokumentacionit*					
	Tregues: • Kopje të vlerësimit të rrezikut dhe formularët e aprovimit në dosje.					
4.5	Qendra disponon staf të kualifikuar dhe procedura konkrete për mbikëqyrjen e fëmijëve gjatë gjithë kohës.					
	Matja:*Inspektimi i dokumentacionit dhe vëzhgime*					
	Tregues: • *Qendra nuk akomodon të mitur të pashoqëruar.* • *Marrëveshjet me shkrim me prindërit ose kujdestarët*					

STANDARDI 4: SIGURIA&MBROJTJA						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	ligjorë qëparashikojnë qartë se fëmijët duhet të jenë tërë kohën të mbikëqyrur. • *Incidentet që ndodhin me fëmijët kur këta të fundit nuk ishin të mbikëqyrur do të shënohen te dosja dhe do të diskutohen me prindërit.*					
4.6	**Qendra disponon të gjitha mjetet e domosdoshme dhe staf të kualifikuar në rastet e emergjencave**					
	Matja:*Diskutimi me stafin*					
	Tregues: • *Siguria e qendrës dhe e përfituesve në24 orë.* • *Anëtarët e stafit janë gjithmonë të dispomueshëm – nëse jo, kur janë në detyrë, atëherë mund të kontaktohen me telefon.* • *Mjetet e sigurisë në rastet e zjarrit, fatkeqësisë natyrore etj.* • *Rregullat dhe procedurat e afishuara në vende të dukshme për përdorimin e mjeteve kundër zjarrit.* • *Staf i kualifikuar për të menaxhuar situatat e emergjencës. (procedura, trajnime, prova të realizuara etj.).*					
4.7	**Qendra në rastet e identifikimit të cenimit të të drjtave të fëmijëve bashkëpunon dhe me Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve (NJMF) të njësisë ku është i regjistruar fëmija.**					
	Matja: *Inspektimi i dosjeve, diskutimi me stafin*					
	Tregues: • Kopje të referimeve që i janë bërë NJMF-së janë në dosje					

Standardi 5: ***Banorët fuqizohen të marrin pjesë në vendimmarrjet që lidhen me jetën e tyre***

STANDARDI 5: PUNËSIMI&VETËADMINISTRIMI						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
5.1	**Përfituesit, përfshirë edhe fëmijët, marrin informacionin e mjaftueshëm për të marrë pjesë në mënyrë aktive dhe të sigurt te procesi i vendimmarrjes.**					
	Matja: *Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht dhe diskutimi me banorët*					
	Tregues: • *Fëmijëve u jepet mundësia të diskutojnë situatën e tyre me punonjësit e rastit apo punonjës të tjerë përkatës në mënyrë të vazhdueshme dhe private.* • *Informacion, si raporte dhe të dhëna të tjera, i jepen fëmijës në mënyrë të përshtatshme apo në gjuhë të përshtatshme për moshën dhe zhvillimin e fëmijës.* • *Fëmijët mbështeten për të marrë pjesë në takimet ku planifikohen hapat e kujdesit për ta etj.* • *Takimet dhe mbledhjet kryhen në një orar të përshtatshëm për fëmijën, p.sh. të mos përkojnë me orarin e shkollës etj.* • *Dokumentacione të ndryshme të cilat vërtetojnë që fëmijët kanë qenë aktivëgjatë proceseve të vendimmarrjeve për ofrimin e shërbimeve.*					
5.2	**Përfituesit informohen për shërbimet që ofrohen në qendër dhe shërbime të tjera publike jashtë qendrës,**					

STANDARDI 5: PUNËSIMI&VETËADMINISTRIMI						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	përfshirë shërbimet për mbrojtjen e fëmijëve dhe ku mund të shkojnë për të kërkuar mbështetje					
	Matja: *Diskutimi me banorët e stafin dhe vëzhgimi*					
	• *Janë të publikuara në vende të dukshme detajet sesi mund të kontaktohen agjencitë e tjera, për shembull ka një kënd botimesh ose ky informacion merret nga bisedat me punonjësin kyç /stafin dhe banorët e tjerë.*					
5.3	**Përfituesve u kërkohet në mënyrë aktive mendimi i tyre dhe merret në konsideratë gjatë marrjes së vendimeve për funksionimin e qendrës dhe programit vjetor.**					
	Matja: *Diskutime me banorët e stafin dhe inspektimin e dokumenteve.*					
	Tregues: • *Protokolli i takimit me stafin/banorët tregon përfshirjen e tyre në vendimmarrje dhe dëshirat e ndjenjat e tyre.* • *Dokumentacione ku tregohet pjesëmarrja aktive e përfituesve në vendimmarrje.*					
5.4	**Nënshkrimi i marrëveshjeve me shkrim dhe programeve të pranuara e të miratuara nga përfituesit/fëmijët.**					
	Matja: *Inspektimi i 10 dosjeve të përzgjedhura rastësisht dhe diskutime me banorët*					
	Tregues: • *Marrëveshjet me shkrim për të përcaktuar qëllimin, rolin dhe pritshmëritë nga përfshirja te Qendra e Emergjencës.* • *Programe puneku parashikohet mbështetja që do të jepet dhe pritshmëritë e përfituesve.*					
5.5	**Qendra disponon procedura të cilat mundësojnë të drejtën e ankimimit të tyre, përfshirë edhe fëmijët.**					

STANDARDI 5: PUNËSIMI&VETËADMINISTRIMI						
Ref	**Kritere**	**Plot.**	**Plot. Pjes.**	**Nuk është plot.**	**N/A**	**Komente / Rekomandime**
	Matja*: Inspektimi i dokumentave dhe intervista me banorët*					
	Tregues: • *Procedurat e ankimit të miratura nga drejtuesi dhe përfituesit e të publikuara.* • *Procedurat e ankimit parashikojnëraportim dhe hetim të pavarur (për shembull me menaxherin dhe një agjenci tjetër).* • *Të dhënat për ankimin (nëse ka) tregojnë hapat që janë ndërmarrë për hetim, rezultatet dhe zgjidhja qëështë dhënë.* • *Afishimi i numrave të telefonit të institucioneve të pavaruara që mbrojnë të drejtat e njeriut (Avokati i Popullit, Shërbimi Social Shtetëror, Inspektorati i Shërbimeve Shoqërore etj.).*					