



FLETORJA ZYRTARE E REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

Botim i Qendrës së Publikimeve Zyrtare

www.legjislacionishqiptar.gov.al

Nr.144

dhjetor

2006

P Ë R M B A J T J A

Faqe

Vendim i KM nr.821, datë 6.12.2006	Për miratimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për të moshuarit në qendrat rezidenciale.....	5687
Vendim i KM 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.....	5699
Vendim i KM nr.823, datë 6.12.2006	Për miratimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për të moshuarit në qendrat ditore.....	5708

VENDIM
Nr.821, datë 6.12.2006

**PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR
TË MOSHUARIT NË QENDRAT REZIDENCIALE**

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 rezidenciale, 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
INSTITUCIONET REZIDENCIALE**

Dhjetor 2006

HYRJE

Hartimi i standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për të moshuarit në institucionet rezidenciale është një ndër objektivat e reformimit të sistemit të shërbimeve shoqërore. Ky reformim synon decentralizimin e shërbimeve dhe transferimin e kompetencave në njësitë e qeverisjes vendore, pasurimin e rrjetit të shërbimeve për të moshuarit dhe rritjen e cilësisë së tyre, për t’iu përgjigjur nevojave të të moshuarve për përkujdesje.

Standardet e reja të shërbimeve për të moshuarit do të shërbejnë si një instrument bazë për sigurimin dhe matjen e cilësisë së shërbimeve dhe garantimin e ushtrimit të të drejtave të të moshuarve në përputhje me Kushtetutën e Shqipërisë, Deklaratën Politike dhe Planin Ndërkombëtar të Veprimit për të Moshuarit, Kartën Sociale Europiane (të rishikuar) dhe rekomandimet e Këshillit të Europës etj.

Për të moshuarit e vetmuar dhe në nevojë, ofrohen shërbime në 5 shtëpi të moshuarish: në Tiranë, Gjirokastrë, Fier, Kavajë dhe Shkodër. Në këto shtëpi trajtohen rreth 250 të moshuar. Shërbime rezidenciale për të moshuarit, vitet e fundit, janë ngritur edhe nga OJF-të dhe operatorët e tjerë privatë. OJF-të dhe grupimet e të moshuarve ofrojnë edhe shërbime ditore, në klube të pensionistëve, shërbime në shtëpi etj.

Decentralizimi i shërbimeve sociale dhe zgjerimi i numrit të shërbimeve rezidenciale për të moshuarit edhe nga ofrues jopublikë, lindi nevojën e hartimit të standardeve dhe rregullave unike, të detyrueshme për t’u zbatuar nga çdo ofrues publik dhe jopublik i shërbimeve për moshën e tretë.

Standardet e shërbimeve për të moshuarit mbështeten në paketën e standardeve të përgjithshme të shërbimeve e 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, personat me aftësi të kufizuara, viktimat e trafikimit etj.

Si rezultat ka disa pika takimi midis tyre, por standardet e veçanta të shërbimeve, për të moshuarit, detajojnë dhe konkretizojnë më tej kërkesat që duhet të përmbushin shërbimet për këtë kategori. Në këtë kuadër janë zbrërthyer dhe plotësuar me elemente specifike edhe standardet e shërbimeve për të moshuarit në qendrat rezidenciale.

Standardet e Shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror për të Moshuarit në institucionet rezidenciale

bazohen mbi parimet e njohura të kujdesit social, si: respektimi i vlerave dhe individualitetit, universaliteti, barazia e mundësive, e drejta për të përfituar, partneriteti, transparencja dhe paanshmëria, mosdiskriminimi, integrimi shoqëror, pavarësia dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

Hartimi i dokumentit të standardeve të shërbimeve rezidenciale për të moshuarit përbën një hap të rëndësishëm për rritjen e kujdesit social për të moshuarit në nevojë. Standardet plotësojnë detyrimet në zbatim të Strategjisë së Shërbimeve Sociale dhe të ligjit nr.9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”.

Hartimi i standardeve për të moshuarit në qendrat rezidenciale do të ndihmojë në radhë të parë vetë përfituesit e shërbimeve dhe familjarët e tyre për të kuptuar dhe kërkuar zbatimin e standardeve nga ofruesit e shërbimeve.

Standardet do të shërbejnë si udhëzues praktikë dhe konkretë për ofruesit e shërbimeve, për të organizuar dhe përmirësuar shërbimet sipas kërkesave të dokumentit.

Nga pikëpamja praktike, organizative dhe menaxheriale, standardet e përgjithshme të shërbimeve dhe standardet specifike për të moshuarit në qendrat rezidenciale do të jenë të afishuara në të gjitha njësitë ku ofrohen shërbime rezidenciale.

Implementimi i standardeve të shërbimeve sociale në qendrat rezidenciale për të moshuarit, përbën edhe një hap të rëndësishëm në procesin e stabilizim-asocimit dhe të integritetit të vendit në Bashkimin Europian.

Paketa e re e standardeve vendos rregulla dhe kritere për cilësinë e shërbimeve, të cilat janë të detyrueshme për zbatim nga të gjithë ofruesit e shërbimeve, si nga institucionet publike, nga shërbimet e ngritura nga organizatat jofitimprurëse (OJF) dhe nga ofrues të tjerë privatë.

Dokumenti i standardeve të shërbimeve rezidenciale për të moshuarit do të shërbejë për:

- Ministrinë e Punës, Shërbimin Social Shtetëror dhe strukturat vendore për vlerësimin e kapaciteteve të ofruesve dhe pajisjen e tyre me licencë;
- inspektoratin e shërbimeve, për të vlerësuar shërbimet dhe për të matur arritjen e kërkesave të caktuara të standardeve, që ofrohen në qendrat rezidenciale për të moshuarit;
- strukturat e qeverisjes vendore, për të përmbushur funksionet e reja që lidhen me plotësimin e nevojave sociale të komunitetit, identifikimin dhe vlerësimin e tyre, planifikimin dhe alokimin e fondeve përkatëse për ngritjen dhe mbështetjen e shërbimeve ekzistuese për të moshuarit etj;
- institucionet publike të përkujdesit, OJF-të dhe ofruesit privatë si instrumente në procesin e realizimit të shërbimeve rezidenciale;
- institucionet akademike dhe organizatat e përfshira në veprimtari arsimore e trajnuese, studiues të fushës shoqërore etj.

Në procesin e hartimit të standardeve është mbajtur parasysh arritja e një niveli të caktuar shërbimesh, që garantojnë mjedis të sigurt për të moshuarit, përkujdesje cilësore në përputhje me mundësitë e shoqërisë dhe jetesë sa më aktive për ta.

Standardet janë hartuar nga një grup i gjerë ekspertësh si përfaqësues nga Ministria e Punës, Shërbimi Social Shtetëror, shtëpitë e të moshuarve, OJF-të që ofrojnë shërbime rezidenciale për të moshuarit, si dhe përfaqësues të organizatave të të moshuarve.

Standardet janë konsultuar e mbështetur me ekspertizë nga ekspertë të kompanisë “British Counsil”, e cila ofron asistencë teknike për MPÇSSHB-në.

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 për të moshuarit në qendrat rezidenciale do të shoqërohen me udhëzues e manuale plotësuese për të lehtësuar zbatimin e tyre në praktikë. Gjatë kohës së implementimit, ofruesit publikë dhe privatë të shërbimeve do të mbështeten me trajnime për stafet e tyre, për të kuptuar dhe zbatuar më mirë standardet.

Standardet mbulojnë të gjitha fushat e veprimtarisë jetësore të të moshuarve, përfitues të shërbimeve rezidenciale, si:

1. Informacioni dhe vizita paraprake. Sipas këtij standardi të moshuarit dhe familjarët vendosin mbi shërbimet që do të marrin, pasi kanë marrë informacionin e duhur dhe janë siguruar se ky shërbim do të plotësojë nevojat dhe kërkesat e tyre.

2. Vlerësimi paraprak i nevojave të klientëve dhe mundësive që ofron qendra e shërbimeve. Ky standard siguron që të moshuarit të banojnë në banesë të ngjashme me një shtëpi dhe ku ofrohen shërbimet

që plotësojnë nevojat dhe kërkesat e tyre.

3. Kujdesi shëndetësor dhe mjekimi sipas planit individual të klientit. Sigurohet që ofruesi i shërbimeve nxit dhe ruan shëndetin e klientëve mbi bazën e një plani individual, që merr në konsideratë kryerjen e vizitave dhe analizave të nevojshme, ndjekjen e këshillave të mjekut dhe të trajtimit me ilaçe.

4. Respektimi i intimitetit dhe dinjitetit, respekti për jetë sociale në qendër dhe lidhje me komunitetin. Klientëve t'u sigurohet intimiteti dhe dinjiteti i nevojshëm për higjienën personale, duke iu ofruar ndihmë me ngrohtësi, durim dhe respekt.

5. Respekti për çastet e fundit të jetës dhe për vdekjen. Klientëve në momentet e fundit të jetës u ofrohet përkujdesje dhe vdekja e tyre trajtohet me dinjitet, duke respektuar ritet dhe dëshirat e tyre.

6. Jeta sociale në shtëpi dhe lidhjet me komunitetin. Ritmi i jetesës dhe aktiviteteve të përditshme ndryshon dhe u përshtatet dëshirave, kërkesave dhe kapaciteteve të klientëve. Të moshuarit kanë të drejtë të presin vizitorë dhe të marrin pjesë në aktivitete familjare dhe të komunitetit.

7. Autonomi dhe zgjedhje. Ofruesi i shërbimit nxit pjesëmarrjen e banorëve për marrjen e vendimeve personale, si dhe në jetën e shtëpisë.

8. Vaktet e ngrënies dhe orari i tyre. Të moshuarit marrin një dietë të plotë e të balancuar me ushqim të gatuar mirë e të servirur në mënyrë tërheqëse.

9. Mbrojtja e të drejtave të klientëve, shmangia e abuzimit dhe procesi i ankimit. Klientët gëzojnë të gjitha të drejtat ligjore, mbrohen nga llojet e ndryshme të abuzimeve. Ankesat e tyre shqyrtohen seriozisht dhe shoqërohen me veprime konkrete për përmirësimin e gjendjes.

10. Shtëpia, mjediset e banimit dhe pajisjet e saj. Klientët banojnë në një ambient sa më të përafërt me shtëpinë dhe me mjediset dhe komoditetet e përshtatshme.

11. Personel i mjaftueshëm dhe i kualifikuar për kryerjen e shërbimeve. Klientët marrin të gjitha shërbimet e nevojshme nga personel i kualifikuar.

12. Drejtimi, ruajtja e dokumentacionit dhe procedurat financiare. Shtëpia drejtohet nga një administrator i aftë, që menaxhon dokumentacionin për klientët dhe personelin dhe mban financën dhe manifeston transparencë, në përputhje me ligjet në fuqi.

Standardet janë konceptuar si standarde minimale të cilësisë. Në këtë kuptim ato do të përdoren si mjet gradual për të përmirësuar infrastrukturën e shërbimeve dhe për të reflektuar cilësinë e kërkuar të tyre.

Paketa e standardeve është sistemuar në dy seksione; përcaktohet standardi, i cili shoqërohet me rezultatin e pritshëm dhe në seksionin e dytë janë vendosur kriteret për vlerësimin e standardit, si dhe treguesit për matjen e cilësisë së zbatimit të tij. Treguesit do të shërbejnë edhe si bazë për inspektimin e shërbimeve rezidenciale për të moshuarit nga inspektorati i shërbimeve, strukturat vendore, vetë të moshuarit dhe të afërmit e tyre.

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

I. PËRZGJEDHJA E SHTËPISË DHE 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 shtëpinë paraprakisht dhe ta vlerësojnë atë.

Kriteret e përmblshjes 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 dhe punonjësit janë në gjendje ta thonë atë me fjalët e tyre.
2	Përdoruesve të ardhshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë për komoditetet e ofruara.	2.1	Një broshurë/fletëpalosje/dokument që përshkruan mjediset e shtëpisë.
		2.2	Ofruesit japin informacion rreth shërbimeve të mundshme.
3	Është respektuar e drejta e përdoruesit të shërbimit të njohë standardet që priten nga shërbimi.	3.1	Brenda qendrës gjenden kopje të shkruara të standardeve të cilësisë. Klientët konfirmojnë që kanë akses për njohjen e standardeve.
4	Përdoruesve të mundshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë mbi shërbimet që ofrohen dhe kualifikimet e personelit përkatës.	4.1	Një broshurë/fletëpalosje/dokument me informacion mbi shërbimet që ofrohen dhe kualifikimet e personelit përkatës.
5	Përdoruesve të ardhshëm dhe familjarëve të tyre u krijohet mundësia të vizitojnë shtëpinë dhe të marrin përgjigje për të gjitha pyetjet që kanë.	5.1	Intervista me klientët tregon që atyre u është dhënë kjo mundësi.

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

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Të moshuarit banojnë në banesë të ngjashme me një shtëpi normale, ku ofrohen shërbimet që plotësojnë nevojat dhe kërkesat e tyre.

Standardi:

Klientit i jepet mundësia të banojë në një shtëpi që plotëson kërkesat e klientit dhe nevojat e tij, nëpërmjet një vlerësimi profesional të nevojave dhe kërkesave të klientit/klientëve dhe të 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 një 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 t'i 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 për kryerjen e vlerësimit.	1.1	Kryerja e vlerësimit paraprak është pjesë përbërëse e përshkrimit të punës, të paktën e një anëtarit të personelit që ka kualifikimin e duhur për ta bërë atë.
		1.2	Personeli konfirmon përfshirjen e tij dhe të klientëve në procesin vlerësues dhe mund ta konfirmojë këtë.
		1.3	Një kopje e vlerësimit e firmosur nga personeli dhe përdoruesit/të afërmit, depozitohet në një dosje. Përdoruesi ka një kopje të këtij vlerësimi.
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 banor ka kopjen e tij/saj personale të kontratës individuale. Këtu përfshihet edhe një kopje e vlerësimit. Një kopje e kontratës vendoset në dosjen personale të klientit.
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.
		3.1	Procedurat e marrjes në punë të personelit përmbajnë kritere të vlerësimit të cilësive të personalitetit dhe verifikimin e dëshmive 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. Ambientet janë të përshtatshme për qëllimin e caktuar, sikurse përcaktohet në standardin më lart.

II. KUJDESI SHËNDETËSOR DHE PERSONAL

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

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klienti është partner në vlerësimin e nevojave të tij/saj të shëndetit, të cilat plotësohen në kohë dhe në cilësinë e kërkuar nga standardet dhe që, gjithashtu përputhen me planet e tyre individuale.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar nxit dhe ruan shëndetin e klientëve mbi bazën e një plani individual, pjesë përbërëse e të cilit është edhe plani shëndetësor; kujdeset që klientët të kryejnë vizitat dhe analizat e nevojshme në kohën e duhur dhe mbikëqyr ndjekjen e këshillave të mjekut dhe të trajtimit me ilaçe.

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	1.	Klienti ka një kopje të planit të tij shëndetësor.

	dhe/ose kujdestarin ligjor dhe ndryshohet sipas nevojës, jo më rrallë se një herë në tre muaj.		Një kopje e planit të kujdesit shëndetësor është në dosjen personale të klientit. Personeli kryesor që punon me klientin është i vetëdijshëm për nevojat mjekësore të tij/saj.
2	Organizata/personi i regjistruar kujdeset që personeli ka/merr kualifikimet e nevojshme për të zbatuar planin e kujdesit shëndetësor.	2.	Dëshmitë të kualifikimeve përkatëse të personelit në dosjen e tyre personale
3	Personeli nxit mbajtjen e higjienës personale dhe atë të gojës së secilit klient dhe jep shërbimet e veta në këtë drejtim sa herë që është e nevojshme.	3.1 3.2	Intervista me klientët tregon se ata i marrin të gjitha shërbimet e planifikuara. Dosjet personale përmbajnë dokumentacionin që konfirmon kryerjen e këtyre shërbimeve.
4	Klientëve t'u sigurohet shërbimi mjekësor dhe dentar dhe të rregullohen vizitat e nevojshme mjekësore për trajtimin e tyre.	4.1	Intervista me klientët tregon se atyre u është dhënë mundësia të zgjedhin mjekun/dentistin e tyre dhe se ata kujdesen vetë për vizitat mjekësore dhe trajtimin e tyre.
4.2	Klientët të nxiten të zgjedhin mjekun/dentistin e tyre për shërbime me pagesë dhe t'u sigurohet informacioni i duhur.	4.2	Personeli mban shënimet e duhura në kartelën individuale të klientit.
4.3	Në rastet kur klienti e kërkon apo/dhe kjo është përcaktuar në planin individual, personeli organizon dhe shoqëron klientët në vizitat mjekësore dhe kujdeset që ata të kryejnë të gjitha analizat e nevojshme sipas rekomandimit të mjekut.		
5	Mbahen shënime për marrjen e ilaçeve nga klientët dhe tregohet kujdesi që të mos ketë keqpërdorime të tyre.	5.	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 intimiteti dhe dinjiteti i nevojshëm për higjienën personale dhe procesin e tualetit. Kur ata kanë nevojë për ndihmë, shërbimi u jepet me ngrohtësi, durim dhe respekt.

Standardi:

Organizata/personi përgjegjës 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 trajtohet me respekt e dinjitet.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Masat e marra për higjienën dhe cilësinë u sigurojnë të gjithë klientëve intimitetin dhe dinjitetin e duhur.	1.1	Intervista me klientët konfirmon se atyre u sigurohet intimiteti dhe dinjiteti i duhur.
	Gjatë kryerjes së shërbimeve të higjienës tregohet kujdes për ruajtjen e intimitetit të klientit.	1.2	Kurdoherë që klientët janë fizikisht të aftë, u lejohej që të bëjnë banjë/dush pa prezencën e stafit.

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	Gjatë kryerjes së shërbimeve të kujdesit higjienik, klientët nxiten të jenë sa më të pavarur që të mundën.	3.1	Plani individual i klientit e reflekton këtë kriter.
		3.2	Intervista me klientët tregon se ata nuk kanë ankesa në këtë drejtim.

Standardi 5. Respekti për çastet e fundit të jetës dhe për vdekjen

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientëve, që janë në momentet e fundit të jetës, u ofrohet përkujdesje, vdekja e tyre trajtohet me dinjitet ndërkohë që respektohen nevojat, ritet dhe funksionet e tyre.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar merr masa për trajtimin me respekt të çasteve të fundit të jetës. Ritet të kryhen në përputhje me dëshirat e personit dhe familjes.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Dëshirat e klientit lidhur me çastet e fundit të jetës së tij/saj dhe ritet shoqëruese diskutohen dhe respektohen.	1.1	Kur është e nevojshme, kjo është një pjesë e veçantë e planit individual.
		1.2	Intervista me klientët dhe të afërmit e tyre tregon se këto çështje janë diskutuar dhe për to është marrë mendimi i tij/saj.
2	Ka procedurë të aprovuar për shërbimet që u ofrohen klientëve dhe të afërmit të tyre në fund të jetës së klientit. Kërkesat fetare dhe ritualet e tjera respektohen, si edhe kryhet kontaktimi i familjes kur klienti ndërron jetë.	2	Ka një pjesë të veçantë të rregullores që e trajton këtë çështje. Diskutimet e karakterit konfidencial me të afërmit tregojnë që vdekja e klientit është trajtuar me dinjitetin e duhur.

III. JETA E PËRDITSHME DHE AKTIVITETET SHOQËRORE

Standardi 6: Jeta sociale në shtëpi dhe lidhjet me komunitetin

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët kanë mundësinë ta jetojnë jetën në përputhje me interesat dhe kërkesat e tyre shoqërore dhe shpirtërore. Personeli nxit dhe mbështet lidhjet e klientit me familjen, miqtë dhe përfaqësuesit e komunitetit lokal sipas dëshirës së tij/saj.

Standardi:

Rutina e jetesës dhe aktiviteteve të përditshme ndryshon dhe u përshtatet dëshirave, kërkesave dhe kapaciteteve të klientëve. Këta të fundit kanë të drejtë të presin vizitorë dhe të marrin pjesë në aktivitete familjare dhe të komunitetit.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Shtëpia ka një plan aktiviteteve sociale që hartohet në bashkëpunim të ngushtë me banorët. Të gjithë klientët njoftohen për të.	1	Ka një plan të aktiviteteve sociale që ndryshohet së paku një herë në muaj. Klientët ftohen të marrin pjesë, por ata nuk janë të detyruar ta bëjnë këtë.
2	Klientët mundësohen të marrin pjesë në aktivitete fetare, sportive dhe artistike në komunitet sipas zgjedhjes së tyre.	2	Krijimi i mundësive që klientët të marrin pjesë në ritet fetare në xhami e kishë, si edhe në aktivitete sportive dhe artistike

			të komunitetit (sipas dëshirës së tyre).
3	Klientët janë në gjendje të presin vizitorë privatisht sipas një orari të arsyeshëm.	3.1	Ka një orar vizitash të aprovuar nga vetë klientët dhe intervistat me klientët tregojnë që kjo zbatohet.

Standardi 7: Autonomi dhe zgjedhje

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët ushtrojnë të drejtën për të vendosur për jetën e tyre duke marrë ndihmën e duhur kur është e nevojshme.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar e drejton shtëpinë në mënyrë të tillë që nxit pjesëmarrjen e banorëve në të gjitha vendimet e tyre personale, si edhe në jetën e shtëpisë.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Klientët nxiten të merren me çështjet e tyre financiare për sa kohë që dëshirojnë dhe kanë mundësi për ta bërë një gjë të tillë.	1	Plani individual ka një seksion, i cili përfshin detaje të mbështetjes që i jepet klientit.
2	Nxitet pjesëmarrja e banorëve në marrjen e vendimeve rreth jetesës së përgjithshme dhe aktivitete të ndryshme.	2	Intervistat me klientët tregojnë që tërheqja e mendimit të tyre bëhet në mënyra të ndryshme.
3	Praktikat/procedurat/rutina lejojnë fleksibilitet për të marrë parasysh të drejtën e banorëve për të vendosur për orarin e fjetjes, bërjen e një dushi, pritjen e vizitorëve etj.	3.1	Rregullorja e brendshme parashikon një procedurë të zbatimit të së drejtës kolektive të banorëve për të vendosur për rregullat e jetës në shtëpi.
		3.2	Intervista me klientët tregon se merret mendimi i tyre.
4	Personeli i trajnuar për të nxitur autonominë dhe zgjedhjen e klientit.	4	Dëshmi përkatës për trajnimin e personelit janë të ruajtura në dokumentet e personelit.

Standardi 8: Vaktet e ngrënies dhe orari i tyre

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Banorët marrin një dietë të plotë e të balancuar, ushqim të gatuar mirë e të servirur në mënyrë tërheqëse në ambiente të kënaqshme, në një kohë të përshtatshme për ta.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar siguron 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. Kujdesi jepet duke respektuar kërkesat fetare dhe dietike të klientëve.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Ushqyerja bëhet në përputhje me kërkesat dietike individuale dhe kërkesat ushqimore të moshës.	1.1	Inspektimi i ushqimit tregon se ai përmbush kërkesat dietike të vendosura nga Drejtoria e Shëndetit Publik.
		1.2	Për klientë me kërkesa dietike të veçanta ka ushqim dietik.
2	Ushqimi i ofruar plotëson nevojat bazë si në sasi, ashtu edhe në cilësi.	2.1	Inspektimi i ushqimit tregon se ai ka cilësi dhe serviret në sasinë e nevojshme.

		2.2	Intervistat me klientët tregojnë se ushqimi përmbush nevojat si në sasi, edhe cilësi.
3	Klientët marrin pjesë në përcaktimin e menysë.	3.1	Rregullorja e brendshme përcakton procedurën e marrjes së mendimit të klientëve për përcaktimin e menysë.
		3.2	Intervista me klientë tregon se mendimi i tyre merret.
4	Klientët përcaktojnë oraret e ngrënies.	4.1	Rregullorja e brendshme përcakton procedurën e marrjes së mendimit të klientëve për oraret e ngrënies.
		4.2	Intervista me klientët tregon se është marrë mendimi i tyre për orarin e ngrënies.
5	Klientët gjithsesi kanë të drejtën të mbajnë disa ushqime kryesore, në mënyrë higjienike dhe të drejtën e përgatitjes së një pijeje për vete dhe për vizorët.	5	Ka ambiente për ruajtjen e mallrave ushqimore personale dhe të gatimit nga ana e klientëve.

IV. MBROJTJA E TË DREJTAVE TË KLIENTIT, PARANDALIMI I ABUZIMIT DHE PROCESI I ANKIMIMEVE

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

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët gëzojnë të gjitha të drejtat e tyre ligjore. Ata mbrohen nga abuzimet financiare, psikologjike, fizike dhe seksuale. Ankesat janë shqyrtuar seriozisht dhe janë ndjekur nga veprime konkrete për përmirësimin e gjendjes së tyre.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar siguron që klientët të gëzojnë të gjitha të drejtat e tyre ligjore. Klientët mbrohen nga abuzimet fizike, financiare, materiale, psikologjike dhe seksuale, si dhe nga diskriminimi dhe plagosja e vetes. 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	Klientëve u krijohet mundësia që të marrin pjesë në procesin politik dhe në votime sipas dëshirës.	1	Plani individual e mbulon mbështetjen që i jepet klientit për të gëzuar të drejtat politike në përputhje me dëshirat personale. Klientët tregojnë njohuri të kësaj të drejte gjatë intervistës.
2	I gjithë personeli që punon me klientët ka dëshmi penaliteti të pastër.	2	Në dosjen personale të personelit ka dëshmi të pastër penaliteti.
3	Klientët mbrohen nga abuzimi financiar. Personeli është i ndaluar të marrë dhurata në para apo në sende nga klientët të cilëve u shërbejnë.	3	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për këtë qëllim, e cila përfshin sanksionet për personelin që bën shkelje.

4	Ka procedura lidhur me raportimin e rasteve të abuzimit. Është një deklaratë e qartë lidhur me veprimet që ndërmerren kur raportohet një abuzim.	4	Ruhen të dhënat për incidente të abuzimit, përfshirë aty veprimet e ndërmarra dhe planet për të parandaluar përsëritjen. Gjatë intervistës personeli tregon se është i njohur me rastet që përbëjnë abuzime edhe procesin e raportimit.
5	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 kthimit të përgjigjes dhe emrat e personave/organeve që do të merren me ankesën.	5.1	Ka një dokument që sqaron procesin e ankimeve me një gjuhë të thjeshtë.
		5.2	Klientët dhe/ose familjarët kanë firmosur formularin përkatës duke treguar se kanë njohuri për procesin e ankimit.
		5.3	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për procedurat e ankimit që përmban afatet e përgjigjes dhe emrat e personave që trajtojnë ankesën.
		5.4	Inspektimi i ankesave të ruajtura tregon se ato janë marrë me seriozitet dhe janë trajtuar në mënyrë të përshtatshme brenda afatit të dhënë në kohën e duhur.
		5.5	Përdoruesit e shërbimit kanë marrë disa shpjegime se si të përdorin procedurën e ankimit dhe u janë ofruar trajnime për prezantimin e teknikave.

V. MJEDISI I BANIMIT DHE PAJISJET E TIJ

Standardi 10: Shtëpia, mjediset e banimit dhe pajisjet e saj

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët banojnë në një shtëpi, e cila duket si shtëpia e një familjeje normale (me tepër se sa një institucion) me të gjitha mjediset dhe komoditetet e përshtatshme.

Standardi:

Vendndodhja dhe plani i ndërtimit të shtëpisë janë të përshtatshëm për ofrimin e shërbimeve. Shtëpia është e ngjashme me një shtëpi të zakonshme banimi. Ajo është e sigurt dhe e mbajtur siç duhet, me ambiente të përshtatshme për të fjetur, kaluar ditën, gatuar dhe për të ngrënë. Shtëpia është e pajisur me mjediset e duhura higjienike (WC dhe banjë). Shtëpia ka ujë, elektricitet dhe ngrohje të vetën.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Shtëpia ndodhet në një lagje banimi	1	Godinat janë pjesë e një zone të zakonshme rezidenciale me shtëpi banimi të tjera afër tyre.
2	Mjedisi i fjetjes siguron respektimin e të drejtës së klientit për privatësi. Respektohen kërkesat e Shërbimit Social Shtetëror për sipërfaqen për frymë.	2	Inspektimet tregojnë që ambientet e gjumit në shtëpi sigurojnë të drejtën e rezidentit për privaci, dhe se respektohen kërkesat e SHSSH për sipërfaqen për frymë.
3	Shtëpia ka së paku një mjedis të përbashkët për ndenje, aktivitete, ngrënie etj.	3	Vëzhgimi i shtëpisë tregon se ka një mjedis të përbashkët për ndenje, aktivitete sociale, ngrënie etj.
4	Mobilimi i dhomës së gjumit plotëson nevojat jetike të banorëve: krevat të pastër e të rehatshëm, perde, pasqyrë, komo, raft	4	Vëzhgimi i dhomave të gjumit tregon se banorët kanë krevat të pastër e të rehatshëm, perde, pasqyrë, komo, raft

	rrobash, tryezë etj.		rrobash, raft ose sirtar me çelës, tryezë etj.
5	Klientët kanë të drejtë të mbajnë gjëra personale në dhomën e tyre dhe të kenë një vend me çelës për të mbajtur gjëra të vogla.	5.1	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për këtë qëllim.
		5.2	Intervista me klientët konfirmon se ata kanë të drejtë të mbajnë me çelës sende personale të vogla.
6	Shtëpia ka ujë, elektricitet, ngrohje, freskim.	6.1	Vëzhgimi i shtëpisë tregon se shtëpia ka ujë, elektricitet dhe ngrohje.
		6.2	Intervista me klientët se u plotësohen nevojat me ujë, elektricitet dhe ngrohje/freskim.
7	Shtëpia plotëson kushtet higjieniko-sanitare dhe të sigurisë nga zjarri.	7.1	Ka certifikata përkatëse nga Departamenti i Shëndetit Publik dhe nga brigadat e zjarrfikësve, të cilët mbulojnë periudhën e inspektimit.
		7.2	Ka një plan të evakuimit në rast zjarri dhe të dhënat tregojnë që të paktën 2 ushtrime evakuimi janë bërë brenda një periudhe prej 12 muajsh.

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 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/po trajnohet 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 në çdo turn që ka kualifikimet e duhura për shërbimet që është ngarkuar të kryejë. Plotësohen rregullat e Shërbimit Social Shtetëror për raportin e personelit me banorët.	1.1	Numri i personelit dhe kombinimi i kualifikimeve të tyre siguron që nevojat e klientit mund të plotësohen.
		1.2	Plotësohen kriteret e Shërbimit Social Shtetëror për raportin e personelit me banorët.
		1.3	Intervista me klientët tregon se nevojat e tyre plotësohen.
2	Ka një plan trajnimi bazë për personelin e ri që realizohet brenda dhe jashtë organizatës.	2.1	Plani i trajnimit është në përputhje me nevojat e banorëve të shtëpisë.
		2.2	Personeli konfirmon që ka mundësi për të marrë trajnimin përkatës, të paktën 5 ditë në vit.

3	Çdo anëtar i personelit ka ndërmarrë ose është në procesin e ndërmarrjes 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 dhe detyrat. Përshkrimi i punës përmban edhe arsimin dhe kualifikimin që duhet për të kryer punën e ngarkuar.	4.1	Ka një dosje me përshkrimet e punës.
		4.2	Çdo anëtar i personelit ka një kopje të përshkrimit të punës së tij/saj dhe është i qartë për atë që pritët prej tij/saj.
5	Puna e personelit vlerësohet së paku një herë në vit. Raporti i vlerësimit nënshkruhet si nga personeli të cilit i bëhet vlerësimi, edhe personi që kryen vlerësimin.	5.1	Ka një sistem të vlerësimit të personelit. Vlerësimet e punës janë të përfshira në dosjet personale.
		5.2	
6	Procedurat e punësimit janë në përputhje me legjislacionin në fuqi (Kodi i Punës)	6.1	Dokumentacioni i procedurave të punësimit.
		6.2	Kontrata e punës, e nënshkruar e punonjësit.
7	Çdo turn ka një person që përgjigjet për mbarëvajtjen e punës gjatë atij turni.	7	Dokumenti i personelit në detyrë përcakton personin përgjegjës për mbarëvajtjen e punës gjatë atij turni.

VII. ADMINISTRIMI

Standardi 12: Drejtimi, ruajtja e dokumentacionit dhe procedurat financiare

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Shtëpia drejtohet nga një person me cilësitë, përvojën dhe kualifikimet e duhura për të organizuar e mbikëqyrur punën si në aspektin administrativ, ashtu edhe financiar.

Standardi:

Drejtuksi siguron që shtëpia 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/psikologjike/sociologji/mësuesi/infermieri etj. Nuk ka dënime kriminale dhe nuk është në proces administrativ/gjyqësor 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	Dokumentacioni mbahet në një vend të sigurt.
		2.2	Ka një listë që përcakton personat që mund të shohin dosjen e klientit dhe personelit.
		2.3	Ka një protokoll, ku shënohen marrja dhe dorëzimi i dosjes personale të klientit dhe personelit.

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

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 barrierë 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 kujdesit 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'u përgjigjur më mirë nevojave sociale në rritje të PAK, është e nevojshme të rritet përgjegjësia jo vetëm e njëjësive 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'u 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:

Organizatave 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

		1.3	nevojshëm për takimet e personave me çrregullime sensore, nëpërmjet interpretuesit/shënjeshtës për personat që nuk dëgjojnë dhe Brailit ose printimet e gjera për personat me dëmtime të të parit. 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 burimeve të 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 të 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 nevojat e individit.
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	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	Dokumenti që përshkruan procedurën e vlerësimit dhe ngritjen e funksionimit e ekipeve multidisiplinare.
		3.2	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	Çdo klient ka në dosje një plan individual që rishqyrtohet çdo vit.
		7.2	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	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

	diferencuara, kategoritë e aftësisë së kufizuar, si edhe nevoja të ndryshme funksionale në përputhje me moshën.	1.2	mendore, fizike apo shqisore. Shërbimet mund të mbulojnë mbështetjen fizike dhe psikosociale, trajnimin dhe rehabilitimin, formimin profesional e të punësimit, sportive, etj. 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 2.2 2.3	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. 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. 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 3.2 3.3 3.4	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. 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. 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. 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	4.1 4.2	Përfshirja e shërbimeve për familjen në listën e shërbimeve të ofruara nga organizata. Intervista me familjarët tregojnë se ata janë të kënaqur me mbështetjen që marrin nga organizata.

	kuadrit të shërbimeve të ofruara 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 periudha ndërmjet datës kur bëhet kërkesa për shërbim dhe datës së ofrimit të tij është e arsyeshme.
		5.2	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 dhënien e shërbimeve të nevojshme për klientin.	3.	Plani individual i klientit tregon bashkëpunimin me organizata të tjera që ofrojnë shërbime për klientin në fjalë.
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 ankimit

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 ankimit.

Standardi:

Ka kriteret 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 ankimit. 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. Klientët	2.1	Ka një dokument që përshkruan procedurën e monitorimit.
		2.2	Ka dokumentacion (procesverbale,

	apo përfaqësuesit e tyre janë të përfshirë në procesin e monitorimit.		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 ankimimeve në një gjuhë të thjeshtë. Rregullorja e brendshme ka një pjesë për procedurën e ankimimit 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 ankimimeve.

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 gjesh 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 për kryerjen e vlerësimit.	1.	Kryerja e vlerësimit paraprak është pjesë përbërëse e përshkrimit të punës së të së paku një anëtari 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 kriteret e vlerësimit të cilësive të personalitetit dhe verifikimin e dëshmive të kualifikimit.
4.	Organizata/personi përgjegjës ka mjediset e përshtatshme për plotësimin e nevojave dhe kërkesave.	4.	Ekzistenca e mjedisve 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 gjashtë muaj.	1.1 1.2	Klienti ka një kopje të planit të tij shëndetësor. Një kopje e planit të kujdesit shëndetësor është në dosjet personale të klientit.
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	2.	Ka dëshmi të kualifikimeve përkatëse të personelit në dosjen e tyre personale.

	për intimitet të klientit.		
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 aktiviteteve sociale që hartohet në bashkëpunim të ngushtë me klientët. Të gjithë klientët njoftohen për të.	1.	Ka një plan të aktiviteteve 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	4.	Dëshmia përkatëse e kualifikimit të

autonomisë dhe zgjedhjes.	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 dëshiruar:

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 ankimimi 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.	4.1	Ka një dokument që sqaron procesin e ankimimit me një gjuhë të thjeshtë.
		4.2	Klientët dhe/ose familjarët kanë firmosur formularin përkatës që thotë se kanë njohuri për procesin e ankimimit.
		4.3	Përdoruesit e shërbimit kanë marrë disa shpjegime se si të përdorin procedurën e ankimimit dhe u janë ofruar trajnime për prezantimin e teknikave.
		4.4	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për procedurën e ankimimit 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 ndenjëje, aktivitete, ngrënie etj.	3.	Inspektimi i qendrës/planit të qendrës tregon se ka një mjedis të përbashkët për ndenjëje, aktivitete sociale, ngrënie etj.
6.	Qendra ka ujë, elektricitet dhe ngrohje/freskim.	6. 6.1	Inspektimi i shtëpisë tregon se qendra ka ujë, elektricitet dhe ngrohje. 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.	Numri i personelit dhe kombinimi i kualifikimeve të tyre siguron plotësimin e nevojave të banorëve.
		1.1	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	Plani i kualifikimit është në përputhje me nevojat e banorëve të shtëpisë.
		2.2	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, detyrat, si dhe vartësia hierarkike. Përshkrimi i punës përmban edhe arsimin dhe kualifikimin që duhet për të kryer punën e ngarkuar.	4.1	Ka një dosje me përshkrimet e punës.
		4.2	Çdo anëtar i personelit ka një përshkrim pune, të cilin e di dhe është në gjendje ta përshkruajë me fjalët e tij gjatë intervistës.
		4.3	
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	Ka një procedurë për vlerësimin e punës së personelit.
		5.2	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	Dokumentacioni i procedurave të punësimit.
		6.2	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.

Abonimet vjetore mund të bëhen pranë Postës Shqiptare ose pranë Qendrës së Publikimeve Zyrtare, në adresën: Bulevardi "Zhan d'Ark", prapa ish-eksponatës "Shqipëria Sot", nr.tel: 04 267 468
Çmimi i abonimit për Fletoret Zyrtare 2006 është 18 000 lekë.

BOTIMET E QENDRËS SË PUBLIKIMEVE ZYRTARE

- 1. KUSHTETUTA E SHQIPËRISË**
- 2. KODET E LEGJISLACIONIT SHQIPTAR**
- 3. REGJISTRAT E NOTERISË**
- 4. PËRMBLEDHJE LEGJISLACIONI:**

1. PËR PROKURIMIN PUBLIK (2006).....	1500
2. PËR NËPUNËSIN CIVIL (2005)	600
3. PËR SISTEMIN E DREJTËSISË (Vëllim I-rë dhe vëllimi i II-të-2006).....	1300
4. PËRMBLEDHËSE LEGJISLACIONI NË FUSHËN E ARSIMIT.....	500

Botime të reja

1 TREGUESI KRONOLOGJIK I LEGJISLACIONIT-2004 (Vëllimi I).....	1000
2 TREGUESI KRONOLOGJIK I LEGJISLACIONIT-2006 (Vëllimi II).....	500
3 TREGUESI TEMATIK I LEGJISLACIONIT-2004 (Vëllimi I).....	1000
4 TREGUESI TEMATIK I LEGJISLACIONIT-2006 (Vëllimi II).....	500
5 PËRMBLEDHJE MARRËVESHJESH NDERKOMBËTARE NË FUSHËN E DREJTËSISË.....	1000
6 PËRMBLEDHJE LEGJISLACIONI PËR PUSHTETIN VENDOR.....	800
7 PËRMBLEDHJE LEGJISLACIONI PËR NDËRTIMET.....	500
8 PËRMBLEDHJE VENDIMESH UNIFIKUESE TË GJYKATËS SË LARTË (2000-2006).....	1000
...	
9 PËRMBLEDHJE LEGJISLACIONI PËR SHOQERITË TREGTARE.....	500

Doli nga shtypi më 9.1.2007

Tirazhi: 4000 copë	Formati: 60x88/8
--------------------	------------------

Shtypshkronja "Ilar"
Tiranë, 2007

Çmimi 150 lekë