

**VENDIM**  
**Nr.505, datë 13.7.2011**

**PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT  
SHOQËROR PËR VIKTIMAT E DHUNËS NË FAMILJE, NË QENDRAT  
REZIDENCIALE, PUBLIKE DHE JOPUBLIKE**

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

**VENDOSI:**

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për viktimat e dhunës në familje, në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi.

2. Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta nxjerr udhëzimin për zbatimin e standardeve dhe të procedurave të ofrimit të shërbimeve në përputhje me to.

3. Ngarkohen Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Ministria e Brendshme, Ministria e Arsimit dhe Shkencës, Ministria e Drejtësisë 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 VIKTIMAT E DHUNËS NË  
FAMILJE, NË QENDRAT REZIDENCIALE PUBLIKE DHE JOPUBLIKE**

Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, gjatë vlerësimit të mbrojtjes së këtij grupi përfituesish dhe të ekzistencës së qendrave të shërbimeve publike dhe jopublike të OJF-ve dhe organizatave ndërkombëtare, mori nismën për hartimin e një dokumenti, në të cilin do të përfshiheshin standardet e përkujdesit shoqëror për viktimat e dhunës në familje që strehohen në qendrat rezidenciale.

Ky dokument mbështetet në standardet e përgjithshme të shërbimeve shoqërore të miratuara me vendimin e Këshillit të Ministrave nr.6659, datë 17.5.2005. Këto standarde u hartuan në bashkëpunim me një spektër të gjerë organizatash aktive në fushën e shërbimeve sociale dhe dhunës në familje. Hartimi u asistua edhe nga një ekspert, të siguruar përmes UNDP në Shqipëri.

Gjatë hartimit të këtyre standardeve janë marrë në konsideratë të drejtat e sanksionuara nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, CEDAW, Konventa për të drejtat e fëmijëve, ligji nr.9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, i ndryshuar, ligji nr.9970, datë 24.7.2008 “Për barazinë gjinore në shoqëri, ligji nr.10 221, datë 4.2.2010 “Për mbrojtjen nga diskriminimi” dhe ligji nr.9669, datë 18.12.2006 “Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare” i ndryshuar.

Standardet synojnë përmirësimin e jetës së viktimave të dhunës në familje dhe të familjeve të tyre. Ato pasqyrojnë praktikat më të mira në këtë fushë dhe parimet ndërkombëtare të barazisë, respektimit dhe garantimit të vlerave të personalitetit të individit, të së drejtës për të përfituar dhe për t’u mbrojtur, të mbrojtjes së informacionit për jetën vetjake, të dinjitetit dhe sigurisë, të partneritetit, të integritetit social dhe të pjesëmarrjes në jetën në komunitet.

Ky dokument përbëhet nga shtatë standarde bazë, krahas standardeve, jepen edhe kriteret e vlerësimit, treguesit e matjes së cilësisë së shërbimeve, udhëzues dhe rezultatet e pritura.

Standardet janë hartuar si:

- standarde të shërbimit bazë;
- standarde të detyrueshme për të gjithë personat që ofrojnë shërbime publike dhe jopublike; Standardet janë një parakusht për ofrimin e shërbimit, procesin e licencimit, kontrollit dhe

vlerësimit të shërbimeve sociale, të cilat ofrohen nga subjekte publike dhe jopublike. Vënia në zbatim e paketës së standardeve të shërbimeve për këtë kategori garanton ofrimin e një shërbimi cilësor për viktimat e dhunës në familje.

#### Standardi 1

Qëllimi dhe llojet e shërbimeve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Shërbimet e ofruara nga ofruesi të plotësojnë nevojat individuale të përfituesit si viktimë e dhunës në familje.

#### Standardi

Ofruesi i shërbimeve ofron një paketë të plotë dhe eficiente shërbimesh, në përputhje me nevojat komplekse të përfituesve, në bashkëpunim me ofruesit parësorë dhe alternativë të shërbimeve, për të mundësuar mbrojtjen e viktimave të dhunës në familje.

### KRITERET E PËRMBUSHJES SË STANDARDIT, TREGUESIT DHE UDHËZUESIT PËRKATËS

| <b>KRITERET</b>   | <b>TREGUESI</b>  | <b>UDHËZIMET</b>   |
|---|--|--|
| Ofruesi i shërbimeve të ketë një dokument, ku të shprehet misioni i organizatës, një strukturë të përcaktuar qartë të shërbimeve dhe të ketë treguar kapacitetin për t'i vënë në zbatim shërbimet e deklaruara.   | Dokumente në formë shkresore   | Këshillohet që në këshillin drejtues të ketë përfitues ose ish-përfitues të shërbimit.   |
| Misioni dhe vizioni të jenë shprehur me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme, dhe të jenë afishuar në një vend të dukshëm, si edhe në rregulloret e brendshme.   | Dokumentet e afishuara   | Dokumenti i misionit duhet të thotë që qendra funksionon mbi bazën e parimeve të sigurisë, vetëmjaftueshmërisë dhe fuqizimit të pjesëmarrësit. |
| Shërbimet minimale të ofruara të jenë:<br>- Strehimi (strehëza);<br>- Veshja;<br>- Ushqimi;<br>- Shërbimet e punës sociale, psikolog;<br>- Referimet;<br>- Liri hyrje ditore.   | Kontrata për shërbimet në dosjen e përfituesit   | Nevojat/dëshirat e veçanta të përfituesit që nuk nevojiten për arsye mjekësore duhet të përmbushen nga përfituesi.                             |
| Shërbime të tjera shtesë që mund të ofrohen, ndër të tjera janë:<br>- Shërbime psikologjike;<br>- Shërbime mjekësore;<br>- Shërbime juridike;<br>- Shërbime dhe formim profesional;<br>- Shërbime financiare;<br>- Asistencë edukative/arsimore.  | Kontratë për shërbimet ose aktmirëkuptimi për referimet  | Kontratë e nënshkruar, në dosjen e përfituesit ose shënimet e referimit.   |
| Të jenë të ofruara shërbime të specializuara për fëmijët sipas grupmoshave.   | Ka person në staf i cili është i specializuar dhe i caktuar për të punuar me fëmijët.  | Kontratë e nënshkruar në dosjen nga prindi; plan pune në dosjen e fëmijës.   |
| Përfituesi të ketë nën kontroll sendet vetjake.   | Sendet vetjake i ka vetë përfituesi.   |  |
| Përfituesi të ketë nën kontroll fëmijët e vet, nëse ka.   | Kur përfituesi është nënë me fëmijë, fëmija jeton në të njëjtën dhomë me nënën pasi është bërë një vlerësim mjekësor dhe psiko-social. |  |
| Përfituesi të marrë pjesë në administrimin e programit duke u kujdesur për nevojat e veta, pra duke qenë përgjegjës për hapësirën e vet, fëmijët e vet, gatimin, pastrimin, kujdesin e fëmijës etj., personalisht ose në grup me përfituesit e tjerë. Përfituesit të angazhohen në mirëmbajtjen e mjediseve personale dhe të përbashkëta. | Dokumente ku përcaktohen detyrat e qarta të përdoruesve në lidhje me mirëmbajtjen e mjediseve, plan javor/mujor pune etj.              |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Përfituesi të ketë nën kontroll mjetet e veta monetare.  |  |  |
| Përfituesi të jetë i lirë të hyjë dhe të dalë nga qendra, brenda një orari të kufizuar në mënyrë të arsyeshme, por jo jashtë orarit 6:00-22:00, sipas planit të përkujdesit. |  |  |

### Standardi 2

Vlerësimi i nevojave dhe plani i përkujdesit për përfituesin

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Nevojat e përfituesve të shërbimeve të jenë vlerësuar plotësisht dhe në mënyrë të efektshme, sipas moshës dhe nevojave të tyre, në funksion të hartimit të planeve individuale të përkujdesit.

Standardi

Ofruesi i shërbimeve të hartojë një plan përkujdesi individual, në bashkëpunim me secilin përfitues të shërbimeve. Në plan të përshkruhen qartë nevojat e vlerësuara të përfituesit dhe veprimet që nevojiten për t'i zgjidhur ose përmbushur këto nevoja.

### KRITERET E PËRMBUSHJES SË STANDARDIT, TREGUESIT DHE UDHËZUESIT PËRKATËS

| <b>KRITERET</b>   | <b>TREGUESI</b>                            | <b>UDHËZIMI</b>   |
|---|--|---|
| Menjëherë pas pranimit të klientit, duhet bërë me të orientimi.   | Dokumentet e pranimit në dosjen e klientit | Është mirë të mos plotësohen të gjithë formularët gjatë orientimit, duke qenë se klienti mund të mos jetë në gjendje të përqendrohet. |
| Vlerësimi i nevojave të emergjencës duhet të bëhet brenda 72 orëve duke u pasuar më pas nga vlerësimi i nevojave nga ekipi multidisiplinar në qendër, i cili do të hartojë edhe planin e përkujdesit afatgjatë. | Dokumentet në dosjen e klientit            |   |
| Përfituesi të jetë angazhuar aktivisht në planifikimin e rastit (dosjes).   | Dokumenti në dosje                         | Marrëveshja e nënshkruar për të bërë planifikimin të jetë në dosje.   |

### Standardi 3

Të drejtat dhe përgjegjësitë e përfituesve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Përfituesit e shërbimeve t'i gëzojnë të gjitha të drejtat sipas legjislacionit në fuqi. Ofruesi i shërbimeve t'i trajtojë ata me respekt dhe dinjitet. Të jenë të mbrojtur nga të gjitha format e abuzimit apo diskriminimit.

Standardi

Ofruesit e shërbimeve të nxisin dhe praktikojnë tolerancën, mirëkuptimin dhe respektin pa bërë diskriminimin mbështetur në racën, ngjyrën, kombësinë, gjuhën, gjininë, orientimin seksual, bindjet politike, fetare apo filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore apo shoqërore, shtatzëninë, të qenit prind, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozitat gjenetike, aftësitë e kufizuara, përkatësinë në një grup të caktuar apo për çfarëdo arsyesh të tjera.

### KRITERET E PËRMBUSHJES SË STANDARDIT, TREGUESIT DHE UDHËZUESIT PËRKATËS

| <b>KRITERET</b>   | <b>TREGUESI</b>   | <b>UDHËZIMI</b>   |
|---|---|---|
| Informimi i përfituesit me të drejtat dhe përgjegjësitë gjatë kohës së qëndrimit në qendër. | Broshurë/fletëpalosje/dokument të afishuar që përfshijnë të drejtat dhe detyrimet gjatë kohës së qëndrimit në qendër. |   |
| Duhet të ketë një mekanizëm ankimi për klientët dhe stafin.                                 | Procedurë ankimi me shkrim, që bën lidhjen me një sistem të jashtëm nëse ankesën nuk e zgjidh qendra.                 | Është mirë të mbahet një bazë të dhënash më vete për të gjitha ankesat e depozituara dhe për rrugën që u është dhënë. |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Përfituesi të trajtohet si pjesëmarrës në program. | Dokumentet në dosjen e rastit, ku tregohet pjesëmarrja në hartimin dhe zbatimin e planit. | Pjesëmarrja e përfituesve është thelbësore për të shkuar drejt vetëmjaftueshmërisë dhe fuqizimit. |
|--|---|---|

#### Standardi 4

Të dhënat personale të përfituesit dhe administrimi i tyre

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Të drejtat dhe interesat më të mira të përfituesve të shërbimeve mbrohen nga legjislacioni në fuqi që rregullon të dhënat e kësaj natyre dhe rregullat e përcaktuara në rregulloren e institucionit për ruajtjen dhe mbrojtjen e të dhënave.

Standardi

Ofruesit e shërbimeve të mbledhin dhe të ruajnë të dhënat personale të përfituesit duke siguruar përdorimin e tyre në mënyrë profesionale dhe të vëmendshme. Ofruesi i shërbimeve të krijojë kushtet në mënyrë, që administrimi i të dhënave të bëhet në përputhje me normat ligjore dhe të mbështetet në parimin e ruajtjes së fshehtësisë së të dhënave.

#### KRITERET E PËRMBUSHJES SË STANDARDIT, TREGUESIT DHE UDHËZUESIT PËRKATËS

| <b>KRITERET</b>   | <b>TREGUESI</b>   | <b>UDHËZIMI</b>  |
|---|---|--|
| Dosja të jetë konfidenciale dhe të mund të shihet vetëm nga përfituesi dhe punonjësi social ose administratori i qendrës.   | Të dhënat personale mbahen në dosje të mbyllura ose, nëse ruhen në kompjuter, mund të hapen vetëm me fjalëkalim nga personi përgjegjës. |  |
| Për identifikimin e përfituesit në dosje të përdoren vetëm numra të zgjedhur në mënyrë të rastësishme.  | Respektim i dosjeve   |  |
| Për fëmijët, të mos përdoren inicialet, por fëmija 1,2 etj., i prindit.   | Respektim i dosjeve   |  |
| Dosja të përmbajë raportin e policisë për evidentimin dhe trajtimin e rastit; urdhrin e lëshuar nga gjykata për vendosjen e përfituesit në institucion, si edhe dokumente të tjera që do të gjykohen të | Dosja e përfituesit   | Shpesh, një përfitues nuk vendos t'i drejtohet menjëherë sistemit të drejtësisë penale, por më vonë mund të ndërrojë mendje. Pra, është mirë të ruhen prova për t'ia rritur mundësitë përfituesit. |

|  |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
| përshtatshme për të identifikuar përfituesin si viktimë të dhunës në familje.<br>Nëse përfituesi nuk është vizituar nga një mjek, dokumentet e pranimit të përfshijnë një hartë trupore dhe, nëse është nevoja, fotografi të lëndimeve, të cilat mund të përdoren më vonë. |                             |   |
| Qendra të ketë rregulla të përcaktuara në lidhje me reagimin ndaj ftesës për të dëshmuar dhe urdhrave gjyqësore.   | Rregullorja e institucionit | Qendrat duhet të diskutojnë dhe të vendosin paraprakisht se deri ku duhet të shkojnë për të mbrojtur fshehtësinë e të dhënave dhe për të mos i dorëzuar dosjet edhe kur këtë ua kërkojnë organet zyrtare. Organet e forcave të ligjit nuk kanë liri shikimi të informacionit pa urdher të gjykatës, për të cilin qendrës i jepet kohë e mjaftueshme për t'u përgjigjur. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Përfituesit t'i jepet mundësia ta shohë dosjen, nëse stafi nuk vendos dhe nuk konfirmohet nga administratori që do të ishte e dëmshme një gjë të tillë.   | Mbahet një bazë të dhënash për të gjitha kërkesat për të shikuar dosjen.                            | Nëse hidhet poshtë kërkesa, është mirë të shprehet qartë arsyeja dhe të përfshihet në dosje. |
| Nëse ka informacion që mund të vendosë në rrezik përfituesin ose një person tjetër, në përputhje me kodin etik të profesionistëve të shërbimeve sociale, ofruesi i shërbimeve është i detyruar të informojë drejtorin e ofruesit të shërbimeve. Ky i fundit duhet të informojë autoritetet e forcave të ligjit.   | Në dosje duhet të ketë një formular, ku të jepet arsyeja e njoftimit dhe logjika mbështetëse e saj. |  |
| Edhe në ato raste kur përfituesi ka dhënë pëlqimin me shkrim për dhënien e informacionit personal dhe/ose të informacionit të fshehtë të tretëve, ofruesi i shërbimeve është i detyruar të vlerësojë përmbajtjen e këtyre të dhënave për të garantuar që dhënia e informacionit nuk përbën rrezik për përfituesin, anëtarët e familjes apo stafin. Nëse është i pranishëm një rrezik i tillë, | Të gjitha këto refuzime duhet të dokumentohen në dosje, së bashku me shpjegimin.                    |  |
| ofruesi i shërbimit ka të drejtë të mos e japë informacionin.   |   |  |
| Të dhënat e përfituesve të ruhen dhe të mbahen për aq kohë sa parashikon legjislacioni në fuqi.   |   |  |

#### Standardi 5

Administrimi i brendshëm i qendrës së shërbimit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Përmes administrimit të brendshëm, ofruesit e shërbimeve të sigurojnë shërbimin dhe funksionimin eficient për të arritur qëllimin, vlerat dhe parimet e praktikës më të mira në terren.

Standardi

Secili ofrues i shërbimeve të ketë mekanizmat e duhura formale të administrimit të brendshëm për funksionimin e qendrës dhe ekzekutimin e shërbimeve që ofron.

**KRITERET E PËRMBUSHJES SË STANDARDIT, TREGUESIT DHE UDHËZUESIT PËRKATËS**

| <b>KRITERET</b>  | <b>TREGUESI</b>   | <b>UDHËZIMI</b>  |
|--|---|--|
| Ofruesi i shërbimeve të ketë strukturën e nevojshme dhe stafin e kualifikuar/me përvojë për të realizuar shërbimet. Stafin duhet të përfshijë një drejtor dhe një staf të aftë teknik, për të siguruar shërbime me cilësi të lartë dhe staf administrativ dhe mbështetës për të siguruar realizimin e shërbimeve me cilësi të lartë. | Organigrama e ofruesit të shërbimeve, ku përcaktohen qartë postet dhe hierarkia. Dosjet individuale të stafit, ku përfshihen CV, diploma, vërtetimi se nuk ka pasur ndjekje penale, kopje të diplomave, rekomandime, trajnime, përshkrimet e punës dhe kontratat e punës, vlerësimet e punës, vërtetime mjekësore, për secilin punonjës. Përshkrimi dhe kontratat e punës janë nënshkruar nga drejtori i ofruesit të shërbimeve dhe secili punonjës. Apel i përditshëm i qendrës dhe dosjet e punonjësve. | Është mirë që i gjithë stafi të rekrutohet me konkurrim të hapur dhe të punësohet në bazë të aftësisë dhe përvojës, sipas legjislacionit në fuqi.  |
| Stafi i punësuar të jetë i përshtatshëm për nevojat e përfituesve.   |   | Ofruesi i shërbimeve mund të vendosë të punësojë vetëm punonjëse femra për shkak të natyrës së shërbimeve dhe dinamikës së dhunës në familje. Ish-pjesëmarrëset e programit të cilat kanë më shumë se 6 muaj që janë larguar nga programi, ish-viktima të dhunës në familje që kanë të paktën 6 muaj që nuk dhunohen, kanë përparësi dhe mund t'i zëvendësojnë kërkesat për diplomë me vitet e |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | përvojës. Ligji nr.10 221, datë 4.2.2010 “Për mbrojtjen nga diskriminimi”.  |
| Stafi të rekrutohet sipas një procedure të përcaktuar. Gjendja shoqërore, juridike dhe mjekësore e punonjësve të mos përbëjë asnjë kërcënim ndaj funksionimit të ofruesit të shërbimeve apo ndaj mirëqenies së përfituesve.  | Kjo të jetë e vërtetuar me dokumentacionin përkatës.                                     |   |
| Secili punonjës i ri të trajnohet nga ofruesi i shërbimeve ose nga ndonjë person tjetër dhe/ose në bashkëpunim me Ministrinë e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shansëve të Barabarta, në mënyrë të veçantë për trajtimin e rasteve të dhunës në familje. Ofruesi i shërbimeve të sigurojë trajnim të vazhdueshëm profesional dhe teknik të stafit, në përputhje me nevojat. | Të ofrohet certifikatë për çdo trajnim dhe një kopje të vendoset në dosjen e punonjësit. | Është shumë e rëndësishme përzgjedhja e kujdesshme e trajnimit, për të ruajtur filozofinë e qendrës, që është siguria, vetëmjaftueshmëria dhe fuqizimi i përfituesve. |
| Stafi minimal të përbëhet nga: administratori ose ekipi administrativ, llogaritari, sektori social.  | Dosjet e punonjësve me vërtetime të kualifikimeve përkatëse.                             | Stafi ndryshon sipas nevojës dhe mundësisë.   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Vlerësimet e stafit të bëhet të paktën çdo vit dhe të konsistojnë në vlerësime 360 gradë, domethënë kërkesa për marrjen e mendimeve nga të gjithë kolegët në ofruesit e shërbimeve. | Procedura dhe kriteret e vlerësimit në manual dhe vlerësimet në dosjet e stafit. | Është e rëndësishme të parandalohet qarkullimi i stafit dhe të mbahet stafi nëse ka një shkallë karriere për punonjësit. Pra është e rëndësishme për vlerësimin që punonjësit të mund të ngrihen në përgjegjësi brenda së njëjtës organizatë ose nga njëra organizatë në tjetrën. |
|---|--|---|

#### Standardi 6

Siguria e përfituesve të shërbimeve dhe e stafit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Stafi dhe përfituesit e shërbimeve të ndjehen të sigurt dhe jo të kërcënuar për jetën e tyre dhe të personave të tjerë në mjediset e ofruesit të shërbimeve. Ofruesi i shërbimeve i administron në kohë situatat emergjente në mjediset e tyre.

#### Standardi

Ofruesi i shërbimeve të marrë masat për sigurinë e stafit të duhur dhe të përfituesve. Institucioni i ofruesit të shërbimeve të mbahet i paprekur dhe të ruhet fshehtësia e vendndodhjes së tij në çdo kohë. Çdo ofrues shërbimi të përcaktojë qartë mënyrat e trajtimit të situatave emergjente dhe të rreziqeve.

#### KRITERET E PËRMBUSHJES SË STANDARDIT, TREGUESIT DHE UDHËZUESIT PËRKATËS

| KRITERET  | TREGUESI  | UDHËZIMET  |
|---|---|--|
| Ofruesi i shërbimeve të bëjë një vlerësim të plotë dhe profesional të sigurisë së mjediseve të brendshme dhe të mjedisit të jashtëm ku do të strehohen përfituesit, përpara se të vendosë për ta hapur qendrën. | Dokument në dosje, nga personeli i vlerësimit të sigurisë | Është mirë që ky vlerësim të bëhet çdo vit.  |
| Ofruesi i shërbimeve të ketë një marrëdhënie të vazhdueshme me postën më të afërt të policisë për të siguruar mbrojtje në situata emergjente.   | Dokument në dosje, nga posta më e afërt e policisë        | Sidomos nëse qendra vendos të ketë adresë publike, është jetike të ketë marrëdhënie me forcat e ligjit për të siguruar një reagim të shpejtë. Ofruesi i shërbimeve garanton ruajtjen e objektit me shërbime të specializuara.  |
| Ofruesi i shërbimeve të trajnojë punonjësit për çështjet e sigurisë dhe masat përkatëse për të siguruar sigurinë në rastet që paraqesin rrezik ndaj përfituesve dhe vetë stafit.                                | Modul trajnimi, listat e pjesëmarrësve                    | Moduli i trajnimit mund të përfshijë:<br>-Teknikat bazë të vetëmbrojtjes për stafin dhe, mbase edhe për përfituesit;<br>- Ndërgjegjësim për ndihmën e shpejtë për administratorët e qendrave dhe për stafin jomjekësor;<br>- Ndërgjegjësim për vlerësimin e sigurisë dhe rreziqeve;<br>- Diskutime të rregullta me stafin për incidentet kur stafi ose përfituesit janë ndjerë të frikësuar dhe se si mund të parandalohen situata të tilla në të ardhmen. |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Ofruesi i shërbimeve të dërgojë pranë Institutit të Sigurimit të Kujdesit Shëndetësor (ISKSH) adresën për vendndodhjen e qendrës dhe listën e përfituesve që do të kenë nevojë për shërbim shëndetësor. | Kontrata e lidhur mes Qendrës dhe ISKSH-së | Kontrata do të lidhet për ofrimin e shërbimeve shëndetësore sipas paketës bazë në kujdesin shëndetësor parësor dhe nëpërmjet sistemit të referimit, shërbim të specializuar dytësor dhe terciar. Lista e përfituesve që do të kenë nevojë për shërbim shëndetësor të ketë të |
|---|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | identifikuar përfituesit sipas moshës dhe gjinisë, gjithashtu të jetë përcaktuar edhe nëse këta përfitues janë të siguruar në skemën e sigurimeve shëndetësore. |
|--|--|---|

#### Standardi 7

##### Monitorimi dhe vlerësimi

##### Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Të garantohen shërbime të cilësisë së lartë përmes monitorimit dhe vlerësimit të vazhdueshëm të punës.

##### Standardi

Ofruesi i shërbimeve të monitorojë dhe vlerësojë cilësinë e shërbimeve të ofruara, për të rritur cilësinë e shërbimit të ofruar.

#### KRITERET E PËRMBUSHJES SË STANDARDIT, TREGUESIT DHE UDHËZUESIT PËRKATËS

| <b>KRITERET</b>  | <b>TREGUESI</b>   | <b>UDHËZIMET</b>  |
|--|---|---|
| Secili ofrues i shërbimeve të ketë strukturën e vet, së cilës t'i jetë ngarkuar detyra e monitorimit dhe vlerësimit të brendshëm, duke mbajtur në konsideratë standardet e cilësisë së shërbimeve që duhen përmbushur. | Personat përgjegjës për monitorimin dhe vlerësimin janë të identifikuar në organigramë dhe përshkrimet e punës. Vlerësimi në dosje. | Është mirë të tregohet gjithmonë kujdes për zhvillimet në fushën e udhëzimeve për praktikatat më të mira dhe synimet e sigurisë, vetëmjaftueshmërisë dhe fuqizimit. |