**VENDIM**

**Nr. 231, datë 20.3.2013**

**PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR FËMIJËT NË NEVOJË, NË QENDRAT DITORE 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 Ministrit të Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Këshilli i Ministrave VENDOSI: 1. Miratimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore për fëmijët në nevojë, në qendrat ditore publike dhe jopublike, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi. 2. Ngarkohet Ministri i Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta të nxjerrë udhëzimin përkatës për zbatimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore për fëmijët në nevojë, në qendrat ditore publike dhe jopublike. 3. Ngarkohen Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Ministria e Brendshme, 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 FËMIJËT NË NEVOJË**

HYRJE

Hartimi i standardeve të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, për fëmijët në nevojë, është një hap i rëndësishëm në procesin e zbatimit të objektivave për rritjen e cilësisë së shërbimeve sociale për grupet në nevojë.

Vendosja e standardeve për shërbimet rezidenciale për fëmijët është e rëndësishme: Së pari, për të garantuar dhe për të zhvilluar më tej të drejtat e fëmijëve shqiptarë të sanksionuara në Kushtetutë, në legjislacionin shqiptar dhe në konventat ndërkombëtare të ratifikuara nga qeveria shqiptare, si Konventa e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Fëmijëve. Në Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, neni 54 përcaktohet se:

“- Fëmijët, të rinjtë, gratë shtatzëna dhe nënat e reja do të kenë një mbrojtje të veçantë nga shteti.

- Çdo fëmijë do të ketë të drejtën e mbrojtjes nga dhuna, keqtrajtimi, shfrytëzimi dhe përdorimi për punë, veçanërisht në moshë të mitur, të cilat dëmtojnë shëndetin dhe moralin apo rrezikojnë jetën dhe zhvillimin normal të fëmijës.”

Standardet e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore për fëmijët në subjekte publike dhe jopublike, që ofrojnë shërbime ditore, mbështeten dhe synojnë respektimin e parimeve, si: respektimi dhe garantimi i vlerave dhe i personalitetit të individit; universaliteti; barazia e mundësive; e drejta për të përfituar; partneriteti; transparenca dhe paanshmëria; mosdiskriminimi; decentralizimi; pavarësia; integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

Së dyti, vendosja e standardeve për shërbimin ditor për fëmijët do të shërbejë për të matur dhe përmirësuar cilësinë e shërbimeve ditore. Në kushtet e zhvillimit dhe zabtimit tw ligjit 121.2016 “ Pwr shwrbimet e Kujdesit Shoqwror nw Republikwn e Shqipwrisw “ edhe të sektorit privat, të OJF-ve në shërbimet ditore, del e nevojshme që shteti të vendosë disa rregulla dhe standarde për cilësinë e shërbimeve, që duhen respektuar nga të gjithë ofruesit e shërbimeve nga institucionet publike, nga organizatat jofitimprurëse (OJF) dhe nga ofrues të tjerë privatë.

Së treti, proceset decentralizuese ngarkojnë me përgjegjësi Bashkitw në lidhje me shërbimet komunitare dhe ditore.1 Në kwto kushtet qarku, bashkitë vendosja e standardeve do t’i ndihmojë ata në përmbushjen e funksioneve të reja në lidhje me plotësimin e nevojave sociale të komunitetit, ku ata ushtrojnë autoritetin e tyre. Këto funksione lidhen me planifikimin, sigurimin e shërbimeve shoqërore dhe zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit rajonal apo lokal.

Së katërti, zbatimi i standardeve ndikon në rritjen e kapitalit social. Kapitali social në këndvështrimin praktik ka të bëjë me zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit dhe të burimeve shoqërore, që përfshijnë institucionet, marrëdhëniet dhe normat që formojnë sasinë dhe cilësinë e ndërveprimeve shoqërore në një shoqëri.

Standardet, gjithashtu, do të shërbejnë si dokument bazë:

1. Për Ministrinë e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, për të vlerësuar kapacitetet e ofruesve të shërbimeve për pajisjen me licencë;
2. Për strukturat e Inspektoratit të Punës dhe Shërbimin Social, të cilat do të kontrollojnë cilësinë e shërbimeve;
3. 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;
4. Për organizatat që përfaqësojnë dhe mbrojnë të drejtat e fëmijëve, organizatave për të drejtat e njeriut, për të vlerësuar situatën e fëmijëve në nevojë dhe realizimin e të drejtave të tyre;
5. Për autoritetet në nivel qendror, si: Ministria e Shëndetësisë, Ministria e Arsimit dhe Shkencës, Ministria e Brendshme, Ministria e Drejtësisë etj.
6. Për institucionet akademike dhe organizatat e përfshira në veprimtari arsimore e trajnuese apo studiuesit e fushës etj.

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

**Standardi 1: Deklarata e qëllimit**

Rezultati përfundimtar i dëshiruar Shërbimet e ofruara nga ofruesi t’i plotësojnë nevojat individuale të përfituesit si fëmijë në nevojë.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Ligji nr. 9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, neni 17 pika 1 “Këto shërbime financohen nga buxheti qendror dhe nga buxhetet e pavarura të organeve të qeverisjes vendore. Bashkitë ose komunat administrojnë të gjitha shërbimet shoqërore për individë, që janë banorë të atij qyteti apo komune. Qarku administron shërbime kur ato ofrohen për individë, që u përkasin disa njësive vendore në atë qark”.

**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 fëmijëve në nevojë.*

**Kriteret e përmbushjes së standardit, treguesit dhe udhëzuesit përkatës**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret**  | **Provat**  | **Treguesit e cilësisë**  |
| I. Ofruesi i shërbimeve të ketë një dokument ku të shprehet misioni dhe vizioni i organizatës, një strukturë të përcaktuar qartë të shërbimeve dhe të ketë treguar kapacitetin për t’i vënë në zbatim shërbimet e deklaruara.  | 1. Dokumente në formë shkresore (fletëpalosje, broshurë etj.). 2. Dokumenti të jetë në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për përfituesit, stafin, prindërit dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve etj.  | 1.1 Dokumenti në formë shkresore (fletëpalosje, broshurë etj.) shpërndahen në të gjitha ato agjenci publike dhe jopublike, të cilat ofrojnë shërbime shoqërore në territorin ku do të operojë ofruesi i shërbimit. 2.1 Gjithashtu, në këtë dokument të pasqyrohet edhe bashkëpunimi me njësinë e qeverisjes vendore.  |
| II. Misioni dhe vizioni të jenë shprehur me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme, të jenë pjesë e rregullores së brendshme të funksionimit të qendrës, të jetë afishuar në një vend të dukshëm.  | 1. Rregullore e brendshme e bazuar në legjislacionin në fuqi. 2. Dokumentet e afishuara.  | 1.1 Rregullorja e brendshme e organizimit dhe funksionimit të qendrës duhet të përmbajë të drejtat dhe detyrimet e përfitueseve të stafit, kriteret e pranimit në qendër kohëqendrimi etj.  |
| III. Shërbimet minimale të ofruara të jenë: - Veshja - Ushqimi - Shërbimet e punës sociale/psikolog - Shërbim shëndetësor - Referimet  | 1. Kontrata për shërbimet në dosjen e përfituesit.  | 1.1 Nevojat/dëshirat e veçanta të përfituesit që nuk nevojiten për arsye mjekësore duhet të përmbushen nga përfituesi.  |
| VI.Llojet e shërbimeve që mund të ofrojë një qendër ditore dhe komunitare: - Shërbime të ndihmës ligjore dhe administrative; - Mbështetje në vazhdimësi; - Këshillimi individual; - Puna në grup me familjet; - Asistencë financiare; - Formim profesional për familjarët; - Asistencë mjekësore; - Asistencë për edukim (arsimim); - Fushata informuese; - Riintegrim në shkollë  | 1. Kontratë për shërbimet ose akt mirëkuptimi për referimet.  | 1.1 Kontratë e nënshkruar në dosjen e përfituesit ose shënimet e referimit.  |
| V. Të jenë të ofruara shërbime të specializuara për fëmijët sipas grup-moshave.  | 1. Ka person në staf, i cili është i specializuar dhe i caktuar për të punuar me fëmijët.  | 1.1 Kontratë e nënshkruar në dosjen nga prindi; plan pune në dosjen e fëmijës.  |
| VI. Përfituesit të angazhohen në mirëmbajtjen e mjediseve personale dhe të përbashkëta.  | 1. Dokumente ku të përcaktohen detyrat e qarta të përdoruesve në lidhje me mirëmbajtjen e mjediseve, plan javor/mujor pune etj.  |  |

**Standardi 2: Vlerësimi i nevojave dhe plani i përkujdesjes për përfituesin Rezultati përfundimtar i dëshiruar**

Vlerësimi i nevojave të përfituesve të shërbimeve në mënyrë të plotë dhe efektive, në përputhje me moshën dhe nevojat e tyre respektove, me qëllim hartimin e planeve individuale të përkujdesjes.

**Standardi**

*Ofruesi i shërbimit harton planin e përkujdesjes në bashkëpunim me secilin përfitues të shërbimeve. Ky plan paraqet në mënyrë të dukshme nevojat e vlerësuara të përfituesit dhe veprimet e duhura për të zgjidhur ose përmbushur këto nevoja.*

**Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteri**  | **Provat**  | **Treguesit e cilësisë**  |
| I. Ofruesi i shërbimit është përgjegjës për të organizuar një ekip multidisiplinar profesionistësh, ku përfshihen, minimalisht, por nuk kufizohet: punonjësi social, psikologu, mësuesi, mjeku dhe juristi. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës për kryerjen e vlerësimit të nevojave të çdo përfituesi brenda një afati kohor maksimal prej 2 javësh, nga momenti i vendosjes në qendër. Për rastet kur vlerësimi kërkohet me urgjencë, atëherë vlerësimi i nevojave bëhet menjëherë.  | 1. Rasti i identifikuar nga administratori shoqëror referohet te ofruesi i shërbimit1 i shoqëruar me dokumentacionet përkatëse të vlerësimit social-ekonomik të përfituesit.  | 1.1 Drejtuesi i ofruesit të shërbimit nxjerr urdhrin për ngjitjen dhe funksionimin e ekipit multidisiplinor, ku parashikohen detyrat dhe përgjegjësitë e ekipit mulidisiplinor. 1.2 Anëtarët e këtij ekipi mund të jenë edhe përfaqësues nga institucionet e tjera, si: mjeku i familjes, shkolla, njësia e qeverisjes vendore, OJF-të me të cilët nënshkruhet marrëveshje bashkëpunimi etj.  |
| II. Plani, i cili duhet të jetë në formë të shkruar, realist dhe i arritshëm, duhet të miratohet nga ofruesi dhe nga prindi apo kujdestari ligjor i tyre.  | 1. Përfituesit/prindërit, kujdestarët ligjorë janë në gjendje të konfirmojnë përfshirjen e tyre në hartimin e dokumentit të vlerësimit dhe të planit të tyre individual. Përfshirja e tyre në hartimin e këtyre dokumenteve konfirmohet nga materialet e shkruara. 2. Pasi bëhet vlerësimi, përfituesit, së bashku me prindin ose kujdestarin ligjor i vihet në dispozicion një dokument i shkruar vlerësimi që ka të bëjë me nevojat e tij të përcaktuara nga grupi multidisiplinar, me qëllim që përfituesi të informohet që në këtë stad, në mënyrë të përshtatshme për gjendjen e tij/saj psiko-emocionale dhe për nevojat e identifikuara. 3. Një kopje e planit i jepet çdo përfituesi/prindit, kujdestarit ligjor dhe vendoset në dosjen e tij individuale.  | 1.1 Gjatë hartimit të këtij plani duhet të merren në konsideratë informacione që vijnë nga institucione të tjera të tilla, si: shkolla, të afërm, qendra shëndetësore, OJF-të e tjera, njësitë vendore etj. 2.1 Plani përfshin objektivat, mjetet dhe mënyrat për t’i arritur ato, kush është përgjegjës për çdo veprim, datën e kryerjes së veprimit dhe datat e rishikimeve të bëra periodikisht. 3.1 Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij treguesi duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose nga përfituesit, aty ku është e mundur.  |
| III. Ofruesi i shërbimit ngarkon një punonjës social si përgjegjës për përfituesin për të koordinuar aktivitetet dhe për të raportuar progresin e planit individual.  | 1. Punonjësi social përgjegjës është personi drejtues tek i cili dërgohen të gjitha raportet ose shqetësimet, që kanë të bëjnë me përfituesin sipas detyrimeve të caktuara në planin e përkujdesjes. 2. Punonjësi social takohet rregullisht me përfituesin e shërbimit për të monitoruar situatën e tij/saj dhe për të siguruar mbështetje dhe këshillim të vazhdueshëm. 3. Në qoftë se situata e përfituesit ka nevojë për një vëmendje urgjente, atëherë punonjësi social organizon një takim përpara takimit të planifikuar së bashku me përfituesin dhe të gjithë profesionistët e përfshirë. 4. Punonjësi social do të vlerësojë çdo muaj situatën e përfituesit. Në qoftë se përfituesi kërkon mbështetje dhe/ose kujdes afatgjatë, atëherë bëhet një rivlerësim i situatës dhe hartohet një plan i ri veprimi.  | 1.1 Kërkesa për informacion drejtuar personave përgjegjës për realizimin e objektivave të caktuar në planin e përkujdesjes, telefonata, vizita në shtëpi, takime për rishikimin e ecurisë, takime dhe raporte nga anëtarët e ekipit multidisiplinar ose personave përgjegjës për zbatimin e detyrave të caktuara në planin e përkujdesjes etj. 4.1 Plani i përkujdesjes mund të ndryshohet sa herë që nuk është i aplikueshëm: në qoftë se përfituesi nuk i ndjek takimet ose nëse profesionisti e ndjen se nuk ka asnjë progres, atëherë punonjësi social duhet të organizojë një takim për të rishikuar planin.  |
| IV. Çdo përfitues përfshihet në përcaktimin e aktiviteteve, të cilat janë më të përshtatshme për të.  | 1. Aktivitete të programuara nga subjekte të ndryshme publike dhe jopublike brenda dhe jashtë rrjetit të bashkëpunimit vihen në dispozicion për të gjithë përfituesit, edhe nëse ato nuk mund të ofrohen të gjitha nga ofruesi primar i shërbimit. 2. Përfituesi ka të drejtë të përzgjedhë ofruesin e shërbimit më të përshtatshëm për të, brenda zonës së tij, sipas nevojave të vlerësuara. 3. Përfituesi/prindi kujdestari ligjor miraton planin e veprimit të përcaktuar nga ai/ata dhe nga ekipi multidisiplinar i profesionistëve.  | 1.1 Programi dhe të gjithë komponentët e tij përfshijnë: aktivitetet rehabilituese, edukuese, shëndetësore, trajnime, mësim të shprehive sociale etj. 2.1 Përfituesve u shpjegohet rëndësia e këtyre disiplinave. 3.1 Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij treguesi duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit.  |

**Standardi 3:** **Mjedisi dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve**

Rezultati përfundimtar i dëshiruar Përfituesi i shërbimeve përfiton shërbime në kushte dhe në një mjedis të përshtatshëm.

**Standardi**

*Ofruesi i shërbimeve siguron kushte dhe mjedis të përshtatshëm për përfituesit dhe për stafin në përputhje me kapacitetin, karakterin e shërbimeve dhe nevojat e përfituesve.*

**Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe treguesit e cilësisë.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret**  | **Provat**  | **Treguesit e cilësisë**  |
| I. Qendra siguron mjedis fizik të përshtatshëm, mikpritës, të një stili shtëpiak dhe të një cilësie të mirë për fëmijët, stafin, prindërit apo personat e tjerë të interesuar, në përputhje me qëllimin dhe funksionin e saj.  | 1. Qendra mobilohet për të krijuar një mjedis të këndshëm shtëpiak të përshtatshëm për numrin, gjininë dhe moshën e fëmijëve që do të frekuentojnë qendrën.  | 1.1 Tregohet kujdes që fëmijët të jetojnë në mjedise të pastra, të lyera, të këndshme me dhoma të përshtatshme sipas grup-moshës. 1.2 Mjediset e qendrës të jenë në funksion të shërbimeve që ofrohen, kuzhina, dhoma e televizorit, dhoma e studimi, dhoma e aktiviteteve, e këshillimit etj. 1.3 Furnizimi i përshtatshëm me ujë të rrjedhshëm. Numër i përshtatshëm tualetesh dhe lavamanësh. Sigurimi i përshtatshëm me sapun për larjen e duarve të fëmijëve dhe të gjithë personelit. 1.4 **Prezenca e ambienteve të** **dusheve në raste emergjencash, p.sh. fëmijët e rrugës etj.**  |
| II. Ka rregulla të brendshme për përdorimin, funksionimin dhe mirëmbajtjen e ambienteve të qendrës.  | 1. Rregullore të shkruara për përdorimin e ambienteve të qendrës, private, të përbashkëta, si dhe të zyrave të profesionistëve etj. 2. Në ambientet e qendrës shkruhen në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për fëmijët praktikat kryesore të mirëmbajtjes së higjienës së ambienteve.  | 1.1 Etiketimi i ambienteve në përshtatje me grup-moshën e fëmijëve. 2.1 Organizimi i aktiviteteve të ndryshme ku fëmijët janë pjesëmarrës në mbajtjen pastër të ambienteve të qendrës.  |
| III. Shërbimet e ofruara nga profesionistët sigurojnë privatësi dhe konfidencialitet për përfituesit.  | 1. Dhomat e profesionistëve sigurojnë komoditetin, privatësinë dhe konfidencialitetin e përfituesve.  |  |
| IV. Ofruesi i shërbimit siguron një ambient të përshtatshëm dhe pajisje të nevojshme për stafin për të kryer punën në standarde të kënaqshme.  | 1. Zyra e stafit ka të gjitha pajisjet e nevojshme (tavolinë, kompjuter, karrige, dollap, kasafortë, telefon etj.).  |  |

**Standardi 4: Menaxhimi i procedurave të shërbimit**

Rezultati përfundimtar i dëshiruar

Nëpërmjet menaxhimit të procedurave të rregullta të vlerësimit, planifikimit, referimit dhe dhënies së shërbimeve, ofruesit e shërbimeve sigurojnë shërbime eficente për përfituesin, duke arritur qëllimin, objektivat, aktivitetet, vlerat dhe parimet e qendrës.

Këto procese janë multidisiplinore dhe realizohen nëpërmjet një rrjeti bashkëpunimi, i cili përfshin subjekte të ndryshme publike dhe jopublike. Përfituesi/përfaqësuesi ligjor është tërësisht i përfshirë në këto procedura.

**Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret**  | **Provat**  | **Treguesit e cilësisë**  |
| Ofruesi i shërbimit ka një strukturë të nevojshme, si dhe staf të kualifikuar dhe me eksperiencë për të ofruar shërbimet e tij. Në strukturën organizative të tij, ka domosdoshmërish një drejtues, personel teknik kompetent për të siguruar shërbime me cilësi të lartë, staf administrativ dhe mbështetës për të siguruar mirëfunksionimin e institucionit, si dhe personel ndihmës që kryen shërbime të mirëmbajtjes.  | 1. Organograma e ofruesit të shërbimeve, që përcakton qartë pozicionet e stafit dhe lidhjet hierarkike ndërmjet tyre. 2. Dosjet individuale të anëtarëve të stafit që përfshijnë: CV, diplomë, dëshmi penaliteti, kopje të kualifikimeve, rekomandime, trajnime, përshkrimin e vendit të punës dhe vlerësimin e bërë për stafin, libreza shëndetësore për çdo punonjës të stafit. Përshkrimi i punës dhe kontrata firmosen nga drejtuesi i institucionit të shërbimit dhe punonjësi i kontraktuar.  | 1.1 I gjithë stafi duhet rekrutuar nëpërmjet një konkursi të hapur dhe punësimi është në përputhje me arsimin përkatës, në bazë të kualifikimeve të tyre, aftësive dhe eksperiencës. 2.1 Marrëdhëniet juridike individuale të punës, të personelit duhet të parashikojnë të gjitha detyrimet ligjore dhe nënligjore të legjislacionit të punës. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit, duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit/përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.  |
| II. Struktura organizative, së bashku me përshkrimin e detyrave për çdo pozicion pune janë pjesë përbërëse e rregullores së brendshme të ofruesit të shërbimit.  | 1. Politika dhe dokumente që kanë të bëjnë me rregulloren e brendshme dhe menaxhimin e qendrës së shërbimit, si: kontrata e punës, përshkrimet e punës, procedurat administrative të ofruesit të shërbimit etj.  | II. Struktura organizative, së bashku me përshkrimin e detyrave për çdo pozicion pune janë pjesë përbërëse e rregullores së brendshme të ofruesit të shërbimit.  |
| III. Institucioni duhet të ketë një sistem për funksionimin financiar të tij. Buxheti i ofruesit të shërbimit duhet të jetë real, transparent, i verifikueshëm dhe i disponueshëm në çdo kohë. Veprimet financiare të ofruesit të shërbimit janë të dokumentuara dhe të justifikuara.  | 1. Veprimet financiare të institucionit duhet të jenë të disponueshme për efekt inspektimi dhe auditimi nga autoritetet përgjegjëse.  |  |
| IV. Informacioni rreth shërbimeve dhe aktiviteteve të ofruara nga qendra e shërbimit është i disponueshëm për të gjithë personelin teknik dhe administrativ. Publikimi dhe komunikimi lidhur me aktivitetet dhe shërbimet bëhet nga vetë drejtuesi ose nga persona të tjerë përgjegjës brenda secilit ofrues shërbimesh.  | 1. Informacione, broshura dhe fletëpalosje vihen në dispozicion të publikut dhe të agjencive të tjera, duke u ofruar përfituesve informacionin dhe mundësinë për të bërë zgjedhjen e duhur për shërbimet e ofruara në vend ose në zonën e tyre.  | 1.1 Përzgjedhja e shërbimeve nxitet nga publiciteti i gjerë i shërbimeve të ofruara nga të gjithë ofruesit e shërbimeve. Për këtë informacion kanë nevojë si profesionistët, ashtu dhe përfituesit. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit, duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit/përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.  |
| V. Organizata ka procedura të qarta dhe të dokumentuara për referimin, vlerësimin e aftësive të klientit dhe nevojës për mbështetje, kritere të besueshme, planifikimin e shërbimeve, ofrimin e tyre, monitorimin, si dhe vlerësimin e efektivitetit të tyre.  | 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. Klientët apo kujdestarët e tyre kanë kopje të procedurave të shërbimeve që ata marrin, në një gjuhë të kuptueshme për ta.  | 1.1 Personeli është në gjendje të përshkruajë procedurat me fjalët e tyre. Qendra ka ndërtuar një sistem për monitorimin e zbatimit të procedurave  |
| VI. Përshkrimet e vendit të punës së profesionistëve ndërtohen mbi bazën e tipologjisë së shërbimit dhe rishikohen në mënyrë periodike për t’u përmirësuar.  | 1. Kodi i Etikës në institucion njihet dhe zbatohet nga të gjithë anëtarët e stafit. 2. Rregulloret, udhëzimet përcaktojnë procesin e përfshirjes së përfituesit në vendimmarrje dhe praktikat e përditshme të institucionit.  | 1.1 Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit/përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.  |
| VII. Sa herë që është e nevojshme, organizata bashkëpunon me organizata të tjera për të realizuar dhënien e shërbimeve të nevojshme për klientin.  | 1. Marrëveshjet e bashkëpunimit me subjektet e tjera publike dhe jopublike në kuadër të ofrimit të shërbimeve multifuksionale për përfituesit e qendrës (shëndetësore, arsimore, këshillime ligjore etj.).  | 1.1 Plani individual i klientit tregon bashkëpunimin me organizata të tjera që ofrojnë shërbime për klientin në fjalë.  |

**Standardi 5: Procedurat e trajtimit të barabartë dhe animimit**

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 pamerituara, si nga organizatat e shërbimeve, dhe njësitë e qeverisjes vendore. Klientët gëzojnë të drejtën e ankimimit.

**Standardi**

*Ka kritere të qarta të legjitimitetit të përfitimit të shërbimeve, si edhe procedura të monitorimit të zbatimit të këtij shërbimi. Klienti ose përfaqësuesi i tij kanë të drejtën e animimit.*

**Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret**  | **Provat**  | **Treguesit e cilësisë**  |
| I. Çdo ankesë trajtohet në mënyrë serioze e pa vonesë dhe ankuesi informohet lidhur me progresin e çështjes.  | 1. Ekziston një procedurë ankimimi, që bën të mundur bërjen e ankesave nga përdoruesit, kur: 2. Nuk është ofruar informacion rreth planit të përkujdesjes dhe rreth asaj se çfarë duhet të përfitojnë ato. Nuk është hartuar asnjë plan përkujdesjeje në rastin e tyre. Plani i përkujdesjes është hartuar pa u konsultuar me fëmijën dhe/ose të afërmit/kujdestarin. Nuk implementohen siç duhet plani i përkujdesjes, apo nuk ofrohen shërbimet e përcaktuara më parë. Ndodhin ngjarje që shqetësojnë qëndrimin e fëmijës në shtëpi.  | 1.1 Në shtëpi gjenden fletushka të thjeshta dhe të kuptueshme për fëmijët ose mënyra të tjera të informacionit, që promovojnë procedurat e ankimimit dhe afatet kohore. 2.1 Ekziston një person/grup i paanshëm që shqyrton të gjitha ankesat, si edhe ka kompetencën për të filluar veprimet e përshtatshme.  |
|  | 3. Fëmijëve, prindërve, të afërmeve të tyre dhe stafit iu ofrohet një informacion lidhur me mënyrën se si bëhet ankesa. Ndërkohë ata duhet të kenë të drejtën ta përdorin këtë pa u diskriminuar. 1.4 Ekzistojnë të dhëna për regjistrimin e sugjerimeve dhe ankesave. 1.5 Ankesat zgjidhen brenda periudhës së përcaktuar. Përdoruesit informohen për veprimin që është ndërmarrë si pasojë e ankesës së tyre.  | 3.1 Kopje të fletushkës lidhur me ankimimin janë përfshirë në informacionin që u ofrohet fëmijëve/prindërve përpara ofrimit të shërbimit. 4.1 Fëmijët dhe stafi kanë njohuri mbi procedurën e ankimimit. I gjithë stafi ka dijeni të plotë dhe është i trajnuar lidhur me përdorimin e procedurave të ankimimit. 5.1 Ka të dhëna të regjistruara që tregojnë për ankesat që janë bërë, mënyrën e zgjidhjes, si edhe afatet për trajtimin e tyre. 5.2 Dokumente të regjistruara, drejtuar personit që bën ankimimin për ta vënë në dijeni për rezultatet e arritura nga ky proces.  |