

UDHËZIM
Nr. 582, datë 18.12.2017

**PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË
SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESJES
SHOQËRORE, NË QENDRAT SHTËPI
FAMILJE, PËR FËMIJËT 16–18 VJEÇ**

Në mbështetje të pikës 3, të nenit 27 dhe 51, të ligjit nr. 121/2016, “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”,

UDHËZOJ:

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, në qendrat shtëpi familje, për fëmijë 16-18 vjeç, sipas dokumentit që i bashkëlidhet këtij udhëzimi.

2. Inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror siguron inspektimin e zbatimit

të standardeve nga subjektet publike dhe jopublike të licencuara.

3. Shërbimi Social Shtetëror siguron monitorimin e zbatimit të standardeve nga institucionet e përkujdesjes shoqërore nën juridiksionin e tij.

4. Ngarkohet Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Shërbimi Social Shtetëror dhe inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror, për zbatimin e këtij udhëzimi.

Ky udhëzim hyn në fuqi menjëherë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

**MINISTRI I SHËNDETËSISË DHE
MBROJTJES SOCIALE**
Ogerta Manastirliu

STANDARDI	REZULTATI	KRITERET	TREGUESITË CILËSISË
I. Shtëpia zotëron një deklaratë mbi qëllimin e shërbimit, si edhe një manual për të rinjtë, që përshkruan me saktësi misionin, qëllimin, objektivat e shërbimit, si dhe modelin e shërbimit që ofrohet.	Të rinjtë udhëzohen dhe kanë njohuri se si do të bëhet përkujdesja ndaj tyre. Një deklaratë e qartë se si operon shërbimi është e disponueshme për të rinjtë, prindërit dhe të interesuarit e tjerë. Shtëpia ofron një paketë shërbimesh, në përputhje me nevojat e të rinjve në bashkëpunim edhe me ofruesit alternativë të shërbimeve, për të mundësuar një kujdes dhe mirëqenie për çdo të ri në interesin e tij më të lartë.	1. Një përkufizim i qartë i misionit dhe qëllimit të shtëpisë, ku parashtrihen shërbimet që ajo ofron, është lehtësisht i dukshëm për të gjithë përdoruesit e kësaj shtëpie.	1.1. Ekziston një dokument zyrtar lidhur me deklaratën e qëllimit. 1.2. Staf mund të demonstrojë gjatë diskutimeve që e kupton dhe mund të zbatojë politikën përkatëse të përshkruar në deklaratën e qëllimit. Në deklaratën e qëllimit të përfshihen edhe mendime apo sugjerime nga vetë të rinjtë.
		2. Prindërit, të rinjtë, përdomesit e shërbimeve kanë akses te deklarata e qëllimit, misioni dhe manuali.	2.1. Kopje të deklaratës së qëllimit janë të dukshme në të gjithë shtëpinë, janë të disponueshme për përdoruesit, si dhe në forma lehtësisht të kuptueshme edhe nga të rinjtë.
		3. Staf ofron informacion lidhur me funksionimin e shtëpisë ose të shërbimit që do t' u ofrohet të rinjve, cilat janë shërbimet minimale, shtësë apo të specializuara që ofrohen në shtëpi apo mundësohen prej saj. Stafi dhe të rinjtë angazhohen në mirëmbajtjen e mjediseve personale dhe të përbashkëta, respektimin e orareve të hyrjeve dhe daljeve, të drejtave dhe detyrimeve.	3.1. Të rinjtë, prindërit ose të afërmit konfirmojnë se kanë marrë informacion nga stafi mbi deklaratën e qëllimit dhe e kuptojnë atë pasi ajo është diskutuar me ta. Të rinjtë kanë një kopje të deklaratës së qëllimit. Konfirmimi duhet të jetë i dokumentuar. 3.2. Ka një rregullore të brendshme ku përcaktohen qartë dhe hapur rregullat e jetesës në shtëpi për të rinjtë dhe stafin.
		4. Deklarata e qëllimit rishikohet, përmirësohet në mënyrë periodike dhe pas kësaj vijojnë modifikimet përkatëse në dokumentet dhe praktikat e tjera.	4.1. Dokumentet dhe aktet zyrtare tregojnë që deklarata e qëllimit është diskutuar dhe rishikuar rregullisht.
II. Plani i përkujdesjes për të rinjtë paraqet në mënyrë të qartë nevojat e vlerësuar të të rinjve, objektivat dhe aktivitetet e përkujdesjes, krijimin e mundësive për të plotësuar këto nevoja nga stafi i shtëpisë dhe mënyrën se si do të vlerësohet efektiviteti i përkujdesjes për çdo element (komponent) të planit.	Nevojat e të rinjve vlerësohen dhe plotësohen në mënyrë efektive dhe të plotë. Planet me shkrim paraqesin mënyrat se si do të plotësohen nevojat dhe si do të zbatohen këto plane. Njëkohësisht ato paraqesin edhe progresin e arritur në zbatimin e planit. Çdo i ri konsiderohet si një individ dhe për të ka një plan individual.	1. Një ekip me specialistë është përgjegjës për kryerjen e vlerësimit të nevojave të të rinjve, të çdo të riu, për secilin nga komponentët e shërbimit: shëndeti, arsimit, punësimi, akomodimi afatgjatë, marrëdhëniet familjare, aktivitetet sociale.	1.1. Është ngritur një ekip multidisiplinar që njih përgjegjësi të tij lidhur me vlerësimin dhe planifikimin në fushën e kujdesit. Çdo pjesëtar i ekipit ka të qartë detyrën e tij dhe ka përgatitur e përditësuar rubrikën që ka nën përgjegjësi.
		2. Ekipi ka kryer ose po kryen një vlerësim të nevojave për çdo të ri.	2.1. Për çdo të ri ka një dosje personale që përmban vlerësimin e kryer mbi nevojat e të riut të dokumentuar.
		3. Është hartuar dhe po zbatohet një plan përkujdesjeje për çdo të ri dhe synohet pjesëmarrja/përfshirja aktive e të riut në hartimin dhe zbatimin e planit.	3.1. Është i disponueshëm për të rinjtë, si vlerësimi ashtu edhe plani lidhur me përkujdesjen. Në dosjen personale ka shënime mbi progresin e shënuar për zbatimin e planit. Plani është nënshkruar edhe nga i riu.
		4. Të rinjtë janë pjesë e procesit të vlerësimit dhe planifikimit të përkujdesjes.	4.1. Ka prova (dëshmi) që vlerësimi i nevojave dhe plani janë diskutuar me të rinjtë, prindërit/afërmit e tyre, personin përgjegjës për të riun dhe që janë kuptuar prej tyre. Shënohen në dokumentet përkatëse fakti kur i riu, prindërit/të afërmit e tyre dhe personi përgjegjës nuk bien dakord me to.
		5. Plani i përkujdesjes përfshin objektiva të qartë, mjetet për arritjen e objektivave, kontrollat periodike mbi progresin e bërë.	5.1. Janë përcaktuar objektiva të qartë për veprime dhe personi përgjegjës për realizimin e tyre, mjetet për arritjen e objektivave dhe sa do të përfshihet vetë i riu.
		6. Është caktuar një person përgjegjës për zbatimin e planit dhe raportimin e progresit për çdo të ri.	6. Për çdo të ri ka një lider rinor që kujdeset në bashkëpunim me të riun për zbatimin e planit.
		7. Për çdo të ri në këtë dosje përfshihet dokumentacioni i duhur në përputhje me legjislacionin për pranimin e tij në shtëpi si dhe historinë e tij personale dhe vlerësimi i nevojave specifike të çdo të ri në lidhje me zhvillimin e tij psikosocial. Çdo i ri ka të drejtën e njihet me përmbajtjen e dosjes personale në çdo moment.	7.1. Punonjësi përgjegjës për të riun mund të flasë me kompetencë për të, si edhe të dëshmojë për situatën e tij dhe të familjes së tij.

		8. Ekziston bashkëpunim me shërbimet e tjera (publike, private, OJF-të) për të siguruar që nevojat e identifikuara të të rinjve të plotësohen, si edhe të ofrohet një mbështetje shtesë për të rinjtë.	8.1. Ka dokumente që dëshmojnë se gjatë hartimit të planeve të përkujdesjes apo rishikimit të tyre janë kërkuar informacione nga organizatat e tjera (shkollat, institucionet shëndetësore, OJF-të e tjera).
III. Shtëpia e të rinjve siguron hartimin e një plani përgatitor për të rinjtë që largohen nga përkujdesja në shtëpi në jetesë të pavarur.	Të rinjtë mbështeten dhe përgatiten për t'u larguar nga shtëpia drejt një jete të pavarur.	1. Një ekip është përgjegjës për hartimin e planit përgatitor për largimin nga përkujdesja.	1.1. Ekipi është ngritur dhe funksionon.
			1.2. Me të rinjtë bëhen diskutime lidhur me të ardhmen e tyre kur do të largohen nga shtëpia, po ashtu shqyrtohen me to opsionet realiste që kanë të bëjnë me këtë të ardhme (edukimi, formimi profesional etj.).
			1.3. Për çdo të ri ka një plan për largimin nga shtëpia drejt jetesës së pavarur. Puna për planin e largimit të të riut duhet të fillojë të paktën një vit përpara.
		2. Stafit, të rinjtë, prindërit dhe/ose të afërmit apo të interesuar të tjerë për të riun, punojnë së bashku për përgatitjen e një programi individual për të sipas moshës, nevojave dhe mënyrës së re të jetesës së tij në të ardhmen.	2.1. Në dosjen e të riut ka dëshmi lidhur me diskutimet që janë bërë me të meth rezikut që ekziston për shfrytëzimin e tyre, shëndetin seksual, përdorimin e drogës, alkoolit etj.
			2.2. Të rinjtë konfirmojnë që ka pasur diskutime të tilla me ta.
			2.3. Fillimisht, me punonjësin përgjegjës, organizohen aktivitetet në mënyrë që të rinjtë të fitojnë aftësi në menaxhimin e jetës së tyre të pavarur, si të menaxhojnë buxhetin, si të pastrojnë, të gatujnë.
IV. Të rinjve u sigurohen dhe u ofrohen ushqime dhe lëngje të shëndetshme, të sigurt, të shumëllojshme e në sasi të mjaftueshme për moshën, si dhe që plotësojnë dëshirat e tyre.	Të rinjtë marrin ushqime me vlera ushqyese që plotësojnë nevojat e tyre në përputhje me moshën. Të rinjve me nevoja të veçanta ushqimore u sigurohet ushqim i përshtatshëm sipas nevojave.	1. Të rinjtë marrin një dietë të shëndetshme, ushqyese dhe të ekuilibruar sipas nevojave të tyre të rijs dhe zhvillimit dhe nevojave kulturore, fetare.	1.1. Ekziston një menu javore që u përshatet moshave të të rinjve, nevojave të tyre për lëndë ushqyese dhe kalori. Menuja hartohet nga mjeku, kuzhinieri dhe të rinjtë dhe u bëhet e ditur prindërve/të afërmeve apo personave të tjerë të interesuar për të riun.
			1.2. Nga diskutimet me grupe të të riturve konfirmohet se ofrohet një menu javore për të cilën është diskutuar me ta.
			1.3. Regjistrat ku janë shënuar porositë konfirmojnë se janë blerë rregullisht fruta dhe perime të freskëta. Janë të disponueshme fruta dhe perime të freskëta.
			1.4. Janë plotësuar kushtet lidhur me shëndetin, higjienën, përgatitjen dhe ruajtjen e ushqimeve.
			1.5. Ka evidenca që tregojnë se në raste të veçanta, siç janë ditëlindjet e të rinjve përgatitet diçka e veçantë.
		2. Me mbështetjen e stafit, të rinjtë kanë të drejtë për të përgatitur ushqime dhe lëngje për veten e tyre.	2.1. Të rinjtë përgatisin vetë ushqimin e tyre në fundjavë, si edhe vaktet e mëngjesit, darkës ose zezmës.
		3. Dhoma e ngrënies dhe mobilet u përshtaten numrit, nevojave dhe moshës së të rinjve.	3.1. Ka një dhomë të veçantë ose hapësirë ku të rinjtë e përdorin si një vend ku bëjnë vetë kafe, çaj etj., gatujnë me ndihmën e stafit.
		4. Vaktet shërbehen në orare të rregullta, kështu që të rinjtë e dinë kohën e ngrënies.	4.1. Bisedat me të rinjtë konfirmojnë njohjen e të drejtave të tyre në këndvështrimin e ushqyerjes.
V. Shtëpia plotëson nevojat për veshje dhe gjëra personale të domosdoshme të të rinjve.	Të rinjtë vishen në mënyrë të rregullt. Ata zgjedhin vetë veshjet dhe gjërat e domosdoshme personale që plotësojnë nevojat e tyre.	1. Të rinjtë janë në gjendje të zgjedhin kur bëhet fjalë për panjen e tyre të jashtme (robat, prerja e flokëve) dhe gjërat e tyre personale, duke i blerë ato me mbështetjen e stafit.	1.1. Ka evidencë që tregon se të rinjtë janë të përfshirë në marrjen e vendimeve që kanë të bëjnë me paraqitjen e tyre të jashtme.
			1.2. Të rinjtë nuk veshin moba të përdorura të njëri-tjetrit.
		2. Të rinjtë duhet të jenë në gjendje apo të kenë orëndi të përshtatshme për të ruajtur gjërat e tyre personale.	2.1. Të kenë hapësira në dhomat e tyre të gjumit për të mbajtur robat. 2.2. Nuk ka roba për përdorim të përbashkët. 2.3. Secili nga të rinjtë ka një vend personal për të mbajtur robat, si edhe sende të tjera personale.

		3. Të rinjtë duhet të inkurajohen dhe të ndihmohen nëse është e nevojshme, për të administruar gjendjen e tyre financiare (paratë e tyre).	3.1. Dokumentacioni i regjistruar (listëpagesa) dëshmon se të rinjtë kanë përfutur pagesën mujore, në masën e përcaktuar me VKM.
		4. Stafit këshillohet të rinjtë lidhur me përdorimin e tualetit, higjienën personale, si dhe përdorimin e prodhimeve kozmetike.	4.1. Ditarët ditorë që përdorin këto shtëpi ose dosjet personale për secilin të ri dëshmojnë se janë bërë diskutime me të rinjtë mbi këto tema.
VI. Nevojat fizike, emocionale dhe shëndetësore të të rinjve janë identifikuar dhe janë marrë masat e duhura për të siguruar shërbimet mjekësore, dentare dhe shërbime të tjera që nevojiten për të plotësuar këto nevoja. Të rinjtë udhëzohen dhe u ofrohet këshillim mbi çështje që kanë të bëjnë me shëndetin dhe përkujdesjen personale.	Të rinjtë jetojnë në një mjedis të shëndetshëm. Nevojat e tyre shëndetësore janë identifikuar dhe ofrohen shërbime për t'i plotësuar këto nevoja. Te të rinjtë nxiten mënyra të shëndetshme jetese.	1. Çdo i ritur i nënshtrohet vlerësimit të nevojave të tij shëndetësore kur pranohet në shtëpi.	1.1. Të dhëna të regjistruara në këto shtëpi, dëshmojnë se çdo i ri i është nënshtruar vlerësimit të parë të nevojave mjekësore (kontrolle mjekësore, të syve dhe të gojës) kur është pranuar në shtëpi dhe pas kësaj këto kontrolle janë kryer në mënyrë periodike.
		2. Stafit nxit dhe inkurajon mirëmbajtjen, ushqyerjen dhe një mënyrë jetese të shëndetshme (ushqime të shëndetshme, dietë e balancuar, ndërgjegjësimit për rreziqet nga pirja e duhanit e alkoolit, për higjienën personale etj.).	2.1 Stafit ofron një shembull të mirë për jetesë të shëndetshme. Konsumimi i duhanit dhe alkoolit brenda shtëpisë është i ndaluar, si dhe stafi ka zhvilluar seanca diskutimi me të rinjtë për njohjen e rreziqeve që vijnë nga përdorimi i tij.
		3. Çdo i ri, në përshtatje me moshën, ka një plan individual të kujdesit shëndetësor, për mirëmbajtje dhe zhvillim, që njihet dhe zbatohet nga stafi i shtëpisë, ku përfshihen: historia personale e të riut (lindja, shëndeti, familja e tij etj.); historia dhe ecuria e sëmundjeve dhe e problemeve të kaluara; historia e sëmundjes aktuale; ndërhyrje dhe trajtime të veçanta mjekësore: alergji dhe reaksion ndaj ilaçeve; shëndeti i gojës; përfshirja e prindërve/të afërmeve të të riut në çështje që kanë të bëjnë me shëndetin.	3.1. Dokumentacion lidhur me planet individuale të shëndetit.
		4. Çdo i ri i nënshtrohet një kontrolli dentar dhe të përgjithshëm çdo 6 muaj.	3.2. Dokumentacion lidhur me marrëdhëniet midis shtëpisë në fjalë dhe profesionistëve të fushës së shëndetit, spitaleve etj., për kurimin e të rinjve. 4.1. Të dhënat e regjistruara individuale dëshmojnë nëse ka pasur nevoja të veçanta për mjekim për sëmundje të ndryshme (p.sh. diabeti, epilepsia etj.) dhe që nën mbikëqyrjen e mjekut janë vënë në dispozicion ilaçet e duhura.
VII. Shtëpia ndjek një politikë edukimi që synon të nxisë dhe të mbështesë edukimin (shkollor) të të rinjve gjatë gjithë periudhës që ata jetojnë në shtëpinë në fjalë.	Edukimi i të rinjve nxitet në mënyrë aktive, duke u konsideruar një proces i rëndësishëm për përgatitjen e të rinjve për jetë të pavarur.	1. Personi përgjegjës për të riun e mbështet atë gjatë periudhës së edukimit të tij shkollor.	1.1. Ka një person përgjegjës që përgjigjet për këtë rol mbështetës. Punonjësi përgjegjës takohet me mësuesin (në veçanti apo së bashku edhe me prindin apo kujdestarin e fëmijës) të paktën tri herë në vit për të diskutuar rreth progresit që ka bërë i ri, si edhe nevojat e tij edukative. Të rinjtë përfshihen në këto diskutime. 1.2. Personi përgjegjës ndjek vijueshmërinë e të riut në shkollë.
		2. Çdo i ri ka një plan edukimi që përfshin: - Objektivat; - Raportet e rregullta të progresit.	2.1. Progresi i të riut në aspektin edukativ është pjesë përbërëse e procesit të vlerësimit dhe përmirësimit periodik të planit të përkujdesjes (shtimi standardin 2). 2.2. Dosjet sipas rasteve individuale, si dhe intervistat me të riun tregojnë për diskutimet që janë zhvilluar me të riun lidhur me ecurinë e tij/të saj shkollore.
		3. Ka mjedise studimi ku të rinjtë mund të mësojnë dhe të përgatisin detyrat e tyre të shtëpisë.	3.1. Gjatë një inspektimi mund të shihen ambientet ku fëmijët studiojnë. 3.2. Shtëpia ka një bibliotekë me libra dhe revista sipas moshës së të rinjve.
		4. Shtëpia ofron në mënyrë të rregullt materiale shkollore për të rinjtë. Stafit i ndihmon të rinjtë gjatë përgatitjes së tyre.	4.1. Ka evidencë për ekzistencën e një buxheti të akorduar veçanërisht për këtë gjë.

<p>VIII. Ka mundësi të mjaftueshme për të rinjtë për të marrë pjesë në një varg aktivitete të përshtatshme për të kaluar kohën e lirë, si dhe që të zhvillojnë nevojat fizike, emocionale e sociale të tyre. Shtëpia në fjalë planifikon dhe siguron burime financiare për të mbështetur aktivitetet e kohës së lirë dhe mjediset e nevojshme për t'i realizuar ato.</p>	<p>Të rinjtë janë në gjendje të ndjekin interesat e tyre të veçanta, të ndërtojnë marrëdhënie pozitive, të zhvillojnë vetëbesimin në aftësitë e tyre. Staf i mbështet dhe inkurajon të rinjtë për t'u përfshirë në aktivitetet e kohës së lirë.</p>	<p>1. Ekziston një program i strukturuar i aktiviteteve të kohës së lirë i disponueshëm edhe për të rinjtë.</p> <p>2. Disa nga veprimtaritë e kohës së lirë janë të disponueshme sipas moshës, nevojave, kulturës, fesë dhe nevojave të veçanta të të rinjve.</p> <p>3. Të rinjtë janë aktivë në organizimin dhe planifikimin e aktiviteteve.</p> <p>4. Drejtuesi i shtëpisë siguron burimet financiare, njerëzore dhe mjediset e duhura për të mbështetur aktivitetet e kohës së lirë.</p> <p>5. Të rinjtë inkurajohen për të realizuar dhe mbajtur miqësi me të rinj të moshës së tyre në komunitet.</p>	<p>1.1. Janë të disponueshme dhe të dokumentuara programe të kohës së lirë, të cilat përfshihen në informacionin që u jepet të rinjve, prindërve/të afërmeve.</p> <p>2.1. Diskutimet me grupin e të rinjve (qoftë në grup apo individualisht) tregojnë nëse të rinjve u është krijuar mundësia për t'u marrë me aktivitetet për të cilat ato kanë vetë interes apo aktivitetet e përshtatshme për nevojat e tyre.</p> <p>3.1. Ka të dhëna për takime që tregojnë se janë zhvilluar diskutime me të rriturit lidhur me aktivitetet e tyre të kohës së lirë. Ndërkohë këto të dhëna tregojnë se të rinjtë janë përfshirë në organizimin e këtyre aktiviteteve.</p> <p>4.1. Pajisjet, mjetet dhe mjediset për realizimin e aktiviteteve sigurohen nga stafi dhe drejtuesi i shtëpisë.</p> <p>5.1. Në programin e kohës së lirë duhet të përfshihen aktivitetet që organizohen në komunitet, për të nxitur marrëdhëniet sociale.</p>
<p>IX. Të rinjtë dinë dhe janë të aftë për t'u ankuar nëse nuk janë të kënaqur me ndonjë aspekt të jetesës në shtëpi. Çdo ankesë trajtohet në mënyrë serioze, pa vonesë dhe i jepet një përgjigje e plotë brenda një maksimumi prej 10 ditësh. Të rinjtë apo ankesi mbahen në dijeni për progresin lidhur me trajtimin e saj.</p>	<p>Çdo ankesë trajtohet në mënyrë serioze dhe pa vonesë. Ankuesi informohet lidhur me progresin e çështjes.</p>	<p>1. Ekziston një procedurë ankimi që bën të mundur bërjen e ankesave nga përdoruesit, kur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 të riun dhe/ose të afërmit/kujdestarin; - Nuk implementohet siç duhet plani i përkujdesjes apo nuk ofrohen shërbimet e përcaktuara më parë; - Ndodhin ngjarje që shqetësojnë qëndrimin e të riut në shtëpi; - Kur shërbimet që ofrohen nuk janë në përputhje me deklaratën e qëllimit. <p>1.2 Pjesëmarrja e një përfaqësuesi të të rinjve në grupin që shqyrton ankesat siguron pjesëmarrjen e të rinjve në vendimmarrje, por edhe transparencë në proces.</p>	<p>1.1. Në shtëpi gjenden fletushka të thjeshta dhe të kuptueshme për të rinjtë, ose mënyra të tjera të informacionit, që promovojnë procedurat e ankimit dhe afatet kohore.</p> <p>1.2. Procedura përcakton pjesëtarët e grupit që shqyrton të gjitha ankesat, si edhe ka kompetencën për të filluar të gjitha veprimet e përshtatshme. Pjesë e grupit që shqyrton ankesat është edhe një përfaqësues nga të rinjtë, i cili zëvendësohet me rotacion, p.sh., një herë në tre muaj.</p>
		<p>2. Të rinjve, 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. Mënyra e ankimit verbale, me shkrim e drejtpërdrejtë me stafin apo e shprehur në kutinë e ankesave përcaktohet në procedurat e ankimit të cilat gjenden të shkruara në qendër dhe njihen nga të rinjtë.</p>	<p>2.1. Kopje të fletushkës lidhur me ankimin janë përfshirë në informacionin që u ofrohet të rinjve/prindërve përpara pranimit në institucion.</p> <p>2.2. Të rinjtë dhe stafi kanë njohuri mbi procedurën e ankimit.</p> <p>2.3. I gjithë stafi ka dijeni të plotë dhe është i trajnuar lidhur me përdorimin e procedurave të ankimit.</p> <p>2.4. Ka të dhëna të regjistruara që tregojnë për ankesat që janë bërë, mënyrën e zgjidhjes, si edhe afatet për trajtimin e tyre.</p>
		<p>3. Ankesat zgjidhen brenda periudhës së përcaktuar.</p>	<p>3.1. Ka të dhëna të regjistruara që tregojnë për afatet e trajtimit të tyre.</p>

			<p>3.2. Në shtëpi organizohen takime me të rinjtë për diskutime me fokus procedurën e ankimit. Këto takime dokumentohen.</p> <p>3.3. Dokumente të regjistruara, drejtuar personit që bën ankimin për ta vënë në dijeni për rezultatet e arritura nga ky proces.</p>
<p>X. Ka procedura që nxisin sigurinë dhe mirëqenien e të rinjve dhe që sigurojnë mbrojtjen e tyre nga abuzimet. Procedurat njihen dhe kuptohen nga i gjithë stafi (përfshirë stafin e ri, të vjetër, vullnetar, si edhe stafin e përkohshëm).</p>	<p>Mirëqenia e të rinjve nxitet dhe ata mbrohen nga abuzimet ndërkohë që trajtohen.</p>	<p>1. I gjithë stafi që punon me të rinjtë ka dëshmi penaliteti të pastër.</p>	<p>1.1. Kontrollat lidhur me dëshmitë e penalitetit janë të paraqitura në dosjet individuale të stafit.</p>
		<p>2. Përkufizim i qartë i termit “abuzim”, kuptohet nga stafi dhe të rinjtë.</p>	<p>2.1. Informacioni i ofruar stafit gjatë emërimit të tij dhe të rinjve përfshin përkufizime të qarta lidhur me atë se çfarë do të thotë në këtë kontekst fjala “abuzim” dhe dhunë.</p>
		<p>3. Ka procedura lidhur me raportimin e rasteve të “abuzimit”. Po ashtu përgatitet një plan veprimesh që duhet të ndërmerret në rast abuzimesh.</p>	<p>3.1. Trajnimi për stafin përfshin diskutime lidhur me situatat abuzive dhe mënyrën se si janë trajtuar ato. Ka edhe udhëzues të disponueshëm për stafin.</p> <p>3.2. Ekziston një plan i qartë për veprimet që duhet të ndërmerren në raste abuzimi dhe dhunë.</p> <p>3.3. Ka të dhëna të qarta e të regjistruara mbi incidentet e abuzimit, si edhe mënyrën se si janë zgjidhur këto raste.</p>
		<p>4. Hartohet dhe zbatohet një program terapie për të trajtuar traumat që ka përjetuar i riu që është përfshirë në abuzim. Ky program duhet të përfshijë udhëzime për stafin, personin përgjegjës për të riu, si dhe personin abuzues apo dhunues.</p>	<p>4.1. Në rastet e një abuzimi të mundshëm, të dhënat e regjistruara tregojnë se këto janë trajtuar në mënyrën e duhur nga stafi dhe se (kur është e nevojshme me ndihmën e një specialisti) është ofruar terapia e përshtatshme për të riu.</p> <p>4.2. Është caktuar një person për të vizituar të riu në mënyrë periodike dhe për të marrë pjesë në rishikimin e trajtimit të tij/saj.</p>
		<p>5. Njihet dhe zbatohet Kodi i Sjelljes dhe procedura e mbrojtjes së fëmijëve.</p>	<p>5.1. Ka dokumente që Kodi i Sjelljes dhe procedurat e mbrojtjes së fëmijëve njihen nga stafi dhe të rinjtë.</p>
<p>XI. Shtëpia siguron mjedis fizik të përshtatshëm, mikpritës, të një stili shtëpiak dhe të një cilësie të mirë për të rinjtë, stafin, prindërit apo personat e tjerë të interesuar, në përputhje me qëllimin dhe funksionin e saj. Shtëpia mbahet në rregull.</p>	<p>Të rinjtë jetojnë në një shtëpi me hapësira të nevojshme, të mobiluar dhe të mirëmbajtur sipas nevojave të të rinjve. Shtëpia ofron lehtësira për përdorimin e mjediseve të saj dhe që u mundëson të rinjve të mbajnë kontakte me familjet e tyre.</p>	<p>1. Shtëpia zbukurohet dhe mobilohet për të krijuar një mjedis të këndshëm shtëpiak të përshtatshëm për numrin, gjininë dhe moshën e të rinjve që strehohen atje.</p>	<p>1.1. Tregohet kujdes që të rinjtë të jetojnë në mjedise të pastra, të lyera këndshëm dhe në njësi të vogla, tip familje.</p>
		<p>2. Shtëpia ku jetojnë të rinjtë është një vend i sigurt.</p>	<p>2.1. Në shtëpi gjendet kutia e ndihmës së shpejtë, si dhe mjetet e nevojshme për fikjen e zjarrit, dalje emergjence, numra të afishuara, se kë duhet të njoftojnë në situata emergjencash shëndetësore, sigurie, rënie zjarri etj.</p>
		<p>3. Organizohen mbledhje javore me të rinjtë ose nga vetë të rinjtë për të diskutuar rreth funksionimit të tyre, problematikave që ata kanë në bashkëjetesë, çfarë duhet të ndryshojnë, përmirësojnë.</p>	<p>3.1. Mbledhjet dokumentohen dhe vërejtjet apo sugjerimet vlerësohen nga stafi.</p>
		<p>4. Nuk ka me tepër se 2 të rinj në dhomën e gjumit. Në dhomë të rinjtë kanë një shtrat dhe pajisje shtrati të përshtatshme, vend për të ndenjur (për t’u ulur), perde apo mbulesa të tjera, ndriçim të mjaftueshëm për të lexuar, tapet dhe mbulesa të tjera të përshtatshme dysheje, si edhe ngrohje. Të rinjtë kanë dollapë për vendosjen e rrobave, që mund të mbyllet apo ndryshe vend të sigurt të depozitimit të gjërave të tyre personale.</p>	<p>4.1. Të rinjtë gjenden në dhoma me jo më shumë se 2 të rinj, dhe gëzojnë një lloj intimiteti (jetë private) brenda dhomave të tyre të gjumit.</p>
			<p>4.2. Të rinjtë kanë krevat, çarçafë e mbulesa të përshtatshme krevati. Këto të fundit janë të pastra dhe lahen rregullisht.</p>

			4.3. Ka një dollap që mbyllet me kyç ose e thënë ndryshe një vend i sigurt depozitimi për sendet personale.
		5. Në ndarjen e të rinjve në dhomat e gjumit merret parasysh garantimi i sigurisë dhe shmangies së mundësisë për sjellje abuzive.	5.1. Të rinjtë janë nëpër dhoma me të rinj të së njëjtës moshë dhe gjini.
		6. Të rinjtë janë të aftë dhe inkurajohen të personalizojnë dhomat e tyre të gjumit.	6.1. Hapësira e tyre personale zbukurohet sipas dëshirës së të rinjve, me një pikurë të veçantë të marrë nga librat, fotografi etj.
		7. Ekziston një dallim midis hapësirës private dhe të përgjithshme të banimit në shtëpinë në fjalë.	7.1. Ka ndarje ndërmjet hapësirave, që përdoren si: dhoma gjumi, kuzhinës, dhomës së ngrënies, dhomës së studimit, lavanierisë, dhomës ku të rinjtë qëndrojnë dhe kalojnë kohë së bashku, banjave etj.
		8. Ka dhoma ku të rinjtë mund të takohen privatisht me vizitorë, si edhe hapësira për aktivitete private, për të luajtur, për të pushuar, të cilat nuk prekin aktivitetet e tjera të tyre. Çdo vizitor duhet të nënshkruajë paraprakisht deklaratën e vizitorit në lidhje me politikat e mbrojtjes së fëmijëve.	8.1. Nga diskutimi me të rinjtë rezulton se ata janë në gjendje të takohen privatisht me vizitorët dhe punonjës të tjerë që kanë interes të takohen me ta.
XII. Ekziston një dokument i cili përcakton strukturën, numrin, procesin e përzgjedhjes dhe të rekrutimit të punonjësve. Nëpërmjet programeve të trajnimit zhvillohen kompetencat e përgjithshme të stafit, si në grup ashtu edhe individualisht, për realizimin e deklaratës së qëllimit të shtëpisë individuale të të rinjve në fjalë (planet e përkujdesjes dhe reagimin ndaj nevojave përdorin këtë shërbim).	Ekziston një procedurë e rregullt dhe e përcaktuar nga ligji për përzgjedhjen e stafit në përputhje me shërbimin që ofron shtëpia dhe nevojat e të rinjve. Sigurohet që të rinjtë përfitojnë përkujdesje dhe shërbimet e nevojshme nga një staf kompetent.	1. Dokumente të regjistruara ku paraqiten struktura e stafit dhe numri i tij, procesi i përzgjedhjes dhe i rekrutimit, përshkrimi i vendit të punës, kualifikimet e nevojshme, si edhe aftësitë specifike që duhet të ketë stafi dhe vullnetarët në marrëdhëniet me të rinjtë dhe të afërmit e tyre.	1.1. Ekzistojnë dokumente që tregojnë për strukturën e stafit dhe shpërndarjen e përgjegjësisve ndërmjet tyre.
		2. I gjithë stafi, duke përfshirë edhe drejtorin e institucionit kanë përshkrimet e vendit të punës, ku deklarohen qartë përgjegjësitë, detyrat, si dhe varësia hierarkike.	2.1. Gjatë diskutimit stafi demonstroi se një mirë dhe kupton udhëzuesin e sjelljes. 2.2. Stafi i një mirë përshkrimet e punës, si edhe kupton se si përgjegjësitë që ka kontribuojnë për mirëqenien e përgjithshme të të rinjve.
		3. Procedurat e punësimit janë në përputhje me legjislacionin në fuqi (Kodi i Punës).	3.1. Stafi emërohet sipas një procesi transparent. Kopje të lajmërimeve për vendin e punës, si dhe të dhëna të regjistruara gjatë procesit të përzgjedhjes janë të disponueshme. Përzgjedhje e kujdesshme e stafit, jo vetëm kualifikim i duhur por edhe balancë gjinore për t'iu përshatur edhe numrit dhe gjinisë së të rinjve. 3.2. Çdo punonjës ka një kontratë pune të nënshkruar.
		4. Ofrohen programe trajnimi për stafin. Trajnimi i parë (trajnim induksioni) lidhur me vendin e punës ofrohet për stafin e ri brenda muajit të parë nga emërimi i tij.	4.1. Ekzistojnë paketa për trajnimin e induksionit për stafin e ri. 4.2. Stafi ka dijeni për mundësitë për trajnim, si edhe inkurajohet që të marrë pjesë në këto trajnime. 4.3. Për çdo person të stafit ka nga një vërtetim për çdo trajnim të kryer. Bëhet një identifikim periodik i nevojave për trajnim që ka secili nga anëtarët e stafit.
		5. Sistemi i vlerësimit të performancës së stafit dhe i monitorimit të punës.	5.1. Ekzistojnë dhe zbatohen procedurat e vlerësimit të performancës dhe monitorimit të punës së stafit. 5.2. Ka dokumente që provojnë se vlerësimi dhe monitorimi kryhen sistematikisht. 5.3. Stafi njih të drejtat dhe detyrat funksionale, si dhe autoritetin që mbikëqyr cilësinë e punës.