

MODULI MBI MENAXHIMIN E RASTIT, VLERËSIMIN E NEVOJAVE DHE PLANIN INDIVIDUAL PËR KLIENTË

Maj 2023

Hartimi i këtij moduli është përkrahur nga Koalicioni i OJQ-ve për Mbrojtjen e Fëmijëve – KOMF, në kuadër të projektit “Fuqizimi i akterëve të shërbimeve sociale për të ofruar shërbime cilësore dhe të qëndrueshme për fëmijët dhe familjet e cenueshme në Kosovë”, i cili mbështetet nga UNICEF në Kosovë në partneritet me USAID në Kosovë.

Materialet, përmbajtja dhe pikëpamjet e shprehura në kuadër të këtij Moduli Trajnues janë të ekspertëve të angazhuar nga KOMF, dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e UNICEF në Kosovë apo të USAID në Kosovë.

Autor: Ardian Klaiqi, Ekspert i çështjeve sociale

PËRMBAJTJA

HYRJE	5
SHKURTESA	6
PJESA E PARË: MENAXHIMI I RASTIT	13
Çka është menaxhimi i rastit	13
Parimet udhëheqëse në menaxhimin e rastit	14
Fazat e menaxhimit të rastit	17
Tryeza për Menaxhimin e Rastit	20
Vlerësimi i rastit në Tryezë	21
Plani individual i unifikuar i mbrojtjes së fëmijës	22
Zbatimi dhe monitorimi i rastit	23
Monitorimi i zbatimit të planit individual të unifikuar për mbrojtjen e fëmijës	24
Mbyllja e rastit	24
Kur duhet të vendosim për menaxhimin e rastit?	25
PJESA E DYTË: RËNDËSIA E KOMUNIKIMIT	26
Komunikimi joverbal	26
Komunikimi verbal	26
Aftësitë analitike dhe komunikuese në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare	27
Intervista	29
PJESA E TRETË: DOKUMENTIMI I PUNËS	31
Dokumentimi në funksion të menaxhimit të rastit	31
Mbrojtja e shënimeve dhe të dhënave	32
Standardet e menaxhimit të rrezikut	33
ANEKSE	35
A) Metodologjia dhe struktura	35
B) Raste studimi	38
C) Agjenda	40
D) Burimet e referimit	41
E) Vlerësim trajnimi	42

HYRJE

Për shkak të rrethanave sociale, ekonomike dhe politike, ndodh që fëmija ose i rrituri të mos i realizojë në plotni të drejtat të cilat i takojnë. Për më tepër, atij ose asaj, jo vetëm që mund t'i mohohen disa nga këto të drejta, por edhe t'i cenohen si rezultat i veprimit ose mosveprimit të individëve, prindërve, familjes, komunitetit dhe institucioneve.

Si rezultat i mohimit dhe shkeljeve të të drejtave, atyre mund t'i cenohet jeta, integriteti dhe mirëqenia. Si kategori jashtëzakonisht e rrezikuar janë edhe personat në nevojë dhe rrezik, të cilët për shkak të statusit të tyre civil, ekonomik, prejardhjes apo përkatësisë etnike, kanë predispozita më të mëdha për të qenë të rrezikuar dhe në nevojë.

Andaj, me qëllim mbrojtjen e të drejtave të këtyre personave, janë përcaktuar role, obligime dhe përgjegjësi për individët, familjen, komunitetin dhe institucionet, të cilat në mënyrë të përmbledhur dhe detajuar janë përfshirë në legjislacionin e aplikueshëm.

Në situatat kur prindërit, familja dhe komuniteti dështojnë të ofrojnë mbrojtjen e nevojshme dhe e cila është obligim primar i tyre, atëherë institucionet publike dhe private nëpërmjet shërbimeve sociale ofrojnë aktivitete, masa dhe programe të destinuara për parandalimin, identifikimin, pengimin, mbrojtjen, rehabilitimin, reintegrimin dhe zgjidhjen e problemeve dhe të vështirësive të fëmijës apo të rriturit. Këto ndihma dhe programe mund të ofrohen përkohësisht apo për një periudhë të gjatë, varësisht nga nevojat e fëmijës apo të rriturit, duke respektuar lidhjet sociale dhe të rrethit të tyre.

Mbrojtja e fëmijës dhe të rriturit në nevojë, respektivisht ofrimi i ndihmës së nevojshme si dhe i shërbimeve profesionale, qofshin ato sociale, ligjore apo edukative, duhet të realizohen sipas një plani dhe dinamike të bazuar në rregulla dhe procedura.

Këto rregulla dhe procedura të cilat synojnë zbatimin e një plani për mbrojtjen e fëmijës dhe të rriturit, përbëjnë metodën e punës sociale të njohur si **menaxhim i rastit 'case management'**.

Menaxhimi i rastit përfshin por nuk kufizohet në një mori të rregullave, veprimeve dhe afateve kohore të cilat zbatohen nga menaxheri i rasti dhe profesionistët për mbrojtjen e fëmijës në përgjithësi, e me theks të veçantë punëtorët social/zyrtarët social si ofrues të shërbimeve sociale dhe familjare.

Në këtë aspekt nevoja për ngritjen e kapaciteteve në fushën e menaxhimit të rastit është e natyrës jetike për të siguruar që këta persona realizojnë në plotni të drejtat e tyre që derivojnë nga legjislacioni për shërbime sociale dhe familjare.

Ky modul trajnues dhe trajnimet praktike që do të pasojnë padyshim do të kontribuojnë në ngritjen e këtyre kapaciteteve.

Moduli është zhvilluar duke u bazuar në legjislacionin e aplikueshëm (parësor dhe dytësor) si dhe duke marrë parasysh standardet dhe praktikat e punës nga fusha e menaxhimit të rastit në shërbimet sociale dhe familjare.

SHKURTESA

MPMS	Ministria për Punë dhe Mirëqenie Sociale
MFPT	Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve
MD	Ministria e Drejtësisë ¹
DPSF	Departamenti për Politika Sociale dhe Familjare
DSHMS	Drejtoria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies sociale
TMNMR	Tryezat Multidisplinare për Ndihmë në Menaxhimin e Rastit
KPSHSF	Këshilli i Përgjithshëm për Shërbime Sociale dhe Familjare
QPS	Qendra për Punë Sociale
PSV	Procedurat Standarde të Veprimit
OJQ	Organizata Jo Qeveritare
LMF	Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës
KDF	Konventa për të Drejtat e Fëmijës
LFK	Ligji për Familjen i Kosovës
LSHSF	Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare
OKB	Organizata e Kombeve të Bashkuara

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe numri

Menaxhimi i rastit, vlerësimi i nevojave dhe hartimi i planit individual për klientë

Nr. 6

Qëllimi	Qëllimi i modulit është të kuptuarit e bazës teorike për aspektin metodologjik gjatë menaxhimit të rastit si proces. Njohja me qëllimin, vlerat, parimet, principet dhe mënyrën e zbatimit, hapat e metodologjisë në menaxhimin e rastit dhe rëndësinë e komunikimit në proces të menaxhimit të rastit nga ofruesit e shërbimeve sociale profesionale në punën me klientë fëmijë dhe të rritur.
Kohëzgjatja e modulit dhe kreditë	40 orë mësimore, 2 kredi
Kërkesat për qasje në modul	Moduli është obligativ për kualifikimin përkatës por mund të zgjidhet po ashtu si trajnim i veçantë për tu ndjekur.

Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit

RM1: Kandidati/ja do të ketë njohuritë dhe të kuptuarit e qëllimit të metodologjisë në menaxhimin e rastit në shërbime sociale e profesionale dhe familjare, në punën me klient fëmijë dhe të rritur.

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<ul style="list-style-type: none"> Njohja me konceptet profesionale në shërbime sociale. Qëllimi i menaxhimit të rastit në shërbime sociale. Koncepti i menaxhimit si makro dhe mikro në shërbime sociale dhe në punën me klientë fëmijë dhe të rritur, dhe definicioni i menaxhimit të rastit. Roli i menaxherit të rastit në procesin e menaxhimit të rastit. Bashkëpunimi ndër sektorial në ofrimin e shërbimeve për klientin. 	<ul style="list-style-type: none"> Kandidati i nënshtrohet testimit me shkrim 60% Detyrat individuale 20% Detyrat dhe aktiviteti grupor 20% <p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjekë ligjëratat min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konceptet profesionale në shërbime sociale. Aspektet me njohjen e punës me klientë fëmijë dhe të rritur. Njohja me përgjegjësitë dhe rolin në konceptin e menaxhimit të rastit nga profesionisti i shërbimeve sociale. Puna me klientin dhe planifikimi i shërbimeve. Bashkëpunimi dhe mirëkuptimi. Njohja e konceptit të fuqizimit të klientit. Përfaqësimi dhe Avokimi për klientët. Kandidati do të jetë i vetëdijshëm se menaxhimi i rastit është një mënyrë për të rritur vazhdimësinë, fleksibilitetin dhe reagimin e ofrimit të shërbimeve, për të siguruar një qasje gjithëpërfshirëse, kur planifikojmë dhe vlerësojmë raste të bazuara në nevojat individuale dhe përparësitë e fëmijës / të rriturit dhe familjes së tij / saj. 	<ul style="list-style-type: none"> Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje për të verifikuar shkallën e përvetësimit të njohurive dhe reflektimin mbi modulit. Detyra me shkrim duhet të jetë unike dhe ti referohet njohurive mbi modulit.

- Menaxhimi i rasteve në punë sociale ka një natyrë edhe mikro, edhe makro. Ajo kërkon nga profesionisti i shërbimeve sociale të zhvillojë dhe ruajë një marrëdhënie mirëbesimi me klientin fëmijë / të rritur dhe familjen e tij / saj, si dhe të lidhë fëmijën, të rriturin / familjen me shërbimet në dispozicion, burimet dhe mundësitë në komunitet.

Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati:

- Zbatimi i konceptit të menaxhimit të rastit, një qasje gjithëpërfshirëse.
- Duke zbatuar metodologjinë e menaxhimit, ndërtimi i rrjetit të përkrahjes në shërbim të klientit.
- Krijimi i kohezionit me komunitetin në përkrahjen e klientit dhe përfshirjen sociale, duke përdorur kosto efektive dhe burime efikase.
- Mobilizimi i aktorëve dhe komunitetit për t'ju përgjigjur nevojave të klientit.
- Rritja e shkathtësive në komunikim dhe koordinim.
- Puna me pikat e forta dhe fuqizimi i klientit.
- Zvogëlimi i dëmit dhe pavarësimi i klientit në funksionimin si i pavarur në jetë.
- Identifikimi i grupeve të shënjestruara.
- Rritja e shkathtësive për të komunikuar dhe nxitur bashkëpunim me klientin dhe komunitetin.

Kompetencat që zhvillohen te kandidati:

- Vetë iniciativë.
- Përgjegjësi.
- Bashkëpjesëmarrje.
- Autonomi në veprim.
- Kompetencë në zbatim dhe bashkëveprim.

Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit RM2 (titulli): Kandidati kupton dhe zbaton vlerat, parimet, principet në menaxhimin e rastit me klientë.

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<p>Parimet, principet dhe vlerat në menaxhimin e rastit me klientë në ofrim të shërbimeve sociale e familjare.</p> <p>Praktikumi i tyre si qasje shumë themelore për të punuar në mënyrë etike, objektive dhe profesionale. Njohja me vlerat e klientit, informimi i klientit për qëllimet e menaxhimit, të kuptuarit, bashkëpunimi, besimi i ndërsjelltë dhe bashkëveprimi në interesin më të mirë të klientit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klienti në qendër, • Mos diskriminimi, • Gjithëpërfshirja, • Diversiteti, • Vazhdimësia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kandidati i nënshtrohet testimit me shkrim 60% • Detyrat individuale 20% • Detyrat dhe aktiviteti grupor 20% <p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjekë ligjëratat min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principet në menaxhim të rastit dhe punën me klientë. • Parimet në menaxhim dhe punën me klientë. • Vlerat profesionale. • Parimet etike në respektimin e vlerave dhe interesit më të mirë të klientit. • komunikimi etik dhe objektiv. • informimi i drejtë dhe bashkëpunimi. • të kuptuarit me qëllimin e menaxhimit të rastit • besimi i i klientit si parakusht në bashkëpunim dhe bashkëveprim. • Respektimi i diversitetit kulturor dhe fetar. <p>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktikumi i principeve. • Respektimi i parimeve. • Sjellja në përputhje me parimet etike. • njohja dhe respektimi i vlerave personale, familjare, nacionale e fetare. • Menaxhimi, planifikimi dhe zhvillimi i objektivave duke respektuar parimet, principet, vlerat, dhe kërkesat e klientit në ofrim të shërbimeve sociale. <p>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qasje objektive dhe profesionale, • Respektim i vlerave personale dhe familjare, • Komunikim etik e objektiv, • Të menduarit e hapur, • Respektimi i mendimeve, bindjeve dhe reflektimi profesional në vend të reflektimit personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje për të verifikuar shkallën e përvetësimit të njohurive dhe reflektimin mbi modulën. • Detyra me shkrim duhet të jetë unike dhe ti referohet njohurive mbi modulën.

Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit RM3 : Kandidati mëson të zbatojë hapat e menaxhimit të rastit në punën me klientin në nevojë për shërbime.

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<ul style="list-style-type: none"> • Hapat e menaxhimit të rastit <p>Menaxhimi i rastit në sigurimin e shërbimeve direkte për fëmijët dhe familjet e tyre është një proces i cili përbëhet nga faza koherente të cekura më poshtë:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikimi dhe referimi. • Vlerësimi fillestar dhe vlerësimi i zgjeruar. • Plani individual i punës me klientin. • Zbatimi, ofrimi i shërbimeve dhe përmbushja e objektivave sipas planit. • Rishikimi i rastit, dhe rishikimi i progresit. • Mbyllja dhe ndjekja e rastit. • Përcaktimi i objektivave, aktiviteteve, personave përgjegjës dhe afateve në menaxhimin e rastit. • Roli i menaxherit të rastit në procesin e menaxhimit. • Dokumentimi i veprimeve dhe arkivimi i tyre. • Teknikat e intervistës në punën me fëmijët dhe të rriturit. • Hartimi i anamnezës sociale, përcaktimi i përmbajtjes, të dhënat e domosdoshme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kandidati i nënshtrohet testimit me shkrim 60% • Detyrat individuale 20% • Detyrat dhe aktiviteti grupor 20% <p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjekë ligjëratat min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kandidati do të përvetësojë dhe praktikojë hapat e menaxhimit. • Identifikimi i klientit, hapja e rastit, kush mund të identifikojë dhe si duhet të raportohet rasti për përgjigje profesionale dhe trajtim profesional e zyrtar. • Mënyra se si duhet të aplikohet vlerësimi fillestar dhe i zgjeruar dhe pikat ku duhet të fokusohet. Vlerësimi fillestar synon të bëjë identifikimin e nevojave, rrethanave, pikave të forta dhe të dobëta, gjendjes psikologjike e sociale, indikatorëve të mirëqenies së klientit, përfshirjes sociale, qasjes në shërbime esenciale dhe rrjetit të përkrahjes në komunitet. • Mënyrën se si të gjeturat e vlerësimit të rastit përdoren në përcaktimin e objektivave dhe aktiviteteve në planin individual të veprimit apo planin e shërbimeve në punën me klientë. • Mënyra e zbatimit të planit individual, pjesëmarrja e klientit, përfshirja e sektorëve në ofrim të shërbimeve, dokumentimi i aktiviteteve në punën me klientin. • Të kuptuarit dhe zbatimi i mënyrës së ri-vlerësimit të gjendjes përmes rishikimit të progresit. • Mbyllja e rastit, arsyet e mbylljes së rastit dhe mënyra se si ky proces duhet të rrjedhë. • Ndjekja e rastit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje për të verifikuar shkallën e përvetësimit të njohurive dhe reflektimin mbi modulën. • Detyra me shkrim duhet të jetë unike dhe ti referohet njohurive mbi modulën.

- Shkathësitë që përvetësohen nga kandidati:**
- Ndjekja e ciklit të hapave në menaxhim të rastit.
 - Elementet e rëndësishëm dhe të domosdoshëm të cilët duhet të vlerësohen gjatë kryerjes së vlerësimit të rastit, fillestar dhe të zgjeruar.
 - Të përcaktojë objektivat dhe aktivitetet në planin individual të veprimit në punën me klientë fëmijë apo të rritur.
 - Të përcaktojë kohën, përgjegjësitë, dhe prioritetet në zbatimin e objektivave dhe aktiviteteve në ofrimin e shërbimeve ndaj klientit apo familjes, të zbatojë planin individual të veprimit në punën me klientë.
 - Të koordinojë dhe bashkëveprojë me klientin dhe personat e tjerë të përfshirë në zbatim të planit individualë punës në ofrim të shërbimeve dhe zbatim të aktiviteteve.
 - Të përcaktojë qartë afatet kohore në arritjen e rezultateve dhe në arritjen e zbatimit të aktiviteteve, të përcaktojë përgjegjësitë në kuadër të planit të veprimit.
 - Të dokumentojë punën në zbatim të planit dhe të arkivojë në dosjen e klientit.
 - Të rivlerësojë, të monitorojë dhe të ndjekë formën për matjen e progresit në zbatimin e planit individual të klientit. Nëse objektivat nuk janë më koherente, ti ndryshojë dhe ti përshtasë ato në përputhje me nevojat e reja të klientit.
 - Të mbyllë rastin, të vlerësojë arsyet kur rasti duhet të mbyllet, të kumtojë informatën dhe formën e informatës, apo të vlerësojë se cilat janë arsyet dhe rrethanat për të mbyllur rastin.
- Kompetencat që zhvillohen te kandidati:**
- Kompetenca e komunikimit dhe të shprehurit,
 - Kompetenca e të menduarit.
 - Përgjegjësia në koordinim dhe bashkëpunimi me akterët e tjerë relevantë.
 - Monitorimi i rasteve.
 - Vlerësimi dhe përpikmëria në punë.
 - Respektimi i punës ndërsektoriale.
 - Gjithëpërfshirja.

Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit		
RM4 : Kandidati respekton parimet etike dhe format e komunikimit në punën me klient.		
Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<ul style="list-style-type: none"> • Modele të komunikimit. • Format dhe llojet e komunikimit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kandidati i nënshtrohet testimit me shkrim 60% • Detyrat individuale 20% • Detyrat dhe aktiviteti grupor 20% 	<ul style="list-style-type: none"> • Testi me shkrim duhet të përmbajë pyetje për të verifikuar shkallën e përvetësimit të njohurive dhe reflektimin mbi modulin.

<ul style="list-style-type: none"> • Parimet etike në komunikim. • Ruajtja e konfidencialitetit. • Dëgjimi aktiv dhe format e komunikimit aktiv. • Komunikimi dhe paragjykimet. • Teknikat e intervistës në punën me klientë fëmijë dhe të rritur. • Empatia në komunikimi. 	<p>Kriteret e vlerësimit: Kandidati duhet të ndjekë ligjëratat dhe prezantimet e aktivitetet e modulit në min. 80% të kohës, të dorëzojë detyrat në kohë dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mënyra e komunikimit. • Format e komunikimit verbal dhe jo verbal të cilat do të jenë me rëndësi në zbatimin e punës me klientë. • Modele të komunikimit me një drejtim, të cilat janë të ndërtuara në bazë të hierarkisë në institucion apo organizatë. • Parimet etike të komunikimit, respektimi i informacioneve të ndjeshme dhe mos ndarja me persona të tjerë apo të tretë. • Teknika të intervistës në punën me klientë dhe avancimi i këshillimit përmes komunikimit efektiv. <p>Shkathësitë që përvetësohen nga kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kandidati përvetëson format e komunikimit në punën me klientë. • Njohja dhe praktikumi i tyre sipas nevojës së komunikimit verbal dhe jo verbal. • Krijimi i shprehisë së komunikimit në frymën e përgjegjësisë institucionale dhe në raport me klientë. • Empatia. <p>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marrëdhëniet profesionale dhe bashkëpunimi duke u bazuar në komunikim korrekt. • Mirëkuptimi dhe të kuptuarit drejtë. • Respekti i ndërsjellë. 	<ul style="list-style-type: none"> • Detyra me shkrim duhet të jetë unike dhe ti referohet njohurive mbi modulën.
+		
<p>Udhëzimet për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e kandidatëve</p>	<p>Ky modul duhet të zbatohet në kuadër të kualifikimit “Profesionistët e punës sociale dhe të këshillimit”. Ky modul mundëson trajnimin për menaxhimin e rastit dhe qasjen e strukturuar, gjithëpërfshirëse dhe të planifikuar nga ana e ofruesve të shërbimeve sociale në institucione të shërbimeve sociale, mjekësore dhe organizata jo qeveritare. Përmes metodologjisë, ofrohet mbështetje e përshtatshme dhe efektive psiko–sociale dhe mjekësore për grupet e rrezikuara dhe nevojë për shërbime profesionale e familjare. Trajtimi i rasteve kërkon një qasje të koordinuar dhe sistematike duke i koordinuar dhe bashkërenduar veprimet të orientuar në rezultate.</p>	
<p>Baza materiale e domosdoshme</p>	<p>Për realizimin e duhur të modulit, është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salla të jetë e përshtatshme për aktivitet me disa persona. • Të jetë e pajisur me projektor. • Duhet laptop. • Salla të ofrojë mundësi për zhvillimin dhe realizimin e aktiviteteve grupore. • Materiale shpenzuese (flipchart, marker, fletë të bardha, fletë me ngjyra, sticky notes, balona për realizim të aktivitetit). 	

PJESA E PARË: MENAXHIMI I RASTIT

Çka është menaxhimi i rastit²

Në teori dhe praktikë menaxhimi i rastit ka përkufizime dhe forma të ndryshme të cilat përshkruajnë menaxhimin e rastit si metodë e punës sociale në mbrojtjen e fëmijës në nevojë dhe rrezik nga dhuna.

Praktika e menaxhimit të rastit tek puna sociale, pavarësisht se në disa hapa dhe aspekte formale ka ngjashmëri me fushat e tjera, ajo ndryshon dhe është shumë më gjithëpërfshirëse dhe e larmishme se sa menaxhimi i rastit që zbatohet në fushat dhe profesionistët e tjerë të drejtësisë, edukimit dhe shëndetësisë. Menaxhimi i rastit në shërbime sociale është një metodë e ofrimit të shërbimeve ku një punëtor social/zyrtar social si profesionist vlerëson nevojat e fëmijës dhe familjes së fëmijës, kur është e përshtatshme, dhe organizon, koordinon, monitoron, vlerëson dhe mbron nëpërmjet shërbimeve të shumta, për të përmbushur nevojat komplekse specifike të fëmijës.

Gjeni më poshtë disa definicione mbi menaxhimin e rastit:

Menaxhimi i rastit paraqet një proces për të planifikuar, vlerësuar, avokuar dhe monitoruar shërbimet nga shërbime të ndryshme sociale ose organizatat dhe personeli i kujdesit në emër të klientit. Procesi u mundëson punëtorëve socialë në një organizatë, ose në organizata të ndryshme, për të koordinuar përpjekjet e tyre për t'i shërbyer një klienti të caktuar përmes punës ekipore profesionale, duke zgjeruar kështu gamën e shërbimeve të nevojshme të ofruara. Menaxhimi i rastit i pakëson problemet që dalin nga fragmentimi i shërbimeve, ndërrimi i stafit dhe nga mungesa e koordinimit ndërmjet ofruesve të shërbimeve. Menaxhimi i rastit mund të ndodhë brenda një organizate të vetme, apo organizate të madhe, ose brenda një programi komunitar që koordinon shërbimet ndërmjet tyre.³

Menaxhimi i rastit është një proces i praktikuar nga zyrtarët e shërbimeve sociale, i cili mbështet ose udhëzon ofrimin e ndihmës së shërbimit social dhe mbrojtjes juridike familjare ndaj fëmijës, të rriturve, si dhe familjeve të cenueshme dhe popullatës tjetër në nevojë. Ai fillon kur një person ose familje është identifikuar se është e cenuar ose është në një situatë të vështirë në të cilën kërkon ndihmë ose mbështetje sociale dhe familjare⁴.

Praktika efektive e menaxhimit të rastit mund t'i fuqizojë individët dhe familjet që të kuptojnë dhe të përdorin shërbime të shumta përmes krijimit të një plani individual të rastit me fokus te fëmija, i rrituri dhe familja, me qëllim kryesor për të ndihmuar individët dhe familjet të përmirësojnë aftësitë e tyre të përballimit, të rrisin qëndrueshmërinë dhe të promovojnë një autonomi më të madhe, siguri dhe mirëqenie.

² Ky kapitull adaptuar për qëllime të këtij moduli trajnues, ndërsa koncepti original është hartuar bazuar në Konceptet Thelbësore dhe Parimet e Menaxhimit Efektiv të Rastit: Qasjet për Fuqinë Punëtore të Shërbimit Social, Grupi Global i Interesit të Menaxhimit të Rasteve - Aleances të Shërbimit Social, 2018, në dispozicion në <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>.

³ Asociacioni Kombëtar i Punonjësve Socialë - Standardet e AKPS për Menaxhimin e Çështjeve të Punës Sociale, faqe 13 (Barker 2003).

⁴ Konceptet bazë dhe parimet e menaxhimit efektiv të rasteve: qasja për punëtorët socialë, Aleanca Globale e Punëtorëve Social, Menaxhimi i Rastit Shërbimi Social, Botimi 1, Janar 2018, faqe 7.

Procesi i menaxhimit të rastit gjithashtu mbështet praktikën e menaxhimit të mirë sepse kërkon që zyrtarët e shërbimeve sociale dhe menaxherët e rasteve të identifikojnë se cilat janë shërbimet sociale të disponueshme dhe të vlerësojnë se ku ka boshllëqe. Ky proces ndihmon gjithashtu në monitorimin e performancës së stafit dhe vullnetarëve, promovon transparencën dhe përgjegjshmërinë, si dhe ndihmon në informimin dhe planifikimin e buxhetit.

Menaxhimi i rastit është një metodologji e cila siguron hap pas hapi ofrimin në mënyrë të vazhdueshme dhe efektive të ndihmës për personin në nevojë (fëmijë, i rritur apo familje) dhe që synon të promovojë dhe nxisë më tej mbrojtjen e të drejtave dhe mirëqënien e personit.

*Njëkohësisht, në literaturë ekzistojnë një sërë përkufizimesh të menaxhimit të rastit, të cilat në tërësi fokusohen tek karakteristikat e klientëve, metodologjia e ndjekur dhe qëllimet. Një i tillë është ai i **Klicpatrick & Holland (2003)**, sipas të cilëve "menaxhimi i rastit është një proces për të ndihmuar individët dhe familjet që kanë nevoja për shërbime të shumëfishta. Ai është i përshtatshëm për individët dhe familjet në nivele të ndryshme nevojash, kur ata kanë vështirësi të shumëfishta e komplekse, të cilat kërkojnë një sërë shërbimesh nga ofrues të ndryshëm". Qëllimet e menaxhimit të rastit janë mobilizimi i pikave të forta të individit/familjes, grumbullimi i burimeve dhe rritja në maksimum e aftësisë funksionale të individit/familjes⁵.*

Menaxhimi i rastit për më tepër koordinon ofrimin e shërbimeve në të cilën një menaxher i rastit apo ofrues i shërbimeve sociale në bashkëpunim me profesionistë, fëmijë dhe familje, vlerësojnë së bashku se për çfarë shërbimesh ka nevojë dhe sigurohet që këto shërbime ofrohen dhe monitorohen rregullisht, me synimin që të sigurohet më tepër mbrojtje dhe promovohen të drejtat e fëmijës dhe familjes, përmes një procesi shumëdimensional, të mbikëqyrur dhe udhëhequr nga disa parime kryesore.

Parimet udhëheqëse në menaxhimin e rastit

Menaxhimi i rastit është ndërtuar nga disa parime kryesore që pasqyrojnë instrumentet ndërkombëtare të të drejtave të fëmijëve dhe të drejtave të njeriut, si dhe vlerat e punës sociale, të cilat mbështesin tërë procesin e menaxhimit të rastit.

- **Rritja e qëndrueshmërisë dhe përmirësimi i cilësisë së jetës:** Qëllimi kryesor i menaxhimit të rastit duhet të jetë ngritja e nivelit të mirëqënies së fëmijës, të rriturit dhe familjes së tij. Zhvillimi i një plani individual të rastit duhet të përfshijë qëllime afatshkurtra dhe afatgjata, të cilat pasqyrojnë këtë parim thelbësor dhe aktivitetet e përshkruara të nevojshme për të arritur rezultatin e dëshiruar.
- **Bashkëpunimi dhe partneriteti:** Të gjithë profesionistët dhe individët e përfshirë në menaxhimin e rastit, duhet të punojnë në bashkëpunim me fëmijën, të rriturin ose familjen e tij. Menaxheri i rastit, i cili zbaton një proces të menaxhimit të rastit, duhet të sigurohet që fëmija apo i rrituri të kuptojë se çfarë po ndodh duke i dhënë informata të plota dhe të sakta në kohën e duhur. Fëmijët, përfshirë edhe të rriturit, sipas moshës së tyre dhe aftësive zhvillimore, duhet të angazhohen në të gjitha hapat e procesit dhe të jenë të autorizuar për të ndihmuar në marrjen e vendimeve. Ata duhet të marrin pjesë në mënyrë aktive në përcaktimin dhe arritjen e qëllimeve të identifikuara.

⁵ Menaxhimi i Rastit në Shërbimet e Kujdesit Shoqëror,, Janar 2014, faqe 12. Përgatitur nga: Alketa Lasku, Konsulente: Stephanie Delaney

Menaxheri i rastit gjithashtu duhet të punojë me organizata të tjera, grupe të komunitetit dhe individë për të siguruar që fëmijët dhe të rriturit të marrin ndihmën më të mirë duke bashkëpunuar dhe bashkërenduar me publikun dhe ofruesit e tjerë që janë në gjendje të ofrojnë mbështetje ose të luajnë një rol brenda planit të rastit.

- **Mos bëj dëm:** Kjo nënkupton të menduarit për të drejtat dhe interesin më të mirë të secilit person dhe sigurimin se qasja dhe veprimet janë në interesin e tyre më të mirë dhe nuk e përkeqësojnë situatën.
- **Respektimi dhe promovimi i pikave të forta:** Menaxheri i rastit duhet të punojë së afërmi me fëmijën, të rriturin dhe anëtarët e familjeve të tyre, si dhe të bazohet në burimet ekzistuese, përparësitë dhe kontributin e mundshëm të tyre, në vend që të ketë një qasje e cila fokusohet ekskluzivisht në nevojat ose problemet me të cilat përballlet personi në nevojë për mbrojtje. Përparësitë dhe burimet e fëmijës apo të rriturit duhet të integrohen në procesin e menaxhimit të rastit, për të ndihmuar në informimin e vendimeve rreth atij veprimi që mund të kryejnë ata në mënyrë të pavarur, si dhe cilat ndërhyrje ose shërbime shtesë mund të kërkojë klienti, në çfarë mase dhe kush mund të ofrojë shërbime, në çfarë intensiteti dhe për sa kohë.
- **Respektimi i dallimeve, kulturës dhe traditës:** Menaxheri i rastit dhe të gjithë profesionistët dhe individët e tjerë të përfshirë në menaxhimin e rastit, duhet të kenë njohuri dhe t'i respektojnë kulturat dhe traditat vendase në fushën në të cilën punojnë. Respektimi i dallimeve, kulturës dhe traditës, nënkupton gjithashtu kërkimin dhe përdorimin e burimeve të komunitetit kurdo që është e mundur, me rastin e përcaktimit të qëllimeve dhe planifikimit të rastit. Kjo nënkupton gjithashtu që aspektet e ndryshme, siç janë të përcaktuara në ligjet e aplikueshme, të pranohen, respektohen dhe të trajtohen në mënyrë të barabartë. Proceset e menaxhimit të rastit gjithashtu duhet të jenë të dizajnuara në mënyrë që të jenë gjithëpërfshirëse dhe të angazhojnë siç duhet me theks të veçantë fëmijët apo të rriturit me aftësi të kufizuara.
- **Respektimi dhe reflektimi i një qasjeje të bazuar në të drejtat e njeriut:** Menaxhimi i rastit duhet të udhëhiqet nga parime që përshkruhen në instrumentet përkatëse të bazuara në të drejtat e njeriut dhe të fëmijës. Përderisa vlerëson dhe respekton praktikat kulturore, konteksti është gjithashtu i rëndësishëm. Përmbushja e të drejtave duhet të shfuqizojë çdo praktikë ose traditë që mund të konsiderohet e dëmshme, siç është përcaktuar në ligjet e aplikueshme me theks të veçantë në Ligjin për Mbrojtjen e Fëmijës.
- **Pëlqimi për të marrë pjesë në menaxhimin e rastit:** Menaxhimi i rastit duhet të arrihet në atë mënyrë që të inkurajojë pjesëmarrjen aktive të fëmijës dhe të rriturit. Sidoqoftë, për të iniciuar këtë proces kërkohet një shpjegim i qartë i menaxhimit të rastit, rolit dhe përgjegjësi. Kjo është një mundësi për klientin ose një anëtar të familjes, varësisht se kush ka kapacitet vendimmarrës që të ofrojë pëlqimin verbal ose me shkrim. Kjo qasje ndihmon në lehtësimin e bashkëpunimit të fëmijës apo të rriturit dhe profesionistëve që menaxhojnë rastin dhe i jep atyre një rol aktiv brenda hapave të ndryshëm të procesit të menaxhimit të rastit.
- **Konfidencialiteti:** Menaxheri i rastit nuk duhet të ndajë informata rreth rastit që ka në menaxhim, përveç se nëse një gjë e tillë është e nevojshme. Për shembull, nëse identifikohen institucione, organizata ose individë të tjerë për të cilët klienti mendon se do të ishte e dobishme të angazhoheshin

në rast (për shembull një fqinj që mund të ofrojë kujdes për fëmijë), disa detaje të rastit të klientit mund të jenë të rëndësishme për t'u ndarë. Është e rëndësishme që informatat rreth rastit të mos diskutohen në shtëpi, me miqtë dhe fqinjët, ose në vendet ku njerëzit e tjerë mund të dëgjojnë ato informata.

Të dhënat e evidentuara gjithashtu duhet të jenë konfidenciale dhe të ruhen në një vend të sigurt, ku mund të qasen vetëm nga menaxheri i rastit. Nëse të dhënat janë futur në bazën e të dhënave, ato duhet të mbrohen me siguri maksimale. Menaxheri i rastit duhet të diskutojë konfidencialitetin me fëmijën dhe të rriturin, në mënyrë që ai të jetë i qartë dhe të japë pëlqimin se kush do të ketë qasje në informatat rreth situatës së tij.

- **Sigurimi i cilësisë në menaxhimin e rastit:** Procesi i menaxhimit të rastit duhet të zhvillohet sipas Standardeve Minimale apo Procedurave Standarde të Veprimit (PSV), mjeteve dhe instrumenteve të dizajnuara për punonjësit e shërbimit social. Këto dokumente synojnë sigurimin e proceseve dhe qasjeve të standardizuara brenda hapave të ndryshëm të zbatimit të menaxhimit të rasteve, dhe duhet të kenë sigurimin e cilësisë si një objektiv të përgjithshëm. Ka mënyra të ndryshme për sigurimin e cilësisë. Disa shembuj përfshijnë:

- **Përshkrimet e vendit të punës:** Të gjithë zyrtarët e shërbimit social (në cilësinë e menaxherit të rastit) përgjegjës për zbatimin e menaxhimit të rasteve, duhet të kenë përshkrime të qarta të vendit të punës që përcaktojnë kompetencat dhe/ose cilësitë e nevojshme për të kryer menaxhimin e rasteve, si dhe të përshkruajnë funksionet ose detyrat e tyre specifike. Përshkrimet e vendit të punës u mundësojnë institucioneve dhe organizatave të sigurohen që punëtorët e tyre janë aftësuar në një standard të dakorduar të menaxhimit të rasteve dhe vlerësohen kundrejt kompetencave dhe detyrave të përshkruara.
- **Mbikëqyrja:** Praktika e mirë njih nevojën për mbikëqyrje dhe vëzhgim. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për zyrtarët e shërbimeve sociale të cilët zbatojnë menaxhimin e rasteve. Mbikëqyrja mbështetëse përfshin takimet e rregullta ndërmjet mbikëqyrësit, menaxherit të rastit dhe ofruesve të tjerë të shërbimeve sociale që kryejnë menaxhimin e rasteve dhe bien dakord për planet e punës, bëjnë rishikimin e çështjeve individuale, mbështesin marrjen e vendimeve, ofrojnë mbështetje për të përballuar stresin dhe identifikuar nevojat për trajnim në punë dhe mundësitë e zhvillimit profesional. Mbikëqyrja gjithashtu mund të përfshijë seanca në grup, gjatë të cilave zyrtarët e shërbimeve sociale shqyrtojnë rastet së bashku dhe ofrojnë mbështetje për kolegët.
- **Monitorimi dhe Vlerësimi:** Nevojitet një sistem për monitorim dhe vlerësim i cili përfshin një mekanizëm për mbledhjen e të dhënave, shkëmbimin e të dhënave dhe analizimin e tyre në mënyrë që menaxherët të dinë se çfarë po funksionon mirë dhe ku duhet të bëhen përmirësimet. Këto të dhëna, veçanërisht kur gjurmohen përmes sistemeve të informacionit për menaxhimin e rasteve, mund të ndihmojnë në rritjen e të kuptuarit mbi ndikimet dhe përfitimet nga praktika e menaxhimit të rasteve, e cila është e dobishme gjatë avokimit për burime.

Fazat e menaxhimit të rastit

Në teori dhe praktikë, institucionet apo organizatat të cilat zbatojnë menaxhimin e rastit përdorin terma dhe hapa të ndryshëm, mirëpo në aspekt të përgjithshëm ato kanë qëllim të njëjtë. Në vijim janë disa shembuj të praktikave të ndryshme:

Praktika/modeli 1	<ol style="list-style-type: none">1. Identifikimi dhe vlerësimi (përfshin hapjen e rastit dhe fillimin e dokumentimit);2. Plani i mbështetjes individuale (planifikimi i reagimit dhe kujdesit);3. Referimi dhe ndërlidhja me shërbimet e mbështetjes (kur të kërkohet);4. Monitorimi dhe rishikimi (përfshirë mbylljen e rastit).⁶
Praktika/modeli 2	<ol style="list-style-type: none">1. Identifikimi;2. Vlerësimi fillestar;3. Vlerësimi i plotë apo rivlerësimi;4. Planifikimi i rastit;5. Zbatimi;6. Rishikimi;7. Mbyllja e rastit.⁷
Praktika/modeli 3	<ol style="list-style-type: none">1. Pranimi (Vlerësimi fillestar dhe regjistrimi);2. Vlerësimi;3. Planifikimi i rastit;4. Implementimi i planit të rastit;5. Përcjellja dhe monitorimi;6. Mbyllja / përfundimi i rastit.⁸

Meqenëse menaxhimi i rastit është një proces, ai përmban faza dhe veprime të caktuara. Për qëllime praktike dhe duke u bazuar edhe në legjislacionin e zbatuar në Republikën e Kosovës, kemi përzgjedhur modelin 2.

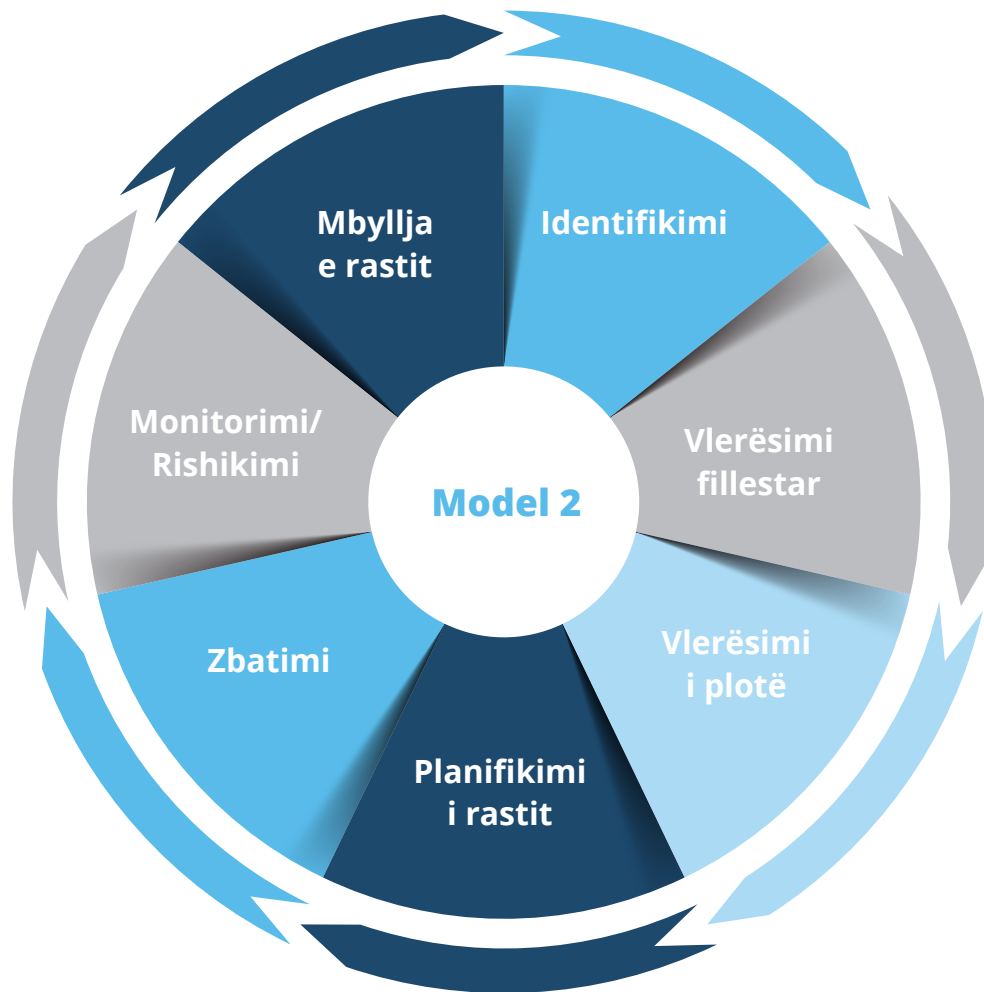
Sipas Modelit 2 këto janë fazat më të rëndësishme që një ofrues i shërbimeve sociale duhet t'i ketë parasysh gjatë ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare ndaj personit i cili është në nevojë apo rrezik.

Këto faza të menaxhimit të rastit janë gati identike si për fëmijën ashtu edhe për të rriturin, dhe mund të pësojnë modifikime gjatë zbatimit në praktikë, varësisht nga nevojat e tyre.

⁶ Praktika e menaxhimit të rasteve brenda Programit të Mbrojtjes së Fëmijëve, Save the Children. Botuar nga Save the Children MB, në 2011, faqe 5. <https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/5207.pdf/> (qasur për herë të fundit me 10.04.2023).

⁷ <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf> (qasur për herë të fundit me 11.04.2023).

⁸ Doracak për menaxhimin e integruar të rasteve dedikuar Qendrave për punë sociale dhe Shërbimeve për punësim (Porositur nga UNICEF-i dhe UNDP-ja në Republikën e Maqedonisë). Mashura Akilova dhe Yamile M. Martí, faqe 13. <https://casemanagement.mk/ep-content/uploads/2020/09/ALB-Integrated-Case-Management-Manual.pdf> (qasur për herë të fundit me 11.04.2023).



Identifikimi dhe raportimi i personit në nevojë: Fëmija dhe i rrituri, gjatë jetës së tyre mund të përballen me situata dhe rrethana të cilat mund të rrezikojnë integritetin, mirëqenien dhe jetën e tyre. Identifikimi i dhunës, shfrytëzimit, neglizhimit dhe/ose abuzimit mund të bëhet nga prindërit apo kujdestari, anëtarët e familjes, shkollat dhe institucionet edukativo-arsimore, shëndetësore, shërbimet për mbrojtjen e fëmijës, profesionistët e punës sociale, policia, prokuroria, gjykatat, organet administrative të nivelit lokal dhe qendror, pra çdo person fizik ose juridik i cili vihet në kontakt me këta persona.

Identifikimi mund të vijë si pasojë e një incidenti që mund të ndodhë apo për shkak të rritjes së shqetësimit lidhur me mirëqenien e këtyre personave nga individët dhe profesionistët që mund të jenë në kontakt me këta të fundit.

Andaj me qëllim të sigurimit të të drejtave dhe mirëqenies së këtyre personave, duhet të identifikohen dhe parandalohen rreziqet që mund të dëmtojnë mirëqenien dhe zhvillimin e tyre.

Për të qenë të suksesshëm në identifikimin dhe kuptimin e rrezikut dhe nevojës, duhet të ndërmerren masa dhe veprime nëpërmjet të cilave të:

- Identifikohen situatat dhe rrethanat kërcënuese ose që cenojnë mirëqenien, zhvillimin dhe interesat e tyre;
- Zbatohen me urgjencë dhe në afate sa më të shpejta të mundshme, të gjithë hapat e përcaktuar;
- Kuptojnë problemet të cilat cenojnë zhvillimin dhe sjelljen;
- Identifikojnë situatat dhe rrethanat familjare;

- Identifikojnë dhunën dhe të gjitha format e ndërlidhura të rreziqeve;
- Rrisin masat mbrojtëse që promovojnë mirëqenien dhe zhvillimin.

Sapo të jetë realizuar me sukses identifikimii i këtyre personave në nevojë dhe rrezik për mbrojtje, rrjedh obligimi për raportimin e këtij rasti tek organet përgjegjëse.

Çdo person është i obliguar të raportojë dhe referojë pa vonesë çdo informatë të pranuar në lidhje me dyshimin e bazuar se një person është në rrezik apo në nevojë për mbrojtje, sidomos në rastet ku ky i fundit është dhunuar, shfrytëzuar, abuzuar dhe/apo neglizhuar.

Raportimi i rastit përveç në Qendrën për Punë Sociale përkatëse, mund të bëhet edhe në Polici dhe në çdo institucion relevant të përcaktuar sipas ligjeve në fuqi.

Caktimi i Menaxherit të Rastit: Menjëherë pas identifikimit apo referimit të rastit, caktohet Menaxheri i Rastit i cili është përgjegjës për zhvillimin e të gjitha veprimeve dhe procedurave rreth menaxhimit të rastit dhe bëhet regjistrimi i rastit në bazën e të dhënave.

Vlerësimi fillestar: Pas caktimit të menaxherit të rastit, ky i fundit bën vlerësimin fillestar të personit në nevojë.

Hapi i radhës është **mbledhja dhe grumbullimi i të dhënave dhe informatave për personin në nevojë**. Në këtë fazë ofruesi i shërbimeve sociale në cilësinë e menaxherit të rastit, me qëllim të vlerësimit të situatës në të cilën gjendet fëmija apo i rrituri, analizon informatat dhe të dhënat që ka, deri në përfundimin e vlerësimit fillestar dhe kalimin në fazën e vlerësimit të plotë dhe gjithëpërfshirës.

Vlerësimi i plotë: Hapi i radhës është vlerësimi i plotë dhe gjithëpërfshirës, kur pas vlerësimit fillestar vlerësohet që personi i identifikuar dhe referuar, ka nevojë për marrjen e shërbimeve sociale.

Në këtë fazë vendoset për grumbullimin dhe hulumtimin për informata dhe të dhëna shtesë në mënyrë që vlerësimi të jetë gjithëpërfshirës. Të dhënat dhe informatat ndihmojnë menaxherin e rastit për përgatitjen e një plani të mirëfilltë të shërbimeve si dhe ofrimin e ndihmës dhe ndërmarrjen e veprimeve urgjente nëse kërkohen.

Plani individual: Hapi tjetër pas vlerësimit të plotë dhe gjithëpërfshirës, është planifikimi dhe përpilimi i planit individual të shërbimeve.

Plani individual i shërbimeve duhet të përmbajë veprimet, shërbimet e nevojshme, personat përgjegjës, personat e ndërlidhur në rast dhe afatet kohore.

Zbatimi: Hapi i radhës i menaxhimit të rastit pas planifikimit të shërbimeve, është zbatimi i planit individual të shërbimeve për fëmijën apo të rriturin.

Kjo fazë e menaxhimit të rastit është njëra prej fazave kryesore dhe më të rëndësishme, sepse nga zbatimi i veprimeve të planifikuara varet edhe suksesi i menaxherit të rastit në arritjen e rezultateve të synuara në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare.

Monitorimi dhe rishikimi i planit individual të shërbimeve: Hapi tjetër i menaxhimit të rastit pas planifikimit dhe zbatimit të planit individual të shërbimeve për fëmijën apo të rriturin, është monitorimi apo mbikëqyrja e zbatimit të këtij plani si dhe rivlerësimi apo rishikimi i planit individual të shërbimeve.

Kjo pjesë e menaxhimit ndërlidhet me fazat paraprake të zbatimit të planit. Ai përfshin veprimet e ndërmarra për të mbikëqyrur procesin dhe veprimet e ndërmarra përgjatë zbatimit të planit të shërbimeve, e ku në fund bëhet konstatimi i progresit apo regresit. Si rezultat i mbikëqyrjes së vazhdueshme dhe konstatimit të progresit apo regresit, bëhet edhe rishikimi i planit të shërbimeve, si dhe modifikimi apo ri-planifikimi i shërbimeve të përcaktuara në planin individual.

Mbyllja e rastit: Hapi i fundit i menaxhimit të rastit, i cili vjen pas mbikëqyrjes së zbatimit të planit dhe rishikimit të planit individual të shërbimeve, është mbyllja e rastit. Plani i rastit duhet të përfshijë një deklaratë se çfarë duhet ndryshuar në mënyrë që rasti të mund të mbyllet.

Rasti mbyllet kur të gjitha qëllimet e identifikuara bashkarisht në planin e rastit janë përmbushur, ato nuk janë më relevante ose të realizueshme, dhe qëllime të reja nuk kërkohen. Në disa raste, rasti mund t'i referohet një ofruesi tjetër për shërbimet që ofruesi aktual nuk ofron. Në disa raste, një çështje mund të mbyllet për shkak që personi në nevojë nuk dëshiron më të marrë shërbime ose nga vdekja e tij apo saj. Një çështje e mbyllur mund të rihapet në të ardhmen nëse fëmija, i rrituri dhe/ose familja kërkon ndihmë dhe mbështetje shtesë.

Me rëndësi:

Menaxheri i rastit si dhe të gjithë profesionistët dhe ofruesit e shërbimeve sociale, varësisht nga roli dhe përgjegjësia që kanë në menaxhimin e rastit, duhet të kujdesen me theks të veçantë në zbatimin me përpikmëri të obligimeve dhe udhëzimeve që ofrohen dhe që derivojnë në këtë aspekt nga:

- Konventat, instrumentet dhe standardet ndërkombëtare dhe regjionale;
- Legjislacioni në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare si dhe ligjet e tjera relevante që rregullojnë këtë fushë;
- Standardet minimale;
- Format e punës (Plotësimi i këtyre formave si dhe përcjelljen e hapave, qoftë në formë të shkruar apo dhe elektronike).

Tryeza për Menaxhimin e Rastit

Në aspektin ligjor tek mbrojtja e fëmijës, në Ligjin për Mbrojtjen e Fëmijës është rregulluar menaxhimi i rasteve të fëmijëve të rrezikshmërisë së mesme dhe të lartë përmes Tryezave Multidisiplinare për Ndihmë në Menaxhimin e Rastit, të cilat *'nënkuptojnë grupin multidisiplinar, që përfshin profesionistët nga institucionet përkatëse për mbrojtjen e fëmijës dhe akterët e tjerë që përfaqësojnë një shumëllojshmëri të disiplinave, të cilët kanë përgjegjësi për mbrojtjen e fëmijës, ndërveprojnë dhe koordinojnë përpjekjet e tyre për të trajtuar rastet specifike të abuzimit, keqtrajtimit dhe lënien pas dore të fëmijës në bazë të interesit më të mirë të fëmijës'*⁹.

Tryeza për Menaxhimin e Rastit apo siç njihet zyrtarisht **Tryeza Multidisiplinare për Ndhmë në Menaxhimin e Rastit (TMNMR)**, edhe pse lidhet me rregullat dhe procedurat vetëm për mbrojtjen dhe trajtimin e fëmijëve me rrezikshmëri të mesme dhe të lartë, paraqet një model për të kuptuar më mirë zbatimin e menaxhimit të rastit në aspektin praktik. Duke parë rëndësinë e këtij mekanizmi, ligjvënësi e ka transformuar këtë praktikë në normë juridike duke krijuar bazën dhe mbështetjen në themelimin juridike të tyre. Shih:

Ligjin për Mbrojtjen e Fëmijës (Ligji Nr.06/L-084), Neni 21

Vlerësimi i rastit në Tryezë¹⁰

Pas pranimit të vlerësimit fillestar të rastit nga Menaxheri i QPS për mbrojtjen e fëmijës, tryeza multidisiplinare për ndihmë në menaxhimin e rastit ka për detyrë të ndërmarrë të gjitha masat dhe veprimet e nevojshme për verifikimin e informacionit të pranuar dhe shqyrtimin e rastit.

Vlerësimi i rastit nga tryeza mund të bëhet në dy faza:

Vlerësimi i parë	Vlerësimi gjithëpërfshirë
Duhet të jetë vlerësim i shpejtë i nivelit të rrezikut, i cili bazuar në informacionin e pranuar nga vlerësimi fillestar, duhet të kryhet brenda 24 orëve dhe maksimalisht brenda 48 orëve pas paraqitjes së rastit në tryezë.	Përcakton nivelin e rrezikut në të cilin ndodhet fëmija në mënyrë më të detajuar, dhe duhet të realizohet brenda 21 ditëve pas paraqitjes së rastit në tryezë.

Për të siguruar mbrojtjen e interesit më të mirë të fëmijës, **vlerësimi i parë** nga tryeza duhet të përfshijë:

- Sigurinë e fëmijës dhe nivelin e rrezikut për periudhën afatshkurtër;
- Nevojat esenciale si, strehimi, ushqimi, higjiena dhe kujdesi shëndetësor;
- Ndërmarrjen e veprimeve dhe ofrimin e rekomandimeve mbi shërbimet të cilat janë të domosdoshme, me qëllim të përmbushjes së nevojave të identifikuara në kushtet e emergjencës.

Gjatë **vlerësimit gjithëpërfshirës** tryeza multidisiplinare për ndihmë në menaxhimin e rastit, duhet të marrë parasysh:

- Nivelin e rrezikut në të cilin ndodhet fëmija në periudhë afatshkurtër, afatmesme dhe afatgjatë;
- Cilët janë faktorët e rrezikut;
- Cilat janë nevojat e fëmijës në pajtim me moshën dhe zhvillimin, duke vlerësuar nevojat e fëmijës, familjes ose familjes kujdestare ku jeton fëmija;
- Në rast se fëmija është nën mbrojtje apo dhe përkujdesje nga një familje kujdestare si rezultat i një vendimi të veçantë gjyqësor, vlerësimi gjithëpërfshirës duhet të përfshijë edhe vendimin e gjykatës, me qëllim të konfirmimit të masës nga gjykata.

Vlerësimi gjithëpërfshirës përfshin, por nuk kufizohet në:

- Vëzhgim dhe bisedë me fëmijën në përputhje me moshën dhe aftësitë e komunikimit të fëmijës, me prindërit, anëtarët e familjes dhe personat e tjerë që njihen mirë me gjendjen e fëmijës dhe familjes;
- Realizimin e vizitës në vendbanimin e fëmijës nga menaxheri i rastit i cili mund të kërkojë të shoqërohet nga zyrtari policor gjatë realizimit të vizitës, në rastet kur prindi apo kujdestari ligjor nuk është bashkëpunues;
- Mbledhje dhe analizim të të dhënave të nevojshme nga profesionistë të shërbimeve të tjera me të cilët fëmija dhe familja kanë qenë në kontakt si; policia, shëndetësia, edukimi, institucionet e tjera sociale, organizatat jo qeveritare, etj;
- Vlerësimin e dëmtimeve që i janë shkaktuar fëmijës, përkatësisht vlerësimin e rrezikut ndaj të cilit ekspozohet fëmija;
- Identifikim të masave dhe shërbimeve që mund të përdoren për ti ofruar mbrojtje fëmijës në familjen e tij/saj;
- Rekomandim nëse çështja është e hapur për masa dhe shërbime të mëtejshme në qendër apo për tu referuar në shërbime të tjera;
- Të gjitha të dhënat e mbledhura duhet të evidentohen në formularin e veçantë për vlerësimin e rastit;
- Vlerësimi gjithëpërfshirës duhet përfunduar jo më vonë se pesëmbëdhjetë (15) ditë pune nga vlerësimi i parë si dhe paraprakisht detyrohet të verifikojë të dhënat e identifikuar apo raportuara në rastet kur fëmija në nevojë për mbrojtje është në nivel rreziku të mesëm dhe të lartë;
- Rekomandimi për masën e mbrojtjes dhe vlerësimi gjithëpërfshirës duhen dërguar tek institucionet përgjegjëse për miratim nga gjykata.

Plani individual i mbrojtjes të fëmijës

Për secilin rast, hartohet plani individual i mbrojtjes së fëmijës sipas vlerësimit të rrezikut, duke përmbytur veprimet, masat dhe shërbimet e domosdoshme të identifikuar për të ulur nivelin e rrezikut.

Plani individual i mbrojtjes së fëmijës përmban, por nuk kufizohet në:

- Listën me nevojat e fëmijës dhe familjes/familjes kujdestare;
- Veprimet konkrete për realizimin e të drejtave të fëmijës;
- Profesionistët përgjegjës për zbatimin dhe koordinimin e veprimeve konkrete në plan;
- Shërbimet e nevojshme të institucioneve dhe afatet kohore për të përmbushur veprimet sipas nevojave të identifikuar gjatë vlerësimit;
- Rekomandimet për masat e mbrojtjes;
- Afatet kohore brenda të cilave duhet të ndërmerren veprimet e lartcekura.

Menaxheri i rastit është i obliguar që planin individual ta hartojë, prezantojë dhe ta dërgojë në kopje fizike dhe elektronike, tek të gjithë anëtarët e tryezës multidisiplinare për shqyrtim dhe finalizim.

Me ftesë të menaxherit të rastit, anëtarët e tryezës multidisiplinare, apo profesionistët e thirrur për çështjen që shqyrtohet, përveç detyrave dhe përgjegjësi të caktuara, ndër të tjera duhet të:

- Finalizojnë vlerësimin e plotë për rastet e identifikuar dhe të raportuara për mbrojtjen të fëmijës;
- Plotësojnë formularin me informacionin e plotë sipas finalizimit të vlerësimit përfundimtar;
- Shqyrtojnë dhe finalizojnë planin individual të unifikuar për mbrojtjen e fëmijës dhe të japin rekomandime specifike profesionale për veprimet, masat dhe shërbimet e identifikuar si të nevojshme për secilin rast individual;
- Përcaktojnë afatet brenda të cilave duhet të ndërmerren masat e lartcekura;
- Përcaktojnë planin për monitorim dhe vlerësim të përshtatshmerisë së masave të planifikuara dhe të ndërmarra, përfshirë afatet për rivlerësim;
- Pas dy ditë pune, menaxheri i rastit ka për obligim të dërgojë procesverbalin nga takimi tek të gjithë anëtarët e tryezës multidisiplinare, duke përfshirë projekt planin final për mbrojtje të fëmijës;
- Çdo rekomandim nga anëtarët e tryezës për çdo rast specifik, duhet të bashkëngjitet në dokumentacionin e shqyrtuar;
- Plani individual i unifikuar i mbrojtjes miratohet nga të gjithë anëtarët e tryezës multidisiplinare për ndihmë në menaxhimin e rastit;
- Plani individual i unifikuar për mbrojtjen e fëmijës dhe vlerësimi përfundimtar, janë pjesë e dosjes e cila menaxhohet nga Menaxheri i QPS për çdo rast të shqyrtuar. Dokumentacioni duhet të përmbajë gjithashtu formularin e identifikimit dhe raportimit të rastit për mbrojtjen e fëmijës, të caktuar nga Udhëzimi Administrativ përkatës për identifikimin, raportimin, referimin, shfrytëzimin, neglizhimin dhe abuzimin e fëmijës;
- Në rastet kur fëmija është azlikërkues, pa shtetësi, refugjat apo migrant, plani i individualizuar duhet t'i dorëzohet edhe institucionit përkatës pranë MPB (DSHAM apo DRPR) si dhe Organizatave përkatëse Ndërkombëtare pjesëmarrëse në Tryezë, dhe me të njëjtat duhet të koordinohet edhe zbatimi i masave përkatëse të mbrojtjes, brenda vendit, rivendosja në vendin e origjinës apo në një vend të tretë.

Zbatimi dhe monitorimi i rastit

Menaxheri i rastit është përgjegjësi kryesor për zbatimin e planit individual të mbrojtjes së fëmijës.

Të gjitha institucionet e përfshira, janë të obliguara të ndërmarrin veprimet për zbatimin e planit individual të unifikuar të mbrojtjes së fëmijës.

Çdo institucion, autoritet apo ofrues i shërbimeve i përcaktuar në planin individual të unifikuar për mbrojtjen e fëmijës, është përgjegjës për ndërmarrjen e masave, veprimeve, ndërhyrjeve apo ofrimit të shërbimeve të përcaktuara në plan.

Menaxheri i rastit, në pajtim me planin individual të unifikuar të mbrojtjes së fëmijës, ndër të tjera ka përgjegjësi:

- Të kërkojë informacion dhe raport nga institucionet e përcaktuara në plan;
- Të njoftojë me shkrim eprorët e përfaqësuesve të institucioneve të përcaktuara në plan në rastet e mungesës së bashkëpunimit;
- Të kërkojë informacion sipas afateve të përcaktuara në plan, për realizimin e masave, veprimeve dhe shërbimeve të tjera, te të cilat është referuar rasti;

- Të njoftojë mbi monitorimin e rastit;
- Të realizojë vizita të rregullta në familje, ose në kuadër të masës së mbrojtjes, pranë institucionit, kujdestarit apo familjes strehuese ku është strehuar fëmija, me qëllim të vlerësimit të ecurisë dhe efikasitetit të ndërhyrjeve, masave dhe shërbimeve të përcaktuara në planin individual të unifikuar për mbrojtjen e fëmijës.

Menaxheri i rastit, mund të ftojë takimin e tryezës për rivlerësimin e nivelit të rrezikut dhe të nevojave të fëmijës dhe familjes, varësisht nga ecuria dhe procesi i monitorimit të zbatimit. Për rastet me rrezikshmëri të lartë, menaxheri i rastit ka të drejtë të ftojë takim të jashtëzakonshëm, pavarësisht takimeve të rregullta.

Menaxheri i rastit, përditëson të dhënat në lidhje me rastin, në formularin e shqyrtimit të monitorimit, duke plotësuar dhe ndryshuar planin individual të unifikuar për mbrojtjen e fëmijës.

Monitorimi i zbatimit të planit individual për mbrojtjen e fëmijës

Udhëheqësi i shërbimeve sociale në QPS është përgjegjës për monitorimin e punës së Menaxherit të rastit për zbatimin e planit individual për mbrojtjen e fëmijës.

Udhëheqësi i shërbimeve Sociale në QPS mund të realizojë vizita monitoruese me qëllim të verifikimit të situatës së fëmijës dhe familjes dhe monitorimin e zbatimit të planit individual.

Mbyllja e rastit

Menaxheri i rastit bën vlerësimin e rastit dhe i rekomandon tryezës multidisiplinare mbylljen e rastit.

Para mbylljes së rastit, tryeza multidisiplinare për ndihmë në menaxhimin e rastit, kërkon mendimin e fëmijës dhe familjes lidhur me ecurinë dhe mbylljen e rastit.

Tryezat multidisiplinare për ndihmë në menaxhimin e rasteve, mbyllin rastin nëse vlerësimi i Menaxherit të rastit që është aprovuar paraprakisht nga Udhëheqësi i Shërbimeve, vlerëson se:

- Masat, veprimet dhe shërbimet e tjera të ofruara sipas planit kanë përfunduar, fëmija është jashtë rrezikut dhe nuk ka shqetësime të tjera për fëmijën;
- Fëmija ka arritur moshën tetëmbëdhjetë (18) vjeçare, dhe nëse ekzistojnë kushtet e caktuara për raste veçanta, QPS do të veprojë sipas dispozitave të përcaktuara në udhëzimin administrativ respektiv;
- Nëse fëmija zhvendoset nga një komunë në tjetrën dhe procesi i menaxhimit të rastit bartet në QPS-në tjetër;
- Nëse fëmija rivendoset jashtë shtetit, transferohet në shtetin e origjinës (lindjes) apo në një vend të tretë bazuar në vendimin për interesin më të mirë të fëmijës;
- Nëse fëmija vdes;

Në rastet të cilat pas arritjes së moshës tetëmbëdhjetë (18) vjeçare, vlerësohet nevoja për vazhdimin e shërbimeve, rasti duhet të referohet për marrjen e shërbimeve të përshtatshme që mbulojnë shërbime për këtë grupmoshë dhe në përputhje me nevojat e individit.

Menaxheri i rastit, në çdo rast plotëson formularin për mbylljen e rastit, i cili bëhet pjesë e dosjes individuale të fëmijës.

Kur duhet të vendosim për menaxhimin e rastit?

Megjithëse menaxhimi i rastit mund të përdoret me një numër të ndryshëm personash dhe në rrethana dhe shërbime të ndryshme, ekzistojnë disa situata ku është e përshtatshme të përdoret menaxhimi i rastit dhe disa të tjera ku kjo nuk është e nevojshme¹¹:

Menaxhimi i rastit është i përshtatshëm kur:

- Rrethanat janë të ndërlikuara dhe nuk ka probabilitet të zgjidhen pa mbështetje të konsiderueshme dhe pa koordinim të veprimeve;
- Situata nuk ka gjasa të zgjidhet me një ose dy ndërhyrje apo shërbime të thjeshta;
- Ka gjasa që marrëdhënia me klientin të zgjasë për një periudhë të konsiderueshme kohe (p.sh. më shumë se një javë);
- Për fëmijë ose të rritur që nuk kanë kapacitetin ose aftësinë të marrin vendime, kur ka rrezik për shëndetin, sigurinë dhe mbrojtjen e tyre.

Më sipër janë përshkruar rrethanat ose situatat ku përdorimi i metodës së menaxhimit të rastit rekomandohet për arsye se siguron efektivitet dhe plotësimin e nevojave të shumfishta të personit në nevojë. Metoda e menaxhimit të rastit me një sërë procedurash të paracaktuara, siguron lehtësimin e qasjes në shërbime për grupet e cenuara si dhe koordinimin e ndërhyrjeve.

Menaxhimi i rastit kërkon kohë dhe burime, prandaj ai mund të kufizohet si qasje, kur mundësitë janë të kufizuara dhe rasti kërkon ndërhyrje të drejtëpërdrejtë. Kjo nuk do të thotë se nuk zbatohen parimet themelore të menaxhimit të rastit – për shembull të angazhohen personat në nevojë, të kërkohet mendimi dhe aprovimi i tyre për planin, të merren dhe të ruhen shënimet, por procedurat e plota mund të mos jenë të nevojshme. Ky është një vendim që çdo institucion e merr sipas rrethanave dhe mundësive të veta. Më poshtë janë përmendur rrethanat kur nuk rekomandohet përdorimi i menaxhimit të rastit.

Menaxhimi i rastit nuk është i përshtatshëm kur

- Punohet me grupe ose komunitete në vend që të punohet vetëm me individët e një familjeje specifike;
- Situatat kanë gjasa të zgjidhen lehtë, për shembull kur ka nevojë që të bëhet vetëm referimi tek një institucion tjetër;
- Problemi mund të rregullohet dhe zgjidhet lehtë, dhe kontakti me klientin nuk ka gjasa të jetë më shumë se një javë / një ose dy takime/ veprime;
- Përbushen vetëm nevojat ose shërbimet bazë, si dhënia e pakove me ushqim, përveç rasteve kur kjo është pjesë e një plani më të gjerë veprimi.

Në rastet kur puna është e fokusuar të grupet e mëdha dhe ndërhyrjet nga agjenci apo institucione të ndryshme fokusohen në komunitet dhe jo tek individi në veçanti, nuk rekomandohet përdorimi i menaxhimit të rastit. Sigurisht, në ndërhyrje të tilla mund të përfitojnë edhe individët, por qëllimi parësor mbetet fuqizimi i komunitetit.

Gjithashtu menaxhimi i rastit nuk është i domosdoshëm as në situata kur për zgjidhjen e problemit nuk nevojitet koordinim shërbimesh, kur nuk kërkohet ndërtimi dhe ruajtja e një marrëdhënieje besimi me personin në nevojë, apo kur nuk kërkohet hartimi i një plani afatgjatë ndërhyrjesh/apo mbështetje.

PJESA E DYTË: RËNDËSIA E KOMUNIKIMIT

Komunikimi është pjesa kryesore në zbatimin efikas të të gjitha fazave të menaxhimit të rastit, i cili lehtëson ndërveprimin dhe bashkëpunimin me fëmijën apo të rriturin.

Komunikimi me personat që janë në nevojë apo janë në rrezik shpeshherë është i vështirë. Kjo ndodh sepse në disa raste fëmijët apo të rriturit kanë përjetuar eksperiencë negative në të shkuarën, të cilat mund të luajnë rol dhe të ndikojnë në sjelljen e tyre. Ata mund të kenë përjetuar abuzim fizik, psikologjik apo seksual, kriza sociale dhe financiare, mund të jenë privuar nga dashuria, të kenë ndëvepruar me prindër me praktika të varfra prindërimi, si dhe të mos kenë arritje të kënaqshme në shkollë.

Komunikimi joverbal

- **Të dëgjuarit aktiv:** Të dëgjuarit aktiv është një element shumë i rëndësishëm i komunikimit me personat në nevojë. Fëmijët dhe të rriturit janë të vetëdijshëm se disa lloj sjelljesh (lëkundja e kokës) janë të rëndësishme për të treguar interes në atë që po flitet gjatë bisedës. Gjithashtu, ata mund të kuptojnë disa sjellje të cilat tregojnë mungesë interesi siç janë kthimi i kokës apo përhumbja gjatë bisedës, të cilat i shkurajojnë ata të përfshihen në bisedë.
- **Pozicioni i trupit:** Gjuha e trupit është shumë e rëndësishme gjatë ndërveprimit me fëmijë apo të rritur që janë në nevojë. Qëndrimi shumë i afërt apo qëndrimi mbi kokë (fëmija apo i rrituri i ulur ndërsa bashkëbiseduesi në këmbë), perceptohen si forma me anë të të cilave tentohet të vendoset dominancë mbi këta persona. Për këtë arsye, këto pozicione të trupit janë të papëlqyeshme nga ata. Nëse pozicioni i trupit është i papërshtatshëm dhe përcjell mesazhe kërcënuese, ka të ngjarë që personi të ndërpresë bisedën dhe të largohet.
- **Kontakti me sy, shprehjet e fytyrës dhe gjestikulacionet:** Një pjesë e mirë e personave në nevojë ka pak të ngjarë që të dallojnë se cila formë e kontaktit me sy do ishte më e pëlqyeshme për ta. Gjithsesi, ajo cfarë është e rëndësishme në lidhje me këtë është se bashkëbiseduesi duhet të ruajë kontaktin me sy në pjesën më të madhe të kohës. Gjithashtu, shprehje të fytyrës siç janë ngërdheshja apo vështrimi vëngër, janë elementë të cilët e pengojnë në mënyrë domethënëse komunikimin. Për më tepër, edhe sjellje si prekja e flokëve, ngrënia e thonjve, apo kruarja e duarve apo pjesëve të fytyrës, ndikojnë negativisht në rrjedhën e bisedës.

Komunikimi verbal

Gjatë ndërveprimit dhe bashkëbisedimit me një fëmijë apo të rritur, ka një sërë elementësh të cilët ndikojnë pozitivisht në zhvillimin e bisedës. Bërja e pyetjeve dhe marrja e përgjigjeve për to, rithënia, zgjerimi i fjalive të thëna nga të tjerët dhe komentimi i përvojave personale, janë forma efektive për të ruajtur vazhdimësinë e komunikimit. Gjithashtu, edhe kryerja e negociatave për çështje të ndryshme dhe ndryshimi i pozicioneve në një bisedë, janë elementë të cilët e ndihmojnë komunikimin me një person në nevojë. Në mënyrë më të detajuar, elementët të cilët ndikojnë pozitivisht në ndërveprimin me fëmijën apo të rriturin në nevojë, janë:

- Shmangia e refuzimeve;
 - Ndarja e informacionit;
 - Mos përdorimi i epiteteve;
 - Shmangia e të folurit për veten;
 - Bërja e kompromisit;
 - Dhënia e komplimenteve për ta bërë tjetrin të ndihet mirë;
 - Ruajtja e qetësisë kur mëson dicka që nuk të pëlqen;
 - Shfaqja e reagimeve-informatave kthyesë pozitive.
- **Temat e bisedës:** Me qëllim për të hapur dhe zhvilluar një bisedë me një fëmijë apo të rritur, temat pozitive siç janë eksperiencia personale, ushqimi i preferuar, veshjet e preferuara, përvoja jetësore, janë të këshillueshme që të kryhen nga menaxheri i rastit. Bisedat të cilat lidhen me dhunën, apo abuzimin në të kaluarën duhet të shmangen, për shkak se dhuna konsiderohet një formë e shfaqjes së pushtetit, autoritetit dhe kontrollit.
 - **Mirësjellja dhe sinqeriteti:** Gjatë bisedës me personin në nevojë, mirësjellja, respekti dhe sinqeriteti konsiderohen si elementë të rëndësishëm për të nxitur dhe ruajtur komunikimin. Në të kundërt, gënjeshtria, mbireagimi dhe komunikimi agresiv, konsiderohen si sjellje problematike dhe cojnë në ndërprerjen e komunikimit. Mirësjellja shfaqet si me anë të tonit të zërit ashtu edhe me fjalët e zgjedhura për tu përdorur gjatë bisedës.
 - **Menaxhimi i bisedës:** Vetëdijësimi mbi rregullat të cilat udhëheqin ndërveprimin është i rëndësishëm për të zhvilluar një komunikim të mirë. Ajo çfarë duhet të mbahet parasysh është se të folurit për një kohë të gjatë, monopolizon bisedën dhe i bën fëmijët apo të rriturit të jenë më pak të prirur të përfshihen në diskutim. Një tjetër element i rëndësishëm në menaxhimin e bisedës është të diskutuarit me rradhë të temave. Në lidhje me këtë çështje, është e këshillueshme që çdo temë apo çështje e prezantuar për diskutim të shtjellohet mirë nga ndërvepruesit. Pasi ka përfunduar diskutimi i një teme, atëherë të kalohet tek një argument tjetër. Ndryshimi i shpeshtë i çështjeve të diskutimit pa u shtjelluar mirë, konsiderohet si varfëri në ndërveprim.

Aftësitë analitike dhe komunikuese në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare

Me qëllim që ndërveprimi me fëmijën dhe të rriturin në nevojë apo atyre që janë në rrezik, të kryhet në mënyrë sa më korrekte dhe profesionale, është e nevojshme që një profesionist të zhvillojë një sërë cilësish personale që ndikojnë në këtë proces. Kjo për shkakun se krijimi i marrëdhënies me fëmijën dhe të rriturin si dhe menaxhimi i procesit të vlerësimit dhe bashkëbisedimit, është i lidhur ngushtë me aftësitë analitike dhe komunikuese. Pra, ata të cilët ndërveprojnë në mënyrë të përditshme me persona në nevojë është e këshillueshme që të zhvillojnë një pjesë të mirë të cilësive të mëposhtme.

- **Aftësi të mira dëgjuese dhe komunikuese**

Ata të cilët ndërveprojnë me fëmijë dhe të rritur, duhet të kenë durim dhe aftësi efektive komunikimi.

- **Aftësi për të kuptuar nivelin zhvillimor të personave në nevojë**

Një profesionist duhet të zhvillojë aftësi të mira komunikuese me fëmijët apo të rriturit. Për të arritur këtë ai duhet të kuptojë nivelin zhvillimor të tij/saj dhe të përdorimit të gjuhës;

- **Aftësi për të kuptuar natyrën dhe pasojat e situatës dhe rrethanave që kanë sjellë në nevojë fëmijën apo të rriturin**

Menaxheri i rastit, duhet të ketë aftësi për të kuptuar shkaqet dhe pasojat e ndonjë keqpërdorimi, abuzimi apo edhe dhune, të cilat mund ti ketë kaluar me theks të veçantë fëmija, dhe efektet e mundshme të këtyre përvojave tek fëmija dhe tek familja e tij/saj.

- **Të qenit i hapur ndaj përvojës së personit në nevojë**

Një profesionist nuk duhet të jetë paragjykses apo gjykses, por duhet të jetë i hapur ndaj përjetimeve dhe përvojave të atyre që janë në nevojë apo në rrezik;

- **Lehtësimi**

Të ndihmohet personat në nevojë për të komunikuar, dëgjuar dhe shprehur emocionet dhe shqetësimet.

- **Aftësi të mira kujtese dhe të përmbledhjes së informacionit**

Menaxheri i rastit si dhe çdo ofrues i shërbimeve sociale dhe familjare, duhet të mbajë mend faktet dhe ndjesitë e para, duke krijuar kështu përmbledhje dhe shënime të intervistës, vizitave dhe të gjitha kontakteve;

- **Aftësi të komunikimit joverbal**

Të kuptuarit efektiv të komunikimit joverbal, qëndrimin të trupit dhe gjuhës së gjesteve, si dhe kombinimi i këtyre elementëve në mënyrën e duhur.

- **Menaxhimi i procesit të ndërveprimit**

Të qenit i aftë për të ndërthurrur një grup aftësish, të krijosh një strukturë të bashkëbisedimit dhe të kesh kontrollin e të gjithë procesit.

- **Të kuptuarit dhe empatia**

Menaxheri i rastit dhe të gjithë ofruesit e shërbimeve sociale dhe familjare, duhet të ndihen rehat gjatë punës me personat në nevojë. Këta të fundit janë si ne, nuk dallojnë asgjë, duhet kuptuar që edhe ne në momente të caktuara të jetës mund të jemi në pozitën e tyre. Andaj, empatia është element thelbësor në këtë proces pasi është vënia e vetes në pozitën e tjetrit dhe të kuptuarit e asaj që një person tjetër po përjeton.

- **Aftësia për të mësuar nga përvoja**

Të qenit i motivuar për të mësuar, për të qenë i vetëdijshëm për këtë, dhe për të kuptuar të tjerët.

- **Vetëdijesimi**

Të tregosh vëmendje tek ndjesitë dhe sjelljet e tua, për të mos i trajtuar personat e tjerë në mënyrë të padrejtë.

- **Fleksibiliteti**

Të qenit i aftë për të ruajtur standardet profesionale, por gjithashtu edhe për t'ju përgjigjur nevojave të atyre që kanë nevojë për ty.

- **Kreativiteti**

Një ofruer i shërbimeve sociale dhe familjare duhet të krijojë ide të reja, të gjejë mënyra të ndryshme për të punuar me personat në nevojë nëse është e nevojshme, si dhe të jetë fleksibil për të plotësuar kërkesat e situatave të reja.

- **Profesionalizmi**

Puna duhet të merret me seriozitet dhe fëmija apo i rrituri duhet të respektohet përgjatë gjithë kohës që është duke përfituar nga shërbimet sociale dhe familjare. Menaxheri i rastit në cilëndo situatë duhet të respektojë parimet e menaxhimit të rastit dhe punës profesionale e cila rrjedh nga detyrimet ligjore.

- **Bëhuni të vetëdijshëm për diversitetin e emocioneve njerëzore**

Individët i shprehin emocionet e tyre në mënyra të ndryshme. Menaxheri i rastit nuk duhet të nxjerrë përfundime nëse një fëmijë ose i rritur thotë se është i trishtuar, shqetësuar ose i traumatizuar, por domosdoshmërisht nuk shfaq sinjale emocionale të atyre ndjenjave.

- **Toni i zërit**

Menaxheri i rastit duhet të jetë i vetëdijshëm për zërin e tij dhe mënyrën se si flet me fëmijët dhe të rriturit. Nëse ata kanë një bisedë të respektueshme, kjo shpie në miqësi dhe zvogëlon zvogëlon diferencën.

- **Supozime të hershme**

Menaxheri i rastit nuk duhet të fillojë shumë herët t'i eksplorojë ndjenjat themelore dhe nuk duhet të bëjë supozime të hershme se pse një person është në një gjendje ose situatë të caktuar. Fillimisht duhet të mblidhen të dhënat.

Intervista

Intervista është një bisedë ndërmjet menaxherit të rastit dhe fëmijës apo të rriturit në nevojë. Qëllimi i saj është të mbledhë informacionin e nevojshëm parësor për hulumtimin e çështjes, më pas të identifikojë metodat dhe hapat për menaxhimin efikas të rastit dhe në fund edhe zgjidhjen e tij.

Qëllimi i intervistës është t'i japë përparësi fëmijës dhe të rriturit për të shprehur mendimet, emocionet, ndjenjat e tyre në lidhje me problemin dhe nevojat e paraqitura.

Një intervistë ndihmon për të mbledhur informacion, për të sqaruar një situatë ose për të vlerësuar rezultatet e veprimeve të zbatuara së bashku me përfituesin.

Krahasuar me mjetet e tjera, intervista vendos barazi relative midis bashkëbiseduesve, ku menaxheri i rastit është i interesuar të krijojë një klimë komode dhe një marrëdhënie jo të dominuar, e cila lehtëson procesin e komunikimit me fëmijën apo të rriturin.

Intervista mund të përdoret në të gjitha fazat e menaxhimit të rastit:

- Gjatë fazës së vlerësimit – të merret informacion në lidhje me të dhënat e përgjithshme për fëmijën apo të rriturin (identiteti, gjendja civile, gjendja shëndetësore, struktura familjare etj.), situata e tij/saj, veçoritë e nevojës (natyra, shkaqet, kohëzgjatja); një sfond historik i personit në nevojë dhe familjes së tij, sistemi i marrëdhënieve në familje dhe komunitet, burime që mund të përfshihen në zgjidhjen e problemit;
- Gjatë fazës së zbatimit - intervista mund të përdoret në një seancë të ekipit multidisiplinar, me fëmijën apo të rriturin, për t'i mbështetur ata në ndryshimin e sjelljeve dhe për t'i ndihmuar ata të rivendosin ekuilibrin e tyre psiko-social;
- Gjatë fazës së monitorimit – intervista mund të vëzhgojë arritjen e objektivave të planit individual të kujdesit dhe të monitorojë progresin e arritur nga përfituesi.

Intervista është një element fleksibil; përdoret sipas rrjedhës së diskutimit. Intervista përmban edhe elementë të ngjashëm me konsultimin, sepse menaxheri i rastit e drejton personin në nevojë, e bën të përgjegjshëm dhe e ndihmon të kuptojë se pjesëmarrja e tij në zgjidhjen e problemit është thelbësore.

Intervista mund të mbahet në zyrën e menaxherit të rastit, por për të marrë informacion më të rëndësishëm, ajo duhet të bëhet gjatë një vizite në shtëpi. Ka disa lloje intervistash, duke përfshirë intervistën e planifikuar (e bërë me iniciativën e personit në nevojë apo edhe menaxherit të rastit) dhe intervistën e paplanifikuar (pas një raporti nga një person ose institucion).

Intervistimi miqësor i fëmijëve:

Kur keni përballë një fëmijë, është jashtëzakonisht e rëndësishme që biseda të bëhet në një ambient miqësor “dhomë miqësore për fëmijë” si dhe të keni qasje miqësore dhe të përdorni teknikat e intervistimit miqësor si formë më e avancuar dhe e fokusuar e intervistimit për fëmijë.

PJESA E TRETË: DOKUMENTIMI I PUNËS

Dokumentimi në funksion të menaxhimit të rastit

Dokumentacioni në punën sociale pavarësisht nëse lidhet me detyrën administrative, mbikqyrëse, klinike etj, shërben për 6 funksione primare:

1. Vlerësimi dhe planifikimi;
2. Ofrimi i shërbimeve;
3. Vazhdimësia dhe koordinimi i shërbimeve;
4. Mbikëqyrja;
5. Vlerësimi i shërbimeve; dhe
6. Llogaridhënia ndaj familjeve, institucioneve, ofruesve të tjerë të shërbimeve, gjykatave etj.

- **Vlerësimi dhe planifikimi** - Dokumentacioni i qartë dhe gjithëpërfshirës i fakteve të lidhura me rastet dhe rrethanat është thelbësor. Informacioni i menduar dhe i saktë siguron menaxherin e rastit në vendosjen e bazës për arsyetimin e tij dhe planet e ndërhyrjes. Shënimet e paplota mund të çojnë në një planifikim dhe ndërhyrje të papërshtatshme, gabime në gjykimin kritik dhe rezultatet të dobta për përfituesin e shërbimeve.
- **Ofrimi i shërbimeve** - shënimet gjithëpërfshirëse janë të nevojshme për ofrimin e shërbimeve sociale të bazuara tek individi, familja dhe komuniteti. Cilatdo qofshin programet , dokumenti i punës do të ndihmonte në ofrimin e shërbimeve të mirëfillta.
- **Vazhdimësia dhe koordinimi i shërbimeve** - dokumentacioni lehtëson bashkëpunimin ndërdisiplinor dhe koordinimin e shërbimeve. Menaxheri i rasti dhe çdo ofrues i shërbimeve sociale dhe familjare, shpesh kanë nevojë të ndajnë qëndrimet apo mendimet e tyre edhe me profesionistë të tjerë si doktorë, mësues, gjyqtarë, prokurorë etj.
- **Supervizimi (Mbikëqyrja)** - Dokumentimi ndihmon mbikëqyrësit të vlerësojnë punën e menaxherit të rastit si dhe në të njëjtën kohë edhe të ndihmojnë nëpërmjet këshillave dhe sugjerimeve të nevojshme për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve dhe zbatimin në përpikmëri të planit individual.
- **Vlerësimi i shërbimit** - Këto shënime do të shërbejnë gjithashtu për të ofruar të dhëna për programe vlerësimi më të gjera.

Rezultatet e matshme dhe efektiviteti i programit janë thelbësore për punën sociale. Menaxheri i rastit duhet të përpiqet në vazhdimësi të përmirësojë praktikatat e dokumentimit të punës.

Llogaridhënia, bashkëpunimi ndër-institucional, ankesat tek institucionet përgjegjëse kërkojnë që menaxheri i rastit dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve sociale të përfshijnë çdo detaj në përshkrimin e shërbimeve që ofrojnë, takimeve që bëjnë, supervizimin/mbikqyrjen që ofrojnë dhe konsultimet që bëjnë.

Mbrojtja e shënimeve dhe të dhënave

Qasja në shënime: Menaxheri i rastit dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve sociale dhe familjare duhet tu ofrojnë fëmijëve dhe të rriturve qasje të arsyeshme në shënimet që lidhen me ta. Menaxheri i rastit duhet ta kufizojë qasjen vetëm për ato pjesë apo në ato rrethana kur ka evidencë se kjo do t'i shkaktonte dëm atyre.

Mos-ndarja e të gjitha shënimeve me klientin nga menaxheri i rastit, ndonjëherë mund të shkaktojë keqkuptime. Në këtë rast, arsyetimi për mos-ndarjen e shënimeve duhet dokumentuar. Po ashtu, gjatë ndarjes së shënimeve, menaxheri duhet të sigurohet për të ruajtur konfidencialitetin e personave të tjerë të përfshirë në rast, të cilët janë përmendur në këto shënime.

Privatësia dhe konfidencialiteti: Menaxheri i rastit dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve sociale dhe familjare duhet të mbrojnë konfidencialitetin e shënimeve të fëmijëve dhe të rriturve, qoftë ato shënime që janë në formë të shkruar apo elektronike, si dhe çdo informacion të ndjeshëm. Menaxheri i rastit duhet të ndërmarrë hapa të arsyeshëm për të siguruar që shënimet e tyre të ruhen në një vend të caktuar dhe që shënimet e tyre nuk janë të disponueshme për të tjerët që nuk janë të autorizuar të kenë qasje.

Shënimet duhen mbajtur për një periudhë të caktuar kohore ashtu siç është përcaktuar në rregullat dhe dispozitat ligjore që janë në fuqi.

Informacion, shënim apo e dhënë konfidenciale konsiderohen edhe, por jo vetëm këto:

- Informacioni që fëmija dhe i rrituri janë duke shfrytëzuar shërbimet sociale dhe familjare;
- Lloji i të drejtave ose shërbimeve të ofruara;
- Emri, adresa dhe të dhëna të tjera personale identifikuese për fëmijën apo të rriturin;
- Të dhënat të cilat gjenden në shkresat personale të fëmijës apo të rriturit;
- Informacionet që fëmija apo i rrituri komunikon për veten, apo që personat e tjerë komunikojnë për të;
- Të dhënat e marra në lidhje me fëmijën apo të rriturin gjatë ofrimit të shërbimit;
- Vlerësimet, konstatimet, qëndrimi profesional ose çfarëdo mendimi profesional në lidhje me shërbimet që i pranojnë fëmija dhe i rrituri;
- Të dhënat të cilat gjenden në raportet e institucioneve shëndetësore apo dosjet e gjykatës dhe institucioneve të tjera relevante;
- Informacionet siç janë: fotografitë, vizatimet e krijuara nga fëmija apo i rrituri gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve, deklaratat e shkruara nga vetë ata, komentet dhe vërejtjet e tyre, apo ndonjë dokument që ka vlerë të veçantë për ta.

Menaxhimi i të dhënave, mbrojtja dhe shkëmbimi i informatave: I gjithë komunikimi verbal, i shkruar ose elektronik lidhur me ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare përgjatë gjithë menaxhimit të rastit, trajtohet me mirëbesim në mënyrë shumë konfidenciale.

Informacioni i tillë ndahet me të tjerët vetëm atëherë sa është e nevojshme për të ofruar shërbimin dhe menaxhuesit të rastit, për të mbrojtur sigurinë e fëmijës apo të rriturit të rrezikuar nga dëmtimi, nëse ka interes më të lartë publik ose me urdhëresë gjyqësore.

Menaxheri i rastit apo çdo ofrues i shërbimeve sociale dhe familjare, i cili nga pakujdesia, me paramendim ose nga keqdashja shpërndan informacionin lidhur me ndonjë rast tek palët e treta të paautorizuara, do të përgjigjet sipas legjislacioni në fuqi.

Menaxheri i rastit në rast të dyshimeve për ndonjë keqpërdorim pa autorizim nga palët e treta, të ndonjë shënimi apo të dhëne nga dosja e fëmijës apo të rriturit, duhet të njoftojë Drejtorin e QPS-së/OJQ-së si dhe Departamentin përkatës të Ministrisë përkatëse për Drejtësi i cili mban, ruan dhe mbikëqyr bazën e të dhënave.

Të dhënat ruhen në pajtim me ligjin me të cilin është rregulluar mbrojtja e të dhënave personale.

Standardet e menaxhimit të rrezikut

Dokumentimi apo mbajtja e shënimeve dhe menaxhimi i të dhënave dhe informatave nga ana e menaxherit të rastit dhe ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare, në disa situata mund të jetë me rrezik.

Rreziku qëndron në rastet kur menaxheri i rastit apo ofruesit e tjerë të shërbimeve sociale dhe familjare nuk e dokumentojnë si duhet punën e tyre, apo edhe në rastet më ekstreme kur e neglizhojnë apo e keqpërdorin pozitën apo autoritetin e tyre. Më poshtë do të gjeni një përmbledhje të udhëzimeve për standardet e dokumentacionit që lidhen me menaxhimin e rrezikut në situata të ankesave nga palët, përfituesit apo edhe inspektimet. Këto standarde janë përgatitur duke u bazuar në literaturë, në vendime gjyqësore si dhe në praktikën e punës sociale.

- **Përmbajtja e dokumentacionit** - Përmbajtja e gabuar mund të dëmtojë përfituesin e shërbimeve sociale dhe familjare, por edhe të çojë menaxherin e rastit drejt përgjegjësisë ligjore. Funkzioni primar i dokumentacionit është t'i shërbejë dhe të mbrojë të gjithë palët.
- **Shërbe dhe mbroj** - Detajet që duhet të përfshihen në dokumentacion kanë lidhje me anamnezën sociale, vlerësimet, procedurat e miratimit dhe informimit, shërbimet e ofruara, kontaktet e realizuara me fëmijën apo të rriturin (lloji, data, dhe koha), kontaktet me palët e treta, konsultimi me profesionistë të tjerë, vendimet e marra, incidentet, udhëzimet, takimet e përealizuara dhe të anuluar, vlerësimet e mëparshme ose aktuale psikologjike, psikiatrike, dhe mjekësore; etj, vlerësimet finale, mbyllja e rastit dhe çdo dokument tjetër me vlerë.

Menaxheri i rastit duhet të dokumentojë takimet që adresojnë çështje etike dhe ligjore.

- **Shmangni mbidokumentimin** - Menaxheri i rastit ka nevojë të përpiqet për balancë gjatë menaxhimit të rastit, duke shmangur tendencën për mbi dokumentim. Përfshirja e detajeve të tepërta në shënimet e një rasti mund të shërbejë si një sinjal negativ kur shënimet të rishihen gjatë komisionit disiplinor apo gjykatë. Është më e rëndësishme që të shkruhen gjërat e duhura, sesa të jepet informacion i tepërt.
- **Qartësia në terminologji** - Menaxheri i rastit duhet të përdorë fjalë precize, të qarta, specifike. Shënimet dhe raportet jo të qarta dhe precize mund të çojnë në konfuzion profesionistët e tjerë që varen nga shënimet për të dhënë shërbime vazhduese për fëmijën dhe të rriturin. Ndërsa

nga ana tjetër një fjalor i qartë, specifik, joambicioz dhe preciz zgjeron ofrimin e shërbimeve dhe forcon aftësinë e menaxherit të rastit për të shpjeguar dhe për të mbrojtur vendimet dhe veprimet e mëparshme të tij. Gjithashtu, menaxheri i rastit duhet të shmangë përdorimin e zhargonit profesional, apo shkurtimeve që mund të keqkuptohen.

- **Nxjerrja e konkluzioneve** - Është shumë e rrezikshme të dokumentohen konkluzionet me terma apo fraza paragjyquese apo jo të plota. Menaxheri i rastit duhet të përfshijë gjithmonë detaje shpjeguese që mbështesin një konkluzion ose pohim. Çdo konkluzion duhet të pasohet me një arsyetim gjithëpërfshirës i cili e mbështet atë dhe krijon një kuptim të lehtë të veprimeve apo vendimeve që kërkohen në rastin konkret.
- **Shmangia e gjuhës ofenduese** - Menaxheri i rastit dhe çdo ofrues i shërbimeve sociale dhe familjare duhet të shmangin etiketimet, ofendimet, dy forma denigruese që dëmtojnë fëmijën apo të rriturin.
- **Dokumentimi në kohën e duhur** - Dokumentacioni kërkon kohë dhe si rezultat mund të ndodhë që menaxheri i rastit e shtyn në një moment tjetër këtë gjë, çka kompromenton besueshmërinë e tij lidhur me atë se çfarë është mbajtur shënim. Dokumentimi dhe futja e të dhënave në databazë duhet të bëhet bazuar në standardet minimale për shërbime sociale.

Me rëndësi:

Rëndësia që menaxherët e rastit i japin dokumentacionit, ka ndryshuar në mënyrë drastike. Nga një instrument i përdorshëm vetëm për qëllime të brendshme dhe për menaxhim të mbyllur të rastit, tashmë dokumentacioni është transformuar në një standard të sofistikuar dhe të detajuar për ndërveprimin dhe bashkëpunimin me profesionistët e tjerë.

Shënimet gjithëpërfshirëse janë të nevojshme për të vlerësuar rrethanat e fëmijës apo të rriturit në nevojë; planin e trajtimit dhe ofrimin e shërbimit; për të lehtësuar mbikqyrjen dhe inspektimin; për të patur një llogaridhënie të duhur ndaj vetë përfituesit dhe institucioneve, ofruesve të tjerë të shërbimeve, gjykatave, prokurorisë, si dhe për vlerësimin e shërbimeve të ofruara dhe sigurimin e vazhdimësisë në shërbimet e ardhshme.

Dokumentimi i saktë e i plotë gjithashtu ndihmon për të siguruar cilësinë e shërbimeve nëse menaxheri i rastit në një moment të caktuar e ka të pamundur për arsye të ndryshme të ndjekë rastin. Gjithashtu, siç e përmendëm, ky dokumentacion mbron punonjësit nga ankesat për çështje etike, si dhe përfshirjet në procese gjyqësore.

ANEKSE

A) Terma dhe përkufizime

Shprehjet e përdorura në këtë modul trajnuar duhet të interpretohen dhe lexohen konform kuptimit të dhënë në Ligjin për Shërbime Sociale dhe Familjare dhe Ligjin për Mbrojtjen e Fëmijës, Ligjin e Familjes dhe legjislacionin tjetër relevant dhe kanë këto kuptime:

Fëmijë: nënkupton çdo qenie njerëzore nën moshën tetëmbëdhjetë (18) vjeç, me përjashtim të rasteve kur moshë madhore arrihet më përpara, në përputhje me legjislacionin të cilit ai i nënshtrohet. Në rastin kur moshë e personit nuk është plotësisht e përcaktuar, por ekzistojnë arsye që lënë të nënkuptohet se personi është fëmijë, ky person konsiderohet fëmijë dhe përfiton nga ky ligj derisa moshë e tij të jetë përcaktuar plotësisht;

Fëmijë me aftësi të kufizuara: nënkupton fëmijën me dëmtime fizike, mendore, intelektuale apo shqisore afatgjata të cilat në ndërveprim me barrierat e ndryshme mund të pengojnë pjesëmarrjen e tij të plotë dhe efektive në shoqëri, njësoj si pjesa tjetër e shoqërisë;

Person në nevojë: nënkupton cilindo person që gjendet në territorin e Kosovës, pa marrë parasysh statusin apo vendin e origjinës, i cili ka nevojë për shërbime sociale për shkak:

- Se është fëmijë pa përkujdesje prindore;
- Se është fëmijë me sjellje asociale;
- Se është delikuent i mitur;
- Të marrëdhënieve të çrregulluara në familje;
- Të moshës së shtyrë;
- Të sëmundjes trupore ose aftësive të kufizuara fizike;
- Të aftësive të kufizuara mendore;
- Të sëmundjes mendore;
- Të rrezikut nga shfrytëzimi ose abuzimi;
- Të dhunës në familje;
- Të trafikut të qenieve njerëzore;
- Të varësisë nga alkooli ose drogat;
- Të emergjencave ose fatkeqësive të shkaktuara nga natyra apo njeriu;
- Ndonjë arsyeje tjetër që i bën ata persona nevojtarë.

Prind: nënkupton personin/personat që e kanë lindur ose e kanë adoptuar fëmijën, të dy së bashku ose një i vetëm, të martuar ose të pamartuar, apo që kanë njohur amësinë ose atësinë e fëmijës së lindur jashtë martesë;

Përgjegjësi prindërore: nënkupton obligimin e prindit për sigurimin e të drejtave dhe detyrave që kanë për qëllim sigurimin e mirëqenies emocionale, sociale dhe materiale të fëmijës, duke u kujdesur dhe mbajtur raporte vetanake me fëmijën, si dhe obligimin për t'i siguruar fëmijës mirërritjen, edukimin, arsimimin, përfaqësimin ligjor dhe administrimin e pasurisë së fëmijës;

Kujdestari: nënkupton personin siç është e përcaktuar me Ligjin për Familjen;

Mbrojtja e fëmijës: nënkupton parandalimin dhe përgjigjen ndaj dhunës, keqtrajtimit, abuzimit, shfrytëzimit dhe neglizhimit, rrëmbimit, shfrytëzimit seksual, trafikimit dhe punës së fëmijës në dhe jashtë shtëpisë;

Fëmijë në nevojë për mbrojtje: është personi nën moshën tetëmbëdhjetë (18) vjeç, pavarësisht fitimit të zotësisë për të vepruar, sipas legjislacionit në fuqi, i cili mund të jetë viktimë e abuzimit, neglizhimit, shfrytëzimit, diskriminimit, dhunës apo i një veprimtarie kriminale, si dhe individ i nën moshën e përgjegjësisë penale, i cili dyshohet se ka kryer ose akuzohet se ka kryer vepër penale, si dhe fëmijët në konflikt me ligjin;

Fëmijë në rrezik: nënkupton çdo fëmijë që përjeton një faktor intensiv dhe / ose të vazhdueshëm të rrezikut, ose një kombinim të faktorëve të rrezikut në rrethanat personale, mjedisore dhe/ose relacionale që i pengojnë të ndjekë dhe përmbushë zhvillimin e potencialit të plotë;

Fëmija pa përkujdesje prindërore: nënkupton fëmijën prindërit e të cilit nuk janë gjallë, prindërit e të cilit janë të panjohur ose janë zhdukur, prindërit e të cilit për çfarëdo arsye, në mënyrë të përkohshme ose të përhershme nuk i kryejnë detyrat e tyre prindërore ose kujdesin prindëror;

Familje në nevojë: nënkupton çdo familje, ku njërit ose të dy prindërve, kujdestarit dhe përkujdesësit, u nevojitet ndihma në përkujdesjen për fëmijën për shkak të gjendjes së tyre ose gjendjes së fëmijës, në rrethana kur fëmija është duke pësuar dëmtim serioz për shkak të lënies pas dore, abuzimit nga ana e prindit/ërve ose kujdestarit të tij, për shkak të paaftësisë së prindit, prindërve, apo kujdestarit që të përkujdesen për të në mënyrë adekuate, ose i është ekspozuar mundësisë që të përjetojë diçka të tillë;

Shërbimet për mbrojtjen e fëmijës: nënkupton të gjitha shërbimet qëllimi i të cilave është që fëmijës t'i ofrohet mbrojtja sipas parimeve të këtij Ligji;

Person i besueshëm: nënkupton çdo person tjetër përveç prindit ose kujdestarit ligjor, i cili kujdeset për fëmijën, për shkak të një marrëdhënieje profesionale ose jo-profesionale;

Dhunë: nënkupton të gjitha format fizike dhe/ose emocionale të keqtrajtimit, shpërdorimit seksual, neglizhencës apo trajtimit neglizhent, shfrytëzimit komercial ose çdo lloj shfrytëzimi që ka si rezultat dëmtimin e mundshëm apo të vërtetë të shëndetit, mbijetesës, zhvillimit apo të dinjitetit të fëmijës në kontekst të raportit të përgjegjësisë, besimit, apo forcës. Dhuna përfshin por nuk kufizohet në veprat apo veprimet e qëllimshme që i bëjnë një person personit tjetër, si: përdorimi i forcës fizike, presioni psikik, çdo veprim që shkakton apo kanos dhembjen fizike dhe psikike; shkaktimi i ndjenjës së frikës, rrezikshmërisë personale, cenimit të dinjitetit; sulmi fizik pa marrë parasysh pasojat; ofendimi, sharja, thirrja me emra ofendues dhe mënyra të tjera të shqetësimit të vrazhdë; përsëritja e vazhdueshme e sjelljeve me qëllim të përluljes së personit tjetër; vënia e personit tjetër në pozitën që ai të frikësohet për gjendjen fizike, emocionale dhe ekonomike;

Institucion: nënkupton të gjitha institucionet publike, të nivelit qendror dhe lokal, si dhe personat e tjerë juridikë e privatë në Republikën e Kosovës, që kanë përgjegjësinë për mbrojtjen e fëmijës në këtë ligj dhe legjislacionin në fuqi;

Sistemi për mbrojtjen e fëmijës: nënkupton strukturën e caktuar formale dhe jo formale, me funksionet dhe kapacitetet e përmbledhura dhe të bashkuara për të parandaluar dhe reaguar ndaj dhunës, abuzimit, neglizhimit dhe shfrytëzimit të fëmijës. Sipas kuptimit të përgjithshëm, sistemi për mbrojtjen e fëmijës përbëhet nga këto komponente: burimet njerëzore dhe financiare, ligjet dhe politikat, qeverisja, monitorimi dhe mbledhja e të dhënave, shërbimet mbrojtëse dhe reaguese, si dhe menaxhimi i rastit. Sistemi përfshin edhe akterë të ndryshëm, siç janë: fëmijët, familja, komuniteti, shërbyesit dhe zyrtarët e nivelit qendror dhe lokal, duke mos përfshirë ata në nivel ndërkombëtar. Funksionimi i sistemit varet nga ndërveprimi dhe marrëdhëniet ndërmjet komponentëve dhe akterëve brenda këtij sistemi;

Tryeza Multidisiplinare për Ndhimë në Menaxhimin e Rastit: nënkupton grupin multidisiplinar, që përfshin profesionistët nga institucionet përkatëse për mbrojtjen e fëmijës dhe akterët e tjerë që përfaqësojnë një shumëllojshmëri të disiplinave, të cilët kanë përgjegjësi për mbrojtjen e fëmijës, ndërveprojnë dhe koordinojnë përpjekjet e tyre për të trajtuar rastet specifike të abuzimit, keqtrajtimit të fëmijës dhe lënien pas dore, në bazë të interesit më të mirë të fëmijës;

Menaxheri i rastit: nënkupton zyrtarin përgjegjës të caktuar nga Organi i Kujdestarisë, për menaxhimin e rastit të fëmijës, i cili në bashkëpunim me akterët relevantë vlerëson nevojat e fëmijës dhe harton planin e përkujdesjes;

Qendra për Punë Sociale (QPS): nënkupton institucionin publik profesional, të nivelit komunal, kompetent edhe për mbrojtjen e fëmijës në nevojë;

Organi i kujdestarisë: nënkupton organin përgjegjës që vepron në kuadër të Qendrës për Punë Sociale përgjegjës për mbrojtjen e fëmijës;

Zyrtar i Shërbimeve Sociale: nënkupton profesionistin e shërbimeve sociale dhe familjare me kualifikim adekuat në fushën e punës sociale, psikologjisë, sociologjisë, drejtësisë, pedagogjisë ose në ndonjë lëmi tjetër të lidhur ngushtë me shërbimet sociale dhe familjare, që është i licencuar dhe i regjistruar në regjistrin e Këshillit të përgjithshëm për shërbime sociale dhe familjare.

Ministria: nënkupton Ministrinë përkatëse për mirëqenie sociale;

Departamenti Përkatës: nënkupton Departamenti i Politikave Sociale dhe Familjes (DPSF);

Shërbimet sociale dhe familjare: janë veprime mbështetëse që ofrohen përmes metodave të punës sociale dhe metodave të tjera, me qëllim rritjen e mirëqenies për individët dhe familjet e cenuara, grupin dhe komunitetin, të cilat ndihmojnë në eliminimin e rreziqeve, zvogëlimin e varfërisë, përmirësimin e përfshirjes dhe integritimit me qëllim të arritjes së potencialit të plotë në jetë. Ato janë të dizajnuara për t'i shërbyer fëmijëve, të rriturve dhe të moshuarave, si dhe familjes dhe komunitetit aty ku këto janë të ndërlidhura. Këto shërbime synojnë këto kategori por jo vetëm; fëmijët dhe të rriturit me aftësi të kufizuara, të moshuarit, personat me sëmundje kronike dhe afatgjata, të gjitha rastet e dhunës, personat që kanë probleme me abuzim të substancave narkotike, fëmijët pa kujdes prindëror, të lënë pas dore, të keqtrajtuar, ata që janë në konflikt me ligjin.

Përfituesit e shërbimeve sociale dhe familjare: janë individët, anëtarët e familjes dhe familja në tërësi, të cilët realizojnë të drejta dhe shërbime në pajtim me këtë ligj.

B) Raste studimi

'Dhuna në familje dhe abuzimi i fëmijëve'

Roli i menaxherit të rastit

Kastro ishte 13 vjeç dhe jetonte me nënën dhe tre motrat e tij. Babai i Kastros punon në një shtet fqinj që pesë vite. Kur kthehej në shtëpi, përdorte dhunë dhe abuzonte shpesh me nënën e Kastros në sy të fëmijëve të tjerë, si dhe përcillte çdo lëvizje të gruas së tij. Ai po ashtu shpenzonte të gjitha paratë e fituara jashtë shtetit për alkool.

Nëna e Kastros ishte shumë e vëmendshme ndaj nevojave të fëmijëve, por ndjente se dhuna që ajo vuante e kishte dëmtuar atë si fizikisht ashtu edhe mendërisht. Një herë ajo u përpoq të arratisesh nga i shoqi me fëmijët, por ishte penduar dhe kthyer në shtëpi, pasi nuk ka mundur të mbijetojë vetëm pa mbështetje. Më në fund ajo vendosi të divorcohej dhe u shpërngul me fëmijët e saj për të kërkuar një të ardhme të re në një qytet tjetër. Fatkeqësisht, babai i Kastros nuk e pranoi vendimin për divorc dhe vazhdoi të ngacmonte gruan dhe fëmijët e tij, deri sa nëna e Kastros vendosi të thërriste policinë.

Familja ishte jashtëzakonisht e varfër dhe për pasojë edhe ishte larguar nga banesa ku jetonte, për shkak të pamundësisë për të paguar qeranë.

Ndërhyrja:

Kastro foli për situatën e tij me një shok klase, i cili i tregoi më pas mësueses së tyre. Mësuesja e shkollës së Kastros më pas e raportoi rastin te psikologu i shkollës, i cili kreu një vlerësim paraprak. Është njoftuar drejtori i shkollës dhe rasti i është referuar Qendrës për Punë Sociale për trajtim të mëtejshëm.

Pas analizimit të rastit, ju lutem në mënyrë të detajuar të përshkruani dhe prezantoni veprimet që kërkohen nga ju si menaxher i rastit duke krahasuar fazat e menaxhimit të rastit dhe nevojat e Kastros dhe familjes së tij!

'Vlerësimi fillestar dhe i plotë për të zbardhur rastin'

Rëndësia e vlerësimit të rastit

Ura u identifikua dhe regjistrua pranë Qendrës për Punë Sociale si një rast i një vajze 13-vjeçare që kujdesej për një grua për të cilën ajo thotë se është halla e saj, por personi që referoi rastin nuk e besonte këtë. Gruaja që e raportoi rastin ishte një pastruese, dhe ishte shumë e shqetësuar për sigurinë e Urës.

U deshën gjashtë muaj që kujdestari dhe menaxheri i rastit të mblidhnin prova se vajza ishte duke u trafikuar.

Menaxheri i rastit bëri shumë vizita në shtëpi, përfshirë edhe policinë dhe mbrojtësit e viktimave. Intervistat treguan se informacionet që 'halla' kishte dhënë fillimisht për vajzën nuk ishin të sakta. Gjatë vizitës në shtëpi u konstatua që 'halla' nuk kujdesej për Urën, përkundrazi Ura kujdesej për të dhe i shërbente asaj.

Përkundër dyshimeve të bazuara në fillim, Ura nuk pranonte të fliste kur u intervistua 'halla' e saj. Ajo po ashtu refuzoi që të intervistohet veçmas. Pastruesja që raportoi rastin ishte e frikësuar pasi gruaja mbrohej nga një bandë kriminale.

Pas shumë përpjekjeve për të ndihmuar fëmijën të largohet nga e ashtuquajtuara 'hallë e Urës', pastruesja kishte arritur që të ndihmonte Urën të ikte nga 'halla' e saj.

Juve si menaxher i rastit iu është kërkuar realizimi i një vlerësimi të plotë të nevojave të Urës si dhe ndërmarrja e veprimeve ligjore për të konstatuar identitetin e saktë të saj dhe të familjes së saj, për të siguruar mbrojtjen e Urës. Duke marrë për bazë kompleksitetin e rastit, ju lutem në mënyrë të detajuar përshkruani dhe prezantoni cilat veprime do t'i kishit ndërmarrë me rastin e vlerësimit dhe realizimit të bashkëpunimit ndërinstytucional!

'Rast i përsëritur zbulon lëshimet e mëhershme' Dokumentimi i plotë dhe i sigurtë

Koki është një 16 vjeçar dhe së bashku me vëllanë e tij të rritur Cenin (22), për shkak të përdorimit të substancave narkotike kanë përfunduar në emergjencën e QKUK.

Pas trajtimit në emergjencë, këta të fundit e referojnë rastin në Qendrën për Punë Sociale për shërbime sociale.

Për shkak që rasti është tanimë i njohur për ju si Qendër për Punë Sociale, juve ju caktojnë si menaxher të rastit për të filluar me vlerësimin e nevojave dhe ndërmarrjen e veprimeve të tjera.

Ju si menaxher i rastit konform përgjegjësive tuaja filloni me vlerësimin fillestar të rastit, dhe gjatë hulumtimit të informatave në bazën e të dhënave dhe dosjeve të mëhershme, vëreni që mungojnë disa informata të rëndësishme të cilat nuk janë dokumentuar, kjo për faktin që vëllezërit e lartpërmendur kishin qenë përfitues më herët të shërbimeve sociale dhe familjare.

Në vlerësim e sipër, ju konstatooni që rastet e evidentuara më herët nuk ishin proceduar nga kolegët tuaj sipas obligimeve ligjore dhe hapave të përcaktuar për menaxhimin e rastit. Për më tepër, ju vëreni që edhe një pjesë e informatave për këta vëllezër ishte shpërndarë në kundërshtim me obligimet për të ruajtur privatësinë dhe konfidencialitetin.

Në situatën në të cilën gjindeni, përveç që duhet të vazhdoni me fazat e menaxhimit të rastit dhe ofrimin e shërbimeve të nevojshme sociale, cilat do të ishin veprimet tuaja konform të gjeturave dhe shkeljeve të konstatuara në dosjen e vëllezërve në fjalë?

C) Agjenda

MODULI: Menaxhimi i rastit, vlerësimi dhe plani individual

AGJENDA

Dita e parë	
09:00 - 09:15	Qëllimi, objektivat dhe pritjet e pjesëmarrësve
09:15 - 10:15	Sesioni i parë: Shqyrtime të përgjithshme rreth menaxhimit të rastit
10:15 - 12:00	Vazhdim i sesionit të parë Diskutime dhe ndarja e përvojave nga praktika e zbatimit të menaxhimit të rastit
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 - 14:00	Sesioni i parë: Parimet e menaxhimit të rastit dhe zbatimi i tyre në praktikë
14:00 - 16:00	Vazhdimi i sesionit të parë Fazat e menaxhimit të rastit Punë në grupe, raste studimi
16:00	Përmbyllja e ditës së parë

Dita e dytë	
09:00 - 09:30	Përmbledhje dhe rifreskimi i çështjeve kryesore nga dita e parë Përcaktimi i detyrave grupore
09:30 - 11:00	Sesioni i dytë: Menaxhimi i rastit Kur duhet të përdoret menaxhimi i rastit
11:00 - 12:00	Punë në grupe Raste studimi
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 - 14:30	Sesioni i dytë: Tryeza Multidisiplinare për Ndihmë në Menaxhimin e Rastit Qëllimi i themelimit, roli, funksioni dhe përgjegjësitë, praktika e punë së TMR dhe krahasimi me rolin e përgjithshëm të menaxhimit të rastit
14:30 - 15:30	Punë në grupe Raste studimi
16:00	Reflektime dhe përmbyllja e ditës së parë

Dita e tretë	
09:00 - 09:30	Përmbledhje dhe rifreskimi i çështjeve kryesore nga dita e dytë Përcaktimi i detyrave grupore
09:30 - 10:45	Sesioni i tretë: Konceptet kryesore dhe rëndësia e komunikimit Format e komunikimit
11:00 - 12:00	Sesioni i tretë: Aftësitë analitike dhe intervista Simulim i intervistës
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 - 14:00	Sesioni i katërt: Dokumentimi në shërbim dhe funksion të menaxhimit të rastit
14:00 - 15:40	Sesioni i katërt: Mbrojtja e shënimeve dhe të dhënave Standardet e menaxhimit të rrezikut
15:45 - 16:00	Vlerësimi i trajnerëve Përmbyllja e trajnimit

D) Burimet e referimit

- Praktika e menaxhimit të rasteve në kuadër të Programit të Mbrojtjes së Fëmijëve, botuar nga Save the Children në MB, në 2011 <https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/5207.pdf/>
- Koncepti dhe Parimet e Menaxhimit të Rastit <https://bettercarenet.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>
- Shoqata Kombëtare e Punonjësve Socialë - standardet për Menaxhimin e Rasteve të Punës Sociale
- Konceptet dhe parimet thelbësore të menaxhimit efektiv të rasteve: qasa për fuqinë punëtore të shërbimit social – Global Social Service Workforce Alliance Case Management Interest, Edicioni i parë, Januar 2018
- Udhëzues për zbatimin e menaxhimit të rastit në shërbimet e kujdesit social në Shqipëri. Përgaditur nga Stephanie Delay dhe Alketa Lasku. Dhjetor 2013
- Organizata jo qeveritare Labyrinth “Protokolli – menaxhimi i rastit”, Shkurt 2022 Prishtinë
- Protokoll pune– Bashkëpunimi ndër sektorial në rastet për mbrojtjen e fëmijëve, Terr des Hommes, 2015 Prishtinë
- Procedurat standarde të veprimit për fëmijë në forma të rrezikshme të punës. Maj 2021 Prishtinë
- Inter Agency Guidelines for Case Management & Child Protection file:///C:/Users/QPS/Downloads/CM_guidelines_ENG_.pdf
- Procedurat standarde të veprimit për mbrojtje nga dhuna në familje <https://abgj.rks.gov.net/assets/cms/uploads/files/Publikimet%20ABGJ/Procedurat%20Standarte%20t%C3%AB%20Veprimit%20p%C3%ABr%20Mbrojtje%20nga%20Dhuna%20n%C3%AB%20Familje.pdf>
- Protokolli i menaxhimit të rasteve të dhunës në familje në nivel vendor, përmes mekanizmit të koordinuar të referimit (MKR) file:///C:/Users/QPS/Downloads/Protokoll_Menaxhimit_Rasteve_MKR.pdf
- Doracak për menaxhimin e integruar të rasteve dedikuar Qendrave për punë sociale dhe Shërbimeve për punësim (propositur nga UNICEF dhe UNDP në Republikën e Maqedonisë) Mashura Akilova dhe Yamile M. Martí <https://casemanagement.mk/ep-content/uploads/2020/09/ALB-Integrated-Case-Management-Manual.pdf>
- Kushtetuta e Republikës së Kosovës <https://gzk.rks.gov.net/ActDetail.aspx?ActID=3702>
- Konventa për të Drejtat e Fëmijës <https://ëëë.unicef.org/montenegro/media/9291/file/MNE-media-MNEpublication505.pdf>
- Karta Evropiane Sociale <https://rm.coe.int/168047e169>
- Korniza Evropiane Vullnetare e Cilësisë për Shërbimet Sociale <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1169&langId=en>
- Udhëzimet e Kombeve të Bashkuara për Kujdesin Alternativ <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/united-nations-guidelines-alternative-care-children>
- Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës (Ligji Nr.06/L-064). <https://gzk.rks.gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=20844>
- Ligji nr. 02/I-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare <https://gzk.rks.gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2447>
- Ligji nr. 04/I-081 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit nr. 02/I-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare <https://gzk.rks.gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2808>
- Ligji nr. 2004/32 për Familjen i Kosovës <https://gzk.rks.gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2410>

E) Vlerësim trajnimi

Shënim: Ky vlerësim është anonim. Do të shërbejë për të bërë rregullimet e nevojshme dhe për të avancuar më tej programin e trajnimit. Luteni të shfrytëzoni kohën e nevojshme dhe na jepni komentet tuaja të vlefshme.

1. Aspektet logjistike	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
1.1 Unë jam informuar me kohë për datën e punëtorisë				
1.2 Vendi i takimit ishte i rehatshëm dhe i përshtatshëm për aktivitetet e trajnimit				
1.3 E kam pranuar me kohë agjendën e punëtorisë				
2. Trajneri, efikasiteti dhe efektiviteti	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
2.1 Trajneri ka prezantuar qëllimin dhe rezultatet e pritura të modulit të trajnimit				
2.2 Trajneri ishte kompetent në fushatpërkatese				
2.3 Trajneri kontribuoi në pjesëmarrjen aktive të të trajnuarve				
2.4 Prezantimet ishin të elaboruara dhe të qarta				
2.5 Trajneri ofroi shembuj të mjaftueshëm dhe të duhur në ilustrimin e përmbajtjes				
2.6 Trajneri aplikoi metodatinteraktive të trajnimit				
2.7 Vëmendje e veçantë iu kushtua punës në çifte, në grupe ose punës individuale				
2.8 Trajneri ofroi përgjigje adekuate për pyetjet e ngritura nga pjesëmarrësit				
2.9 Trajneri ofroi komente adekuate për prezantimet e punës në grupe /punës individuale / ose punës në çifte				
3. Përshtypjet e përgjithshme	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
3.1 Jam i kënaqur me cilësinë e përgjithshme të trajnimit				
3.2 Trajnimi ka përmbushur rezultatet epritura				
3.3 Do t'i përdor materialet që janë shpërndarë për punën time pasuese				
3.4 Trajnimi kishte ekuilibër të duhur të aspekteve teorike dhe praktike				

Luteni t'i përgjigjeni pyetjeve të mëposhtme:

- Cilat tema ishin në interesin tuaj më të madh?
- Cilat tema ishin më pak të rëndësishme për ju?
- Çfarë ndryshimesh do të rekomandonit në këtë program të trajnimit?
- A keni ndonjë koment tjetër?

