



Republika e Kosovës

Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Drejtësisë - Ministarstvo Pravde - Ministry of Justice



Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare
Generalni Savet Socijalnih i Porodičnih Usluga
General Council of Social and Family Services



MODULI MBI **STANDARDET E SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE**

Maj 2023

Ky publikim përkrahet nga 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.

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: Mrsc. Remzije Krasniqi, Eksperte për mbrojtjen e fëmijëve

PËRMBAJTJA

HYRJE	5
SHKURTESA	6
Qëllimi i programit të trajnimit.....	7
Objektivat e programit të trajnimit	7
Rezultatet e pritura të trajnimit.....	7
LEGJISLACIONI PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE	8
STANDARDET E SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE	9
Çka janë standardet e shërbimeve sociale dhe familjare	9
Karakteristikat e standardeve dhe niveli i tyre	10
Standardet Minimale Strukturore	11
Standardet Minimale Funksionale	12
LLOJET E STANDARDEVE MINIMALE TË SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE	14
Indikatorët e performancës në matjen e standardeve për shërbime sociale e familjare	19
Format për matjen e standardeve	20
MONITORIMI DHE VLERËSIMI I STANDARDEVE	22
SHTOJCA	23
a) Metodologjia dhe struktura.....	23
b) Raste studimi.....	24
c) Axhenda e trajnimit.....	26
d) Burimet e referimit	28
e) Vlerësim trajnimi	30

HYRJE

Prej disa vitesh tashmë, Kosova ka zhvilluar standardet minimale për ofrimin e shërbimeve të ndryshme sociale, për të garantuar cilësinë e ofrimit të këtyre shërbimeve për grupet më të cenueshëm të shoqërisë. Burimet e nevojshme në dispozicion, qofshin ato strukturore apo funksionale, si p.sh. hapësirat, pajisjet, stafi, etj., janë përcaktuar si kritere të domosdoshme në standarde, për të siguruar se shërbimi specifik i ofruar nga ofruesit publik, jo-qeveritar apo privat, është cilësor.

Në kuadër të hartimit të politikave dhe legjislacionit për shërbime sociale, janë zhvilluar standardet minimale në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, të cilat janë gjithëpërfshirëse, përqendrohen tek përfituesit dhe nevojat e tyre, inkurajojnë partneritetin ndërmjet ofruesve të shërbimeve sociale si dhe mes profesionistëve të tjerë relevant e të përfshirë në fushën e mirëqenies dhe shërbimeve sociale.

Aplikimi i këtyre standardeve nga ofruesit e shërbimeve të sektorit publik, jo qeveritar dhe privat, në punën e përditshme të tyre, shërben si një matës dhe garantues i cilësisë së ofrimit të shërbimit drejt përmirësimit të cilësisë së jetës së përfituesve.

Nisur nga rëndësia që paraqet për profesionistët dhe ofruesit e shërbimeve sociale njohja e drejtë dhe e thelluar e standardeve minimale në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, me qëllim të zbatimit efikas të tyre në punën e përditshme të ofruesve, nevojitet ngritja e vazhdueshme e kapaciteteve të ofruesve, për të siguruar njohjen dhe të kuptuarit e standardeve në mënyrë që ato të bëhen pjesë integrale e punës së përditshme të ofruesve të shërbimeve.

Ky modul trajnimi synon pikërisht të themelojë një të kuptuar të përbashkët të standardeve të ndryshme të hartuara për të garantuar shërbime sociale cilësore për grupet e cenuara të popullsisë, llojet e standardeve, qëllimet e tyre, grupet e përfituesve, llojet e shërbimeve dhe parimet kryesore të punës së këtyre profesionistëve në ofrimin e shërbimeve konform standardeve dhe legjislacionit në fuqi.

SHKURTESA

MPMS	Ministria për Punë dhe Mirëqenie Sociale
MFPT	Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve
MD	Ministria e Drejtësisë
DPSF	Departamenti për Politika Sociale dhe Familjare
SMS	Drejtoria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies sociale
KPSHSF	Këshilli i Përgjithshëm për Shërbime Sociale dhe Familjare
QPS	Qendra për Punë Sociale
OJQ	Organizata Jo Qeveritare
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

Qëllimi i programit të trajnimit

Qëllimi i këtij moduli është ofrimi i njohurive të avancuara për standardet minimale të lidhura me ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare.

Po ashtu ky modul synon njohjen e qëllimeve kryesore të shërbimeve sociale dhe familjare për grupet e cenuara, grupet prioritare të ofrimit të shërbimeve të ndryshme si dhe llojet e shërbimeve sociale të ofruara për grupet e cenueshme. Me këtë modul kandidatëve ju ofrohet një pasqyrë e përgjithshme e standardeve për shërbimet sociale dhe familjare duke i pajisur me njohuri dhe aftësi të nevojshme për të zbatuar këto standarde në praktikën e tyre.

Objektivat e programit të trajnimit:

- Ofrimi i një pasqyre të përgjithshme të standardeve minimale në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare për ofruesit e shërbimeve nga sektori publik dhe ai jo qeveritar;
- Ofrimi i njohurive të duhura për të kuptuar dhe zbatuar standardet minimale të ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare;
- Zhvillimi i aftësive të nevojshme praktike të profesionistëve, në aplikimin e standardeve në praktikën e përditshme të tyre;
- Sigurimi i një të kuptuari të përbashkët për rolin dhe funksionin e profesionistëve/ofrueseve të shërbimeve sociale dhe familjare;
- Njohja me llojet e shërbimeve sociale dhe grupet e ndryshme për të cilët ato ofrohen, duke përfshirë punën me fëmijën, familjen, përkrahja e familjeve të cenueshme dhe fuqizimi i tyre;
- Përvetësimi i shkathtësive për krijimin e një rrjeti të sigurtë dhe efikas, krijimin e partneriteteve dhe bashkëpunimit në garantimin e mbrojtjes dhe ofrimin e shërbimit cilësor e të qëndrueshëm.

Rezultatet e pritura të trajnimit:

Në fund të këtij trajnimit, pjesëmarrësit e trajnimit do të jenë në gjendje të:

- Zgjerojnë njohuritë mbi konceptet bazë të standardeve të shërbimeve sociale dhe familjare, karakteristikat, llojet e shërbimeve dhe standardet minimale për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare;
- Kuptojnë më mirë standardet minimale për shërbimet sociale dhe familjare me qëllim mbrojtjen dhe promovimin e mirëqenies së familjeve dhe zbatimin e tyre në praktikë;
- Kuptojnë rolin dhe funksionin e profesionistëve/ofruesve të shërbimeve sociale, përfshirë punën me klientët, përkrahjen e grupeve të cenuara, krijimin e një rrjeti të sigurtë dhe në partneritet për fuqizimin dhe sigurimin e mirëqenies së tyre.

LEGJISLACIONI PËR STANDARDET E SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE

Kosova është shtet që aspiron vlerat e Bashkimit Europian dhe praktikat e mira ndërkombëtare. Korniza ligjore në Kosovë, duke përfshirë edhe atë që lidhet me ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, bazohet veç legjislacionit vendor edhe në instrumentet ndërkombëtare të lidhura me të drejtat e njeriut, madje duke i dhënë përparësi këtyre të fundit në rast konflikti me ligjet vendore.

Ministria ka përcaktuar 22 Standarde Minimale për Shërbime Sociale dhe Familjare, të cilave duhet t'u përmbahen ofruesit publik, jo qeveritar dhe privat të përfshirë në ofrimin e shërbimeve sociale. Tre standarde shtesë pritet të hartohen, edhe pse aktualisht nuk ka ndonjë plan specifik se kur ky proces mund të vazhdojë tutje. Secila prej këtyre grupeve të standardeve është specifike për një kategori personash në nevojë, duke përfshirë fëmijët (d.m.th. standardet për të punuar me fëmijët pa kujdes prindëror, standardet për të punuar me fëmijët me sjellje asociale, standardet për të punuar me personat me aftësi të kufizuara etj.).

Secili standard shoqërohet me një udhëzues që ofron udhëzime dhe informacione në lidhje me mënyrën e plotësimit të dokumenteve dhe proceset e nevojshme për të mbështetur monitorimin e pajtueshmërisë me standardet e dakorduara. Secili standard ndahet në standarde strukturore (deklaratat e dakorduara që identifikojnë kërkesat strukturore të shërbimit) dhe standardet funksionale (deklaratat që përcaktojnë kriteret për matjen e proceseve të shërbimit dhe aktiviteteve në arritjen e qëllimit të shërbimit).

Standardet strukturore përcaktohen për organizimin, objektet dhe zhvillimin e stafit, ndërsa shërbimet funksionale përcaktohen për pranimin dhe vlerësimin, planifikimin, rishikimin, monitorimin etj. Kur është e mundur, për standarde përcaktohen treguesit e performancës.

STANDARDET E SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE

Çka janë standardet e shërbimeve sociale dhe familjare

Standardet e shërbimeve sociale dhe familjare përcaktojnë një grup të caktuar kriteresh dhe kërkesash që janë të domosdoshme për të funksionuar një shërbim i caktuar. Këto standarde kanë për qëllim të sigurojnë cilësinë e lartë të shërbimeve dhe të garantojnë që qytetarët të kenë qasje të barabartë dhe të drejta të mbrojtura në këto fusha.

Standardet minimale konsiderohen si pragu minimal i pranueshëm për ofrimin e një shërbimi, e nën këtë prag minimal shërbimi konsiderohet si i papranueshëm apo jo cilësor. Secili ofrues i shërbimeve sociale dhe familjare qoftë ai publik, jo qeveritar apo privat, duhet të plotësojë dhe aplikojë këto standarde minimale në punën e vet, për të garantuar jo vetëm cilësinë dhe qëndrueshmërinë e shërbimit të ofruar, por edhe për të siguruar rritjen e cilësisë së jetës së klientit apo përfituesit.

Disa nga elementët apo parimet kryesore të standardeve të shërbimeve sociale dhe familjare janë:

- 1. Qasje dhe Drejtësi:** Standardet kërkojnë që shërbimet sociale dhe familjare të jenë të arritshme për të gjithë personat që kanë nevojë për to, pa diskriminim dhe duke i respektuar të drejtat e tyre. Kjo përfshin qasjen e barabartë në shërbime dhe mbështetje për të gjitha grupet e popullsisë, duke përfshirë minoritetet, personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit, fëmijët, dhe të tjerët.
- 2. Cilësia e Shërbimeve:** Standardet kërkojnë që shërbimet sociale dhe familjare të jenë të cilësisë së lartë dhe të plotësojnë nevojat e individëve dhe familjeve. Kjo përfshin ofrimin e ndihmës dhe mbështetjes së nevojshme, duke përdorur metodat dhe praktikën më të mira profesionale, si dhe përcaktimin e rezultateve të pritshme dhe monitorimin e tyre. Po ashtu cilësia e shërbimit kërkon që klientëve apo personave në nevojë tu sigurohet qasje në informacionin, shërbimet dhe burimet e nevojshme; barazi në mundësi; dhe pjesëmarrje aktive në të gjitha proceset vendimmarrëse të cilat afektojnë jetën dhe mirëqenien e këtyre personave.
- 3. Dinjiteti dhe vlera e personit:** Standardet kërkojnë që çdo person në nevojë për shërbime sociale të trajtohet në mënyrë të kujdesshme dhe me respekt, duke pasur parasysh dallimet individuale dhe diversitetin kulturor dhe etnik. Kjo përfshin fuqizimin dhe ngritjen e shkathtësive të klientëve për të ndryshuar dhe për të adresuar nevojat e tyre.
- 4. Rëndësia e marrëdhënieve njerëzore:** Standardet kërkojnë që ofruesit e shërbimeve të njohin dhe kuptojnë marrëdhëniet midis njerëzve si një mjet i rëndësishëm për ndryshimin pozitiv dhe angazhimin e personave si partnerë përgjatë gjithë procesit të dhënies së ndihmës apo shërbimit. Forcimi i marrëdhënieve midis njerëzve duhet zhvilluar si një përpjekje për të promovuar, rivendosur, ruajtur dhe përmirësuar mirëqenien e individëve, familjeve, komuniteteve dhe popullsisë.
- 5. Planifikimi dhe Koordinimi:** Standardet kërkojnë që shërbimet sociale dhe familjare të jenë të përshtatshme dhe të koordinuara me nevojat dhe politikën vendore. Kjo përfshin zhvillimin e planeve të detajuara dhe strategjive të koordinuara për të siguruar që shërbimet të jenë efektive dhe të përgjigjen ndaj sfidave dhe kërkesave të ndryshme sociale dhe familjare.
- 6. Kompetenca dhe Integriteti:** Standardet kërkojnë që personat dhe profesionistët që ofrojnë shërbimet sociale dhe familjare të kenë kompetencën dhe aftësitë e nevojshme për të kryer punën e tyre. Kjo përfshin kualifikimin e përshtatshëm profesional, etikën dhe integritetin në punën e tyre,

si dhe vazhdimin e zhvillimit të aftësive dhe njohurive të tyre. Këta profesionistë duhet të jenë të vetëdijshëm për misionin, vlerat, parimet etike dhe standardet etike të profesionit.

7. Monitorimi dhe Vlerësimi: Standardet kërkojnë vlerësimin dhe monitorimin e rregullt të shërbimeve sociale dhe familjare për të identifikuar çdo dobësi dhe për të përmirësuar cilësinë dhe efektivitetin e tyre. Kjo përfshin përdorimin e matricave të vlerësimit, rishikimin e proceseve dhe politikave, dhe përmirësimin në praktikë, të bazuar në rezultatet e monitorimit.

Këto janë vetëm disa nga elementët apo parimet kryesore të standardeve të ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare. Standarde të tjera mund të përfshijnë aspekte të tilla si mbrojtja e të drejtave të individëve dhe familjeve, siguria, bashkëpunimi me komunitetin dhe institucionet e tjera, dhe shfrytëzimi i burimeve të disponueshme në mënyrë sa më efektive.

Karakteristikat e standardeve dhe niveli i tyre

Standardet e shërbimeve sociale dhe familjare janë një set kriteresh, kërkesash dhe udhëzimesh të vendosura për të siguruar një shërbim cilësor dhe të përshtatshëm për ata që kanë nevojë për kujdes dhe mbështetje sociale. Këto standarde përfshijnë një sërë karakteristikash që kanë për qëllim për të garantuar efikasitetin e shërbimeve sociale. Në këto karakteristika përfshihen përgjegjësia dhe llogaridhënia e institucioneve dhe punonjësve të shërbimeve sociale. Ata duhet të jenë të ndërgjegjshëm dhe të përgjegjshëm ndaj klientëve të tyre, duke zbatuar standardet minimale të shërbimeve sociale dhe familjare.

Fuqizimi dhe pavarësia e klientëve për të marrë vendime dhe për të bërë zgjedhje në jetën e tyre është po ashtu një karakteristikë e rëndësishme, që profesionistët ofruar të shërbimeve sociale duhet të kenë në konsideratë dhe të inkurajojnë tek klientët e tyre. Ruajtja e konfidencialitetit dhe privatësisë së secilit rast është një tjetër karakteristikë prioritare që duhet ndjekur dhe respektuar nga ofruesit e shërbimeve sociale. Trajtimi i rasteve duhet të bëhet në mënyrë diskrete dhe konfidenciale dhe ndarja e të dhënave për një rast specifik duhet bërë vetëm me profesionistët e mandatuar dhe të përfshirë në trajtimin e rastit, me qëllimin për të marrë vendime të bashkërenduara dhe të mirë-koordinuara për ofrimin e shërbimeve që konsiderohen të nevojshme për atë rast.

Edhe komunikimi me klientët është një aspekt shumë i rëndësishëm që i kontribuon etikës në punën me klientë por edhe cilësisë së shërbimit të ofruar. Aftësitë e mira komunikuese ndihmojnë në zhvillimin e një marrëdhënieje të ndershme e të drejtë, në ndarjen e saktë dhe të qartë të informacioneve në lidhje me kujdesin dhe mbështetjen që po ofrohet si dhe në sigurimin e mbështetjes së nevojshme emocionale për klientët. Komunikimi i duhur verbal dhe jo-verbal, të dëgjuarit aktiv, empatia, shmangia e paragjykimeve dhe sinjeriteti janë tipare që rrisin ndjeshëm mundësinë e një partneriteti dhe bashkëpunimi efikas të ofruesit me klientët, drejt përmirësimit të jetës dhe mirëqenies së tyre.

Bashkëpunimi dhe koordinimi mes institucioneve dhe organizatave të ndryshme është një tjetër karakteristikë kryesore e standardeve të shërbimeve sociale. Kjo përqendrohet në nevojën për të ofruar një përgjigje të integruar dhe të koordinuar ndaj sfidave sociale të klientëve.

Standardet Minimale Strukturore

STANDARDET STRUKTURORE:

Deklarata të dakorduara cilat identifikojnë kërkesat strukturore të shërbimit.

Standardet minimale strukturore për shërbimet sociale dhe familjare përfshijnë kërkesat dhe specifikat e nevojshme për institucionet, organizatat dhe strukturat që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare. Këto standarde janë të krijuara për të siguruar që ofruesit e shërbimeve publik, jo-qeveritar apo privat, janë të përshtatshëm dhe efektiv në ofrimin e shërbimeve për klientët e tyre. Disa nga standardet minimale strukturore kryesore dhe më të zakonshme për ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, janë:

Licencimi: Institucionet, organizatat dhe strukturat që ofrojnë shërbime sociale duhet të jenë licensuara për të vepruar në fushën e tyre të specializuar. Kjo siguron që ato respektojnë ligjet dhe rregulloret e vendit për shërbimet sociale dhe janë nën mbikëqyrjen e autoriteteve kompetente.

Struktura organizative: Standardeve minimale i kërkojnë ofrueseve të shërbimeve të kenë një strukturë të qartë organizative, me përcaktimin e përgjegjësisë dhe rolet e punonjësve të ndryshëm. Kjo ndihmon në koordinimin e shërbimeve dhe siguron që çdo punonjës të ketë detyra dhe kompetenca të qarta.

Përbërja e personelit: Ofruesit e shërbimeve duhet të kenë personel të kualifikuar dhe të trajnuar në përputhje me fushën e shërbimeve sociale që ofrojnë.

Kapaciteti i kujdesit dhe hapësira fizike: Standardet minimale kërkojnë që ofruesit e shërbimeve të kenë kapacitet të mjaftueshëm për të pranuar dhe ofruar shërbime për numrin e klientëve të pritur. Gjithashtu, kërkon që hapësira fizike të jenë të përshtatshme dhe të sigurt për klientët dhe punonjësit.

Rregullat dhe politikat e sigurisë: Ofruesit e shërbimeve duhet të kenë rregulla dhe politika të qarta për sigurinë e klientëve dhe punonjësve. Këto politika duhet të përfshijnë masat e sigurisë për të parandaluar incidente të ndryshme, siç janë dhuna, keqpërdorimi ose rrezikshmëria tjetër për klientët dhe punonjësit.

Qasja dhe informimi: Ofruesit e shërbimeve duhet të kenë një proces të qartë dhe transparent për pranimin e klientëve dhe për informimin e tyre mbi shërbimet dhe të drejtat e tyre. Kjo siguron që klientët kanë informacion të mjaftueshëm për të marrë vendime të informuara rreth shërbimeve që marrin.

Monitorimi dhe vlerësimi i cilësisë: Ofruesit e shërbimeve duhet të zhvillojnë sisteme të vazhdueshme monitorimi dhe vlerësimi të cilësisë së shërbimeve që ofrojnë. Kjo ndihmon në përmirësimin e shërbimeve dhe siguron që ato përmbushin standardet dhe nevojat e klientëve.

Shembuj të standardeve strukturore:

Standardet minimale strukturale	Indikatorët e performancës
X.1.1 Shërbimet socio-psikologjike për fëmijët viktimë të abuzimit seksual do të sigurohen nga ofruesit e shërbimeve sociale punëtorë të licencuar dhe psikologë të licencuar.	<ul style="list-style-type: none"> • Licencat valide të specialistëve
X.1.2 Ofruesit e shërbimeve sociale do të trajnohen në mënyrë specifike për të ofruar shërbime për fëmijët viktimë të krimeve seksuale.	<ul style="list-style-type: none"> • Dëshmi të trajnimeve tematike
X.1.3 Çdo ofrues i shërbimeve sociale dhe psikolog që do të punojë me fëmijët viktimë të krimit seksual do të ketë jo më tepër se 4 raste aktive (çdo lloj i rastit aktiv).	<ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimeve sociale / raste të hapura • Psikologë/ raste të hapura
X.1.4 Konsultimi dhe trajtimi socio-psikologjik do të zhvillohen në hapësirë të përshtatshme dhe të rehatshme për fëmijë.	<ul style="list-style-type: none"> • Zyra të mobiluara në mënyrë adekuate
X.1.5 Strehimoret/ institucionet rezidenciale të cilat ofrojnë shërbime për fëmijët viktimë të krimit seksual do të plotësojnë kërkesat e standardeve minimale strukturore të përcaktuara për institucionet rezidenciale/ strehimoret.	<ul style="list-style-type: none"> • Rregulloret e brendshme • Vlerësimi në raportet e monitorimit • Licenca e vlefshme

Standardet Minimale Funktionale

STANDARDET FUNKSIONALE:

Deklarata të dakorduara të cilat definojnë kriteret për matjen e proceseve dhe aktiviteteve të shërbimit në arritjen e qëllimit të shërbimit.

Standardet minimale funksionale të shërbimeve sociale përcaktojnë cilësinë dhe nivelin e shërbimeve që ofrohen për klientët. Këto standarde synojnë të sigurojnë që shërbimet sociale janë efektive, të koordinuara dhe përgjigjen ndaj nevojave të klientëve. Disa nga aspektet kryesore e më të rëndësishme të lidhura me standardet minimale funksionale të zakonshme të ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare, janë:

Vlerësimi i nevojave dhe planifikimi i shërbimeve: Ofruesit e shërbimeve duhet të kryejnë një vlerësim të hollësishëm të nevojave të klientëve të tyre dhe të përgatisin plane për të ofruar shërbimet e nevojshme për ta. Ky vlerësim duhet të jetë i bazuar në njohuritë e klientëve dhe të sigurojë një qasje individuale dhe personalizuar.

Ndihma dhe mbështetje të specializuara: Standardet minimale funksionale kërkojnë që shërbimet sociale të ofrojnë ndihmë dhe mbështetje të specializuara për të adresuar nevojat e klientëve. Kjo përfshin shërbime si kujdesi për fëmijët, trajtimi i dhunës në familje, ndihma për personat me aftësi të kufizuara, etj.

Koordinimi i shërbimeve: Ofruesit e shërbimeve duhet të kenë mekanizma të vendosura për koordinimin e shërbimeve me strukturat e tjera relevante, si shërbimet shëndetësore, arsimore dhe të tjera. Bashkëpunimi ndërmjet këtyre strukturave siguron një përgjigje të integruar dhe të koordinuar ndaj nevojave të klientëve.

Monitorimi dhe vlerësimi i shërbimeve: Standardet minimale funksionale kërkojnë që ofruesit e shërbimeve të ndjekin dhe vlerësojnë efektshmërinë dhe cilësinë e shërbimeve që ofrojnë. Kjo siguron një përmirësim të vazhdueshëm të cilësisë dhe ndikimit të shërbimeve në klientët.

Respektimi i të drejtave të klientëve: Standardet minimale funksionale kërkojnë që ofruesit e shërbimeve të respektojnë të drejtat dhe privatësinë e klientëve të tyre. Klientët duhet të trajtohen me respekt dhe dinjitet dhe të kenë të drejtë të një qasje të barabartë ndaj shërbimeve.

Planifikimi i emergjencave: Ofruesit e shërbimeve sociale duhet të kenë plane të përgatitura për menaxhimin e situatave emergjente dhe krizash që mund të ndodhin gjatë ofrimit të shërbimeve. Kjo siguron një reagim të shpejtë dhe efikas në rastet e emergjencave.

Përmes zbatimit të këtyre standardeve minimale funksionale, shërbimet sociale bëhen më të përshtatshme, efektive dhe cilësore, duke siguruar një ndihmë adekuate për klientët dhe familjet e tyre.

Shembuj të standardeve funksionale:

Standardet funksionale	Indikatorët e performancës
X.2.1 Të gjitha veprimet e ofruesit të shërbimit do të bazohen në interesat më të mira të fëmijës dhe do të synojnë mbrojtjen e të drejtave të tij/saj.	Rregulloret e brendshme. Njohuri mbi legjislacionin ndërkombëtar dhe vendor për të drejtat e fëmijës
X.2.2 Ofruesi i shërbimit do të sigurojë konfidencialitetin dhe privatësinë e të gjitha detajeve të lidhura me rastin. Informatat konfidenciale do të ndahen vetëm për trupat e autorizuar me aprovimin e prindërve ose përfaqësuesve ligjor të tij/saj dhe pas marrjes së mendimit të fëmijës të moshës mbi 10 vjeçare siç kërkohet me legjislacionin vendor. Ndarja e këtyre informacioneve me palët e autorizuar do të bëhet vetëm për qëllime profesionale të lidhura me ndihmën dhe progresin e rastit.	Rregulloret e brendshme Vlerësim në raportet e monitorimit
X.2.3 Ofruesi i shërbimit social do të informojë fëmijën rreth objektivave dhe mënyrave të intervenimit profesional si dhe rolin e të gjithë profesionisteve të cilët do të punojnë me fëmijën. Informatat do të ofrohen duke mbajtur në konsideratë moshën dhe zhvillimin e fëmijës, gjendjen psikologjike dhe emocionale, gjendjen shëndetësore, gjininë, përkatësinë etnike, fetare dhe kulturore të fëmijës.	Rregullore të brendshme Profesionist të trajnuar
X.2.4 Ofruesi i shërbimit social do të sigurojë informata adekuate për prindërit /kujdestarin e fëmijës rreth objektivave dhe mënyrave të intervenimit profesional si dhe rolin e profesionisteve të cilët do të punojnë me fëmijën dhe anëtarët e familjes. Në raste kur prindi/ërit ose anëtari i familjes dyshohet për krim seksual ndaj fëmijës, ofruesit e shërbimit social do të informojnë të dyshuarin rreth veprimeve të cilat do t'i ndërmarrin për të siguruar mbrojtjen psikologjike dhe fizike të fëmijës dhe anëtarëve tjerë të familjes si dhe veprimet në lidhje me thirrjen për llogaridhënie ligjore të të dyshuarit.	Rregulloret e brendshme
X.2.5 Bazuar mbi vlerësimin e shkallës së rrezikut ofruesi i shërbimit do të zhvillojë një vlerësim të plotë të nevojave të fëmijës. Vlerësimi i nevojave do të përfshijë nevojat sociale (duke përfshirë rrethanat të cilat dërgojnë tek abuzimi) psikologjike, nevojat shëndetësore, edukativo-arsimore të fëmijës si dhe nevojat për mbështetje ligjore.	Forma për vlerësimin e nevojave, ku reflektohen nevojat e vlerësuara
X.2.6 Intervenimi profesional dhe mbështetja do të sigurohen sipas një Plani Individual të Kujdesit, të elaboruar në bazë të nevojave të vlerësuara. Plani individual i kujdesit do të elaborohet nga ekipi multi-disiplinor me pjesëmarrjen e fëmijës. Të gjitha vendimet dhe veprimet do të shpjegohen dhe pajtohen me prindërit/përfaqësuesit ligjor të fëmijës, po ashtu edhe me fëmijën, duke pasur parasysh moshën e tij/saj, gjendjen psikologjike dhe shëndetësore.	Plani individual me të gjitha veprimet e specifikuar

LLOJET E STANDARDEVE MINIMALE TË SHËRBIMEVE SOCIALE DHE FAMILJARE

1. Standardet minimale për shërbime sociale - Kujdestaria
2. Standardet minimale për shërbime sociale - Ribashkimi Familjar
3. Standardet minimale për shërbime sociale - Adoptimi i fëmijëve pa kujdes prindëror
4. Standardet minimale për shërbime sociale - Besimi i fëmijës në familjet e prindërve të shkurorëzuar
5. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët e strehuar në familje me lidhje farefisnore
6. Standardet minimale për shërbime sociale për Fëmijët në Strehim Familjar dhe Familjet Strehuese
7. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me sjellje asociale/ fëmijët kryes të veprave penale pa përgjegjësi penale
8. Standardet minimale për shërbime sociale për punën e fëmijëve
9. Standardet minimale për shërbime sociale për të miturit që hyjnë në martesë
10. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale
11. Standardet minimale për shërbime sociale - Dhuna në familje - fëmijët dhe të rriturit
12. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët e keqtrajtuar/ lënë pas dore
13. Shërbimi për fëmijët përdorues të substancave psiko - aktive
14. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me aftësi të kufizuara
15. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me aftësi të kufizuara në qendrat e kujdesit ditor
16. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me aftësi të kufizuara intelektuale në shtëpitë rezidenciale (fëmijë dhe të rritur)
17. Standardet minimale të cilësisë për shërbime sociale për personat e moshuar në shtëpi
18. Standardet minimale për shërbime sociale - Përkujdesja institucionale për personat e moshuar
19. Standardet minimale për shërbime sociale në për personat e moshuar që janë në shtëpi në komunitet.
20. Standardet minimale për shërbime sociale në për personat e moshuar që janë në shtëpi në qendrat ditore
21. Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët viktime të krimeve seksuale
22. Standardet minimale për shërbime sociale për viktimat e trafikimit me njerëz

STANDARDET MINIMALE PËR SHËRBIME SOCIALE

Secili shërbim social ka standardet minimale, qëllimin e shërbimit, grupet prioritare dhe pakon e shërbimeve të ofruara.

Më poshtë, janë të elaboruara disa nga qëllimet, grupet prioritare të disa prej shërbimeve sociale.

Qëllimi i shërbimeve për fëmijët pa kujdes prindëror, në strehim familjar

Me vendosjen e fëmijës pa kujdes prindëror në strehim familjar synohet sigurimi i një ambienti mbrojtës për fëmijën në përputhje me nevojat e tij specifike zhvillimore e që do të mundësoj mirë edukimin, arsimimin dhe përgatitjen e tij për një zgjidhje alternative afatgjate dhe jetë të pavarur në shoqëri.

Grupet e prioritetit

Strehimi Familjar është formë e mbrojtjes për fëmijët pa kujdes prindëror dhe për fëmijët që janë nën kujdes prindëror por për arsye të ndryshme nuk kanë mundësi të qëndrojnë në familje. Grupet prioritare për këtë lloj shërbimi janë:

- Fëmijët e braktisur
- Fëmijët jetim
- Fëmijët e prindërve të pa njohur
- Fëmijët e prindërve të zhdukur
- Fëmijët e keqtrajtuar dhe të lënë pas dore

Shërbimet e ofruara

- Kujdestaria
- Këshillimi (me fëmijën, familjen dhe komunitetin)
- Ndihma materiale për fëmijët
- Avokimi
- Aktivitete të parandalimit

STANDARDET MINIMALE PËR SHËRBIME SOCIALE PËR TË MITURIT QË HYJNË NË MARTESË

Qëllimi i shërbimeve

Qëllimi i shërbimit social për të miturit që hyjnë në martesë është promovimi i mundësive për zhvillimin e personalitetit të tyre dhe mbështetja e tyre për mos të qenë të përjashtuar nga zhvillimet shoqërore.

Grupet e prioritetit

- Të miturit e moshës mbi 16 -18 vjeç

Shërbimet e ofruara

- Sigurimi i informatave
- Sigurimi i mbështetjes sociale
- Sigurimi i asistencës psikologjike
- Sigurimi i mbrojtjes së të drejtave

FËMIJËT PËRDORUES TË SUBSTANCAVE PSIKO-AKTIVE

Qëllimi i shërbimeve

Qëllimi i shërbimit social për fëmijët përdorues të substancave psiko-aktive është ofrimi i një programi social gjithëpërfshirës dhe të bazuar në komunitet i cili ofron mbështetje adekuate fëmijës dhe familjes për tejkalimin e gjendjes së ndjeshme drejtë mirëqenies sociale, shëndetësore dhe ri integrimin të suksesshëm në shoqëri.

Grupet e prioritetit

- Fëmijët përdorues të substancave psiko-aktive

Shërbimet e ofruara

- Kujdestaria
- Këshillimi (Fëmijës, Familjes, Komuniteti)
- Strehimi
- Asistenca sociale
- Avokimi

STANDARDET MINIMALE PËR MBROJTJEN E PERSONAVE TË MOSHUAR

Qëllimi i shërbimeve

Qëllimi i përkujdesjes institucionale për personat e moshuar është që të ofrojë mbështetje shëndetësore, fizike dhe sociale për secilin rezident individualisht për ta përmirësuar cilësinë e vetë jetës së tyre. Pritet që secili shërbim t'i përmbushë nevojat individuale të rezidentëve të cilët nuk janë në gjendje që të jetojnë në mënyrë të pavarur dhe të cilëve mund t'ju ofrohet mbështetje më e kompletuar dhe kushte për përmbushjen e nevojave të tyre ditore.

Grupet e prioritetit

Përkujdesja institucionale për të moshuarit është në dispozicion për personat e moshuar të cilët kanë kufizime të atilla sa që ata më nuk janë në gjendje që të jetojnë në mënyrë të pavarur pa mbështetje, përkujdesje dhe mbikëqyrje të plotë.

Parimet e shërbimit të përkujdesjes ditore

- Të gjitha shërbimet e ofruara në institucion janë dizajnuar që t'i inkurajojnë dhe mbështesin shkathtësitë e vetë menaxhimit të rezidentëve;
- Shërbimet e përkujdesjes institucionale ofrohen në mënyrë të barabartë dhe të vazhdueshme për të gjithë rezidentët, pavarësisht statusit të tyre shoqëror apo etnik;
- Shërbimet e përkujdesjes institucionale janë dizajnuar që t'i mbrojnë dhe sigurojnë të drejtat e rezidentëve në shëndet dhe siguri;
- Gjithë informacioni lidhur me rezidentët do të mbetet konfidencial për shërbimin, përveç nëse rezidenti posaçërisht pajtohet që ky informacion të ndahet me profesionistë apo agjenci të tjera;
- Shërbimet e përkujdesjes institucionale fokusohen në mundësitë e secilit rezident individual dhe nevojave në mënyrë që të identifikohet mbështetja praktike. Të gjithë rezidentët vlerësohen si persona individual dhe marrin përkujdesje të personalizuar që e demonstroi këtë respekt.

Specifikimi i shërbimit

Shërbimet e përkujdesjes institucionale ofrojnë banim të sigurt për personat e moshuar, që nuk kanë mundësi të jetojnë në mënyrë të pavarur në komunitetet e tyre. Aktualisht shtëpia qendrore në Prishtinë ofron përkujdesje për një numër më të madh të rezidentëve, ndërkohë që shtëpitë 'satelite' të komunitetit ofrojnë përkujdesje për një numër më të vogël të rezidentëve, në komunitetet e veçanta në Kosovë.

Rezidentëve u ofrohet 24 orë mbikëqyrje në ditë dhe e mbështesin mirëmbajtjen e cilësisë së jetës së tyre në përshtatjen/vendosjen sipas nevojave të tyre. Institucioni është vendi ku ofrohen shumica e shërbimeve, dhe balancimi i shërbimeve të orientuara shëndetësore dhe sociale i reflekton nevojat e identifikuar të rezidentëve.

Të gjithë ofruesit e shërbimeve do të sigurojnë se, rezidentët kanë qasje të plotë në shërbimet shëndetësore dhe psikologjike bazuar në nevojat e tyre të vlerësuara individualisht. Ofruesit e përkujdesjes institucionale janë të bashkërenduar në atë mënyrë që rezidentët e ruajnë nivelin maksimal të pavarësisë dhe vetë menaxhimit. Shërbimet dhe aktivitetet do të ofrohen në mënyrën e cila nuk i diskriminon apo shfrytëzon rezidentët.

Aktivitetet kryesore të përkujdesjes institucionale përfshijnë:

- Vlerësimi- para (nëse është e mundur) dhe pas pranimit dhe në mënyrë periodike gjatë vendosjes me sa më shumë pjesëmarrje të rezidentëve dhe kujdestarëve që të jetë e mundur, në goftë se është me rëndësi.

Vlerësimi përfshin:

- Vlerësimin detaj mundësive dhe interesave, shëndetit, nevojave sociale dhe arsimore të lidhura me mbajtjen e kontakteve me familjen dhe/apo krijimin e marrëdhënieve të qëndrueshme me personat e tjerë përgjegjës;
- Specifikimin e nevojave prioritare për t'u përmbushur;
- Përfshirjen e profesionistëve multidisiplinor brenda dhe jashtë institucionit, varësisht nga nevojat e identifikuar, në bashkëpunim me QPS-në referuese;
- Planifikimin e drejtuar të rezidentëve, mjedisit dhe qasjes individuale të shërbimeve, që të arrihet niveli maksimal i funksionimit dhe kthimi në mjedisin natyror;
- Identifikimin e shërbimeve për t'u ofruar brenda institucionit, përfshirë mënyrën, kohën, shpeshtësinë dhe personat përgjegjës;
- Rishikimin e rregullt të planit në përputhshmëri me nevojat e rezidentit individual apo standardit minimal të identifikuar.

Përkujdesja institucionale përfshin:

- Dhoma të përshtatshme për ofrimin e aktiviteteve ditore, higjienës personale, ushqyeshmërinë dhe fjetjen në përputhshmëri me standardet minimale;
- Ofrimi i hapësirës së mjaftueshme për rezidentët që ata ta kenë intimitetin e tyre;
- Dhomat e të gjitha ndërtesave do të jenë të pajisura përshtatshëm për t'i plotësuar funksionet e tyre (p.sh. larjen e rrobave, kuzhinën) duke konsideruar numrin e rezidentëve dhe mundësitë e tyre;
- Qasje të përshtatshme dhe hapësira lëvizëse për rezidentët me paaftësi.

Mbikëqyrja 24 orë:

- Sigurimi i stafit për mbikëqyrje ditore dhe gjatë natës;
- Përkujdesje e përgjithshme e përshtatshme, e cila përfshin mbikëqyrjen apo dhënien e terapisë së përshtatshme me rregull, rehabilitimin dhe përkujdesjen për lëndimet e vogla, kontrollimin e funksioneve vitale (presionin e gjakut / tensionin, temperaturën, nivelin e sheqerit në gjak, marrjen dhe eliminimin e lëngjeve), ndërrimin e rrobave, ndihmën gjatë lëvizjes, ndërrimin e pozitave në shtrat, mbajtjen e higjienës personale, ndërrimin e 'kolostomisë' dhe çantave të mbeturinave/plehrave). Përkujdesja e përgjithshme shëndetësore është në dispozicion apo e qasshme për të gjithë klientët, 24 orë në ditë;
- Ofrimi i shërbimeve të rehabilitimit dhe terapeutike. Këto shërbime ofrohen në mënyrën e definuar sipas planit individual të përkujdesjes me qëllimin për zhvillimin maksimal të potencialit të klientëve;
- Rehabilitimi dhe shërbimet terapeutike ofrohen në mënyrën e cila është definuar në planin individual të përkujdesjes;
- Kur shërbimet nuk janë në dispozicion direkt në institucion, aranzhimet duhet bërë për këto shërbime që të ofrohen nga aranzhimet formale (kontrata) me ofruesit e kualifikuar local të shërbimi.

Cilësia e mirëmbajtjes së jetës

- Mirëmbajtja e higjienës personale dhe përkujdesja, përfshirë udhëzimin për vetë menaxhimin e detyrave praktike përfshirë mirëmbajtjen e higjienës personale;
- Pjesëmarrja dhe zgjedhja – zhvillimi i metodave të punës dhe aktiviteteve të cilat e inkurajojnë pjesëmarrjen e rezidentëve;
- Tejkalmimi i vetmisë, depresionit apo frikës duke përfshirë rezidentët në aktivitetet të cilat i motivojnë marrëdhëniet produktive me mjedisin;
- Organizimi i kohës së lirë dhe puna në aktivitetet profesionale;
- Aktivitetet edukative që motivojnë arritjen e shkathtësive dhe njohurive të reja;
- Aktivitetet kulturore – aranzhimi i aktiviteteve të përshtatshme kulturore që të kryhen brenda apo jashtë institucionit;
- Argëtimi – sipas interesave, dëshirave dhe mundësive të rezidentëve.

STANDARDET MINIMALE PËR MBROJTJEN E PERSONAVE ME AFTËSI TË KUFIZUARA - FËMIJË DHE TË RRITUR

Qëllimi i shërbimeve

Qëllimi i shërbimeve sociale në shtëpi për personat me aftësi të kufizuara është ruajtja dhe përmirësimi i cilësisë së jetës në mjedisin e tyre natyral, duke ofruar kujdes dhe ndihmë profesionale, në përputhje me nevojat individuale të tyre.

Grupet e prioritetit

Grupet e prioritetit për shërbime sociale në-shtëpi për persona me aftësi të kufizuara janë:

- Fëmijët me aftësi të kufizuara;
- Të rriturit e vetëm me aftësi të kufizuara;
- Të rriturit me aftësi të kufizuara që jetojnë në familje.

Shërbimet e ofruara

Aktivitetet vijuese do të kryhen përmes shërbimeve në-shtëpi:

- Ofrimi i kujdesit personal – higjiena, infermiera elementare mjekësore, asistenca fizike;
- Ofrimi i ndihmës në familje – pastrimi, gatimi, blerja, pagesa e faturave;
- Asistenca në jetën sociale – leximi, komunikimi, nxjerrja jashtë për shëtitje, asistenca në qasje në shërbimet sociale të disponueshme;
- Asistenca në arsimim.

STANDARDET MINIMALE PËR MBROJTJEN E VIKTIMAVE TË DHUNËS NË FAMILJE, VIKTIMAVE TË TRAFIKIMIT ME NJERËZ DHE KRIMEVE SEKSUALE

Qëllimi i shërbimeve

Qëllimi i shërbimeve sociale për fëmijët viktimë të krimeve seksuale është sigurimi i rehabilitimit social-psikologjik dhe re-integrimit të fëmijëve si dhe sigurimi i mbështetjes për anëtarët e familjeve të tyre dhe ruajtjen e mirëqenien e tyre.

Grupet e prioritetit

- Çdo fëmijë viktimë e krimit seksual (siç përcaktohet në legjislacionin përkatës kombëtar)
- Çdo fëmijë në rreziku prej çfarëdo lloji të krimit seksual

Shërbimet e ofruara

- Sigurimi i mbrojtjes së të drejtave
- Sigurimi i informatave
- Sigurimi i mbështetjes sociale
- Sigurimi i mbështetjes psikologjike
- Sigurimi i kujdesit shëndetësor
- Sigurimi i mbështetjes edukativo-arsimore

Indikatorët e performancës në matjen e standardeve për shërbime sociale e familjare

Indikator i performancës: Një formulë e thjeshtë që përfshin dy pjesë të të dhënave (performanca aktuale / performanca e kërkuar), të cilat lejojnë për një sistem elektronik apo të bazuar në letër për procesim të lehtë dhe përputhshmëri monitorimi, të shprehur në përqindje.

Indikatorët e performancës janë një mjet kyç i punës së ofruesve të shërbimeve sociale dhe familjare, të cilat shërbejnë për të për të vlerësuar dhe monitoruar efikasitetin e shërbimeve sociale dhe familjare. Këta indikatorë ndihmojnë në përcaktimin e cilësisë së shërbimeve dhe ndikimit që këto shërbime kanë tek klientët dhe komuniteti. Këta indikatorë ndihmojnë në vlerësimin e cilësisë së shërbimeve, efektshmërisë, dhe ndikimit që kanë në klientët dhe familjet e tyre. Këtu janë disa ind-

ikatorë të zakonshëm të performancës që përdoren në matjen e standardeve për shërbime sociale dhe familjare.

Format për matjen e standardeve

Sa i përket vlerësimit të përshtatshmërisë me standardet minimale, procesi është relativisht i kuptueshëm. Programi i mbledhjes së të dhënave në excel është një tabelë e thjeshtë elektronike, që po ashtu mund të procesohet manualisht në letër. Në krye të tabelës, kjo e identifikon:

- Shërbimin, ofruesin e shërbimit, dhe lokacionin e ofruesit të shërbimit;
- Personin hallkë në shërbimin që ofron informatat në fletën e mbledhjes së të dhënave;
- Periudhën e mbuluar nga fleta e përshtatshmërisë.

Fleta në excel i ka 12 kolona:

KOLONA 1: Numri referues është rrjedha e tre numrave (e definon secilin shërbim, llojin e standardit dhe çdo standard individual) p.sh. 6.1.1 apo 6.2.1. Numri i parë (6.1.1) – identifikon se ky është shërbimi i kujdestarisë; Numri i dytë 1 (6.1.1) – specifikon se ky është një standard struktural, derisa numri i dytë 2 (6.2.1) do të identifikojë standardin funksional. Numri i tretë (6.2.1) do ta identifikojë standardin specifik, në këtë rast, standardin funksional.

KOLONA 2: Çdo standard individual struktural dhe funksional.

KOLONA 3: Formula e indikatorit të performancës, ku është definuar një (kjo është e domosdoshme për versionin elektronik).

KOLONA 4: Performanca aktuale e ofruesit në raport me standardin (shprehur në numra).

KOLONA 5: Performanca e kërkuar e standardit (shprehur në numra).

KOLONA 6: Niveli relevant i përshtatshmërisë me standardin e shprehur në përqindje (%).

KOLONA 7-9: Në qoftë se, nuk ka indikator të performancës të identifikuar për atë standard, atëherë një tjetër metodë monitoruese duhet të përdoret:

- Mbledhja e të dhënave (kur është identifikuar indikator i performancës);
- Mbikëqyrja apo;
- Observimi / vëzhgimi.

Është e mundur që të përdoret më shumë se një metodë!

KOLONA 10: Një deklaratë e thjeshtë se a është arritur standardi apo jo (Po/Jo).

KOLONA 11: Arsyeja e identifikuar nga ofruesi i shërbimit për mos arritjen e standardit kur standardi nuk është arritur.

KOLONA 12: Propozimi i ofruesit të shërbimit për veprimin e kërkuar në raport me standardin që nuk është arritur.

Sa i përket kompletimit të fletës së përshtatshmërisë, ofruesi i shërbimit duhet ta shënjojë kolonën 7-9 varësisht se për çka është përdorur monitorimi. Përveç kësaj, ofruesi i shërbimit duhet ta vejë “Po” apo “Jo” në kolonën 10. Kur përgjigja është “jo” duhet ta vini arsyen për përgjigjen “jo” duke përdorur kodet e ofruara N. Ofruesi, atëherë duhet t’i identifikojë disa veprime të cilat kërkohen për ta mundur që standardi të arrihet duke i përdorur kodet e ofruara R.

Për kolonën 11 dhe 12 janë identifikuar kode të thjeshta:

- Arsyeja kryesore për mos arritjen e standardit (p.sh., “kohë e pamjaftueshme”, apo “mungesa e bashkërendimit me agjencitë e tjera”), dhe
- Veprimi i përshtatshëm i kërkuar në qoftë se standardi nuk është arritur.

Model i udhëzuesit/ formës në Excel

Shërbimi	No.Ref. 7-Shërbimi i Ribashkimit Familjar
Ofruesi i shërbimit	
Qyteti	
Personi ndërlidhës - rishikimi i të dhënave të mbledhura	
Data e rishikimit	

No.Ref	STANDARDET MINIMALE STRUKTURORE	INDIKATORI I PERFORMANCËS	Aktual	I kërkuar	Niveli i përshtatshmërisë (sipas %)	Metoda e monitorimit			P/J	Arsyeja për mosarritje (sipas kodit)	Propozimi (sipas kodit)
						Mdh	M	O			
7.1.1	Secila QPS në qendrat e mëdha komunale do të ketë së paku 4 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për ribashkimin familjar	Nr. i zyrtarëve/ Numri i zyrtarëve të punësuar	3	4	#DIV/0!						
7.1.2	Secila QPS në komunitat e vogla do të ketë së paku 2 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për ribashkimin familjar	Nr. i zyrtarëve/ Numri i zyrtarëve të punësuar			#DIV/0!						
7.1.3	Secili menaxher rasti në shërbimin e ribashkimit familjar do të ketë së paku 1(një) vit përvojë pune në fushën relevante para se të fillojë të punojë në rastet e ribashkimit familjar	Nr.i rasteve me zyrtarë të emruar me 1 vit e më shumë përvojë pune / nr. i rasteve të referuara			#DIV/0!						
7.1.4	Secili zyrtar i shërbimit të ribashkimit familjar duhet të jetë i licencuar në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare	Nr.i zyrtarëve të licencuar/ nr. i zyrtarëve të punësuar			#DIV/0!						
7.1.5	Secili shërbim duhet të ketë së paku 1 zyrtar të gjinisë së kundërt	Monitorim			#DIV/0!						

MONITORIMI DHE VLERËSIMI I STANDARDEVE

Monitorimi i shërbimeve sociale dhe familjare është një proces i vazhdueshëm dhe kompleks i kontrollit dhe vlerësimit të shërbimeve të ofruara për përdoruesit e shërbimeve sociale. Ky proces është një mjet i rëndësishëm për të siguruar që shërbimet sociale ofrohen me cilësi dhe në përputhje me standardet e përcaktuara nga ligji, politikat, dhe rregulloret relevante. Ai vlerëson zbatimin e SMC në praktikë, nivelin e zbatimit nga aktorë të ndryshëm dhe identifikon vështirësi dhe sfida të mundshme në zbatimin e tyre.

Gjatë monitorimit të standardeve minimale për shërbime sociale dhe familjare, duhet të merren parasysh disa aspekte të rëndësishme për të siguruar një proces të përshtatshëm dhe efikas në vlerësimin e cilësisë dhe përmbushjes së këtyre standardeve. Këtu janë disa prej tyre.

Planifikimi i monitorimit: Paraprakisht duhet të përcaktohet një plan i qartë dhe i strukturuar për monitorimin e standardeve. Ky plan duhet të përfshijë kohëzgjatjen, burimet e informacionit, metodën e mbledhjes së të dhënave, dhe rolin e personelit të përfshirë.

Përzgjedhja e indikatorëve të performancës: Duhet zgjedhur dhe përcaktuar indikatorët e performancës të përshtatshëm që do të përdoren për të vlerësuar përmbushjen e standardeve minimale. Këta indikatorë duhet të jenë të matshëm, objektiv dhe konsistent.

Mbledhja e të dhënave: Një aspekt kyç i monitorimit është mbledhja e të dhënave dhe informacioneve relevante. Kjo përfshin analizën e dokumentacionit, intervista me punonjësit dhe përdoruesit e shërbimeve, dhe anketime të kujdesit të klientëve.

Vlerësimi i cilësisë dhe efektshmërisë: Në vlerësimin e standardeve, duhet të kuptohet nëse organizata ka arritur qëllimet dhe synimet e caktuara për cilësinë dhe efektshmërinë e shërbimeve. Vlerësimi duhet të jetë objektiv dhe i përqendruar në arritjet dhe sfidat reale.

Informata kthyesë dhe angazhimi i personelit: Për të siguruar një proces të suksesshëm të monitorimit, është e rëndësishme të përfshihet informata kthyesë nga personeli dhe punonjësit e organizatës sociale. Përfshirja e tyre në procesin e monitorimit do të ndihmojë në identifikimin e çështjeve dhe në gjetjen e mënyrave për të përmirësuar standardeve minimale.

Rinovimi dhe përmirësimi i standardeve: Rezultatet dhe gjetjet e monitorimit duhet të përdoren për të përmirësuar standardet nëse ka nevojë. Ky proces i rinovimit është i rëndësishëm për të siguruar që standardet e vendosura janë aktuale dhe përputhen me zhvillimet e fushës së shërbimeve sociale.

Parashikimi dhe vlerësimi i këtyre aspekteve do të sigurojë një proces të strukturuar dhe të përshtatshëm të monitorimit të standardeve minimale për shërbime sociale dhe familjare, duke ndihmuar në garantimin e një cilësie të lartë dhe efektshmëri të shërbimeve për përdoruesit e tyre.

SHTOJCA

a) Metodologjia dhe struktura

Standardet e shërbimeve sociale dhe familjare			
Sesioni i parë			
Çështjet për diskutim:	Rezultatet e pritura:	Koha:	Metodologjia:
<ul style="list-style-type: none"> Legjislacioni përkatës për standardet e shërbimeve sociale dhe familjare Çka janë Standardet e shërbimeve sociale dhe familjare? Karakteristikat e standardeve dhe niveli i tyre Standardet strukturore Standardet funksionale 	<ul style="list-style-type: none"> Njohja e kornizës ligjore në fuqi, përfshirë legjislacionin primar dhe atë sekondar, të nevojshëm e të ndërlidhur me ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare; Njohja e standardeve ndryshme të shërbimeve sociale dhe familjare; Njohja e karakteristikave dhe nivelit kryesor të standardeve të shërbimeve sociale dhe familjare; 	6 orë	<p>Prezantim PPT</p> <p>Diskutime të hapura</p> <p>Diskutime plenare mbi situatat konkrete të shërbimeve sociale</p>
Sesioni i dytë dhe tretë			
Çështjet për diskutim:	Rezultatet e pritura:	Koha:	Metodologjia:
<ul style="list-style-type: none"> Llojet e standardeve minimale të Shërbimeve Sociale dhe Familjare Indikatorët e performancës në matjen e standardeve Format për matjen e standardeve Monitorimi dhe vlerësimi i standardeve 	<ul style="list-style-type: none"> Identifikimi i nevojave të grupeve të cenuara, përgatitja e planeve e veprimit për nevojat e tyre; Kuptimi i nevojave të grupeve të ndryshme të cenuara; Identifikimi i burimeve dhe shërbimeve në komunitet që mund të ofrojnë mbështetje dhe ndihmë; Identifikimi i rreziqeve që mund të ndikojnë në mirëqenien e personave në nevojë për shërbime, si dhe ti trajtojnë ato me metoda efektive; 	12 orë	<p>Prezantim PPT</p> <p>Diskutime të hapura</p> <p>Diskutime plenare mbi situata konkrete</p> <p>Studim rasti</p>

b) Raste studimi

RAST 1

Një familje pesë anëtarëshe e përbërë nga dy prindërit dhe tre fëmijët jetojnë në periferinë e një komune të vogël të vendit. Prindërit janë që të dy të papunë dhe me probleme shëndetësore, ata shprehen se nuk kanë asnjë mundësi të punësohen dhe se nuk po arrijnë të gjenerojnë të ardhurat e nevojshme për tu kujdesur për veten dhe fëmijët e tyre.

Fëmijët janë që të gjithë nën moshën 15 vjeçare. Të tre fëmijët punojnë punë të rënda për të siguruar mbijetesën, duke përfshirë punë në deponi (mbledhje të kanoçeve dhe metaleve të tjera) dhe kërkimin e lëmshës. Prindërit janë në dijeni të punës në të cilën janë përfshirë fëmijët por nuk janë përpjekur asnjëherë ti tërheqin fëmijët prej këtyre aktiviteteve. Familja jeton me paratë që sjellin fëmijët.

Po ashtu, të tre fëmijët janë në rrezik të braktisjes së shkollimit. Ata nuk shkojnë rregullisht të ndjekin mësimin pasi kohën më të madhe e kalojnë në punë. Ndërkohë që fëmija i madh i familjes, djali 14 vjeçar i tyre, ka filluar të qëndrojë jashtë shtëpisë edhe me orare të zgjatura gjatë natës. Është ende e paqartë se ku qëndron dhe se çfarë bën fëmija në këtë periudhë të qëndrimit jashtë shtëpisë.

Çfarë veprimesh do të ndërmerrnit ju në këtë rast?

RAST 2

Tre fëmijë kanë mbetur pa përkujdes prindëror dhe si pasojë axha i tyre ka marrë përsipër të përkujdeset për të tre fëmijët e vëllait të tij. Fëmijët prej disa muajsh janë vendosur për të jetuar tek axha i tyre, i cili ka edhe familjen e tij që përbëhet nga gruaja dhe dy fëmijë.

Në familjen e tij, axha është i vetmi i punësuar dhe ka një pagë mesatare prej 300 euro në muaj. Ai deklaron se paga mujore që ai merr nuk mjafton për tu kujdesur në mënyrë më të mirë për të gjithë anëtarët që jetojnë në atë shtëpi. Për të është e vështirë përballimi i të gjitha shpenzimeve për kujdes, veshmbathje, ushqim e shkollim për të gjithë fëmijët. Si pasojë e kushteve të vështira ekonomike, tre fëmijët që jetojnë tek axha i tyre, e kanë braktisur shkollën.

Çfarë veprimesh do të ndërmerrnit ju në këtë rast, bazuar në standardet minimale të shërbimeve sociale dhe familjare?

RAST 3

Edona është martuar me Gentin pesë vite më parë dhe jeton në familjen e burrit të saj. Ata kanë edhe një vajzë dy-vjeçare. Gjatë shtatzënisë, sjellja e Gentit filloi të ndryshonte dhe pasi lindi vajza, marrëdhënia e tyre ndryshoi. Genti dukej i tërhequr dhe kalonte periudha të gjata kohe vetëm. Me kalimin e kohës Genti u bë kërcënues dhe kontrollues ndaj bashkëshortes, veçanërisht në lidhje me paratë dhe kontaktet shoqërore. Ai ishte gjithnjë e më agresiv në debate dhe shpesh bërtiste dhe hidhte sende nëpër dhomë. Megjithatë Edona mendonte se duke qenë se Genti nuk po e lëndonte fizikisht, sjellja e tij nuk kualifikohej si abuzim. Genti nuk shfaqte interes as për vajzën e vogël, përveç rasteve kur ishin në publik.

Pas disa vitesh, sjellja e Gentit u përkeqësua. Gjatë grindjeve ai e kërcënonte Edonën me jetë. Në disa raste, sendet që Genti hidhte nëpër dhomë, godisnin edhe vajzën e tyre. Edona filloi të frikësohej jo vetëm për veten e saj, por mbi të gjitha për vajzën e vogël. Përveç situatave të dhunshme, vajza kishte filluar të belbëzonte, të shfaqte irritim dhe nervozizëm të shpeshtë si dhe nuk pranonte të ndahej asnjë moment nga nëna e saj.

Çfarë veprimesh do të ndërmerrnit ju në këtë rast, bazuar në standardet minimale të shërbimeve sociale dhe familjare?

c) Axbenda e trajnimit

Dita e parë	
09:00 – 09:30	Qëllimi i trajnimit dhe rezultatet e pritura
09:30 – 11:00	Sesioni i parë: <ul style="list-style-type: none"> • Legjislacioni për shërbimet dhe standardet e shërbimeve sociale dhe familjare
11:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Llojet e shërbimeve • Grupet përfituese • Qëllimet konkrete në ofrimin e shërbimeve sociale
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 – 14:00	<ul style="list-style-type: none"> • Diskutim i hapur / Llojet e shërbimeve, grupet përfituese dhe qëllimet konkrete në ofrimin e shërbimeve sociale
14:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Diskutim i hapur / Situata konkrete të zbatimit dhe standardeve dhe ruajtjes së cilësisë në ofrim të shërbimeve
15:30 – 16:00	Reflektime dhe mbyllja e ditës së parë

Dita e dytë	
09:00 – 09:30	Përmbledhje nga dita e parë e trajnimit
09:30 – 11:00	<p>Sesioni i dytë:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardet e shërbimeve sociale dhe familjare • Llojet e standardeve minimale të shërbimeve sociale dhe familjare <p>Vazhdim:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diskutim i hapur / Ndarje e eksperiencave rreth kushteve reale për përmbushjen e standardeve strukturore dhe funksionale
11:00 – 12:00	<p>Vazhdim:</p> <p>Sesioni i dytë:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardet strukturore • Standardet funksionale
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 – 14:30	<p>Vazhdim:</p> <p>Sesioni i dytë:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardet strukturore • Standardet funksionale
14:00 – 15:30	<p>Vazhdim:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studim rasti me punë në grupe • Diskutim i hapur
15:30 – 16:00	Reflektime dhe mbyllja e ditës së dytë

Dita e tretë	
09:00 – 09:30	Përmbledhje nga dita e dytë e trajnimit
09:30 – 11:00	Sesioni i tretë <ul style="list-style-type: none"> • Format për matjen e standardeve • Monitorimi dhe vlerësimi i standardeve
11:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • Indikatorët e performancës në matjen e standardeve
12:00 - 13:00	Dreka
13:00 – 14:00	Vazhdim: <ul style="list-style-type: none"> • Matja e standardeve me punë në grupe dhe punë individuale • Prezantimi i punës
14:30 – 15:30	Monitorimi dhe inspektimi i standardeve minimale
15:30 – 16:00	Vlerësimi i trajnimit Mbyllja e trajnimit

d) Burimet e referimit

Dokumentet kryesore burimore për trajnim janë *Standardet Minimale për shërbimet sociale në Kosovë*. Ato përfshijnë burime, udhëzime dhe mjete për t'u përdorur gjatë ofrimit të shërbimeve sociale dhe familjare.

- Standardet minimale për shërbime sociale – Kujdestaria
- Standardet minimale për shërbime sociale – Ribashkimi Familjar
- Standardet minimale për shërbime sociale – Adoptimi i fëmijëve pa kujdes prindëror
- Standardet minimale për shërbime sociale – Besimi i fëmijës në familjet e prindërve të shkurorëzuar
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët e strehuar në familje me lidhje farefisnore
- Standardet minimale për shërbime sociale për Fëmijët në Strehim Familjar dhe Familjet Strehuese
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me sjellje asociale/ fëmijët kryes të veprave penale pa përgjegjësi penale
- Standardet minimale për shërbime sociale për punën e fëmijëve
- Standardet minimale për shërbime sociale për të miturit që hyjnë në martesë
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët në konflikt me ligjin me përgjegjësi penale
- Standardet minimale për shërbime sociale – Dhuna në familje, fëmijët dhe të rriturit
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët e keqtrajtuar/ lënë pas dore
- Shërbimi për fëmijët përdorues të substancave psiko-aktive
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me aftësi të kufizuara
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me aftësi të kufizuara në qendrat e kujdesit ditor
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët me aftësi të kufizuara intelektuale në shtëpitë rezidenciale (fëmijë dhe të rritur)
- Standardet minimale të cilësisë për shërbime sociale për personat e moshuar në shtëpi
- Standardet minimale për shërbime sociale – Përkujdesja institucionale për personat e moshuar
- Standardet minimale për shërbime sociale në për personat e moshuar që janë në shtëpi në komunitet.
- Standardet minimale për shërbime sociale në për personat e moshuar që janë në shtëpi në qendrat ditore
- Standardet minimale për shërbime sociale për fëmijët viktime të krimeve seksuale
- Standardet minimale për shërbime sociale për viktimat e trafikimit me njerëz

Literatura dhe burimet:

- Manuali i Standardeve të Shërbimeve për Fëmijët dhe Familjen - Province of Manitoba | fs - standards (gov.mb.ca)
- Korniza Evropiane Vullnetare e Cilësisë për Shërbimet Sociale (<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1169&langId=en>)
- Udhëzimet për Forcimin e Fuqisë Punëtore të Shërbimit Social për Mbrojtjen e Fëmijëve; Botuar nga Seksioni i Programit për Mbrojtjen e Fëmijëve të UNICEF, Divizioni 3 i Kombeve të Bashkuara Plaza New York - (Guidelines-to-strengthen-social-service-for-child-protection-2019.pdf (unicef.org))
- 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>)
- Standardet Kombëtare për Mbrojtjen dhe Mirëqenien e Fëmijëve, Autoriteti i Informacionit Shëndetësor dhe Cilësisë; publikuar nga Autoriteti Shëndetësor i Informacionit dhe Cilësisë, George's Court, George's Lane Dublin 7, Korrik 2012
- Përpjekja për shërbime sociale cilësore propozimi i kujdesit social për parimet e sigurimit të cilësisë në Europë, Rrjeti Social Evropian 2020
- Udhëzuesi i Kombeve të Bashkuara për Kujdesin Alternativ
- <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/united-nations-guidelines-alternative-care-children/>

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 ipërshtatshëm për aktivitetet e trajnimit				
1.2 E kam pranuar me kohë agjendën epunëtorisë				
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 fushatpërkatëse				
2.3 Trajneri kontribuoi në pjesëmarrjen aktive të të trajnuarve				
2.4 Prezantimet ishin të elaboruara dhetë qarta				
2.5 Trajneri ofroi shembuj të mjaftueshëm dhe të duhur në ilustrimin e përmbajtjes				
2.6 Trajneri aplikoi metodainteraktive të trajnimit				
2.7 Vëmendje e veçantë iu kushtua punësnë 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 epërgjithshme të trajnimit				
3.2 Trajnimi ka përmbushur rezultatet epritura				
3.3 Do t'i përdor materialet që janëshpërndarë për punën time pasuese				
3.4 Trajnimi kishte ekuilibër të duhur tëaspekteve 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?

