

VENDIM
Nr. 821, datë 6.12.2006

PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT
SHOQËROR PËR TË MOSHUARIT NË QENDRAT REZIDENCIALE

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

VENDOSI:

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për të moshuarit në qendrat rezidenciale, sipas dokumentit që i bashkëlidhet këtij vendimi.
 2. Ngarkohet Ministri i Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta të nxjerrë udhëzimin përkatës, në zbatim të këtij vendimi.
 3. Ngarkohen Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Ministria e Brendshme dhe Ministria e Shëndetësisë për zbatimin e këtij vendimi.
- Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Sali Berisha

STANDARDET E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR TË
MOSHUARIT NË INSTITUCIONET REZIDENCIALE

Dhjetor 2006

HYRJJE

Hartimi i standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për të moshuarit në institucionet rezidenciale është një ndër objektivat e reformimit të sistemit të shërbimeve shoqërore. Ky reformim synon decentralizimin e shërbimeve dhe transferimin e kompetencave në njësitë e qeverisjes vendore, pasurimin e rrjetit të shërbimeve për të moshuarit dhe rritjen e cilësisë së tyre, për t’iu përgjigjur nevojave të të moshuarve për përkujdesje.

Standardet e reja të shërbimeve për të moshuarit do të shërbejnë si një instrument bazë për sigurimin dhe matjen e cilësisë së shërbimeve dhe garantimin e ushtrimit të të drejtave të të moshuarve në përputhje me Kushtetutën e Shqipërisë, Deklaratën Politike dhe Planin Ndërkombëtar të Veprimit për të Moshuarit, Kartën Sociale Evropiane (të rishikuar) dhe rekomandimet e Këshillit të Europës etj.

Për të moshuarit e vetmuar dhe në nevojë, ofrohen shërbime në 5 shtëpi të moshuarish: në Tiranë, Gjirokastër, Fier, Kavajë dhe Shkodër. Në këto shtëpi trajtohen rreth 250 të moshuar. Shërbime rezidenciale për të moshuarit, vitet e fundit, janë ngritur edhe nga OJF-të dhe operatorët e tjerë privatë. OJF-të dhe grupimet e të moshuarve ofrojnë edhe shërbime ditore, në klube të pensionistëve, shërbime në shtëpi etj.

Decentralizimi i shërbimeve sociale dhe zgjerimi i numrit të shërbimeve rezidenciale për të moshuarit edhe nga ofrues jopublikë, lindi nevojën e hartimit të standardeve dhe rregullave unike, të detyrueshme për t’u zbatuar nga çdo ofrues publik dhe jopublik i

shërbimeve për moshën e tretë.

Standardet e shërbimeve për të moshuarit mbështeten në paketën e standardeve të përgjithshme të shërbimeve e miratuar me vendimin e Këshillit të Ministrave nr.658, datë 17.10.2005. Standardet e Përgjithshme përbëjnë dokumentin bazë për të gjitha standardet që janë hartuar deri tani si për fëmijët, personat me aftësi të kufizuara, viktimat e trafikimit etj.

Si rezultat ka disa pika takimi midis tyre, por standardet e veçanta të shërbimeve, për të moshuarit, detajojnë dhe konkretizojnë më tej kërkesat që duhet të përmbushin shërbimet për këtë kategori. Në këtë kuadër janë zbërthyer dhe plotësuar me elemente specifike edhe standardet e shërbimeve për të moshuarit në qendrat rezidenciale.

Standardet e Shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror për të Moshuarit në institucionet rezidenciale bazohen mbi parimet e njohura të kujdesit social, si: respektimi i vlerave dhe individualitetit, universaliteti, barazia e mundësive, e drejta për të përfituar, partneriteti, transparenca dhe paanshmëria, mosdiskriminimi, integrimi shoqëror, pavarësia dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

Hartimi i dokumentit të standardeve të shërbimeve rezidenciale për të moshuarit përbën një hap të rëndësishëm për rritjen e kujdesit social për të moshuarit në nevojë. Standardet plotësojnë detyrimet në zbatim të Strategjisë së Shërbimeve Sociale dhe të ligjit nr.9355, datë 10.3.2005 “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”.

Hartimi i standardeve për të moshuarit në qendrat rezidenciale do të ndihmojë në radhë të parë vetë përfituesit e shërbimeve dhe familjarët e tyre për të kuptuar dhe kërkuar zbatimin e standardeve nga ofruesit e shërbimeve.

Standardet do të shërbejnë si udhëzues praktikë dhe konkretë për ofruesit e shërbimeve, për të organizuar dhe përmirësuar shërbimet sipas kërkesave të dokumentit.

Nga pikëpamja praktike, organizative dhe menaxheriale, standardet e përgjithshme të shërbimeve dhe standardet specifike për të moshuarit në qendrat rezidenciale do të jenë të afishuara në të gjitha njësitë ku ofrohen shërbime rezidenciale.

Implementimi i standardeve të shërbimeve sociale në qendrat rezidenciale për të moshuarit, përbën edhe një hap të rëndësishëm në procesin e stabilizim-asocimit dhe të integritit të vendit në Bashkimin Evropian.

Paketa e re e standardeve vendos rregulla dhe kritere për cilësinë e shërbimeve, të cilat janë të detyrueshme për zbatim nga të gjithë ofruesit e shërbimeve, si nga institucionet publike, nga shërbimet e ngritura nga organizatat jofitimprurëse (OJF) dhe nga ofrues të tjerë privatë.

Dokumenti i standardeve të shërbimeve rezidenciale për të moshuarit do të shërbejë për:

- Ministrinë e Punës, Shërbimin Social Shtetëror dhe strukturat vendore për vlerësimin e kapaciteteve të ofruesve dhe pajisjen e tyre me licencë;
- inspektoratin e shërbimeve, për të vlerësuar shërbimet dhe për të matur arritjen e kërkesave të caktuara të standardeve, që ofrohen në qendrat rezidenciale për të moshuarit;
- strukturat e qeverisjes vendore, për të përmbushur funksionet e reja që lidhen me plotësimin e nevojave sociale të komunitetit, identifikimin dhe vlerësimin e tyre, planifikimin dhe alokimin e fondeve përkatëse për ngritjen dhe mbështetjen e shërbimeve ekzistuese për të moshuarit etj;
- institucionet publike të përkujdesit, OJF-të dhe ofruesit privatë si instrumente në procesin e realizimit të shërbimeve rezidenciale;
- institucionet akademike dhe organizatat e përfshira në veprimtari arsimore e trajnuese, studiues të fushës shoqërore etj.

Në procesin e hartimit të standardeve është mbajtur parasysh arritja e një niveli të caktuar shërbimesh, që garantojnë mjedis të sigurt për të moshuarit, përkujdesje cilësore në përputhje me mundësitë e shoqërisë dhe jetesë sa më aktive për ta.

Standardet janë hartuar nga një grup i gjerë ekspertësh si përfaqësues nga Ministria e Punës, Shërbimi Social Shtetëror, shtëpitë e të moshuarve, OJF-të që ofrojnë shërbime rezidenciale për të moshuarit, si dhe përfaqësues të organizatave të të moshuarve.

Standardet janë konsultuar e mbështetur me ekspertizë nga ekspertë të kompanisë “British Council”, e cila ofron asistencë teknike për MPCSSHB-në.

Standardet u janë nënshtruar konsultimeve me një grup të gjerë aktorësh. Ato do të pilotohen për një periudhë njëvjeçare dhe në bazë të përvojës më të mirë që do të arrihet në terren, standardet do të pasurohen më tej me elemente të reja.

Standardet për të moshuarit në qendrat rezidenciale do të shoqërohen me udhëzues e manuale plotësuese për të lehtësuar zbatimin e tyre në praktikë. Gjatë kohës së implementimit, ofruesit publikë dhe privatë të shërbimeve do të mbështeten me trajnime për stafet e tyre, për të kuptuar dhe zbatuar më mirë standardet.

Standardet mbulojnë të gjitha fushat e veprimtarisë jetësore të të moshuarve, përfitues të shërbimeve rezidenciale, si:

1. Informacioni dhe vizita paraprake. Sipas këtij standardi të moshuarit dhe familjarët vendosin mbi shërbimet që do të marrin, pasi kanë marrë informacionin e duhur dhe janë siguruar se ky shërbim do të plotësojë nevojat dhe kërkesat e tyre.

2. Vlerësimi paraprak i nevojave të klientëve dhe mundësive që ofron qendra e shërbimeve. Ky standard siguron që të moshuarit të banojnë në banesë të ngjashme me një shtëpi dhe ku ofrohen shërbimet që plotësojnë nevojat dhe kërkesat e tyre.

3. Kujdesi shëndetësor dhe mjekimi sipas planit individual të klientit. Sigurohet që ofruesi i shërbimeve nxit dhe ruan shëndetin e klientëve mbi bazën e një plani individual, që merr në konsideratë kryerjen e vizitave dhe analizave të nevojshme, ndjekjen e këshillave të mjekut dhe të trajtimit me ilaçe.

4. Respektimi i intimitetit dhe dinjitetit, respekti për jetë sociale në qendër dhe lidhje me komunitetin. Klientëve t’u sigurohet intimiteti dhe dinjiteti i nevojshëm për higjienën personale, duke iu ofruar ndihmë me ngrohtësi, durim dhe respekt.

5. Respekti për çastet e fundit të jetës dhe për vdekjen. Klientëve në momentet e fundit të jetës u ofrohet përkujdesje dhe vdekja e tyre trajtohet me dinjitet, duke respektuar ritet dhe dëshirat e tyre.

6. Jeta sociale në shtëpi dhe lidhjet me komunitetin. Ritmi i jetesës dhe aktiviteteve të përditshme ndryshon dhe u përshtatet dëshirave, kërkesave dhe kapaciteteve të klientëve. Të moshuarit kanë të drejtë të presin vizitorë dhe të marrin pjesë në aktivitete familjare dhe të komunitetit.

7. Autonomi dhe zgjedhje. Ofruesi i shërbimit nxit pjesëmarrjen e banorëve për marrjen e vendimeve personale, si dhe në jetën e shtëpisë.

8. Vaktet e ngrënies dhe orari i tyre. Të moshuarit marrin një dietë të plotë e të balancuar me ushqim të gatuar mirë e të servirur në mënyrë tërheqëse.

9. Mbrojtja e të drejtave të klientëve, shmangia e abuzimit dhe procesi i ankimimit. Klientët gëzojnë të gjitha të drejtat ligjore, mbrohen nga llojet e ndryshme të abuzimeve. Ankesat e tyre shqyrtohen seriozisht dhe shoqërohen me veprime konkrete për përmirësimin e gjendjes.

10. Shtëpia, mjediset e banimit dhe pajisjet e saj. Klientët banojnë në një ambient sa më të përafërt me shtëpinë dhe me mjediset dhe komoditetet e përshtatshme.

11. Personel i mjaftueshëm dhe i kualifikuar për kryerjen e shërbimeve. Klientët marrin të gjitha shërbimet e nevojshme nga personel i kualifikuar.

12. Drejtimi, ruajtja e dokumentacionit dhe procedurat financiare. Shtëpia drejtohet nga një administrator i aftë, që menaxhon dokumentacionin për klientët dhe personelin dhe mban financën dhe manifeston transparencë, në përputhje me ligjet në fuqi.

Standardet janë konceptuar si standarde minimale të cilësisë. Në këtë kuptim ato do të

përdoren si mjet gradual për të përmirësuar infrastrukturën e shërbimeve dhe për të reflektuar cilësinë e kërkuar të tyre.

Paketa e standardeve është sistemuar në dy seksione; përcaktohet standardi, i cili shoqërohet me rezultatin e pritshëm dhe në seksionin e dytë janë vendosur kriteret për vlerësimin e standardit, si dhe treguesit për matjen e cilësisë së zbatimit të tij. Treguesit do të shërbejnë edhe si bazë për inspektimin e shërbimeve rezidenciale për të moshuarit nga inspektorati i shërbimeve, strukturat vendore, vetë të moshuarit dhe të afërmit e tyre.

STANDARDET E SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR TË MOSHUARIT NË QENDRA REZIDENCIALE

I. PËRZGJEDHJA E SHTËPISË DHE SHËRBIMEVE

Standardi 1: Informacioni dhe vizita paraprake

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Të moshuarit dhe familjarët vendosin mbi shërbimet që do të marrin, vendin dhe organizatën/personin e regjistruar që do t'i ofrojë ato, pasi kanë marrë informacionin e duhur dhe janë siguruar se do të mund të plotësohen nevojat dhe kërkesat e tyre.

Standardi:

Organizata e shërbimeve, personi i regjistruar jep informacion të plotë mbi filozofinë e përkujdesjes, komoditetet dhe shërbimet e ofruara, si dhe kualifikimin e personelit. Personit dhe familjes së tij u jepet mundësia ta vizitojnë shtëpinë paraprakisht dhe ta vlerësojnë atë.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Përdoruesve të ardhshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë për filozofinë e përkujdesjes.	1.1	Një dokument zyrtar lidhur me misionin dhe filozofinë e përkujdesjes. Dokumenti është shkruar në gjuhë të thjeshtë e të kuptueshme për klientët.
		1.2	Ka një rregullore të brendshme ku përcaktohen qartë dhe hapur rregullat e jetesës në shtëpi si për të moshuarit dhe personelin. Kjo rregullore reflekton misionin dhe filozofinë e përkujdesjes.
		1.3	Personeli e njih misionin dhe filozofinë e përkujdesjes, si edhe rregulloren e brendshme dhe punonjësit janë në gjendje ta thonë atë me fjalët e tyre.
2	Përdoruesve të ardhshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë për komoditetet e ofruara.	2.1	Një broshurë/fletëpalosje/dokument që përshkruan mjediset e shtëpisë.
		2.2	Ofruesit japin informacion rreth shërbimeve të mundshme.
3	Është respektuar e drejta e përdoruesit të shërbimit të njohë standardet që priten nga shërbimi.	3.1	Brenda qendrës gjenden kopje të shkruara të standardeve të cilësisë. Klientët konfirmojnë që kanë akses për njohjen e standardeve.

4	Përdoruesve të mundshëm të shërbimeve u jepet informacion i saktë me shkrim e gojë mbi shërbimet që ofrohen dhe kualifikimet e personelit përkatës.	4.1	Një broshurë/fletëpalosje/dokument me informacion mbi shërbimet që ofrohen dhe kualifikimet e personelit përkatës.
5	Përdoruesve të ardhshëm dhe familjarëve të tyre u krijohet mundësia të vizitojnë shtëpinë dhe të marrin përgjigje për të gjitha pyetjet që kanë.	5.1	Intervista me klientët tregon që atyre u është dhënë kjo mundësi.

Standardi 2. Vlerësimi paraprak i nevojave të klientëve dhe mundësisë që ofron shtëpia për përmbushjen e tyre, si dhe përfshirja në kontratën e shërbimit.

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Të moshuarit banojnë në banesë të ngjashme me një shtëpi normale, ku ofrohen shërbimet që plotësojnë nevojat dhe kërkesat e tyre.

Standardi:

Klientit i jepet mundësia të banojë në një shtëpi që plotëson kërkesat e klientit dhe nevojat e tij, nëpërmjet një vlerësimi profesional të nevojave dhe kërkesave të klientit/klientëve dhe të verifikimit të mundësisë së plotësimit të tyre. Vlerësimi profesional bëhet në bashkëpunim të ngushtë me klientin dhe sipas rastit edhe me familjarët e tij. Në këtë rast, nënshkruhet një kontratë, pjesë e së cilës janë shërbimet dhe kërkesat e klientit që organizata/personi i regjistruar merr përsipër të përmbushë. Kontrata përmban planin individual të përkujdesjes që ndryshohet së paku një herë në vit për t'i pasqyruar ndryshimet në kërkesat dhe nevojat e klientit.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Organizata/personi përgjegjës ka një anëtar të personelit që është kualifikuar për kryerjen e vlerësimit.	1.1	Kryerja e vlerësimit paraprak është pjesë përbërëse e përshkrimit të punës, të paktën e një anëtari të personelit që ka kualifikimin e duhur për ta bërë atë.
		1.2	Personeli konfirmon përfshirjen e tij dhe të klientëve në procesin vlerësues dhe mund ta konfirmojë këtë.
		1.3	Një kopje e vlerësimit e firmosur nga personeli dhe përdoruesit/të afërmit, depozitohet në një dosje. Përdoruesi ka një kopje të këtij vlerësimi.
2	Kontrata përfshin listën e shërbimeve që merren përsipër të ofrohen si pjesë e planit individual të përkujdesjes	2.1	Ekziston një kontratë tip që modifikohet për çdo përdorues.
		2.2	Çdo banor ka kopjen e tij/saj personale të kontratës individuale. Këtu përfshihet edhe një kopje e

			vlerësimet. Një kopje e kontratës vendoset në dosjen personale të klientit.
3	Personeli ka kualifikimet që nevojiten për të plotësuar nevojat dhe kërkesat e planifikuara në kontratë.	3 3.1	Dosjet personale të personelit ku mbahen kualifikimet përkatëse. Procedurat e marrjes në punë të personelit përmbajnë kritere të vlerësimit të cilësive të personalitetit dhe verifikimin e dëshmive të kualifikimit.
4	Organizata/personi përgjegjës ka mjediset e përshtatshme për plotësimin e nevojave dhe kërkesave.	4	Ekzistenca e mjediseve të përshtatshme sipas nevojave dhe kërkesave. Ambientet janë të përshtatshme për qëllimin e caktuar, sikurse përcaktohet në standardin më lart.

II. KUJDESI SHËNDETËSOR DHE PERSONAL

Standardi 3: Kujdesi shëndetësor dhe mjekimi sipas planit individual të klientit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klienti është partner në vlerësimin e nevojave të tij/saj të shëndetit, të cilat plotësohen në kohë dhe në cilësinë e kërkuar nga standardet dhe që, gjithashtu përputhen me planet e tyre individuale.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar nxit dhe ruan shëndetin e klientëve mbi bazën e një plani individual, pjesë përbërëse e të cilit është edhe plani shëndetësor; kujdeset që klientët të kryejnë vizitat dhe analizat e nevojshme në kohën e duhur dhe mbikëqyr ndjekjen e këshillave të mjekut dhe të trajtimit me ilaçe.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Plani i kujdesit shëndetësor të klientit hartohet në bashkëpunim me klientin dhe/ose kujdestarin ligjor dhe ndryshohet sipas nevojës, jo më rrallë se një herë në tre muaj.	1.	Klienti ka një kopje të planit të tij shëndetësor. Një kopje e planit të kujdesit shëndetësor është në dosjen personale të klientit. Personeli kryesor që punon me klientin është i vetëdijshëm për nevojat mjekësore të tij/saj.
2	Organizata/personi i regjistruar kujdeset që personeli ka/merr kualifikimet e nevojshme për të zbatuar planin e kujdesit shëndetësor.	2.	Dëshmitë të kualifikimeve përkatëse të personelit në dosjen e tyre personale
3	Personeli nxit mbajtjen e higjienës personale dhe atë të gojës së secilit klient dhe jep shërbimet e veta në	3.1	Intervista me klientët tregon se ata i marrin të gjitha shërbimet e planifikuara.

	këtë drejtim sa herë që është e nevojshme.	3.2	Dosjet personale përmbajnë dokumentacionin që konfirmon kryerjen e këtyre shërbimeve.
4	Klientëve t'u sigurohet shërbimi mjekësor dhe dentar dhe të rregullohen vizitat e nevojshme mjekësore për trajtimin e tyre.	4.1	Intervista me klientët tregon se atyre u është dhënë mundësia të zgjedhin mjekun/dentistin e tyre dhe se ata kujdesen vetë për vizitat mjekësore dhe trajtimin e tyre.
4.2	Klientët të nxiten të zgjedhin mjekun/dentistin e tyre për shërbime me pagesë dhe t'u sigurohet informacioni i duhur.	4.2	Personeli mban shënimet e duhura në kartelën individuale të klientit.
4.3	Në rastet kur klienti e kërkon apo/dhe kjo është përcaktuar në planin individual, personeli organizon dhe shoqëron klientët në vizitat mjekësore dhe kujdeset që ata të kryejnë të gjitha analizat e nevojshme sipas rekomandimit të mjekut.		
5	Mbahen shënime për marrjen e ilaçeve nga klientët dhe tregohet kujdesi që të mos ketë keqpërdorime të tyre.	5.	Personeli mban shënimet e duhura në kartelën individuale të klientit.

Standardi 4: Respektimi i intimitetit dhe dinjitetit të klientit gjatë shërbimeve personale higjienike

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientëve u sigurohet intimiteti dhe dinjiteti i nevojshëm për higjienën personale dhe procesin e tualetit. Kur ata kanë nevojë për ndihmë, shërbimi u jepet me ngrohtësi, durim dhe respekt.

Standardi:

Organizata/personi përgjegjës merr masa që të gjithë klientët të kenë intimitetin e nevojshëm gjatë kryerjes së nevojave personale dhe tualetit. Kur klientët kanë nevojë për ndihmë, bëhet kujdes që gjatë ofrimit të përkujdesjes për higjienën, përfshirë ndihmën për t'u ndërruar e veshur, bërjen e banjës, pastrimin ditor, përdorimin e WC-së, përmbushjen e nevojave në shtrat etj., klienti ka intimitet dhe trajtohet me respekt e dinjitet.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Masat e marra për higjienën dhe cilësinë u sigurojnë të gjithë klientëve intimitetin dhe dinjitetin e duhur.	1.1	Intervista me klientët konfirmon se atyre u sigurohet intimiteti dhe dinjiteti i duhur.
		1.2	Kurdoherë që klientët janë fizikisht të aftë, u lejohet që të bëjnë banjë/dush pa

	Gjatë kryerjes së shërbimeve të higjienës tregohet kujdes për ruajtjen e intimitetit të klientit.		prezencën e stafit.
2	Personeli ka/merr kualifikimin e duhur për të siguruar respektimin e të drejtave për intimitet të klientit.	2	Ka dëshmi të kualifikimeve përkatëse të personelit në dosjen e tyre personale.
3	Gjatë kryerjes së shërbimeve të kujdesit higjienik, klientët nxiten të jenë sa më të pavarur që të munden.	3.1 3.2	Plani individual i klientit e reflekton këtë kriter. Intervista me klientët tregon se ata nuk kanë ankesa në këtë drejtim.

Standardi 5. Respekti për çastet e fundit të jetës dhe për vdekjen

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientëve, që janë në momentet e fundit të jetës, u ofrohet përkujdesje, vdekja e tyre trajtohet me dinjitet ndërkohë që respektohen nevojat, ritet dhe funksionet e tyre.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar merr masa për trajtimin me respekt të çasteve të fundit të jetës. Ritet të kryhen në përputhje me dëshirat e personit dhe familjes.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Dëshirat e klientit lidhur me çastet e fundit të jetës së tij/saj dhe ritet shoqëruese diskutohen dhe respektohen.	1.1 1.2	Kur është e nevojshme, kjo është një pjesë e veçantë e planit individual. Intervista me klientët dhe të afërmit e tyre tregon se këto çështje janë diskutuar dhe për to është marrë mendimi i tij/saj.
2	Ka procedurë të aprovuar për shërbimet që u ofrohen klientëve dhe të afërmeve të tyre në fund të jetës së klientit. Kërkesat fetare dhe ritualet e tjera respektohen, si edhe kryhet kontaktimi i familjes kur klienti ndërron jetë.	2	Ka një pjesë të veçantë të rregullores që e trajton këtë çështje. Diskutimet e karakterit konfidencial me të afërmit tregojnë që vdekja e klientit është trajtuar me dinjitetin e duhur.

III. JETA E PËRDITSHME DHE AKTIVITETET SHOQËRORE

Standardi 6: Jeta sociale në shtëpi dhe lidhjet me komunitetin

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët kanë mundësinë ta jetojnë jetën në përputhje me interesat dhe kërkesat e tyre shoqërore dhe shpirtërore. Personeli nxit dhe mbështet lidhjet e klientit me familjen, miqtë dhe përfaqësuesit e komunitetit lokal sipas dëshirës së tij/saj.

Standardi:

Rutina e jetesës dhe aktiviteteve të përditshme ndryshon dhe u përshtatet dëshirave, kërkesave dhe kapaciteteve të klientëve. Këta të fundit kanë të drejtë të presin vizitorë dhe të marrin pjesë në aktivitete familjare dhe të komunitetit.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Shtëpia ka një plan aktiviteteve sociale që hartohet në bashkëpunim të ngushtë me banorët. Të gjithë klientët njoftohen për të.	1	Ka një plan të aktiviteteve sociale që ndryshohet së paku një herë në muaj. Klientët ftohen të marrin pjesë, por ata nuk janë të detyruar ta bëjnë këtë.
2	Klientët mundësohen të marrin pjesë në aktivitete fetare, sportive dhe artistike në komunitet sipas zgjedhjes së tyre.	2	Krijimi i mundësive që klientët të marrin pjesë në ritet fetare në xhami e kishë, si edhe në aktivitete sportive dhe artistike të komunitetit (sipas dëshirës së tyre).
3	Klientët janë në gjendje të presin vizitorë privatisht sipas një orari të arsyeshëm.	3.1	Ka një orar vizitash të aprovuar nga vetë klientët dhe intervistat me klientët tregojnë që kjo zbatohet.

Standardi 7: Autonomi dhe zgjedhje

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët ushtrojnë të drejtën për të vendosur për jetën e tyre duke marrë ndihmën e duhur kur është e nevojshme.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar e drejton shtëpinë në mënyrë të tillë që nxit pjesëmarrjen e banorëve në të gjitha vendimet e tyre personale, si edhe në jetën e shtëpisë.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Klientët nxiten të merren me çështjet e tyre financiare për sa kohë që dëshirojnë dhe kanë mundësi për ta bërë një gjë të tillë.	1	Plani individual ka një seksion, i cili përfshin detaje të mbështetjes që i jepet klientit.
2	Nxitet pjesëmarrja e banorëve në marrjen e vendimeve rreth jetesës së përgjithshme dhe aktivitete të ndryshme.	2	Intervistat me klientët tregojnë që tërheqja e mendimit të tyre bëhet në mënyra të ndryshme.
3	Praktikat/procedurat/rutina lejojnë fleksibilitet për të marrë parasysh të drejtën e banorëve për të vendosur për orarin e fjetjes, bërjen e një dushi, pritjen e vizitorëve etj.	3.1 3.2	Rregullorja e brendshme parashikon një procedurë të zbatimit të së drejtës kolektive të banorëve për të vendosur për rregullat e jetës në shtëpi. Intervista me klientët tregon se merret mendimi i tyre.
4	Personeli i trajnuar për të nxitur autonominë dhe zgjedhjen e klientit.	4	Dëshmi përkatëse për trajnimin e personelit janë të ruajtura në dokumentet e personelit.

Standardi 8: Vaktet e ngrënies dhe orari i tyre

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Banorët marrin një dietë të plotë e të balancuar, ushqim të gatuar mirë e të servirur në mënyrë tërheqëse në ambiente të kënaqshme, në një kohë të përshtatshme për ta.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar siguron një dietë të shumëllojshme dhe me vlera ushqimore në përputhje me nevojat dhe kërkesat personale të klientëve. Ushqimi serviret në mjedise dhe kohë të përshtatshme për klientët. Kujdesi jepet duke respektuar kërkesat fetare dhe dietike të klientëve.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Ushqyerja bëhet në përputhje me kërkesat dietike individuale dhe kërkesat ushqimore të moshës.	1.1	Inspektimi i ushqimit tregon se ai përmbush kërkesat dietike të vendosura nga Drejtoria e Shëndetit Publik.
		1.2	Për klientë me kërkesa dietike të veçanta ka ushqim dietik.
2	Ushqimi i ofruar plotëson nevojat bazë si në sasi, ashtu edhe në cilësi.	2.1	Inspektimi i ushqimit tregon se ai ka cilësi dhe serviret në sasinë e nevojshme.
		2.2	Intervistat me klientët tregojnë se ushqimi përmbush nevojat si në sasi, edhe cilësi.
3	Klientët marrin pjesë në përcaktimin e menysë.	3.1	Rregullorja e brendshme përcakton procedurën e marrjes së mendimit të klientëve për përcaktimin e menysë.
		3.2	Intervista me klientë tregon se mendimi i tyre merret.
4	Klientët përcaktojnë oraret e ngrënies.	4.1	Rregullorja e brendshme përcakton procedurën e marrjes së mendimit të klientëve për oraret e ngrënies.
		4.2	Intervista me klientët tregon se është marrë mendimi i tyre për orarin e ngrënies.
5	Klientët gjithsesi kanë të drejtën të mbajnë disa ushqime kryesore, në mënyrë higjienike dhe të drejtën e përgatitjes së një pijeje për vete dhe për vizorët.	5	Ka ambiente për ruajtjen e mallrave ushqimore personale dhe të gatimit nga ana e klientëve.

IV. MBROJTJA E TË DREJTAVE TË KLIENTIT, PARANDALIMI I ABUZIMIT DHE PROCESI I ANKIMIMEVE

Standardi 9: Mbrojtja e të drejtave të klientëve, shmangia e abuzimit dhe procesi i ankimimit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët gëzojnë të gjitha të drejtat e tyre ligjore. Ata mbrohen nga abuzimet financiare, psikologjike, fizike dhe seksuale. Ankesat janë shqyrtuar seriozisht dhe janë ndjekur nga veprime konkrete për përmirësimin e gjendjes së tyre.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar siguron që klientët të gëzojnë të gjitha të drejtat e tyre ligjore. Klientët mbrohen nga abuzimet fizike, financiare, materiale, psikologjike dhe seksuale, si dhe nga diskriminimi dhe plagosja e vetes. Ekziston një procedurë ankesash e thjeshtë, e qartë dhe transparente, e cila zbatohet në praktikë.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Klientëve u krijohet mundësia që të marrin pjesë në procesin politik dhe në votime sipas dëshirës.	1	Plani individual e mbulon mbështetjen që i jepet klientit për të gëzuar të drejtat politike në përputhje me dëshirat personale. Klientët tregojnë njohuri të kësaj të drejte gjatë intervistës.
2	I gjithë personeli që punon me klientët ka dëshmi penaliteti të pastër.	2	Në dosjen personale të personelit ka dëshmi të pastër penaliteti.
3	Klientët mbrohen nga abuzimi financiar. Personeli është i ndaluar të marrë dhurata në para apo në sende nga klientët të cilëve u shërbejnë.	3	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për këtë qëllim, e cila përfshin sanksionet për personelin që bën shkelje.
4	Ka procedura lidhur me raportimin e rasteve të abuzimit. Është një deklaratë e qartë lidhur me veprimet që ndërmerren kur raportohet një abuzim.	4	Ruhen të dhënat për incidente të abuzimit, përfshirë aty veprimet e ndërmarra dhe planet për të parandaluar përsëritjen. Gjatë intervistës personeli tregon se është i njohur me rastet që përbëjnë abuzime edhe procesin e raportimit.
5	Ka një procedurë ankimimi të thjeshtë e të qartë, që është e hapur për të gjithë klientët dhe familjarët e tyre. Procedura përmban afatet e kthimit të përgjigjes dhe emrat e personave/organeve që do të merren me ankesën.	5.1 5.2	Ka një dokument që sqaron procesin e ankimimeve me një gjuhë të thjeshtë. Klientët dhe/ose familjarët kanë firmosur formularin përkatës duke treguar se kanë njohuri për procesin e ankimimit.
		5.3	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për procedurat e ankimimit që

		5.4	përmban afatet e përgjigjes dhe emrat e personave që trajtojnë ankesën.
		5.5	Inspektimi i ankesave të ruajtura tregon se ato janë marrë me seriozitet dhe janë trajtuar në mënyrë të përshtatshme brenda afatit të dhënë në kohën e duhur.
			Përdoruesit e shërbimit kanë marrë disa shpjegime se si të përdorin procedurën e ankimimit dhe u janë ofruar trajnime për prezantimin e teknikave.

V. MJEDISI I BANIMIT DHE PAJISJET E TIJ

Standardi 10: Shtëpia, mjediset e banimit dhe pajisjet e saj

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët banojnë në një shtëpi, e cila duket si shtëpia e një familjeje normale (me tepër se sa një institucion) me të gjitha mjediset dhe komoditetet e përshtatshme.

Standardi:

Vendndodhja dhe plani i ndërtimit të shtëpisë janë të përshtatshëm për ofrimin e shërbimeve. Shtëpia është e ngjashme me një shtëpi të zakonshme banimi. Ajo është e sigurt dhe e mbajtur siç duhet, me ambiente të përshtatshme për të fjetur, kaluar ditën, gatuar dhe për të ngrënë. Shtëpia është e pajisur me mjediset e duhura higjienike (WC dhe banjë). Shtëpia ka ujë, elektricitet dhe ngrohje të vetën.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Shtëpia ndodhet në një lagje banimi	1	Godinat janë pjesë e një zone të zakonshme rezidenciale me shtëpi banimi të tjera afër tyre.
2	Mjedisi i fjetjes siguron respektimin e të drejtës së klientit për privatësi. Respektohen kërkesat e Shërbimit Social Shtetëror për sipërfaqen për frymë.	2	Inspektimet tregojnë që ambientet e gjumit në shtëpi sigurojnë të drejtën e rezidentit për privaci, dhe se respektohen kërkesat e SHSSH për sipërfaqen për frymë.
3	Shtëpia ka së paku një mjedis të përbashkët për ndenje, aktivitete, ngrënie etj.	3	Vëzhgimi i shtëpisë tregon se ka një mjedis të përbashkët për ndenje, aktivitete sociale, ngrënie etj.
4	Mobilimi i dhomës së gjumit plotëson nevojat jetike të banorëve: krevat të pastër e të rehatshëm, perde, pasqyrë, komo, raft rrobash, tryezë etj.	4	Vëzhgimi i dhomave të gjumit tregon se banorët kanë krevat të pastër e të rehatshëm, perde, pasqyrë, komo, raft rrobash, raft ose sirtar me çelës, tryezë etj.

5	Klientët kanë të drejtë të mbajnë gjëra personale në dhomën e tyre dhe të kenë një vend me çelës për të mbajtur gjëra të vogla.	5.1	Rregullorja e brendshme ka një pjesë për këtë qëllim.
		5.2	Intervista me klientët konfirmon se ata kanë të drejtë të mbajnë me çelës sende personale të vogla.
6	Shtëpia ka ujë, elektricitet, ngrohje, freskim.	6.1	Vëzhgimi i shtëpisë tregon se shtëpia ka ujë, elektricitet dhe ngrohje.
		6.2	Intervista me klientët se u plotësohen nevojat me ujë, elektricitet dhe ngrohje/freskim.
7	Shtëpia plotëson kushtet higjieniko-sanitare dhe të sigurisë nga zjarri.	7.1	Ka certifikata përkatëse nga Departamenti i Shëndetit Publik dhe nga brigadat e zjarrfikësve, të cilët mbulojnë periudhën e inspektimit.
		7.2	Ka një plan të evakuimit në rast zjarri dhe të dhënat tregojnë që të paktën 2 ushtrime evakuimi janë bërë brenda një periudhe prej 12 muajsh.

VI. PERSONELI

Standardi 11. Kompletimi me personel të mjaftueshëm e të kualifikuar për kryerjen e shërbimeve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Klientët janë në duar të sigurta; ata marrin të gjitha shërbimet e nevojshme nga personel i kualifikuar.

Standardi:

Organizata/personi i regjistruar siguron një numër të mjaftueshëm personeli në shërbim, në përputhje me nevojat e klientëve dhe të shtëpisë. I gjithë personeli ka kualifikimet/po trajnohet sipas detyrave të ngarkuara me një plan individual kualifikimi, faza e detyrueshme e të cilit përfundon jo më vonë se 6 (gjashtë) muaj nga fillimi i punës së individit të punësuar.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri		Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit	
1	Ka një numër të mjaftueshëm personeli në çdo turn që ka kualifikimet e duhura për shërbimet që është ngarkuar të kryejë. Plotësohen rregullat e Shërbimit Social Shtetëror për raportin e personelit me banorët.	1.1	Numri i personelit dhe kombinimi i kualifikimeve të tyre siguron që nevojat e klientit mund të plotësohen.
		1.2	Plotësohen kriteret e Shërbimit Social Shtetëror për raportin e personelit me banorët.

		1.3	Intervista me klientët tregon se nevojat e tyre plotësohen.
2	Ka një plan trajnimi bazë për personelin e ri që realizohet brenda dhe jashtë organizatës.	2.1 2.2	Plani i trajnimit është në përputhje me nevojat e banorëve të shtëpisë. Personeli konfirmon që ka mundësi për të marrë trajnimin përkatës, të paktën 5 ditë në vit.
3	Çdo anëtar i personelit ka ndërmarrë ose është në procesin e ndërmarrjes së kualifikimit bazë.	3	Çdo anëtar i personelit ka dëshmitë e kualifikimit në dosjen e personelit.
4	Ka një përshkrim pune për çdo vend pune, ku deklarohen qartë përgjegjësitë dhe detyrat. Përshkrimi i punës përmban edhe arsimin dhe kualifikimin që duhet për të kryer punën e ngarkuar.	4.1 4.2	Ka një dosje me përshkrimet e punës. Çdo anëtar i personelit ka një kopje të përshkrimit të punës së tij/saj dhe është i qartë për atë që pritet prej tij/saj.
5	Puna e personelit vlerësohet së paku një herë në vit. Raporti i vlerësimit nënshkruhet si nga personeli të cilit i bëhet vlerësimi, edhe personi që kryen vlerësimin.	5.1 5.2	Ka një sistem të vlerësimit të personelit. Vlerësimet e punës janë të përfshira në dosjet personale.
6	Procedurat e punësimit janë në përputhje me legjislacionin në fuqi (Kodi i Punës)	6.1 6.2	Dokumentacioni i procedurave të punësimit. Kontrata e punës, e nënshkruar e punonjësit.
7	Çdo turn ka një person që përgjigjet për mbarëvajtjen e punës gjatë atij turni.	7	Dokumenti i personelit në detyrë përcakton personin përgjegjës për mbarëvajtjen e punës gjatë atij turni.

VII. ADMINISTRIMI

Standardi 12: Drejtimi, ruajtja e dokumentacionit dhe procedurat financiare

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Shtëpia drejtohet nga një person me cilësitë, përvojën dhe kualifikimet e duhura për të organizuar e mbikëqyrur punën si në aspektin administrativ, ashtu edhe financiar.

Standardi:

Drejtuesi siguron që shtëpia ka dokumentacion të rregullt e konfidencial për klientët dhe personelin dhe procedura financiare transparente në përputhje me ligjet në fuqi.

Kriteret e përmbushjes së standardit dhe provat përkatëse:

Kriteri	Prova që vërtetojnë përmbushjen e kriterit
---------	--

1	Administratori (drejtuesi/drejtori) ka së paku 2 vjet përvojë pune në fushën e përkujdesjes shoqërore, ka përfunduar arsimin e lartë në degën punë sociale/psikologjike/sociologji/mësuesi/infermieri etj. Nuk ka dënime kriminale dhe nuk është në proces administrativ/gjyqësor për shkelje administrative/financiare.	1	Dëshmitë përkatëse në dosjen e personelit.
2	Dokumentacioni i klientit dhe i personelit është konfidencial. Klienti ka të drejtë të shohë dosjen e tij dhe të vendosë se kush mund ta lexojë atë.	2.1 2.2 2.3	Dokumentacioni mbahet në një vend të sigurt. Ka një listë që përcakton personat që mund të shohin dosjen e klientit dhe personelit. Ka një protokoll, ku shënohen marrja dhe dorëzimi i dosjes personale të klientit dhe personelit.
3	Administrimi financiar bëhet në përputhjet me ligjet përkatëse në fuqi.	3	Dokumentacioni financiar përmbush kriteret e legjislacionit përkatës.