VENDIM
Nr. 195, datë 11.4.2007

PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE TË PËRKUJDESIT SHOQËROR, NË QENDRAT REZIDENCIALE, PËR PERSONAT E TRAFIKUAR OSE NË RREZIK TRAFIKIMI

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, në qendrat rezidenciale, për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, sipas dokumentit, që i bashkëlidhet këtij vendimi.
2. Ngarkohet Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, për monitorimin e zbatimit të standardeve nga subjektet e licencuara.
3. Ngarkohen Ministria e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta, Ministria e Brendshme, Ministria e Arsimit dhe Shkencës 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 PERSONAT E TRAFIKUAR OSE NË RREZIK TRAFIKIMI, NË QENDRAT REZIDENCIALE

HYRJE

Hartimi i standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, në qendrat rezidenciale, do të shërbejë për rritjen e cilësisë së shërbimeve sociale për grupet në nevojë.

Shërbimet për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi aktualisht ofrohen nga Qendra Publike për Pritjen e Viktimave të Trafikut dhe nga disa qendra/strehëza riintegruese të ngritura nga OJF-të. Në këto qendra aktualisht trajtohen afro 130 viktima të trafiku ara ose në rrezik trafikimi.

Standardet e shërbimeve për personat e trafikuar ose në rrezik trafikim i synojnë respektimin e parimeve: të barazisë dhe mosdikriminimit, vetëvendosjes, përfshirjes, pjesëmarrjes dhe i mundësive të barabarta, rehabilitimit, parandalimit, integrimit shoqëror dhe pjesëmarrjes në jetën e komunitetit.

Standardet parashikojnë detyrimin e shtetit për mbështetje sociale, akomodim, informim, ndihmë mjekësore, psikologjike dhe materiale, edukim, punësim, mundësi trajnimi, masa për mbrojtje sociale etj.

Standardet e shërbimeve për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi mbështeten në standardet e përgjithshme të shërbimeve, të cilat zbërthej në një mënyrë më të hollësishme rregullat, kriteret dhe rezultatet që duhet të zbatohen dhe të arrihen në shërbimet rezidenciale për këtë grup në nevojë.

Standardet mbulojnë 10 fusha të rëndësishme për jetën e personave të trafikuar ose në rrezik trafikimi, si:

1. Ofrimin e një pakete të plotë dhe efiçente shërbimesh në përputhje me nevojat komplekse të përfituesve. Me anë të këtij standardi sigurohet bashkëpunimi i strukturave lokale me personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, familjarët e tyre dhe organizatat përfaqësuese për të parandaluar e shmangur përjashtimin social të personave të trafiku ar ose në rrezik trafikimi.

2. Vlerësimin e nevojave dhe hartimin e planit të përkujdesjes për përfituesin. Ky standard thekson vlerësimin e personave të trafikuar ose në rrezik trafikimi nga një ekip multidisiplinar, që ngrihet nga ofruesi, i cili merr përsipër dhënien e shërbimeve.

3. Respektimin e të drejtave të përfituesve dhe përgjegjësitë e përfituesve. Me anë të këtij standardi sigurohet toleranca, mirëkuptimi dhe respekti për përfituesin, pa dallime, bazuar në përkatësinë gjinore, besimin, racën, origjinën, moshën, aftësisë mendore e fizike, bindjet politike etj.

4. Ruajtjen dhe menaxhimin e të dhënave personale të përfituesve. Me anë të këtij standardi ofruesi i shërbimit mbledh dhe ruan të dhënat personale të përfituesit duke siguruar përdorimin e tyre në mënyrë profesionale dhe të kujdesshme, duke krijuar kushte që menaxhimi i të dhënave të bëhet sipas normave ligjore dhe bazuar në parimin e ruajtjes së konfidencialitetit.

5. Menaxhimin e brendshëm për funksionimin e institucionit dhe realizimin e shërbimeve që ofrohen. Ofruesit e shërbimeve sigurojnë shërbim dhe funksionim efiçent, duke arritur qëllimin, vlerat dhe parimet e institucionit.

6. Shërbime profesionale nëpërmjet përzgjedhjes së kujdesshme të të gjithë stafit dhe marrjes së masave për zhvillimin profesional të tij.

7. Sigurimin e përfituesve të shërbimit dhe të stafit. Përfituesit e shërbimeve dhe stafi ndihen të sigurt dhe të pakërcënuar për jetën e tyre dhe të personave të tjerë të qendrës së shërbimeve. Ofruesi i shërbimeve menaxhon në kohë situatat emergjente të paraqitura në mjediset e tij.

8. Mjedisi dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve. Kushte dhe mjedis të përshtatshëm për. përfituesit dhe për stafin, në përputhje me kapacitetin, karakterin e shërbimeve dhe nevojat e përfituesve.

9. Bashkëpunimin në rrjet, veprime të koordinuara dhe partneritet me struktura dhe shërbime të tjera. Nëpërmjet bashkëpunimit me aktorë të tjerë, ofruesit e shërbimeve sigurojnë ndjekjen e ecurisë dhe plotësimin e nevojave të përfituesit deri në riintegrimin e tij. Personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi marrin shërbime profesionale, që ndjekin procedura të rregullta të referimit, vlerësimit, planifikimit dhe ofrimit. Natyra multidisiplinare e shërbimeve, realizohet nëpërmjet bashkëpunimit me organizata e struktura të ndryshme. Përfituesit dhe përfaqësuesit e tyre janë tërësisht të përfshirë në këto procedura.

10. Monitorimi dhe vlerësimi. Ofruesi i shërbimit monitoron dhe vlerëson cilësinë shërbimeve të ofruara, me qëllim rritjen e cilësisë së shërbimit.

Dokumenti i standardeve të shërbimeve për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi në fillim cakton standardin, matësit e arritjes së tij dhe më tej kriteret dhe provat për plotësimin e standardit, si dhe udhëzimet e nevojshme. Detaj imi i kritereve do të shërbejnë si bazë për inspektimin e shërbimeve rezidenciale për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi.

Paketa e standardeve për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi do të shërbejë si një dokument praktik për ofruesit e shërbimeve, të cilët do të punojnë për implementimin e tyre dhe rritjen cilësisë së shërbimeve. Po ashtu standardet do të shërbejnë edhe për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi dhe familjarët e tyre.

Me qëllim që standardet të bëhen të zbatueshme, ato do të shoqërohen me udhëzues,

manuale dhe dokumentacion plotësues për stafin e ofruesve të shërbimeve.

Në procesin e implementimit të standardeve do të krijohen mundësi për trajnimin e stafeve që ofrojnë shërbimet, në institucionet publike dhe qendra e shërbimeve të OJF-ve.

Standardet gjithashtu do të shërbejnë si dokument bazë:

i) për të vlerësuar kapacitetet e ofruesve të shërbimeve në procesin e dhënies së licencës nga Ministria e Punës;

ii) për strukturat e inspektimit në Shërbimin Social Shtetëror të cilat do të kontrollojnë cilësinë e shërbimeve;

iii) për autoritetet vendore, qarqet, bashkitë dhe komunat për të vlerësuar ofruesit më cilësor të shërbimeve në procesin e kontraktimit të tyre;

iv) për organizatat që përfaqësojnë dhe mbrojnë të drejtat dhe interesat e personave të trafikuar ose në rrezik trafikimi, familjarëve të tyre, për realizimin e të drejtave të kësaj kategorie;

v) për autoritetet në nivel qendror, si Ministria e Brendshme, e Shëndetësisë, e Arsimit dhe Shkencës, e Drejtësisë lidhur me mbështetjen për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi;

vi) për institucionet akademike dhe organizatat, të përfshira në veprimtari arsimore e trajnuese apo studiuesit e fushës etj.

Standardet janë hartuar nga një grup i gjerë ekspertësh që ofrojnë shërbime për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi në qendrat rezidenciale, përfaqësues të Ministrisë së Punës, Ministrisë së Brendshme, Shërbimit Social Shtetëror, Shërbimit Kombëtar të Punësimit, OJF-të, vendase dhe ndërkombëtare, që ofrojnë shërbime komunitare për viktimat e trafikut ose në rrezik trafikimi, si dhe përfaqësues të shoqatave që përfaqësojnë dhe mbrojnë të drejtat e tyre. Standardet janë konsultuar e mbështetur me ekspertizë nga ekspertë të UNICEF-it, IOM-it, OSBE-së, KVKTNJ-së dhe nga ekspertë të kompanisë British Counsil, e cila ofron asistencë teknike për MPÇSSHB-së.

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 SHËRBIMET E PËRKUJDESIT SHOQËROR PËR PERSONAT E TRAFIKUAR OSE NË RREZIK TRAFIKIMI, NË QENDRAT REZIDENCIALE

Standardi 1: Qëllimi dhe llojet e shërbimeve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar

Shërbimet e ofruara nga ofruesi i shërbimeve u përgjigjen nevojave individuale të përfituesit si viktimë trafikimi ose në rrezik trafikimi.

Standardi

Ofruesi i shërbimeve ofron një paketë të plotë dhe efiçente shërbimesh, në përputhje me nevojat komplekse të përfituesve, në bashkëpunim me ofruesit primarë dhe alternativë, për të mundësuar mbrojtjen e personave në rrezik trafikimi, si dhe rehabilitim dhe ri integrim për ata të cilët janë tashmë viktima të trafikimit.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit ka një deklaratë të misionit të tij, një strukturë shërbimesh të përcaktuar qartë dhe demonstron kapacitete për i implementimin e shërbimeve të	1.1	Dokumente në formë të shkruar, ku përshkruhet qëllimi, shërbimet dhe kompetencat e ofruesit me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për të gjithë anëtarët e stafit.	1.1	Shërbimet me bazë komunitare, veçanërisht për përfitues që janë në rrezik trafikimi duhet të i inkurajohen kurdoherë që është e mundur. Shërbimet

	deklaruara.		përfituesit e shërbimeve, partnerët e programit dhe publikun. (P.sh. deklaratë të misionit, vizionit, të ofruesit të shërbimit, fletëpalosje për shërbimet e ofruara, statuti i shoqatës, programi etj.)		rezidenciale janë shpesh të përshtatshme veçanërisht për viktimat e trafikimit në fazën fillestare te rehabilitimit te tyre.
2.	Deklarata mbi qëllimin e shërbimit është e formuluar qartë dhe e shkruar në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për të gjithë përfituesit e shërbimeve. Kjo deklaratë u vihet në dispozicion të gjithë përfituesve të shërbimit.	2.1	Deklarata mbi qëllimin e, shërbimit ku përshkruhet qëllimi, llojet e shërbimeve, personeli si dhe kualifikimet e tij. Këto dokumente janë vendosur në vende të dukshme. Deklarata shoqërohet me rregulloren e brendshme ku përcaktohen qartë dhe dukshëm rregullat, lë drejtat dhe detyrimet e jetesës në qendër si për përfituesit ashtu dhe për stafin e punës. Përfituesit sipas kapaciteteve të tyre konfirmojnë që e kanë marrë dhe kuptuar këtë informacion.		
3.	Deklarata e qëllimit rishikohet, përmirësohet në mënyrë periodike dhe shoqërohet me modifikimet përkatëse në dokumentet dhe praktikat e tjera.	3.1	Dokumente të shkruar që tregojnë se deklarata e qëllimit është rishikuar dhe përmirësuar në mënyrë periodike.		
4.	Anëtarët e stafit janë në gjendje të informojnë gojarisht dhe me shkrim për shërbimet që ka qendra	4.1	Përfituesit në përputhje me kapacitetet e tyre konfirmojnë që e kanë marrë këtë informacion dhe e kanë kuptuar atë. Ky informacion ndodhet në formë të shkruar në dosjen personale te përfituesit.	4.1	Dokumente të cilat shërbejnë për të informuar përfituesin mund të jenë: fletëpalosje, broshura etj. Përmbajtja e tyre duhet të përfshijë: përkufizim in mbi trafikimin; cili është ofruesi që ofron shërbimet; misioni i tij, qëllimi i shërbimeve, llojet e shërbimeve qe janë të disponueshme për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, grupi përfitues i shërbimeve; kur shërbimet janë falas, përshkrimin e procedurave si konfidencialiteti, siguria dhe mbrojtja e përfituesve etj.; cilët janë drejtuesit e shërbimit; oraret e funksionimit të shërbimeve; si mund të kenë akses përfituesit në këto shërbime etj. Pranimi ne qendrën e shërbimit kërkon njohjen e përfituesit me të drejtat dhe detyrimet e tij gjatë kohës së akomodimit. Informimi i tij realizohet që ne fillim të vendosjes së tij në institucion. Drejtuesi i qendrës së shërbimit dhe përfituesi nënshkruajnë një i kontratë për marrjen e shërbimeve në qendër dhe respektimin e rregullave dhe detyrimeve, bashkëjetesës në

					qendër. Kontrata është e shkruar në një gjuhë të qartë dhe te kuptueshme dhe përfituesi tregon se e ka kuptuar atë para nënshkrimit.
5.	Shërbimet për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi duhet të fokusohen në mënyrë specifike brenda kuadrit të antitrafikimit por nuk duhet të kufizohen vetëm në këtë sektor. Llojet e shërbimeve që mund të ofrohen: **Shërbime rezidenciale:** 1. Qendra Pritëse 2. Strehëza: • Qendra riintegruese afatgjatë; • Apartamente të mbrojtura me gjysmë pavarësi; • Apartamente të mbrojtura me pavarësi të plotë, Qendra rezidenciale ofron minimalisht këto shërbime: - Akomodim. strehim, veshmbathje ushqim; - Asistencë mjekësore; - Shërbime psikologjike; - Asistencë ligjore; - Aktivitete okupacionale; - Trajnime periodike profesionale; - Referime për riintegrim; - Ruajtje ose siguri fizike 24 orë; - Kujdes; - Përkthim për përfituesit e huaj; - Komunikim telefonik, takime etj me familjen; - Transport tek shërbimet e tjera. **Llojet e shërbimeve që mund të ofrojë një qendër ditore dhe komunitare:** - Shërbime të ndihmës ligjore dhe administrative; - Mbështetje në vazhdimësi (Follow up support); Shërbime psikologjike ose shërbime këshillimi; - Asistencë financiare; - Formim profesional; - Mbështetje për të gjetur punë; - Asistencë mjekësore; - Asistencë për edukim (arsimim); - Fushata informuese; - Riintegrim në shkollë; - Shoqërim gjatë kthimimit vullnetar.	5.1	Shërbimet janë të organizuara sipas kompetencës sektoriale të ofruesit në raport me nevojat grupit të fokusuar përfitues.	5.1	Ofruesit primarë te shërbimeve duhet te zotërojnë kompetenca dhe aftësi në punën me viktimat e trafikimit apo në rrezik trafikimi. Ofruesit alternativë të shërbimeve të tillë si profesionistet e mjekësisë, mësues, trajnerë profesionalë etj, mund t'i shërbejnë më mire këtij targat grupi duke i integruar ata në shoqëri. Kjo mund të ndihmojë në inkurajimin e përfituesit për të minimizuar vetpërcaktimin e tij/saj si një person vulnerabël ose si viktimë.
6.	Shërbimet e ofruara adresojnë në mënyrë specifike nevojat e përfituesve sipas grupmoshave, gjinisë, kombësisë, nevojave të tjera	6.1	Qendrat e shërbimeve ofrojnë shërbime të ndara sipas grupmoshave, target grupeve në nevojë, gjinisë, kombësisë dhe	6.1	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet te kërkohet edhe nga anëtarët e

	të veçanta, etj. *Për personat mbi 18 vjeç.* Ofruesi merr masa që përfituesi të informohet, të zgjedhë dhe të përfitojë sipas nevojës një sërë shërbimesh të nevojshme: *Për personat nën 18 vjeç:* Shërbimet specifike të ofruara adresojnë nevojat e fëmijëve. Ofruesi merr masa që përfituesi nëpërmjet prindit ose kujdestarit të tij ligjor të informohen, të përzgjedhin dhe të përfitojnë sipas nevojës një sërë shërbimesh të nevojshme.		nevojave të tjera specifike.		stafit dhe / ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë te përzgjedhur, qe janë pjesë të stafit / përfituesit ose nga takimet ne grup të organizuara për këtë qëllim.

Standardi 2: Vlerësimi i nevojave dhe plani i përkujdesjes për përfituesin

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

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		**Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit**		**Udhëzime**	
1.	Ofruesi primar i shërbimit është përgjegjës për të organizuar një ekip multidisiplinar profesionistësh ku përfshihen minimalisht por nuk kufizohet: punonjësi social, psikologu, mësuesi, mjeku dhe juristi. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës për kryerjen e vlerësimit të nevojave të çdo përfituesi brenda një afati kohor maksimat prej 2-javësh, nga momenti i akomodimit në qendër. Për rastet kur vlerësimi kërkohet me urgjencë atëherë vlerësimi i nevojave bëhet menjëherë. Monitorimi i procesi të vlerësimit siguron se vlerësimi është bazuar në rregulloret dhe në standardet e miratuara.	1.1	Drejtuesi i shërbimeve, përgjegjës për kujdesin dhe mbrojtjen e personave të trafikuar ose në rrezik trafikimi organizon një ekip multidisiplinar profesionistësh.	1.1	Ofruesi primar i shërbimit është përgjegjës për të bërë një vlerësim të plotë për përfituesit në lidhje me rastin e tij/saj. Këtë vlerësim ofruesi i shërbimit ua vë në dispozicion ofruesve alternative të shërbimeve, të cilët përcaktojnë shërbimet e përshtatshme që ata mund të ofrojnë për çdo rast.
		1.2	Ekipi zhvillon një plan për vlerësimin e gjithë nevojave të përfituesit. Që në fillim vendoset një datë për plotësimin e raportit të vlerësimit.		
		1.3	Ka formate të përcaktuara vlerësimi, të cilat janë të përshtatura sipas moshës. Manuali i vlerësimit përfshin aspektin ligjor, psikologjik, shëndetësor, arsimor etj.	1.3	Manuali duhet të përmbajë këshilla për punën me përfituesit si dhe vendosjen e një marrëdhënieje dypalëshe. Në këtë manual përfshihen shembuj të pyetjeve të hapura dhe mënyra se si të inkurajohen përfituesit për të treguar rreth problemeve të tyre. Profesionistët që intervistojnë nuk duhet të bëjnë pyetje që prekin

					dinjitetin e përfituesit. Manuali i orienton profesionistët që t'i rishikojnë pyetjet e tyre për të siguruar se Intervistuesi duhet të fokusohet në pyetje që kanë të bëjnë me ndihmën ndaj përfituesit. Manuali do të përcaktojë ndryshimet midis informacionit personal të nevojshëm për të vlerësuar nevojat personale të përfituesit nga eksperienca personale dhe të dhënat paraprake që lidhen me procedurat e ndjekjes penale, të cilat duhet të zbatohen nga organet ligjore përkatëse.
		1.4	Pasi bëhet vlerësimi, përfituesit i vihet në dispozicion një dokument i shkruar vlerësimi që ka të bëjë me nevojat e tij të përcaktuara nga grupi multidisiplinar me qëllim që përfituesi të informohet që në këtë stad, në mënyrë të përshtatshme për gjendjen e tij/saj psiko-emocionale dhe për nevojat e identifikuara.	1.4	Gjatë hartimit të këtij plani duhet të merren në konsideratë informacione që vijnë nga institucione të tjera të tilla si: shkolla, të afërm, qendra shëndetësore, OJF-të e tjera, njësitë vendore etj.
2	Përfituesi përfshihet në mënyrë aktive në kryerjen e vlerësimit dhe hartimin e planit të tij individual të trajtimit. Plani, i cili duhet të jetë në forme të shkruar, realist dhe i arritshëm. duhet të miratohet nga ofruesi dhe nga përfituesi dhe kur ata janë nen 18 vjeç, nga prindi apo kujdestari ligjor i tyre.	2.1 2.2	Përfituesit janë në gjendje të konfirmojnë përfshirjen e tyre në hartimin e dokumentit të vlerësimit dhe të planit të tyre individual. Përfshirja e tyre në hartimin e këtyre dokumenteve konfirmohet nga materialet e shkruara. Një kopje e planit i jepet çdo përfituesi dhe vendoset në dosjen e tij individuale.	2.1	Plani përfshin objektivat, mjetet dhe mënyrat për t'i arritur ato, kush është përgjegjës për çdo veprim, datën e kryerjes së veprimit dhe datat e rishikimeve të bëra periodikisht. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose nga përfituesit, aty ku është e mundur. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë të anëtarëve të stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për ketë qellim.
3	Ofruesi i shërbimit ngarkon një punonjës social si përgjegjës për përfituesin për të koordinuar aktivitetet dhe për të raportuar progresin e planit individual.	3.1 3.2 3.3	Punonjësi social përgjegjës është personi drejtues tek i cili dërgohen të gjitha raportet ose shqetësimet, që kanë të bëjnë më përfituesin. Punonjësi social takohet rregullisht me përfituesin e shërbimit për të monitoruar situatën e tij/saj dhe për të siguruar mbështetje dhe këshillim të vazhdueshëm. N.q.s. situata e përfituesit ka nevojë për një vëmendje urgjente, atëherë punonjësi social organizon një takim përpara takimit të planifikuar së bashku me përfituesin dhe të gjithë profesionistët e përfshira.	3.1 3.3	Telefonata, vizita në shtëpi, vizitë tek përfituesi, vizitë tek anëtarë e familjes, takime për rishikimin e ecurisë dhe raporte nga anëtarët e ekipit multidisiplinar ose ofruesit e shërbimit. Plani i përkujdesit mund të ndryshohet sa herë që nuk është i aplikueshëm: n.q.s përfituesi nuk i ndjek takimet, ose nëse profesionisti e ndjen se nuk ka asnjë progres atëherë punonjësi social duhet të organizojë një takim për të rishikuar planin. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri

		3.4	Punonjësi social do të vlerësojë çdo muaj situatën e përfituesit. N.q.s, përfituesi kërkon mbështetje dhe / ose kujdes afatgjatë atëherë bëhet një rivlerësim i situatës dhe hartohet një plan i ri veprimi.		të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup te organizuara për këtë qellim.
4	Çdo përfitues përfshihet në përcaktimin e aktiviteteve të cilat janë më të përshtatshme për të.	4.1	Aktivitete të programuara nga OJF-të e ndryshme brenda dhe jashtë rrjetit të bashkëpunimit vihen në dispozicion për të gjithë përfituesit, edhe nëse ato nuk mund te ofrohen të gjitha nga ofruesi primar i shërbimit. Përfituesi ka të drejtë të përzgjedhë ofruesin e shërbimit më te përshtatshëm për të, brenda zonës së tij, sipas nevojave te vlerësuam. Përfituesi miraton planin e veprimit të përcaktuar nga ai dhe nga ekipi multidisiplinar i profesionistëve,	4.1	Programi dhe te gjithë komponentët e tij përfshijnë: aktivitetet rehabilituese, edukuese trajnime, mësim të shprehive sociale etj, Përfituesve u shpjegohet rëndësia e këtyre disiplinave.
		4.2	Përfituesi në çdo kohë informon punonjësin social që ai/ajo nuk është i gatshëm të vazhdojë me këtë plan dhe dëshiron që ky plan të rishikohet ose të ndërpritet	4.2	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.

Standardi 3: Të drejtat dhe përgjegjësitë e përfituesve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar
Përfituesit e shërbimeve gëzojnë të gjitha të drejtat dhe liritë e tyre të mbrojtura me ligj. Ata trajtohen me respekt dhe dinjitet nga ofruesi i shërbimeve dhe janë të mbrojtur nga të gjitha format e abuzimit apo diskriminimit.

Standardi
Ofruesit e shërbimeve nxisin dhe praktikojnë tolerancën, mirëkuptimin dhe respektin pa dallime, bazuar në përkatësinë gjinore, besimin, racën, origjinën, moshën, aftësinë mendore e fizike, bindjeve politike etj.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		**Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit**		**Udhëzime**	
1.	Ofruesi i shërbimit ofron informacion te vazhdueshëm mbi te drejtat e përfituesve me qellim qe ata t'i kuptojnë dhe t'i njohin ato.	1.1	Ofruesi i shërbimit afishon forma të shkruara të të drejtave të përfituesve të shërbimeve, dhe sigurohet që nëpërmjet diskutimeve përfituesit i kuptojnë dhe i gëzojnë të drejtat e tyre.		
2	Ofruesi i shërbimit ka një paketë rregullash dhe kushtesh, të cilat duhet të		Çdo përfitues ka një marrëveshje me ofruesin e shërbimit. Për rastet		

	respektohen nga përfituesi i shërbimit. Këto rregulla do të formojnë bazën e Marrëveshjes (Deklaratës) së përfituesit me ofruesin e shërbimit.		e fëmijëve marrëveshja ligjore bëhet me prindin apo kujdestarin e tij ligjor por duke u siguruar që edhe fëmija është njohur me kushtet.		
3.	Stafi respekton dhe promovon të drejtat e përfituesve të shërbimit si dhe i trajton ata me respekt. ruan dinjitetin e tyre në të gjitha aspektet si në kujdesin personal, shëndetësor, aktivitetet sociale, këshillim, jetën komunitare etj. Këto të drejta bazohen në legjislacionin shqiptar dhe konventat për të drejtat e njeriut të ratifikuara nga shteti shqiptar. Këto të drejta janë të shprehura qartë dhe zbatimi i tyre është i monitorueshëm.	3.1	Të gjithë të drejtat e përfituesve janë të dokumentuara. Një kopje e tyre u vihet në dispozicion të gjithë anëtarëve të stafit. Të drejtat janë paraqitur gjithashtu në udhëzuesin e shërbimit. Konsultimi me përfitues dhe/ose anëtarë të stafit është i rëndësishëm me qëllim realizimin e vlerësimit nëse kriteri është përmbushur apo jo.	3.1	Këto rregulla janë lë detyrueshme për të gjithë përfituesit. - Ofruesi i shërbimeve duhet të i monitorojë dhe të supervizojë i zbatimin e tyre.
4.	Ka një procedurë ankimimi për trajtimin e ankesave, që është e hapur për të gjithë, përfituesit dhe stafin. Procedura përmban afatet e përgjigjes dhe organet/personat që trajtojnë ankesën. N.q.s përfituesit nuk janë të kënaqur me trajtimin e ankesave atëherë ata mund t'u drejtohen instancave të tjera sipas problematikës si inspektoratit rajonal dhe qendror të shërbimit shoqëror, sektorit të shërbimit social ne Bashki, në Qark etj.	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5	Informacioni mbi mënyrën se si bëhet një ankesë është në formë të shkruar dhe u vihet në dispozicion të gjithë përfituesve. Ka një dokument që sqaron procedurat e ankimimeve në një gjuhë të thjeshtë dhe të qartë, Kjo, përfshin: kush mund të bëjë ankesë dhe ku, afatin përfundimtar për një përgjigje dhe organet/personat që do të trajtojnë ankesat etj. Duhet te mbahen dosje të veçanta për ankesat e marra, për detajet e investigimeve, masat e ndërmarra dhe për rezultatet e ankesave. Të gjithë përfituesve dhe anëtarëve të stafit të cilët kanë bërë një ankese, u jepet përgjigje me shkrim duke detajuar rezultatet e investigimit. Inspektimi i ankesave të regjistruara tregon se ato janë trajtuar me seriozitet dhe brenda afatit të duhur.	4.1	Përfituesi ka të drejtë të bëjë ankesë në lidhje me mënyrën e trajtimit dhe të kujdesit që i ofrohet nga stafi dhe mjete të tjera të vëna në dispozicion për të. Anëtarët e stafit kanë të drejtë të bëjnë ankesë në lidhje me mënyrën e trajtimit nga drejtuesit dhe nga anëtarët e tjerë të stafit.

Standardi 4: Të dhënat personale të përfituesit dhe mënyrat e menaxhimit të tyre

Rezultati përfundimtar i dëshiruar
Të drejtat dhe interesat më të larta të përfituesve të shërbimit mbrohen nga praktikat e legjislacionit për të dhënat e kësaj natyre dhe rregullat që ka përcaktuar ofruesi i shërbimit për mbajtjen dhe ruajtjen e të dhënave.

Standardi
Ofruesi i shërbimit mbledh dhe ruan të dhënat personale të përfituesit, duke siguruar

përdorimin e tyre në mënyrë profesionale dhe të kujdesshme. Ofruesi i shërbimeve krijon kushte që menaxhimi të dhënave të bëhet sipas normave ligjore dhe bazuar në parimin e ruajtjes së konfidencialitetit.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Çdo përfitues ka dosjen e tij/saj individuale, me një format të unifikuar, ku ruhen të gjitha dokumentet, planet dhe informacionet.	1.1	Dosjet personale të përfituesve përmbajnë këtë dokumentacion bazë: - Kontrata/Deklarata e informimit dhe pranimit të shërbimit; - Procesverbalet e referimit; - Deklaratën e akomodimit; - Intervistën paraprake të realizuar gjatë kontaktit të parë me përfituesin; - Raportin e vlerësimit; - Planin individual të asistencës nga ofruesi i shërbimit i plotësuar me informacionin aktual; - Intervistën e kompletuar; - Deklaratën e konfidencialitetit; - Çdo lloj dokumenti tjetër komunikimi me institucionet e tjera që kanë të bëjnë me shërbimet që po i jepen rastit dhe dokument mbështetës që vërteton lejen dhe Informimin me firmë të përfituesit; - Dokumenti i kujdestarisë dhënë ofruesit të shërbimit nëse përfituesi është fëmijë; - Dosje mjekësore që përmban ekzaminimet dhe trajtimin aktual; - Rekordi i përdorimit të këtyre dokumenteve; - Shënime të tjera të vizitave, diskutimeve etj. Ofruesi shërbimit ka një sistem të mirëmbajtur dhe të ruajtur elektronik ose kasafortë te mbyllur për ruajtjen e të dhënave.	1.1	Kjo dosje është konfidenciale dhe mund të shihet vetëm nga përfituesi dhe punonjësi social ose drejtuesi i shërbimit.
2.	Ofruesi i shërbimit ka të përcaktuar qartë se çfarë përfshihet në të dhënat personale dhe ka një sistem që siguron ruajtjen, konfidencialitetin dhe arkivimin e të dhënave.	2.1	Të dhënat personale janë të ruajtura në dosjet personale, në formë dokumentacioni, në kompjuter ose në forma të tjera të regjistrimit.	2.1	Të dhëna konfidenciale personale të përfituesit, procedurat se si ato duhet të përdoren dhe personat të cilët do të kenë akses në to, përcaktohen në rregulloren e brendshme të ofruesit të shërbimit. Ofruesi i shërbimit, në rregulloren e brendshme, detyrimisht në të dhënat konfidenciale personale duhet të klasifikojë,: - Çdo lloj përshkrimi që mund të zbulojë identitetin apo vendndodhjen e përfituesit: - Çdo lloj detaji personal apo privat

					në lidhje me një përfitues në kujdesin e ofruesit të shërbimit; - Çdo e dhenë personale, ne lidhje me shëndetin.
3.	Brenda kuadrit të tipologjisë së shërbimeve, ofruesi i shërbimit duhet të marrë nga përfituesi informacionin më të domosdoshëm, i cili e ndihmon atë në punën me përfituesin.	3.1	Të gjitha të dhënat më te rëndësishme të përfituesit.	3.1	Brenda stafit ka personel te trajnuar, i cili e trajton informacionin e përftuar sipas parimeve të konfidencialitetit, sigurisë, mbrojtjes së te dhënave të përfituesit, rregullimeve ligjore dhe nënligjore për këtë qëllim etj.
4.	Trajtimi i te dhënave të kryhet duke u bazuar në legjislacionin në fuqi, rregulloret e ofruesit të shërbimit, si dhe në marrëveshjet dhe protokollet e bashkëpunimit me institucionet përkatëse. Stafi që punon me përfituesin është i detyruar të respektojë kuadrin ligjor dhe nënligjor në fuqi për ruajtjen e të dhënave personale dhe klasifikimin e tyre sipas rëndësisë për të mos dëmtuar përfituesin e shërbimit.		Personat që duhet të kenë akses tek të dhënat janë stafi i ofruesit të shërbimit që përkujdeset direkt për përfituesin në fjalë, përfituesi, institucionet ligjore (organet e policisë dhe të drejtësisë). Të dhënat duhet të ruhen në një kasafortë, dollap me çelës, databese të ruajtur me pasword etj.) Ka dokumentacion dhe një kuadër nën ligjor të shkruar mbi përdorimin e të dhënave personale, kush ka akses në këto të dhëna dhe si mund të përdoren ato.		Ofruesi i shërbimit kujdeset që jo çdokush të ketë akses në të dhënat e klasifikuara si konfidenciale. Aksesi në të dhënat personale sigurohet vetëm në përputhje me përcaktimet ligjore dhe nënligjore për këtë qëllim dhe me rregulloren e brendshme të ofruesit. Ofruesi i shërbimit ofron një sistem të sigurte për ruajtjen e dokumentacionit dhe arkivimin e tij. Ai mban një procesverbal të shkruar, ku evidentohen personat/institucionet e treta të cilët do të përdorin këto dokumente.
5.	Përfituesi ka akses në dosjet dhe të dhënat e tij individuale.	5.1	Përfituesit konfirmojnë se ata kanë patur akses në dosjet e të dhënat e tyre individuale.		
6.	Përfituesi është i informuar që informacioni në dosjen e tij/saj mund t'u vihet në dispozicion autoriteteve ligjore.	6.1	Përfituesi është i informuar qartë për ndarjen e informacionit me autoritetet ligjore kur: - një gjë e tillë i kërkohet ofruesit të shërbimit nga autoritetet ligjore; - ofruesi i shërbimit në bazë të Kodit Etik dhe të ligjeve në fuqi e vlerëson se ka një situatë rreziku për përfituesin apo për një person tjetër.	6.1	Sipas Kodit Etik të profesionistëve që punojnë në shërbimet sociale, në rast të marrjes së një informacioni, i cili vlerësohet se ka mundësi që të verë në rrezik ose të përbëjë rrezik për jetën e përfituesit apo të një personi tjetër, është i detyruar të informojë drejtuesin e institucionit, i cili më pas duhet të informojë autoritetet ligjore.
7.	Të dhënat konfidenciale personale të përfituesit nuk duhet të ndahen me askënd pa lejen e titullarit të institucionit dhe pa lejen e përfituesit.	7.1	Një leje në formë të shkruar nga ana e përfituesit për përdorimin e të dhënave.	7.1	Edhe në rastin kur përfituesi e ka dhënë me shkrim miratimin për dhënien e informacionit personal dhe/ose informacionit konfidencial mbi trafikimin, ofruesi ka për detyrë të vlerësojë permbajtjen e të dhënave që do te jepen me qëllim që të sigurojë që dhënia e këtij informacioni nuk e rrezikon përfituesin, pjesëtarët e familjes së tij/saj ose stafin e ofruesit të shërbimeve. Nëse konstaton një rrezik të tillë ofruesi i shërbimit rezervon të drejtën për të mos e dhënë këtë informacion.
8.	Të dhënat e përfituesit duhet të ruhen të paktën për një periudhë 5 vjeçare.	8.1	Një folder me të dhëna të ruajtura në kompjuter.	8.1	Pas përfundimit të periudhës 5-vjeçare këto të dhëna arshivohen. Pas kësaj periudhe të dhënat më të rëndësishme për çdo përfitues

					ruhen në formë kompjuterike ndërsa dokumentet në formë të shkruar asgjësohen.

Standardi 5: Menaxhimi i brendshëm i qendrës së shërbimit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar
Nëpërmjet menaxhimit të brendshëm ofruesit e shërbimeve sigurojnë shërbim dhe funksionim efiçent, duke arritur qëllimin, vlerat dhe parimet e institucionit.

Standardi
Çdo ofrues shërbimesh ka mekanizmat formalë të duhur të menaxhimit të brendshëm për funksionimin e institucionit dhe realizimin e shërbimeve që ofron.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		**Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit**		**Udhëzime**	
1.	Ofruesi i shërbimit ka një strukturë të nevojshme si dhe staf të kualifikuar dhe me eksperiencë për të ofruar shërbimet e tij. Në strukturën organizative të tij, ka domosdoshmërisht një drejtues, personel teknik kompetent për të siguruar shërbime me cilësi të lartë, staf administrativ dhe mbështetës për të siguruar mirëfunksionimin e institucionit si dhe personel ndihmës që kryen shërbime të mirëmbajtjes.	1.1 1.2	Organograma e ofruesit të shërbimeve, që përcakton qartë pozicionet e stafit dhe lidhjet hierarki ke ndërmjet tyre. Dosjet individuale të anëtarëve të stafit që përfshijnë: CV, diplomë, dëshmi penaliteti, kopje të kualifikimeve, rekomandime, trajnime, përshkrimin e vendit të punës dhe vlerësimin e bërë për stafin, libreza shëndetësore për çdo punonjës të stafit. Përshkrimi i punës dhe kontrata firmosen nga drejtuesi i institucionit të shërbimit dhe punonjësi i kontraktuar.	1.1	I gjithë stafi duhet rekrutuar nëpërmjet një konkursi të hapur dhe punësimi është në përputhje me arsimin përkatës, në bazë të kualifikimeve të tyre, aftësive dhe eksperiencës. Marrëdhëniet juridike individuale të punës, të personelit duhet të parashikojnë të gjitha detyrimet ligjore dhe nënligjore të legjislacionit të punës. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.
2.	Struktura organizative së bashku me përshkrimin e detyrave për çdo pozicion pune janë pjesë përbërëse e rregullores së brendshme ta ofruesit të shërbimit.	2.1	Politika dhe dokumente që kane të bëjnë me rregulloren e brendshme dhe menaxhimin e qendrës së shërbimit si kontrata e punës, përshkrimet e punës, procedurat administrative te ofruesit të shërbimit etj		
3.	Ofruesi i shërbimit përgatit një Plan Strategjik për një periudhë dy-vjeçare, rihartimi i të cilit përkon me rifreskimin e licencës.	3.1	Një strategji të paktën 2 vjeçare e cila reflektohet në plane pune një vjeçare, ku përcaktohen burimet njerëzore dhe financiare të disponueshme për të siguruar cilësi dhe standarde në shërbimet e ofruara.	3.1	Plani strategjik duhet të përmbajë objektiva, rezultatet që pritet të përftohen, aktivitetet që do të zbatohen për arritjen e rezultateve, tregues cilësore dhe sasiorë që shërbejnë për të verifikuar arritjen e rezultateve, një kalendar të përafërt aktivitetesh, mjetet financiare të nevojshme, burimin e tyre si dhe burimet njerëzore për zbatimin e Planit Strategjik.

4.	Institucioni duhet të ketë një sistem për funksionimin financiar të tij, Buxheti i ofruesit të shërbimit duhet të jetë real, transparent, i verifikueshëm dhe i disponueshëm në çdo kohë, Veprimet financiare te ofruesit të shërbimit janë të dokumentuara dhe të justifikuara.	4.1	Veprimet financiare të institucionit duhet të jenë të disponueshme për efekt inspektimi dhe auditimi nga autoritetet përgjegjëse.		
5.	Informacioni rreth shërbimeve dhe aktiviteteve të ofruara nga qendra e shërbimit është i disponueshëm për te gjithë personelin teknik dhe administrativ. Publikimi dhe komunikimi lidhur me aktivitetet dhe shërbimet bëhet nga vetë drejtuesi ose nga persona të tjerë përgjegjës brenda secilit ofrues shërbimesh.	5.1	Informacione, broshura dhe fletëpalosje vihen në dispozicion të publikut dhe të agjencive të tjera duke u ofruar përfituesve informacionin dhe mundësinë për të bërë zgjedhjen e duhur për shërbimet e ofruara në vend ose në zonën e tyre.	5.1	Përzgjedhja e shërbimeve nxitet nga publiciteti i gjerë i shërbimeve të ofruara nga të gjithë ofruesit e shërbimeve, Për këtë informacion kanë nevojë si profesionistët ashtu dhe përfituesit. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri te këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit/përfituesit ose nga takimet në grup lë organizuara për këtë qëllim.
6.	Institucioni vendos procedura për funksionimin e tij në lidhje me hyrjen e përfituesit në institucion, jetën e tij aty, daljen nga institucioni, evidentimin e ushtrimit të dhunës apo abuzimit.	6.1	Institucioni ka dokumente për çdo procedurë si rregullore të brendshme, regjistra ku regjistrohen të gjitha hyrjet dhe daljet e përfituesve nga institucioni, marrëveshje, masat që merren për rastet e evidentuara të dhunës, abuzimit, etj.		
7.	Përshkrimet e vendit të punës së profesionistëve ndërtohen mbi bazën e tipologjisë së shërbimit dhe rishikohen në mënyrë periodike për t'u përmirësuar.	7.1 7.2	Kodi i Etikës në institucion njihet dhe zbatohet nga të gjithë anëtarët e stafit. Rregulloret. udhëzimet përcaktojnë procesin e përfshirjes së përfituesit në vendimmarrje dhe praktikat e përditshme të institucionit.	7.1	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesi duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.

Standardi 6: Stafi dhe zhvillimi i tij

Rezultati përfundimtar i dëshiruar
Ofruesi shërbimeve garanton shërbime profesionale nëpërmjet përzgjedhjes së kujdesshme të të gjithë stafit dhe marrjes së masave për zhvillimin profesional të tyre.

Standardi
Struktura, numri i punonjësve, arsimimi dhe aftësitë e tyre janë të përshtatshme për plotësimin e nevojave të përfituesve të shërbimit, që bën të mundur ruajtjen e cilësisë dhe efektivitetit në shërbimet e ofruara. Institucioni siguron trajnime dhe ngritjen e vazhdueshme profesionale të stafit të tij.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit ka një strukturë të detajuar të stafit, e cila paraqet numrin e vendeve të punës, përshkrimet e punës, kualifikimet e kërkuara, dhe detyrat e përgjegjësitë e secilit profesionist.	1.1	Dokumente të regjistruar ku përfshihen: struktura e stafit, numri dhe pozicioni i anëtarëve të stafit, struktura menaxhuese, procedurat e zgjedhjes dhe rekrutim it të stafit, përshkrimi i vendit të punës, kualifikimet e nevojshme si edhe aftësitë specifike që duhet të ketë stafi dhe vullnetaret në ofrimin e shërbimeve të caktuara për përfituesit.	1.1	I gjithë dokumentacioni duhet të jetë i hapur ndaj agjencive rregullatorë dhe personave të cilët aplikojnë për një vend pune.
2.	Struktura dhe numri i stafit, kualifikimet dhe eksperienca e tij korrespondon me nevojat dhe shërbimet e përcaktuara nga ofruesi.	2.1	Organograma e ofruesit të shërbimit.		
3.	Formimi i anëtarëve të stafit përputhet me pozicionin e përcaktuar në strukturë organogramë.	3.1	Dosjet personale të anëtarëve të stafit.		
4.	Ka një procedurë të caktuar për rekrutimin e stafit. Stafi ka status social, ligjor dhe shëndetësor që nuk përbën rrezik për funksionimin e institucionit dhe mirëqenien e përfituesve, që vërtetohet nëpërmjet dokumentacionit përkatës.	4.1	Të gjitha dokumentet duke përfshirë: referencat. formularët e aplikimit dhe shënimet e intervistës janë të evidentuara në dosjet personale të secilit anëtarë të stafit, p.sh. një dëshmi penaliteti.	4.1	Në procedurën e rekrutimit janë përcaktuar qartë komisioni, formularët e aplikimit, afatet përfundimtare për marrjen e vendimeve.
5.	Stafi i rekrutuar duhet të ketë njohuritë e duhura lidhur me rolin e tij dhe të institucionit në përgjithësi.	5.1	Stafi njeh mirë përshkrimet e punës si dhe kupton se përgjegjësitë që ka kontribuojnë për mirëqenien e përgjithshme të përfituesve.	5.1	Rregullore e brendshme e ofruesit të shërbimit.
6.	Çdo anëtar stafi është me kontratë pune te nënshkruar sipas Kodit të Punës me punëdhënësin, me përjashtim te rasteve kur këto marrëdhënie rregullohen nga një regjim tjetër, përgjithësisht me i favorshëm.	6.1 6.2	Kontratë tip e shtetit shqiptar, e cila përmban përshkrimin e vendit të punës, ku deklarohen qartë përgjegjësitë, detyrat si dhe varësitë hierarkike. Kontrata e firmosur nga të dy palët vendoset në dosje. Secili anëtar i stafit duhet të jetë i ndërgjegjshëm dhe të veprojë sipas rregullores së brendshme të ofruesit të shërbimit dhe kushtet e kontratës së punësimit.	6.1	Kontratat e punës me ligj fillojnë me tre muaj provë dhe jepen për një periudhë 6 mujore.
7.	Çdo anëtar i ri stafi i nënshtrohet një trajnimi, i cili sigurohet nga Supervizori i stafit. Ofruesi i shërbimit siguron kualifikimin e vazhdueshëm profesional dhe trajnim të stafit teknik, sipas nevojave të tyre individuale për trajnim. Kjo nuk mund të jetë më pak se dy javë në vit. Koston e trajnimit e mbulon ofruesi i shërbimit.	7.1	Ka module të trajnimit për stafin. Certifikata për trajnimet e përfituara.	7.1	Për të evituar lëvizjet e shpeshta të stafit, e cila ndikon negativisht në cilësinë e shërbimeve duhen ndërtuar forma të ndryshme motivimi për stafin si p.sh: trajnime, supervizim individual, këshillim, aktivitete rigjeneruese, çlodhëse etj. Modulet e trajnimit përcaktohen duke u bazuar në nevojat e vlerësuara të stafit. Vlerësimi i nevojave për trajnim duhet të ndodhë të paktën 1 herë në vit.
8.	Ofruesi i shërbimit ofron vetë ose	8.1	Trajnimet e ofruara, planifikimet e	8.1	Target grupi për të reduktuar

	kontrakton një palë të tretë për të siguruar kualifikimin e stafit.		bëra, kontaktet me organizata dhe institucione të tjera.		ngarkesat emocionale të punonjësve.
9.	Ofruesi i shërbimit siguron mirëqenien shëndetësore dhe emocionale të stafit nga elementët e mbingarkesës permanente dhe të konsumimit profesional (bum out) nëpërmjet supervizimit individual të ofruar nga persona të jashtëm. nëpërmjet takimeve me psikologë, këshillimet në grup ose diskutimet mes profesionisteve, të paktën 2 herë në vit.	9.1	Supervizim individual, këshillimet në grup ose diskutimet mes profesionistëve që provojnë se janë realizuar sipas nevojave të stafit. Programet, plani i veprimit, fleta e vlerësimit të bërë.	9.1	Stafi, që ka ndjekur këto seanca ka reduktuar ngarkesën emocionale, ndihet më i lehtësuar, ka adresuar çështjet e konsumimit profesional, etj.

Standardi 7: Siguria e përfituesve të shërbimit dhe e stafit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar
Përfituesit e shërbimeve dhe stafi ndihen të sigurt dhe të pakërcënuar për jetën e tyre dhe të personave të tjerë të qendrës së shërbimeve. Ofruesi i shërbimeve menaxhon në kohë situatat emergjente të paraqitura në mjediset e tij.

Standardi
Ofruesi i shërbimit merr masa lidhur me sigurinë e stafit të tij dhe të përfituesve. Në çdo kohë sigurohet paprekshmëria e institucionit të shërbimeve dhe ruhet fshehtësia e vendndodhjes së institucionit. Çdo ofrues shërbimesh ka të përcaktuar qartë mënyrat e përballjes me situatat e emergjencës dhe të rrezikut.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		**Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit**		**Udhëzime**	
1.	Ofruesi i shërbimit vendos për hapjen e institucionit mbi bazën e një vlerësimi të plotë dhe profesional të sigurisë së ambientit të brendshëm, dhe të jashtëm te objektit ku do te strehohen përfituesit.	1.1	Vlerësimi mbi sigurinë e ambientit të jashtëm dhe të brendshëm.		
2.	Ofruesi i shërbimit kërkon prej ekspertëve rivlerësimin periodik të sigurisë.	2.1	Dokument i nënshkruar nga ekspertët për rivlerësimin e sigurisë teknike.		
3.	Ofruesi i shërbimeve bën vlerësime specifike në lidhje me rastet që kërcënojnë sigurinë apo potencialisht vëne në rrezik sigurinë dhe ndërmerr veprime për ruajtjen e saj. Ofruesi i shërbimit vlerëson për çdo përfitues të tij nivelin e rrezikut dhe masat konkrete që janë ndërmarrë për sigurinë e tij.	3.1	Plane veprimi për rastet specifike të kërcënimit të sigurisë që kanë të bëjnë me marrjen e masave për ruajtjen e saj. Dokumente te shkruara lidhur me nivelin e rrezikut për secilin përfitues dhe masat konkrete që merren.	3.1	Raste që përbëjnë rrezik për sigurinë mund të jene, (por nuk kufizohet me këto): -Kur mund të ndodhë një rrëmbim; -Kur dyshohet që familja shfrytëzon fëmijën; -Kur përfituesi deklaron një rrezik për jetën e tij; -Kur është zbuluar nga trafikanti vendndodhja e godinës ku ofrohet shërbimi; - Transportimi i përfituesit nga një vend në një tjetër; -Rënie zjarri etj.
4.	Në rregulloren e brendshme të tij ofruesi i shërbimit ka të përcaktuar qartë rregullat që lidhen me sigurinë	4.1	Rregullorja e brendshme u vihet në dispozicion të gjithë përfituesve dhe ekspozohet në ambientet e	4.1	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të

	për përfituesit dhe për stafin e tij.		ofruesit të shërbimit.		kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose nga përfituesit, aty ku është e mundur.
5.	Ofruesi i shërbimit trajnon anëtarët e stafit në lidhje me sigurinë dhe masat përkatëse për ruajtjen e saj në rastet kur rrezikohen përfituesit dhe stafi.	5.1	Moduli i trajnimit, lista e pjesëmarrësve.	5.1	Moduli i trajnimit mund të përmbajë: - Teknikat bazë të vetë- mbrojtjes për stafin dhe mundësisht për përfituesit; - Trajnime bazë mbi ndihmën e shpejtë për menaxherët e qendrës dhe stafin jo mjekësor; - Ndërgjegjësimi për sigurinë dhe vlerësimi i riskut; Diskutime të rregullta të stafit lidhur me incidentet ku stafi ose përfituesit janë ndierë të frikësuar si dhe mbi rrugët se si të parandalohen këto incidente në të ardhmen
6.	Mjedisi ku jetojnë përfituesit ka të gjitha parametrat e sigurisë së nevojshme.	6.1 6.2	Të gjitha dyert dhe dritaret duhet të jenë të pajisura me sistem mbyllje të sigurte dhe hyrjet duhet të jenë të pajisura me sistem alarmi. Qendra e shërbimeve disponon numrat e emergjencës si atë të policisë, urgjencës, spitalit, zjarrfikëses, etj. të afishuara në vende të dukshme të ambienteve.		
7.	Në përputhje me kërkesën për siguri të përfituesve dhe të stafit çdo ofrues shërbimi merr masa për garantimin e sigurisë së institucionit nga policia e shtetit ose policia private.	7.1	Ofruesi ka marrëveshje me, Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit për të siguruar; për 24 orë në ditë mbrojtjen fizike të përfituesve dhe stafit, kur kjo është e nevojshme.		
8.	Vizitat në institucion nga vizitorët apo persona të tjerë rregullohen nga një rregullore e brendshme e cila mbron interesin më të mirë të përfituesit dhe të stafit.	8.1	Procedura të dokumentuara dhe të miratuara nga ofruesi i shërbimit, ku janë shprehur qartë oraret e vizitave, shpeshtësia e tyre, arsyet, vendi ku do të zhvillohen vizitash. kohëzgjatja etj.		
9.	Të gjithë përfituesit njihen me procedurat e emergjencës në rastin e rënies së zjarrit dhe/ose të evakuimit të ndërtesës.	9.1	Ka module trajnimi për stafin dhe përfituesin. Përfituesit dhe stafi janë në gjendje lë demonstrojnë se si duhet të veprojnë në rast emergjencash.	9.1	Stërvitje të rregullta evakuimi duhet të zbatohen për t'u siguruar që përfituesit dhe stafi dinë ku të shkojnë dhe si të veprojnë në rastin e një emergjence.

Standardi 8: Mjedisi dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve

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

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Mjedisi ku ofrohen shërbimet është i mobiluar dhe i sistemuar për të krijuar një ambient të këndshëm dhe të përshtatshëm për përfituesit, sipas moshës dhe interesave të tij dhe që respekton të drejtën e tij për privatësi.			1.1	Çdo ofrues shërbimi duhet të përcaktojë paraprakisht se çfarë dëshiron tu ofrojë përfituesve. Aktivitetet dhe lloji i shërbimeve përcaktojnë çfarë hapësirash dhe pajisjesh, shtesë kërkohen në mënyrë që përfituesi të ndihet mirë.
2.	Ofruesi i shërbimit siguron një vend të sigurt dhe të përshtatshëm për sendet personale me vlerë të përfituesit	2.1	Përfituesit kane një dollap ose kuti personale të mbyllur me çelës për vendosjen e sendeve të tyre personale ose një vend të veçantë qe ka përcaktuar ofruesi i shërbimit.		
3.	Ofruesi i shërbimit krijon kushte të përshtatshme për përfituesit në bazë të nevojave të tyre specifike (nevoja për arsimim, për përfituesit me aftësi të kufizuar (AK), për përfituesit alergjikë ndaj ushqimeve, preferenca fetare).	3.1	Çdo përfitues përmbush nevojat e tij. - Klasa, libra, programe për i fëmijë; - Ambiente fizike për përfituesit me AK (tualete, dushe, rampa etj.); - Dieta specifike për përfituesit alergjikë ndaj ushqimeve; - Hapësira të veçanta ku mund të ushtrohen ritet fetare.		
4.	Në një dhomë gjumi nuk mund të flenë më shumë se 3-4 përfitues të të njëjtit seks, por merren masa për të siguruar hapësira për funksionim normal të përfituesit.	4.1	Një dhomë gjumi ka: krevat, komodine, dollap rrobash, ndriçim të mirë, ngrohje etj.	4.1	Në rastin kur përfituesi është nëne e shoqëruar me fëmijë, fëmija jeton me nënën në të njëjtën dhomë.
5.	Ka rregulla të brendshme për përdorimin dhe funksionimin e ambienteve të institucionit.	5.1	Rregullore të shkruara për përdorimin e ambienteve private, të përbashkëta, të zyrave të profesionistëve etj.		
6.	Shërbimet e ofruara nga profesionistët sigurojnë privatësi dhe konfidencialitet për përfituesit.	6.1	Dhomat e profesionistëve sigurojnë komoditetin, privatësinë dhe konfidencialitetin e klientit.		
7.	Ofruesi i shërbimit siguron një ambient të përshtatshëm dhe pajisje, të nevojshme për stafin për te kryer punën në standarde të kënaqshme.	7.1	Zyra e stafit ka të gjitha pajisjet e nevojshme (tavolinë, kompjuter, karrige, dollap, kasafortë, telefon etj).		
8.	Mjediset ku ofrohen shërbime për fëmijë respektojnë të drejtën e fëmijëve në përputhje me nevojat dhe kërkesat e përditshme të tyre për të krijuar jetesë të përshtatshme për moshën e tyre.	8.1	Krevate për fëmijë, lojëra, kënde lojërash, aktivitete të dizenjuar për fëmijë, libra, lapsa etj.		
9.	Ofruesit e shërbimeve duhet të sigurojnë ambientet e duhura për fëmijët për t'i mbrojtur ata nga dhuna, abuzimi, shfrytëzimi dhe neglizhenca ne mjediset ku ofrohet shërbimi.	9.1	Ofruesi i shërbimit siguron një mbikëqyrje 24 orë për fëmijët për t'i mbrojtur ata nga abuzime të mundshme brenda ambienteve ku ofrohen shërbimet.		Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, qe janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.
10.	Përfituesit aktivizohen për mirëmbajtjen e ambienteve personale	10.1	Dokumente qe përcaktojnë detyra te qarta te përdoruesve për		

	dhe të përbashkëta.		mirëmbajtjen e ambienteve, grafiket javor/mujor te punës etj.		

Standardi 9: Bashkëpunimi në rrjet, veprime të koordinuara dhe partneritet me struktura dhe shërbime të tjera

Rezultati përfundimtar i dëshiruar
Përfituesi i shërbimit merr shërbime të shumëllojshme dhe në vazhdimësi në përgjigje të nevojave të tij/saj, falë bashkëpunimit të suksesshëm të ofruesit të shërbimit me aktorë të tjerë që operojnë në këtë fushë

Standardi
Nëpërmjet bashkëpunimit me aktorë të tjerë, ofruesit e shërbimeve sigurojnë ndjekjen e ecurisë dhe plotësimin e nevojave të përfituesit deri në riintegrimin e tij.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		**Prova qe tregojnë përmbushjen e kriterit**		**Udhëzime**	
1.	Ofruesi i shërbimit vendos marrëdhënie formale bashkëpunimi, krijon rrjetin e ofruesve të shërbimeve, që vihet në funksion të plotësimit të të gjitha nevojave të përfituesve.	1.1	Dokumente të rrjeteve bashkëpunuese dhe memorandume mirëkuptimi si: -marrëveshje; -takime në nivel profesionistësh; -krijimi i ekipeve të përbashkëta; -plane të përbashkëta me ndarje përgjegjësish etj.	1.1	Bashkëpunimi dhe tërheqja e aktorëve të tjerë në rrjet bëhet me qëllim luftën ndaj fenomenit dhe mbështetje shumëplanëshe për personat e trafikuar apo në rrezik trafikimi. Për këtë qëllim organizohen takime, grupe pune, plane dhe veprimtari të përbashkëta, të cilat dokumentohen. Çdo partner dhe anëtar stafi mund të diskutojë qartë rreth mënyrës se si të krijohet partneriteti ose rrjete të tjera bashkëpunimi. Përfituesit e shërbimeve konsiderohen si bashkëpunëtorët kryesorë të ofruesve të shërbimeve shoqërore në të gjitha drejtimet e veprimtarisë për përmbushjen e këtyre standardeve.
2.	Bashkëpunimi përfshin marrëveshje mbi programet, objektivat e tyre, ndarjen e përgjegjësive, burimeve, risqeve dhe përfitimeve për një periudhë te caktuar kohe, shkëmbim informacioni, korrespondencë, referim të ndërsjellët, ndihmë financiare, kryerje shërbimesh, trajnim stafi, organizim aktivitetesh të përbashkëta, bashkëfinancim dhe koordinim. Ai formalizohet në marrëveshje, kontrata, apo memorandume.	2.1	Tregues që partnerët kontribuojnë për arritjen e qëllimit të shërbimit: - Burimet shtesë për shërbimet; - Investimet; - Struktura të përbashkëta për vendimmarrje; - Referime midis shërbimeve për përfitues individualë; - Trajnime të përbashkëta; - Takime të rregullta dhe konferenca për të shkëmbyer informacionin.	2.1	Bashkëpunimi bazohet në marrëveshje të detyrueshme ligjore, ose në mirëkuptim të palëve për të punuar mbi bazën e planeve të përbashkëta midis tyre. Bashkëpunimi në fushën e shërbimeve shoqërore ka të bëjë me një shumëllojshmëri marrëveshjesh bashkëpunimi, ku përfshihen marrëveshjet midis ofruesve publikë dhe jo publikë, si p.sh. një OJF apo një rrjeti OJF-sh.
3.	Ofruesit e shërbimeve kanë gjithmonë një plan veprimesh për bashkëpunim, edhe në rast se nuk respektohen marrëveshjet reciproke.	3.1	Plane veprimi të përbashkëta.	3.1	Partnerët dhe aktorët kryesorë me të cilët ofruesi i shërbimeve bashkëpunon (por nuk kufizohet): - Strukturat e Qeverisë Qendrore; - Strukturat e qeverisë vendore; - Policia dhe organet e drejtësisë; - Ambasada dhe konsullata

					shqiptare dhe të huaja; - Strukturat e shërbimeve shoqërore; - Ofruesit e shërbimeve shoqërore me bazë komunitare; - Strehëzat; - Ofruesit e kujdesit mjekësor; - Ofruesit e kujdesit të shëndetit mendor; - Ofruesit e shërbimit të mbrojtjes së emigrantëve; - Ofruesit e shërbimeve ligjore; - Qendrat e formimit profesional; - OJF-të; - Organizatat ndërkombëtare etj.
4.	N.q.s. ofruesi i shërbimit mendon se përfituesi ka nevojë për asistencë alternative ose të mëtejshme atëherë punonjësi social do ta referojë atë në shërbimet më të përshtatshme ose do të organizojë një takim vlerësues për diskutime të mëtejshme.	4.1	Dokumente të detajuara me data që tregojnë se tek cili ofrues shërbimesh është bërë referimi i rastit si p.sh. proces-verbalet e referimit etj.	4.1	Dokumentet të saktësojnë se cilat shërbime për asistencë janë të përshtatshme për personat e trafiku ar ose në rrezik trafikimi, për të mundësuar të drejtën e zgjedhjes për përfituesit. Referimi për shërbime të tjera bëhet tek ofruesit e shërbimeve të cilët janë pjesë e rrjetit. Nëse shërbimi për të cilin ka nevojë përfituesi nuk ofrohet i nga ofruesit që veprojnë në rrjet i atëherë referimi bëhet tek ofruesit e tjerë jashtë rrjetit.

Standardi 10: Monitorimi dhe vlerësimi

Rezultati përfundimtar i dëshiruar
Shërbime të nivelit të lartë garantohen nëpërmjet monitorimit dhe vlerësimit të vazhdueshëm të punës.

Standardi
Ofruesi i shërbimit monitoron dhe vlerëson cilësinë e shërbimeve të ofruara me qëllim rritjen e cilësisë së shërbimit.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet

Kriteri		**Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit**		**Udhëzime**	
1.	Çdo ofrues shërbimesh ka një strukturë të vetën që ka për detyrë të kryejë monitorimin dhe vlerësimin e brendshëm duke marrë në konsideratë standardet që duhet të arrihen për cilësinë e shërbimit.	1.1	Personi (at) i/të ngarkuar për monitorimin dhe vlerësimin evidentohet në organogramë, dhe ka një përshkrim pune.		
2.	Ofruesi i shërbimit ka ndërtuar një sistem për monitorimin e zbatimit të procedurave	2.1	Ka dokumentacion (proces-verbale, protokolle etj.) që regjistron zbatimin e procedurës së monitorimit.		
3.	Monitorimi dhe vlerësimi kryhet në mënyrë të vazhdueshme dhe të paktën një herë në muaj. Rezultatet paraqiten në një raport të veçantë ku vëmendje i kushtohet numrit, cilësisë dhe rezultateve të shërbimeve të ofruara.	3.1	Raportet e monitorimit dhe vlerësimit.		
4.	Raportet e monitorimit dhe vlerësimit	4.1	Shënimet nga mbledhjet në të cilat		

	diskutohen në strukturat përkatëse menaxhuese si dhe me stafin dhe çojnë në përshtatjen e aktiviteteve nëse është e nevojshme.		janë diskutuar raportet e monitorimit dhe vlerësimit.		
5.	Përfituesit janë të përfshirë në procesin e monitorimit. Çdo raport monitorimi dhe vlerësimi duhet të marrë parasysh opinionin e personave që kanë përfituar nga shërbimet e ofruara.	5.1	Mendime dhe pyetësorë të plotësuar nga përfituesit e mëparshëm, intervista dhe fokus grupe me përfituesit dhe aktorët e tjerë.		