

**Permbajtja: VENDIM Nr. 572, datë 24.6.2015 PËR MIRATIMIN E
STANDARDEVE TË SHËRBIMEVE NË QENDRËN KOMBËTARE
TRANSITORE TË EMERGJENCËS**

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”, të ndryshuar, me propozimin e ministrit të Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, Këshilli i Ministrave VENDOSI:

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi.

2. Ngarkohen Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, Ministria e Punëve të Brendshme, Ministria e Arsimit dhe Sportit, Ministria e Shëndetësisë dhe njësitë e qeverisjes vendore për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI

Edi Rama

**STANDARDET E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE NË QENDRËN KOMBËTARE
TRANSITORE TË EMERGJENCËS**

Hyrje dhe përmbajtja

Hartimi i standardeve të shërbimeve të emergjencës në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës shënon një hap të rëndësishëm në garantimin dhe në zhvillimin e mëtejshëm të të drejtave të njeriut të sanksionuara në Kushtetutë, në legjislacionin shqiptar dhe në konventat ndërkombëtare, të ratifikuara nga qeveria shqiptare, si Konventa e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Njeriut.

Në zbatim të vendimit nr. 582, datë 10.9.2014, të Këshillit të Ministrave, “Për një ndryshim në vendimin nr. 864, datë 27.9.2013, të Këshillit të Ministrave, “Për kalimin në përgjegjësi administrimi, nga Ministria e Mbrojtjes te Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, të disa objekteve dhe truallit funksional, pjesë e pronës nr. 84, me emërtim “Ishregjimenti i kimisë”, me vendndodhje në ShtishTufinë, Tiranë, dhe për një ndryshim në vendimin nr. 515, datë 18.7.2003, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e listës së inventarit të pronave të paluajtshme shtetërore, të cilat i kalojnë në përgjegjësi administrimi Ministrisë së Mbrojtjes, të ndryshuar”, është përcaktuar godina për ngritjen e Qendrës Kombëtare Transitore të Emergjencës. Ndërsa në zbatim të nenit 8, të ligjit nr. 90/2012, “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”, dhe të ligjit nr. 9355/2006, “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, të ndryshuar, urdhrit

nr. 195, datë 15.10.2014, të ministrit të Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, “Për ngritjen dhe funksionimin e Qendrës Kombëtare Transitore të Emergjencës”, si dhe të urdhrin nr. 32, datë 5.3.2015, të Kryeministrit, “Për disa ndryshime në urdhrin nr. 88, datë 25.10.2011, të Kryeministrit, “Për miratimin e strukturës dhe organikës së Shërbimit Social Shtetëror”, të ndryshuar, është ngritur dhe funksionin Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës, në varësi administrative të Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimit Social Shtetëror. Hartimi dhe implementimi i paketës së standardeve të shërbimeve të emergjencës në QKTE është në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe me standardet e kërkuara ndërkombëtare, që përbën një hap të rëndësishëm në procesin e integrimit të vendit tonë në Bashkimin Evropian. Këto standarde do të ofrohen në situatat e emergjencës kur familjet nuk janë në gjendje të sigurojnë jetesën e tyre dhe të jenë të pavarura, në situata kur familjet (dhe personat më të cenueshëm dhe të vetmuar, si të moshuarit apo personat me aftësi të kufizuara) mund të kenë nevojë për ndihmë apo mbështetje emergjence. Ato familje, që kanë veçanërisht nevojë për mbështetje urgjente dhe strehim, janë ato që mbeten të pastrehë dhe detyrohen të jetojnë në rrugë. Hartimi i këtyre standardeve për shërbimet e emergjencës në QKTE është i rëndësishëm për disa arsye:

- Për të garantuar cilësinë e shërbimeve për mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave të njeriut, të sanksionuara në legjislacionin në fuqi.
- Për respektimin e parimeve, si: respektimi dhe garantimi i vlerave dhe i personalitetit të individit; universaliteti; barazia e mundësive; e drejta për të përfutur; partneriteti; transparencë dhe paanshmëria; mosdiskriminimi; pavarësia, integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

Vendosja e standardeve për shërbimin e emergjencës në Qendër do të shërbejë si detyrim ligjor ndaj strukturave në nivel qendror dhe vendor për të matur dhe për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve për mbrojtjen e të drejtave të njeriut brenda territorit të tyre. Në kushtet e zhvillimit del e nevojshme që shteti të vendosë disa rregulla dhe standarde për cilësinë e shërbimeve që duhen respektuar nga të gjitha institucionet në nivel qendror dhe vendor. Ky set standardesh i shërbimeve të emergjencës ngarkon me përgjegjësi edhe autoritetet vendore. Vendosja e standardeve do t'i ndihmojë ata në përmbushjen e funksioneve të reja në lidhje me shërbimet e integruara për plotësimin e nevojave emergjente sociale të komunitetit, ku ata ushtrojnë autoritetin e tyre. Këto funksione lidhen me planifikimin, sigurimin e shërbimeve për mbështetjen e familjeve, si dhe zhvillimin e rrjeteve të bashkëpunimit rajonal apo lokal.

Shtrirja dhe baza e standardeve

Standardet janë bazuar në ligjin nr. 9355, datë 10.3.2005, “Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore”, të ndryshuar, dhe te praktika e punës e ndjekur në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës, te përvoja e personave që punojnë në qendër, si dhe te diskutimet me Ministrinë e Mirëqenies Sociale për sa i përket zhvillimit të këtyre shërbime vënë një të ardhme më të largët. Standardet, duke pasur parasysh fazën e këtyre zhvillimeve në Shqipëri, janë bërë qëllimisht sa më të qarta dhe të thjeshta, të pangarkuara me hollësi, por të fokusuara te pikat kryesore. Kjo është përpjekja e parë për të hartuar standarde, prandaj është e rëndësishme të jemi realistë mbi ato që janë të mundura për t’u arrirë. Formati i standardeve Standardet janë bazuar mbi pesë fusha specifike, por që lidhen me njëratjetrën. Krahas identifikimit të kriterëve për çdo standard, janë përfshirë edhe shembuj treguesish që të ndihmojnë për të vlerësuar a është plotësuar një standard i caktuar. Është gjetur edhe metoda për mbledhjen e informacionit për të ndihmuar vlerësimin. Standardet, gjithashtu, do të shërbejnë si dokument bazë:

- i) për Ministrinë e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë për të vlerësuar ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe mbështetjes së familjeve e të individëve në situata emergjente;
- ii) për strukturat e Inspektoratit të Punës dhe të Shërbimit Social, të cilat do të kontrollojnë cilësinë e shërbimeve;
- iii) për organizatat që përfaqësojnë dhe mbrojnë të drejtat e njeriut për të vlerësuar situatën e ofrimit të shërbimit të emergjencës dhe realizimin e të drejtave të tyre;
- iv) për institucionet akademike dhe organizatat e përfshira në veprimtari arsimore e trajnuese apo studiuesit e fushës etj;
- v) për vetëvlerësimin e punës dhe për raportimin te Shërbimi Social Shtetëror. Krahas kësaj, standardet mund të përdoren për të krijuar njësi matëse për praktikën dhe për të identifikuar fushat ku ka nevojë për përmirësim, si për advokacinë, ashtu edhe për nxitjen e përmirësimit të shërbimeve.

Kjo bën që standardet të mos shikohen më si thjesht ‘pajtim’ me politikën, por të jenë të dobishme për të zhvilluar edhe më tej praktikën.

Standardi 1. Mjedisi dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve Rezultati përfundimtar i dëshiruar: Përfituesi i shërbimeve merr shërbime në kushte dhe në një mjedis të përshtatshëm. Standardi 1: Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës siguron kushte dhe mjedis të përshtatshëm për përfituesit dhe për stafin në përputhje me kapacitetin, karakterin e shërbimeve dhe nevojat emergjente të përfituesve.

Treguesit:

1.1 Qendra siguron mjedis fizik të përshtatshëm, mikpritës, të një stili shtëpiak dhe të një cilësie të mirë për fëmijët, prindërit apo personat e tjerë në nevojë, në përputhje me nevojat emergjente të tyre.

1.2 Qendra krijon mjedise të përshtatshme, private për higjienën personale dhe përgatitjen e vakteve ushqimore.

1.3 Qendra siguron furnizimin e përshtatshëm me ujë të rrjedhshëm, energji elektrike dhe gaz.

1.4 Qendra ofron mirëmbajtje e siguri të ambienteve të jashtme dhe ato të komunitetit.

1.5 Qendra mundëson marrjen e shërbimeve publike të familjeve/individëve në nevojë në Komunitetin vendor ku është e vendosur.

Standardi 2: Paketa e plotë e shërbimeve të përkujdesjes sociale për të përballuar situatën e emergjencës drejt integritit të tyre në shoqëri. Shërbimet e ofruara nga Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës plotësojnë nevojat emergjente individuale të përfituesve dhe mundësojnë përgatitjen për jetesën e tyre të pavarur. Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ofron një paketë të plotë dhe eficiente shërbimesh, në përputhje me nevojat komplekse të përfituesve, në bashkëpunim me institucione të tjera të drejtpërdrejta në shërbime (arsim, punësim, shëndetësi etj.) në nivel qendror dhe vendor për të mundësuar aftësinë e jetës së tyre të pavarur në të ardhmen.

Treguesit:

2.1 Qendra (QKTE) ofron shërbime të specializuara ligjore për t'iu mundësuar përfituesve aksesin te shërbimet e tjera publike.

2.2 Qendra (QKTE) siguron ofrimin e një game të gjerë shërbimesh sociale integruese për t'i drejtuar përfituesit në përgatitjen e jetës së pavarur.

2.3 Qendra (QKTE) siguron përfshirjen e përfituesve në marrjen e shërbimeve bazë (shëndetësore, arsimore, transport publik etj.).

2.4 Qendra (QKTE) mundëson mbështetjen e përfituesve që të jenë të pavarur ekonomikisht dhe të sigurojnë një akomodim alternativ.

2.5 Qendra ofron shërbime për të garantuar mosshpërbërjen e familjes, duke pasur në fokus interesin më të lartë të fëmijës dhe të drejtat e anëtarëve të tjerë të familjes.

Standardi 3: Menaxhimi i procedurave të shërbimit në mënyrë sistematike dhe të vazhdueshme. Rezultati përfundimtar i dëshiruar 3: Njëpërmjet

menaxhimit të procedurave të rregullta të vlerësimit, planifikimit, referimit dhe dhënies së shërbimeve, Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës siguron shërbime eficiente për përfituesin, duke arritur qëllimin, objektivat, aktivitetet, vlerat dhe parimet e saj. Këto procese janë multidisiplinare dhe realizohen nëpërmjet një rrjeti bashkëpunimi, i cili përfshin subjekte të ndryshme publike dhe jopublike. Standardi 3: Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ka procedura të qarta të vlerësimit, planifikimit, referimit dhe dhënies së shërbimeve të përfituesve, të cilat tregojnë realizimin e qëllimit, objektivave dhe aktiviteteve të qendrës.

Treguesit:

3.1 Qendra siguron staf të kualifikuar për të ndjekur vazhdimësinë e shërbimeve për familjet/përfituesit e saj, ku për çdo përfitues është caktuar një punonjës.

3.2 Qendra, nëpërmjet stafit, informon dhe nënshkruan kontratën me familjen/individët e akomoduar në të brenda 24 orësh.

3.3 Vlerësimi i nevojave të familjeve / përfituesve dhe hartimi i plani të përkujdesjes për të gjithë banorët brenda 5 ditësh nga dita e pranimit nga stafi i qendrës.

3.4 Zbatimi i planit të përkujdesjes ndiqet në mënyrë proaktive dhe në kohën e duhur.

3.5 Rishikohet rregullisht plani i përkujdesjes.

3.6 Qendra (QKTE) ofron shërbimet në përputhje me nevojat e familjeve/përfituesve për një afat të shkurtër dhe të përkohshëm.

3.7 Familjet/përfituesit kanë dosjet personale të tyre të përditësuara dhe të sigurta për ruajtjen e konfidencialitetit.

3.8 Intervistat, takimet dhe telefonatat bëhen në mënyrë private për të garantuar konfidencialitetin.

3.9 Raportimi për zbatimin e planit të përkujdesjes së përfituesve hartohet në përputhje me afatet kohore të përcaktuara në planin e përkujdesjes.

3.10 Qendra harton dhe miraton rregulloren e brendshme të organizimit e të funksionimit të saj, ku parashikohen të drejtat dhe detyrimet e stafit/përfituesve, kodi i sjelljes etj.

Standardi 4: Siguria dhe trajtimi i barabartë i përfituesve pavarësisht nevojave të tyre.

Rezultati përfundimtar 4: Të gjithë përfituesve u garantohet siguria e jetës nga stafi i kualifikuar dhe ata trajtohen me barazi, pa diskriminim dhe privilegje të pamërituara. Standardi 4: Qendra Kombëtare Transitore e Emergjencës ka masa specifike për të garantuar sigurinë e përfituesve, si edhe procedura monitorimi për zbatimin e tyre.

Treguesit:

4.1 QKTEja disponon librin për vizitorët të cilët kanë hyrë në qendër.

4.2 Qendra disponon procedura dhe dokumentacione të cilat vërtetojnë monitorimin periodik për identifikimin e problemeve të mirëmbajtjes apo të sigurisë.

4.3 Qendra disponon dosjet e stafit ose kopjen e dosjes së stafit, të cilat tregojnë rekrutimin, kualifikimin dhe performancën e stafit në përputhje me strukturën e miratuar.

4.4 Vlerësimi i rrezikut bëhet para veprimtarive dhe merret miratimi nga të rriturit dhe fëmijët.

4.5 Qendra disponon staf dhe procedura konkrete për mbikëqyrjen e fëmijëve gjatë gjithë kohës. 4.6 Qendra disponon të gjitha mjetet e domosdoshme dhe staf të kualifikuar në rastet e emergjencave.

4.7 Qendra në rastet e identifikimit të cenimit të të drejtave të fëmijëve bashkëpunon dhe me Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve (NJMF) të njësisë përkatëse.

Standardi 5: Pjesëmarrja e përfituesve në vendimmarrje. Rezultati përfundimtar i dëshiruar: Përfshirja dhe pjesëmarrja e përfituesve gjatë gjithë procesit të ofrimit të shërbimeve në Qendrën Kombëtare Transitore të Emergjencës. Standardi 5: Përfshirja e fëmijës dhe familjes në mënyrë aktive dhe të plotë gjatë ofrimit të shërbimeve në qendër.

Treguesit:

5.1 Përfituesit, përfshirë edhe fëmijët, marrin informacionin e mjaftueshëm për të marrë pjesë në mënyrë aktive dhe të sigurt te procesi i vendimmarrjes.

5.2 Përfituesit informohen mbi shërbimet që ofrohen në qendër dhe shërbimet e tjera publike jashtë qendrës, përfshirë shërbimet për mbrojtjen e fëmijëve dhe ku mund të shkojnë për të kërkuar mbështetje.

5.3 Përfituesve u kërkohet në mënyrë aktive mendimi i tyre, i cili merret në konsideratë gjatë marrjes së vendimeve për funksionimin e qendrës dhe programit vjetor.

5.4 Nënshkrimi i marrëveshjeve me shkrim dhe programeve të punës të miratuara nga përfituesit/fëmijët.

5.5 Qendra disponon procedura të cilat mundësojnë të drejtën e ankimimit të tyre, përfshirë edhe fëmijët