



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
MINISTRIA E SHËNDETËSISË DHE E MBROJTJES SOCIALE  
MINISTRI

Nr. 7289 Prot

Tiranë, më 27.12.2018

**UDHËZIM**

Nr. 911, datë 27.12.2018

**“PËR MIRATIMIN E STANDARDET E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE TË KUJDESIT SHOQËROR NË QENDRAT KOMUNITARE SHUMËDISIPLINORE”**

Në mbështetje të nenit 102, pika 4, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë dhe pikës 3 të nenit 27 dhe 51 të ligjit nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”,

**UDHËZOJ:**

1. Miratimin e standardeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror në qendrat komunitare shumëdisiplinore, sipas dokumentit që i bashkëlidhet këtij udhëzimi.
2. Inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror siguron inspektimin e zbatimit të standardeve nga subjektet publike dhe jopublike të licencuara.
3. Shërbimi Social Shtetëror siguron monitorimin e zbatimit të standardeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror prej strukturës së posaçme për shërbimet e kujdesit shoqëror, apo dhe/ose personave juridikë publikë/privatë, që ofrojnë shërbime të kujdesit shoqëror që financohen pjesërisht apo tërësisht nga buxheti i shtetit.
4. Ngarkohet Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Shërbimi Social Shtetëror dhe inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror, për zbatimin e këtij udhëzimi..

Ky udhëzim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.



# STANDARDET E SHËRBIMEVE TË KUJDESIT SHOQËROR NË QENDRAT KOMUNITARE SHUMËDISIPLINORE

## Hyrje

Ligji nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë” ka theksuar rëndësinë e shërbimeve komunitare për të përmbushur nevojat eanëtarëve të komunitetit, me karakteristika të veçanta, që i bën ata më vulnerabël në raport me qytetarët e tjerë. Për këtë qëllim synohet ngritja e një modeli të rregulluar për funksionimin e Qendrave Komunitare Shumëdisiplinore (QKSHD). Modeli i QKSHD, për të adresuar sa më mirë nevojat e identifikuar të komunitetit vendor, është hartuar me tiparet e shërbimeve fleksibël, të rëndësishme dhe të pranueshme nga vetë komuniteti vendor ku do të zbatohet. Ngritja e një Modeli të tillë i shërben ofrimit të shërbimeve të kujdesit shoqëror në mënyrë uniforme, në zbatim të dispozitave specifike të ligjit nr. 121/2016, por duke respektuar edhe kuadrin ligjor që lidhet me të drejtat dhe mbrojtjen e fëmijëve.

Për të siguruar efektivitetin e Qendrave Komunitare Shumëdisiplinore (QKSHD), është e nevojshme miratimi i Standardeve të Shërbimit të Kujdesit Shoqëror, të hartuara nga Ministria e Shëndetësisë dhe e Mbrojtjes Sociale. Standardet janë hartuar duke u mbështetur tek Modeli i Funksionimit të Qendrave Komunitare Shumëdisiplinore dhe janë mjeti, me të cilin sigurohet vlerësimi i zbatimit të Modelit. Këto standarde janë të përdorshme edhe nga vetë QKSHD për të matur progresin në raport me përputhshmërinë me Modelin e Qendrave. Në këtë mënyrë, Modeli i QKSHD dhe standardet e shërbimit përbëjnë mjetin e duhur në duart e organeve të qeverisjes vendore, të vetë Qendrave, por edhe të mekanizmave monitorues të brendshëm apo të jashtëm, për të realizuar qëllimin e ligjit nr. 121/2016: *“dhënien ndihmë në mirëqenien dhe përfshirjen shoqërore të individëve e të familjeve që kanë nevojë për kujdes shoqëror”*, madje për aq sa është e mundur edhe krijimin e praktikave të mira uniforme.

Standardet janë një instrument i rëndësishëm i matjes së cilësisë së shërbimit sepse ato përcaktojnë një nivel të ofrimit të shërbimit. Standardet ndihmojnë dhe në procesin e identifikimit të pengesave gjatë zbatimit të tyre, si edhe në identifikimin e nevojave për burime shtesë. Në këtë rast, ky informacion përdoret edhe për të ngritur një çështje apo advokuar për të pasur më shumë burime në dispozicion.

Standardet e shërbimeve të kujdesit shoqëror frymëzohen nga parimet themelore që përshkojnë kujdesin shoqëror, siç janë: parimi i interesit më të lartë të fëmijës; parimi i garantimit të vlerave dhe personalitetit të individit; universaliteti; barazia e mundësive; e drejta për të përfituar; partneriteti; transparenca dhe paanshmëria; mosdiskriminimi; decentralizimi; pavarësia; integrimi shoqëror dhe pjesëmarrja në jetën e komunitetit.

Standardet e miratuara me këtë udhëzim zbatohen gjatë ofrimit të shërbimeve të kujdesit shoqëror për disa kategori përfituesish:

- a) Çdo fëmijë dhe familjet e tyre, duke përfshirë edhe të miturit në konflikt me ligjin;
- b) Të rriturit me probleme sociale për shkak të rikthimit nga emigrimi;
- c) Të rriturit, me probleme sociale që i përkasin grupeve vulnerabël si romë dhe egjiptianë;
- d) Të rriturit me probleme sociale për shkak të varfërisë, të cilët janë përfitues të ndihmës ekonomike;
- e) Viktimat e dhunës dhe të trafikimit.

Këta përfitues bëjnë pjesë në grupet shoqërore të përcaktuara në nenin 6 pika 1 shkronjat a), c) dhe d) të ligjit nr. 121/2016.

Këto standarde duhet të përmbushen gjatë ofrimit të shërbimeve parashoqërore dhe të shërbimeve në qendrat komunitare, përfshirë qendrat e zhvillimit. Këto dy lloje të shërbimeve shoqërore përcaktohen nga neni 8 pika 2 shkronjat a) dhe b) të ligjit nr. 121/2016.

Një pjesë e standardeve është zbërthyer në një numër kriteresh, që së bashku kontribuojnë në plotësimin e standardit në tërësi. Për shkak të lidhjes së drejtpërdrejtë të standardit me nivelin e cilësisë së shërbimit është e rëndësishme përcaktimi i treguesve, të cilët lejojnë matjen e klasifikuar të zbatimit të tij, si i plotësuar, pjesërisht i plotësuar ose i paplotësuar. Një standard vlerësohet i plotësuar vetëm në rastin kur të gjitha kriteret përbërëse të tij janë plotësuar.

Janë 6 standarde të ndërlidhura dhe që përforcojnë njëri-tjetrin në realizimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror në QKSHD. Një prej tyre është i ndarë në nënstandarde, por kjo ndarje nuk është tregues për rëndësinë e standardit, pasi të gjitha standardet janë njësoj të rëndësishme. Nënstandardet tregojnë se një standard i caktuar është kompleks në përbërjen e tij. Këto 6 standarde janë si më poshtë:

**Standardi 1:** QKSHD ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme dhe në përputhje me modelin e QKSHD.

**Standardi 2:** QKSHD punon në mënyrë proaktive dhe përfshin komunitetin në mënyrë që të sigurojë shërbime të përshtatshme dhe që kanë rëndësi për komunitetin.

**Standardi 3:** QKSHD funksionon në mënyrë shumëdisiplinore dhe ndërsektoriale.

**Standardi 4:** Për rastet individuale, QKSHD aplikon “qasjen e menaxhimit të rastit” për t’u siguruar që mbështetja është e gjithanshme, e plotë dhe e përshtatshme.

Standardi 5: QKSHD është proaktive dhe e aksesueshme në mënyrën si vepron dhe si i ofron shërbimet.

Standardi 6: QKSHD ofron një gamë shërbimesh që janë të përshtatshme, të duhura dhe të sigurta.

Këto 6 standarde lidhen me krijimin dhe funksionimin e QKSHD. Në rastet kur ofrohen shërbime specifike – për shembull qendër ditore për fëmijët – mund të jetë e nevojshme të konsiderohen standarde shtesë për punën e QKSHD.

Dokumenti i standardeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror në qendrat komunitare shumë disiplinore do të ndihmojë në radhë të pare 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 praktik dhe konkret për ofruesit e shërbimeve, për të organizuar dhe përmirësuar shërbimet sipas kërkesave të dokumentit. Standardet sanksionojnë që ofrimi i këtij shërbimi do të realizohet vetëm nga figura profesionale të çertifikuara si punonjës socialë, psikologë, infermierë, etj.

Nga pikëpamja praktike, organizative dhe menaxheriale, standardet e përgjithshme të shërbimeve të kujdesit shoqëror në qendrat komunitare shumëdisiplinore do të jenë të unifikuara për të gjitha strukturat e shërbimeve hoqërore të njësisve të qeverisjes vendore, duke filluar nga identifikimi dhe vlerësimi i nevojave, hartimi i planeve sociale vendore, program i buxheteve vendore, planifikimi i shportës bazë të shërbimeve shoqërore, kontraktimi i ofruesve të shërbimeve dhe bashkërendimi me Shërbimin Social Shtetëror, për forcimin e shërbimeve.

Ky Udhëzues u shërben edhe aktorëve të tjerë, si organizatave joqeveritare vendase dhe ndërkombëtare si edhe ofruesve të tjerë jopublikë të shërbimeve shoqërore, të cilët mund të bashkëpunojnë me institucionet shtetërore, në përputhje me legjislacionin në fuqi, për të ofruar shërbime të ndryshme, përfshirë ngritjen dhe funksionimin e shërbimeve me bazë komunitare. Ky shërbim do të ofrohet prej tyre ose do të “blihet” si shërbim jopublik nga OJF-të ose njësitë e specializuara private për të ofruar këtë shërbim.

## STANDARDET DHE PËRMBAJTJA E TYRE

### STANDARDI 1:

QKSHD ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme dhe në përputhje me modelin e QKSHD.

### Rezultati i pritshëm:

Shërbimetparashoqërore dhe shërbimet në qendrat komunitare, përfshirë qendrat e zhvillimit e kujdesit shoqëror ofrohen në mënyrë efektive dhe të përshtatshme.

STANDARDI 1	NËNSTANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
QKSHD ka burime të mjaftueshme për të vepruar efektivisht dhe në një mënyrë që është e përshtatshme dhe në përputhje me modelin e QKSHD	1.1 Struktura dhe bashkërendimi	Krijimi i një komiteti drejtues me përfaqësues nga agjenci të ndryshme	Lista me emrat e përfaqësuesve dhe të agjencive	QKSHD ka një strukturë të mirëpërcaktuar që mundëson bashkërendimin dhe monitorimin e punës
		Komiteti drejtues mbledhet të paktën një herë në tre muaj	Kalendari i mbledhjeve dhe minutat e takimit të mbledhjeve	
		Komiteti drejtues monitoron punën e QKSHD	Raportet e monitorimit të miratuara në mbledhje nga komiteti drejtues	
	1.2 Kushtet fizike dhe ambienti	QKSHD i ka të afishuara qartazi oraret e punës dhe numrat e kontakteve	Fotografi të qendrës së afishimit dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues	Ambienti dhe kushtet fizike të QKSHD janë të përshtatshme, të sigurta, që ruajnë konfidencialitetin dhe me informacion të mjaftueshëm
		Ndërtesa është në gjendje të mirë dhe nuk ka rreziqe fizike, p.sh. që të rrëzohet apo rrjet të dobët elektrik	Raporte periodike të kontrollit fizik të ndërtesës	
		Zona e pritjes është e pajisur me karrige	Fotografi të zonës së pritjes dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues	
		Në zonën e pritjes ka një kënd njoftimesh	Fotografi të këndit të njoftimeve, kopje të	

	me informacion kryesor mbi shërbimet e ofruara, qëllimin e qendrës dhe se si klientët mund të ankohen në rast pakënaqësie.	përbajtjes së informacionit dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues	
	Ka një zonë/dhomë private për diskutime konfidenciale	Fotografi të zonës dhe raportet e monitorimit të komitetit drejtues	
	Ka një numër telefoni të posaçëm, akses në internet dhe një kompjuter	Të dhënat mbi numrin e telefonit, mbi lidhjen e internetit dhe mbi kompjuterin	
<b>1.3 Financa, burimet njerëzore dhe kapacitetet</b>	Është rënë dakord për një buxhet të përshtatshëm me Bashkinë	Marrëveshja me Bashkinë që tregon shumën e buxhetit	QKSHD ka një buxhet të përcaktuar, personel të mjaftueshëm, të kualifikuar dhe trajnuar në vijimësi, me procedura rekrutimi të përshtatshme, përkrahje pune specifike dhe vlerësime performance vjetore
	Personeli është i mjaftueshëm: të paktën një menaxher dhe dy punonjës mbështetës, që kanë përvojë dhe janë të kualifikuar të punojnë me fëmijët dhe familjet, me përkrahje pune specifike.	Organigrama e personelit, kopje të jetëshkrimit të secilit punonjës dhe kopje të përshkrimit të punëve të punonjësve	
	Zbaton procedura që sigurojnë se personeli rekrutohet në përputhje me procedurat mbrojtëse (p.sh. Referencat etj).	Kopje të procedurave të rekrutimit të personelit	
	Ka një plan nevojash profesionale dhe individuale për çdo punonjës, që përputhet me përshkrimin e punës/rolin e personelit	Kopje e planit të nevojave profesionale dhe individuale	
	Punonjësve iu ofrohen trajnime për të përmbushur nevojat profesionale të identifikuara	Kalendari i trajnimit dhe raportim mbi punonjësit që kanë marrë pjesë në trajnime	
	Mbikëqyrjet të paktën një herë në 6 javë.	Raporti i mbikëqyrjes	
	Personeli vlerësohet	Kopje e vlerësimit të	

	një herë në vit	secilit punonjës	
<b>1.4 Politikat dhe procedurat</b>	Ka një Politike Garantuese që detajon veprimet parandaluese të abuzimit dhe ato që duhen ndërmarrë në rast se ka çështje që lidhjen me mbrojtjen e fëmijëve	Kopje e Politikës Garantuese	QKSHD ka politika dhe procedura që përcaktojnë dhe garantojnë veprimet për parandalimin e abuzimeve, ndërmarrjen e veprimeve për mbrojtjen e fëmijëve, sjelljet e përshtatshme të personelit, procesin e ankimimit dhe shqyrtimit të ankesave të cilat janë të afishuara dhe të aksesueshme përfutuesit e shërbimeve
	Informacioni është i disponueshëm për përdoruesit e shërbimit në lidhje me politikën garantuese dhe mënyrën se si mund të raportohet një shqetësim	Raportim se si shpërndalet informacioni tek përdoruesit mbi politikën garantuese	
	I gjithë stafi dhe vullnetarët trajnohen/orientoohen mbi politikën garantuese brenda një muaji që nga fillimi i punës	Kalendari i trajnimit dhe emrat e punonjësve që janë trajnuar, duke treguar edhe kohën e fillimit të punës të secilit prej tyre	
	Të gjitha incidentet/çështjet që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve sipas politikës garantuese regjistrohen në një dosje qendrore.	Raportim mbi mënyrën e regjistrimit në dosjen qendrore dhe numri i incidenteve të regjistruara	
	Ka një Kod Sjelljeje që përshkruan sjelljen që pritet nga personeli, dhe ky kod nënshkruhet nga i gjithë personeli	Kopje e Kodit të Sjelljes	
	Ka një Politikë për Ankesat që detajon se si mund të bëhen ankesat dhe procesin e shqyrtimit të ankesave	Kopje e Politikës së Ankesave	
	Përdoruesve të shërbimeve u jepet informacion në lidhje me Politikën e Ankesave dhe mënyrën si bëhet ankesa	Raportim si shpërndalet informacioni mbi Politikën e Ankesave	

	Ka një regjistër qendror/dosje ankesash	Raportim mbi numrin e ankesave të paraqitura dhe rezultatet e shqyrtimit të tyre	
<b>1.5 Mbajtja dhe mbrojtja e të dhënave</b>	Çdo familje që ka akses te shërbimet e qendrës regjistrohet	Raportim mbi numrin e familjeve të regjistruara	QKSHD regjistron përdoruesit e shërbimeve, mban dosje për çdo familje dhe anëtar të saj me informacion të përditësuar, të domosdoshëm dhe konfidencial
	Çdo familje që ka rregullisht akses te shërbimet (p.sh. më shumë se tre herë) apo ka një angazhim të vazhdueshëm regjistrohet dhe ka një dosje për çdo familje	Raportim mbi numrin e këtyre lloj familjeve dhe mbi numrin e dosjeve të hapura	
	Çdo dosje e familjes është e ndarë sipas anëtarëve të familjes	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Çdo familje ka numrin e saj të identifikimit	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Dosjet mbahen të sigurta në një dollap të mbyllur dhe personeli ka akses të kufizuar në to, sipas rastit dhe rolit	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Të dhënat përditësohen, pa mbajtur shënime në fletë të veçanta në bllloqet e punonjësve - përditësimi duhet të ndodhë brenda dy javëve që nga momenti i marrjes së të dhënave	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Dosjet tregojnë në detaje kontaktet me të gjithë anëtarët e familjes dhe me profesionistët që punojnë me familjen	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Ka një Politikë Konfidencialiteti që nënshkruhet nga i gjithë personeli	Kopje e Politikës së Konfidencialitetit me nënshkrimet e punonjësve	
	Informacioni është konfidencial dhe	Raportet e	



		ndahet vetëm me lejen e përdoruesit të shërbimit, ose nëse është e nevojshme për çështje që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve	kontrollit/monitorimit	
		Në rastet kur të dhënat mbahen në kompjuter, dosjet janë të ruajtura me kod dhe kodi nuk mund të ndahet me të tjerët	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	<b>1.6 Monitorimi dhe rishikimi</b>	Çdo procedurë dhe politikë analizohet të paktën një herë në vit dhe nëse është e nevojshme rishikohet	Kopje të analizës dhe të akteve të rishikuara	Procedurat, politikat, rastet dhe shërbimet monitorohen, analizohen dhe rishqyrtohen në mënyrë të rregullt dhe me një frekuencë të përcaktuar
		Numri i referimeve, rasteve të hapura dhe të mbyllura shqyrtohen çdo dy javë	Raportim mbi shqyrtimin dy javor dhe rezultatet	
		Detajet e rishqyrtimit dhe të përputhshmërisë i paraqiten komitetit drejtues çdo tre muaj	Kopje të raportimit tremujor drejtuar komitetit drejtues	
		Çdo shërbim rishqyrtohet rregullisht nga personeli dhe përdoruesit e shërbimit, kur është e përshtatshme në varësi të shërbimit	Raportim mbi rishqyrtimin e shërbimeve	

**STANDARDI 2:**

**QKSHD punon në mënyrë proaktive dhe përfshin komunitetin që të sigurojë shërbime të përshtatshme dhe që kanë rëndësi për komunitetin**

**Rezultati i pritshëm:**

**Shërbimet e kujdesit shoqëror të ofruara janë të përshtatshme dhe të rëndësishme për komunitetin**

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
<b>QKSHD punon në mënyrë proaktive dhe</b>	Konsultimet ndodhin rregullisht me komunitetin në lidhje me veprimtarinë e	Kalendari i konsultimeve dhe raportim për rezultatet e	Shërbimet e kujdesit shoqëror të ofruara

<b>përfshin komunitetin që të sigurojë shërbime të përshtatshme dhe që kanë rëndësi për komunitetin</b>	QKSHD dhe shërbimet që ofrohen – të paktën një herë në vit	tyre	janë të përshtatshme dhe të rëndësishme për komunitetin
	Anëtarët e komunitetit/përdoruesit e shërbimeve përfshihen në veprimtarinë dhe menaxhimin e QKSHD	Raportim për aktivitetet ku janë përfshirë anëtarët e komunitetit	
	Me përdoruesit e shërbimeve diskutohet dhe dakordohet plani i ndërhyrjes	Numri i kontratave të lidhura dhe kopje të tyre	
	Fëmijët konsultohen në mënyrë aktive dhe përfshihen në aktivitete dhe rishikimin/përmirësimin e tyre	Raportim për aktivitetet ku janë përfshirë fëmijët dhe rezultatet e tyre	

**STANDARDI 3: QKSHD funksionon në mënyrë shumëdisiplinore dhe ndërsektoriale**

**Rezultati i pritshëm: Rritja e cilësisë së shërbimeve të kujdesit shoqëror, duke i ofruar zgjidhje edhe rasteve që nuk trajtohen drejtpërdrejt nga QKSHD**

<b>STANDARDI</b>	<b>KRITERET</b>	<b>TREGUESIT E CILËSISË</b>	<b>REZULTATI I PRITSHËM</b>
<b>QKSHD funksionon në mënyrë shumëdisiplinore dhe ndërsektoriale</b>	QKSHD përfaqësohet në forume ndërinstucionale dhe në takime për hartimin e politikave që zhvillohen në Bashki	Numri i forumeve dhe i takimeve në nivel vendor, duke treguar edhe temat e tyre	Rritja e cilësisë së shërbimeve të kujdesit shoqëror, duke i ofruar zgjidhje edhe rasteve që nuk trajtohen drejtpërdrejt nga QKSHD
	QKSHD merr pjesë në takime, si për hartimin dhe rishikimin e planeve të përkujdesit, të organizuara nga Njësia e Mbrojtjes së Fëmijëve	Numri i takimeve me NjMF-në dhe rezultati i kontributit tek hartimi dhe rishikimi i planeve	
	Ka bashkërendim të rregullt midis QKSHD dhe agjencie/organizatave të tjera, i cili ndodh të paktën një herë në tre muaj, si dhe për raste individuale	Numri i agjencie/organizatave me të cilat bashkëpunohet dhe kalendari i takimeve me to	
	Ka një regjistër me kontaktet e organizatave dhe agjencie që punojnë në fushën përkatëse, që është e aksesueshme nga personeli dhe e përditësuar	Raportim mbi të dhënat e regjistrimit dhe numrin e agjencie	
	Ekziston një mekanizëm për referimin në agjencitë e tjera dhe për ndjekje të rasteve individuale	Numri i rasteve të referuara në agjencitë e tjera	
	Sipas nevojës, agjencitë e	Numri i takimeve me	

	tjera përfshihen në vlerësimin, planifikimin dhe rishqyrtimin e rasteve	agjencitë e tjera për rastet konkrete
	Fëmijëve dhe familjeve iu ofrohen shërbime në mënyrë të bashkërenduar, shërbime këto të ofruara nga QKSHD dhe agjenci të tjera (kur është e nevojshme)	Numri i shërbimeve të bashkërenduara

**STANDARDI 4:**

**Për rastet individuale, QKSHD aplikon “qasjen e menaxhimit të rastit” për t’u siguruar që mbështetja është e gjithanshme, e plotë dhe e përshtatshme.**

**Rezultati i pritshëm:**

**Rastet individuale menaxhohen në mënyrë cilësore, duke qenë të plota dhe të përshtatshme**

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
<b>Për rastet individuale, QKSHD aplikon “qasjen e menaxhimit të rastit” për t’u siguruar që mbështetja është e gjithanshme, e plotë dhe e përshtatshme</b>	Të gjitha referimet e bëra nga QKSHD shqyrtohen brenda 24 orëve dhe merret një vendim nëse referimi është i duhuri	Numri i referimeve dhe numri i çështjeve të shqyrtuara brenda afatit	Rastet individuale menaxhohen në mënyrë të cilësore, duke qenë të plota dhe të përshtatshme
	Të gjitha familjet/përdoruesit individualë të shërbimit janë të regjistruar dhe u jepet një numër identifikimi unik	Numri i të regjistruarve me NUP	
	Ka një regjistër qendror të të gjithë përdoruesve të shërbimeve me detaje për hapjen dhe mbylljen e rasteve	Raportim mbi mënyrën e regjistrimit	
	Vlerësimet regjistrohen në dosje	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Vlerësimi fillestar përfundon brenda 72 orëve	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Vlerësimi i plotë përfundon brenda 20 ditë pune nëse është e nevojshme	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Një plan hartohet brenda 7 ditëve që nga përfundimi i vlerësimit dhe regjistrimi i tij në dosje	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Planet janë të qarta dhe të detajuara mbi shërbimet që do të jepen, nga kush dhe kur	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Së bashku me agjenci të tjera, përdoruesit e shërbimeve janë të përfshirë në vlerësim dhe planifikim	Numri i rasteve gjithsej dhe numri i rasteve ku janë përfshirë përdoruesit	

Përdoruesit e shërbimeve marrin shërbime bazuar te nevojat e identifikuar nëpërmjet vlerësimeve	Raportet e kontrollit/monitorimit
Referimet bëhen edhe në agjenci të tjera dhe regjistrohen me shkrim nëse është e nevojshme	Numri i referimeve tek agjencitë e tjera
Çdo referim ndiqet rregullisht	Raportet e kontrollit/monitorimit
Planet rishikohen të paktën çdo tre muaj dhe plani i rishikuar vendoset në dosje	Raportet e kontrollit/monitorimit
Rastet mbyllen në konsultim me përdoruesit e shërbimeve dhe agjencitë e tjera të përfshira në menaxhim rasti, si dhe në dakordësi me menaxherin e QKSHD	Numri i rasteve të mbyllura gjithsej dhe raportim mbi agjencitë e përfshira
Të gjitha dosjet janë të plota, të përditësuara dhe mbahen në përputhje me standardet e mbajtjes së të dhënave (shih Standardin 1)	Raportet e kontrollit/monitorimit

**STANDARDI 5:**

**QKSHD është proaktive dhe e aksesueshme në mënyrën si vepron dhe se si i ofron shërbimet**

**Rezultati i pritshëm:**

**Rastet individuale trajtohen për të gjithë anëtarët e komunitetit në kohën dhe cilësinë e duhur**

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
<b>QKSHD është proaktive dhe e aksesueshme në mënyrën si vepron dhe se si i ofron shërbimet</b>	Vendndodhja dhe orari i punës së qendrës janë të përshtatshme për komunitetin	Raportet e kontrollit/monitorimit dhe ankesat nëse ka	Rastet individuale trajtohen për të gjithë anëtarët e komunitetit në kohën dhe cilësinë e duhur
	Qendra është e hapur dhe me personel gjatë kohës së punës	Raportet e kontrollit/monitorimit dhe ankesat nëse ka	
	Ka një grup që ofron shërbim për ndjekjen e rasteve në shtëpi dhe që mbështet rastet për të pasur akses në shërbime	Raportim mbi punonjësit në grup	
	Nëse qendra nuk është e aksesueshme për anëtarët e komunitetit, sigurohet shërbim telefonik	Raport mbi shërbimin telefonik, nëse është rasti	
	Gjatë zhvillimit të aktiviteteve në qendër dhe jashtë saj, përfshirë dhe shërbimin jashtë qendrës	Kopje të planeve të hartuara	

dhe atë telefonik, merret parasysh siguria e personelit dhe hartohen plane për të zbutur/shmangur rreziqet

**STANDARDI 6:** **QKSHD ofron një gamë shërbimesh që janë të përshtatshme, të duhura dhe të sigurta**

**Rezultati i pritshëm:** **Anëtarëve të komunitetit i ofrohen shërbime cilësore, për të cilat ka nevojë**

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË	REZULTATI I PRITSHËM
<b>QKSHD ofron një gamë shërbimesh që janë të përshtatshme, të duhura dhe të sigurta</b>	Të gjitha shërbimet kryesore janë të siguruara	Lloji i shërbimeve kryesore që ofron qendra	Anëtarëve të komunitetit i ofrohen shërbime cilësore, për të cilat ka nevojë
	Shërbimet dytësore sigurohen në rastet që edhe burimet janë të disponueshme	Lloji i shërbimeve dytësore që ofron qendra	
	Shërbime shtesë sigurohen në bazë të identifikimit të nevojave të komunitetit	Numri dhe lloji i shërbimeve shtesë të ofruara	
	QKSHD ka një kalendar të aktiviteteve/shërbimeve që ofrohen, të cilat ofrohen në mënyrë të strukturuar	Paraqitje periodike e kalendarit	
	Çdo aktivitet/program që ofrohet ka objektiva dhe plane të qarta (p.sh. grupet kanë kurrikula/programe)	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Ofrohet një gamë shërbimesh duke filluar nga qendra ditore deri te sesionet individuale dhe puna në grup	Lloji i shërbimeve të ofruara	
	Shërbimet/programet zbatohen nga punonjës që kanë aftësinë dhe përvojën e duhur	Jetëshkrimet e punonjësve që ofrojnë shërbimet	
	Një vlerësim i riskut ndërmerret për të gjitha aktivitetet/programet për të siguruar që ato janë të sigurta për përdoruesit e shërbimeve dhe personelin	Kopje të analizave të riskut	
	Çdo pajisje/burim kontrollohet që të jetë i sigurt	Raportet periodike të kontroleve të sigurisë	
	Fëmijët nuk lihen asnjëherë pa mbikëqyrje	Raportet e kontrollit/monitorimit	
	Prindërit dhe fëmijët japin leje me shkrim për të marrë pjesë në aktivitete	Numri i aktiviteteve të zhvilluara dhe i lejeve të marra	
	Media, etj., nuk përfshihen në shërbime apo aktivitete, si dhe	Raportet e kontrollit monitorimit	

nuk bëhen apo shpërndahen  
fotografi pa lejen e  
përdoruesve të shërbimeve