



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

MINISTRIA E SHËNDETËSISË DHE MBROJTJES SOCIALE

DREJTORIA E PËRGJITHSHME E ZHVILLIMIT PËR MBROJTJEN SOCIALE

DREJTORIA E POLITIKAVE TË PËRKUJDËSËS SOCIALE DHE SHËRBIMEVE SOCIALE TË INTEGRUARA

Nr. 2327 Prot

Tiranë, më 17.05.2024

UDHËZIM

Nr. 281, datë 17.05.2024

“PËR MIRATIMIN E KORNIZËS SË STANDARDEVE BAZË TË CILËSISË PËR SHËRBIMET E KUJDESIT SOCIAL”

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:

- Miratimin e “Kornizës së Standardeve Bazë të Cilësisë për Shërbimet e Kujdesit Social”, sipas dokumentit, që i bashkëlidhet këtij udhëzimi.
- Inspektorati përgjegjës për shërbimet e kujdesit shoqëror siguron inspektimin e zbatimit të standardeve, nga subjektet publike dhe jopublike të licencuara.
- 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 juridik publik/privat, që ofrojnë shërbime të kujdesit shoqëror, të cilat financohen pjesërisht apo tërësisht nga buxheti i shtetit.
- Agjencia e Sigurimit të Cilësisë së Kujdesit Shëndetësor dhe Shoqëror siguron realizimin e procesit të akreditimit të shërbimeve sociale, publike dhe jo-publike, bazuar në standartet dhe protokollet e zbatimit të tyre, nëpërmjet vlerësimit të cilësisë të ofrimit të shërbimeve të kujdesit social.
- Ngarkohet Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Shërbimi Social Shtetëror, Inspektorati Përgjegjës për Shërbimet e Kujdesit Shoqëror, Agjencia e Sigurimit të Cilësisë së Kujdesit Shëndetësor dhe Shoqëror për zbatimin e këtij udhëzimi.

Ky udhëzim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.



Adresa: "Rruga e Kavajës", Tirana, Albania. Tel: +355 42944622 | shendetesia.gov.al

**Korniza për
Standardet Bazë të
Cilësisë
për
Shërbimet e Kujdesit
Social**

Përbledhje e pikave kryesore

Në kontekstin e reformës për mbrojtjen sociale, lidhur me Strategjinë Kombëtare të Mbrojtjes Sociale, si dhe duke pasur parasysh perspektivën e anëtarësimit të mundshëm të Shqipërisë në Bashkimin Evropian, Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale e ka përcaktuar si prioritet përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të kujdesit social dhe standardeve që i rregullojnë këto shërbime. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për sa i përket zbatimit të Shtyllës Evropiane të së Drejtave Sociale.

Korniza përshkruan një paketë me **10 standarde bazë cilësie** dhe **28 kritere të lidhura me to** që synojnë përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të kujdesit social.

Qëllimi i këtyre standardeve dhe kritereve të rishikuara është i dyfishtë. Së pari, krijimi i një sistemi standardesh, kriteresh dhe treguesish uniformë, të harmonizuar, që do të ndihmojnë përritjen e cilësisë së shërbimeve të kujdesit social. Për sa i përket kësaj, Korniza skicon dhe lidhjen midis standardeve bazë të cilësisë dhe sistemit të sigurimit të cilësisë së shërbimeve të kujdesit social në Shqipëri.

Së dyti, Korniza rrit kalibrin e standardeve në përputhje me praktikat evropiane, gjë që Korniza e kryen nëpërmjet përafrimit të saj me Kornizën Vullnetare Evropiane të Cilësisë për Shërbimet Shoqërore (KECShSh), që përshkruan dhe parimet thelbësore të cilësisë që kanë ndihmuar përcaktimin e standardeve, kritereve dhe treguesve; por edhe me kuadrin rregulator aktual për shërbimet e ndryshme të kujdesit social të ofruara në Shqipëri për të siguruar rëndësinë e tyre në nivel kombëtar.

Korniza përshkruan edhe metodologjinë për zbatimin e këtyre standardeve bazë të rishikuara të cilësisë, që do të përfshijë zhvillimin e treguesve për 5 kategori të ndryshme shërbimesh të kujdesit social dhe do të sjellë si rezultat një format model për secilin prej standardeve, kritereve dhe treguesve. Kjo do të bëhet paralelisht me zhvillimin e 5 manualeve për të lehtësuar zbatimin hap-pas-hapi të shërbimit në harmoni me standardin.

Nëpërmjet propozimit të një qasjeje konkrete metodologjike për rishikimin e standardeve, ky dokument do t'i ndihmojë ofruesit e shërbimeve të kujdesit social, si dhe autoritetet publike të ngarkuara me organizimin dhe financimin e shërbimeve të kujdesit social, të zhvillojnë në nivelin e duhur mjete specifike për matjen dhe vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të kujdesit social. Në këtë mënyrë, do të shërbejë si referencë përcaktimin, sigurimin, vlerësimin, akreditimin dhe procesin e licensimit së këtyre shërbimeve. Standardet e rishikuara, kriteret dhe treguesit do të promovojnë dhe një qasje të integruar ndaj ofrimit të shërbimeve të kujdesit social, së bashku me llojet e tjera të shërbimeve, si shërbimet arsimore, shëndetësore dhe të punësimit.

Duhet vënë në dukje se zhvillimi i standardeve është një proces i vazhdueshëm dhe rishikimi i mëtejshëm i tyre, bazuar te përvoja e grumbulluar, mund të parashikohet pas një periudhe 5-7 vjeçare. Një përditësim i tillë bëhet më i lehtë nga krijimi i grupeve këshilluese ndësektoriale

që e kanë mbështetur zhvillimin e Kornizës, duke përfshirë administratrat publike, ofruesit e shërbimeve, përfaqësuesit e grupeve të përdoruesve të shërbimit dhe të tjera.

I. Konteksti konceptual i Kornizës

Përkufizimi i shërbimeve të kujdesit social

Shërbimet e kujdesit social në Shqipëri

Ligi për Shërbimet e Kujdesit Social i vitit 2016 i përcakton shërbimet e kujdesit social si "sistem i integruar dhe i organizuar përfitimesh dhe lehtësish, të cilat ofrohen nga profesionistë të fushave përkatëse të subjekteve publike ose jopublike, me qëllim sigurimin e mirëqenies, pavarësisë dhe përfshirjes shoqërore të individëve e të familjeve që kanë nevojë për kujdes shoqëror."

Shërbimet sociale në kontekstin e Bashkimit Evropian

Në kuadrin ligjor dhe rregullator të BE-së nuk ka një përkufizim të përgjithshëm të shërbimeve sociale. Megjithatë, një komunikim nga Komisioni Evropian (KE) në 2006¹ si dhe Korniza Evropiane e Cilësisë për Shërbimet Shoqërore (KECShSh) ofrojnë një bazë për perspektivën evropiane. Në KECShSh, termi shërbim social u referohet "(...) në veçanti shërbimeve *thelbësore që i ofrohen drejtpërdrejt personit. Shumë shpesh, autoritetet publike në Shtetet Anëtare i konsiderojnë këto shërbime, që janë të përfshira në sistemet e mirëqenies sociale të Shteteve Anëtare, si shërbime që kanë interes të përgjithshëm dhe u nënshtrohen kërkesave specifike të shërbimit publik. Shembuj shërbimesh sociale janë shërbimet e asistencës sociale, kujdesi afatgjatë, kujdesi përfshirja sociale, niveli i lartë i punësimit dhe trajnimit, asistentët personalë dhe strehimi social."*"

Megjithëse qëllimi dhe mënyra e organizimit të shërbimeve sociale ndryshojnë ndjeshëm sipas specifikave historike, gjeografike, sociale dhe kulturore, këto shërbime sociale janë thelbësore për përmbrushjen e objektivave bazë të BE-së, si arritja e kohezionit social, ekonomik dhe territorial, përfshirja sociale, niveli i lartë i punësimit dhe rritja ekonomike.

Shërbime cilësore kujdesi social

E drejta për të aksesuar shërbime sociale cilësore është e sankzionuar me parimet 11, 17, 18 dhe 19 të Shtyllës Evropiane të të Drejtave Sociale. Përkufizimi i cilësisë këtu mund të shihet si "*dorëzimi i duhur i një shërbimi ose produkti të rënë dakord reciprokisht*"². Bashkimi Evropian bën thirrje dhe për shërbime cilësore kujdesi social nëpërmjet strategjive të ndryshme specifike,

¹ Komunikimi nga Komisioni - Zbatimi i programit të Komunitetit të Lisbonës - Shërbimet sociale me interes të përgjithshëm në Bashkimin Evropian {SEC(2006) 516} /* COM/2006/0177 final */

² Grupi i Punës i Rrjetit Social Evropian për Cilësinë e Shërbimeve Sociale, Rritja e Cilësisë në Shërbimet Sociale, Përbledhje Ekzekutive, 2022

si Strategjia Evropiane e Kujdesit dhe Strategjia për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara 2021-2030.

Në përputhje me KECSHSh-në, burimi i përcaktimit të kësaj cilësie mbështetet te parimet e cilësisë që “*shprehin vlera të përbashkëta dhe synojnë të zhvillojnë një të kuptuar të përbashkët të cilësisë së shërbimeve sociale, si dhe të lehtësojnë shkëmbimin e përvojave dhe praktikave të mira*”. Për më tepër, ato ”*u drejtohen autoritetet e publike përgjegjëse, shpesh në nivel rajonal ose lokal, për zhvillimin, organizimin, financimin dhe ofrimin e shërbimeve sociale...[dhe] u drejtohen dhe ofruesve të shërbimeve për aq sa kanë të bëjnë me ofrimin e shërbimeve sociale, si dhe përdoruesve, për të cilët përfaqësojnë një burim të rëndësishëm informacioni për cilësinë e shërbimeve sociale që ata mund të presin.*” Përveç kësaj, KECSHSh-ja thekson dhe se ”*këto parime janë drejtpërdrejt të rëndësishme edhe për punonjës dhe punëdhënës të sektorit*” (shih Shtojcën 3 për një përbledhje parimesh të cilësisë për shërbimet sociale siç përshkruhet nga KECSHSh-ja).

Këto parime cilësie duhet të përkthehen në **standarde, kriteret treguese të matshëm për shërbimet e kujdesit social, që të sigurohet plotësimi i tyre**. Standardet quhen **standarde bazë të cilësisë (SBC)**, që garantojnë cilësinë e një shërbimi të kujdesit social nëpërmjet të qenit detyrim ligjor për palët e përfshira në financimin, sigurimin, inspektimin dhe vlerësimin e tyre.

Standardet bazë të cilësisë (SBC)	Deklaratë e një niveli të përcaktuar cilësie gjatë ofrimit të shërbimeve që kërkohet për të përbushur nevojat e përdoruesve të synuar të shërbimit. Nga pikëpamja ligjore, përdoruesi i shërbimit ka të drejtë të marrë një shërbim që plotëson standardet bazë, dhe për këtë arsyе standardet bazë janë të detyrueshme ligjërisht.
--	---

Një standard minimal cilësie përcakton pritshmëritë e performancës, strukturat ose proceset që i nevojiten një ofruesi shërbimi për të ofruar shërbimin e kujdesit social në përputhje me parimet e përgjithshme të cilësisë. Ato janë një grup kriteresh dhe treguesish të matshëm dhe të verifikueshëm që duhet të jenë në përputhje me ligjet dhe rregulloret e ndryshme ekzistuese.

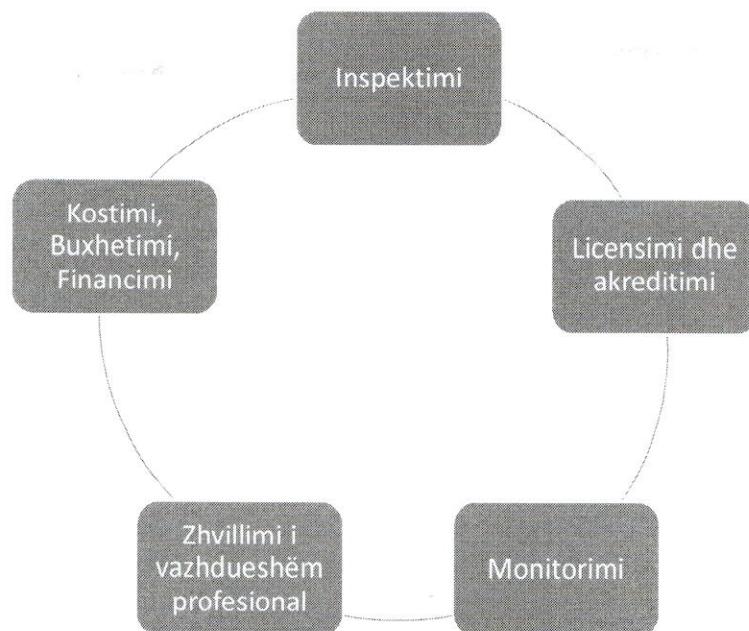
Në kohën e shkrimit të këtij materiali, në Shqipëri, SBC-të ekzistojnë për 25 shërbime kujdesi social që duhet të kuptohen si standarde bazë që përshkruajnë një nivel cilësie të detyrueshëm. Megjithatë, siç u përmend më lart, ato ndryshojnë shumë për sa i përket strukturës, përbajtjes dhe objektivave të tyre.

Standardet vullnetare janë kërkesa që shkojnë përtej SBC-ve, që mund të zbatohen nga ofruesi i shërbimit të kujdesit social, bashkia ose palë të tjera për të ndjekur zbatimin e një shërbimi të

kujdesit social - p.sh. në lidhje me certifikatat ISO, shoqatat profesionale, kodin e etikës së donatorëve të ndryshëm etj.

Standardet si pjesë e një sistemi sigurimi të cilësisë

Qëllimi i sistemit të sigurimit të cilësisë për shërbimet e kujdesit social është krijimi dhe ruajtja e cilësisë së ofrimit të shërbimit të kujdesit social në përputhje me vlerat, qëllimet dhe objektivat e shërbimit të kujdesit social – të shprehura nëpërmjet SBC-ve në fuqi – duke përfshirë, por pa u kufizuar prej saj - zbatueshmërinë ligjore të dispozitës, të parashikuar në aktet ligjore dhe nënligjore në fuqi. Standardet bazë përcaktojnë edhe pragun e zbatueshmërisë ligjore dhe janë të detyrueshme për sa i përket këtij aspekti.



Përbërësit e sistemit të sigurimit të cilësisë në Shqipëri

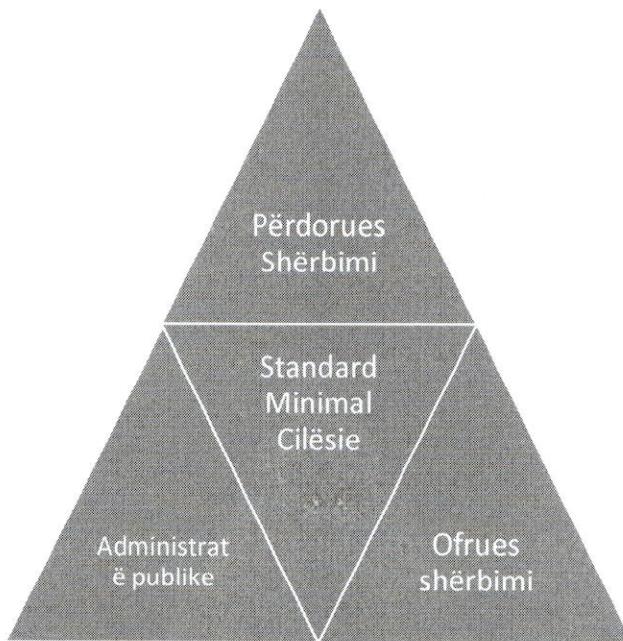
Korniza i përkufizon përbërësit e mësipërm sa më poshtë:

- | | |
|------------------|---|
| inspektim | proces që garanton përputhshmërinë me ligjin gjatë ofrimit të shërbimeve të kujdesit social, nëpërmjet SBC-ve |
| monitorim | mbështetje për përbushjen e qëllimeve dhe objektivave të një shërbimi të kujdesit social, përrritjen e SBC-ve |
| akreditim | siguron përbushjen e kërkësave për një ofrues shërbimesh të kujdesit social (p.sh., numri dhe kualifikimi i personelit, statusi ligjor dhe gjendja financiare, që çojnë, ose në lëshimin (zgjatjen) e akreditimit, ose përkatesisht në moslëshim ose përfundim. |

<i>licensim</i>	vlerësim i nivelit të kualifikimit profesional dhe rikualifikim i një eksperti siç kërkonet nga ligjet në fuqi, që çon ose në rinovimin e licencës profesionale, ose në përfundimin e saj.
<i>zhvillimi i vazhdueshëm profesional (ZhVP)</i>	kërkon që eksperti i licencuar t'i nënshtronhet rikualifikimit të rregullt në përputhje me rregulloret në fuqi (përfshirë SBC-të); mosrespektimi i këtyre kërkesave çon në përfundimin e licencës profesionale;
<i>Kostim, buxhetim dhe financim</i>	Kostimi për njësi, buxhetimi dhe financimi i shërbimeve të kujdesit social, që është i lidhur me SBC-të

Rëndësia e standardeve

Në kontekstin e shërbimeve të kujdesit social, përshtatshmëria e shërbimit të ofruar - me performancën bazë të shprehur në standardin minimal përkatës - është e rëndësishme për një dialog mes grupeve kryesore të interesit në kujdesin social: përdoruesve të shërbimit, ofruesve të shërbimit dhe administratës publike.



Rëndësia e cilësisë së shërbimeve të kujdesit social

Të tria palët kanë interes jetik që shërbimet e kujdesit social të aplikohen në mënyrë efikase dhe të ligjshme, dhe rrjedhimisht që të zhvillohen SBC-të.

Ndërkohë që ofruesit dhe administratat publike janë njëkohësisht të varur dhe përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të kujdesit social në përputhje me SBC-të, SBC-të i mbrojnë përdoruesit

e shërbimeve nga praktikat e paligjshme dhe/ose praktikat joprofesionale që mund të ndikojnë drejtpërdrejt negativisht mirëqenien e përdoruesit të shërbimit.

Prandaj, në nivel politikash, këto tri palë duhet të bien dakord për proceset, duke përfshirë standarde, treguesit dhe rezultatet që sigurojnë cilësinë e shërbimeve. Kjo është arsyja pse Korniza është mbështetur te puna e GP-së, si dhe te konsultimi i grupeve të interesit gjatë zhvillimit të saj.

Standardet, kriteret dhe treguesit

Për matjen e nivelit të zbatimit të standardeve përdoren kritere dhe tregues. Kriteret dhe treguesit duhet të pasqyrojnë funksionueshmérinë e standardeve dhe në mënyrë indirekte, parimet e cilësisë së KECShSh-së siç përshkruhen në Aneksin 3. Standardet kthehen në një deklaratë të paqartë qëllimi kur kriteret dhe treguesit nuk zhvillohen dhe nuk garantojnë sukses për ofrimin e shërbimit.

Standard përcakton se çfarë pritet në lidhje me shërbimin e ofruar për përdoruesit e shërbimit.

Kritere përcaktojnë një karakteristikë shërbimi që duhet të jetë zbatuar (e lidhur me inputin) ose një karakteristikë aplikimi (e lidhur me procesin) në mënyrë që të arrihet standardi i përcaktuar. Për këtë arsy, kriteret shprehen si rezultate. Ato i japin kuptim dhe funksionueshméri një standardi pa qenë vetë një njësi matëse e drejtpërdrejtë e standardit.

Tregues është një konkretizim ose funksionueshméri e prekshme e kritereve dhe ndihmon për matjen e përbushjes së kritereve. Treguesit shprehen në mënyrë sasiore ose cilësore.

Në kuadrin e shërbimeve të kujdesit social, kriteret dhe treguesit shpesh janë në format dokumentesh ligjore, konventash ndërkombëtare, standardesh profesionale, kodesh sjelljeje, etj.

Pjesa II e Kornizës thekson standardet, kriteret dhe treguesit që do të aplikohen për të gjitha shërbimet e kujdesit social.

Inspektimi dhe monitorimi

Siç u vu në dukje më sipër, inspektimi dhe monitorimi kanë dy role të dallueshme në lidhje me SBC-të.

Monitorimi përfshin vlerësimin e ofrimit të shërbimit kundrejt arritjeve të qëllimeve dhe objektivave, dhe krijon mundësi përmarrjen e masave për përmirësimin e vazhdueshëm dhe të përhershëm të ofrimit të shërbimit (të tilla si praktikimi i shembujve të mirë, trajnimi dhe përmirësimi i sjelljes profesionale, përfshirja e hulumtimit shkencor, etj.)

Inspektimi ka të bëjë me një vlerësim të dispozitave në krahasim me rregulloren ligjore dhe garanton përputhjen ligjore të ofrimit të shërbimit. Ai bazohet te kuadri ligjor, aktet nënligjore dhe angazhime të tjera ligjërisht të detyrueshme.

Kriteret dhe treguesit për SBC-të identifikojnë ligjet dhe aktet nënligjore të zbatueshme që kerkohen për të dyja proceset, por me dy rezultate të ndryshme: njëri trajton proceset e përmirësimt të cilësisë (monitorimi), dhe tjetri trajton pajtueshmërinë ligjore (inspektimi).

Shpjegimi i kuadrit ligjor për zbatimin e shërbimeve të kujdesit social bëhet në manuale dhe do të zhvillohet në vazhdimesi.

Arritja e standardeve

SBC-të që janë zhvilluar dhe shfaqen në Pjesën II të Kornizës pasqyrojnë një kalibër më të lartë standardesh dhe kriteresh dhe përfaqësojnë një risi në sistemin e shërbimeve të kujdesit social në Shqipëri. Kur cilësia e shërbimit është në përputhje me standardet, kjo në përgjithësi do të thotë se standardet reflektojnë kushtet aktuale. Në rastet kur cilësia e shërbimit të ofruar vazhdon të jetë nën standard, këto standarde mund të duken të largëta dhe jo realiste.

Për të kapërcyer hendekun e cilësisë, apo për të pasqyruar kushtet kulturore, ekonomike dhe kushtet e tjera që ndikojnë zbatimin, arritja e cilësisë së shërbimit të kujdesit social mund të planifikohet në përputhje me rrethanat, duke marrë parasysh nivelin e cilësisë së shërbimeve të administratës publike në përgjithësi dhe performancën e sistemit të kujdesit social në veçanti.

Në vazhdim, për arritjen e standardeve mund të aplikohen modele të ndryshme:

Arritja graduale e standardeve- standardet do të arrihen gradualisht brenda një afati kohor të rënë dakord, gjatë të cilit nuk do të sanksionohet mospërputhja e ofrimit të shërbimeve me standardin. Për ta udhëhequr këtë proces arritjeje graduale të standardeve, miratohet dhe monitorohet një afat kohor për arritjen e objektivave me hapa progresivë drejt përmbrushes së kërkesës për standardin.

- **Arritja e standardeve me përzgjedhje** - në rrethanat kur shërbimet zbatohen në situata ku risku për shëndetin fizik dhe mendor të përdoruesit të shërbimit peshon më shumë se mospërmbushja e SBC-ve nga shërbimi, disa standarde mund të përjashtohen përkohësisht nga vlerësimi, për të garantuar vazhdimesinë e shërbimit. Megjithatë, këtyre shërbimeve duhet t'u jepet prioritet, burime dhe një proces i rreptë monitorimi në mënyrë që të rinisë realizimi i SBC-ve aty ku shërbimi është në mospërputhje. Megjithatë, ky proces do të duhej të përkufizohej qartë për sa u përket përgjegjësive dhe procedurave për të përcaktuar nivelin e rrezikut.

Kombinimi i arritjes graduale dhe përzgjedhse të standardeve mund të jetë strategji për arritjen e standardeve kur praktikat aktuale janë larg standardeve bazë.

II. Standardet Bazë të Cilësisë për Shërbimet e Kujdesit Social

TEMAT	STANDARDET
TEMA 1: QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE <p>Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikat e menaxhimit për llogaridhjen, vendimmarjen dhe menaxhimin e riskut. Gjithashtu i përgjigjet planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'u përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.</p>	STANDARDI 1. Qeverisja dhe menaxhimi i mirë STANDARDI 2. Zhvillimi i personelit dhe fuqisë punëtore STANDARDI 3. Përmirësimi i cilësisë së shërbimit
TEMA 2: KUJDESI DHE MBËSHTETJA <p>Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.</p>	STANDARDI 4. Mbrojtja e të drejtave të përdoruesve të shërbimit. STANDARDI 5. Sistemi i menaxhimit të rasteve dhe i planifikimit të kujdesit STANDARDI 6. Mbrojtja e të dhënavë dhe përdorimi i burimeve STANDARDI 7. Ankesat
TEMA 3: SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA <p>Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.</p>	STANDARDI 8. Ambienti dhe pajisjet fizike STANDARDI 9. Shëndeti dhe mirëqenia e përdoruesve të shërbimit STANDARDI 10. Aksidentet, emergjencat dhe krizat

TEMA 1:
QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikat e menaxhimit për llogaridhëni, vendimmarrjen dhe menaxhimin e riskut. Gjithashtu i përgjigjet planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.

Standardi 1 Qeverisja dhe menaxhimi i mirë	Ofruesi i shërbimit ka krijuar rregullore të brendshme efikase për qeverisjen, menaxhimin dhe udhëheqjen, me linja të qarta llogaridhënieje për të ofruar kujdes dhe mbështetje të përqendruar te personi, të sigurtë dhe efektive.
Kriteret	Treguesit
<p>1.1. Ofruesi i shërbimit e menaxhon shërbimin sipas një metodologjie të mirëpërcaktuar të përshkruar në deklaratën e qëllimit.</p> <p>1.2. Ofruesi i shërbimit garanton që shërbimi t'i kryejë funksionet e veta ashtu si përshkruhen në ligjet, rregulloret, politikat kombëtare dhe standartet përkatëse për të mbrojtur dhe nxitur kujdesin dhe mirëqenien e çdo përdoruesi shërbimi.</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund të bëjë lidhje midis metodologjisë së përshkruar në deklaratën e qëllimit dhe ofrimit të shërbimit • Personeli e kuption modelin e kujdesit siç përshkruhet në deklaratën e qëllimit, kuption synimet e përgjithshme të shërbimit dhe rezultatet që kërkon të arrihen për përdoruesit. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deklarata e qëllimit, si dhe vlerësimet dhe ndryshimet e saj të mundshme <p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund të bëjë lidhje midis ofrimit të shërbimit dhe funksioneve specifike të përshkruara në ligjet, rregulloret, politikat dhe standartet kombëtare përkatëse • Personeli i ofruesit të shërbimeve shfaq mirëkuptim të ligjeve, rregulloreve, politikave dhe standardeve përkatëse për kujdesin dhe mirëqenien e përdoruesve të shërbimit, të përshtatshme sipas rolit të tyre <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politikat dhe procedurat operative që janë zhvilluar dhe, rrjedhimisht, janë rishikuar dhe përditësuar nga ofruesi i shërbimit, që tregojnë përafrim me ligjet, rregulloret, politikat dhe standartet kombëtare

<p>1.3. Ofroesi i shërbimit bashkëpunon me të gjitha grupet e interesit të përfshira në politikëbërje, identifikim nevojash, planifikim, zhvillim, ofrim, monitorim dhe vlerësim shërbimesh, për të garantuar që shërbimi t'u përgjigjet nevojave të përdoruesve të shërbimit, si dhe nevojave lokale.</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofroesi i shërbimit identifikon partneritetet dhe burimet kryesore në komunitet dhe kapacitetin e tyre për të ndërvepruar për përfitimin e shërbimit të ofruar • Ofroesi i shërbimit i përdor partneritetet e veta për ta pasuar ofertën e shërbimit të ofruar përdoruesve të shërbimit <p>Vëzhgim</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partnerët e jashtëm dhe grupet e interesit informohen për misionin kryesor, objektivat dhe grupet e shënjestruara të shërbimit. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista e partnerëve (memorandume mirëkuptimi, kontrata) • Çdo dokumentacion që tregon se ofroesi i shërbimit ka pasur të bëjë me grupe të jashtme interesit të përfshira në hartimin e politikave, identifikimin e nevojave, planifikimin, zhvillimin, ofrimin, monitorimin dhe vlerësimin e shërbimit (procesverbalet e takimit, komunikimi, raportet, etj.) • Çdo dokumentacion që tregon se ofroesi i shërbimit ka ndërvepruar me komunitetin (p.sh. aktivitatet të shënjestruara komunikimi, pjesëmarrje në ditët e hapura, marrje me qira ambientesh, procesverbale takimesh, etj.)
<p>1.4. Ofroesi i shërbimit garanton struktura dhe rregullore të brendshme qartësisht të përkufizuara qeverisjeje që përcaktojnë linjat e autoritetit dhe përgjegjësisë, përfshirë dhe llogaridhëni individualë.</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofroesi i shërbimit mund të përshkruajë rregulloret e brendshme dhe strukturat e qeverisjes, linjat e autoritetit dhe llogaridhëni • Ofroesi i shërbimit garanton që menaxherët të kenë kualifikimin e duhur, praktikë të mjaftueshme dhe përvojë menaxhimi për të menaxhuar shërbimin dhe për të përbushur deklaratën e qëllimit, synimet dhe objektivat e tij. • Personeli zbaton veprime që korrespondojnë me strukturën dhe rregulloret e brendshme të përcaktuara qeverisëse.



	<ul style="list-style-type: none">Personeli sigurohet që rregulloret e brendshme alternative të menaxhimit janë në fuqi kur mungon personi përgjegjës. <p>Vëzhgim</p> <ul style="list-style-type: none">Shërbimi ka një person të ngarkuar me llogaridhënien e përgjithshme ekzekutive, përgjegjësinë dhe autoritetin për ofrimin e shërbimit.Në të gjitha nivelet e shërbimit demonstrohet dhe dëshmohet udhëheqje dhe ekziston një kulturë të nxënë, cilësie dhe sigurie sipas politikës kombëtare dhe ligjeve përkatëse.Menaxhimi i shërbimit zbaton një qasje të bazuar te ekipi dhe promovohet nëpërmjet takimeve të rregullta të ekipit, të nxënët reflektues dhe komunikimit efektiv. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none">Çdo dokumentacion që dëshmon rregullore të brendshme dhe struktura të përkufizuara qeverisëse që përcaktojnë linjat e autoritetit dhe llogaridhënies, përcakton llogaridhënien individuale dhe specifikon role dhe përgjegjësi të gjithë personelit në shërbim (deklarata e qëllimit, rregullat dhe rregulloret e brendshme).Çdo dokumentacion që tregon se ka procedura të zyrtarizuara për rregulloret e gatshme të brendshme në mbrëmje dhe fundjavë, nëse është e nevojshme.Marrëveshjet e shërbimit, kontratat dhe rregulloret e tjera të brendshme që janë në fuqi për ofrimin e shërbimitKualifikimet e personelit menaxhues
1.5. Publiku është i informuar për shërbimin dhe mund aksesojë informacione lidhur me ofrimin e tij që mund ta lehtësojnë orientimin dhe mbulimin ndaj përdoruesve të mundshëm të shërbimit	<p>Vëzhgim</p> <ul style="list-style-type: none">Një grup informacionesh të përkufizuara për shërbimin, të përshtatura për publikun e gjerë, përfshirë dhe llojet, disponueshmërinë, shtrirjen dhe kufizimet e shërbimit të ofruar dhe të disponueshëm në ambiente, duke përfshirë një shumëllojshmëri metodash të përshtatura



dhe grupeve të tjera të interesit.	<p>komunikimi të aplikueshme sipas grupeve të ndryshme të shënjestruara</p> <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none">Informacioni i përkufizuar, i shfaqur nëpërmjet një sërë mjetesh komunikimi (pamflete, fletëpalosje, faqe interneti, skeda informacioni, etj.), përfshirë metoda komunikimi të aksesueshme dhe të përshtatura të aplikueshme sipas grupit të shënjestruar
------------------------------------	--

TEMA 1:
QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikat e menaxhimit për llogaridhëni, vendimmarrjen dhe menaxhimin e riskut. Gjithashtu i përgjigjet planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'iu përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.

Standardi 2 Zhvillimi i personelit dhe fuqisë punëtore	<p>Shërbimi promovon shëndetin, sigurinë dhe mirëqenien e fuqisë punëtore me personel të mjaftueshëm të trajnuar dhe të kualifikuar që garanton cilësinë e ofrimit të kujdesit.</p>
Kriteret	<p>Treguesit</p> <p>2.1 Ofroesi i shërbimit bën shpërndarje të qartë të roleve dhe përgjegjësive të personelit që pasqyrohen te përshkrimet e punës dhe në organigramë</p> <p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofroesi i shërbimit mund të identifikojë rolet dhe përgjegjësitë e anëtarëve të ndryshëm të personelit Përdoruesit e shërbimit, familjet e tyre ose përfaqësuesit e tyre ligjorë mund të identifikojnë anëtarët përkatës të personelit të përfshirë në ofrimin e shërbimit <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> Personeli po e kryen rolin e caktuar dhe merr përsipër përgjegjësitë përkatëse. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Një organigramë me shpërndarje të qartë të roleve dhe përgjegjësive të personelit në përputhje me përshkrimet e punës Përshkrimet e punës të anëtarëve të ndryshëm të personelit
2.2 Ofroesi i shërbimit zbaton politika për burimet njerëzore, duke përfshirë profilet dhe kërkeshat e kualifikimit në përputhje me ligjet përkatëse.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofroesi i shërbimit ka zhvilluar politika rekrutimi dhe mbajtjeje personeli në përputhje me ligjet dhe rregulloret e brendshme përkatëse. Ofroesi i shërbimit mund të arsyetojë në çdo kohë mjaftueshmërinë e numrit të duhur të personelit, me njohuritë, aftësitë, përvojën dhe kompetencat e nevojshme. Personeli mund të shpjegojë normat, procedurat dhe specifikat e detyrave të caktuara. Ofroesi i shërbimit zbaton rregullisht procedura vlerësimi performance.

	<p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> • Në krye të detyrës gjendet një numër i mjaftueshëm personeli në çdo kohë. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Për gjithë personelin mbahen dosje të përditësuara, të sakta dhe të sigurta, në përputhje me kërkosat e rregulloreve të brendshme. • Kualifikimet e personelit • Në dosjet e personelit dokumentohen procedurat e vlerësimit të performancës.
2.3 Ofruesi i shërbimit zbaton qasje promovuese të shëndetit, sigurisë dhe mirëqenies së personelit.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund ta përshkruajë qasjen e zbatuar për promovimin e shëndetit, sigurisë dhe mirëqenies së personelit • Ofruesi i shërbimit vepron për të ofruar mbështetje psikologjike për personelin, sipas nevojës. • Ofruesi i shërbimit garanton mbikëqyrje të rregullt të personelit. <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kushtet e punës së personelit janë në përputhje me rregulloret përkatëse ligjore për shëndetin, sigurinë dhe mirëqenien e personelit. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çdo dokumentacion që tregon qasjen promovuese të shëndetit, sigurisë dhe mirëqenies së personelit (politika të brendshme, postera, pamflete) • Çdo dokumentacion që tregon se si aktorët e brendshëm dhe të jashtëm angazhohen për shëndetin, sigurinë dhe mirëqenien e personelit (procesverbale takimesh, marrëveshje, raporte) • Prosesi mbikëqyrjeje, politika dhe procedura të brendshme
2.4 Ofruesi i shërbimit garanton respektimin e plotë të parimeve të punës së denjë, përfshirë mosdiskriminimin, mbrojtjen sociale,	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund të shpjegojë se si garantohet respektimi i plotë i parimeve të punës së denjë

<p>mbrojtjen e shëndetit dhe sigurisë, dialogun social, paga të denja, si dhe barazi gjinore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personeli konfirmon se janë ndërmarrë veprime dhe ndryshime specifike për të garantuar respektimin e plotë të parimeve të punës së denjë. <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> Mund të vihen re veprime të ndërmarra nga ofruesi i shërbimit për të garantuar respektimin e plotë të parimeve të punës së denjë. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Çdo dokumentacion që përshkruan veprimet e ndërmarra për të garantuar respektimin e plotë të parimeve të punës së denjë (diagnostikime, procesverbale takimesh, grupe pune, seminare, plane veprimi, etj.)
<p>2.5 Ofruesi i shërbimit ofron programe për rritjen e kapaciteteve të personelit përkatës, të trajnuarve dhe vullnetarëve bazuar te nevojat e identikuara .</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofruesi i shërbimit ndërmerr një analizë të rregullt të nevojave për trajnim që të përcaktojë nevojat e personelit për trajnim. Ofruesi i shërbimit lehtëson organizimin e programeve të rritjes së kapaciteteve në fusha të ndryshme ndërsektoriale (p.sh., etikë, mirëqenie, veprime për rritjen e autonomisë, parandalim të përjashtimit social, parandalim të abuzimit me ilaçet, menaxhim infeksionesh dhe sëmundjesh) bazuar te nevojat e identikuara. Ofruesi i shërbimit mund të përshkruajë partneritetet ekzistuese me organizatat arsimore dhe trajnuese. <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> Personeli mund të vëzhgohet gjatë funksionimit të detyrate në përputhje me mësimet e nxjerra në programet e rritjes së kapaciteteve. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Çdo dokumentacion që tregon se si u identifikuan nevojat për trajnim të personelit, të trajnuarve dhe vullnetarëve (analiza të nevojave për trajnim, raporte, etj.) Çdo dokumentacion që mund të dëshmojë se personeli është trajnuar ose ritrajnuar për tema të



	<p>identifikuara (plane trajnimi, seanca trajnimi, lista pjesëmarrjeje, burime në dispozicion, etj.)</p> <p>Lista e partneriteteve me organizatat arsimore dhe trajnuese (memorandume mirëkuptimi, kontrata)</p>
--	--

TEMA 1:
QEVERISJA DHE ZHVILLIMI I FUQISË PUNËTORE

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me qeverisjen e mirë dhe praktikat e menaxhimit për llogaridhënien, vendimmarjen dhe menaxhimin e riskut. Ajo i përgjigjet dhe planifikimit, rekrutimit, menaxhimit dhe organizimit të personelit me aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për t'i përgjigjur nevojave të përdoruesve të shërbimit.

Standardi 3 Përmirësimi i cilësisë së shërbimit	Përmirësimi sistematik dhe i vazhdueshëm i cilësisë është i dobishëm për shërbimin.
Kriteret	Treguesit
3.1 Ofruesi i shërbimit garanton procese të rregullta të brendshme planifikimi dhe rishikimi që synojnë përmirësim të vazhdueshëm sistematik.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund të përshkruajë marrëveshje në fuqi për të vlerësuar periodikisht kënaqësinë nga cilësia e kujdesit që u ofrohet përdoruesve të shërbimit. • Ofruesi i shërbimit është konsultuar me përdoruesit e shërbimit, organizatat e përdoruesve të shërbimit, personelin dhe partnerët e jashtëm për proceset e përmirësimit të vazhdueshëm sistematik. • Ofruesi i shërbimit rishikon rregullisht cilësinë, sigurinë dhe vazhdimesinë e kujdesit që u ofrohet përdoruesve të shërbimit për të informuar përmirësimet e praktikave dhe për të arritur rezultate më të mira për përdoruesit e shërbimit. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çdo dokumentacion që tregon politikën e brendshme të përmirësimit të vazhdueshëm sistematik (procedura të brendshme, dokumente lidhur me planifikimin) • Çdo vlerësim/anketë e kryer
3.2 Ofruesi i shërbimit kryen rishikime periodike të kënaqësisë së përdoruesve të shërbimit dhe familjeve të tyre me shërbimet e ofruara.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund të dëshmojë se si zbatohen vazhdimeshi rezultatet e vlerësuara, rezultatet dhe përfitimet e bazuara në vlerësime të brendshme ose të jashtme për të arritur rezultate më të mira për përdoruesit. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çdo dokumentacion që vë në dukje komentet e bëra nga përdoruesit e shërbimit dhe familjet e



	tyre (anketime, pyetësorë, procesverbale takimesh, raporte).
--	--

TEMA 2:
KUJDESI DHE MBËSHTETJA

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhevilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.

Standardi 4 Mbrojtja e të drejtave të përdoruesve të shërbimit	Shërbimi respekton të drejtat themelore të përdoruesve të shërbimit.
Kriteret	Treguesit
4.1 Ofroesi i shërbimit i informon dhe mbështet përdoruesit e shërbimit që të ushtrojnë të drejtat e tyre në mënyrë të qartë dhe të përshtatur.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofroesi i shërbimit i informon përdoruesit për të drejtat e tyre dhe i mbështet përfundimisht të ushtruar dhe kuptuar të drejtat e tyre në mënyrë të përshtatshme përmoshën, aftësinë dhe fazën e zhvillimit të tyre. Personeli respekton lirinë e opinionit dhe lirinë e fesë së përdoruesve të shërbimit Përdoruesit e shërbimit janë në gjendje të ushtrojnë të drejtën e tyre përfundimisht Përdoruesit e shërbimit janë në gjendje të shprehin të kuptuarin e të drejtave të tyre në kontekstin e ofrimit të shërbimit, duke përdorur instrumente dhe mjete të përshtatura nëse është e nevojshme. <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> Të drejtat dhe liritë e personit afishohen në ambientet e ofroesit të shërbimit <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Çdo dokumentacion që justifikon ndarjen e informacionit përfundimisht mbrojtjes së të drejtave të tyre. Çdo dokumentacion që tregon se personeli është trajnuar përfundimisht për tema që lidhen me respektimin e të drejtave të përdoruesve të shërbimit
4.2 Ofroesi i shërbimit i informon dhe mbështet përdoruesit e shërbimit që të ushtrojnë të drejtat e tyre në mënyrë të qartë dhe të përshtatur.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Anëtarët e personelit veprojnë të gjithë në të njëjtën mënyrë, në respekt të dinjitetit dhe diversitetit të përdoruesve të shërbimit. Promovohet shprehja individuale e përdoruesve të shërbimit dhe respektohet mosha, gjinia, statusi familjar, orientimi seksual, identiteti gjinor, aftësia



	<p>e kufizuar, përkatësia etnike, besimi fetar dhe identiteti kulturor.</p> <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none">• Në shërbimin social ekziston kulturë respekti ndaj çdo përdoruesi, veçanërisht për sa i përket diversitetit të tyre, të drejtës së tyre për të marrë pjesë në vendimarrje dhe lirisë së shprehjes. <p>Dokumentacioni</p> <p>Çdo dokumentacion që tregon se personeli ka kryer një veprim të caktuar për të respektuar dinjitetin e përdoruesve të shërbimit është pjesë e dosjes personale të përdoruesit të shërbimit.</p>
--	---

TEMA 2:
KUJDESI DHE MBËSHTETJA

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.

Standardi 5 Sistemi i menaxhimit të rasteve dhe planifikimit të kujdesit	Shërbimi ka një sistem menaxhimi rastesh dhe planifikimi kujdesi në fuqi, që detajon nevojat e përdoruesve të shërbimit dhe përshkruan mbështetjen që nevojitet për të maksimalizuar zhvillimin e tyre personal, autonominë dhe aftësitë vendimmarrëse të përdoruesit të shërbimit.
Kriteret	Kriteret
<p>5.1 Është krijuar sistemi i menaxhimit të rasteve në përputhje me rregulloret kombëtare për të rënë dakord lidhur me planin e vendosjes dhe procedurën e pranimit për përdoruesit e shërbimit.</p> <p>5.2 Personeli zbaton një sistem të standardizuar planifikimi kujdesi; përdoruesit e shërbimit konsultohen dhe marrin pjesë në zhvillimin dhe zbatimin e planit të kujdesit.</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Personeli kuption dhe mund të zbatojë sistemin e menaxhimit të rasteve dhe procedurën e pranimit të përshkruar në deklaratën e qëllimit. Përdoruesit e shërbimit janë të informuar dhe e kuptojnë procesin e menaxhimit të rasteve dhe procedurat e pranimit të ofruesve të shërbimit . <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistemi i menaxhimit të rastit dhe procedura e pranimit dokumentohen nga ofruesi i shërbimit . <p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Personeli përgjegjës sigurohet që janë marrë masa për të trajtuar nevojat e përdoruesve të shërbimit, siç janë identifikuar në planin e kujdesit . Përdoruesit e shërbimit janë të informuar dhe mund të japid pëlqimin ose mospëlqimin për përcaktimet e bëra në planin dhe kontratën e kujdesit . Personeli siguron përfshirjen e përdoruesve në planifikimin, zhvillimin, ofrimin, monitorimin dhe vlerësimin e shërbimit të ofruar dhe preferencat e tyre merren parasysh për të përshtatur planin e kujdesit . Personeli, së bashku me përdoruesin e shërbimit, vlerësojnë ndikimin e modifikimeve të mundshme të planit ose kontratës të kujdesit . Personeli siguron vazhdimësinë e shërbimit dhe çdo dalje nga kujdesi diskutohet, planifikohet dhe

	<p>bihet dakord me përdoruesin e shërbimit, në përputhje me planin e kujdesit .</p> <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrata e përdoruesit të shërbimit dhe çdo ndryshim i mundshëm i planit të kujdesit • Dokumentet që tregojnë takime me partnerë të brendshëm dhe të jashtëm (procesverbale takimesh) • Çdo dokumentacion që dëshmon dhënie ose mosdhënie pëlqimi është në dosjen personale të përdoruesit të shërbimit
5.3 Shërbimi koordinohet me shërbime të jashtme, përfshirë dhe shërbime të tjera kujdesi social, në mënyrë që të sigurojë akses të vazhdueshëm të përdoruesit të shërbimit në një gamë gjithëpërfshirëse kujdesi.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrohet i shërbimit identifikon partneritetet dhe burimet kryesore në komunitet dhe kapacitetin e tyre për të ndërvepruar për përfitimin e shërbimit të ofruar • Personeli dhe përdoruesit e shërbimit përdorin burimet e nevojshme të jashtme për ta zbatuar shërbimin sipas planit të miratuar të kujdesit • Anëtarët e personelit po marrin pjesë në takimet koordinuese që nevojiten për ofrimin e kujdesit për përdoruesit e shërbimit • Personeli identifikon nevojat ose fusha të tjera të mbështetjes të nevojshme për personin që ka lidhje me shërbime të tjera publike • Personeli i mbështet përdoruesit e shërbimit për të aksesuar shërbime të tjera publike • Personeli i mbështet dhe shoqëron përdoruesit e shërbimit për të vazhduar edukimin e tyre • Personeli i mbështet dhe shoqëron përdoruesit e shërbimit për të vazhduar jetën e tyre profesionale <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista e personelit të brendshëm dhe partnerëve të jashtëm të përfshirë për një përdorues të veçantë shërbimi • Dokumente që dëshmojnë takime me partnerë të brendshëm dhe të jashtëm (procesverbale takimesh)

TEMA 2:
KUJDESI DHE MBËSHTETJA

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzvilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.

Standardi 6 Mbrojtja dhe konfidencialiteti i të dhënave	Të dhënat e përdoruesve dhe personelit të shërbimit mbrohen dhe ndahen në mënyrë përgjedhëse për të lehtësuar zbatimin efektiv të shërbimit.
Kriteret	Treguesit
<p>6.1 Ofroesi i shërbimit garanton konfidencialitetin dhe mbrojtjen e informacionit dhe të të dhënave personale përkatëse të përdoruesit dhe personelit të shërbimit.</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofroesi i shërbimit e trajnon personelin për të respektuar konfidencialitetin dhe mbrojtjen e informacionit dhe të dhënave personale Ofroesi i shërbimit mund të bëjë të ditura marrëveshjet e lidhura që sigurojnë përputhjen e ofroesit të shërbimit me legjislatacionin dhe rregulloret, përdorimin e të dhënave në mënyrë etike, konfendale dhe përdorimin e evidencave më të mira të disponueshme për mbrojtjen e të dhënave personale dhe mbështetjen e ofrimit të shërbimeve. <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> Praktikat profesionale të personelit respektojnë kushtëzimin dhe mbrojtjen e informacionit dhe të dhënave personale të përdoruesve të shërbimit <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Rregullat dhe procedurat e brendshme Dokumentet që tregojnë se personeli është trajnuar për mbrojtjen e informacionit dhe të dhënave personale të përdoruesve të shërbimit <p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Personeli siguron trajtimin, ruajtjen dhe transmetimin në mënyrë të sigurt të të dhënave personale, në formë elektronike apo në letër, për ta ofruar shërbimin ne mënyrë efektive Personeli i informon përdoruesit e shërbimit për regjistrimin dhe përdorimin e synuar të të gjithë informacionit personal.



- Përdoruesit e shërbimit kanë akses tek informacionet e tyre personale në përputhje me legjislacionin dhe rregulloret përkatëse.

Dokumentacioni

- Rregullat dhe procedurat e brendshme
- Dokumentet që tregojnë se personeli është trajnuar për mbrojtjen e informacionit dhe të dhënavë personale të përdoruesve të shërbimit
- Çdo dokumentacion që tregon mënyrën e transmetimit të të dhënavë (komunikime, zarfe të siguruara, etj.)

TEMA 2:
KUJDESI DHE MBËSHTETJA

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me kujdesin dhe mbështetjen që u jepet përdoruesve të shërbimit, për të dhënë rezultate më të mirë, për të garantuar mbrojtjen e të drejtave të tyre, si dhe një cilësi të mirë jetese për përdoruesit e shërbimit, duke përdorur menaxhime të mirëzhevilluara rastesh, planifikimin e kujdesit dhe mekanizmat e ankesave.

Standardi 7 Ankesat	Ankesat për ofrimin e shërbimit mblidhen sistematikisht dhe trajtohen në mënyrë transparente.
Kriteret	Treguesit
7.1 Përdoruesit e shërbimit janë të vetëdijshëm se kanë të drejtë të ankohen dhe janë në dijeni të procedurave për të ngritur ankesa.	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Përdoruesit e shërbimit, familjet e tyre ose përfaqësuesit e tyre ligjorë shprehin se janë të vetëdijshëm që kanë të drejtë të ankohen dhe mund të identifikojnë procedurat për të ngritur ankesa. Përdoruesit e shërbimit, familjet e tyre ose përfaqësuesit e tyre ligjorë mund të identifikojnë procedurat për të ngritur ankesa <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> Në ambientet është i dukshëm informacioni se si të ngrihet ankesa ose një mekanizëm fizik për ankesa <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedura e brendshme në lidhje me ankesat
7.2 Ofroesi i shërbimit organizon mbledhjen, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave në kohën e duhur	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofroesi i shërbimit organizon mbledhjen e ankesave, duke përdorur mjete dhe instrumente të përshtatura sipas nevojës Ofroesi i shërbimit i shqyrton ankesat në kohën e duhur Ofroesi i shërbimit komunikon me ankuesit për sa i përket ekzaminimit Ofroesi i shërbimit u komunikon përgjigje dhe zgjidhje ankuesve Ofroesi i shërbimit ndërmerr veprime korrigjuese për të trajtuar ankesat Ofroesi i shërbimit e informon ankuesin për mundësitë e tij për të apeluar në rast pakënaqësie në lidhje me përgjigjen ndaj ankesës, ose për procedurën e trajtimit të ankesës



	Dokumentacioni
	<ul style="list-style-type: none">• Çdo dokumentacion që tregon funksionimin e mbledhjes dhe shqyrtimin e ankesave (politika dhe procedura të brendshme, kuti ankesash, kuti poste elektronike, etj.), zgjidhjen e ankesave (procesverbale mbledhjesh, komunikime) dhe çdo kundërshtim nga ankuesit (komunikime, raporte, procesverbale takimesh)• Cilido element qe tregon se ofruesi i shërbimit i ka komunikuar ankuesit mekanizmat e apelimit (komunikime, procesverbale takimesh, formularë komentesh)• Mjetet dhe instrumentet e përshtatura të përdorura për mbledhjen e ankesave

TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.

Standardi 8 Ambienti fizik dhe pajisjet	Shërbimi ofron ambientin dhe pajisjet e nevojshme fizike për të garantuar efektivitet
Kriteret	Treguesit
<p>8.1 Përdoruesit e shërbimit përfitojnë nga kushte që lejojnë respektimin e mirëqenies, privatësisë, dinjitetit, autonomisë dhe respektimin e të drejtave të tyre themelore.</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrojnë i shërbimit ofron objekte dhe pajisje që garantojnë aksesueshmëri, mirëqenie të përdoruesve të shërbimit, privatësi, dinjitet, autonomi dhe respektim të së drejtave të tyre themelore, sipas ligjeve dhe rregulloreve në fuqi. Ofrojnë i shërbimit mund të demonstrojë lidhjen midis pajisjeve të nevojshme dhe ofrimit efektiv të shërbimit <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> Ekzistojnë pajisjet e nevojshme për ofrimin efektiv të shërbimit <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> Çdo dokumentacion që tregon prokurimin e pajisjeve të nevojshme (blerje, procedura tenderi, të dhëna financiare) në përpunje me ofrimin e shërbimit. <p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrojnë i shërbimit mund të identifikojë si janë pajisur ambientet, aty ku kërkohet, me teknologji, mjete dhe pajisje ndihmëse, përfshirë dhe teknologji të aksesueshme informacioni dhe komunikimi, për të nxitur kapacitetet e plota të përdoruesve të shërbimit. Ofrojnë i shërbimit mund të tregojë se si pajisjet e blera për qendrën janë të gjitha të një standardi të përshtatshëm dhe të aksesueshëm, dhe si mirëmbahen dhe vihen në funksionim, në përpunje me udhëzimet e prodhuesit dhe praktikën e mirë, për të ofruar shërbim efektiv. <p>Vëzhgime</p>



- Ekzistojnë pajisjet e nevojshme për ofrimin efektiv të shërbimit

Dokumentacioni

- Të gjitha dokumentet që tregojnë prokurimin e pajisjeve të nevojshme (blerje, procedura tenderi, të dhëna financiare) që janë në përputhje me standardet e aksesueshmërisë

TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA

Kjo temë mbalon SBC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.

Standardi 9 Shëndeti dhe mirëqenia e përdoruesit të shërbimit	Shërbimi mbështet optimizimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesit të shërbimit.
Kriteret	Treguesit
<p>9.1 Ofruesi i shërbimit siguron zhvillimin dhe zbatimin e praktikave dhe iniciativave për të nxitur dhe mbrojtur jetën, shëndetin, sigurinë, zhvillimin dhe mirëqenien e çdo përdoruesi.</p>	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit promovon komunikim efektiv midis profesionistëve të kujdesit shëndetësor dhe social të përfshirë në mbështetjen dhe trajtimin e përdoruesve të shërbimit. • Përdoruesit e shërbimit marrin në kohën e duhur vlerësim dhe trajtim gjithëpërfshirës dhe multidisiplinor të nevojave të tyre shëndetësore si pjesë e planit të tyre të kujdesit, që përditësohet dhe rishikohet rregullisht. • Përdoruesit e shërbimit, mbështeten me shërbime mjekësore të jashtme me bazë në komunitetin e tyre për të identifikuar zgjidhjet e nevojshme të kujdesit shëndetësor • Përdoruesit e shërbimit mund të marrin pjesë në aktivitete sociale, kulturore dhe sportive të organizuara në komunitet, me mbështetjen e nevojshme të përshtatur <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çdo dokumentacion që mund të tregojë lidhjen midis profesionistëve të kujdesit shëndetësor dhe social të përfshirë në mbështetjen dhe trajtimin e përdoruesve të shërbimit (procesverbale takimi, komunikime) • Çdo pjesëmarrje në aktivitete sociale, kulturore dhe sportive, si dhe çdo vizitë tek ofrues të jashtëm të kujdesit shëndetësor, janë në dosjen e përdoruesit të shërbimit. <p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personeli mund të identifikojë nevojat e përdoruesve të shërbimit për mobilizim për shëndetin fizik ose mendor • Personeli mobilizon shërbime të jashtme mjekësore në komunitet për nevojat e identifikuara



përfshirë shëndetin fizik dhe mendor.	Dokumentacioni <ul style="list-style-type: none">Të gjitha dokumentet që tregojnë se, pasi ka ndodhur një risk i identifikuar shëndetësor, është referuar tek ofruesit e jashtëm të kujdesit shëndetësor ndodhen në dosjen e përdoruesit të shërbimit.
9.3 Ofruesi i shërbimit ka vendosur rregulla të brendshme dhe mekanizma kontrolli për të shmangur abuzimin fizik, psikologjik ose financiar.	Intervistat <ul style="list-style-type: none">Ofruesi i shërbimit mund të përshkruajë rregullat e veta të brendshme dhe mekanizmat e kontrollit për të shmangur abuzimin fizik, psikologjik ose financiar të pacientëvePersoneli sigurohet që incidentet e abuzimit fizik, psikologjik ose financiar të raportohen, regjistrohen dhe shqyrtohen në përputhje me kërkesat dhe procedurat rregullatore.Ofruesi i shërbimit heton çdo akuzë ose rast keqtrajtimi dhe/ose dhune dhe ndërmerr masa korrigjuese, përfshirë dhe bashkëpunimin me autoritetet përkatëse. Dokumentacioni <ul style="list-style-type: none">Rregullat e brendshme, procedurat dhe mekanizmat e kontrollitIncidentet e abuzimit fizik, psikologjik ose financiar dokumentohen në planin e kujdesit të përdoruesit të shërbimit

Category	Sub-Categories	Description	Notes
1. General Information	1.1 Personal Data 1.2 Contact Information 1.3 Emergency Contact	Information about the individual, including name, address, phone numbers, and emergency contacts.	
2. Health History	2.1 Medical History 2.2 Allergies 2.3 Medications	Details of medical history, allergies, and medications taken by the individual.	
3. Social History	3.1 Family History 3.2 Work History 3.3 Education	Information about the individual's family background, work experience, and education.	
4. Behavioral Health	4.1 Mental Health 4.2 Substance Abuse	Assessments of mental health and substance abuse issues.	
5. Legal History	5.1 Criminal Record 5.2 Court Proceedings	Information about legal issues and court proceedings involving the individual.	
6. Financial Information	6.1 Income 6.2 Assets 6.3 Liabilities	Financial details such as income, assets, and debts.	
7. Employment History	7.1 Previous Jobs 7.2 Job Skills	Information about previous employment and job-related skills.	
8. Education History	8.1 School Attended 8.2 Academic Record	Information about educational institutions attended and academic performance.	
9. Military History	9.1 Service Record 9.2 Discharge Status	Information about military service and discharge status.	
10. Other Information	10.1 Pet Information 10.2 Household Details	Additional information such as pets and household details.	

TEMA 3 – SHËNDETI, MIRËQENIA DHE SIGURIA

Kjo temë mbulon SBC-të që kanë të bëjnë me sigurimin e shëndetit dhe mirëqenies së përdoruesve të shërbimit, për të mbrojtur dhe promovuar mirëqenien e tyre dhe për të parandaluar dhe minimizuar dëmtimin e përdoruesve të shërbimit.

Standardi 10 Aksidentet, emergjencat dhe krizat	Shërbimi ofrohet në mënyrë të sigurt, në përputhje me rregulloret e shëndetit dhe sigurisë dhe u përgjigjet aksidenteve, emergjencave dhe krizave.
Kriteret	Treguesit
10.1 Ofruesi i shërbimit ka krijuar rregulla të brendshme dhe mekanizma kontrolli për t'i përgjigjur aksidenteve	<p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund të përshkruajë planin e urgjencës dhe sigurisë dhe procedurat e tij për të garantuar shëndetin dhe sigurinë e përdoruesve të shërbimit, personelit dhe vizitorëve në lidhje me një aksident. • Ofruesi i shërbimit merr çdo masë të arsyeshme për të parandaluar aksidentet dhe për të ulur riskun e lëndimit brenda ambienteve të veta • Përdoruesit e shërbimit janë të vetëdijshëm për procedurat në rast aksidenti <p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedurat e emergjencës në rast aksidentesh janë të dukshme brenda ambienteve të ofruesit të shërbimit. <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rregullat dhe procedurat e brendshme • Aksidente që janë shënuar dhe regjistruar <p>Intervistat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofruesi i shërbimit mund të përshkruajë planin e urgjencës dhe sigurisë dhe procedurat e tij për të garantuar shëndetin dhe sigurinë e përdoruesve të shërbimit, personelit dhe vizitorëve në lidhje me emergjencat dhe krizat. • Personeli është pjesëmarrës në ushtrimet e krizave dhe mekanizmat e reagimit për menaxhimin e emergjencave dhe krizave që organizohen nga ofruesi i shërbimit. • Përdoruesit e shërbimit janë në dijeni të procedurave në rast emergjence apo krize



	<p>Vëzhgime</p> <ul style="list-style-type: none">• Planet e evakuimit zhvillohen dhe afishohen në vende të dukshme <p>Dokumentacioni</p> <ul style="list-style-type: none">• Plani i emergjencës dhe sigurisë, dhe procedurat për përballimin e situatave emergjente si zjarri, tërmetet, pandemitë shëndetësore dhe fatkeqësitë natyrore.• Rregullat dhe procedurat e brendshme• Përgjigje ndaj emergjencave dhe krizave që janë shënuar dhe regjistruar
--	--