

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

Standardi 1: Qëllimi dhe llojet e shërbimeve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit ka një deklaratë të misionit të tij, një strukturë shërbimesh të përcaktuar qartë dhe demonstroi kapacitete për implementimin e shërbimeve të deklaruara.	1.1	Dokumente në formë të shkruar, ku përshkruhet qëllimi, shërbimet dhe kompetencat e ofruesit me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për të gjithë anëtarët e stafit, përfituesit e shërbimeve, partnerët e programit dhe publikun. (P.sh. deklaratë të misionit, vizionit, të ofruesit të shërbimit, fletëpalosje për shërbimet e ofruara, statuti i shoqatës, programi etj.)	1.1	Shërbimet me bazë komunitare, veçanërisht për përfitues që janë në rrezik trafikimi duhet të inkurajohen kurdoherë që është e mundur. Shërbimet rezidenciale janë shpesh të përshtatshme veçanërisht për viktimat e trafikimit në fazën fillestare të rehabilitimit të tyre.
2.	Deklarata mbi qëllimin e shërbimit është e formuluar qartë dhe e shkruar në një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për të gjithë përfituesit e shërbimeve. Kjo deklaratë u vihet në dispozicion të gjithë përfituesve të shërbimit.	2.1	Deklarata mbi qëllimin e shërbimit ku përshkruhet qëllimi, llojet e shërbimeve, personeli si dhe kualifikimet e tij. Këto dokumente janë vendosur në vende të dukshme. Deklarata shoqërohet me rregulloren e brendshme ku përcaktohen qartë dhe dukshëm rregullat, të drejtat dhe detyrimet e jetesës në qendër si për përfituesit ashtu dhe për stafin e punës. Përfituesit sipas kapaciteteve të tyre konfirmojnë që e kanë marrë dhe kuptuar këtë informacion.		
3.	Deklarata e qëllimit rishikohet, përmirësohet në mënyrë periodike dhe shoqërohet me modifikimet përkatëse në dokumentet dhe praktikën e tjera.	3.1	Dokumente të shkruar që tregojnë se deklarata e qëllimit është rishikuar dhe përmirësuar në mënyrë periodike.		
4.	Anëtarët e stafit janë në gjëndje të informojnë gojarisht dhe me shkrim për shërbimet që ka qendra.	4.1	Përfituesit në përputhje me kapacitetet e tyre konfirmojnë që e kanë marrë këtë informacion dhe e kanë kuptuar atë. Ky informacion ndodhet në formë të	4.1	Dokumente të cilat shërbejnë për të informuar përfituesin mund të jenë: fletëpalosje, broshura etj. Përmbajtja e tyre duhet të përfshijë: përkufizimin mbi

			shkruar në dosjen personale të përfituesit.		<p>trafikimin; cili është ofruesi që ofron shërbimet; misioni i tij, qëllimi i shërbimeve; llojet e shërbimeve që janë të disponueshme për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, grupi përfitues i shërbimeve; kur shërbimet janë falas, përshkrimin e procedurave si konfidencialiteti, siguria dhe mbrojtja e përfituesve etj.; cilët janë drejtuesit e shërbimit; oraret e funksionimit të shërbimeve; si mund të kenë akses përfituesit në këto shërbime etj.</p> <p>Pranimi në qendrën e shërbimit kërkon njohjen e përfituesit me të drejtat dhe detyrimet e tij gjatë kohës së akomodimit. Informimi i tij realizohet që në fillim të vendosjes së tij në institucion.</p> <p>Drejtuesi i qendrës së shërbimit dhe përfituesi nënshkruajnë një kontratë për marrjen e shërbimeve në qendër dhe respektimin e rregullave dhe detyrimeve, bashkëjetesës në qendër. Kontrata është e shkruar në një gjuhë të qartë dhe të kuptueshme dhe përfituesi tregon se e ka kuptuar atë para nënshkrimit.</p>
5.	<p>Shërbimet për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi duhet të fokusohen në mënyrë specifike brenda kuadrit të antitrafikimit por nuk duhet të kufizohen vetëm në këtë sektor.</p> <p>Llojet e shërbimeve që mund të ofrohen:</p> <p>Shërbime rezidenciale:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qendra Pritëse 2. Strehëza: <ul style="list-style-type: none"> • Qendra riintegruese afatgjatë; • Apartamente të mbrojtura me gjysëm pavarësi; • Apartamente të mbrojtura me pavarësi të plotë. <p>Qendra rezidenciale ofron minimalisht këto shërbime:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Akomodim, strehim, veshmbathje ushqim; - Asistencë mjekësore; - Shërbime psikologjike; - Asistencë ligjore; - Aktivitete okupacionale; - Trajnime periodike profesionale; - Referime për riintegrim; - Ruajtje ose siguri fizike 24 orë; - Kujdes; - Përkthim për përfituesit e huaj; 	5.1	Shërbimet janë të organizuara sipas kompetencës sektoriale të ofruesit në raport me nevojat e grupit të fokusuar përfitues.	5.1	<p>Ofruesit primarë të shërbimeve duhet të zotërojnë kompetencë dhe aftësi në punën me viktimat e trafikimit apo në rrezik trafikimi. Ofruesit alternativë të shërbimeve të tillë si profesionistët e mjekësisë, mësues, trajnerë profesionalë etj. mund t'i shërbejnë më mirë këtij target grupi duke i integruar ata në shoqëri. Kjo mund të ndihmojë në inkurajimin e përfituesit për të minimizuar vetpërcaktimin e tij/saj si një person vulnerabël ose si viktimë.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikim telefonik, takime etj. me familjen; - Transport tek shërbimet e tjera. <p>Llojet e shërbimeve që mund të ofrojnë një qendër ditore dhe komunitare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Shërbime të ndihmës ligjore dhe administrative; - Mbështetje në vazhdimësi (Follow up support); - Shërbime psikologjike ose shërbime këshillimi; - Asistencë financiare; - Formim profesional; - Mbështetje për të gjetur punë; - Asistencë mjekësore; - Asistencë për edukim (arsimim); - Fushata informuese; - Riintegrim në shkollë; - Shoqërim gjatë kthimit vullnetar. 				
6.	<p>Shërbimet e ofruara adresojnë në mënyrë specifike nevojat e përfituesve sipas grupmohave, gjinisë, kombësisë, nevojave të tjera të veçanta, etj.</p> <p><i>Për personat mbi 18 vjeç:</i> Ofruesi merr masa që përfituesi të informohet, të zgjedhë dhe të përfitojë sipas nevojës një sërë shërbimesh të nevojshme: <i>Për personat nën 18 vjeç:</i> Shërbimet specifike të ofruara adresojnë nevojat e fëmijëve. Ofruesi merr masa që përfituesi nëpërmjet prindit ose kujdestarit të tij ligjor të informohen, të përzgjedhin dhe të përfitojnë sipas nevojës një sërë shërbimesh të nevojshme.</p>	6.1	Qendrat e shërbimeve ofrojnë shërbime të ndara sipas grupmohave, target grupeve në nevojë, gjinisë, kombësisë dhe nevojave të tjera specifike.	6.1	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohej edhe nga anëtarët e stafit dhe / ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohej nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë të stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.

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

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1	Ofruesi primar i shërbimit është përgjegjës për të organizuar një ekip multidisiplinar profesionistësh ku përfshihen	1.1	Drejtuesi i shërbimeve, përgjegjës për kujdesin dhe mbrojtjen e personave të trafikuar ose në rrezik trafikimi	1.1	Ofruesi primar i shërbimit është përgjegjës për të bërë një vlerësim të plotë për përfituesit në lidhje me rastin e tij/saj. Këtë vlerësim ofruesi i

	<p>minimalisht por nuk kufizohet: punonjësi social, psikologu, mësuesi, mjeku dhe juristi. Ofruesi i shërbimeve është përgjegjës për kryerjen e vlerësimit të nevojave të çdo përfituesi brenda një afati kohor maksimal prej 2-javësh, nga momenti i akomodimit në qendër. Për rastet kur vlerësimi kërkohet me urgjencë atëherë vlerësimi i nevojave bëhet menjëherë.</p> <p>Monitorimi i procesi të vlerësimit siguron se vlerësimi është bazuar në rregulloret dhe në standardet e miratuara.</p>	<p>organizon një ekip multidisiplinar profesionistësh.</p> <p>1.2 Ekipi zhvillon një plan për vlerësimin e gjithë nevojave të përfituesit. Që në fillim vendoset një datë për plotësimin e raportit të vlerësimit.</p> <p>1.3 Ka formate të përcaktuara vlerësimi, të cilat janë të përshtatura sipas moshës. Manuali i vlerësimit përfshin aspektin ligjor, psikologjik, shëndetësor, arsimor etj.</p> <p>1.4 Pasi bëhet vlerësimi, përfituesit i vihet në dispozicion një dokument i shkruar vlerësimi që ka të bëjë me nevojat e tij të përcaktuara nga grupi multidisiplinar me qëllim që përfituesi të informohet që në këtë stad, në mënyrë të përshtatshme për gjendjen e tij/saj psiko-emocionale dhe për nevojat e identifikuara.</p>	<p>shërbimit ua vë në dispozicion ofruesve alternativë të shërbimeve, të cilët përcaktojnë shërbimet e përshtatshme që ata mund të ofrojnë për çdo rast.</p> <p>1.3 Manuali duhet të përmbajë këshilla për punën me përfituesit si dhe vendosjen e një marrëdhënieje dypalëshe. Në këtë manual përfshihen shembuj të pyetjeve të hapura dhe mënyra se si të inkurajohen përfituesit për të treguar rreth problemeve të tyre. Profesionistët që intervistojnë nuk duhet të bëjnë pyetje që prekin dinjitetin e përfituesit. Manuali i orienton profesionistët që t'i rishikojnë pyetjet e tyre për të siguruar se intervistuesi duhet të fokusohet në pyetje që kanë të bëjnë me ndihmën ndaj përfituesit.</p> <p>Manuali do të përcaktojë ndryshimet midis informacionit personal të nevojshëm për të vlerësuar nevojat personale të përfituesit nga eksperiencia personale dhe të dhënat paraprake që lidhen me procedurat e ndjekjes penale, të cilat duhet të zbatohen nga organet ligjore përkatëse.</p> <p>1.4 Gjatë hartimit të këtij plani duhet të merren në konsideratë informacione që vijnë nga institucione të tjera të tilla si: shkolla, të afërm, qendra shëndetësore, OJF-të e tjera, njësitë vendore etj.</p>
2	<p>Përfituesi përfshihet në mënyrë aktive në kryerjen e vlerësimit dhe hartimin e planit të tij individual të trajtimit. Plani, i cili duhet të jetë në formë të shkruar, realist dhe i arritshëm, duhet të miratohet nga ofruesi dhe nga përfituesi dhe kur ata janë nën 18 vjeç, nga prindi apo kujdestari ligjor i tyre.</p>	<p>2.1 Përfituesit janë në gjendje të konfirmojnë përfshirjen e tyre në hartimin e dokumentit të vlerësimit dhe të planit të tyre individual. Përfshirja e tyre në hartimin e këtyre dokumentave konfirmohet nga materialet e shkruara.</p> <p>2.2 Një kopje e planit i jepet çdo përfituesi dhe vendoset në dosjen e tij individuale.</p>	<p>2.1 Plani përfshin objektivat, mjetet dhe mënyrat për t'i arritur ato, kush është përgjegjës për çdo veprim, datën e kryerjes së veprimit dhe datat e rishikimeve të bëra periodikisht. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose nga përfituesit, aty ku është e mundur. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë të anëtarëve të stafit / përfituesit ose</p>

					nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.
3	Ofruesi i shërbimit ngarkon një punonjës social si përgjegjës për përfituesin për të koordinuar aktivitetet dhe për të raportuar progresin e planit individual.	3.1	Punonjësi social përgjegjës është personi drejtues tek i cili dërgohen të gjitha raportet ose shqetësimet, që kanë të bëjnë me përfituesin.	3.1	Telefonata, vizita në shtëpi, vizitë tek përfituesi, vizitë tek anëtarë e familjes, takime për rishikimin e ecurisë dhe raporte nga anëtarët e ekipit multidisiplinar ose ofruesit e shërbimit.
		3.2	Punonjësi social takohet rregullisht me përfituesin e shërbimit për të monitoruar situatën e tij/saj dhe për të siguruar mbështetje dhe këshillim të vazhdueshëm.		
		3.3	N.q.s. situata e përfituesit ka nevojë për një vëmendje urgjente, atëherë punonjësi social organizon një takim përpara takimit të planifikuar së bashku me përfituesin dhe të gjithë profesionistët e përfshirë.	3.3	Plani i përkujdesit mund të ndryshohet sa herë që nuk është i aplikueshëm: n.q.s përfituesi nuk i ndjek takimet, ose nëse profesionisti e ndjen se nuk ka asnjë progres atëherë punonjësi social duhet të organizojë një takim për të rishikuar planin. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe / ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.
		3.4	Punonjësi social do të vlerësojë çdo muaj situatën e përfituesit. N.q.s. përfituesi kërkon mbështetje dhe / ose kujdes afatgjatë atëherë bëhet një rivlerësim i situatës dhe hartohet një plan i ri veprimi.		
4	Çdo përfitues përfshihet në përcaktimin e aktiviteteve të cilat janë më të përshtatshme për të.	4.1	Aktivitete të programuara nga OJF-të e ndryshme brenda dhe jashtë rrjetit të bashkëpunimit vihen në dispozicion për të gjithë përfituesit, edhe nëse ato nuk mund të ofrohen të gjitha nga ofruesi primar i shërbimit. Përfituesi ka të drejtë të përzgjedhë ofruesin e shërbimit më të përshtatshëm për të, brenda zonës së tij, sipas nevojave të vlerësuara. Përfituesi miraton planin e veprimit të përcaktuar nga ai dhe nga ekipi multidisiplinar i profesionistëve.	4.1	Programi dhe të gjithë komponentët e tij përfshijnë: aktivitetet rehabilituese, edukuese trajnime, mësim të shprehive sociale etj. Përfituesve u shpjegohet rëndësia e këtyre disiplinave.
		4.2	Përfituesi në çdo kohë informon punonjësin social që ai/ajo nuk është i gatshëm të vazhdojë me këtë plan dhe dëshiron që ky plan të rishikohet ose të ndërpritet.	4.2	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.

Standardi 3: Të drejtat dhe përgjegjësitë e përfituesve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit ofron informacion të vazhdueshëm mbi të drejtat e përfituesve me qëllim që ata t'i kuptojnë dhe t'i njohin ato.	1.1	Ofruesi i shërbimit afishon forma të shkruara të të drejtave të përfituesve të shërbimeve, dhe sigurohet që nëpërmjet diskutimeve përfituesit i kuptojnë dhe i gëzojnë të drejtat e tyre.		
2	Ofruesi i shërbimit ka një paketë rregullash dhe kushtesh, të cilat duhet të respektohen nga përfituesi i shërbimit. Këto rregulla do të formojnë bazën e Marrëveshjes (Deklaratës) së përfituesit me ofruesin e shërbimit.	2.1	Çdo përfitues ka një marrëveshje me ofruesin e shërbimit. Për rastet e fëmijëve marrëveshja ligjore bëhet me prindin apo kujdestarin e tij ligjor por duke u siguruar që edhe fëmija është njohur me kushtet.		
3.	Stafi respekton dhe promovon të drejtat e përfituesve të shërbimit si dhe i trajton ata me respekt, ruan dinjitetin e tyre në të gjitha aspektet si në kujdesin personal, shëndetësor, aktivitetet sociale, këshillim, jetën komunitare etj. Këto të drejta bazohen në legjislacionin shqiptar dhe konventat për të drejtat e njeriut të ratifikuara nga shteti shqiptar. Këto të drejta janë të shprehura qartë dhe zbatimimi i tyre është i monitorueshëm.	3.1	Të gjithë të drejtat e përfituesve janë të dokumentuara. Një kopje e tyre u vihet në dispozicion të gjithë anëtarëve të stafit. Të drejtat janë paraqitur gjithashtu në udhëzuesin e shërbimit. Konsultimi me përfitues dhe/ose anëtarë të stafit është i rëndësishëm me qëllim realizimin e vlerësimit nëse kriteri është përmbushur apo jo.	3.1	Këto rregulla janë të detyrueshme për të gjithë përfituesit. - Ofruesi i shërbimeve duhet të monitorojë dhe të supervizojë zbatimin e tyre.
4.	Ka një procedurë ankimi për trajtimin e ankesave, që është e hapur për të gjithë përfituesit dhe stafin. Procedura përmban afatet e përgjigjes dhe organet/personat që trajtojnë ankesën. N.q.s përfituesit nuk janë të kënaqur me trajtimin e ankesave atëherë ata mund t'u drejtohen instancave të tjera sipas problematikës si inspektoriatit rajonal dhe qendror të shërbimit shoqëror, sektorit të shërbimit social në Bashki, në Qark etj.	4.1	Informacioni mbi mënyrën se si bëhet një ankesë është në formë të shkruar dhe u vihet në dispozicion të gjithë përfituesve.	4.1	Përfituesi ka të drejtë të bëjë ankesë në lidhje me mënyrën e trajtimit dhe të kujdesit që i ofrohet nga stafi dhe mjete të tjera të vëna në dispozicion për të. Anëtarët e stafit kanë të drejtë të bëjnë ankesë në lidhje me mënyrën e trajtimit nga drejtuesit dhe nga anëtarët e tjerë të stafit.
		4.2	Ka një dokument që sqaron procedurat e ankimeve në një gjuhë të thjeshtë dhe të qartë. Kjo përfshin: kush mund të bëjë ankesë dhe ku, afatin përfundimtar për një përgjigje dhe organet/personat që do të trajtojnë ankesat etj.		
		4.3	Duhet të mbahen dosje të veçanta për ankesat e marra, për detajet e investigimeve, masat e ndërmarra dhe për rezultatet e ankesave.		

		4.4	Të gjithë përfituesve dhe anëtarëve të stafit të cilët kanë bërë një ankesë, u jepet përgjigje me shkrim duke detajuar rezultatet e investigimit.		
		4.5	Inspektimi i ankesave të regjistruara tregon se ato janë trajtuar me seriozitet dhe brenda afatit të duhur.		

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

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

Ofruesi i shërbimit mbledh dhe ruan të dhënat personale të përfituesit duke siguruar përdorimin e tyre në mënyrë profesionale dhe të kujdesshme. Ofruesi i shërbimeve krijon kushte që menaxhimi i të dhënave të bëhet sipas normave ligjore dhe bazuar në parimin e ruajtjes së konfidencialitetit.

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Çdo përfitues ka dosjen e tij/saj individuale, me një format të unifikuar, ku ruhen të gjitha dokumentet, planet dhe informacionet.	1.1	<p>Dosjet personale të përfituesve përmbajnë këtë dokumentacion bazë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontrata/Deklarata e informimit dhe pranimit të shërbimit; - Procesverbalet e referimit; - Deklaratën e akomodimit; - Intervistën paraprake të realizuar gjatë kontaktit të parë me përfituesin; - Raportin e vlerësimit; - Planin individual të asistencës nga ofruesi i shërbimit i plotësuar me informacionin aktual; - Intervistën e kompletuar; - Deklaratën e konfidencialitetit; - Çdo lloj dokumenti tjetër komunikimi me institucionet e tjera që kanë të bëjnë me shërbimet që po i jepen rastit dhe dokument mbështetës që vërteton lejen dhe informimin me firmë të përfituesit; - Dokumenti i kujdestarisë dhënë ofruesit të shërbimit nëse përfituesi është fëmijë; - Dosje mjekësore që përmban ekzaminimet dhe trajtimin 	1.1	Kjo dosje është konfidenciale dhe mund të shihet vetëm nga përfituesi dhe punonjësi social ose drejtuesi i shërbimit.

			<p>aktual;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekordi i përdorimit të këtyre dokumenteve; - Shënime të tjera të vizitave, diskutimeve etj. <p>Ofruesi i shërbimit ka një sistem të mirëmbajtur dhe të ruajtur elektronik ose kasafortë të mbyllur për ruajtjen e të dhënave.</p>		
2.	Ofruesi i shërbimit ka të përcaktuar qartë se çfarë përfshihet në të dhënat personale dhe ka një sistem që siguron ruajtjen, konfidencialitetin dhe arkivimin e të dhënave.	2.1	Të dhënat personale janë të ruajtura në dosjet personale, në formë dokumentacioni, në kompjuter ose në forma të tjera të regjistrimit.	2.1	<p>Të dhëna konfidenciale personale të përfituesit, procedurat se si ato duhet të përdoren dhe personat të cilët do të kenë akses në to, përcaktohen në rregulloren e brendshme të ofruesit të shërbimit.</p> <p>Ofruesi i shërbimit, në rregulloren e brendshme, detyrimisht në të dhënat konfidenciale personale duhet të klasifikojë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Çdo lloj përshkrimi që mund të zbulojë identitetin apo vendndodhjen e përfituesit; - Çdo lloj detaji personal apo privat në lidhje me një përfitues në kujdesin e ofruesit të shërbimit; - Çdo e dhënë personale, në lidhje me shëndetin.
3.	Brenda kuadrit të tipologjisë së shërbimeve, ofruesi i shërbimit duhet të marrë nga përfituesi informacionin më të domosdoshëm, i cili e ndihmon atë në punën me përfituesin.	3.1	Të gjitha të dhënat më të rëndësishme të përfituesit.	3.1	Brenda stafit ka personel të trajnuar, i cili e trajton informacionin e përftuar sipas parimeve të konfidencialitetit, sigurisë, mbrojtjes së të dhënave të përfituesit, rregullimeve ligjore dhe nënligjore për këtë qëllim etj.
4.	Trajtimi i të dhënave të kryhet duke u bazuar në legjislacionin në fuqi, rregulloret e ofruesit të shërbimit, si dhe në marrëveshjet dhe protokollet e bashkëpunimit me institucionet përkatëse. Stafi që punon me përfituesin është i detyruar të respektojë kuadrin ligjor dhe nënligjor në fuqi për ruajtjen e të dhënave personale dhe klasifikimin e tyre sipas rëndësisë për të mos dëmtuar përfituesin e shërbimit.	4.1	<p>Personat që duhet të kenë akses tek të dhënat janë stafi i ofruesit të shërbimit që përkujdeset direkt për përfituesin në fjalë, përfituesi, institucionet ligjore (organet e policisë dhe të drejtësisë). Të dhënat duhet të ruhen në një kasafortë, dollap me çelës, database të ruajtur me password etj).</p> <p>Ka dokumentacion dhe një kuadër nënligjor të shkruar mbi përdorimin e të dhënave personale, kush ka akses në këto të dhëna dhe si mund të përdoren ato.</p>	4.1	<p>Ofruesi i shërbimit kujdeset që jo çdokush të ketë akses në të dhënat e klasifikuara si konfidenciale. Aksesit në të dhënat personale sigurohet vetëm në përputhje me përcaktimet ligjore dhe nënligjore për këtë qëllim dhe me rregulloren e brendshme të ofruesit.</p> <p>Ofruesi i shërbimit ofron një sistem të sigurtë për ruajtjen e dokumentacionit dhe arkivimin e tij. Ai mban një procesverbal të shkruar, ku evidentohen personat/institucionet e treta të cilët do të përdorin këto dokumente.</p>
5.	Përfituesi ka akses në dosjet dhe të dhënat e tij individuale.	5.1	Përfituesit konfirmojnë se ata kanë patur akses në dosjet e të dhënave të tyre individuale.		
6.	Përfituesi është i informuar që	6.1	Përfituesi është i informuar qartë	6.1	Sipas Kodit Etik të

	informacioni në dosjen e tij/saj mund t'u vihet në dispozicion autoriteteve ligjore.		për ndarjen e informacionit me autoritetet ligjore kur: - një gjë e tillë i kërkohet ofruesit të shërbimit nga autoritetet ligjore; - ofruesi i shërbimit në bazë të Kodit Etik dhe të ligjeve në fuqi e vlerëson se ka një situatë rreziku për përfituesin apo për një person tjetër.		profesionistëve që punojnë në shërbimet sociale, në rast të marrjes së një informacioni, i cili vlerësohet se ka mundësi që të vërë në rrezik ose të përbëjë rrezik për jetën e përfituesit apo të një personi tjetër, është i detyruar të informojë drejtuesin e institucionit, i cili më pas duhet të informojë autoritetet ligjore.
7.	Të dhënat konfidenciale personale të përfituesit nuk duhet të ndahen me askënd pa lejen e titullarit të institucionit dhe pa lejen e përfituesit.	7.1	Një leje në formë të shkruar nga ana e përfituesit për përdorimin e të dhënave.	7.1	Edhe në rastin kur përfituesi e ka dhënë me shkrim miratimin për dhënien e informacionit personal dhe/ose informacionit konfidencial mbi trafikimin, ofruesi ka për detyrë të vlerësojë përmbajtjen e të dhënave që do të jepen me qëllim që të sigurojë që dhënia e këtij informacioni nuk e rrezikon përfituesin, pjesëtarët e familjes së tij/saj ose stafin e ofruesit të shërbimeve. Nëse konstaton një rrezik të tillë ofruesi i shërbimit rezervon të drejtën për të mos e dhënë këtë informacion.
8.	Të dhënat e përfituesit duhet të ruhen të paktën për një periudhë 5 vjeçare.	8.1	Një folder me të dhëna të ruajtura në kompjuter.	8.1	Pas përfundimit të periudhës 5 vjeçare këto të dhëna arshivohen. Pas kësaj periudhe të dhënat më të rëndësishme për çdo përfitues ruhen në formë kompjuterike ndërsa dokumentat në formë të shkruar asgjësohen.

Standardi 5: Menaxhimi i brendshëm i qendrës së shërbimit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Nëpërmjet menaxhimit të brendshëm ofruesit e shërbimeve sigurojnë shërbim dhe funksionim eficient duke arritur qëllimin, vlerat dhe parimet e institucionit.

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit ka një strukturë të nevojshme si dhe staf të kualifikuar dhe me eksperiencë për të ofruar shërbimet e tij. Në strukturën organizative të tij, ka domosdoshmërisht një drejtues, personel teknik kompetent për të siguruar shërbime me cilësi të lartë, staf administrativ dhe mbështetës për të siguruar mirëfunksionimin e institucionit	1.1	Organograma e ofruesit të shërbimeve, që përcakton qartë pozicionet e stafit dhe lidhjet hierarkike ndërmjet tyre.	1.1	I gjithë stafi duhet rekrutuar nëpërmjet një konkursi të hapur dhe punësimi është në përputhje me arsimin përkatës, në bazë të kualifikimeve të tyre, aftësive dhe eksperiencës. Marrëdhëniet juridike individuale të punës, të

	si dhe personel ndihmës që kryen shërbime të mirëmbajtjes.	1.2	Dosjet individuale të anëtarëve të stafit që përfshijnë: CV, diplomë, dëshmi penaliteti, kopje të kualifikimeve, rekomandime, trainime, përshkrimin e vendit të punës dhe vlerësimin e bërë për stafin, librezat shëndetësore për çdo punonjës të stafit. Përshkrimi i punës dhe kontrata firmosën nga drejtuesi i institucionit të shërbimit dhe punonjësi i kontraktuar.		personelit duhet të parashikojnë të gjitha detyrimet ligjore dhe nënligjore të legjislacionit të punës. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.
2.	Struktura organizative sëbashku me përshkrimin e detyrave për çdo pozicion pune janë pjesë përbërëse e rregullores së brendshme të ofruesit të shërbimit.	2.1	Politika dhe dokumente që kanë të bëjnë me rregulloren e brendshme dhe menaxhimin e qendrës së shërbimit si kontrata e punës, përshkrimet e punës, procedurat administrative të ofruesit të shërbimit etj.		
3.	Ofruesi i shërbimit përgatit një Plan Strategjik për një periudhë dy-vjeçare, rihartimi i të cilit përkon me rifreskimin e licensës.	3.1	Një strategji të paktën 2 vjeçare e cila reflektohet në plane pune një vjeçare, ku përcaktohen burimet njerëzore dhe financiare të disponueshme për të siguruar cilësi dhe standarte në shërbimet e ofruara.	3.1	Plani strategjik duhet të përmbajë objektiva, rezultatet që pritet të përfitohen, aktivitetet që do të zbatohen për arritjen e rezultateve, tregues cilësorë dhe sasiorë që shërbejnë për të verifikuar arritjen e rezultateve, një kalendar të përafërt aktivitetesh, mjetet financiare të nevojshme, burimin e tyre si dhe burimet njerëzore për zbatimin e Planit Strategjik.
4.	Institucioni duhet të ketë një sistem për funksionimin financiar të tij. Buxheti i ofruesit të shërbimit duhet të jetë real, transparent, i verifikueshëm dhe i disponueshëm në çdo kohë. Veprimet financiare të ofruesit të shërbimit janë të dokumentuara dhe të justifikuara.	4.1	Veprimet financiare të institucionit duhet të jenë të disponueshme për efekt inspektimi dhe auditimi nga autoritetet përgjegjëse.		
5.	Informacioni rreth shërbimeve dhe aktiviteteve të ofruara nga qendra e shërbimit është i disponueshëm për të gjithë personelin teknik dhe administrativ. Publikimi dhe komunikimi lidhur me aktivitetet dhe shërbimet bëhet nga vetë drejtuesi ose nga persona të tjerë përgjegjës brenda secilit ofrues shërbimesh.	5.1	Informacione, broshura dhe fletëpalosje vihen në dispozicion të publikut dhe të agjensive të tjera duke u ofruar përfituesve informacionin dhe mundësinë për të bërë zgjedhjen e duhur për shërbimet e ofruara në vend ose në zonën e tyre.	5.1	Përzgjedhja e shërbimeve nxitet nga publiciteti i gjerë i shërbimeve të ofruara nga të gjithë ofruesit e shërbimeve. Për këtë informacion kanë nevojë si profesionistët ashtu dhe përfituesit. Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit/përfituesit ose nga takimet në grup të

					organizuara për këtë qëllim.
6.	Institucioni vendos procedura për funksionimin e tij në lidhje me hyrjen e përfituesit në institucion, jetën e tij aty, daljen nga institucioni, evidentimin e ushtrimit të dhunës apo abuzimit.	6.1	Institucioni ka dokumente për çdo procedurë si rregullore të brendshme, regjistra ku regjistrohen të gjitha hyrjet dhe daljet e përfituesve nga institucioni, marrëveshje, masat që merren për rastet e evidentuara të dhunës, abuzimit, etj.		
7.	Përshkrimet e vendit të punës së profesionistëve ndërtohen mbi bazën e tipologjisë së shërbimit dhe rishikohen në mënyrë periodike për t'u përmirësuar.	7.1 7.2	7.1 Kodi i Etikës në institucion njihet dhe zbatohet nga të gjithë anëtarët e stafit. 7.2 Rregulloret, udhëzimet përcaktojnë procesin e përfshirjes së përfituesit në vendimmarrje dhe praktikat e përditshme të institucionit.	7.1	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose aty ku është e mundur edhe nga përfituesit. Ky konfirmim mund të kërkohet nga individë të përzgjedhur, që janë pjesë e stafit / përfituesit ose nga takimet në grup të organizuara për këtë qëllim.

Standardi 6: Stafi dhe zhvillimi i tij

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit ka një strukturë të detajuar të stafit, e cila paraqet numrin e vendeve të punës, përshkrimet e punës, kualifikimet e kërkuara, dhe detyrat e përgjegjësitë e secilit profesionist.	1.1	Dokumente të regjistruar ku përfshihen: struktura e stafit, numri dhe pozicioni i anëtarëve të stafit, struktura menaxhuese, procedurat e zgjedhjes dhe rekrutimit të stafit, përshkrimi i vendit të punës, kualifikimet e nevojshme si edhe aftësitë specifike që duhet të ketë stafi dhe vullnetarët në ofrimin e shërbimeve të caktuara për përfituesit.	1.1	I gjithë dokumentacioni duhet të jetë i hapur ndaj agjensive rregullatore dhe personave të cilët aplikojnë për një vend pune.

2.	Struktura dhe numri i stafit, kualifikimet dhe eksperiencia e tij korrespondon me nevojat dhe shërbimet e përcaktuara nga ofruesi.	2.1	Organograma e ofruesit të shërbimit.		
3.	Formimi i anëtarëve të stafit përputhet me pozicionin e përcaktuar në strukturë / organogramë.	3.1	Dosjet personale të anëtarëve të stafit.		
4.	Ka një procedurë të caktuar për rekrutimin e stafit. Stafi ka status social, ligjor dhe shëndetësor që nuk përbën rrezik për funksionimin e institucionit dhe mirëqenien e përfituesve, që vërtetohet nëpërmjet dokumentacionit përkatës.	4.1	Të gjitha dokumentat duke përfshirë: referencat, formularët e aplikimit dhe shënimet e intervistës janë të evidentuara në dosjet personale të secilit anëtarë të stafit, p.sh. një dëshmi penaliteti.	4.1	Në procedurën e rekrutimit janë përcaktuar qartë komisioni, formularët e aplikimit, afatet përfundimtare për marrjen e vendimeve.
5.	Stafi i rekrutuar duhet të ketë njohuritë e duhura lidhur me rolin e tij dhe të institucionit në përgjithësi.	5.1	Stafi njeh mirë përshkrimet e punës si dhe kupton se përgjegjësitë që ka kontribuojnë për mirëqenien e përgjithshme të përfituesve.	5.1	Rregullore e brendshme e ofruesit të shërbimit.
6.	Çdo anëtar stafi është me kontratë pune të nënshkruar sipas Kodit të Punës me punëdhënësin, me përjashtim të rasteve kur këto marrëdhënie rregullohen nga një regjim tjetër, përgjithësisht më i favorshëm.	6.1	Kontratë tip e shtetit shqiptar, e cila përmban përshkrimin e vendit të punës, ku deklarohen qartë përgjegjësitë, detyrat si dhe varësitë hierarkike. Kontrata e firmosur nga të dy palët vendoset në dosje.	6.1	Kontratat e punës me ligj fillojnë me tre muaj provë dhe jepen për një periudhë 6 mujore.
		6.2	Secili anëtar i stafit duhet të jetë i ndërgjegjshëm dhe të veprojë sipas rregullores së brendshme të ofruesit të shërbimit dhe kushtet e kontratës së punësimit.		
7.	Çdo anëtar i ri stafi i nënshtrohet një trajnimit, i cili sigurohet nga Supervizori i stafit. Ofruesi i shërbimit siguron kualifikimin e vazhdueshëm profesional dhe trajnim të stafit teknik, sipas nevojave të tyre individuale për trajnim. Kjo nuk mund të jetë më pak se dy javë në vit. Koston e trajnimit e mbulon ofruesi i shërbimit.	7.1	Ka module të trajnimit për stafin. Çertifikata për trainimet e përfutuara.	7.1	Për të evituar lëvizjet e shpeshta të stafit, e cila ndikon negativisht në cilësinë e shërbimeve duhen ndërtuar forma të ndryshme motivimi për stafin si psh: trajnime, supervizim individual, këshillim, aktivitete rigjeneruese, çlodhëse etj. Modulet e trajnimit përcaktohen duke u bazuar në nevojat e vlerësuara të stafit. Vlerësimi i nevojave për trajnim duhet të ndodhë të paktën 1 herë në vit.
8.	Ofruesi i shërbimit ofron vetë ose kontraktin një palë të tretë për të siguruar kualifikimin e stafit.	8.1	Trajnimet e ofuara, planifikimet e bëra, kontaktet me organizata dhe institucione të tjera.	8.1	Target grupi për të reduktuar ngarkesat emocionale të punonjësve.
9.	Ofruesi i shërbimit siguron mirëqenien shëndetësore dhe emocionale të stafit nga elementët e mbingarkesës permanente dhe të konsumimit profesional (burn out) nëpërmjet supervizimit individual të ofruar nga persona të jashtëm, nëpërmjet takimeve me psikologë, këshillimet në grup ose diskutimet mes profesionisteve, të paktën 2 herë në vit.	9.1	Supervizim individual, këshillimet në grup ose diskutimet mes profesionistëve që provojnë se janë realizuar sipas nevojave të stafit. Programet, plani i veprimt, fleta e vlerësimit të bërë.	9.1	Stafi, që ka ndjekur këto seanca ka reduktuar ngarkesën emocionale, ndihet më i lehtësuar, ka adresuar çështjet e konsumimit profesional, etj.

Standardi 7: Siguria e përfituesve të shërbimit dhe e stafit

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit vendos për hapjen e institucionit mbi bazën e një vlerësimi të plotë dhe profesional të sigurisë së ambientit të brendshëm dhe të jashtëm të objektit ku do të strehohen përfituesit.	1.1	Vlerësimi mbi sigurinë e ambientit të jashtëm dhe të brendshëm.		
2.	Ofruesi i shërbimit kërkon prej ekspertëve rivlerësimin periodik të sigurisë.	2.1	Dokument i nënshkruar nga ekspertët për rivlerësimin e sigurisë teknike.		
3.	Ofruesi i shërbimeve bën vlerësime specifike në lidhje me rastet që kërcënojnë sigurinë apo potencialisht vënë në rrezik sigurinë dhe ndërmerr veprime për ruajtjen e saj. Ofruesi i shërbimit vlerëson për çdo përfitues të tij nivelin e rrezikut dhe masat konkrete që janë ndërmarrë për sigurinë e tij.	3.1	Plane veprimi për rastet specifike të kërcënimit të sigurisë që kanë të bëjnë me marrjen e masave për ruajtjen e saj. Dokumente të shkruara lidhur me nivelin e rrezikut për secilin përfitues dhe masat konkrete që merren.	3.1	Raste që përbëjnë rrezik për sigurinë mund të jenë, (por nuk kufizohet me këto): -Kur mund të ndodhë një rrëmbim; -Kur dyshohet që familja shfrytëzon fëmijën; -Kur përfituesi deklaron një rrezik për jetën e tij; -Kur është zbuluar nga trafikanti vendndodhja e godinës ku ofrohet shërbimi; -Transportimi i përfituesit nga një vend në një tjetër; -Rënie zjarri etj.
4.	Në rregulloren e brendshme të tij ofruesi i shërbimit ka të përcaktuar qartë rregullat që lidhen me sigurinë për përfituesit dhe për stafin e tij.	4.1	Rregullorja e brendshme u vihet në dispozicion të gjithë përfituesve dhe ekspozohet në ambientet e ofruesit të shërbimit.	4.1	Konfirmimi për zbatimin me përpikëri të këtij kriteri dhe për saktësinë e treguesit duhet të kërkohet edhe nga anëtarët e stafit dhe/ose nga përfituesit, aty ku është e mundur.
5.	Ofruesi i shërbimit trajnon anëtarët e stafit në lidhje me sigurinë dhe masat përkatëse për ruajtjen e saj në rastet kur rrezikohen përfituesit dhe stafi.	5.1	Moduli i trajnimit, lista e pjesëmarrësve.	5.1	Moduli i trajnimit mund të përmbajë: - Teknikat bazë të vetëmbrojtjes për stafin dhe mundësisht për përfituesit; - Trajtime bazë mbi ndihmën

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

Standardi 8: Mjedisi dhe kushtet për ofrimin e shërbimeve

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri	Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit	Udhëzime
----------------	---	-----------------

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

10.	Përfituesit aktivizohen për mirëmbajtjen e ambienteve personale dhe të përbashkëta.	10.1	Dokumente që përcaktojnë detyra të qarta të përdoruesve për mirëmbajtjen e ambienteve,, grafikët javor/mujor të punës etj.		
-----	---	------	--	--	--

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

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

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

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri		Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit		Udhëzime	
1.	Ofruesi i shërbimit vendos marrëdhënie formale bashkëpunimi, krijon rrjetin e ofruesve të shërbimeve, që vihet në funksion të plotësimin të të gjitha nevojave të përfituesve.	1.1	Dokumente të rrjeteve bashkëpunuese dhe memorandumë mirëkuptimi si: -marrëveshje; -takime në nivel profesionistësh; -krijimi i ekipeve të përbashkëta; -plane të përbashkëta me ndarje përgjegjësish etj.	1.1	Bashkëpunimi dhe tërheqja e aktorëve të tjerë në rrjet bëhet me qëllim luftën ndaj fenomenit dhe mbështetje shumëplanëshe për personat e trafikuar apo në rrezik trafikimi. Për këtë qëllim organizohen takime, grupe pune, plane dhe veprimtari të përbashkëta, të cilat dokumentohen. Çdo partner dhe anëtar stafi mund të diskutojë qartë rreth mënyrës se si të krijohet partneriteti ose rrjete të tjera bashkëpunimi. Përfituesit e shërbimeve konsiderohen si bashkëpunëtorët kryesorë të ofruesve të shërbimeve shoqërore në të gjitha drejtimet e veprimtarisë për përmbushjen e këtyre standardeve.
2.	Bashkëpunimi përfshin marrëveshje mbi programet, objektivat e tyre, ndarjen e përgjegjësisë, burimeve, risqeve dhe përfitimeve për një periudhë të caktuar kohe, shkëmbim informacioni, korrespondencë, referim të ndërsjellë, ndihmë financiare, kryerje shërbimesh, trajnim stafi, organizim aktivitetesh të përbashkëta, bashkëfinancim dhe koordinim. Ai formalizohet në marrëveshje, kontrata, apo memorandumë.	2.1	Tregues që partnerët kontribuojnë për arritjen e qëllimit të shërbimit: - Burimet shtesë për shërbimet; - Investimet; - Struktura të përbashkëta për vendimmarrje; - Referime midis shërbimeve për përfitues individualë; - Trajtime të përbashkëta; - Takime të rregullta dhe konferenca për të shkëmbyer informacionin.	2.1	Bashkëpunimi bazohet në marrëveshje të detyrueshme ligjore, ose në mirëkuptim të palëve për të punuar mbi bazën e planeve të përbashkëta midis tyre. Bashkëpunimi në fushën e shërbimeve shoqërore ka të bëjë me një shumëllojshmëri marrëveshjesh bashkëpunimi, ku përfshihen marrëveshjet midis ofruesve publikë dhe jo publikë, si p.sh. një OJF apo një rrjeti OJF-sh.

3.	Ofruesit e shërbimeve kanë gjithmonë një plan veprimesh për bashkëpunim, edhe në rast se nuk respektohen marrëveshjet reciproke.	3.1	Plane veprimi të përbashkëta.	3.1	Partnerët dhe aktorët kryesorë me të cilët ofruesi i shërbimeve bashkëpunon (por nuk kufizohet): <ul style="list-style-type: none"> • Strukturat e Qeverisë Qëndrore; • Strukturat e qeverisë vendore; • Policia dhe organet e drejtësisë; • Ambasada dhe konsullata shqiptare dhe të huaja; • Strukturat e shërbimeve shoqërore; • Ofruesit e shërbimeve shoqërore me bazë komunitare; • Strehëzat; • Ofruesit e kujdesit mjekësor; • Ofruesit e kujdesit të shëndetit mendor; • Ofruesit e shërbimit të mbrojtjes së emigrantëve; • Ofruesit e shërbimeve ligjore; • Qendrat e formimit profesional; • OJF-të; • Organizatat ndërkombëtare etj.
4	N.q.s. ofruesi i shërbimit mendon se përfituesi ka nevojë për asistencë alternative ose të mëtejshme atëherë punonjësi social do t'a referojë atë në shërbimet më të përshtatshme ose do të organizojë një takim vlerësues për diskutime të mëtejshme.	4.1	Dokumente të detajuara me data që tregojnë se tek cili ofrues shërbimesh është bërë referimi i rastit si p.sh. proces-verbalet e referimit etj.	4.1	Dokumentet të saktësojnë se cilat shërbime për asistencë janë të përshtatshme për personat e trafikuar ose në rrezik trafikimi, për të mundësuar të drejtën e zgjedhjes për përfituesit. Referimi për shërbime të tjera bëhet tek ofruesit e shërbimeve të cilët janë pjesë e rrjetit. Nëse shërbimi për të cilin ka nevojë përfituesi nuk ofrohet nga ofruesit që veprojnë në rrjet atëherë referimi bëhet tek ofruesit e tjerë jashtë rrjetit.

Standardi 10: Monitorimi dhe vlerësimi

Rezultati përfundimtar i dëshiruar:

Shërbime të nivelit të lartë garantohen nëpërmjet monitorimit dhe vlerësimit të vazhdueshëm të punës.

Standardi:

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

Kriteret e përmbushjes së standardit, provat përkatëse dhe udhëzimet:

Kriteri	Prova që tregojnë përmbushjen e kriterit	Udhëzime
---------	--	----------

1.	Çdo ofruer shërbimesh ka një strukturë të vetën që ka për detyrë të kryejë monitorimin dhe vlerësimin e brendshëm duke marrë në konsideratë standardet që duhet të arrihen për cilësinë e shërbimit.	1.1	Personi (at) i/të ngarkuar për monitorimin dhe vlerësimin evidentohet në organogramë, dhe ka një përshkrim pune.		
2.	Ofruesi i shërbimit ka ndërtuar një sistem për monitorimin e zbatimit të procedurave.	2.1	Ka dokumentacion (proces verbale, protokolle etj.) që regjistron zbatimin e procedurës së monitorimit.		
3.	Monitorimi dhe vlerësimi kryhet në mënyrë të vazhdueshme dhe të paktën një herë në muaj. Rezultatet paraqiten në një raport të veçantë ku vëmendje i kushtohet numrit, cilësisë dhe rezultateve të shërbimeve të ofruara.	3.1	Raportet e monitorimit dhe vlerësimit.		
4.	Raportet e monitorimit dhe vlerësimit diskutohen në strukturat përkatëse menaxhuese si dhe me stafin dhe çojnë në përshtatjen e aktiviteteve nëse është e nevojshme.	4.1	Shënimet nga mbledhjet në të cilat janë diskutuar raportet e monitorimit dhe vlerësimit.		
5.	Përfituesit janë të përfshirë në procesin e monitorimit. Çdo raport monitorimi dhe vlerësimi duhet të marrë parasysh opinionin e personave që kanë përfituar nga shërbimet e ofruara.	5.1	Mendime dhe pyetësorë të plotësuar nga përfituesit e mëparshëm, intervista dhe fokus grupe me përfituesit dhe aktorët e tjerë.		