

Manuali i Procedurës së Funkcionimit

të Qendrës për shërbime me bazë
Komunitare për fëmijët me aftësi të
kufizuar

Kukes

Hyrje

Ky manual është hartuar me asistencën e Shoqatës “Ndihmoni Jetën” dhe Save the Children në kuadër të zbatimit të Projektit “Shërbime Komunitare për fëmijët me aftësi të kufizuara” dhe i lihet Qendrës për shërbime me bazë komunitare për fëmijët me aftësi të kufizuar në qytetin e Kukësit, e ngritur në kuadër të zbatimit të Projektit të sipër përmendur.

Manuali përmban norma dhe rregulla që mundësojnë ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të standartizuara për përfituesit e qendrës dhe bazohet mbi Legjislacionin në fuqi dhe standartet e shërbimeve Shoqërore për personat me aftësi të kufizuar.

Ky Manual ka për qëllim të shërbej si një udhëzues për procedurat e punësimit, vlerësimit të punës, të drejtat e punonjësve, privilegjet dhe përgjegjësitë, praktikat e administrimit dhe dokumentimit të informacionit profesional, sigurisë, si dhe të marrëdhënieve me të tretët.

Manuali i procedurës është objekt i ndryshimeve dhe përmirësimeve në vazhdimësi. Përfituesit e shërbimeve (klientët) gjithashtu duhet të përfshihen në procesin e rishikimit të tij.

Kapitulli i parë

Rreth Qendrës për Shërbime Komunitare për fëmijët me aftësi të kufizuar

Qendra ofron shërbime me bazë komunitare nga një ekip multidisiplinar për fëmijë me aftësi të kufizuar, me synim arritjen e gjithëpërfshirjes së tyre në kopështe, shkolla dhe komunitet.

Shërbimet që ofrohen në këtë Qendër përfshijnë një larmi programesh të hartuara për të përmbushur nevojat dhe interesat e përfituesve të shërbimit si edhe referime apo mbështetje për të përdorur shërbime të ofruara nga struktura të tjera të specializuara me të cilat Qendra për shërbime komunitare bashkëpunon.

Qendra Komunitare orientohet nga parimi i respektimit të të drejtave, i të qënurit një ambient i hapur, i respektueshëm dhe me një sjellje të natyrës pjesëmarrëse ku mendimi/opinion i përfituesve të shërbimit kërkohet dhe merret në konsideratë.

Administrimi

Qendra për Shërbime Komunitare ka vartësi administrative nga Drejtoria e Shërbimit Social të Bashkisë, e cila mban përgjegjësinë për:

- politikat, programet e shërbimit dhe objektivat;
- aprovimin e strukturës organizative të Qendrës;
- politikën e personelit dhe emërimin e stafit të Qendrës;
- kohën/orarin e funksionimit të Qendrës;
- Kriteret e regjistrimit dhe largimit nga Qendra;
- aprovimin, financimin dhe adoptimin e buxhetit vjetor të Qendrës;
- kontrollin periodik financiar;
- monitorimin periodik të standartëve të shërbimit;
- procedurën e marrëveshjeve të bashkëpunimit me struktura të tjera publike dhe jo publike (si struktura referimi, OJF që ofrojnë shërbime sociale, zyra të ndihmës dhe shërbimeve sociale pranë minibashkive, etj.)
- çdo politikë tjetër lidhur me administrimin dhe funksionimin e Qendrës.

Qendra për Shërbime Komunitare është një qendër e cila ofron shërbime multidisiplinare direkte për fëmijët me aftësi të kufizuar në përputhje me nevojat e vlerësuara, terapi individuale për fëmijët me AK të cilët ndjekin programin e edukimit, në shkolla, terapi në banesën ku jeton fëmija me AK, vlerësim nevojash, informim, këshillim për prindërit, asistencë ligjore, orientim drejt shërbimeve publike e jopublike, forcim kapacitetësh të prindërve dhe stafeve të kopshteve/shkollave, shërbime psiko-sociale, ndërgjegjësim i komunitetit për të mbështetur procesin e gjithëpërfshirjes së fëmijëve me AK, etj. Ofrimi i këtyre shërbimeve mbështetet në parimin për të kontribuar në ngritjen e një modeli të qëndrueshëm integrimi dhe zhvillimi, i cili synon të garantojë

për të gjithë mundësinë e përmbushjes së nevojave bazë, si edhe një perspektivë zhvillimi të qëndrueshëm për të ardhmen.

Vlera dhe parime të përgjithshme

Përmbushja

Përfituesit e qendrës mbështeten dhe aftësohen për të jetuar një jetë normale dhe arrijten e aftësive dhe kapacitëve të tyre.

Dinjiteti dhe respekti

Vlera më e rëndësishme e aplikuar në qendër është njohja se çdo përfitues i qendrës trajtohet me dinjitet dhe respekt.

Pavarësia

Përfituesit e qendrës kanë kontroll mbi jetën e tyre ndërkohë që mbështetën dhe mbrohen ndaj rreziqeve/faktorëve të pa-arësyeshme.

Të drejtat

Të drejtat individuale dhe ato njerëzore aplikohen përgjatë kontaktit si edhe gjatë ofrimit të shërbimeve.

Barazia dhe diversiteti

Përfituesit e shërbimeve të qendrës, trajtohen në mënyrë të barabartë, konteksti individual dhe ai kulturor respektohen dhe shërbimet ofrohen brenda një kuadri që mundëson shanse të barabarta dhe praktika jo-diskriminuese.

Zgjedhja

Përfituesit e shërbimeve të qendrës, ju mundësohet, brenda kapaciteteve të qendrës, zgjedhja e shërbimeve që ofrohen, bazuar në ofrimin e një informacioni të kuptueshëm për ta.

Miratimi i përfituesit të shërbimeve

Përfituesit e shërbimeve kanë të drejtën ligjore të përcaktojnë se çfarë do të ndodhë me ta dhe se miratimi i bazuar në informacion dhe i vlefshëm para ligjit (i shkruar) është primar në marrjen e shërbimeve apo të mbështetjes nga qendra.

Siguria

Përgjatë marrjes së shërbimeve apo mbështetjes nga qendra, përfituesit e shërbimeve ndihen të sigurtë dhe të pacënuar nga abuzimi, shfrytëzimi apo neglizhenca.

Konfidencialiteti

Përfituesit e shërbimeve e dinë se informacioni i marrë prej tyre përdoret nga të gjithë ata që trajtojnë rastin e tij, apo të saj, në respekt të konfidencialitetit.

Grupet e synuara

Fëmijë me aftësi të kufizuar të grup-moshës 2-21 vjeç dhe familjet e tyre.

Orari i funksionimit

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijë me aftësi të kufizuara ofron shërbime për përfituesit, përgjatë orarit 08:00 deri 16:30.

Qendra ju ofron përfituesve të shërbimeve mbështetje, 5 ditë në javë nga e Hëna deri në të Premte. Gjithashtu, Qendra ofron shërbime në banesën e përfituesve në pamundësi për ta marrë këtë shërbim në ambjentët e Qendrës. Qendra qëndron e mbyllur gjatë festave zyrtare.

Shërbimet e ofruara nga Qendra

I. Shërbime direkte për fëmijët me aftësi të kufizuara:

- 1) Vlerësime dhe ngritje e programeve edukative individuale për fëmijët që ndjekin programet e kopshteve dhe shkollave,
- 2) Terapi individuale dhe në grup për fëmijët me aftësi të kufizuara nëpërmjet programeve si më poshtë:
 - Program psiko-edukativ në fushën e konjicionit;
 - Program në fushën e komunikimit;
 - Program i motorrikës fine dhe globale;
 - Program pas shkolle për aftësimin parashkollor dhe shkollor;
 - Program i modifikimit të sjelljes;
 - Program i autonomisë personale.
 - Program i art terapisë dhe lojës.
 - Programi i terapisë fizike/fizioterapi.
- 3) Terapi individuale për fëmijët me aftësi të kufizuara në banesën ku jeton fëmija, ku përfshin shërbime terapeutike, edukative, informuese, mbështetje psikologjike për fëmijët me aftësi të kufizuara dhe familjet e tyre.
- 4) Lehtësimi i procesit të regjistrimit të fëmijëve me aftësi të kufizuara në kopështe dhe shkolla, mbështetje dhe monitorimi i gjithëpërfshirjes së tyre në këto Institucione.
- 5) Mbështetje e të rinjve me aftësi të kufizuara për të përfituar nga trajnimet profesionale dhe mundësitë e punësimit për ta.
- 6) Ndërhyrje e hershme dhe shërbim në familjen e fëmijës me aftësi të kufizuara.
- 7) Art terapi nëpërmjet metodës HEART.
- 8) Programe të këshillimit dhe manaxhimit të rastit për fëmijët me aftësi të kufizuara.
- 9) Organizimin e aktiviteteve argëtuese me fëmijët me aftësi të kufizuara të cilat promovojnë gjithëpërfshirjen sociale dhe pavarësinë e tyre.
- 10) Ngritja dhe mbështetje e grupeve të vet-ndihmës të përbërë nga të rinjtë me aftësi të kufizuara, motrat/vëllezërit e fëmijëve me aftësi të kufizuara dhe shokët/shoqet e tyre.

II. Aftësimin e familjeve të fëmijëve me aftësi të kufizuara, për të punuar me fëmijën dhe për të advokuar për gjithëpërfshirjen e fëmijëve të tyre në arsim dhe komunitet.

- 11) Mbështetje dhe orientim i kujdestarëve të fëmijës me aftësi të kufizuara se si duhet të punojnë me fëmijën në kushte shtëpie.
- 12) Mbështetje dhe ofrimi i seancave të këshillimit për anëtarët e familjes së fëmijës me aftësi të kufizuara për të forcuar dinamikën e familjes dhe krijuar një mjedis mbështetës për fëmijën me aftësi të kufizuara dhe gjithë familjen.
- 13) Ngritje e kapaciteteve të prindërve për të advokuar dhe lobuar për të drejtat e fëmijëve të tyre.
- 14) Përgatitja, publikimi dhe shpërndarja e materialeve informuese (broshura, manuale, guida) për të mbështetur prindërit në aktivitetin e tyre të përditshëm me fëmijët me aftësi të kufizuara, si dhe fletë informacioni ndërgjegjësuere për komunitetin.

III. Ngritjen e kapaciteteve të institucioneve publike në nivel lokal për të mbështetur gjithëpërfshirjen e fëmijëve me aftësi të kufizuara në sistemin shkollor dhe në komunitet.

- 1) Ngritje kapacitetesh, mbështetje dhe orientim të stafëve në kopshte dhe shkolla, përfshirë këtu psikologë, punonjës social dhe mësues ndihmës të kopshteve. Asistencë e vazhdueshme gjatë vlerësimit të fëmijëve me aftësi të kufizuara, ngritjes së planeve edukative individuale dhe zbatimit të kurrikulës edukative me fëmijët me aftësi të kufizuara që ndjekin arsimin parauniversitar.
- 2) Ngritja dhe mbështetja e Rrjetit Lokal të aktorëve (në fushën e shëndetit, arsimit, shërbimeve sociale, të drejtatve dhe organizata të shoqërisë civile) që punojnë me/për fëmijët me aftësi të kufizuara, dhe forcimi i kapaciteteve të tyre të bashkëpunojnë me njëri-tjetrin për të mbështetur nevojat e fëmijëve me aftësi të kufizuara dhe familjeve të tyre.

IV. Ndërgjegjësimin e komunitetit për të mbështetur gjithëpërfshirjen e fëmijëve me aftësi të kufizuara.

- 1) Bashkëpunimin me shkollat dhe komunitetin për realizimin e aktiviteteve ndërgjegjësuere që promovojnë gjithëpërfshirjen dhe jetesën e pavarur për fëmijët me aftësi të kufizuara.
- 2) Informim dhe ndërgjegjësim i komunitetit për të mbështetur gjithëpërfshirjen e fëmijëve me aftësi të kufizuara në fusha të caktuara të jetës nëpërmjet organizimit të aktiviteteve dhe fushatave ndërgjegjësuere.

Shërbimet e mësipërme Qendra i ofron nëpërmjet stafit të saj si edhe bashkëpunimeve me Qendra apo struktura të tjera të specializuara, publike apo jo publike(të drejtuara nga OJF).

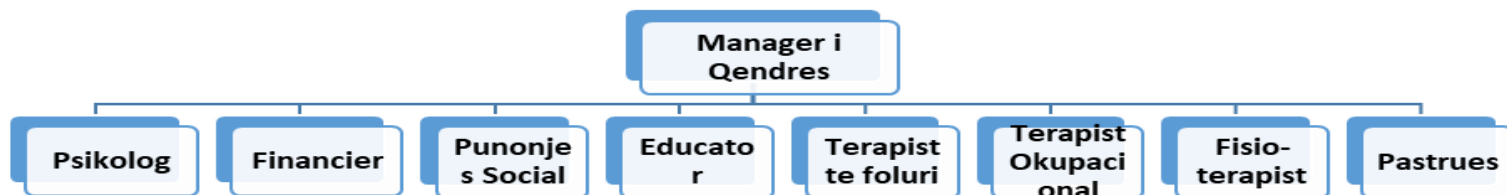
Stafi i Qendrës së Shërbimeve Komunitare

Stafi i Qendrës së shërbimeve Komunitare përbëhet nga këto poste pune:

- 1) Manaxheri i Qendrës
- 2) Psikolog,
- 3) Punonjës Social
- 4) Terapist të foluri
- 5) Terapist Okupacional
- 6) Edukator i specializuar
- 7) Fizioterapist
- 8) Pastruese /shërbim mbështetës

Qendra Komunitare drejtohet nga Manaxheri i Qendrës. Drejtori i Qendrës dhe stafi i saj, janë nëpunës të kontraktuar me kohë të plotë pune dhe kohë të pjesshme, kjo në bazë të Kontratave të Punës që kanë nënshkruar me Bashkinë e Kukësit.

Grafik 1: Organograma



Drejtimi i Qendrës së Shërbimeve Komunitare për fëmijët me aftësi të kufizuar

Përgjatë aktivitetit ditor, Qendra menaxhohet nga Manaxheri i Qendrës i cili drejton një kompleks çështjesh nëpërmjet një sistemi menaxhimi dhe procesesh të përfshira në këtë Manual, të cilat mundësojnë një drejtim sa më të lehtë dhe efektiv.

Manaxheri i Qendrës, emërohet nga Drejtoria e Shërbimeve Sociale në Bashki dhe ka si detyrë kryesore manaxhimin e Qendrës dhe stafit për realizimin e shërbimeve me profesionalizëm, në përputhje me Standartet Kombëtare të Ofrimit të Shërbimeve Shoqërore dhe legjislacionin në fuqi.

Manaxheri i Qendrës është model për stafin dhe siguron udhëheqje, drejtim dhe mbështetje. Ai siguron një udhëheqje të përshtatshme, mbështet dhe inkurajon zhvillimin e stafit, si edhe inkurajon ndarjen/shkëmbimin e njohurive dhe informacionin.

Manaxheri i Qendrës kontrollon gjithë veprimtarinë e qendrës, por nuk ka kontroll direkt në aktivitetet ndihmëse si financa dhe emërimi i personelit. Manaxheri i Qendrës është përgjegjës për të siguruar zbatimin e standarteve të shërbimeve sociale të miratuara nga Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë dhe procedurave të përcaktuara në këtë Manual.

Qendra për Shërbime Komunitare ka një strukturë që përbëhet nga 8 punonjës, në të cilën identifikohen edhe linjat e dhënies së llogarisë, rolet specifike dhe detaje lidhur me përgjegjësitë.

Të punësuarit (stafi) në Qendrën e Shërbimeve Komunitare përmbushin kushtet e Kodit të Punës. Kur Manaxheri i Qendrës, mungon me apo pa arsye për më shumë se 5 ditë, atëherë manaxhimi i Qendrës për këtë kohë i kalon një personi të stafit të cilit do ti kalojë varësia nga Bashkia.

Ky Manual i procedurës është objekt i ndryshimeve dhe përmirësimeve. Përdoruesit e shërbimeve (klientët) gjithashtu përfshihen në procesin e rishikimit të tij.

Praktika e punës dhe administrimi në Qendrën për Shërbime Komunitare, monitorohet dhe supervizohet rregullisht nga Bashkia me qëllim sigurimin e funksionimit të qendrave në përputhje me qëllimin nga i cili ato janë ngritur, politikën sociale, standartet në shërbim dhe

procedurat e miratuara. Në bazë të një plani të mirëpërcaktuar Qendra duhet të raportoj tek Drejtoria e Shërbimeve Sociale në Bashki sipas formatëve që do tju mundësohen.

Qendra për Shërbime Komunitare, është gjithashtu objekt i inspektimit nga struktura monitoruese/inspektuese të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Inspektoriat i Kontrollit të Standarteve të shërbimeve shoqërore, sipas një kalendari të përcaktuar prej tyre.

Të gjitha aksidentet apo incidentet e ndodhura brenda territorit të Qendrës për Shërbime Komunitare, raportohen tek Drejtoria e Shërbimeve Sociale në Bashki, por edhe në strukturat përkatëse/kopetente sipas legjislacionit në fuqi në rastet kur problematikat shkelin dukshëm të drejtat e fëmijëve.

Rekrutimi i stafit

Rekrutimi i stafit të Qendrës për Shërbime Komunitare, është kryer në fillim të funksionimit të tyre nga Bashkia Kukës, mbështetur në bazë të Kodit të Punës, ligjit për barazinë gjinore, ligjin për mbrojtjen nga diskriminimi, si dhe procedurave të Bashkisë e cila e ka nën administrim këtë Qendër.

Kodi i Etik

Stafi i Qendrës për Shërbime Komunitare punon me fëmijë me aftësi të kufizuar, në nivel individual, në nivel familje dhe në nivel komuniteti. Në punën e përditëshme stafi i qendrës i kushton vemëndje marrëdhënies ndërmjet individit, familjes dhe komunitetit, me nevojat ekonomike, fizike, sociale e kulturore/etnike.

Stafi i Qendrës për Shërbime Komunitare është i angazhuar që të nxisë/rrisë mirëqënien e përfituesve të shërbimit në një ambient në të cilin mbizotëron respekti dhe bashkëpunimi dhe ku ata luajnë role të ndryshme si administrimi, mbikqyrja/monitorimi, nxitja e të mësuarit, trainimi, informimi, konsultimi dhe advokacia. Përgjatë punës, stafi i Qendrës ndesh me situata të ndryshme të cilat i implikojnë atij (stafit) zbatimin e kodit të etikës.

Kodi etik synon vendosjen dhe respektimin e rregullave të sjelljes të stafit të Qendrës për Shërbime Komunitare, në shërbim të detyrës për respektimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive themelore të përdoruesve të shërbimit , aplikuesve dhe vet stafit. Etika ndihmon stafin të përcaktojë rolin dhe përgjegjësitë, në lidhje me vetveten, me kolegët, me përdoruesit e shërbimit dhe partnerët.

Etika e stafit kundrejt vetvetes

Të zotërojnë kompetenca profesionale

- Stafi ka përgjegjësinë që të përdorë në mënyrë të plotë njohuri dhe aftësi profesionale gjatë punës në Qendër dhe komunitet me përfituesit e shërbimeve.
- Stafi duhet të trajnohet, mbikqyret, praktikohet e të këshillohet me qëllim që të arrijë kopetenca të shërbimit.

Mbajtje e standartëve të larta në shërbim

Mbajtja e standartëve të larta në shërbim kërkon nga stafi që:

- të zotërojnë dhe manifestojnë standartë të larta, të sjelljes profesionale.
- të zotërojnë një mirëqenie emocionale, dhe aftësi të mira fizike e sociale.
- të jetë i ndërgjegjshëm për vlerat e veta dhe ndikimin që ato kanë në punën me përfituesit e shërbimeve.
- ta konsiderojë vehten, si një profesionist me aftësi profesionale në rritje.

Etika e stafit kundrejt përfituesve të shërbimeve

Stafi me veprimet e veta, nuk duhet të dëmtojë përfituesit e shërbimeve:

- stafi nuk duhet të marrë pjesë në praktika të cilat nuk respektojnë, apo degradojnë dhe janë të rrezikshme, intimiduese apo psiokologjikisht dhe fizikisht të dëmshme për përfituesin e shërbimeve;
- stafi duhet të ofrojë ekspertizë dhe mbrojtje të të drejtave bazë;
- stafi duhet të njohë, respektojë dhe advokojë të drejtat e përfituesve të shërbimeve (sipas kategorive përkatëse);
- stafi duhet të njohë që përgjegjësia e tij/saj profesionale lidhet me përfituesin e shërbimit dhe se ai advokon në të mirë të interesit të përfituesit të shërbimit;
- stafi ofron shërbime që janë sensitive ndaj nevojave dhe jo-diskriminuese, pavarësisht etnisë, moshës, gjinisë, orientimi seksual, statusit martesor, besimit fetar, aftësive fizike, mendore e sensore, bindjeve politike dhe statusit ekonomik;
- njeh dhe respekton pritshmëritë e përfituesit të shërbimit dhe stilin e tij/saj të jetës;
- harton plane individuale me qëllim që ndihma e dhënë të përmbushë nevojat psikologjike, fizike, e sociale të përfituesve të shërbimit;
- harton plane individuale të cilat adresojnë statusin, kapacitetin dhe moshën e përfituesit të shërbimeve;
- njeh se egzistojnë diferenca në nevojat e përfituesve të shërbimit;
- njeh nevojën e të pranuarit e shërbimeve nga përfituesit e shërbimeve;
- njeh se shërbime kompetente e profesionale, kanë nevojë për bashkëpunim. Shërbimet kompetente e profesionale janë një përpjekje e përbashkët e shumë ekspertëve;
- referon përfituesin e shërbimeve tek profesionistë të tjerë edhe/ose kërkon ndihmë me qëllim ofrimin e një shërbimi të përshtatshëm;
- observon dhe vlerëson shërbimet dhe ndërhyrjet e hartuara nga ekspertë jashtë qendrës (struktura të tjera publike si kopështe dhe shkolla);
- njeh përkatësinë e përfituesit të shërbimit si anëtar i një familjeje apo anëtar i një komuniteti dhe lehtëson përfshirjen e tyre (të familjes apo komunitetit) në shërbimin e ofruar për të;
- ushqen/mbështet vet-vendosjen tek përfituesi i shërbimit;
- respekton privacinë e përfituesit të shërbimit dhe ruan konfidencën e informacionit të marrë përgjatë shërbimit të ofruar;
- siguron që kufiri/diferenca ndërmjet mardhënieve profesionale dhe personale, është qartësisht i kuptuar dhe i respektuar dhe se stafi ka sjellje të përshtatshme që siguron këtë kufi/diferencë;
- intimiteti seksual me përfituesin e shërbimit apo një anëtar të familjes së tij/saj është jo-etik.

Përgjegjësitë e Manaxherit të Qendrës për Shërbime Komunitare

- E trajton stafin në varësi me respekt, mirësjellje, drejtësi dhe ka besim tek ta.
- Nxiti respektimin e etikës në sjelljen e stafit.
- Kërkon/aplikon arbitrim apo ndërmjetim në rastet kur konfliktet ndërmjet stafit kanë nevojë për konsultime, apo kur një zgjidhje jo-formale e tyre, i duket e papërshtatshme apo jo e drejtë.
- Raporton shkelje të etikës profesionale tek personat apo strukturat përgjegjëse, në rastet kur një zgjidhje jo-formale nuk është e mundur/e përshtatshme.
- Inkurajon bashkëpunimin e profesionistëve brënda dhe jashtë qendrës, përdoruesve të qendrës, familjeve dhe komunitetit.
- Siguron që programet e ndjekura në qendër janë të hartuara dhe të ofruara me kompetencë dhe në zbatim të Standarteve.
- Programet e zbatuara në qendër përmbushin kërkesat/kushtet mbi të cilat janë ndërtuar programet.
- Mundëson mbështetje për ngritje profesionale të stafit të qendrës.
- E vlerëson performancën e stafit mbi bazën e kërkesave të përcaktuara më parë.
- Shërbimet e ofruara janë të monitorura/supervizuara.
- Orienton stafin të reagojnë drejt e pozitivisht ndaj ankesave/vërejtjeve dhe të ofrojnë shërbim në mënyrën më të mirë të mundshme;
- Orienton stafin të vishen pastër; veshjet të jenë të përshatshme me llojin e punës që kryejnë; veshjet të mos jenë fyese/të pakëndëshme/provokuese për përfituesit e shërbimit dhe stafin e Qendrës për shërbime komunitare;
- Orienton stafin që është e pa-pranueshme aplikimi i formave të ngacmimeve seksuale dhe formave të ndëshkimit fizik, verbal e emocional, përgjatë kohës që punojnë me 1) përfituesit e shërbimeve (fëmijë, të rinj, etj.), 2) stafin/kolegët e Qendrës, 3) vullnetarët, dhe/apo 4) vizitorët.

Manaxheri i Qendrës dhe stafi Qendrës, vullnetarët dhe studentët praktikantë, bien dakort që gjatë kohës që punojnë në qendër:

1. do zbatojnë legjislacionin shqiptar lidhur me shërbimet sociale dhe standartet në shërbimet sociale si edhe detyrimet që rrjedhin nga kodi i punës dhe kontrata individuale;
2. e kanë kuptuar dhe e zbatojnë politikën, procedurat dhe rregullat e Qendrës për shërbime Komunitare;
3. gjatë shërbimit nuk pihet duhan dhe nuk konsumohet alkool apo substanca të dëmshme (drogë) përpara apo gjatë kohës së kryerjes së shërbimit në ambientet e Qendrës për Shërbime Komunitare;
4. të zgjidhin mosmarrveshjet dhe konfliktet me punonjësit e tjere apo përfituesit e shërbimeve, sipas rregullave të procedurës së Qendrës për Shërbime Komunitare dhe rregullores së aplikuar nga Bashkia.

Në Qendrën për Shërbime Komunitare, etika do të thotë që çdo punonjësi i tij duhet të:

- Përkrahë, si formalisht, ashtu edhe shpirtërisht, frymën që përçojnë parimet, ligjet, rregullat dhe udhëzimet që zbatohen në Qendër.
- Nxisë përgjegjëshmërinë ndaj vetes, eporëve dhe përfituesve të shërbimit.
- Eleminojë mungesën e respektit ndaj të tjerëve, padrejtësitë dhe pandershmëritë.
- Të mos jetë indiferent kur duhet të përballlet me probleme etike.

- Inkurajojë dialogun, diskutimet e hapura dhe pa paragjykim.
- Respektojë standardet bazë të sjelljes si brenda, ashtu dhe jashtë mjedisit të Qendrës.
- Të jetë krenar për atë që është arritur dhe se si është arritur.
- Të jetë modest lidhur me atë që mund të përmirësohet dhe mënyrën se si mund të bëhet ajo.

Sjellja etike nuk është një proces pasiv, por kërkon që të gjithë anëtarët e stafit të Qendrës të bëjnë zgjedhje të ndërgjegjshme, të marrin vendime po të tilla, si edhe të kenë gjykim të shëndoshë në përputhje me vlerat etike të Qendrës, që matërializohen në këtë kod.

Përshkrimi i detyrave

Përshkrimi i detyrave të stafit jepet në Shtojcën 1 të këtij Manuali.

Menaxhimi i stafit

Menaxhimi i burimeve njerëzore përfshin ofrimin e ndihmës dhe të mbështetjes ndaj drejtuesit, e stafit të qendrës për shërbime komunitare si edhe vullnetarëve (nëse angazhohen) me qëllim të siguruarit se objektivat e qendrës janë përmbushur dhe klientëve/përfituesve të shërbimeve u është shërbyer me shërbime të cilësishme e në përputhje me nevojat.

Bashkia dhe Qendra për shërbime Komunitare për fëmijët me AK duhet:

- 1) të mundësojnë që stafi i Qendrës për shërbime Komunitare të ketë mjeshtëritë e duhura profesionale në kryerjen e detyrave dhe se kualifikimi dhe eksperiencia e tyre është e përshtatëshme për të mundur siguri dhe shërbim të cilësishëm;
- 2) t'i ofrojë mundësi stafit për të marrë përgjegjësi, të shprehë mendimin/opinionin e tij/saj, dhe të punojë sëbashku;
- 3) të mbështesë stafin në marrjen e trajnimeve me qëllim zhvillimin dhe përmirësimin e njohurive, aftësive dhe të bëjë rregjistrimin/dokumentimin e kualifikimeve;
- 4) të sigurojë një ndjekje korrekte të procesit të marrjes në punë apo largimit nga puna;
- 5) stafi i qendrës (përfshirë edhe vullnetarët) rekrutohen dhe punësohen në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe udhëzimet e mëposhtme:
 - a) të përmbushë kërkesat/Kriteret arsimore
 - b) të përmbushë kërkesat për tu përfshirë në programet e ndryshme të trainimit të organizuara nga qendra apo për qendrën.
 - c) të mos jenë të dënuar nga gjykata për krime që lidhen me sulme ndaj personit dhe të poshtërimit moral.
 - d) të mos jenë dënuar nga gjykata për krimin e abuzimit, neglizhencës, shfrytëzimit apo abandonimit.

Përpara se të punësohet:

- a) kandidatit për vendin e punës i është konfirmuar identiteti, përfshirë edhe një fotografi e fundit, në përputhje me kërkesat e ligjit 9887, datë 10.03.2008 mbi "Mbrotjen e të dhënave personale";
- b) ka dy referenca të shkruara nga punëdhënësi aktual (nëse e mundur) dhe punëdhënësi të mëparshëm të aplikantit;
- c) nëse aplikanti ka boshllëqe në të dhënat mbi punësimin, ato duhen identifikuar dhe rregjistruar argumentët;
- d) është bërë kontroll nëse aplikanti mbart histori kriminale;

e) arsimimi dhe kualifiket profesionale janë të rregjistruara dhe të konfirmuara.

Të gjitha dokumentët e mësipërme janë pjesë e dokumentacionit të rekrutimit. Nëse kandidati emërohet, atëherë ky dokumentacion është pjesë e dokumentacionit personal të stafit. Kandidatët njihen me një dokument të shkruar, mbi kushtet e përgjithshme të punës përpara se të punësohen. Në momentin e emërimit ata njihen dhe nënshkruajnë një kontratë e cila përmban detyrat apo një përshkrim i detyrave në pozicionin që ai/ajo do të mbajë.

Zhvillimi i stafit

Zhvillimi i stafit (trainimi) në aspektin profesional

Drejtoria e Shërbimeve Sociale në Bashki kujdeset që stafi i emëruar në Qendrën e shërbimeve komunitare të trajnohet në mënyrë të vazhdueshme mbi rolin dhe përgjegjësitë e tij, si dhe mënyrën e ofrimit të shërbimit për fëmijët me aftësi të kufizuar.

Nëpërmjet këtyre mundësive, Qendra e shërbimeve komunitare i mundëson stafit të saj:

- 1) një orientim të përgjithshëm mbi fushat e mëposhtme brënda një periudhe (3 muaj nga punësimi):
 - a) qëllimin dhe objektivat e Qendrës;
 - b) rolin e përgjegjësitë e stafit të qendrës;
 - c) metodat positive në menaxhimin e sjelljeve të klientëve (përdoruesve të shërbimit);
 - d) masat paraprake të sigurisë dhe shëndetit (përfshirë infeksionet);
 - e) informacion mbi zjarrin dhe masat e sigurisë;
 - f) konfidencialitetin;
 - g) punën e grupeve multidisciplinare;
 - h) të drejtat e klientit;
 - i) komunitetin/grupet që ju shërbehet;
 - j) mjeshtëritë në komunikim;
 - k) procedurën e qendrës në rastet e aksidenteve (përfshirë edhe dhënien e ndihmës së parë);
- 2) trainime periodike apo vjetore të mjeshtërive, bazuar në nevojat e përfituesve të shërbimeve;
- 3) trainime lidhur me ndryshimet ligjore;
- 4) trainime mbi identifikimin dhe raportimin e aksidentëve dhe incidentëve tek drejtuesi i qendrës, Bashkia apo strukturat përkatëse;
- 5) trainime të drejtuesit të Qendrës për shërbime komunitare, lidhur me supervizimin dhe vlerësimin e performancës së stafit;
- 6) trainime të tjera që Manaxheri i Qendrës apo Drejtoria e Shërbimeve Sociale në Bashki i konsiderojnë të nevojshëm.

Qendra për shërbime komunitare dokumenton të gjitha trainimet e kryera prej saj dhe nga të tretë për llogari të saj, përfshirë trainimin mbi prezantimin e përgjithshëm dhe trainimet profesionale të kryera nga stafi.

Dokumentimi përfshin:

- Emrin dhe firmën e personave të trainuar (listë-prezencën e trainimeve)
- Datën ose datat e trainimit

- Emrin dhe kualifikimin e trenerit apo të agjensise trainuese
- Një përmbajtje të temave të trainimit (përmbajtje të moduleve të trainimit)

Qendra për Shërbime Komunitare përgatit një plan trainimi dhe zhvillimi në bashkëpunim edhe me Drejtorinë e Shërbimeve Sociale në Bashki, të cilën e rishikon çdo vit në përputhje me nevojat individuale të stafit, si edhe realizon vlerësime të njohurive dhe performancës së stafit pas trainimit.

Vlerësimi i performancës së stafit

- Stafi i Qendrës për Shërbime Komunitare supervizohet dhe performanca e punës vlerësohet me qëllimin e ofrimit të shërbimeve sociale cilësore.
- Manaxheri i Qendrës është i trainuar për të realizuar vlerësime të performancës së stafit të qendrës.
- Drejtoria e Shërbimeve Sociale në Bashki ka një plan supervizimesh të hartuar më parë, i cili kryhet në mënyrë periodike. Në raste të sinjalizimit të performancës së dobët apo abuzimit, Qendra për shërbime komunitare është objekt i supervizimit jashtë rutinës/planit.
- Strukturë tjetër përgjegjëse për monitorimin/supervizimin e aktivitetit të Qendrave që ofrojnë shërbime për personat me AK, është Drejtoria e Monitorimit dhe Inspektimit. Kjo drejtori kontrollon në mënyrë periodike (çdo 12 muaj) cilësinë e shërbimeve të ofruara në përputhje me standartet e shërbimit social dhe këtë manual të procedurës, dhe në fund përpilon një raport të shkruar. Në këtë raport përfshihen edhe opinion/mendimi i përfituesve të shërbimit si edhe veprimet e ndërmarra nga Manaxheri i Qendrës për Shërbime Komunitare për të menaxhuar strukturën në përputhje me standartet dhe manualin e procedurave.
- Manaxheri i Qendrës për Shërbime Komunitare kryen supervizime për çdo të punësuar/staf të qendrës jo më pak se 1 herë në 12 muaj. Secili i punësuar i qendrës ka të dokumentuar një vlerësim të performancës kundrejt detyrave që kryen dhe planit individual të zhvillimit personal profesional (kur është e nevojshme).

Përfshirja në vlerësim: - Të gjithë punonjësit që punojnë në/për Qendrën përfshihen në vlerësim.

Pjesa e I. Këto janë disa përcaktime për kushtet e punës për të vlerësuar punën.	
Sh M 10pik	Performacë shumë e mirë- Arrin në mënyrë konsistente dhe shpesh tejkalon nivelet e pritshme të performancës.
M 8pikë	Performacë e mirë – Arrin dhe nganjëherë kalon standartet e përcaktuara.
MS 6pikë	Mesatare - Arrin standartet e përcaktuara.
JM 5pikë	Ka nevojë për përmirësime – Ndonjëherë arrin standartet e përcaktuara, por i mungon konsistenca; rrallë tejkalon dhe ndonjëherë i mungojnë rezultatet e dëshiruara; duhet

	të përmirësohet që të vazhdojë punësimin.
K 4pikë	Performancë e pakënaqshme – Rrallë arrin standartet e përcaktuara; duhet të përmirësohet për të vazhduar punësimin

DATA PËRVJETOR: -Data e punësimit të stafit.

VLERËSUESIT: Manaxheri i Qendrës (mbikqyrësi).

PAKETA E VLERËSIMIT:

Formulari i Performancës

1. Objektivat kryesore për vlerësim të punës.
2. Aftësitë mbi të cilat vlerësohet përformanca.
3. Vlerësimi i përformancës nga mbikqyrësi, rishikimi nga punëmarrësi.
4. Objektivat e përcaktuara për të rritur përformancën në të ardhmen.

Procedura

1. Drejtimet kryesore të drejtimit të punës

Koha e zhvillimit

Manaxheri i Qendrës do të vlerësoj punën e çdo punonjësi një herë në vitë. Ky vlerësim do të zhvillohet në fund të vitit, në tre mujorin e parë . Në rastin kur vlerësimi i punës nuk është bërë brënda 3 muajve dhe nuk janë caktuar afatë të tjera, vlerësimi i punës konsiderohet kënaqshëm.

Punonjësit në provë vlerësohen çdo muaj gjatë periudhës së provës.

Vlerësimet duhet të jenë të sakta në mënyrë që të mos prekin punonjësin. Një vlerësim i pa saktë do të bënte që vlerësimi të humbiste kuptimin e tij dhe punonjësit të bëhen indiferentë për të.

Procesi i Vlerësimit

- Vlerësuesi është përgjegjës për të bërë një vlerësim të plotë e të saktë, të paanshëm e në kohë për punonjësit, të cilët raportojnë tëk ai.
- Vlerësuesi informon punonjësit për vlerësimin dhe cakton një datë për takim.
- Vlerësuesi duhet të plotësojë një formë vlerësimi të punës për punonjësit. Ai duhet të vlerësojë së bashku me punonjësit të gjithë fushat përkatse dhe fushat ku mund të përmirësohet.

Pjesa më e rëndësishme e procesit të vlerësimit është diskutimi me punonjësit. N.q.s takimi me punonjësin është efektiv, kjo çon në përmirësimin e mardhënieve midis punonjësit dhe punëmarrësit, qartëson objektivat për punonjësit, vlerësuesit dhe Qendrën, i jep punonjësit kënaqësinë që vjen nga identifikimi i fushave me rezultatë të mira.

1. *VLERËSUESI* duhet të përdorë takimin për të diskutuar punën e punonjësit dhe jo punonjësin si person.
2. *VLERËSUESI* të planifikojë takimin me kujdes dhe të përgatitët për të bërë vlerësimin dhe nevojat e punonjësve

- Të spjegojë arsyet për vlerësimin dhe përfitimet që ka punonjësi nga ai .
- Të fillojë nga gjërat pozitive pastaj të procedojë në detajet e seciles pikë .
- Të arrijë një marrëdhënie të mirë me punonjësin që sjellë mirëkuptim.
- Të përmbledhë pikat e dobëta dhe të forta. Të zhvillojë planet për përmirësimin. Të përfundojë intervistën me nota miqësore.

Në përfundim të procesit të vlerësimit punonjësi bën komentët e tij rreth vlerësimit, nënshkruan formën dhe ja kthen Manaxherit të Qendrës.

Në përfundim të dy palët nënshkruajnë dokumentat e paketës së vlerësimit.

Punonjësi merr një kopje të paketës që përmban qëllimet, standartët dhe çdo koment tjetër nga vlerësuesi.

Kur punonjësi sheh se ka pengesa të pa varura nga ai/ ajo që pengojnë punën e tij , ai ka të drejtë të kërkojë rishikimin e objektivave të përcaktuara në planin e vlerësimit punonjës-vlerësues.

Vlerësimi individual i punës

Formulari për Përformancën e punonjësve

Për:	Punonjësin –	Nga :	Eprori Manaxheri
Pozicioni			
Subjekti: Vlerësimi për periudhën		Për:	
Pjesa e I. Këto janë disa përcaktime për kushtet e punës për të vlerësuar punën tuaj.			
Sh M 10 pikë	Performacë shumë e mirë- Arrin në mënyrë konsistënte dhe shpesh tejkalon nivelet e pritshme të përformancës.		
M 8 pikë	Performacë e mirë – Arrin dhe nganjëherë kalon standartët e përcaktuara.		
MS 6pikë	Mesatare - Arrin standartët e përcaktuara.		
JM 5 pikë	Ka nevojë për përmirësime – Ndonjëherë arrin standartët e përcaktuara, por i mungon konsistënca; rrallë tejkalon dhe ndonjëherë i mungojnë rezultatët e dëshiruara; duhet të përmirësohet që të vazhdojë punësimin.		
K 4 pikë	Performancë e pakënaqshme – Rrallë arrin standartët e përcaktuara; duhet të përmirësohet për të vazhduar punësimin		
Pjesa II Më poshtë gjenden objektivat vendimtarë për pozicionin tuaj.			

Objektivat :	Zakonisht janë objektiva afatgjatë, të përgjithshëm dhe bazikë për punën e secilit punonjës.	
Objektivat :	1. Të punoj për edukim, rehabilitim e gjithpërfshirje për fëmijët me aftësi të kufizuar përfitues të shërbimit të ofruar nga Qendra.	
Objektivat :	2. Të punoj në vazhdimësi për ngritjen e kapacitetëve profesionale të tij dhe ti vendos dijet në shërbim të profesionit dhe punës me përfituesit e programeve të Qendrës. Të marrë trajnime të paktën 2 herë në vitë.	
Objektivat :	3. Të jetë aktiv në mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve me AK, në gritjen e kapacitetëve prindërore dhe në zbatim të programeve që ndihmojnë në realizimin praktik të të drejtave bazë të fëmijëve me AK.	
Objektivat :	4. Të zbatoj, me përpikmëri në punën e tij, standartet e shërbimeve sociale për kategorinë e PAK si edhe rregulloret e brendshme të funksionimit të Qendrës, rregulloret e marveshjet që rregullojnë marrëdhëniet me përfituesit, e programeve të Qendrës, prindërit dhe familjarët e tyre, kopshtet, shkollat, Bashkinë, bashkëpunëtorët dhe eprorët.	
Pjesa III: Më poshtë gjenden aftësitë dhe karakteristikat që kontribuojnë në performancën e punës tuaj.		
1.	Njohuri pune – Demonstrime profesionale, mbikqyrëse, ose njohuri të specializuara të nevojshme për përmbushjen e punës.	
2.	Cilësia e punës – Përfundon detyrat me përpikmëri, saktësi e profesionalizëm. Arritjet e punës duhet të jenë të përshkruara mirë e të dokumentuara në dosjet e fëmijëve, në fletoret e punës së përditshme, si edhe të filmuara në të gjitha hapat e punës me fëmijën dhe familjen.	
3.	Sasia e Punës – Tregon aftësi për të menaxhuar njëherësh përgjegjësi të ndryshme; tregon dëshirë dhe aftësi për të çuar përpara një sasi të drejtë të ngarkesës së punës.	
4.	Planifikimi dhe Organizimi – Planifikon dhe organizon punën e tij, koordinon me të tjerët, dhe përcakton prioritetët e duhura në kohën e duhur.	
5.	Siguria – Zhvillon detyrat me vazhdim logjik e programor për vetë e për grupin e fëmijëve që ka në program, mban përgjegjësi për sigurimin e shëndetit të tyre, përshtatët me afatët kohore, është	

	në kohën e duhur për të zhvilluar programin.	
6.	Ndershmëria –Prezanton vetën, qëndrën dhe situatat në të gjitha deryrat e përditshme në mënyrë të ndershme; kupton dhe mban konfidencialitetin.	
7.	Fleksibilitëti – I përshatët ndryshimit, pranon ide dhe metoda të reja në punë, i përgjigjet sic duhet kritikizmit dhe sugjerimeve për përmirësime në punë.	
8.	Lidhjet me të tjerët- Mban marrëdhënie pozitive punë me bashkëpunëtorët, zhvillon mirë profilin e punëve në grup. Respekton ata të cilët raporton dhe /ose ndërvepron.	
9.	Komunikimi – Shpreh idetë qartë si me gojë ashtu edhe me shkrim; dëgjon mirë dhe përgjigjet në mënyrën e duhur.	
10.	Gjykimi, të menduarit kritik dhe vendimarrja- Analizon në menyrë efektive problemet, përcakton veprime të përshtatshme për zgjidhje, ekspozon në kohë veprime vendimtare për profilin e tij . Në punën e tij vendos parësor interesin më të lartë të fëmijëve dhe AK.	
11.	Zhvillimi profesional – Mban të axhornuara njohuritë profesionale dhe kërkon të rrisë njohuritë e punës përmes trajnimeve shtesë, seminare, dhe lexime; tregon aftësi për të aplikuar informacione të reja dhe të rrisë efektivitetin në punë. Të realizojë jo më pak se dy trajnime profesionale në vitë.	
12.	Iniciativa- Është inisiator, kërkon dhe merr përgjegjësi më të lartë, monitoron punën në mënyrë të pavaruar, dhe e ndjek atë në mënyrë të përshatshme e me përgjegjësi. I det e reja I përfaqon dhe ndihmon në zbatimin e tyre.	
13.	Kreativiteti- Ofron ide novative që kontribuojnë në arritjen e objektivave të përcaktuara për punën e tij, objektivat e marra në mbledhjet e stafit si edhe qëllimeve të Qendrës.	
14.	Të tjera- ka të mbrojtur një gjuhë të huaj, preferohet Anglisht, për të mundësuar shkëmbimin e eksperiencave ndërkombëtare, për të sjellur gjithmon të reja në fushën e shërbimeve dhe të drejtavë të PAK.	
15.	Vlerësimi i përgjithshëm – Qëllimi është vlerësimi i përgjithshëm i performancës dhe nuk është thjesht një mesatare e vlerësimeve të mësipërme.	

VLERËSIMI I PËRGJITHSHËM I PERFORMANCËS, BËRË NGA MBIKQYRËSI

N/A

O

	KOMENTE TË PËRGJITHSHME – Mbikqyrësi: Komentë mbi punonjësin lidhur me performancën në përgjithësi si dhe çfarëdolloj aftësie apo cilësie që e dallon atë.	PSH...Në përgjithësi ka një performancë të mirë. Përpiqet të përvetësoj profesionin e saj në një nivel të lartë dhe të zbatojë në praktik ato që di. Është e përmbytur, bashkëpunon mirë në grup. Ka mardhënie të mira me bashkëpunëtorët. Mban shumë mirë etikën e mardhëniet me fëmijët dhe familjet e tyre. Respekton mardhëniet me eprorët. Duhet të studiojë më shumë për futjen e ideve të reja në punën e saj. Të jetë me e pavarur në realizimin e sfidave që i jep profesioni. Në punën e saj duhet të zhvillojë konceptin e liderit si në punën e programet direktë por edhe me aktivitetët jashtë qëndre.	
--	--	---	--

Pjesa IV Rishikimi nga punonjësi i vlerësimit të bërë nga mbikqyrësi

PRANIMI I VLERËSIMIT - Punonjësi: (a) A jeni dakort me vlerësimin dhe komentët e bëra nga Mbikqyrësi juaj ? Plotësoni njërin nga alternativat.	(a) ☐ Plotësisht (b) ☐ Kryesisht (c) ☐ Deri diku (d) ☐ Aspak
(b) Nëse nuk jeni dakort me vlerësimet/komentët e Mbikqyrësit tuaj, ju lutëm specifikojini ato dhe shpjegoni pse.	

Pjesa V. Në vazhdim janë qëllimet e përcaktuara nga ju dhe mbikqyrësi juaj për periudhën tjetër të vlerësimit dhe /ose fushat në të cilat ju nevojitet të rrisni performancën tuaj.

- Të zhvillojë programet educative individuale (PEI) me përfituesit e qëndrës në masën 100%
- Të zhvillojë praktika më të mira profesionale për të realizuar objektivat për edukim dhe gjithpërfshirje për fëmijët me AK që frekuentojnë programet tona, të kryej jo më pak se 2 trajnime profesionale në vitë për ngritjen e tij profesionale.
- Të zhvillojë takime pune, tëma që kanë të bëjnë me aftësinë e kufizuar, problematikat dhe të drejtat e tyre, me familjen e fëmijëve me AK që kanë nën kujdestarinë e tyre një herë në tre muaj, edukatorët e kopshtëve dhe mësuesit e shkolles, etj.

Pjesa VI: Firma juaj do të tregojë që ju keni marrë një kopje të këtij vlerësimi dhe e keni diskutuar atë me mbikqyrësin tuaj. Firma juaj nuk dëshmon pranimin me vlerësimin. Nëse vendosni që t'i përgjigjeni me shkrim vlerësimit, ju keni 5 (pesë) ditë pune për të bërë një gjë të tillë, dhe përgjigjet tuaja me shkrim do t'i bashkëngjitet vlerësimit.

Firma e punonjësit:		Data	
Firma e mbikqyrësit:		Data	

Përmirësimi i përformancës

Përmirësimi i përformancës përdoret kur Manaxheri i Qendrës e gjykon atë të nevojshme. Kur procesi i përmirësimit të përformancës është i pa-sukseshëm, atëherë Manaxheri i Qendrës l drejtohet strukturës përgjegjëse në Bashki me një sugjerim për ndërprerjen e mardhënies së punësimit duke specifikuar të gjitha arsyet e këtij vendimi. Në funksion të rastit dhe rrethanave, veprimet që lidhen me përmirësimin e përformancës, përfshijnë edhe paralajmërime verbale apo me shkrim, këshillim dhe ri-trainim.

Manaxheri i Qendrës ju bën të qartë stafit, se në rast se nuk përmbushin standartet e sjelljes dhe të përformancës, ata duhet t'i nënshtrohen veprimeve të duhura korrektive si psh. trajnimi. Në rast se stafi përfshihet në veprime në kundërshtim me procedurën apo thyen rregullat e sjelljes, atëherë drejtuesi mund të fillojë procedurën për largimin e tij/saj nga Qendra.

Stafi i Qendrës duhet të jetë shumë i qartë rreth përgjegjësisë; këshillohet dhe i jepet mundësia për arritjen e standartëve në punë; i jepet mundësia për të mbrojtur vetvehtën përpara se drejtuesi të propozojë largimin e tij/saj.

Procedura

1. Manaxheri i qëndës e informon stafin rreth mangësisve apo përformancës jo-të mirë dhe i jep mundësi atij/asaj që të japë shpjegime.
2. Pasi të jetë përgjigjur/shpjeguar, Manaxheri i Qendrës vendos nëse duhet të ndërmerren veprime për përmirësimin e përformancës. Mbështëttja me trainim duhet të aplikohet, kur është e nevojshme.
3. Në rast se stafi i jepet paralajmërim verbal, drejtuesi e rregjistron paralajmërimin dhe datën, dhe e nënshkruan atë.
4. Në rast se stafi i jepet palajmërim me shkrim, drejtuesi duhet:
 - ta dokumentojë dhe t'i japë një kopje stafit që paralajmërohet;
 - t'ja jape dokumentin stafit, që ta firmosë paralajmërimin;
 - t'a mbajë dokumentin në dosjen e personelit.
 - Paralajmërimi duhet qartësisht të përcaktojë:
 - mangësitë;
 - një shpjegim të qartë të standartit të pritur;
 - deri kur stafi duhet ta arrijë atë (kohen, periudhën);
 - se si Qendra do e ndihmojë stafin në arritjen e përformancës së kërkuar;
 - pasojat e dështimit në përmirësimin e përformancës.

Manaxheri i Qendrës duhet të rregjistrojë me shkrim, takimet, veprimet e sugjeruara si trainim dhe një përmbledhje të diskutimeve. Dhe një kopje të këtij dokumenti e vendos në dosjen e personelit kjo kopje duhet të ketë një datë, vendin e takimit dhe Kohën e diskutimeve. Më pas, Manaxheri i Qendrës dokumenton edhe mbështëttjen e dhënë, si psh trainimi apo këshillimi. Në rast se pas ndërhyrjeve, stafi nuk e përmirëson përformancën, drejtuesi kryen veprimet përkatëse sipas legjislacionit në fuqi.

Stafi i Qendrës për Shërbime Komunitare

- Qendra për shërbime komunitare ka staf për manaxhimin dhe staf që ofrojnë shërbime direkte për klientët/përfituesit e qendrës në përputhje me nevojat e këtyre të fundit.
- Raporti ndërmjet numrit të përfituesve për staf drejtues dhe numrit të përfituesve për staf që ofrojnë shërbime direkte llogaritet sipas një metode të përcaktuar nga Standartët e Shërbimeve Sociale për personat me AK dhe Bashkia. Në këtë metodikë nuk përfshihen vullnetarët apo studentë që bëjnë praktikën. Për shkak të natyrës së shërbimit për klientë/përdorues shërbimi me nevoja të ndryshme, raporti klientë/përdorues për staf ndryshon në funksion të ndërhyrjes/programit.
- Pavarësisht programeve, raporti klientë/përdorues për staf nuk duhet të jetë asnjëherë me i madh se 8 përfitues shërbimi në ditë për çdo staf.
- Qendra mban të dokumentuar për të gjithë stafin e saj si edhe vullnetarët dhe studentë që bëjnë praktikën, të dhëna që përfshijnë:
 - emrat e personave që kanë kryer shërbim,
 - datën e lindjes,
 - Eksperiencat e mëparshme,
 - kualifikimet/arsimimin, trainimet
 - ditën e fillimit të shërbimit (dhe ditën e largimit)
 - postin e mbajtur dhe orët e punës në një muaj

Gjithashtu çdo ditë, drejtuesi i Qendrës rregjistron numrin e stafit të paraqitur në detyrë, ndërsa çdo muaj rregjistron numrin e klientëve të shërbyer prej stafit të qendrës. Në rast se një përfitues shërbimi trajtohet nga më shumë se një punonjës i qendrës, atëherë shënohet edhe numri i orëve të angazhuar me të.

Takimet e stafit kryen çdo 5 ditë dhe sa herë që është e nevojshme. Takimet e stafit dokumentohen dhe në dokumentin e takimit shënohet:

- Data e takimit
- Qëllimi i takimit
- Emrat e pjesëmarrësve në takim
- Përmbajtja e diskutimeve
- Veprimet e konkluduara, përgjegjësit dhe koha e kryejës së veprimeve/ndërhyrjeve të veçanta.

Vullnetarët dhe studentët praktikantë

- Në Qendrën për shërbime komunitare, mirëpritën vullnetarë dhe studentë praktikantë të kontibudojnë me punën e tyre, duke respektuar parimin e interesit më të mirë të përdoruesve të shërbimit. Për këtë Qendra ka një procedurë për rekrutimin e vullnetarëve dhe studentëve praktikantë që përfshin verifikimin, trainimin afatshkurtër dhe menaxhimin e tyre.
- Stafi i Qendrës informohet nga Manaxheri i Qendrës rreth detyrave dhe përgjegjësi të secilit vullnetar apo student praktikant.
- Secili vullnetar apo student praktikant para se të fillojë punën, në Qendrën për shërbime komunitare, merr me shkrim qëllimin e aktivitetit të qëndës dhe detyrat dhe përgjegjësitë e tij.

- Ashtu si edhe për stafin edhe për vullnetarët apo studentët praktikantë, dokumentohet aktiviteti në qëndër lidhur me:
 - rekrutimin,
 - trainimin, monitorimin / supervizimin,
 - mbështëjtjen nga stafi i qendrës,
 - orët e punuara
 - punët/detyrat e kryera

Për të qënë vullnetar i Qendrës, personi i interesuar plotëson një formular, që shërben si piknisje për pranimin apo refuzimin.

(Shih në Shtojca 2, për formularin e aplikimit për vullnetarët/studentët praktikantë.)

Procedura e konfliktëve me përformancën e keqe të stafit apo shkeljet e ligjit

Qendra për Shërbime Komunitare kur punëson stafin e saj, ndërton një mardhënie afatgjatë me ta. Qendra ofron një ambient pune të përshtatshëm nëpërmjet trainimeve dhe një drejtimi i cili është mbështetës për stafin. Megjithatë mund të ndodhë që përformanca e stafit të Qendrës nuk plotëson standartet e kërkuara. Në këtë rastë Manaxheri i Qendrës aplikon masa disiplinore për të korrigjuar përformancën, e cila nuk duhet keqkuptuar apo përdorur si ndëshkim.

- **Hapi i parë:** Para-lajmërimi gojor i cili përdoret në rastet e shkeljeve të vogla dhe ka si qëllim dhënien e mundësisë për stafin që ka kryer shkeljen, që të korrigjojë sjelljen jo-korrektë apo të përmirësojë përformancën. Pavarësisht se quhet paralajmërim verbal, diskutimi ndërmjet stafit dhe drejtuesit dokumentohet me shkrim dhe ruhet në dosjen personale të stafit.
- **Hapi i dytë:** rishikim disiplinor, që është më shumë se një paralajmërim gojor dhe përfshin edhe një plan zhvillimi. Diskutimi në këtë fazë ndërmjet drejtuesit dhe stafit bëhet në formën e dialogut dhe në zyrën e drejtuesit. Edhe në këtë rast rishikimi i sjelljes apo veprimit dokumentohet me shkrim dhe mbahet në dosjen personale të stafit. Në këtë rast stafi/personeli që ka kryer shkeljen, nënshkruan një para-lajmërim të shkruar.
- **Hapi i tretë:** Paralajmërim me shkrim është edhe ky një dialog ndërmjet stafit/personelit dhe drejtuesit dhe të dy sëbashku nënshkruajnë një dokument paralajmërimi. Ky dokument mbahet në dosjen personale të stafit/personelit dhe paralajmëron mbylljen/përfundimin e kontratës.
- **Hapi i katërt:** mbyllja/përfundimi i kontratës. Përfundimi/mbyllja e kontratës është një veprim serioz i cili merret pas shqyrtimit të plotë të të gjitha faktëve dhe pasi të gjitha mjetet e mësipërme janë përdorur. Disa nga shkeljet serioze si vjedhja, cojnë në mbylljen/përfundimin e kontratës që në herën e parë, ndërsa në rastet e shkeljeve të lehta mund të aplikohen disa paralajmërimë.

Rastet e shkeljeve të ligjit

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me aftësi të kufizuar, kërkon nga stafi i saj që të jenë të vëmendshëm në parandalimin e shkeljes së ligjit. Kur shkelje të ligjit supozohet se ndodhin, atëherë vetëm personeli i autorizuar mund të bëjë një akuzë të tillë.

Shkeljet e mëposhtëme aresyetojnë/shkaktojnë ndërprerjen e menjëhershme të kontratës:

- 1) vjedhjen apo përvetsimin e pronës së qendrës;
- 2) vjedhjen apo shpërdorimin e fondeve të qendrës;
- 3) falsifikim të dokumentave për përfitim të pa-drejtë;
- 4) akses i pa-autorizuar në informacionin e qendrës apo keq-përdorim të informacionit për përfitim personal.

Në rastet e mësipërme Qendra për Shërbime Komunitare raporton shkeljet tek autoritetet përkatëse dhe kur evidenca e justifikojnë veprimin, atëherë fillon një proces gjyqsor dhe e mbështetë prokurorinë. Ky qëndrim është diktuar nga natyra e të qenurit strukturë publike dhe nga fakti se prokuroria duhet të parandalojë individë të tjerë me ide të njëjta, të cilët mund të joshen për të kryer shkelje të ligjit.

Stafi /personeli që ka kryer shkelje mund të pezullohet nga puna, ndërkohë që qendra investigon në ngjarjen/ngjarjet e ndodhura.

Ankimimi dhe procedura e ankimit të stafit

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK mban të ndara ankimet e stafit nga ankimet nga përdoruesit e shërbimit/klientët. Stafi i Qendrës, mund të ankimohet edhe në instanca të tjera, por fillimisht ata duhet të ndjekin procedurën e ankimit të qendrës.

Të gjitha ankimet e stafit, trajtohen seriozisht dhe zgjidhen sa më shpejt të jetë e mundur.

Qendra për shërbime komunitare i trajton ankimet e stafit sipas procedurës së përshkruar në këtë manual. Kjo procedurë përshkruan hapat e ankimit, kohen që kërkon trajtimi i një ankimi.

Të gjitha ankimet nga stafi trajtohen nga Drejtuesi i Qendrës. Drejtori i Qendrës mund t'ja delegeje detyrën e trajtimit të ankimit të stafit, një nëpunësi tjetër të Qendrës. Drejtuesi i qendrës apo nëpunësi i deleguar trajtojnë ankimin dhe në rast se ankimuesi nuk është i kënaqur, atëherë ankimuesi ju drejtohet instancave jashtë strukturës së qendrës në varësi të natyrës së ankimit. (ankimi bëhet në strukturat e bashkisë) Procedura e ankimit jashtë qendrës, nuk është e përfshirë në këtë manual.

Stafi i Qendrës është i informuar mbi procedurën e ankimit (ankimim gojor apo me shkrim, kujt i drejtohet ankimi, limitet e kohës kur duhet bërë një ankimim, koha e trajtimit të ankimit, etj).

Procedura për ankimimin e stafit

Çdo punonjës/staf i Qendrës për Shërbime Komunitare, nëse ndihet se është i/e fyer, i/e ndëshkuar me masë disiplinore padrejtësisht, i/e diskriminuar ose larguar, ka qasje në procedurën e ankimit. Një ankesë/ankimim zgjidhet sipas mënyrave të mëposhtme:

- **hapi i parë:** brënda 7 ditësh (ditë pune) nga data e incidentit/ngjarjes apo njohjes me incidentin/ngjarjen, ankimuesi e diskuton çështjen me palën paditëse apo drejtuesin nga i cili varet, me qëllim zgjidhjen;
- **hapi i dytë:** nëse nuk arrihet një marreveshje apo zgjidhje, ankimuesi fillon një procedurë ankimi me shkrim;
- **hapi i tretë:** nëse ankimuesi apo paditësi nuk është i kënaqur me procedurën e ndjekur atëherë e apelon vendimin.

Në Shtojca 3, gjendet Format i Ankimit me shkrim.

Rastet e shkeljeve të rënda

Manaxheri i Qendrës në bashkëpunim dhe konsultim edhe me Drejtorin e Shërbimeve Sociale në Bashki përcaktojnë rastet kur përjashtimi stafit nga qendra është i menjëhershëm.

Procedura

1. Manaxheri i Qendrës kryen veprimet e duhura për vertëtimin e shkeljes së supozuar, ku përfshihet edhe pyetja e dëshmitarëve nëse është e mundur.
2. Manaxheri i Qendrës e pyet stafin që ka bërë shkelje të rëndë, në prani të dëshmitarëve. Në këtë veprim drejtuesi i jep vëmendje të vecantë përgjigjës (argumentave dhe rrethanave) të cituar nga stafi që ka bërë shkeljen.
3. Në rast së argumentimi nuk është i përshtatshëm apo bindës, atëherë Manaxheri i Qendrës në konsultim edhe me përfaqesuesin e Bashkisë propozon largimin e stafit.
4. Manaxheri i Qendrës duhet të ndërpresë marrëdhëniet e punës me stafin e propozuar për largim, pasi të ketë marrë një letër mbi ndërprerjen e marrëdhënies së punësimit nga Drejtoria e Shërbimit Social në Bashki.

Të drejtat dhe detyrimet e punonjësve

1. **Detyrimet e punonjësit.** Çdo punonjës:
 - duhet të paraqitet në mjediset e punës dhe të jetë gati për fillimin e saj në kohën e përcaktuar nga punëdhënësi, gjatë orëve të punës ai /ajo është i detyruar të kryej punën për të cilën është përgjegjës.
 - Duhet të kryej të gjitha detyrat e përshkruara në përshkrimin e tij të punës
 - Duhet të zbatojë afatët për kryerjen e detyrave të caktuara nga Manaxheri.
 - Duhet të kryejë urdhrat e tjera të punëdhënësit, shtesë për punën e tij, me përjashtim të rastit kur ato shkaktojnë një situatë jo ligjore ose janë një pengesë e madhe dhe e drejtpërdrejtë për të.
 - Duhet të mos nxjerrë nga ambjentët e punës asnjë llojë dokumentacioni, literaturë ose matërgjale që përdoren në punën e tij pa marrë leje nga Manaxheri i Qendrës.
 - Duhet të bashkëpunojë me kolegët.

- Të njoh dhe të zbatoj Kodin Etik të punës me PAK si edhe Politikat e mbrojtjes së fëmijëve.
- Sjellja e punonjësit duhet të jetë e tillë që të mos çënojë të drejtat personale të punëdhënësit dhe punonjësve të tjerë.
- Sjellja e punonjësit me klientët që frekuentojnë Qendrën, si fëmijë, të rinjë ose familjarë, duhet të jetë profesionale dhe të mos çënojë asnjë rast të drejtat e tyre.
- Secili anetarë i stafit përgjigjet për mirëmbajtjen e mjedisit të punës dhe matërialeve ku punon.
- të bëjë përpjekje individuale për ngritjen e tij profesionale.
- Të kujdeset maksimalisht për të ruajtur matërialet e punës ku punon, të mbaj pastër vëndin e punës.
- Të përvetësojë rregulloren e brëndshme të funksionimit të Qendrës dhe ta zbatojë atë me përpikmëri.
- të njoftojë Manaxherin e Qendrës në rastet e mungesave në punë si edhe për ditën e kthimit në punë duke zbatuar rregulloren e brëndshme të funksionimit.
- Të kompesoj e cdëmtoj çdo dëm matërial që mund të sjell me punën ose sjelljen e tij brënda qendrës në oraret e punës.

2. Të drejtat e punonjësit

- Të marrë rrogën e përcaktuar në kontratën e punësimit brënda afatit të caktuar.
- Të marrë lejen për pushimet vjetore, pushimet javore dhe ditët e përcaktuara për pushime festash, sic përcaktohet edhe në Kontratën e Punës.
- Mund të japë sugjerime për organizimin e punës kur i kërkohen në mbledhjet javore ose mujore.
- Lejohet të kërkojë kompesim për çdo dëm të shkaktuar nga punëdhënësi.
- Të mos pranojë kryerjen e urdhërave të cilat mund të shkaktojnë krim ose të rrezikojnë direkt ose indirekt personalitetin e tij, shëndetin ose mirëqënien, si edhe ka çdo të drejtë tjetër që ja njëh Kodi i Punës dhe që janë shkruar në Kontratën e punësimit.

Të drejtat dhe përgjegjësitë e përgjithshme të punëdhënësit

1. Të drejtat e punëdhënësit

- Punëdhënësi ka të drejtë të kërkojë nga punonjësit punë profesionale, të ndërgjegjshme, të vullnetëshme brënda afatëve kohore, korrektë dhe të japë urdhëra për punonjësit.
- Ka të drejtë të kërkojë sqarime për veprime që rezultojnë nga lënia pas dore e përgjegjësive të punës ose veprime që dëmtojnë imazhin e qendrës komunitare të klientët ose komuniteti.
- Ka të drejtë të marrë masa administrative deri në pushim nga puna për punonjësit që shkelin rregulloren e Qendrës.
- Ka të drejtë të kërkojë punë jashtë orarit në rastet e ndryshme që paraqiten për mbarëvajtjen e punës.
- Ka të drejtë të kërkojë kompesim për dëmet e shkaktuara nga punonjësi, si edhe çdo të drejtë që ja jep ligji dhe Kodi i Punës.

2. Përgjegjësitë e punëdhënësit

- Të përpiqet të sigurojë punë të vazhdueshme për punonjësit.
- Të sigurojë kushtë normale pune për punonjësit, dhe paisjet për punë.
- Të ruaj dinjitetin e punonjësve,
- Të krijoj dhe ruaj një mjedis pune të sigurtë e të shëndetshëm.
- Të jetë përgjegjës për pagën e punonjësit dhe pagesën në kohë.
- Duhet të kompensojë punonjësin për çdo dëm të shkaktuar ndaj tij.
- Të zbatoj Kodin e Punës dhe çdo ligj tjetër që lidhet me punësimin.

Politika dhe procedurat e udhëtimeve

Punonjësit kanë të drejtë të rimbursohen për të gjitha shpenzimet që kanë të bëjnë me aktivitetin e Qendrës. Ky rimbursim bëhet në masën e dhënë nga projektet dhe në format e kërkuara nga donatorët përkatës.

Në ato rastë kur shpenzimet e udhëtimit paguhen me fondet e Qendrës, punonjësit duhet të plotësojnë një Formular për Përgatitjen e Udhëtimit (*Shtojca 4*) me gjithë informacionin e nevojshëm dhe t'ja kalojnë për aprovim Manaxherit të Qendrës. Ky formular i kalohet më pas financiarit. Ky formular duhet të plotësohet 15 ditë më parë me përjashtim të rastëve të emergjencës.

Financieri bën arranzhimet e nevojshme të udhëtimit dhe i jep punonjësit itënerarin e udhëtimit, biletat apo rezervimet.

Punonjësit kanë të drejtë të kërkojnë paradhënie në masën 70% të shpenzimeve totale. Kur merret paradhënie dhe paradhënia i tëjkalon shpenzimet e raportit të dorëzuar, tëprica e shumës duhet ti kthehet Financierit së bashku me raportin e shpenzimeve.

Strehimi

Financieri bën arranzhimet e strehimit duke u bazuar në vlerën, konvencencën për udhëtarin, duke u bazuar në ekspëriencën e mëparshme.

Në ato rastë kur udhëtojnë më shumë se dy përsone në të njëjtin destinacion , punonjësit kërkohet që të ndajnë akomodimet, nëse kjo është e mundur (p.sh femër-femër, mashkull-mashkull) në këto rastë rezervimet bëhen vetëm për dhoma dyshe. Kur punonjësi shoqërohet nga përsone jo punonjës , si miq, familjarë, dhe kërkon akomodim të veçantë, punonjësi përgjigjet vetë për të paguar tëpricën e shumës.

Ushqimi

Ushqimi dhe shpenzime të tjera rimbursohen mbi bazën e minimumit të mundshëm të shpenzimeve të kryera dhe sipas normave të caktuara me ligj ose nga donatori.

Në rastë të vecanta punonjësi mund të udhëtojë në vënde me kosto më të lartë se kostoja mesatare e jetësës. Për këto vënde përfshi edhe udhëtimet jashtë shtetit, punonjësi mund të kërkojë një rritje të dietës, por për këtë duhet të marrë një autorizim para nisjes.

Automjeti personal

Për këtë do të ndiqet rregullorja e Bashkisë, por duhet të kihet parasysh se punonjësi që i kërkohet të përdorë automjetin personal për arsye pune rimbursohet sipas cmimit të tregut për km. Punonjësi duhet ti bashkangjisë raportit të shpenzimeve dokumentacionin lidhur me datat, sasinë e km të bëra dhe qëllimin e udhëtimit.

Qendra nuk mban përgjegjësi për automjetet personale të përdorura për arsye pune. Për çdo shkelje të rregullave të parkimeve, apo shpejtësisë punonjësi mban vetë përgjegjësi.

Telefoni

Shpenzimet telefonike për biseda pune do të kryhen nga telefoni i Qendrës. Për cdo shpenzim që është i domosdoshëm do të komunikohet tek Manaxheri i Qendrës i cili do të zbatoj rregullat e vendosura nga Bashkia.

Shpenzime të ndryshme

Të gjitha ato shpenzime pune që nuk përmenden më sipër duhet të pasqyrohen në shtyllen e shpenzimeve të ndryshme dhe të dokumentohen me të gjithë dokumentacionin që justifikon shpenzimin.

Kapitulli i dytë

Informimi dhe promovimi i shërbimeve

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me aftësi të kufizuar ofron informacion për klientët e saj nëpërmjet një paketë informacioni të përgatitur nga stafi i saj, në format dhe gjuhë të përshtatshme për klientët. Në rastet e informacionit të përgjithshëm, stafi i cakuar për ofrimin e informacionit e ofron atë në ambientin e caktuar për informim. Kur shumë klientë kanë nevojë për të njëjtin informacion, informacioni mund t'ju jepet në grup, ndërsa për çështje specifike, stafi përgjegjës për informim, diskuton dhe informon klientin në mënyrë individuale.

Qendra për Shërbime Komunitare përgatit fletë palosje dhe broshura informative me informacion (sipas natyrës së fletëpalosjes/broshurës) mbi;

1. Qendrën, qëllimin e funksionimit, filozofinë e përkujdesjes ndaj klientëve;
2. vendodhjen, përshkrimin e shërbimeve, grupet e targetuara;
3. adresën dhe një numër telefoni;
4. procedurën e pranimit dhe kushtet e përfitimit të shërbimeve të qendrës;
5. procedurën e ankimimit;
6. informacion për prindin mbi çështje të ndryshme që lidhen me fëmijët e tyre me AK, si të punojnë në kushte shtëpi me fëmijët e tyre, etj;
7. informacion mbi aftësinë e kufizuar për edukatorët dhe mësuesit e shkollave, si dhe komunitetin;
8. bashkëpunimet me struktura të tjera (qeveritare e jo qeveritare), referimet, etj.;
9. të paktën një person nga stafi i Qendrës për Shërbime Komunitare mban detyrën e ofrimit të informacionit të përgjithshëm;
10. çdo përfitues dhe çdo aplikues, është i informuar (fillimisht e më pas në vazhdim) në një format të përshtatshëm për ta) me qëllim që t'ju mundësojë zgjedhjen në marrjen e shërbimit, të kuptuarit e përfitimeve/të mirave nga shërbimi dhe të kuptuarit e të drejtave dhe përgjegjësisë.

Gjatë informimit, përfituesit e shërbimeve apo aplikantët informohen:

- për llojin e shërbimit/shërbimeve që do marrin;
- numrin e orëve që zgjat shërbimi ose shërbimet (kur marrin më shumë se një);
- frekuencën e shërbimit/shërbimeve (kur marrin më shumë se një);
- Të drejtat:
 - të drejtën për të refuzuar shërbimin;
 - të drejtën për tu ankuar.
- Detyrimet e përfituesve të shërbimeve
 - të sillen në mënyrë korrektë/të respektueshëm me stafin;
 - të lajmërojnë ofruesit e shërbimeve (stafin) për ndryshime të gjëndjes së tyre (gjëndje me të cilën është i lidhur/kondicionuar shërbimi).

Ofrimi i shërbimit të informimit dokumentohet nëpërmjet një dokumenti të shkruar të emërtuar "Informacion për klientin" i cili përmban disa seksione që lidhen me:

1. të drejtat dhe përgjegjësitë
2. ankimimin
3. marrjen e aprovimit/pëlqimit për përfshirjen në një shërbim të caktuar
4. privacine dhe konfidencialitetin
5. informacionin mbi aktorë të tjerë që japin shërbime në qytetin ku jetojnë.
6. aksesin ndaj të dhënave personale
7. planin e përkujdesjes për disa nga shërbimet

Me qëllim përmbushjen e nevojave të përfituesve potencial/të mundshëm të shërbimeve të qëndrës, Qendra për Shërbime Komunitare e shpërndan informacionin, nëpërmjet fletëpalosjeve, broshurave, postërave dhe faqes së saj në internet.

Menaxhimi i të dhënave

Menaxhimi i të dhënave të klientit (ruajtja, arkivimi, akses i klientit të të dhënave)

Qendra për Shërbime Komunitare, njeh rëndësinë e mbajtjes dhe menaxhimit të të dhënave dhe i konsideron ato si pjesë të rëndësishme të punës së stafit të saj.

Mbajta e të dhënave në formë elektronike apo me shkrim është një praktikë pozitive dhe kur rregjistrohet ndërveprimet me përdoruesit e shërbimeve/klientët, stafi duhet të tregojë se klientët janë prioriteti i parë i tyre.

Të dhënat që mbahen në Qendrën për Shërbime Komunitare, janë të: 1) të orientuara sipas personit/përfituesit të shërbimit dhe të 2) orientuara sipas rezultatëve. Gjithashtu të dhënat:

- ruhen në formën më efektive të mundshme;
- mbahen të sigurt;
- mbahen lehtësisht të gjetëshme,
- ruhen për aq kohë sa janë të nevojshme;
- vihen në dispozicion në mënyrë të përshtatshme;
- me ndër-referenca me çdo regjistër para-ekzistues.

Përse i duhen Qendrës për Shërbime Komunitare, të dhënat?

- për të treguar në mënyrë të saktë dhe në kohën e duhur, mënyrën e ndërhyrjes dhe mbështetjes, duke reduktuar/eliminuar ndonjë risk të mundshëm për klientin;
- të sigurojnë një vazhdimësi kur stafi që punon me një klient, nuk është i disponueshëm apo ndryshon;
- të sigurojnë informacion dhe evidenca në rastet e hetimit ndaj ankesave, apeliave, investigimeve, auditëve etj.;
- për të siguruar drejtuesve mekanizma të mirë monitorimi dhe vlerësimi të performancës së stafit
- të ndihmojnë stafin në procesin e vlerësimit, planifikimit të përkujdesjes apo rishikimit të tij;
- t'ju sigurojnë përfituesve të shërbimit dhe stafit me një regjistrim të ngjarjeve të jetës së tyre nëpërmjet të dhënave;

- të demonstrojë se sa shërbimet e marra nga përfituesit e shërbimit, kanë kontribuar në arritjet e dëshiruara apo të planifikuara;
- për të treguar se si janë marrë vendimet lidhur me një trajtim të caktuar dhe kush ka qënë i përfshirë në vendimarrje.

Mbajtja e informacionit bëhet për të mirën dhe në ndihmë të:

- përfituesve të shërbimit dhe kujdestarëve të tyre;
- stafit që merret me trajtimin/mbështetjen e përfituesve të shërbimit;
- drejtuesit të qendrës, Bashkisë përkatëse, shkollës, inspektorëve dhe strukturave të jashtme si policia, avokati i popullit, etj.

Informacioni që mban Qendra është informacion i cilësishëm:

- i orientuar drejt personit që ka nevojë dhe i fokusuar në rezultatët;
- përmban vetëm informacion të nevojshëm për rastin që përshkruan/trajton;
- është i hapur, transparent dhe i vërtetë;
- plotësohet dhe përditësohet me informacion të nevojshëm të detyruar, informacion bazë dhe e dhëna personale;
- përdor gjuhë të përshtatëshme, gjuhë profesionale dhe brënda kufijve të respektit;
- nuk përdor shkurtime, apo gjuhë/fjalë zhargon;
- është i shkruar qartë, është konçiz dhe shkruar në gjuhë shqipe të thjeshtë;
- nuk ka gabime gramatikore dhe e bën të mundur leximin nga përfituesi i shërbimit apo çdo tjetër lexues i lejueshëm sot apo në të ardhmen;
- mbart jo vetëm faktë, por e bën lehtësisht të dallueshem nga opinionet e stafit, gjykimet apo hipotezat;
- duhet të tregojë qartë veprimet dhe vendimet e marra nga Qendra apo edhe institucione të tjera ne rastët e bashkepunimit (ose trajtimit të meparshëm)
- informacioni duhet të rregjistrohet sipas një rendi kronologjik të ngjarjeve për të mundësuar leximin dhe të kuptuarit;
- informacioni duhet të rregjistrojë kohën, (duke përdorur orën 24 orëshe) dhe datën e ngjarjes, si edhe të japë informacion mbi burimin e informacionit dhe nenshkrimin;
- informacioni asnjëherë nuk duhet ndryshuar, por duhet "plotësuar" ose "ri-rregjistruar" në një fletë apo faqe të veçantë dhe me sqarimin e "nevojës" për korrigjim apo plotësim dhe nenshkrimin përkatës;
- në momentin që informacioni rregjistrohet, ruajtja dhe respektimi i fshehtësisë së tij, hyn në fuqi;
- në rastet kur informacioni rregjistrohet në kompjuter, atëherë në kompjutera vendosen elementë të sigurisë dhe konfidencialitetit.

Ruajtja e të dhënave

Të gjitha të dhënat duhen ruajtur në mënyrë të sigurtë me qëllim shmangjen e problemeve të keq-përdorimit apo të humbjes. Kjo është e vlefshme për fotot, të dhënat elektronike dhe të dhënat të rregjistruara me dore.

Asnjëherë informacioni konfidencial mbi përfituesin e shërbimit, nuk duhet ruajtur në "flash" disk, USB.

Dosjet e mbyllura duhet të ruhen dhe trajtohen sipas rregullave të ruajtjes, për një periudhë jo më pak se 2 vjet.

Informacioni që mbahet në Qendrën për Shërbime Komunitare për çdo përfitues shërbimi është:

- 1) një vlerësim të nevojës për shërbim, të realizuar nga stafi përkatës;
- 2) një plan përkujdesi, i përgatitur nga specialisti i Qendrës apo ekipi multidisciplinar, (nëse e nevojshme);
- 3) një fotografi (aktuale) e përfituesit të shërbimit dhe një fotokopje e kartës së identitetit (për përfituesit 16 + vjeç);
- 4) të dhëna mbi secilin përfitues shërbimi lidhur me:
 - emrin, datëlindjen, adresën, gjininë, etninë dhe statusin martesor,
 - emrin, adresën dhe telefonin e personit të familjes apo të një të afermi;
 - emrin adresën dhe telefonin e specialistëve që kanë bërë referimin (si psh administratori social, mjeku u lagjes, punonjësi social i OJF, punonjësi i policisë, etj)
 - datën kur përfituesi i shërbimit, ka filluar trajtimin e Qendrës,
 - në rast se klienti merr shërbim nga një institucion tjetër, si: kopesht, shkolle, Qendër Sociale, etj. Duhet të specifikohet emri i institucionit dhe personi përgjegjës ose personi i kontaktit.
 - rregjistrim të të gjitha shërbimeve të kryera nga Qendra.
 - rregjistrim të ndonjë aksidenti të ndodhur në ambientet e brendshme apo të jashtme të Qendrës (me pasoje në shëndetin apo mirëqenien e klientit), duke rregjistruar natyrën e aksidentit, datën dhe kohën e ndodhjes, dhenien e ndihmës së parë, dhenien e ndihmës mjeksore të specializuar (me emra përkatës) si edhe emrin e stafit përgjegjës për mbikqyrjen e përfituesit të shërbimit në Qendër.
 - rregjistrim të ndonjë kufizimi apo izolimi të aplikuar ndaj përfituesit të shërbimit.

të tjera rregjistrime lidhur me kufizimet e rena dakort me përfituesin e shërbimit apo kujdestarit të tij/saj ligjor, lidhur me lirinë e zgjedhjes, lirinë e lëvizjes apo fuqisë për të marrë vendime.

Mbrojtja të dhënave

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijet me AK mbron konfidencialitetin e të dhënave mbi Përfituesit e shërbimit (në formë elektronike apo në letër) dhe detyron stafin e saj t'i bindet respektimit të këtij parimi. Qendra në aktivitetin e përditshëm dhe sa herë që është ligjorisht e nevojshme, mban në ballance konfidencialitetin e të dhënave me të drejtën për shërbim, përkujdesje dhe mbrojtje.

Akasi ndaj të dhënave

Kur stafi i lejon përfituesit të shërbimit akses në të dhënat e tij/saj, duhet të sigurojë që të mbrojë konfidencialitetin e individëve të tjerë të përfshirë në informacionin e rregjistruar. Informacioni sensitiv apo konfidencial mbi përfituesin e shërbimit mund të leshohet tek të tretë të autorizuar, me miratimin e përfituesit, nëse është e aplikueshme.

Mirembajtja dhe shkatërrimi i të dhënave

Qendra freskon të dhënat mbi klientin lidhur me statusin e tyre, ndryshimet në planin e përkujdesit, raportet e progresit/rezultatët, incidentët, etj.

Qendra ruan të dhënat mbi çdo përfitues shërbimi, për një periudhë 5 vjeçare nga përfundimi i shërbimit, ndërsa të dhënat financiare sipas ligjeve në fuqi.

Përmirësimi i shërbimit ndaj klientit

Përmirësimi i shërbimit të Qendrës për Shërbime Komunitare realizohet edhe nëpërmjet “dëgjimit të zërit të përfituesve të shërbimit”.

Qellimi vlerësimit të nivelit të kënaqësisë nga Përfituesit e shërbimit është:

- të kuptuarit dhe të dëgjuarit e përfituesve të shërbimit;
- të siguruarit që Qendra operon e orientuar nga interesat/nevojat e përfituesve të shërbimit;
- përdor informacionin e marrë nga përfituesit për të përmirësuar e zhvilluar shërbimet e saj.

Aplikimi i dialogut me përfituesin e shërbimit:

- adreson vërtetshmërinë e shërbimeve të kryera (shërbimi ofrohet dhe në mënyrë të vazhdueshme);
- mat përgjegjshmërinë e shërbimeve dhe vullnetin e stafit për të adresuar nevojat e përfituesve të shërbimit;
- mat sjelljen dhe profesionalizmin e stafit.

Çdo vit, Manaxheri i Qendrës realizon matjen e performancës së shërbimeve duke përdorur stafin e Qendrës apo duke kontraktuar ekspertë të jashtëm.

Në funksion të numrit të përfituesve dhe llojit të shërbimeve, zhvillohen metodologji për vlerësimin (mënyra e mbledhjes së informacionit, madhësia e kampionit, kategoritë e përfituesve që intervistohen, çështjet që vlerësohen) dhe ndërtohet një pyetësor i thjeshtë dhe i kuptueshem nga përfituesit e shërbimeve të Qendrës.

Pyetësori hartohet që të përmbajë çështje të cilat kanë interes për stafin e Qendrës apo Bashkinë, megjithatë pyetësori duhet të përmbajë pyetje që lidhen me:

- ambientet fizike të Qendrës;
- dobishmërinë e stafit;
- burimet e informacionit dhe aksesin ndaj informacionit;
- kopetencen dhe profesionalizmin e stafit;
- relevancën e shërbimeve të marra me nevojat e tyre;
- aksesin ndaj shërbimeve të Qendrës;
- ndikimin e shërbimeve në përmirësimin e situatës së tyre,

Një formë tjetër për përmirësimin e shërbimeve është adresimi i ankimimeve të përfituesve të shërbimeve. Nëpërmjet ankimimit të përfituesve të shërbimeve matet numri i ankimimeve, natyra e ankesave dhe nëse ankesa është zgjidhur apo adresuar. Procesi i ankimimit ndjek rrugën që është përcaktuar në Manualin e zbatimit të standartëve të shërbimeve shoqërore për PAK në vend.

Raportimi

Qendra për Shërbime Komunitare është e detyruar të raportojë tek Bashkia mbi atë që është arritur nga Qendra. Raportimi duhet të jetë i thjeshtë por njëkohësisht të lejojë një menaxhim të mirë të fondeve të vëna në dispozicion.

Qendra prodhon:

- Raportime mujore dhe vjetore mbi klientët e shërbyer, llojet e shërbimit të ofruara, etj.
- Raportime vjetore të performances të shërbimeve të ofruara.

Ndërtesa dhe ambientet e jashtme të Qendrës për Shërbime Komunitare

Ndërtesa e Qendrës dhe ambienti përreth janë në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qellimin e funksionimit të Qendrës. Certifika apo dokumenta lidhur me punimet civile që janë kryer vertojnë përfundimin dhe kolaudimin e tyre në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Qendra ka hyrje dhe dalje të aksesueshme nga makinat e emergjences (urgjencia mjeksore, zjarrfikësit) dhe hapësira për manovrimin e këtyre makinave në kthim apo levizje.

Hyrjet dhe facilitetet e përdorura nga klientët, janë të përshtatura edhe për përdorimin e karrocave të individëve me aftësi të kufizuara.

Ambientet e Qendrës janë të ndriçuara natyrisht dhe artificialisht. Në rastin e ndricimit artificial ai është i mjaftueshëm dhe i pozicionuar që të facilitojë aktivitetet që zhvillohen në ambientin e Qendrës. Gjithashtu edhe tualet/banjot janë të ndricuara. Ndricimi i Qendrës (natyral apo artificial) duhet t'i mundësojë përfituesit të shërbimeve të Qendrës, levizje të sigurtë dhe të evitojë aksidentet.

të hapshme dhe të kompletuara me xham. Në disa rasetë kur gjatë shërbimit është e nevojshme privacia, mund të përdoren xhamat akulli apo xham i veshur.

Qendra duhet të ketë një sistem ngrohjeje funksional, vecanerisht në ambientet e aksesueshme e të përdorshme nga përfituesit e shërbimeve.

Mobilimi dhe paisjet e Qendrës janë në përshtatje me aktivitetet/shërbimet që kryhen në Qendër dhe nxisin pavarësinë e përdoruesve të tyre dhe sigurinë në përdorim.

Hapësira minimale në përdorim të përfituesve të shërbimeve (pa përfshirë korridoret dhe zonat e lëvizjes) është 2 metra katror, me përjashtim të hapsirave për kompjuterat që është 3 metra katror. Në rastet kur hapsirat përdoren nga individë me aftësi të kufizuara apo me nivel të lartë vartësie nga të tjerët, sipërfaqja minimum është 3 metra katror.

Qendra ka një numër ambientesh që ndryshojnë nga përmasat, mobilimi dhe organizimi në funksion të aktiviteteve që kryhen dhe numrit të klientëve që ju shërben. Në Qendrën për Shërbime Komunitare kemi:

1. Salla e pritjes dhe e informimit (1 ambient)
2. Ambient pune për terapi individuale me përfituesit e shërbimeve (4 ambiente)
3. Ambient pune për terapi në grup dhe individuale (dhoma e xhamit) (1 ambient)
4. Ambient pune për atelie + terapi në grup (1 ambient)
5. Guzhinë e vogël për terapi në grup (1 ambient)
6. Ambientet për lojërat apo ushtrime fizike (2 ambiente salla e Fizioterapise dhe oborri i jashtëm)
7. Zyrat e punës së administratës dhe të drejtuesit të Qendrës (2 ambiente)

8. Tualet/banjo (4 ambiente)

Qendra nuk ofron dreken ne ambjentët e saj, ambjenti i ngrenies përdoret në funksion të programit të autonomisë personale. Fëmijët mund ta marrin ushqimin me vetë nga shtëpia.

Tualetet/banjot janë të veçanta për femrat, meshkujt, dhe të paktën një banjo uniseks për përdoruesit e karrigeve me rrota, egziston.

Secila banjo ka:

- shenjën e tualetit;
- është lehtësisht e arritshme nga përdoruesit e shërbimeve;
- është e veçantë dhe mbyllur;
- ka facilitetë për larjen e duarve;
- ka derë;
- mbyllja e tualetëve/banjave është lehtësisht të opërueshme dhe i lejon stafit nderhyrje të shpejtë ne rastet e emergjencave.

Qendra është e pajisur me kamera sigurie të cilat janë vendosur në çdo ambjent të përbashkët dhe ambjentet ku ofrohet terapi me fëmijët. Qendra posedon rregula te qarta të ruajtjes së privatësisë.

Prevenimi dhe kontrolli i infeksioneve

Qendra ka paisje për larjen e duarve (lavamane), solucione lares për duart, letra për fshirjen e duarve dhe kosha mbeturinash me mekanizem pedal.

Ambjenti i Qendrës gjithashtu është i paisur mjaftueshmerisht me kosha mbeturinash sipas llojit dhe sasise se mbeturinave qe gjenerohen.

Ruajtja depozitimi i matërialeve me potencial helmues (kimikatët për insektët e demshme, minjtë, solucionet e pastrimit, etj.)

Ruajtja dhe mbajtja e matërialeve me potencial helmues duhen mbajtur ne një ambient të veçantë të mbyllur dhe të pa-arritshem nga klientët e sidomos femijet.

Ruajtja dhe mbajtja e matërialeve me potencial helmues duhen mbajtur ne ambientë larg ushqimit, utencileve të ushqimit (pjata, luge, pirune, gota) dhe ambientëve të ngrenies.

Ventilimi

Ambjentët e Qendrës, klasat dhe tualetët/banjot janë të ventiluara nga dritare funksionale apo me mekanizma ventilimi si ventilatore.

Numrat e telefonave të emergjences

Qendra për shërbime komunitare duhet të ketë të vendosura dhe lehtësisht të lexueshme ne çdo ambient të saj, numrat e telefonit të: urgjences; zjarrfikësit; policise, spitalit me të aferm, zyres se emergjencave civile.

Mobiljet dhe paisjet

Paisjet dhe mobiljet e Qendrës duhet të jene jo të rrezikshme, robustë e të sigurta, të pastra. Për përfituesit e vegjel karriget/ndenjëset duhet të jene të përmasave sipas grup-moshes se tyre.

Paisjet dhe mobiljet e Qendrës duhet të jene ne përputhje me programet e shërbimit, moshen, përmasat dhe nevojat e veçanta të pefituesve të shërbimit.

Ndihma e pare/e shpejtë

Qendra ka një kuti të ndihmës së shpejtë lehtësisht e aksesueshme nga stafi i Qendrës. Kutia e ndihmës së parë/të shpejtë duhet të përmbaje: solucione antisptike; lloje të ndryshme fashosh; garza stërule; pinceta të llojeve të ndryshme; adezive me përdorim ne mjeksi; gershere; manual ne dhenien e ndihmes se shpejtë.

Zjarri dhe emergjenca (paisjet, trajnimiet, procedurat e evakuimit të godinës)

Dalja pa pengesa

Shkallët, sallat, hapsirat para dyerve, korridoret dhe daljet nga ambientet (ambientët e shërbimit, zyrat) apo daljet nga godina e Qendrës duhet të jene të lira (të mos kenë pengesa) përgjatë gjithë kohës se shërbimit.

Procedurat e evakuimit

Qendra për shërbime komunitare ka një procedure të shkruar për rastet e evakuimit ndaj zjarrit. Kjo procedure është e përgatitur dhe miratuar nga Policia e Mbrojtjes ndaj Zjarrit dhe e Shpëtimit (PMNZSH-së).

Kjo procedure e shkruar është e vendosur në të gjitha ambjentet e Qendrës dhe e shoqëruar edhe me hartën përkatëse të evakuimit. Çdo ambient ka hartën e tij të evakuimit.

Inspektimi i sigurise ndaj zjarrit

Qendra për Shërbime Komunitare duhet të ketë inspektim vjetor mbi sigurine ndaj zjarrit nga strukturat lokale të PMNZSH-së. Dokumentacioni mbi datën e inspektimit dhe rezultatët duhet të jene pjese e dokumentacionit të Qendrës dhe të jene të rregjistruara ne kompjuter apo rregjistrat e Qendrës.

Materialet që ndizen dhe digjen

Paisjet qe përdorin lëndë që ndizen apo digjen (gazi) duhet të përdoren ne menyre të sigurtë ndersa furnizimet me to duhen ruajtur ne kontënerë të përshtatshem zjarr-durues dhe larg burimeve të nxehtësise.

Ngrohësit e lëvizshëm (sobat e gazit)

Ngrohësit e lëvizshem të përcaktuar si ngrohës të cilet nuk jane të montuar dhe funksionojn me gaz, vajgur apo çdo lende tjetër djegese e lengeshme nuk jane të lejuara ne asnjë nga ambientët e Qendrës. Qendra përdorë kondicioner si mjet ngrohës.

Alarmi ndaj zjarrit

Qendra për Shërbime Komunitare ka një sistem alarmi qe funksionon dhe i degjueshem ne të gjitha ambientët e Qendrës. Sistemi i alarmit instalohet nga strukturat lokale e PMNZSH-së.

Nëse Qendra trajton individe me probleme/demtim të degjimit Qendra duhet të beje edhe gjerat e meposhtëme:

- pajisë sistemin e alarmit me aparat/paisje alarmi vizuale;
- të ketë një procedure të shkruar për evakuimin e përfituesve të shërbimit apo stafit me problem/demtime të shikimit, e cila është pjese e procedures se evakuimit;

- nese alarmi është jo operativ (nuk funksionon) riparimi duhet kryer brenda 2 ditësh nga momenti i konstatimit se sistemi nuk punon;.
- Qendra ka një procedure të shkruar mbi monitorimin e sistemit të alarmit kunder zjarrit, ne rastët kur nuk është operativ.

Fikëset e zjarrit

Qendra për Shërbime Komunitare duhet të ketë aparatë/fikese zjarri aq sa përcakton edhe autoriteti lokal i PMNZSH-së. Lloji i fiksave të zjarrit (sipas kategorive specifike të zjarrit A, B dhe C) përcaktohen ne funksion të ambientëve qe ju sherbejne, sipërfaqes dhe llojit të burimit të zjarrit. Autoriteti lokal për mbrojtjen kunder zjarrit (PMNZSH-ja) përcakton llojin dhe numrin e fiksave të zjarrit për ambientët e Qendrës.

Fiksat e zjarrit duhet të jene të aksesueshme /të arritëshme nga stafi dhe përfituesit e shërbimeve.

Çdo vit fiksat e zjarrit duhet të inspektohen dhe të aprovohen nga një personel i kualifikuar qe i miremban edhe i inspekton ato. Data e inspektimit me të fundit duhet shenuar ne trupin e fikeses se zjarrit.

Prova të evakuimit

Prova të evakuimit behen sipas legjislacionit ne fuqi.

Një dokumentim i provave të evakuimit duhet të mbahet dhe në të shkruhet data dhe ora e proves se evakuimit, rruga (itinerari) i ndjekur, daljet e përdorura problemet e ndeshura dhe sa operativ ishte sistemi i alarmit.

Shenjat që tregojnë daljen

Qendra duhet të ketë shenjat qe tregojne daljen dhe qe shkruajne "DALJE", me germa të medha e të lexueshme e të vendosura ne hapsirat dalese.

Kapitulli i tretë

Shërbimet e ofruara nga Qendra për shërbime Komunitare për fëmijët me AK

Parimet e punës

Shërbimi në Qendrën për Shërbime Komunitare për personat me aftësi të kufizuar garanton mbështetje të specializuar nga personeli në një mjedis të sigurt, dashamirës dhe të ngritur në standartë bashkëkohore.

Qendra ofron shërbime për të dyja gjinitë e fëmijëve me aftësi të kufizuar. Qendra ka të gjitha përgjegjësitë që PAK e vendosur në kujdesin e saj do të jenë të mbrojtur nga keqtrajtimi, diskriminimi, lënia pas dore etj (për këtë ajo zbaton rregulla që plotësojnë të drejtat e fëmijëve si edhe konventat për të drejtat e PAK).

Qendra do të përzgjedhë personel të kualifikuar dhe do të zhvillojë shprehitë dhe praktikën profesionale të stafit, nëpërmjet trainimit të vazhdueshëm të tyre.

Qendra ka një numër vlerash që janë të rëndësishme për të dhe për të cilat ofrohet kujdes si:

Dinjiteti dhe respekti. Duke njohur vlerat e fëmijëve me AK, veçantitë dhe të drejtën e tyre që rrjedh nga konventa e të drejtave të PAK, personeli i qendrës angazhohet që të trajtohen me dinjitet dhe respekt.

Barazia. Është një tjetër e drejtë e patjetërsueshme e PAK. Kjo sigurohet duke bërë kujdes që shërbimet në Qendër të jenë të arritshme dhe të disponueshme për të gjithë njësoj. Shërbimi i ofruar nga personeli do të mbështetët në kërkesat e standartëve dhe jo në rrethanat, të kaluarën dhe mënyrën e jetës së PAK.

Shërbimet tona garantojnë mosdiskriminim për shkak të racës, kulturës, gjuhës, besimeve fetare, gjinisë, seksit ose aftësisë së kufizuar. Shërbimet mbështetën në individualitetin e klientëve, në përkushtimin, ndershmërinë dhe profesionalizmin e personelit.

Cilësia. Stafi drejtues nxit shërbime cilësore që mbështetën në standardet e miratuara dhe përmbushin kërkesat ligjore dhe të praktikës më të mirë të aritur. Angazhimi i tij është për të siguruar që stafi që punon do të realizojë objektivat e përcaktuara të qendrës në bazë të standartëve të miratuara.

Pavarësia. Duke ju ofruar mundësi klientëve që të mendojnë dhe të veprojnë në mënyrë të pavarur, duke siguruar sigurinë dhe intimitetin e tyre gjatë gjithë kohës.

Të drejtat. Qendra angazhohet ndaj PAK për të garantuar të drejtat dhe detyrimet e ligjshme, që parashtrohen në Konventën e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e PAK.

Dëgjimi. Angazhimi për të dëgjuar dhe ndihmuar frekuentuesit e Qendrës që të shprehin dëshirat dhe nevojat e tyre, në çfarëdo mënyre, që i përshtatët më mirë PAK të veçantë.

Zhvillimi dhe realizimi. Frekuentuesit e Qendrës do të inkurajohen për të realizuar potencialin e tyre të plotë dhe do të ndihmohen të realizojnë shpresat dhe ambicien e tyre, për të zhvilluar aftësitë e tyre në jetën e përditshme.

Akses të lehtësuar në shërbimet. Staf i Qendrës kujdeset që në çdo rast të merren në konsideratë interesat e përfituesit/es dhe të lehtësohet procesi i dhënies së mbështetjes dhe shërbimit.

Konfidencialiteti. Gjithë informacioni i dhënë punonjësit do të përdoret për të përcaktuar nevojat për ndërhyrje. Duhet të merren të gjitha masat për të ruajtur privatësinë dhe identitetin e përfituesit/es si dhe shënimet e mbajtura për individ do të ruhen dhe nuk do të jenë të hapura për publikun ose organizatat e tjera cilat nuk janë drejtpërdrejtë të përfshira me përfituesin/en. Shpërndarja e informacionit duhet të jetë e kufizuar në drejtim të subjekteve që e kanë të nevojshme dhe të domosdoshme të kenë dëgjim lidhur me të.

Lehtësitë e ofruara

Qendra për Shërbime Komunitare me karakter psiko- social- edukative, do të ofrojë shërbime për fëmijë me AK për të dyja gjinitë me moshë 2-21 vjeç, si dhe shërbim terapeutik për fëmijet me AK që ndjekin programin e edukimit të shkollave.

Numri maksimal i klientëve në qendër të cilët do të trajtohen me shërbim ditor është 20 persona i barabartë me kapacitetin maksimal të qendrës ditore, dhe 80 fëmijë me AK të cilët do të trajtohen me shërbim komunitar në banesë dhe terapi individuale në Qendër

Përzgjedhja e klientëve, që do të vendosen në qendër, përcaktohet në bazë të kriterëve të vendosura nga SHSSH dhe procedurave të parashikuara në këtë manual.

Për çdo fëmijë që vjen në qendër caktohet një staf përgjegjës, i cili mban lidhjen me familjen dhe pjesëtarët e tjerë të stafit.

Ai merr pjesë në procesin e hartimit të programit edukativ individual për fëmijën që ka në kujdestari dhe për ecurinë e tij mbështetet dhe këshillohet nga drejtuesi i programeve.

Qendra krijon një ambient të sigurtë, me të gjitha standartet e përshtatshmerisë, aksesibilitet të plotë për çdo klient, në bazë të nevojave dhe kërkesave të veçanta që ato kanë, në përputhje me mungesën e vetëdijes ndaj rrezikut, nevoja për siguri personale dhe aspektë të tjera të sjelljes.

Në varësi me vlerësimin e bërë nga ekspertët, Manaxheri i qendrës organizon punën dhe merr masa që kërkojnë:

- Mbikëqyrje të drejtpërdrejtë të veprimtarive së përfituesve;
- Marrjen e masave që dyert e jashtme të qëndrojnë të kyçura zakonisht dhe merren masa të nevojshme për mbrojtjen nga zjarri;
- Merren masa që muret rrethuese të jenë të sigurta.
- Fëmijët me AK inkurajohen që të marrin pjesë në veprimtari dhe programe që nxisin shprehje për aftësimin e tyre për një jetë sa më të pavarur që të jetë e mundur si udhëtime, sponisje dhe gatim, kujdes personal etj;

- Gjatë qëndrimit në qendër respektohet intimiteti i çdo fëmije që frekuenton Qendrën.
- Godina, është e përshtatur dhe të plotëson standartet e përshtatshmërisë.
- Inkurajimin e përdorimit të hapësirave të përbashkëta ku fëmijët do të mundësohen të shpenzojnë kohën në veprimtaritë sociale, argëtuese dhe të mësuarit;
- Qendra ka hapësira për vizitat me prindërit dhe anëtarëve të tjerë të familjes.

Shprehitë e stafit të Qendrës për Shërbime Komunitare

Vetë-kuptimi/njohja

Përmes përdorimit të vetes me efektivitet në ndihmë të të tjerëve, punonjësi duhet të zotërojë e të zhvillojë një kuptim të vetvetes. Megjithatë vetë-kuptimi është një proces i gjatë që nuk mbaron kurrë. Njohja dhe kuptimi i vetës janë të rëndësishme për çdo njëri, por marrin rëndësi të veçantë në procesin e ndihmës. Duke njohur dhe kuptuar vetën, punonjësi minimizon mundësinë e dëmtimit të përfituesit/es.

Vetëkontrolli

Vetëkontrolli është një nga cilësitë më të rëndësishme. Në qoftë se punonjësi/ja, e sheh që gjatë procesit të eksplorimit e vlerësimit është i paafte të drejtojë mënyrën e të menduarit e të ndjerit, është e vështirë ta quajë vetën profesionist. Ky vetëkontroll ka të bëjë me aftësinë e përdorimit të drejtë, në kohën dhe vendin e duhur, të mendimeve, ndjenjave, fjalëve, gjestëve, sjelljeve. Pra, edhe në momentët më kritike, kur të tjerët mund të jenë të pushtuar nga emocione të forta, punonjësi duhet të drejtojë mënyrën e të shprehurit dhe të vepruarit në përputhje me etikën e profesionit.

Asertiviteti

Ka të bëjë me shprehjen e një mendimi apo ndjenjë në një mënyrë të qartë, të hapur, të drejtpërdrejtë dhe pa dhunuar të drejtat e dinjitetin e të tjerëve. Përgjigja asertive është një reflektim i fuqisë së punonjësit/es profesionalisht e personalisht, autoritetit e përgjegjësisë së tij/saj. Ky koncept përfshin aftësinë dhe mënyrën me të cilën punonjësi/ja si profesionist shpreh ndjenjat e opinionet e tij në mënyrë të hapur, të drejtpërdrejtë dhe të ndershme duke ofruar kështu edhe një model komunikimi asertiv tek fëmijët.

Kompetenca

Stafi i Qendrës duhet të ofrojë shërbime dhe të marrin kompetenca vetëm brenda kufijve që i lejon edukimi, trajnimi, licenca, certifikimi, konsultimi i marrë, ekspërienca e supervizuar, apo ekspërienca të tjera të rëndësishme profesionale.

Stafi i Qendrës duhet të ofrojë shërbime apo të përdorin teknika të reja të ndërhyrjes vetëm pas një studimi të gjatë, trajnimi, konsultimi dhe supervizimi me Stafin profesional të Shoqatës Ndihmoni Jetën i cili ka përgjegjësinë për supervizimin dhe kompetencën e duhur në këto teknika apo ndërhyrje.

Kur standardet tashmë të njohura nuk përshtatën në një fushë të re të praktikës, stafi duhet të ushtrojë gjykim të kujdesshëm dhe të ndërmarre hapa të përgjegjshëm (duke përfshirë edukimin e duhur, kërkimin, trajnime, këshillim dhe supervizim) për të siguruar kompetencën në punë dhe për të mbrojtur përfituesit nga dëmtimi.

Supervizimi dhe Konsultimi

Stafi i Qendrës, ofrues shërbimi duhet të supervizohet me kujdes nga supervizorët e tyre dhe ekipi i Drejtorisë së Shërbimeve ocale pranë Bashkisë dhe të marre gjithë ndihmën, mbështetjen dhe orietimet për të realizuar me sukses punën e tyre.

Duke vërejtur me kujdes natyrën e punës së stafit të Qendrës, është kritike që punonjësit të marrin supervizim teknik të rregullt në mënyrë që të mos kalojnë në stadet e “burn out”-it, si dhe të sigurojnë që po punojnë me cilësi, po marrin vendimet e duhura dhe ndjekin hapat e duhur.

Punonjësit që ofrojnë supervizim dhe konsultim duhet të kenë njohuritë dhe shprehjet e nevojshme për supervizim, konsultim dhe duhet të veprojnë brenda fushës së njohurive dhe kompetencës së tyre profesionale.

Aftësitë

Aftësi komunikuese të shprehura në:

- komunikim ndër-përsional me përfituesit, kolegët dhe specialistët e tjerë; duhet të jetë i qartë, i përshtatshëm dhe jo t'i kundërvihet apo të ulë përfituesin/en;
- aftësitë e komunikimit verbal dhe jo-verbal janë të rëndësishme në mënyrë që punonjësi të mund të komunikojë dhe të kuptoj çfarë i është thënë, të mund të reflektojë mbi atë që i është thënë dhe gjithashtu të mund të lexojë dhe interpretojë gjuhën e trupit.

Aftësi vlerësuese e planifikuese në drejtim të:

- mbledhjes dhe analizimit të informacionit;
- aftësisë për të përcaktuar plane të qarta dhe marrëveshje bazuar në vlerësim;
- rishikimit dhe vlerësimit të ecurisë së një rasti.

Aftësi ndërhyrëse për:

- të bërë punë të drejtpërdrejtë me përfituesit;
- bashkëpunim me kolegët dhe specialistët e tjerë;
- rishikim dhe modifikim të planeve nëse është e nevojshme.

Aftësi e punës së shkruar për:

- të paraqitur shënime të qarta mbi rastin;
- të shkruar raportë dhe dokumentë.

Aftësi për të punuar si anëtar/e i/e organizatës:

- njohuri dhe kuptim të politikave, procedurave, objektivave dhe detyrave të organizatës;
- të jetë në gjendje të përfaqësojë Qendrën;
- aftësitë për të punuar me kolegët dhe specialistët e tjerë;
- aftësi për të zhvilluar dhe mbajtur marrëdhënie pune efikase;
- të jetë në gjendje të ndajë idetë dhe informacionin.

Aftësi vetë-organizuese për:

- të organizuar punën dhe kohën e tij/saj;
- të qenë i vetëdijshëm dhe të vetë-vlerësojë pikat e forta dhe të dobëta dhe nevojat për trajnim.

Përdorimi i kontrollit për:

- aspektët praktike (p.sh. përgatitja, çështje që kanë të bëjnë me rastët, ndihmë për të çuar përpara planet dhe aktivitetët, shqetësime, korrektësia);

Vlera dhe qëndrime profesionale

- njohuri dhe kuptim të etikave dhe parimeve të punës me përfituesit; angazhim për të vazhduar të mësojë;
- të kuptojë dhe të praktikojë konfidencialitetin për të gjitha të dhënat;
- i/e hapur për të mësuar.

Qëndrimet

- Respekti - Formalisht fillon me respektin e vetës, dhe në këtë mënyrë dhe të tjerët do të respektojnë ty. Respekti nënkupton dhe respektimin e individualitetit të çdo qenie njëjësore.
- Konkurenca - Është qëndrueshmëria ose harmonia mes asaj çfarë thuhet dhe asaj çfarë bëhet. Kjo është shumë e rëndësishme për profesionistin dhe vetë marrëdhënien e ndihmës. Sapo kjo të arrihet do të zhvillohet një komunikim i hapur dhe i ngrohtë ku respekti do të dëshmohej në vazhdimësi.
- Qëndrimin pozitiv - Gjithmonë duhet të mbani një qëndrim pozitiv përkundrejt përfituesve dhe sjelljeve të tyre. Gjykimi ose paragjykimi mund të dëmtojë marrëdhënien dhe nuk lejon zhvillimin e saj.
- Empatia - një formë e komunikimit njëjësor që përfshin dëgjimin e përfituesve, kuptimin e shqetësimeve të tyre, si dhe komunikimin e këtij kuptimi atyre.
- **Ndërton marrëdhënien.** Në komunikimin ndërpësonal empatia është tregues i një sjelljeje njëjësore. Përpjekjet për të ndjerë gjendjen shpirtërore të dikujt tjetër dërgojnë tek ai një mesazh respekti dhe kujdesi, prandaj empatia luan një rol të rëndësishëm në ndërtimin e marrëdhënies së punës mes stafit dhe përfituesit.
- **Stimulon vet-eksplorimin.** Empatia është një mjet i pazëvendësueshëm për të ndihmuar klientin të eksplorojë vetën e shqetësimet e tij/saj.
- **Kontrollon mirëkuptimin.** Në disa momentë, punonjësi mund të mendojë se e ka kuptuar klientin në ato që thotë, ndërkohë kur ia reflekton atij këtë kuptim e sheh se nuk është kështu. Prandaj, empatia është një mjet kontrolli i bisedës e mirëkuptimit mes stafit dhe klientit.
- **Siguron mbështetje.** Përderisa empatia siguron një rrjedhë të vazhdueshme mirëkuptimi është një mënyrë e sigurimit të mbështetjes përmes procesit të ndihmës.
- **Lubrifikon komunikimin.** Empatia vepron si një lloj komunikimi i shkëlqyer, ajo inkurajon e lehtëson dialogun e në të njëjtën kohë inkurajon bashkëbisedimin në procesin e ndihmës.
- **Përqendron vëmendjen.** Empatia ndihmon stafin dhe klientin të mbajnë të ndriçuara çështjet themelore. Pra, i bën ata të fokusohen në përvojat kryesore, në sjelljet e ndjenjat më të rëndësishme.
- **Mban nën kontroll punonjës.** Empatia e mban stafin larg kryerjes së disa gabimeve të tilla si: drejtimi i shumë pyetjeve, dhënia e këshillave pa vend etj; gjithashtu nuk e lejon stafin të ecë me ritme shumë të shpejta në procesin e ndihmës.

- **Përgatit terrenin.** Empatia përgatit terrenin për ndërhyrje të fuqishme të sugjeruara nga modeli ndihmës të tilla si: vlerësimi i përfituesit, vendosja e qëllimit, formulimi i strategjisë për veprim, etj.

Të drejtat e përfituesve të shërbimeve

Shërbimi i ofruar në Qendër bazohet në Standartet e shërbimeve të Përkujdesit Shoqëror për PAK si edhe mbi të drejtat e tyre, të cilat ua jep ligji Shqipëtar dhe Konventa Ndërkombëtare e të drejtave për PAK.

Përfituesit e shërbimeve të Qendrës kanë të drejta të padiskutueshme që duhet të respektohen gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve. Përfituesit duhet të jenë të informuar për këto të drejta dhe të kërkojnë respektimin e tyre gjatë procesit të ofrimit të shërbimit. Përfituesit e shërbimit si dhe kujdestarët e tyre rregullojnë marrëdhëniet me shërbimin në qendër nëpërmjet një kontratë bashkëpunimi ku përfshihen të drejtat dhe detyrimet e secilës palë.

Qendra duhet të ofrojë një mjedis qëndrimi i cili i fuqizon përfituesit e shërbimeve, nxit vetëvendosjen dhe u jep atyre të drejtat e mëposhtme:

- Të gjithë klientët marrin shërbim të barabartë pa u diskriminuar për shkak të racës, prejardhjes krahinore, fetare, bindjeve politike apo statusit social ekonomik.
- Pavarësisht nga statusi mendor apo fizik klientët kanë të drejtë të trajtohen në mënyrë dinjitoze dhe të mos dhunohen fizikisht apo emocionalisht.
- Të marrin shërbime pa diskriminim të mbështetur në racën, ngjyrën, kombësinë, gjuhën, gjininë, orientimin seksual, bindjet politike, fetare apo filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore apo shoqërore, shtatzëninë, të qenit prind, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozitat gjenetike, aftësitë e kufizuara, përkatësinë në një grup të caktuar apo për çfarëdo arsyesh të tjera, në përputhje me Ligjin nr.10221, datë 4.2.2010 “Për mbrojtjen nga diskriminimi”;
- Të mos u nxirret informacioni dhe të dhënat
- Klientët nuk shfrytëzohen për punë që janë jashtë programit apo mundësive të tyre.
- Kanë të drejtë të marrin një kopje të procedurave të shërbimit (matëriali në fjalë)
- Të marrin pjesë aktive në hartimin e PEI-së, të bëjnë vërejtjet dhe sugjerimet e tyre dhe në fund ta firmosin atë.
- Kanë të drejtë të marrin një kopje personale të planit edukativ individual vjetor.
- Kanë të drejtë brenda programit të zgjedhin atë që dëshirojnë, si dhe specialistin nga ekipi multidisciplinar me të cilin klienti dëshiron që të punojë.
- Kanë të drejtën e ankimit pranë drejtorisë për probleme që lidhen me mbarevajtjen e klientit apo me stafin. Si edhe çdo të drejtë tjetër që është vendosur në marrëveshjen e bashkëpunimit midis tyre.

Detyrimet e përfituesve të shërbimeve

Gjatë qëndrimit në Qendër Përfituesit e shërbimeve janë të detyruar të respektojnë disa rregulla që mundësojnë shërbimin dhe bashkëqëndrimin në këtë institucion. Thyerja e këtyre rregullave mund të çojë në largimin e pa-planifikuar të tyre nga Qendra.

- Të pranojë dhe të zbatojë kontratën e bashkëpunimit të hartuar nga Drejtoria.

- Të jetë pjesëmarrës aktiv në hartimin dhe vlerësimin e programit edukativ duke dhënë mendimin e tij
- Të bashkëpunojë në mënyrë aktive me ekipin e specialistëve për zbatimin e programit edhe në kushtë shtëpie
- Të zbatoj rregulloren e frekuentimit të Qendrës dhe të njoftoj sa herë fëmija për arësye objektive ndërpret frekuentimin
- Të siguroj shoqërimin e fëmijës në ardhjen dhe ikjen nga Qendra.
- Përfituesi i shërbimit është i/e detyruar të jetë i/e sinqertë dhe i/e hapur me punonjësin social që ndjek rastin e saj. Çdo rast mospërputhje midis aftësive të punonjësit social dhe planit të ndihmës, nëse ka, duhet bërë evident sa më shpejt të jetë e mundur. Përfituesi i shërbimit ka për detyrë të marrë pjesë në të gjithë takimet apo aktivitetët individuale apo në grup të përcaktuara në planin e tij/saj të ndihmës;
- Të marr pjesë në të gjitha trajnimet dhe aktivitetët të tjera sensibilizuese të organizuara nga Shoqata.
- Si edhe çdo detyrim tjetër që rrjedh nga kontrata mes palëve.

Detyrimet e stafit ndaj përfituesve të shërbimit

- Stafi i Qendrës duhet të respektojë udhëzimet e mëposhtme gjatë realizimit të detyrave të tyre. Stafi nxitët të bëjë pyetje lidhur me sjelljen etike dhe kufijtë gjatë ndërveprimit me eprorët e tyre.
- Stafi i Qendrës duhet t'i realizojë gjithmonë detyrat me mirësjellje dhe respekt për përfituesit, për publikun dhe për kolegët, dhe pa asnjë diskriminim në fjalët që thonë dhe në sjelljen e tyre.
- Stafi i Qendrës duhet t'u japë përfituesve pëlqimin e informuar dhe planin e propozuar të veprimit, duke përfshirë rezultatin e synuar, natyrën e planit të propozuar dhe procedurat e përfshira në planin e propozuar, çdo rrezik apo efektë anësore që mund të vijnë nga plani i propozuar dhe çdo alternativë ndaj planit të propozuar.
- Stafi i Qendrës duhet të respektojë të drejtën e përfituesve për vetëvendosje dhe të drejtën e përfituesve për t'i pranuar ose refuzuar shërbimet.
- Stafi i Qendrës duhet të jetë i ndërgjegjshëm se në marrëdhëniet e tyre me përfituesit, pushtëti dhe statusi janë jo të barabartë. Për rrjedhojë, duhet të pranojnë se marrëdhëniet e dyfishta ose të shumëfishta mund të rrisin rrezikun e lëndimit ose të shfrytëzimit të përfituesve dhe mund ta pengojnë gjykimin e tyre profesional.
- Stafi i Qendrës duhet të njohe kulturat ose komunitetët ku ushtrojnë aktivitet. Stafi duhet të jetë i vetëdijshëm për shumëllojshmërinë e kulturave në shoqëri dhe për ndikimin që ka ky fakt në komunitet si edhe të individët brenda komunitetit. Stafi duhet t'i respektojë individët dhe grupet, kulturat dhe besimet e tyre.
- Stafi i Qendrës duhet të realizojë detyrat në mënyrë të atillë që u shërben më mirë interesave të pjesëmarrësve dhe jo për t'u shërbyer interesave të vetë punonjësve.
- Stafi i Qendrës duhet të veprojë me ndershmëri, sinqeritet dhe objektivitet me përfituesit dhe kolegët, për të nxitur interesin më të mirë të përfituesve.
- Stafi i Qendrës duhet të ruajë me korrektësi çdo informacion që jep Përfituesii shërbimeve dhe nuk duhet ta shfrytëzojnë postin e veçantë dhe pushtetin që u jep situata për të mos ndikuar të përfituesi/ja në asnjë mënyrë e cila nuk do të ndihmontë drejtpërdrejt në arritjen e objektivave të përfituesve.

- Stafi i Qendrës nuk duhet të braktisë apo neglizhojnë përfituesit. Stafi duhet të bëjë përpjekje të arsyeshme për të organizuar vazhdimin e shërbimit nëse vetë nuk mund ta japë këtë shërbim.
- Stafi i Qendrës nuk duhet të përzihet në aktivitetë seksuale me përfituesit dhe as në aktivitetë të cilat mund të perceptohen nga përfituesit apo nga persona të tjera si ngacmime seksuale.
- Stafi i Qendrës nuk duhet ta përdorë marrëdhënien profesionale për t'ju imponuar përfituesve besimet e veta, duke përfshirë besimet politike, ideologjike dhe fetare.
- Stafi i Qendrës duhet të respektojë jetën private të përfituesve dhe të ruajë me fshehtësi çdo informacion që marrin nga përfituesit, kolegët apo persona të tjerë në rrjedhën e ofrimit të shërbimeve profesionale.
- Stafi i Qendrës duhet të mbajë një marrëdhënie profesionale dhe të sjellshme me përfituesit, në çdo kohë, dhe duhet të ruajnë kufijtë e duhur profesionalë me përfituesit ekzistues dhe ato të mëparshëm. Nëse një punonjës ka pyetje lidhur me atë se çfarë është një kufi i duhur për një rast specifik, për këtë duhet të konsultohet me eprorin e drejtpërdrejtë.
- Stafi i Qendrës mund të marrë pjesë, me rastë, në aktivitetë të planifikuara sociale ose zbavitëse me përfituesit, siç janë aktivitetet për gjetje fondesh, aktivitetet e bamirësisë dhe aktivitetet të ngjashme.
- Stafi i Qendrës nuk duhet të t'ju japë hua përfituesve fonde apo sende të tyre vetjake dhe as nuk duhet të marrë hua nga përfituesit fonde apo sende. Stafi i Qendrës nuk duhet të japë dhe as të marrë shërbime personale nga përfituesit ekzistues.
- Kur lind një konflikt midis përmbushjes së përgjegjësisë përpara punëdhënësit dhe përgjegjësisë përpara përfituesve, stafi njofton të dy për këtë konflikt dhe punon me të gjithë personat e përfshirë për ta menaxhuar konfliktin.

Kriteret për tu pranuar si klient/përdorues i shërbimeve të Qendrës

Përsosur përfitues nga shërbimet janë kryesisht fëmijë dhe të rinj me AK dhe familjet e tyre. Përzgjedhja e përfituesve të shërbimit bëhet në këto Kriteria:

- Kriteri i nivelit të intëligjencës: fëmijë dhe të rinj me aftësi të kufizuar të shkallës së lehtë, të mesme dhe të mesme në të rëndë
- Kriteri moshë: Persona me AK të moshës mbi 2 vjeç-21 vjeç
- Kriteri i aftësisë psiko-fizike: Personat të jenë të aftë të lëvizin të pavarur qoftë edhe me karrocë me rrota
- Kriteri i autonomisë: Personat t'i shërbejnë vetes në mënyrë të pavarur minimumi për nevojat personale.
- Kriteri i llojit të crregullimit: personat të mos paraqesin probleme të rënda të sjelljes dhe të shëndetit mendor, apo kriza të shpeshta të epilepsisë.
- Kriteri i vetvendosjes: Klienti vendos me dëshirë të plotë të frekuentojë dhe të ndjekë programin e zhvillimit të Qendrës, vetëm pasi të jetë njohur me mjediset dhe klientët e tjerë.

Rregjistrimi në Qendër

Qendra ka ndërtuar një model të marrëveshjes/kontratës për rregjistrim e cila nënshkruhet nga Kujdestari i fëmijës dhe Gjendet ne Shtojcen 5 të këtij Manuali. Kjo marrëveshje ka të paktën këto elementë:

- 1) shërbimet e mundshme ne Qendër dhe qëllimi i frekuentimit të Qendrës;
- 2) kushtet e përfundimit dhe marrjes së shërbimeve;
- 3) rregullat e Qendrës që duhet të zbatohet klienti;
- 4) lejen që klienti i jep (nëse e nevojshme) për të transferuar të dhëna në struktura të tjera me të cilat kooperatori qëndra (ofrojnë shërbime komplementuese).

Procedurat e vlerësimit, ngritja e programit edukativ individual, dosja personale.

Programi realizohet nga ekipi i specialistëve që quhet Ekipi Multidisiplinarë. Ai përbëhet nga psikologu, punonjësi social, edukatori, terapisti okupacional, terapisti i të folurit, dhe fizioterapisti të cilët bëjnë vlerësimin dhe hartojnë programin edukativ individual (PEI) për secilin klient dhe familjen përkatëse.

Pasi përfituesi i shërbimit vendoset të frekuentoje Qendrën ai do të nënshtrohet një vlerësimi fillestar, i cili bëhet pas një vërtetimi 3- 4 javor ne mjediset e Qendrës dhe të familjes. Pjesë e këtij vlerësimi është edhe marrja e një informacioni të detajuar nga kujdestari, Anamneza e rastit.

Çdo përfituesi i hapet dhe plotësohet dosja personale, e cila hapet me **Informacionin e vlerësimit që ndodhet ne Shtojcen 6**. Informacioni i Vlerësimit përmban të dhëna për familjen, si dhe për klientin. Informacioni është i detajuar dhe përfshin të gjitha etapat e zhvillimit të fëmijes deri ne stadin aktual.

Vlerësimi i klientit ne stadin aktual, kryhet ne fusha të ndryshme si ne fushen e aftësive njohese, ne fushen e vetëshërbimit, komunikimit, aftësive shkollore, aftësive sociale, aftësive psiko-fizike dhe atyre për punë. Pas përpilimit të dosjes personale, ne prani të përfituesit dhe të kujdestarit ne një takim të përbashkët ne ekip, raportohet niveli i zhvillimit të fëmijes, pikat e forta dhe të dobëta të tij si edhe ngrihet Plani Edukativ Individual (PEI) vjetore e cila gjendet ne Shtojcen 7. Plani Edukativ Individual duhet të përmbajë objektiva të qarta dhe të matëshme. Çdo vit bëhet Rivlerësimi i fëmijes dhe keta tregues matën nepërmjet testëve të standartizuara, duke ju komunikuar edhe kujdestarit arritjet dhe mos arritjet. Klienti dhe kujdestari janë pjesë aktive ne hartimin e programit dhe kanë të drejtë të bëjnë vërejtjet dhe sugjerimet e tyre, brenda programit që ofron Qendra.

Zbatimi i Planit Edukativ Individual bëhet nga specialistët përkatës, të cilët ngrenë programet e punës dhe oraret e punës. Praktikisht punohet me grup fëmijesh si edhe ne mënyrë individuale. Përgjithësisht orët e zhvillimit janë të kombinuara me orët e lojës dhe zbavitjes. Për secilin grup me 4-5 fëmijë ngrihet dhe një **program grupi** i cili zakonisht aplikohet nga terapisti i mbështetës. Gjatë këtij programi synohet marrëdhënia ndërmjet 2 fëmijëve, pra zhvillimi i marrëdhënies sociale si: loja, komunikimi, kercimi, kenga, performanca motorike dyshe etj. Ne terapine e grupit ushtrohen edhe aftësitë vet-shërbyese.

Ne programin e Qendrës i jepet rëndësi e dorës së parë zhvillimit pedagogjik bashkëkohor, rritjes së motivimit, rritjes së nivelit të vetëshërbimit, komunikimit, etikës së sjelljes, socializimit dhe aftësimit për punë. Adoleshentët që përfundojnë programin e zhvillimit, përfshihen ne aktivitetin e aftësimit për punë.

Kur nevoja të ndryshme të klientit nuk plotësohen nga kjo Qendër, Qendra është e hapur për bashkepunim me agjensi shërbimesh të tjera. Ne keto rastë informohet klienti dhe lidhet me keto shërbime, nese është e nevojshme ai shoqerohet ne vlerësime apo nderhyrje të ndryshme.

Qendra organizon aktivitetë të ndryshme argetuese, konkuruese, vizita ne vende historike brenda qytetit ose jashtë tij ne rrethe të tjera të vendit etj.

Pas një periudhe trajtimi 1-5 vjeçare ne Qendër, ne planin perspektiv, Qendra synon për një integrim sa me të plotë të klientëve të saj, ne shkolla se bashku me bashkemoshataret, ne aktivitetë përfshirëse ne komunitetët ku jetojne, ne fushata lobimi e advokacie për të mbrojtur të drejtat e tyre si edhe ne aktivitetë pune ne komunitet, ne bashkepunim me organet vendore dhe me bizneset e komunitetit.

Puna me familjen

Ne zbatim të programit të Qendrës, organizohen takime me kujdestaret e pjesetaret e familjes se personave frekuentues, trajnime, shpërndarje fletë informacioni apo matërialesh didaktike. Puna me prindin përqendrohet ne trajnimin e vazhdueshem të tyre për të rritur femije sa me të aftë, sa me të pamvarur dhe sa me të integruar me bashkemoshataret. Qendra mbështet psikologjikisht kujdestaret me probleme psikologjike nepërmjet keshillimeve specifike.

Procedurat e shërbimit në familje dhe komunitet

Qendra ofron shërbimin komunitar në banesë, për të parandaluar institucionalizimin dhe për të integruar klientin ne mjedisin ku ai jeton, si dhe për personat të cilet e kane të pamundur të ndjekin shërbimin ne Qendër për shkak të gjendjes se tyre. Shërbimi ne familje dhe komunitet fokusohet kryesisht ne vlerësimin e nevojave prioritare të klientit, ne keshillimin, informimin dhe edukimin e kujdestarit. Shërbimet kryesore qe ofron Qendra ne komunitet jane:

Programe edukimi e zhvillimi ne kushtë shtëpie dhe komunitet/shkolla

Klienti vrojtohet dhe vleresohet ne familje nga një ekip specialistësh, ne fushat kryesore të zhvillimit. Me pas plotësohet lista e nivelit të aftësive të femijes. Ne baze të problemeve prioritare të femijes, hartohet Programi Edukativ Individual me objektiva afatshkurtra 2-3 mujore me të cilat do të punojne terapistët e Qendrës. PEI e femijes realizohet ne të njëjtën menyre si është spjeguar me sipër. Prindit të femijes i demostrohët menyra e punes me femijen sa me konkretisht dhe sa me kuptueshem, pajiset me matëriale informuese, për problemet qe ka femija ose ftohet të marre pjese ne trajnimet përkatëse me qellim qe të jetë një mbështetës për femijes si edhe të punoje konkretisht me të për të fituar sa me shume zhvillim e shprehi të domosdoshme.

Shërbimi komunitare është një mbështetje për edukimin gjithëpërfshirës ne kopshtët dhe shkollat e komunitetit për femijet me AK. Për këtë arsye, Qendra do të ofroj mbështetje dhe shërbim për ata femije me AK të cilet ndjekin programin edukativ ne Shkollat e rajonit. Struktura e ofrimit të shërbimit për këtë grup femijesh do të jetë:

- Terapi individuale zhvillimi dhe komunikimi ne Qendër pas mbarimit të programit ne shkolle;

- Mbështetje me orientime për prindin e fëmijës si të punoj në kushte shtëpie me fëmijën;
- Ofrimi i programit të ndërhyrjes së hershme për fëmijët 2-6 vjeç;
- Mbështetje e mesuesit për ngritjen e programit të mesimit në shkollë;
- Mbështetje e fëmijës gjatë mesimit për problemet e sjelljes që ai mund të paraqes;
- Mbështetje në organizimin e aktiviteteve me bashkëmoshataret e tyre në ambientet e shkolles.
- Programin Portage, Programi Portage, i cili bazohet nga vizitat në shtëpi, për fëmijët parashkollorë me nevojë të veçanta arsimore/zhvillim të vonuar dhe ofrohet nga një bashkëpunim me prindin. *Referoju Formatit të Checklistës që duhet për vlerësimin e fëmijës në Shtojcën Nr.10.*
- Mbështetje e të rinjëve me aftësi të kufizuara për kurse profesionale dhe mundësi punësimi.

Sa herë që anëtarë të ndryshëm në familje kanë probleme të stresit, të ankthit apo të stigmës, ndërhyhet me mbështetje psikologjike, nga psikologët e Qendrës.

Mbështetje për probleme ligjore dhe shendetësore.

Familjet e komunitetit mbështen dhe orientohen fuqimisht për konsulta të ndryshme me specialistë të komunitetit ose edhe të spitaleve.

Nepërmjet specialistëve pjesëmarrës në staf Qendra informon dhe orjenton komunitetin për të gjitha përfitimet ligjore të klientëve të saj

Procedurat e monitorimit të shërbimit në Qendër dhe komunitet.

Manaxheri i Qendrës i jep një rendesi të dorës se parë ndjekjes dhe monitorimit të punës në Qendër dhe në komunitet, realizimit të objektivave nga stafi si dhe procedurave të dhenies së shërbimit. Manaxheri i Qendrës është përgjegjës të monitorojë në baza ditore shërbimin për çdo fëmijë në baza të kalendarit të vizitave të hartuara nga stafi përgjegjës.

Monitorimi i arritjeve dhe rezultatëve me klientët bëhet nepërmjet analizës së treguesve të matshëm. Ky monitorim ka për bazë vlerësimin dhe ri-vlerësimin e Programit Edukativ Individual. Monitorimi vjetor ngrihet mbi bazën e monitorimeve të ndërmjetme 6-mujore ose vjetore, sipas diagnozave të fëmijëve që frekuentojnë Qendrën ditore.

Monitorimi i procedurave të dhenies së shërbimit bëhet, duke analizuar një për një Kriteret bazë të dhenies së shërbimit nga stafi drejtues.

Monitorimi i aktivitetit të stafit bëhet i përmuajshëm nga Manaxheri i Qendrës duke vlerësuar realizimin e objektivave 1 mujore. Në fund të vitit deri në 3-mujorin e parë bëhet vlerësimi i stafëve profesionale, duke zbatuar rregullat e përshkruara në Kapitullin e parë të këtij Manuali.

Çdo monitorim dokumentohet nga Manaxheri sipas procedurave të përcaktuara dhe protokolleve përkatëse duke zbatuar rregulloret e Qendrës dhe Standartët e Shërbimeve.

Klientët frekuentues të Qendrës si dhe kujdestaret e tyre rregullojnë marrëdhëniet me Qendrën nëpërmjet Kontratës së firmosur ku përfshihen të drejtat dhe detyrimet e secilës palë.

Proçedurat për kujdesin shëndetësor

Për të gjithë përfituesit e shërbimit në Qendrën për Shërbime Komunitare plotësohet një skedë e posaçme për gjëndjen dhe nevojat shëndetsore të klientëve. Informacioni mbi patologjinë e klientit është konfidencial dhe mbahet në një dosje të veçantë dhe gjendet në Shtojcën 8. Ai përdoret vetëm nga personat e autorizuar si: stafi i profesionistëve që punojnë me klientin. Përfituesitë shërbimit rregjistrohen tek mjeku i përgjithshëm i lagjes ku ndodhet Qendra për të marrë kujdesin parësor shëndetësor. Për ata të cilët ka një procedurë të kujdesit të përbashkët dhe të cilët e kalojnë kohën në familje, mund të jetë e nevojshme që të rregullohet një regjistrim i përkohshëm tek një mjek i dytë i përgjithshëm, në zonën e banimit.

Qendra bashkëpunon me prindërit, që të plotësojnë nevojat e fëmijes me AK për kujdesin shëndetësor.

Qendra inkurajon klientët që të kujdesen dhe të ruajnë gjëndjen e tyre shëndetsore, nëpërmjet shërbimeve vetjake, higjienës personale, kujdesit për dhëmbët, marrjes së dietës së nevojshme, etj.

Proçedurat për arsimimin

Pjesë e programit të Qendrës për shërbime Komunitare është edhe kujdesi që fëmija me AK do të ketë program të posaçëm për arsimimin e tij.

Qendra nëpërmjet ekipit multidisiplinar të profesionistëve, vlerëson nivelin e zhvillimit të fëmijës me AK, evidenton nevojat dhe propozon planin e arsimimit të tij.

Plani i arsimimit është pjesë e planit të kujdesit dhe përfshin të gjithë të dhënat që lidhen me historinë e progresit të dijeve të tija në nivelin e të nxënës, shkollimin që mund të ketë marrë deri në këtë moment etj.

Qendra, në bazë të vlerësimit të fëmijes me AK, lidhur me nivelin e zhvillimit dhe grup moshën, organizon plotësimin e kërkesave për arsimimin e tij brenda në institucion.

Qendra, për ata fëmijë me AK që kanë nivel zhvillimi të përshtatshëm, krijon kushtet të ndjekin programet mësimore në shkollë.

Drejtuesit e qendrës ndjekin dhe vlerësojnë progresin e programeve nga fëmijet me AK si dhe marrin masa për rishikimin dhe plotësimin e tyre.

Proçedurat për zbavitjen

Fëmijët me AK që marrin shërbim në Qendrën për shërbime Komunitare duhet të marrin pjesë në veprimtari të ndryshme që të mundësojnë zhvillimin e tyre, por edhe të argëtohen.

Veprimtaritë që do të organizohen duhet të jenë përfshirëse jo vetëm brenda në qendër por në aktivitetë jashtë saj, me pjesëmarrjen edhe nga persona të tjerë të komunitetit.

Në procesin e programimit të veprimtarive merren dhe mendimi, dëshirat dhe ndjenjat e vet femijes me AK, i personelit dhe i familjarëve. Për femije me AK të veçantë bëhet dhe vlerësimi i rreziqeve, që të sigurohet kujdesi i duhur.

Konsultimi me klientët

Vlerat dhe filozofia e Qendrës kërkojnë që femije me AK që janë të sistëmuar në Qendër të jenë të informuar për të gjitha çështjet që lidhen me shërbimet që do të ofrohen.

Manaxheri ndihmon që fëmijët me AK, familjarët dhe prindërit të marrin pjesë në vlerësimin e gjendjes social-shëndetësore të përfituesit të shërbimit me qëllim që shërbimet të garantojnë mbështetje dhe progresin e dëshiruar.

Për këtë organizohen informime të rregullta me PAK, ndërsa personeli mban lidhje të rregullta me prindërit ose familjarë të tjerë kujdestare.

Kontrolli dhe disiplina

Kontrolli dhe disiplina në Qendrën për shërbime Komunitare mbështetët në forcimin pozitiv të sjelljes, nëpërmjet zhvillimit të bisedave me femijet me AK, duke i trajtuar ato me dinjitet në kohën e duhur.

Njohja e gjendjes dhe e sjelljeve të PAK krijon mundësi për të ndërtuar programe individuale të kujdesit, që lidhen me përmirësimin e sjelljes. Për këtë rekomandohet të shfrytëzohet dhe koha e lirë, duke angazhuar një punonjës i cili ndërhyr me kujdes për të kapërcyer situatën, duke përmirësuar gjëndjen.

Kujdesi dhe mbrojtja

Qendra për Shërbime Komunitare është e angazhuar që të ofrojë kujdes të sigurt për të gjithë femijet me AK që e frekuentojnë atë.

Rreziqet e mundshme vlerësohen rregullisht dhe përcaktohen nevojat për çdo klient, duke mbajtur në çdo rast shënimet përkatëse. Për këtë personeli trajnohet vazhdimisht.

Qendra mban një kopje të procedurave të mbrojtjes së PAK dhe një udhëzues për praktikën, me qëllim që të mos përsëriten fenomenet e padëshiruara, të mos kenë ndikim negativ në sjelljen dhe veprimtaritë e PAK të tjerë. Për këtë Qendra ndjek një procedurë të qartë të **Analizës së riskut të mbrojtjes së fëmijëve**. Referoju Formatit në Shojcën Nr.9.

Ushtrimi i fesë

Të rinjtë që frekuentojnë Qendrën do të mbështetën që të praktikojnë zakonet e tyre fetare pa dallime dhe diskriminime për arsye fetare.

Procedurat për realizimin e lidhjeve me familjarët

Duke pasur parasysh që programet tona janë programe të një qendre ditore qenja e femijve pranë familjes është e rëndësishme. I gjithë aktiviteti në Qendër është i aprovuar nga prindi dhe në PEI është në çdo rast firma e tij. Kështu në çdo 6 muaj realizohen edhe vlerësimet e

ndermjetshme të zhvillimit të fëmijes, dhe i gjithë ky informacion është për prindrit i rëndësishëm sa edhe për stafin.

Prindërit e PAK do të informohen rregullisht për ecurinë e fëmijës së tyre. Punonjësit përgjegjës kujdesen për krijimin e marrëdhënieve pozitive me anëtarët e familjes dhe për informimin periodik të tyre. Një here në muaj përgatitet një informacion me ecurinë ose problemet e fëmijëve dhe i transmetohet familjes në një takim me të.

Procedurat për trajtimin e ankesave, Ankimimi.

Personat që frekuentojnë shërbimet e Qendrës kanë të drejtë të ankohen nëse kanë probleme në marrjen e shërbimeve.

Fëmijet me AK gjatë gjithë kohës së qëndrimit në qendër, ndihmohen për të njohur dhe ndjekur procedurat e ankesave.

Përfituesit dhe kujdestarëve të tyre u jepet kopje të fletushkës me informacion si dhe ata duhet të plotësojnë një formular ankese i cili gjendet në Shtojcën 3.

Njësia afishon informacion në lidhje me organizatën dhe individët, të cilët në mënyrë të pavarur mund t'i ndihmojnë të rinjtë, lidhur me ankesat që ata mund të kenë.

Qendra informon PAK për shërbimin e Avokatisë që ofrohet nga një organ i pavarur pa pagesë.

Ankesat në lidhje me standardet e kujdesit në Qendër i drejtohen drejtorise së Qendrës. Në ambientet e brendshme të Qendrës është një **kuti ankesash** në mënyrë që secili që ka ankesë të mund ta shprehe atë i pavarur dhe në mënyrë të fshehtë. Qendra ka të ngritur një komision për trajtimin e ankesave. Kutia e ankesave hapet një herë në muaj, javën e parë të muajit nga një komision i përbërë nga Manaxheri dhe dy specialistë të fushës, psikologu ose punonjësi social.

Në zbatim të Standarteve të Shërbimeve në këtë komision ben pjesë edhe një person nga Shërbimi Rajonal Shtetëror. Manaxheri i Qendrës i drejtohet këtij institucioni për të dërguar përfaqësuesin e tij për këtë procedurë. Brenda një jave komisioni duhet të kthejë përgjigje përfituesit ose të marrë masat e duhura, kur ankesa është anonime.

Procedurat për periudhën kalimtare dhe largimin nga Qendra

Qendra për shërbime komunitare ndihmon fëmijën me AK që të arrijë një shkallë sa më të lartë pavarësie që të jetë e mundur deri në kohën që klientët e frekuentojnë atë.

Në kohën e largimit nga qendra e kujdesit gjysëm rezidencial hartohet një program i detajuar, në përputhje me nevojat e individit, në mënyrë që të mund të përmbushen gjatë fazës së ardhshme të jetës së tij në familje.

Në të gjitha rastet, është e nevojshme që procesi i largimit të personit nga Qendra të realizohet nga ofruesit e shërbimeve të kujdesit të qendrës në bashkëpunim me familjarët dhe struktura të tjera të shërbimit që ta ndjekin në vazhdimësi përfituesin. Qendra e pajis personin me informacionin e duhur për punën që është bërë, gjendjen e tij si edhe informacion tjetër për institucionet e ndryshme që mund të kerkohen.

Shtojcat

Shtojca 1

Përshkrimi i Punës së Stafit

Manaxheri i Qendrës

- Përgatit dhe plotëson planet e punës tre mujore dhe vjetore të Qendrës, dhe i paraqet ato për aprovim tek Koordinatori i Projektit të Shoqatës Ndihmoni Jetën.
- Përgatit dhe merr pjesë në takimet për planifikimet tre mujore të punës dhe raportët progresive me Ndihmoni Jetën dhe Save the Children.
- Mbikëqyrë stafin/ekipin multidisiplinar të Qendrës për zbatimin e aktivitetit të përditshëm të punës me fëmijët në Qendër dhe komunitetit.
- Organizon takime mujore, tremujore me stafin profesional për progresin e fëmijëve në përputhje me programet e tyre individuale të punës.
- Bashkëpunojë dhe koordinon me stafin profesional të shoqatës Ndihmoni Jetën për zbatimin e trajnimeve për ngritjen e kapaciteteve për ekipin multidisiplinar dhe mbikëqyrjen e punës në qendër nga ana e stafit profesional të Shoqatës
- Koordinon trajnimet për ngritjen e kapaciteteve të prindërve të fëmijëve me aftësi të kufizuara në çështjet e aftësisë së kufizuar nga ana e stafit profesional të Shoqatës Ndihmoni Jetën.
- Koordinon me shkollat për të mbështetur aktivitetet ndërgjegjëse me bazë komunitare për rëndësinë e përfshirjes së fëmijëve dhe adoleshentëve me aftësi të kufizuara në shkollë dhe në jetën shoqërore.
- Mobilizon palët e interesuara të komunitetit dhe koordinon fushatat kombëtare advokuese për të mbështetur shërbime cilësore për fëmijët me aftësi të kufizuara.
- Ofron këshilla teknike tek përfituesit e projektit dhe palët e interesuara; shqyrton raportët teknike dhe monitoruar aktivitetet teknike të kryera nga palët përgjegjëse.
- Sigurohet që të gjitha marrëveshjet me agjensitë zbatuese janë përgatitur, negociuar dhe rënë dakord.
- Në lidhje me bashkë-partnerët zbatues të projektit dhe Agjencitë zbatuese jashtë projektit/nënkontraktorët:
 - të sigurojë që këto agjenci të mobilizojnë dhe të japin rezultatet në përputhje me marrëveshjen ose kontratën e lidhur me ta, dhe
 - të sigurojë mbikëqyrjen e përgjithshme dhe / ose koordinimin e punës së tyre për të siguruar prodhimin e rezultateve të pritura.
- Merr përgjegjësi direktë për menaxhimin e buxhetit të qendrës, duke siguruar që:
 - Shpenzimet janë në përputhje me dokumentin e projektit dhe planeve të punës;
 - të dhënat kontabël dhe dokumentet mbështetëse të mbahen siç duhet dhe të përgatitën raportët financiare në kohe;
 - operacionet financiare janë transparente dhe të ndiqen të gjitha procedurat financiare/rregulloret siç duhet;
- Përgatit raportët e ecurisë së projektit dhe raportin përfundimtar të projektit dhe i paraqet ato tek koordinatori i projektit të Shoqatës Ndihmoni Jetën sipas datës së caktuar.

- Siguron dorëzimin me kohë të planeve të punës, raportët, rezultatët dhe matërial të tjera të Koordinatorit I Shoqatës Ndhmoni Jetën për shqyrtim dhe vlerësim, sipas rastit.
- Raporton rregullisht dhe e mban të informuar Koordinatorin e Projektit të Shoqatës Ndhmoni Jetën raportoje për ecurine dhe zbatimin e çështjeve të ndryshme që lidhen me aktivitetin e Qendrës.

Punonjësi social

1. Punonjësi social ka rolin e personit të kontaktit midis Qendrës dhe familjes së fëmijës dhe në raport me familjen detyra e tij është që të:

- të vlerësojë situatën socio-ekonomike të familjes së fëmijës, gjeneroj informacion të detajuar mbi gjendjen socio-ekonomike të familjes, kushtët e tyre të jetës dhe nivelin e mbështetjes që familja i jep fëmijës me aftësi të kufizuara. Gjithashtu, ai analizon marrëdhëniet që ekzistojnë brenda familjes,
- të vlerësojë nëse të drejtat themelore të fëmijëve me aftësi të kufizuara respektohen plotësisht nga anëtarët e familjes dhe ai nuk përballet me asnjë akt të dhunshëm,
- të informojë familjen për dokumentacionin e nevojshëm që janë të nevojshme për dosjen e fëmijës, në përputhje me Manualin e funksionimit të Qendrës.
- të jetë në kontakt të rregullt me familjen në drejtim të këshillimit dhe mbështetjes e tyre për përmbushjen e programit të edukimit të fëmijës në familje.
- Të jetë në kontakt të rregullt me familjen në lidhje me ecurinë e fëmijës dhe problemet specifike që ai mund të shfaqë në familje,
- shoqërojë fëmijën në Institucion tjetër, në rast se kjo kërkohet nga ekipi multidisciplinar si pjesë e PEI.

2. Punonjësi social është anëtar i ekipit multidisciplinar dhe jep mendimin e tij gjatë:

- Vlerësimit të nevojave psiko-sociale të fëmijëve me aftësi të kufizuara dhe përshkrimit të tyre në formularin “Informacioni i Përgjithshëm i fëmijës”, duke plotësuar të gjitha pjesët e fushës sociale në këtë dokument,
- Hartimi i PEI të fëmijës: vlerëson problemet psikosociale të fëmijës dhe mënyrën e veçantë për zgjidhjen e këtyre problemeve,
- Ri-vlerëson fëmijë në periudhat gjashtë muaj apo 1 vit, sipas PEIsë së tij/saj.

3. Punonjësi social zbaton PEI e fëmijës, në grup apo individualisht, kryesisht në këto drejtime:

- Marrëdhëniet dhe shoqërimi
- Balanca psiko-emocionale
- modifikimet e sjelljeve të papranueshme
- Lojra dhe argëtimi
- Rritja e kapaciteteve në fusha të ndryshme
- Diskutimi i temave sociale me fëmijët me aftësi të kufizuara duke stimuluar pjesëmarrjen e tyre aktive,
- Organizon lojra, ekskursione, aktivitete kulturore dhe sociale, konkurse, gara sportive, aktivitete ndërgjegjësuere në qendër dhe në komunitet.

4. Punonjësi social është përgjegjës për përgatitjen e dosjes së fëmijës duke:

- krahasuar dokumentët e nevojshme sipas Standardeve dhe Kritereve të përcaktuara në Manualin e Procedurave.

5. Punonjësi social do të jetë përgjegjës për marrëdhënien me fëmijën që ndiqet në komunitet duke:

- Krijuar një rrjet të mbështetjes për personat me aftësi të kufizuara në komunitet, duke qenë në kontakt me kopshtet dhe shkollat e komunitetit ku fëmijët ndjekin programin, institucionet e qeverisjes vendore, institucionet shëndetësore, ofruesit e tjerë të shërbimeve, etj
- Organizimin dhe pjesëmarrjen në aktivitete ndërgjegjëse në bashkëpunim me shkollat.
- Bërjen pjesë ose ndjekjen e aktiviteteve sportive dhe kulturore të mbajtura në komunitet për të nxitur përfshirjen e fëmijëve me aftësi të kufizuara.
- Lehtësuar grupet mbështetëse të prindërve që do të krijohen gjatë zbatimit të projektit, me qëllim për të siguruar pjesëmarrjen e prindërve në mënyrë që ata mund të ndajnë përvojat e tyre, ndjenjat, sfidat e të qenit prind, gjyshërit apo vëllezërit e motrat e fëmijëve me aftësi të kufizuara dhe strategjitë e tyre të përballimit.

6. Të ndjek dhe raportoj tëk Supervizori realizimin e aktiviteteve sipas planit kohor.

Psikologu

1. Psikologu, si pjesë e ekipit multidisiplinar, vlerëson gjendjen e fëmijëve me AK dhe ndërton PEI në fushat e zhvillimit të fëmijës dhe vendos objektivat për nderhyrjen, në drejtim të:

- problemeve psiko-emocionale, shkalles se zhvillimit të tyre,
- nivelit të aftësisë mendore dhe aftësive në fusha të ndryshme
- problemeve të sjelljes, ritualet, stëreotipet, agresivitetin apo çrregullimet shqisore, etj
- identifikon pikat e forta dhe pikat e dobëta të fëmijës.
- përcakton fushat e ndërhyrjes së menjëhershme

2. Informon dhe mbledh ekip multidisiplinar, kur vjen koha për ri-vlerësimin e fëmijës, në bazë të rezultateve të arritura nga objektivat e vendosura në PEI e parë të fëmijës.

3. Ofron terapi individuale të zhvillimit dhe sjelljes bazuar në PEI e fëmijës me qëllim të mbështetjes së fëmijës me nevoja të veçanta për të zvogëluar problemet e sjelljes (sjelljes agresive, episodeve të jasht-kontrollit nga zemërimi, tolerancës se dobët apo zhgënjimin e tëpruar dhe / ose sjelljet vetë-dëmtuse, balancimine sjelljeve të tilla si tërheqja sociale) dhe të nxisi aftësitë e përshtatjes; problemet psiko-emocionale.

4. Ofrimin e këshillimit psikologjik dhe mbështetjes për fëmijët: Fëmijët (anëtarët e familjes) do të ketë kohë për të diskutuar për sfidat e tyre, të mësojnë në lidhje me zgjedhjet, ndryshimi përvojë, vetë-përgjegjësisë dhe vetë-drejtimin dhe zgjidhjen e vështirësive emocionale dhe konfliktet e brendshme me të cilat ballafaqohen.

5. Ofron mbështetje në shtëpi, zhvillimin e fëmijës, strategji të sjelljes dhe motivim dhe aftësi të tjera bazë që lehtësojnë aftësinë e tyre për të mbështetur arsimimin dhe zhvillimin e fëmijëve të tyre.

6. Ndiemon dhe mbështët familjet për të kuptuar sfidat e fëmijëve të tyre dhe mëson prindërit / kujdestarët për aftësitë e nevojshme për të ndihmuar fëmijët e tyre të zhvillojnë aftësinë për të kryer detyrat e përditshme.

7. Ofrimin e mbështëtjes për familjen e fëmijës me aftësi të kufizuar në drejtim të:

- Mbajtjes së kontaktëve me anëtarët e familjes së fëmijës dhe analizon marrëdhëniet e tyre me fëmijën me nevoja të veçanta,
- Analizon marrëdhëniet mes anëtarëve të familjes dhe se si ato ndikojnë në fëmijën me nevoja të veçanta,
- Vlerëson gjendjen psiko-emocionale të ofrimit të përkujdesjes dhe se si ajo ndikon në zhvillimin e fëmijës dhe përmirësimin e tij/saj,

8. Ndjek realizimin e programit të fëmijës brenda ambjentit të kopshtit dhe shkolles duke mbështëtur mësuesit në zbatimin e programit të fëmijës.

9. Mbështëtja e prindërve për të forcuar familjet e fëmijëve me nevoja të veçanta në mënyrë që ata të ndihmojnë fëmijët e tyre për tu zhvilluar më mirë.

10. Lehtësuar dhe mbështëtur grupet mbështëtëse të prindërve që do të krijohen gjatë zbatimit të projektit, me qëllim për të siguruar pjesëmarrjen e prindërve në mënyrë që ata mund të ndajnë përvojat e tyre, ndjenjat, sfidat e të qenit prind, gjyshërit apo vëllezërit e motrat e fëmijëve me aftësi të kufizuara dhe strategjitë e tyre të përballimit.

11. Në bashkëpunim me stafin e qendrës koordinon dhe lehtëson aktivitetët ndërgjegjësuere me fëmijët në komunitet.

12. Ndjek dhe raporton tek Supervizori realizimin e aktivitetëve sipas planit kohor.

Edukatori

1. Bashkëpunon dhe koordinon punën e tij brenda ekipit multidisiplinar. Ai është pjesë e vlerësimit të fëmijës dhe vendosjen e objektivave në lidhje me pjesën e profesionale gjatë hartimit të PEI së fëmijës.

2. Bashkëpunon dhe mbështët anëtarët e ekipit multidisiplinar gjatë terapisë së tyre individuale dhe në grup për zhvillimin e fëmijës.

3. Ai/Ajo është i ngarkuar për zbatimin e programit të psiko edukimit të fëmijëve me probleme të zhvillimit në një grup me 5-6 deri në 10 fëmijë.

4. Siguron zbatimin e PEI për çdo fëmijë me aftësi të kufizuara brenda grupit dhe mbështët fëmijët për të mësuar rregullat për të vepruar në grup.

5. Kombinon programin njohës të fëmijës me lojrat dhe aktivitetët e përshtatshme për moshën dhe nivelin e zhvillimit të tij. (Konceptët perceptive, performancë njohëse, konceptët e numrit, lapsin dhe simbolet, etj)

6. Ndhmon socializimin e fëmijëve me njëri-tjetrin Brenda në grup, duke krijuar marrëdhënie, respekt dhe për të ndihmuar njëri-tjetrin, se si të luajë në grup, parandalimin dhe shmangien e situatave konfliktuale, etj

7. Në bashkëpunim me psikologun, ndihmon për të menaxhuar sjelljen e papranueshme të fëmijëve duke e mbrojtur atë për të mos dëmtuar vetën dhe fëmijët e tjerë në grup.

8. Përdor përforcuesit dhe teknikat pozitive që të përmirësojë sjelljen e fëmijës.

9. Në bashkëpunim me logopedin, ndihmon fëmijën për të përmirësuar komunikimin në grup duke:

- përdorur teknika për të promovuar sa më shumë komunikim koherent
- promovimin e komunikimit funksional për fëmijët që kanë probleme
- aplikuar një komunikim etik me fëmijët duke u përpjekur për të korrigjuar fjalorin e tyre
- aplikuar mënyra alternative të komunikimit, sipas PEI se fëmijës.
- mësuar etikës Learning fjalë apo gjestë.

10. Ndhmon aktivitetin fizik të fëmijëve në grup, të tilla si: aftësitë e motorikës fine dhe globale, koordinimin sy-dorë, që kryejnë lojëra për të promovuar ekuilibrin dhe aftësitë motorike.

11. Në bashkëpunim me terapistin okupacional, trajnon fëmijën me aftësi të kufizuara për të shërbyer vetë në mënyrë të pavarur, të ushqehet, tualetin, pastrimin, veshje-zhveshje, etj

12. Asiston dhe observon problemet e ndryshme të sjelljes së fëmijës gjatë rutinës së përditshme në kuzhinë, nevojat personale, dhe informon specialistët.

13. Pasuron dhe plotëson dosjen e fëmijës me veprat kreative që ai ka bërë në tavoline (vizatime, etj)

14. Mbështet fëmijën për problemet shëndetësore që ai mund të paraqesi gjatë ditës dhe informon Supervizorin dhe Manaxherin.

15. Forcon aftësitë akademike të fëmijëve që ndjekin programin në shkolla.

16. Mban kontakt të vazhdueshëm me mësuesin mbështetës në shkolla dhe mbështet atë për të zgjidhur problemet me të cilat ai ndeshet gjatë zbatimit të PEI me fëmijën në klasë.

17. Në bashkëpunim me terapistin okupacional, organizon seancat profesionale dhe aktivitetët artistike në grup, terapi loje, terapi arti, terapi drame, aktivitetë jashtë qendrës, aktivitetë të avokimit, etj

18. Ndjek dhe raporton tek Supervizori realizimin e aktivitetëve sipas planit kohor.

Terapist të foluri/Logoped:

1. Si pjesë e ekipit multidisciplinar, terapisti i të folurit vlerëson nevojat e fëmijës në lidhje me gjuhën dhe komunikimin si më poshtë:

- Vëzhgon fëmijën dhe vlerësimin natyrën e çrregullimeve të komunikimit që ai përfaqëson,
 - Vlerëson aftësinë e fëmijës për të komunikuar
 - Vlerëson aftësinë për të kuptuar (verbal, 1,2 hapa, gjestë, fotot)
 - Vlerëson problemet motorike që ndërhyjnë në vokalin e fëmijës
 - Vlerëson mënyrën e shqiptimit
 - vlerëson gabimet sintaksore gjatë komunikimit
 - vlerëson aftësitë e gjuhës basale të fëmijës
 - Vlerëson mënyrën se si fëmija kryen kërkesat, përsërit fjalët, dialogun, etj
 - Vlerëson komunikimin sociale dhe komunikimin jo-funksionale (ekolalia)
 - Vlerëson aftësinë e fëmijës për të imituar.
2. Përgatit Planin e Komunikimit për ndërhyrjen si pjesë e PEI të fëmijës në bashkëpunim me ekipin multidisiplinar dhe zbaton atë në këto fusha:
- Në kushtët e shqiptimit dhe korrigjimin e fonemave, me zë dhe me regjistrimet
 - Trajnon fëmijën të përdorë kërkesat, komandat ndërverbale, etj.
 - Trajnon fëmijën të kuptojë (emërtimin e objektëve, pjesëve të trupit, tiparet, etj)
 - Trajnon fëmijën për të imituar, dhe të përdorin gjestë për të komunikuar,
 - Trajnon fëmijën për të përdorur PECS (Sistemin e komunikimit nëpërmjet ndryshimit të figurave).
 - Kombinon trajnimin për komunikim me seancat e tjera të terapisë së zhvillimit, etj
 - Përcakton natyrën e ndërhyrjes dhe nr. e seancave të të folurit (në mënyrë individuale dhe në grup) që fëmija ka nevojë për të ndjekur në qendër.
3. Të ketë njohuri mbi përdorimin e teknologjisë ndihmëse dhe të formave të tjera të komunikimit që lehtëson komunikimin e fëmijëve me çrregullime të të folurit.
4. Të mbështëti mësuesit e shkollës ku fëmija mëson gjatë zbatimit të EIP.
5. Bashkëpunon dhe këshillon familjen mbi teknikat që ata mund të përdorin për të ndihmuar fëmijën për të komunikuar.
6. Të jetë në gjendje të ofrojë terapi të foluri për fëmijët në kushtë shtëpie.
7. Të ndjek dhe raportoj tëk Supervizori realizimin e aktiviteteve sipas planit kohor.

Terapisti okupacional

1. Bashkëpunon dhe koordinon punën e tij brenda ekipit multidisiplinar. Ai është pjesë e vlerësimit të fëmijës dhe vendosjen e objektivave në lidhje me pjesën profesionale gjatë hartimit të PEI së fëmijës.
2. Bashkëpunon dhe mbështet anëtarët e ekipit multidisiplinar gjatë terapisë së tyre individuale dhe në grup për zhvillimin e fëmijës.
3. Ai është në kontakt të shpeshtë me familjen e fëmijës me aftësi të kufizuara duke pasur një pasqyrë të detajuar të:

- aktivitetit të fëmijës dhe si funksionon ai në kushtet e shtëpisë,
- Si fëmija kalon kohën e tij të lirë dhe cilat janë preferencat e tij,
- Në konsultim me fizioterapistin, vëzhgon veprimtarinë e fëmijës nëse ai ka nevojë për mbështetjen e pajisjeve lëvizëse gjatë kryerjes së rutinës së tij.

4. Bashkëpunon me psikologun dhe punonjësin social në realizimin e trajnimeve të ndryshme të përshtatura për aftësitë, tendencat dhe preferencat e fëmijës me aftësi të kufizuara për të kryer detyra të thjeshta me pak mbështetje.

5. Trajnon fëmijën me aftësi të kufizuara për ti shërbyer vetës në mënyrë të pavarur, të ushqehet, shkoj ne tualet, të pastroj, të veshet, etj.

6. Trajnon fëmijën me aftësi të kufizuara për të kryer detyra të ndryshme në qendër dhe në shtëpi duke filluar nga më të thjeshtat deri tek ato detyra që kanë nevojë për mbështetje, në kuzhinë, gatim, mirëmbajtjen e mjedisit, etj

7. Punon në mënyrë të vazhdueshme të rrisë vetëbesimin e personit me aftësi të kufizuara, duke mbështetur dhe duke forcuar atë në mënyra të ndryshme.

8. Ofron mbështetje në shtëpi për fëmijët me aftësi të kufizuara të rënda që nuk mund të marrin pjesë në aktivitetin e përditshëm të qendrës. Mbështet familjen në kryerjen e rutines se tyre me fëmijën në kushtë shtëpie.

9. Organizon seancat okupacionale/profesionale (individuale, grupi, terapine e lojës, terapi arti, terapi drama): Brenda strukturës së ekipit multidisiplinar, terapisti profesionale do të sigurojë seanca individuale dhe grupi (artin e lojës dhe dramës), që do të mbahet çdo javë me fëmijët, me qëllim tu jap atyre mundësinë për të shqyrtuar rolin e tyre, idetë dhe ndjenjat rreth vetës dhe të tjerëve me anë të teknikave të lojës dhe të artit.

10. Ndjek dhe raporton tek Supervizori realizimin e aktiviteteve sipas planit kohor.

Fizioterapisti

I. Fizioterapisti, si pjesë e ekipit multidisiplinar, vlerëson gjendjen e fëmijëve me AK fizike, në drejtim të:

- Vlerësimit të problemeve të deformimit gjymtyrëve, kolonës dhe nivelin e deformimit,
- Vlerëson tonin e muskujve,
- Vlerëson aftësinë për tu shtrirë, qëndrimin ulur, dhe ngjitjen, lëvizur, ecur, vrapuar, ngjitur shkallët, mbajtur balancën, etj.
- Aftësisë së koordinimit sy-dorë, dëgjim-lëvizje, etj.
- Aftësi për të mbajtur ritmin.

2. Organizon punën me fëmijën në bashkëpunim të ngushtë me anëtarët e tjerë të ekipit multidisiplinar.

3. Plotëson raportin e nevojave fizike të fëmijës dhe vendos objektivat për fushën e psikomotricitetit si pjesë e PEI së fëmijës dhe idiskuton objektivat me ekipin multidisiplinar.

4. Harton objektiva të qarta hap pas hapi për të përmirësuar aftësitë e motorikës fine dhe globale të fëmijës, koordinimin, uljes e spazmave, qëndrimin në pozicion korrekt, etj.
5. Harton programin ditor të fëmijës, mjetët që duhen përdorur nga secili fëmijë, bazuar në planin e punës, si dhe vendin se ku do të ndiqet terapia, kjo në bashkëpunim edhe me prindin.
6. Ofron seanca fizioterapie individuale për fëmijën sipas një grafiku dhe programit të aprovuar nga ekipi multidisciplinar.
7. Përdor teknika motivimi gjatë punës së tij me fëmijën kur ai refuzon të bashkëpunojë gjatë ushtrimeve. Kombinon lojën me terapinë për ti dhënë mundësi fëmijës ta shijoj terapinë.
8. Ofron këshilla të vazhdueshme për familjen për tu ndjekur në shtëpi në lidhje me: përdorimin e mjetëve ndihmëse, pozicionin e trupit, qëndrimin në karrige, në krevat, ngjitje/zbritje shkalle, qëndrimin në tualet, etj.
9. Instrukton kujdestarin e fëmijës me teknika të thjeshta dhe të kënaqshme për fëmijën të cilat mund të aplikohen me fëmijën në shtëpi gjatë aktivitetit të tij ditor.
10. Koordinonhet me instruktorët (në shkollën apo kopështin) që fëmija ndjek për tu treguar atyre pozicionin dhe zakonet që fëmija duhet të ketë në klasë.
11. Mbështet fëmijën me çrregullime të spektrit autik për të ndjekur programin në qendër dhe familje në fushat si më poshtë:
 - Aplikimin e masazheve të shkurtra të trupit për fëmijët me problem sensoriale bazuar në objektivat e programit individual.
 - Aplikimin me ushtrime okupacionale dhe në topin e fitmesit për fëmijët me problem proprioceptive dhe balancës.
 - Aplikimin e sesioneve të shkurtra të ushtrimeve që ndihmojnë clirimin e energjive të fëmijët me probleme në sjellje, hipëraktivitet.
 - Informimin e prindërve për aplikimin e këtyre teknikave në ambjentin e shtëpisë.
12. Të zbatojë kodin etik në punën me fëmijët me AK, përdor fjalorin e duhur, të tregojnë kujdes gjatë aplikimit të ushtrimeve për të krijuar një marrëdhënie të drejtë bashkëpunimi me fëmijën.
13. Në bashkëpunim me stafin e qendrës koordinon dhe lehtëson aktivitetët ndërgjegjësues me fëmijët në komunitet.
14. Ndjek dhe raporton tëk Supervizori realizimin e aktivitetëve sipas planit kohor.

Shtojca 2

Qendra Dër shërbime Komunitare për femije me AK

Formati i aplikimit të vullnetarëve/studentëve praktikantë

Emër, Mbiemër: _____

Adresa: _____

Nr Telefonit _____

Email: _____

Ku keni degjuar për Qendres për Shërbime Komunitare?

ne media ☐ nga miq/shokë ☐ ne Bashkinë Durres/Vlore ☐ tjetër _____ ☐
specifikoje

Ciles grup moshe i përkisni?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
nen 18 vjeç 18-24vjeç 25-39 vjeç 40-55 vjeç 55 +

Cili do të jetë kontributi juaj si vullnetar ne Qendrën tone?

Cfare lloj pune ju do të deshironit të kryeni si vullnetar i Qendrës?

Ju lutëm me listoni aftësitë/kualifikimet tuaja të cilat mund të jene të vlefshme për Qendrën tone?

Disponibilitëti

Ju lutem shenoni ne kutizat e meposhtëme disponibilitëtin tuaj.

	Mengjes	Dreke	Pasdreke
E Hene			
E Martë			
E Merkure			
E Enjtë			
E Premtë			

A keni ndonjë gjë tjetër rreth vehtës tuaj që dëshironi të na e tregoni? Përdorni hapsirën e mëposhteme për këtë qëllim.

REFERENCAT

Ju lutem na referoni dy emra të personave mbi 18 vjeç dhe me të cilët nuk keni lidhje familjare apo shoqërore, të cilët mund të japin referencë për ju. Ata mund të jenë kolege tuaj të mëparshme, mesuesit/lektorët tuaj, punëdhënës të mëparshëm dhe çdo kush tjetër që mund të jetë në gjendje të ofrojë informacion rreth përshtatshmerisë tuaj si vullnetar i Qendrës për Shërbime Komunitare.

1. Emri, Mbiemri: _____

Adresa: _____

Numer Tëll.: _____ Lidhja: _____

2. Emri, Mbiemri: _____

Adresa: _____

Numer Tëll.: _____ Lidhja: _____

Faleminderit për plotësimin e këtij formulari. Ju lutemi na e ktheni atë të firmosur tëk
.....
(emri i drejtuesit të Qendrës.....; adresa)

Nenshkrimi

Data
____/____/____

Shtojca 3

Qendra për Shërbime Komunitare për femije me AK

Formular i ankimimi (për stafin)

Data:

Qendra Qendra për Shërbime Komunitare do e trajtoj informacionin tuaj ne menyre konfidenciale. Megjithatë ju duhet të merrni ne konsideratë se nese ankesa juaj lidhet me një përsone apo përsone të tjere, stafi i ngarkuar ne trajtimin e ankeses tuaj duhet ta zbuloj ankesen tuaj dhe detaje të saj tëk përsonein/nat e paditur prej jush, me qellim qe të marre një përgjigje edhe prej tyre.

Informacion Përsoneal

Emri Mbiemri :

Pozicioni/detyra:

Kontaktë:

Tël:

Email:

Informacion

Informacion rreth Ankesës

Ankesa juaj është ndaj një përsonei tjetër PO ☐ JO ☐

Nese PO, identifkoni përsoneim me emer dhe mbiemer dhe detyren qe mban :

Ju lutem, ofroni përshkrim dhe detaje rreth ankeses tuaj: jepni informaciomn sa shume e mundur duke shpjeguar se cfare ndodhi, kur (datën dhe oren), kush ishte i pranishem, etj.

Cfare ndikimi ka kjo tek ju:

A ka ndodhur kjo gje edhe me pare: PO ☐ JO ☐

Nese PO, jepni detaje:

Informacion rreth Procesit të Ankimit

Cfare rezultatësh apo masash, ju prisni ne përfundim të ankeses tuaj?

Cila është metoda juaj e preferuar në trajtimin e ankeses tuaj? Procedure jo-formale ☐

Procedure Formale/zyrtare ☐

A keni ndërmarrë ndonjë veprim për ta zgjidhur anksen tuaj? PO ☐ JO ☐

Nëse PO, a mund të përshkruani veprimet që keni bërë deri tani, për zgjidhjen e ankeses tuaj?

Informacion tjetër

A keni informacion tjetër që dëshironi ta përmendi apo përfshini në këtë ankese?

Emri Mbiemri

Nenshkrimi i ankuesit

Qendra për Shërbime komunitare për femije me AK

Formular i ankimit (për klientin)

Data: _____

Qendra për Shërbime Komunitare do e trajtoj informacionin tuaj në mënyrë konfidenciale. Megjithatë ju duhet të merrni në konsideratë se nëse ankesa juaj lidhet me një person apo persona të tjerë, stafi i ngarkuar në trajtimin e ankesës tuaj duhet ta zbulojë ankesën tuaj dhe detaje të saj tëk personin/nat e paditur prej jush, me qëllim që të marrë një përgjigje edhe prej tyre.

Informacion Përsional

Emri Mbiemri i ankuesit:

Adresa banimit:

Informacion rreth Ankesës

Ndaj kujt është ankesa juaj:

Emri dhe mbiemri i të paditurit/eve

Vendosni aq emra sa janë edhe personat, ndaj të cilëve ankimoheni

_____	_____
_____	_____

Detyra/at që mban personi/personat ndaj të cilit apo të cilëve ankoheni:

Ju lutëm, ofroni përshkrim dhe detaje rreth ankesës tuaj: jepni informacion sa shumë e mundur duke shpjeguar se çfarë ndodhi, në cilat rrethana, kur (datën dhe orën), kush ishte i pranishëm, etj.

Informacion tjetër

A keni informacion tjetër që dëshironi ta përmendi apo përfshini në këtë ankese?

Emri Mbiemri

Nenshkrimi i ankuesit

Qendra për Shërbime komunitare për femije me AK

Formular për regjistrimin e ankimeve (staf dhe klient)

Data:

Përsoni ose stafi që ankimohet

Emri Mbiemri i ankuesit:

Adresa banimit:

Tël:

Informacion i shkurtër rreth ankeses dhe ndaj kujt drejtohet

Pritshmeritë e përsonit (klientit apo stafit që ankohet)

Gjetjet pas investigimit

Veprimet e ndërrmarra

Përsoni që ka bërë ankimin (klienti apo stafi) a jështë i kenaqur me gjetjet dhe veprime të ndërrmarra

PO O JO O

Përsoni qe realizoi investigimin
Emri Mbiemri _____

Nenshkrimi _____

Shtojca 4

Qendra për Shërbime komunitare për femije me AK Formular për Përgatitjen e Udhetimit

Emri:- _____ Data:- _____

Arsyeja e udhetimit:- _____

Destinacioni :- _____

Nevojitet të jeme ne destinacion Data: _____ Ora _____ am/pm

Nevojitet të kthehem: Data: _____ Ora _____ an/pm

Linja ajrore e preferuar: _____

Nevojitet automjet: _____ po _____ jo Numri i ditëve _____

Nevojitet hotel:- _____ po _____ jo Numri i ditëve _____

Nese nevojitet hotel, numri i ditëve dhe vendet përkatëse(nese punonjësi do të shkoje ne disa vende):

Numri i netëve:- _____ ne _____

Firma e Dr.Ekzekutive _____

(Mos shkruani nen këtë linjë, plotësohet vetëm nga Financieri)

Agjensia e Udhetimit: _____ telefon _____

Përsoni i kontaktit:- _____

Nisja:- Data:- _____ Kthimi: Data _____

Oraret:-Nisja:- _____ mberitja: _____ Oraret nisja _____ mberitja _____

Linja ajrore: _____ Linja ajrore _____

Numri i fluturimit: _____ Numri i fluturimit: _____

Komentë: _____

Kostoja: _____ Gjobat(ne rast): _____

Bileta nevojitet me : _____

Shtojca 5

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK Kontratë Bashkëpunimi me familjen

Dt. __. __. ____

Kjo kontratë mbështetet në Standartët e shërbimeve sociale për PAK të miratuara me VKM. 822, dt 06.12.2006,

Kontrata lidhet midis:

- Qendrës Komunitare, përfaqësuar nga Z/Znj (Drejtori i programit)
- Përfituesit ose kujdestari ligjor i PAK , Z./ Znj. _____

Qendra Komunitare ofron shërbime ditore dhe në komunitet për fëmijë me aftësi të Kufizuar intelektuale, intelektuale-fizike dhe fizike të grup moshës 6-21 vjeç.

Misioni

Ofrimi i shërbimeve sipas Standartëve të përkujdesit shoqëror për personat me aftësi të kufizuar, vlerësimi i nevojave për edukim dhe rehabilitim, si edhe zbatimi i programeve edukative individuale, për të realizuar funksionet bazë të jetës së pavarur, sipas moshës përkatëse, respektimi i të drejtave të përfituesve dhe integrimi i tyre në jetën sociale dhe shoqërore, me qëllim shmangien e përjashtimit social e përmirësimi i cilësisë së jetës.

Strategjia

Veprimtaria dhe aktiviteti i Qendrës Komunitare bazohet në pjesëmarrjen dhe përfshirjen e përfituesve, zhvillimin dhe nxitjen e Edukimit Gjithpërfshirës, integritetit social të tyre, nëpërmjet një ekipi mjaft të përkushtuar dhe profesional i cili ofron shërbime, mbi bazën e metodës multidisciplinare të shërbimit, dhe në zbatim të Standartëve të Përkujdesit shoqëror të shërbimeve për PAK.

Objektivat

- Dhënia e shërbimeve cilësore, të përmbushin standartët e shërbimeve sociale për PAK.
- Përmbushja e nevojave të përfituesve në të gjitha fushat e zhvillimit duke rritur llojshmërisë dhe cilësinë e shërbimeve.
- Garantimi i sigurisë, mirëqënies, integritetit, dinjitetit, lirisë së mendimit dhe përfshirjes sociale në jetën e komunitetit për personat me AK që frekuentojnë qendrën ditore.
- Të punojë për zhvillimin dhe integrimin e fëmijëve me AK, që frekuentojnë Qendrën ose marrin shërbime prej saj, duke trajnuar e bashkëpunuar ngushtë me familjen.
- Të ndërgjegjësoj opinionin publik për problemet, të drejtat dhe nevojat e fëmijëve me AK, nëpërmjet medias audio-vizive dhe të shkruar, fletëpalosjeve, postërave si dhe organizimin e aktiviteteve sensibilizuese, gjithëpërfshirëse.

Llojet e shërbimeve që ofrohen:

- Shërbim psiko-social dhe edukativ për fëmijet me AK nga 6- 21 vjeç;
- Programe Tërapeutike zhvillimi dhe edukimi për fëmijët me aftësi të kufizuar intelektuale si edhe fëmijët me çrregullime përvazive të spektrit Autik, të grup-moshes 6-21 vjeç;
- Shërbim psiko- motorik, për të nxitur dhe përforcuar zhvillimin motor të fëmijve me aftësi të kufizuar;
- Terapi individuale dhe grupi për zhvillimin e të folurës e komunikimin, Logopedi;
- Terapi okupacionale për zhvillim e integrim.
- Program edukativ për jetësë të pavarur
- Aktivitetë social-kulturore
- Program okupacional për të rinj me AK

Detyrimet e prindit/kujdestarit të fëmijës me AK

- Respektimi rregullores së brendshme të institucionit;
- Të spjegoj të gjitha dukuritë dhe problemet psiko-sociale ose shëndetësore, që ka fëmija, sipas kërkesës së ekipit multidisiplinar, që në momentin që ai paraqitet në Qendër.
- Prindi ose kujdestari duhet të paraqes pranë Institucionit gjithë dokumentacionin e nevojshëm i cili do ti kërkohej (një certifikatë personale të fëmijës me fotografi dhe një kopje të vërtetimit KMCAP).
- Të bashkëpunoj me stafin e Qendrës me informacionin e duhur, sugjerime dhe vërejtje për ngritjen e PEI (Program Edukativ Individual), dhe ta miratojë atë duke e firmosur.
- Për çdo shqetësim në drejtim të punës dhe të trajtimit të fëmijës në Qendër të kontaktojë me Manaxherin e Qendrës ose me Përgjegjësin e programeve.
- Të respektoj oraret e funksionimit të qendrës për marrjen dhe kthimin në orarin e caktuar.
- Kur fëmija me AK paraqet probleme shëndetësore, ose mungon përkohësisht, prindi ose kujdestari është i detyruar të njoftojë 1(një) ditë përpara personin e kontaktit.
- Në rast të ndërrimit të adresës ose largimit nga Qendra përgjithmonë, prindi duhet të lajmëroj drejtorinë 1(një) muaj më parë duke paraqitur arsyet e largimit.
- Të respektoj stafin që punon në programet me fëmijët, të mos përdor metoda vlerësimi që nxisin diferencim dhe që ndikojnë në përgjegjësitë morale e profesionale të specialistëve
- Qendra ka si mision kryesor mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve me AK, prandaj aktivitet e saj mund të jepen në media vizive dhe të shkruar si dhe në adresën elektronike të organizatës Save the Children dhe Shoqatës Ndihmoni Jetën, për efekt lobimi, advokimi, edukimi e sensibilizimi për përmirësimin e statusit social të kësaj katëgorie.

Marrëdhëniet e fëmijës me AK me institucionin:

Fëmija me AK duhet të përmbushi detyrimet që ka vendosur institucioni të cilat janë të shprehura në Manualin e procedurave.

Marrëdhëniet e fëmijës me AK me personelin.

- Fëmija me AK është i detyruar të respektojë personelin;
- Fëmija me AK duhet të kryej detyrat që i cakton personeli dhe që përfshihen në PEI dhe në programet e zhvillimit të Qendrës.

Marrëdhëniet e fëmijëve me AK me njëri-tjetrin:

- Të respektojë njëri – tjetrin, dhe të mos krijojë situata konfliktuale;
- Të ndihmojnë shokët në situatë të vështira.

Detyrimet e fëmijës me AK

- Të respektoj rregulloren e brendshme të institucionit;
- Të respektoj PAK e tjerë pavarësisht nga problemi;
- Të respektoj personelin;
- Të ruaj qetësinë në Institucion;
- Të mos dëmtoj me qëllim matërialet në përdorim;
- Të ruaj higjenën personale dhe të ambientit;

Fëmija me AK ka të drejtën :

- Të flas dhe të dëgjohet. (Të shprehin nevojat, dëshirat, dhe preferencat e tyre);
- Të respektohet dinjiteti i tij;
- Të përfitoj shërbime të barabarta;
- Të respektohet intimiteti i tij;
- Të mbrohet nga dhuna dhe çdo lloj abuzimi tjetër;
- Të marri pjesë në të gjitha aktivitetet që organizon qendra pavarësisht nga lloji dhe shkalla e AK.
- Të njihet me Planin edukativ individual;
- Të njihet me Standartët e përkujdesit social;
- Të përzgjedhi aktivitetet në të cilat dëshiron të marri pjesë, brenda programit;
- Të marri pjesë në planifikimin e aktivitetëve;
- Të ankimoj për probleme të ndryshme brenda afatit të përcaktuar.

Përsonei duhet të:

- Kryej me përpikmëri dhe seriozitet detyrën e tij, sipas përshkrimit të punës, Kontratës së punës dhe Programin Edukativ Individual (PEI) të përdoruesit të shërbimit.
- Respektoj dinjitetin dhe personalitetin e fëmijës me AK;
- Ofroj shërbimet me përkushtim dhe profesionalizëm;
- Jetë serioz dhe të zbatojë rregullat e etikës profesionale;
- Jetë i paanshëm dhe pa paragjykime në marrëdhëniet me klientët;

- Parandalojë, shmangë dhe raportojë me transparencë rastët e abuzimve.
- Të mos angazhoj fëmijën me AK në detyra dhe procese të cilat nuk përfshihen në programet e zhvillimit.

Zgjidhja e kontratës

Kjo kontratë mund të zgjidhet nga të dyja palët:

- Kur fëmija përfundon ciklin e trajtimit në Qendër. (me vendim të Ekipit Multidisiplinar)
- Kur njëra nga palët që janë të lidhura në Kontratë shkel rregullat e kontratës.
- Kur kujdestari apo vetë fëmija me AK vendosin të ndërpresin frekuentimin e Qendrës për arsye të ndryshme.
- Kur gjendja shëndetsore dhe emocionale e fëmijës me AK, gjatë kohës që është në bashkëpunim për shërbimin, përkeqësohet dhe bëhet e tillë që nuk mund të manaxhohet nga stafi profesionist i shërbimit, atëherë ekipi multidisiplinar mund të zgjidhë kontratën me familjen përkohësisht, derisa fëmija të kalojë gjendjen e rënduar, ose përgjithmon.

Me zgjidhjen e kontratës fëmija ndërpret frekuentimin dhe trajtimin në Qendrën Komunitare.

Në të gjitha rastët kur prindi apo kujdestari kanë kontëstime për programin ose trajtimin e fëmijës së tyre, brenda kohës së lidhur në kontratë, janë të detyruar të bëjnë prezantimin e problemit pranë drejtorisë.

Ata nuk duhet të ngrenë opinione për Qendrën për probleme të cilat nuk i kanë deklaruar ose trajtuar me parë me Manaxherin e Qendrës.

Kjo marrëveshje mund të ndryshojë në çdo kohë kur shihet e nevojshme, në bazë të ndryshimeve, kushtëve e përmirësimeve që diktohen nga ligji shqipëtar ose Konventa Ndërkombëtare e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara.

Palët Kontraktue:

Përsoni me AK

Prindi/ Kujdestari

Përfaqësuesi i Institucionit

Shtojca 6

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK

Formular Vlerësimi i (emër- mbiemër)

Historia personale (Anamneza e fëmijës)

(Historia merret mundësisht nga kujdestari si edhe nga personat që kanë informacion për personin)

1) Shtatëzania, lindja, pesha, etj

2) Viti i parë i jetës, ecuria e zhvillimit dhe probleme të ndryshme shëndetësore,

3) Ecuria shëndetësore dhe e zhvillimit pas vitit të parë të jetës deri në momentin aktual

4) Probleme psiko-sociale të fëmijës (neglizhime, keqtrajtime, abuzime, hipërprotëksion, shfrytëzim etj)

5) Trajtimet psiko-edukative, psiko-fizike, mjekësore të marra në vazhdimësi

6) Probleme shëndetësore prezente: mjekimet, ekzaminime të ndryshme, dieta specifike

Historia familjare (probleme shëndetësore në familje dhe në rrethin e afërt familjar)

Intervistoi.....

Dt.....

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK
Informacion për probleme sociale të familjes

Informacion për të gjithë anëtarët e familjes dhe mardhënjët e PAK me secilin anëtar, të anëtarëve ndërmjet tyre, lëvizjet, emigrimin, lidhje të forta, etj

Informacion mbi statusin social kulturor, arësimor të prindërve

Informacion mbi gjendjen ekonomike të familjes, të ardhurat e fëmijës

Informacion mbi strehimin dhe kushtët e banimit

Informacion për mënyrën e trajtimit të fëmijës në familje (qëndrimet ndaj fëmijës, lloji i disiplinës, etj)

Përsoneat përgjegjës që morën pjesë në plotësimin e formularit.

Psikologu_____

Punonjësi social_____

Anëtarë të familjes _____

Shënim: Ky formular mund të plotësohet nga psikologu si dhe nga punonjësi social ose njëri prej tyre. Është mirë që ky vlerësim të bëhet edhe në familje.

Shtojca 7

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK

Formulari i Planit Edukativë Individual (PEI)

Fusha	Objektiva për tu realizuar	Përsoni përgjegjës	E arritur dt. _____
Sjellja në klasë	Qëllimi: Të fillojë të qëndrojë ulur në tavolinë - Të qëndrojë në tavolinë në grup me 2-3 fëmijë 3 x nga 10-15 min - Të zbatojë komandën “ ulu në tavolinë” në rastet kur largohet me vrap , qëndron në dritare ose shtrihet” (në 3/5 e rastëve) - Të mos hapë dollapin më shumë se 2 herë në ditë	Terapisti & Psikologu	
Aftësi njohëse	Qëllimi: Të dallojë tipare bazë - Të tregojë me gisht 4 ngjyra (ndër 2) pas emërimit - Të tregojë objektë me këto 4 ngjyra (topi i kuq) - Të tregojë me gisht rrethorin dhe trekëndorin kur i emërtohen (ndër 2) - Të tregojë i madh i vogël me imazhe - Të tregojë i madh i vogël me objektë - Të grumbullojë objektë të njëjta jo identike në 3 kuti me dhe pa model (kukulla, lapsa, kuba) - Të selektojë në një grumbull me 20 kuba 2-3 objektë që nuk i përkasin kubave - Të ndërtojë një pazëll me 3 pjesë, me 5 pjesë - Të tregojë në imazhe dhe me objektë: shumë/pak	Psikologu	
Komunikim	Qëllimi: Të kuptojë emërtime dhe komanda aksion - Të tregojë me gisht 20 objektë dhe imazhe në tavolinë (1/3) - Të zbatojë 5-7 komanda aksion: afro..., fut..., nxirr..., trokit..., fshi....., kërce... - Të tregojë 5-7 objektë në klasë në distancë 1-2 metra (çelësin e dritës, përden, dollapin ... - Të tregojë 5-7 kafshë të vendosura mbi tavolinë pas emërimit (1/3) - Të tregojë 5 pjesë trupore pas emërimit (dora, koka, syri) Qëllimi: Të imitojë verbalisht dhe të bëjë kërkesa për përforcues - Të imitojë të gjitha zanoret - Të imitojë rrokje 10 bashkëtingëlloret me frekuentë (të listohen) - Të imitojë rrokjet e listuara sipër të zgjatura: maaaa, meee, etj - Të imitojë rrokjet që i di si modeli; ma, ti, le, bu, etj. njëra	Logopëdi	

	pas tjetrës • Të imitojë 10 fjalë të njohura me 2 nga rrokjet që i përdor mirë ekoike (përforcues) • Me joshje dhe modelim ekoik të kërkojë verbalisht 3 përforcues (ujë, libri, patatë) • Të nxitët për përgjigje të qarta “PO” “E do topin”? E do librin? (5 herë çdo ditë		
Motorike fine	Qëllimi: Të përmirësojë manipulimin me gishta • Të presë fleta me ngjyra të forta me gërrshërë me dhe pa ndihmë • Të ngjisë copat sipër në fleta • Të shkojë rruaza sa një lajthi në fije të trashë (filispanjë) • Të mbajë lapsin në mënyrë të përshtatëshme • Të bëjë rrethore të shumfishtë me pak mbështetje	Terapisti	
Autonomi	Qëllimi: Të bëjë detyra të thjeshta në mjedis • Të fshijë jargët me nxitje verbale • Të shtupojë tavolinën dhe të hedhë mbeturinat në kosh • Të cojë pjatat në banak pasi të pastrojë mbeturinat në kosh	Terapisti	

(Të alternohet puna në grup / në tavolinë individualisht / me palestër/relaksin. Të përforcohet sa herë qëndron 10-15 min në tavolinë duke i thënë “ti rri shumë bukur!, ti nuk del nga klasa “ dhe i jepet një biskotë si përforcues. Kujdes nga atashimi i tepërt (çdo shkëmbim afektiv të jepet në formën e përforcuesit, ndërsa qëndrim i rezervuar (por jo i egër) sa herë sjellja nuk është e përshtatëshme” nuk sillemi kështu, nuk të lejoj të hapësh dollapin” etj.

Firmat e personave përgjegjës

Përgjegjësi i ekipit _____

Terapist grupi _____

Psikolog _____

Logoped _____

Fizioterapist _____

Prindi _____

Shtojca 8

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK Informacion mbi patologjinë e klientit: (emër/mbiemër)

Të dhënat antropometrike

Data: _____ Pesha: _____ Gjatësia: _____ Përimetri i kokës _____
Data: _____ Pesha: _____ Gjatësia: _____ Përimetri i kokës _____

Paraqitja e përgjithshme e PAK. Gjymtyrët e sipërme dhe të poshtme, deformime etj

Ekzaminimi klinik

Lëkura, shikimi, goja, dhëmbët e qumështit, dhëmbët e përhershëm, hunda dhe veshët, dëgjimi, rrugët e frymëmarrjes, zemra dhe tënsioni gjakut, ekzaminimi i barkut, ekzaminimi neurologjik: (në mungesë të mjekut në institucion ky informacion merret nga mjeku i familjes)

Ekzaminimi i shikimit: _____

Ekzaminimi i dëgjimit: _____

Ekzaminime të tjera të ndryshme:

Ekzaminime specifike (për epilepsi,alergji ushqimore etj)

Mjekime dhe dieta që përdor aktualisht si dhe dozat

Shënim: Në se institucioni nuk ka mjek, ky informacion merret nga mjeku i familjes dhe specialistëve të fushave përkatëse nëpërmjet kujdestarit të PAK

Plotësoi formularin.....

Dt.....

Shtojca 9

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK Analiza e riskut të Programit të mbrojtjes së fëmijëve

Identifikimi i faktoreve të rrezikut	Niveli i rrezikut (i ulët, mesatar, i lartë)	Kontrolli për minimizimin e rrezikut	Kush	Kur
Femija abuzohet nga një anetar i stafit	mesatar	• Standartë të qarta në lidhje me etiken e stafit në marrëdhënie me fëmijet brenda ambientëve të Qendrës, të përshkruara edhe në manualin e operimit të Qendrës dhe në kontratën e punës së stafit. • Ka një sistem për sigurinë e fëmijëve në Qendër dhe stafi është i trajnuar dhe i informuar rreth tij. • Përzgjedhja e stafit është bërë sipas disa Kriteve të vlerësimit, duke përjashtuar rastet e abuzimeve me fëmijë. • Qendra ka detyrë transparente dhe stafi është i monitoruar nga menaxherja dhe prinderit • Një kuti ankesash është e vendosur në një vend të dukshëm në Qendër, ku prinderit mund të hedhin ankesat e tyre. Kutia hapet një herë në muaj me prezencë të 3 anëtarëve të stafit (kjo përcaktohet qartë edhe në standartet kombëtare të PAK. Qendra survejohet me kamerë brenda dhe jashtë.	Koordinatori i projektit, Menaxheri i Qendrës	Përpara hapjes së Qendrës
Femija abuzohet nga kujdestari në tualet	mesatar	• Qendrat mbikqyren nga stafi dhe ata mund të degjojnë zhurmat e këtij veprimi	Menaxheri i Qendrës, Stafi, Prinderit	

Femija plagoset ne palestër	mesatar	• Palestra është e pajisur me mjetë sipas standartëve të shërbimeve sociale • Stafi është i trainuar për të dhene ndihmen e pare për femijet • Një kuti e ndihmes se shpejtë është e vendosur ne një vend të dukshem ne Qendër • Numrat e telefonit të urgjences, jane ekspozuar ne vende të dukshme ne Qendër	Stafi	
Qendra mund të përfshihet nga flaket	mesatar	• Ka fikese zjarri të certifikuara ne zona të dukshme ne ambjentët e Qendrës dhe stafi është i trainuar për ti përdorur ato. • Ka një dalje emergjence ne rast zjarri.	Stafi	
Femija mund të ketë një krize epileptike apo një semundje tjetër	i lartë	• Ne dosjet e femijeve ka informacion ne lidhje me gjendjen shendetësore të femijes dhe mjekimet qe femija merr. • Ti kerkohet prinderve të vendosin ne cantën e femijeve medikamentët ne rast problematikash shendetësore • Stafi është i trainuar ne masat paraprake dhe si të jape ndihmen e pare • Kutia e ndihmes se shpejtë dhe numrat e urgjences jane të vendosura ne vende të dukshme ne Qendër.	Menaxheri i Qendrës, Stafi, Prinderit	
Prinderit/kujdestari nuk paraqitën ne kohe për të marre femijen	mesatar	• Stafi duhet të kontaktoje prinderit/kujdestarin për tu informuar ne lidhje me vonesen • Ka një numer të dytë kontakti të një familjari tjetër	Menaxheri i Qendrës, Stafi	
Qendra vidhet nga hajdutët	i lartë	• Qendra është e pajisur me kamera sigurie • Stafi ka numrat e policise	Menaxheri i Qendrës, Stafi	

Shtojca 10

Qendra për Shërbime Komunitare për fëmijët me AK

Checklista Portage

Ky manual konfirmohet dhe miratohet për ushtrimin e tij në Qendren Komunitare për Fëmijet me Aftësi të Kufizuar, Bashkia Kukes.

Dt.05.04.2020

K R Y E T A R I
Safet Gjici

Ne mungese dhe me urdher
Zv/Kryetare
Majlinda Onuzi