



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government
Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale - Ministarstvo Rada i Socijalne Zaštite
Ministry of Labour and Social Welfare

STANDARDET MINIMALE DHE SPECIFIKIMI I SHËRBIMEVE:

DHUNA NË FAMILJE – FËMIJËT DHE TË RRITURIT

2013

Udhëzuesi Numër 1

Korniza e shërbimit dhe Standardet minimale Dhuna familjare – fëmijët dhe të rriturit

1. Hyrje

Ky udhëzues duhet të lexohet bashkë me Kornizën e Shërbimit dhe fletën e përshtatshmërisë (përputhshmërisë) për këtë shërbim.

Ky udhëzues, po ashtu duhet të pilotohet (testohet) në të njëjtën kohë kur bëhet edhe pilotimi i standardeve. Ky udhëzues është zhvilluar që:

- të ofrojë mbështetje për ofruesit e shërbimeve që t'i vejnë në vend mjetet dhe proceset, dokumentet dhe sistemet për ta arritur implementimin dhe matjen e standardeve, dhe
- t'i asistojë ofruesit e shërbimeve për ta përmirësuar cilësinë e shërbimeve që ata i ofrojnë

Udhëzuesi ofron udhëzime dhe informata lidhur me atë se, si të kompletohen dokumentet dhe proceset e nevojshme për ta mbështetur monitorimin e përputhshmërisë me standardet e dakorduara. Këto dokumente janë mjete (vegla) për matjen e standardeve pavarësisht se a janë arritur apo jo standardet. Është menduar që nëpërmjet këtij procesi të pilotimit të këtij udhëzuesi dhe vetë standardeve, që këto dokumente dhe procese ose të përmirësohen ose të identifikohen procese më të mira, të cilat mund të përfshihen në versionin final të këtij udhëzuesi.

2. Korniza e shërbimit

Specifikimi i shërbimit për shërbimin e dhunës në familje, përmban pjesët në vijim:

- Qëllimi i shërbimeve të dhunës në familje – i përcakton qëllimet kryesore të shërbimit
- Grupet prioritare – e përcaktojnë atë se kush ka të drejtë në shfrytëzimin e shërbimit
- Korniza e shërbimit - detajet e aktiviteteve të cilat janë të përfshira në ofrimin e shërbimit:
 - identifikimi
 - pranimi
 - vlerësimi
 - planifikimi
 - asistenca e posaçme e ofruar p.sh., menaxhimi i sjelljes
 - mbështetja e rregullt dhe mbikëqyrja
 - angazhimi (lidhja) me fëmijën dhe familjen
- standardet minimale strukturale dhe funksionale

3. Standardet minimale strukturale dhe funksionale--Definicionet

<i>Standardet strukturale:</i>	Deklarata të dakorduara të cilat i identifikojnë kërkesat strukturale të shërbimit
<i>Standardet funksionale:</i>	Deklarata të cilat i definojnë kriteret për matjen e proceseve dhe aktiviteteve të shërbimit në arritjen e qëllimit të shërbimit

Për shërbimet e dhunës në familje, standardet strukturale janë identifikuar për:

- organizatën
- personelin
- trajnimin

Për këtë shërbim, standardet funksionale janë vënë për:

- pranimin dhe vlerësimin;
- planifikimin dhe rishikimin; dhe
- monitorimin

Aty ku e mundur, janë definuar indikatorët e performancës për standardet

Indikatori i performancës: Një formulë e thjeshtë që përfshinë dy (apo tri) pjesë të të dhënave (performanca aktuale / performanca e kërkuar), të cilat do të lejojnë për një sistem elektronik apo të bazuar në letër për procesim të lehtë dhe përputhshmëri monitorimi, të shprehur në përqindje.

4. Fleta e përshtatshmërisë së standardeve (fleta në excel për monitorimin e përshtatshmërisë me standardet)

Sa i përket vlerësimit të përshtatshmërisë me standardet minimale, procesi është relativisht i kuptueshëm. Programi i mbledhjes së të dhënave në Excel është një tabelë e thjeshtë elektronike, që po ashtu mund të procedohet manualisht në letër. Në krye të tabelës, kjo e identifikon:

- shërbimin, ofruesin e shërbimit, dhe lokacionin e ofruesit të shërbimit;
- personin hallkë në shërbimin që ofron informatat në fletën e mbledhjes së të dhënave;
- periudhën e mbuluar nga fleta e përshtatshmërisë.

Fleta në excel i ka 12 kolona:

Kolona 1:	Numri referues është rrjedha e tre numrave (e definon secilin shërbim, llojin e standardit dhe çdo standard individual) p.sh. 1.1.1 apo 1.2.1. Numri i parë (1.1.1) – e identifikon se ky është shërbimi i dhunës në familje për fëmijët dhe personat e rinj; Numri i dytë 1 (1.1.1) – e specifikon se ky është një standard struktural, derisa numri i dytë 2 (1.2.1) do ta identifikojë standardin funksional. Numri i tretë (1.2.1) do ta identifikojë standardin specifik, në këtë rast, standardin funksional.
Kolona 2:	Çdo standard individual struktural dhe funksional.
Kolona 3:	Formula e indikatorit të performances, ku është definuar një (kjo është e domosdoshme për versionin elektronik).

Kolona 4: Performanca aktuale e ofruesit në raport me standardin (shprehur në numra)
 Kolona 5: Performanca e kërkuar e standardit (shprehur në numra).
 *Shih shënimin më poshtë lidhur me indikatorët e performancës me tri të dhëna.

Kolona 6: Niveli relevant i përshtatshmërisë me standardin e shprehur në përqindje (%).

Kolona 7-9: Në qoftë se, nuk ka indikator të performancës të identifikuar për atë standard, atëherë një tjetër metodë monitoruese duhet të përdoret:

- mbledhja e të dhënave (kur është identifikuar indikator i performances
- mbikëqyrja apo
- observimi/vëzhgimi.

Është e mundur që të përdoret më shumë se një metodë

Kolona 10: Një deklaratë e thjeshtë se a është arritur standardi apo jo (Po/Jo).

Kolona 11: Arsyeja e identifikuar nga ofruesi i shërbimit për mos arritjen e standardit kur standardi nuk është arritur.

Kolona 12: Propozimi i ofruesit të shërbimit për veprimin e kërkuar në raport me standardin që nuk është arritur.

*Indikatorët e performancës duke përdorë tri të dhëna, kërkesa është identifikuar nga numri i tretë (i fundit) në formulën e indikatorit të performancës. Numri i fundit është i pranishëm në Kolonën 5. Rezultati i ndarjes së numrit të parë me numrin e dytë është se atëherë vendoset në Kolonën 4.

Sa i përket kompletimit të fletës së përshtatshmërisë, ofruesi i shërbimit duhet ta shënjojë kolonën 7-9 varësisht për atë se për çka është përdorë monitorimi. Përveç kësaj, ofruesi i shërbimit duhet ta vejë “Po” apo “jo” në kolonën 10. Kur përgjegjia është “jo” ju lus, ta vëni arsyen për përgjegjien “jo” duke përdorë kodet e ofruara N. Ofruesi, atëherë duhet t’i identifikojë disa veprime të cilat kërkohen për ta mundur që standardi të arrihet duke i përdorur kodet e ofruara R.

Për kolonën 11 dhe 12 janë identifikuar kode të thjeshta:

- arsyeja kryesore për mos arritjen e standardit (p.sh., “kohë e pamjaftueshme”, apo “mungesa e bashkërendimit me agjencitë e tjera”), dhe
- veprimi i përshtatshëm i kërkuar në qoftë se standardi nuk është arritur.

Në vijim, janë përcaktuar kodet të cilat janë zhvilluar.

Kodet J	Arsyeja për mospërshtatshëri apo përshtatshëri të pjesshme me standardet
J1	Koha jo e mjaftueshme e kaluar me shfrytëzuesin e shërbimit
J2	Mungesa e stafit
J3	Shkathësitë e reja të kërkuara nga stafi
J4	Bashkërendimi i dobët me agjencitë e tjera

J5	Planifikimi i dobët i shërbimeve
J6	Mbikëqyrje jo e mjaftueshme
J7	Bashkëpunim me ndërprerje me shfrytëzuesin e shërbimit
J8	Hapësira të papërshtatshme për ofrimin e shërbimit
J9	Burime të pamjaftueshme financiare
J10	Mungesa e procedurave të brendshme që lejojnë matjen e përshtatshmërisë
J11	Standard joreal dhe jo i arritshëm
J12	Shëndeti i dobët i klientit
J13	Vdekja e shfrytëzuesit të shërbimit
J14	Mungesa e hapësirave të gjelbëruara
J15	Administrim i papërshtatshëm
Kodet R	Veprimi i propozuar i ofruesit (Reagimi) pas jo përshtatshmërisë me standardin
R1	Amendament për ta bërë standardin më real
R2	Përmirësim i shkathtësive të profesionistëve për ta arritur standardin
R3	Sisteme të përmirësuara për ta matur përshtatshmërinë
R4	Bashkëndim më i mirë me agjencitë e tjera
R5	Sisteme të përmirësuara të planifikimit të shërbimeve
R6	Mbikëqyrje e përmirësuar
R7	Vlerësim më i mire për të siguruar bashkëpunimin me shfrytëzuesin e shërbimit
R8	Hapësira fizike të përmirësuara për ofrimin e shërbimeve
R9	Burime të shtuara financiare
R10	Programe të reja trajnuese për t'u krijuar apo akredituar

5. Vlerësimi dhe regjistrimi i përshtatshmërisë me standardet minimale strukturale

5.1.1 Secila QPS do të ketë së paku 2 profesionistë të trajnuar për të punuar me viktimat e dhunës në familje

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodin e përshtatshëm të zgjedhur për papërshtatshmëri.

5.1.2 Së paku një punëtore e trajnuare dhunës në familje në QPS do të jetë femër

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodin e përshtatshëm të zgjedhur për papërshtatshmëri

5.1.3 Secili punëtor në QPS do të ketë qasje në kompjuter, printer, telefon dhe një veturë për ta mbështetur punën e shërbimit të dhunës në familje

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me “jo” dhe kodin e përshtatshëm të zgjedhur për papërshtatshmëri

- 5.1.4 Të gjithë punëtorët social do ta kryejnë një trajnim prej së paku 4 ditëve për çdo vit

Indikatori i performancës për këtë standard është vendosur. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mblidhen

- 1) numri i punëtorëve që kryejnë së paku një trajnim 4 ditor çdo vit, pjesëtuar/ndarë me
- 2) numrin e punëtorëve

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

- 5.1.5 Do të jenë së paku 2 punëtorë të trajnuar profesionalisht në secilën strehimore

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

- 5.1.6 Secila strehimore do ta ketë një dhomë të ndarë për intervistimin e viktimave të dhunës

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

- 5.1.7 Secila strehimore do të ketë dhoma të mjaftueshme për përkujdesje ditore (p.sh. dhomë leximi, dhomë ndeje, për aktivitete dhe dy banjo) dhe aktivitete trajnuese brenda strehimores, përfshirë së paku 3 dhoma për banim/gjumë

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm

- 5.1.8 Secila dhomë në strehimore do t'i ketë maksimum 5 shtretër

Indikatori i performancës për këtë standard është krijuar. Kjo nënkupton se dy pjesë të informacionit duhet të mblidhen.

- 1) numri i dhomave të gjumit me 5 apo më pak shtretër pjesëtuar me
- 2) numrin e dhomave të gjumit

Këta numra duhet të futen në kolonën 4 apo 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë automatikisht po qe se përdorë tabelën e excelit që është vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër do të duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

- 5.1.9 Secila strehimore do t'i ketë kamerat e vëzhgimit dhe aparatet kundër zjarrit në hapësirat në pikat potenciale të qasjes.

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm.

- 5.1.10 Secila strehimore do ta ketë së paku një veturë

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëm.

6. Vlerësimi dhe regjistrimi i përshtatshmërisë me standardet minimale funksionale

- 6.1.1 Secila organizatë e mandatuar që merret me dhunën në familje duhet t'i referojë viktimat në strehimore nëse kërkohet brenda 3 orëve pas identifikimit.

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i viktimave të identifikuar të referuara brenda 3 orëve të identifikimit, pjesëtuar me
- 2) numrin e referimeve për periudhën e njëjtë

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

- 6.1.2 Menaxheri i rastit do të caktohet brenda 24 orëve të identifikimit

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i rasteve me menaxherët e identifikuar të rasteve brenda 24 orëve, pjesëtuar me
- 2) numri i rasteve të identifikuar në të njëjtën periudhë

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.3 Një kujdestar do të caktohet brenda 7 ditëve të identifikimit për fëmijën në rrezik, përfshirë fëmijët e trafikuar, fëmijët me paaftësi dhe fëmijët pa përkujdesje prindërore

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i rasteve ku kujdestari është caktuar brenda 7 ditëve, pjesëtuar me
- 2) numri i rasteve të fëmijëve në rrezik

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.4 Pas vlerësimit fillestar një plan i rastit do të hartohet brenda 7 ditëve të identifikimit të dhunës familjare

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy anët (pjesët) e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) numri i planeve individuale të rasteve të hartuara brenda 7 ditëve të identifikimit, pjesëtuar me
- 2) numrin e rasteve të identifikuara në të njëjtën periudhë

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.5 Secili menaxher i rastit do të mbikëqyret profesionalisht nga Udhëheqësi i Ekipit së paku një herë në muaj

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i menaxherëve të rastit të cilët mbikëqyren profesionalisht së paku një herë në muaj, pjesëtuar me
- 2) numrin e menaxherëve të rastit

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e

përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.6 Secili plan i rastit do të përfshijë objektivat për krijimin e banimit/strehimit të qëndrueshëm për familjen (përfshirë ribashkimin familjar dhe strehimin)

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i planeve të rastit me planin e strehimit të qëndrueshëm, pjesëtuar me
- 2) numrin e planeve të rastit

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.7 Secili plan i rastit do ta përmbajë një element të trajnimit familjar që është i përshtatshëm për nevojat dhe mundësitë e secilës viktimë.

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i planeve të rastit me elementet e trajnimit prindëror, ndarë nga
- 2) numri i planeve të rastit

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.8 Secili pranim i ri në strehimore do të lejojë një periudhë për reflektim dhe këndellje pa ndonjë ndërhyrje intensive nga stafi për një maksimum prej 48 orëve

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i rezidentëve të rinj lejon kohën për këndellje (shërim/marrje të vetes)
- 2) numri i rezidentëve të rinj në periudhën e njëjtë kohore

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.9 Një vlerësim i menjëhershëm i nevojave emergjente, kushteve dhe mundësive do të bëhet brenda 2 orëve të pranimit në strehimore.

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i rezidentëve të rinj që vlerësohen menjëherë, pjesëtuar me
- 2) numri i rezidentëve të rinj për periudhën e njëjtë kohore

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.10 Vlerësimi fillestar do të nxjerrë një plan të rastit brenda 7 ditëve të pranimit

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i planeve të rastit të nxjerrë brenda 7 ditëve të pranimit, pjesëtuar me
- 2) numri i pranimeve për të njëjtën periudhë kohore

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.11 Fëmijët do të vendosen në një shkollë lokale tek strehimorja brenda 10 ditëve të pranimit në strehimore

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) Numri i fëmijëve të vendosur në shkollë brenda 10 ditëve të pranimit, pjesëtuar me
- 2) numri i fëmijëve rezident të moshës shkollore

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.12 Secila strehimore do të sigurojë që secili fëmijë i strehuar që nuk mund ta vijojë mësimin rregullisht do të vazhdojë arsimimin përshtatshmërisht me moshën brenda 10 ditëve të pranimit. *Indikatori i performancës për këtë standard është krijuar. Kjo nënkupton se dy pjesë të informacionit duhet të mblidhen.*

- 1) *numri i fëmijëve rezidentë që nuk mund ta vijoje mësimin rregullisht, por që vazhdojnë arsimimin në strehimore brenda 10 ditëve të pranimit*
- 2) *numrin i fëmijëve rezidentë të moshës shkollore që nuk janë në shkolla të rregullta*

Këta numra duhet të futen në kolonën 4 apo 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë automatikisht po qe se përdorë tabelën e excelit që është vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër do te duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

6.1.3 Nga rezidentët do të kërkohet që të marrin pjesë në aktivitetet rekreative për çdo ditë

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjet të observimit apo mbikëqyrjes. Në qoftë se, ky standard është përmbushur vetëm pjesërisht, duhet treguar me "jo" dhe kodi i përshtatshëm i zgjedhur për papërshtatshëmri

6.1.4 Secili rezident do t'i ketë së paku 3 sesione këshilluese në javë që fokusohen në vetë menaxhimin personal dhe fuqizimin

Indikatori i performancës për këtë standard është vënë. Kjo do të thotë se dy pjesët e informacionit duhet të mblidhen.

- 1) *Numri i rezidentëve që marrin së paku 3 sesione këshilluese në javë, pjesëtuar me*
- 2) *numrin e rezidentëve*

Këta numra duhet të vihen në kolonën 4 dhe 5 respektivisht. Kolona 6: niveli i përshtatshmërisë është automatik, në qoftë se, përdoret tabela e excelit e cila është e vendosur për ta nxjerrë përqindjen, duke treguar nivelin e përshtatshmërisë. Për sistemet e bazuara në letër, ky numër duhet të llogaritet në mënyrë manuale.

1- Korniza e shërbimit dhe Standardet minimale Dhuna në familje—fëmijët dhe të rriturit

Qëllimi i shërbimeve kundër dhunës në familjes

Shërbimet e dhunës në familje i ndihmojnë viktimat e dhunës që të marrin veten në një vend të sigurt dhe t'i fuqizojë ata që ta mbrojnë veten e tyre dhe të atyre të cilët varen nga ata sa i përket sigurisë. Këto shërbime ofrohen nëpërmjet punës në partneritet midis organeve kompetente dhe strehimoreve (QPS-ve dhe policisë). Vetë strehimoret ofrojnë strehë (banim) dhe mbështetje për 24 orë, 7 ditë në javë për viktimat, fillimisht për 6 muaj, megjithëse kjo mund të zgjatet edhe për 6 muaj të tjerë.

Grupet Prioritare

Ky shërbim, kryesisht i ofrohet grave dhe familjeve të tyre të cilat janë në rrezik të dhunës, aty për aty apo të vazhdueshme brenda situatës familjare dhe përfshinë,

- Çdo të rritur apo fëmijë i cili ka përjetuar apo ka mundësi për të përjetuar dhunë brenda gjendjes së përditshme në të cilën jeton
- Fëmijët të cilët në mënyrë direkte apo indirekte mund të jenë të rrezikuar nga dhuna
- Fëmijët të cilët kanë qenë dëshmitarë të dhunës brenda familjes
- Personat e moshuar të cilët janë në rrezik të përjetimit të dhunës brenda familjes

Parimet e shërbimit të përkujdesjes ditore

- ✓ Shërbimet e dhunës në familje do të sigurojnë që prindërit plotësisht t'i kuptojnë të drejtat dhe përgjegjësitë e tyre në çështjet e mbrojtjes së tyre dhe të tjerëve
- ✓ Shërbimet e dhunës në familje ofrohen në mënyrë të barabartë dhe të vazhdueshme për të gjithë fëmijët, pavarësisht statusit shoqëror apo etnik

- ✓ Shërbimet e dhunës në familje janë dizajnuar për t'i mbrojtur dhe siguruar të drejtat e prindit dhe fëmijës në shëndet dhe siguri
- ✓ I gjithë informacioni lidhur me familjen do të mbetet konfidencial për shërbimin, përveç nëse prindi në mënyrë të posaçme pajtohet që ky informacion të ndahet me profesionistët e tjerë apo agjencitë
- ✓ Shërbimet e dhunës në familje janë komplet të orientuara apo në qendër e kanë personin dhe janë të natyrës humane, duke e promovuar riintegrimin e familjes në komunitetet e tyre
- ✓ Shërbimet e përkujdesjes ditore fokusohen në reduktimin e viktimizimit dhe stigmatizimit (etiketimit) të shfrytëzuesve të tyre

Specifikimi i shërbimit

Aktivitetet kryesore të shërbimit të dhunës në familje përfshijnë:

- Identifikimi i viktimave të dhunës – si rezultat i referimit tek organi kompetent dhe rrjedhimisht pranimi në strehimore, prindit i ofrohet informacion lidhur me të drejtat dhe obligimet e tyre, përderisa merr pjesë në shërbim. Kjo duhet të përfshijë
 - Cilat shërbime do të jenë në disponim për prindërit dhe familjen dhe kur
 - Si dhe pse prindërit janë përfshirë në procesin e vlerësimit të vazhdueshëm
- Vlerësimi
 - Gjithnjë me pjesëmarrjen më aktive të prindit viktimë dhe fëmijës në përshtatshmëri me mundësitë e tyre
 - Gjithnjë merr në konsiderim vlerësimet e tjera ekzistuese
 - I targetuar kah vlerësimi i nevojave sociale, sjelljes dhe mundësive së familjes
 - Vlerësimi i rreziqeve mjedisore, fizike dhe shoqërore
 - Prioritizimi i nevojave që kërkojnë mbështetje
- Planifikimi
 - Krijimi i planit individual të rastit
 - Identifikimi i aktiviteteve për t'u ofruar brenda shërbimit që i përmbushë nevojat e identifikuara

- Theks i fuqishëm lidhur me identifikimin e mundësive për qasje në strehim (banim) të qëndrueshëm (përfshirë pajtimin në shtëpinë e familjes)
 - Identifikimi i “menaxherit të rastit” që të ofrojë mbështetje personale specifike për secilën familje që të zhvillojë dhe mirëmbajë shkathtësitë ditore të të jetuarit ashtu siç kërkohet
 - Rishikimi i rregullt i planit në përputhshmëri me nevojat e familjes individuale ashtu siç është specifikuar në vetë planin individual të shërbimit, në qoftë se është më frekuent se standardi funksional minimal
- Zhvillimi dhe mirëmbajtja e shkathtësive ditore praktike të të jetuarit
 - Trajnim fuqizues për zhvillimin e shkathtësive personale shoqërore
 - Bashkërendimi i shërbimeve midis agjencive relevante
 - Vetë-mirëmbajtja dhe vetë-menaxhimi i shkathtësive (higjiena, ushqyeshmëria) aty ku është e përshtatshme
 - Komunikimi social, adaptimi dhe zhvillimi i marrëdhënieve
- Mbikëqyrja dhe mbështetja
 - Mbikëqyrja që ofron një mjedis të sigurt për shfrytëzuesit individual, stafin dhe vizitorët në strehimore
 - Detyra të mbikëqyrjes specifike ashtu sikur janë identifikuar në planin individual të rastit bazuar në vlerësimin e rrezikut brenda familjes
- Hapësirat e shërbimit (ndërtesat dhe pajisjet)
 - Sigurimi i ndërtesave dhe hapësirave jetuese/banuese në përshtatshmëri me llojet e aktiviteteve që ofrohen
 - Dekorimi (zbukurimi) i përshtatshëm dhe pajisjet ndihmojnë në reduktimin e ndjenjës së të qenurit viktimë

Standardet minimale strukturore	Treguesit (indikatorët) e performancës		Standardet minimale funksionale	Treguesit (indikatorët) e performancës
Secila QPS do t'i ketë së paku 2 profesionistë të trajnuar që të punojnë me viktimat e dhunës në familje			Secila organizatë e mandatuar që të merret me dhunën në familje do t'i referojë viktimat në strehimore në qoftë se kërkohet, brenda 3	Numri i referimeve të bëra brenda 3 orëve të identifikimit/numri i referimeve

			orëve të identifikimit	
Së paku një punëtor i trajnuar në QPS që merret me dhunën në familje do të jetë femër			Menaxheri i rastit do të emërohet për secilin rast brenda 24 orëve të identifikimit	Numri i rasteve me menaxherët e rasteve me menaxherët e rasteve të caktuar brenda 24 orëve të identifikimit / numri i rasteve të identifikuar
Secili punëtor i QPS-së do të ketë qasje në kompjuter, shtypës/ printer, një telefon dhe automjet për ta mbështetur punën e shërbimit të dhunës familjare			Kujdestari do të caktohet brenda 7 ditëve të identifikimit për fëmijët në rrezik, përfshirë fëmijët e trafikuar, fëmijët me paafësi dhe fëmijët pa përkujdesje prindërore	Numri i rasteve kur kujdestari është caktuar brenda 7 ditëve të identifikimit/numri i rasteve të fëmijëve në rrezik
Të gjithë punëtorët e dhunës në familje do trajnohen së paku 4 ditë, për çdo vit	Numri i punëtorëve që e kanë përfunduar trajnimin 4 ditor vjetor / numri i punëtorëve		Pas vlerësimit fillestar do të hartohet një plan i rastit brenda 7 ditëve të identifikimit të dhunës në familje	Numri i planeve të rastit të hartuara brenda 7 ditëve të identifikimit / numri i rasteve të identifikuar në periudhën e njëjtë kohore
Standardet Minimale Strukturale Specifike -- Strehimoret			Secili menaxher i rastit do të mbikëqyret profesionalisht nga udhëheqësi i ekipit së paku një herë në muaj	Numri i menaxherëve të rastit që mbikëqyren për çdo muaj / numri i menaxherëve të rastit
Do të jenë së paku 2 punëtorë profesional të trajnuar në secilën strehimore			Secili plan i rastit do të përmbajë objektivat për një strehim të qëndrueshëm për familjen (përfshirë ribashkimin e familjes dhe strehimin)	Numri i planeve të rastit me komponentën e strehimit / numri i planeve të rastit
Secila strehimore do ta ketë një dhomë të ndarë për intervizimin e viktimave të dhunës			Secili plan i rastit do ta përmbajë një element të trajnimit familjar që është në përshtatshmëri me nevojat dhe mundësitë e secilës viktimë	Numri i planeve të rastit me komponentën e trajnimit / numri i planeve të rastit

Secila strehimore do të ketë dhoma të mjaftueshme për përkujdesje ditore (p.sh. dhomën e leximit, dhomën e ndejës, dhomën për aktivitete dhe dy banjo), dhe aktivitetet trajnuese brenda strehimores, përfshirë së paku 3 dhoma për banim/të gjumit			Standardet Minimale Funksionale Specifike -- Strehimoret	
Secila dhomë e gjumit në strehimore do t'i ketë 5 shtretër	Numri i dhomave të gjumit me 5 shtretër apo më pak/numri i dhomave të gjumit	Secilit të pranuar të ri në strehimore do t'i lejohet koha e reflektimit dhe e këndelljes pa ndërhyrje intensive nga personeli për një maksimum prej 48 orëve		Numri i rezidentëve të rinj duke u ofruar kohën për këndellje (shërim) / numri i rezidentëve të rinj
Secila strehimore do t'i ketë kamerat vëzhguese në premisat në pikat potenciale të qasjes dhe aparatet kundër zjarrit		Një vlerësim i menjëhershëm i nevojave emergjente, i kushteve dhe mundësive do të bëhet brenda 2 orëve të pranimit në strehimore		Numri i pranimeve që vlerësohen menjëherë / numri i pranimeve
Secila strehimore do ta ketë së paku një veturë		Vlerësimi fillestar do të nxjerrë një plan të rastit brenda 7 ditëve të pranimit		Numri i rezidentëve të rinj që e kanë planin e rastit brenda 7 ditëve pas pranimit / numri i rezidentëve të rinj
		Fëmijët do të vendosen në shkollën afër strehimores brenda 10 ditëve të pranimit në strehimore		Numri i fëmijëve rezident të vendosur në shkollat lokale brenda 7 ditëve të pranimit / numri i fëmijëve rezident

			Secila strehimore do të sigurojë që fëmija i strehuar që nuk ka mundësi të vijojë mësimin normal duhet që brenda 10 ditëve të pranimit sipas moshës të vijojë mësimin	Numri i fëmijëve rezidentë që nuk kanë mundësi të vijojnë shkollimin e rregullt që marrin mësimin në strehimore brenda 10 ditëve të pranimit/numri i fëmijëve rezidentë të moshës shkollore
			Nga rezidentët do të kërkohet që të marrin pjesë në aktivitet rekreative, për çdo ditë	
			Secilit rezident do t'i ofrohen së paku 3 sesione këshilluese në javën që fokusohet në vetë-menaxhimin personal dhe fuqizimin	Numri i rezidentëve që i marrin tri apo më shumë sesione këshilluese gjatë javës / numri i rezidentëve

Shërbimi	Nr Ref 1 – Dhuna në familje - fëmijët dhe të rriturit
Ofruesi i shërbimit	
Qyteti	
Personi ndërlidhës - rishikimi i të dhënave të mbledhura	
Data e rishikimit	

Nr.Ref.	Standardet minimale strukturale	Indikatori i performancës	Aktual	I kërkuar	Niveli i pershtatshmerise	Metoda e monitorimit			P/J	Arsyeja për mosarritje (sipas kodit)	Propozimi sipas kodit
						MDh	M	O			
1.1.1	Secila QPS do t'i ketë së paku 2 profesionistë të trajnuar për punën me viktimat e dhunës në familje.										
1.1.2	Së paku një punëtor profesionist i trajnuar në QPS do të jetë i gjinisë femërore.										
1.1.3	Secili punëtor i QPS-së, do të ketë qasje në kompjuter, printer, telefon dhe veturë për ta mbështetur punën e shërbimit të dhunës në familje.										
1.1.4	Të gjithë punëtorët që merren me dhunën në familje do të trajnohen së paku nga 4 ditë për çdo vit.	Numri i punëtorëve të cilët trajnohen nga 4 ditë për çdo vit / numri i punëtorëve									
Nr.Ref.	Standardet specifike minimale strukturale -Strehimoret	Indikatori i performancës									
	Do te jene se paku 2 profesioniste te										

	trajnuar ne secilën strehimore													
1.1.6	Secila strehimore do të ketë një dhomë të posaçme për intervistimin e viktimave të dhunës.													
1.1.7	Secila strehimore do të ketë dhoma të mjaftueshme për përkujdesje ditore (salla e leximit, dhoma e ditës, salla e aktiviteteve, kuzhina, dy nyje sanitare) duke përfshire së paku 3 dhoma banimi/gjumi.													
1.1.8	Secila dhomë e gjumit duhet të ketë maksimum 5 shtretër.													
1.1.9	Secila strehimore do t'i ketë kamerat e sigurisë tek pikat potenciale të qasjes dhe aparatet kundër zjarrit.													
1.1.10	Secila strehimore do të ketë së paku 1 veturë.													
Nr.Ref.	Standardet minimale funksionale	Indikatori i performancës												
1.2.1	Secili organ i mandatuar që merret me dhunën në familje do t'i referojë viktimat në strehimore brenda 3 orëve sipas nevojës.	Numri i referimeve të bëra brenda 3 orëve të identifikimit / numri i referimeve												
1.2.2	Menaxheri i rastit do të caktohet për secilin rast brenda 1 dite pas referimit fillestar.	Numri i rasteve, me menaxherë të caktuar brenda 24 orëve të identifikimit / numri i rasteve të identifikuar												

1.2.3	Kujdestari do të caktohet brenda 7 ditëve të identifikimit për fëmijët në rrezik, përfshirë fëmijët e trafikuar, fëmijët me paaftësi dhe fëmijët pa përkujdesje prindore.	Numri i rasteve kur kujdestari është caktuar brenda 7 ditëve të identifikimit / numri i rasteve me fëmijët në rrezik																	
1.2.4	Pas vlerësimit fillestar do të hartohet një plan i rastit brenda 7 ditëve të identifikimit të viktimave të dhunës në familje.	Numri i planeve të rasteve të nxjerra brenda 7 ditëve të identifikimit / numri i planeve të rasteve të identifikuara																	
1.2.5	Secili menaxher i rastit do të mbikëqyret profesionalisht së paku një herë në muaj nga udhëheqësi i shërbimit.	Numri i menaxherëve të rastit të cilët janë mbikëqyrë profesionalisht për një muaj / numri i menaxherëve të rastit																	
1.2.6	Secili plan i rastit do të përfshijë objektivat për vendosjen e banimit/strehimit të qëndrueshëm për familjen (përfshirë ribashkimin familjar apo strehimin familjar).	Numri i planeve të rasteve me komponentin për banim/strehim / numri i planeve të rastit																	
1.2.7	Secili plan i rastit do të përmbajë një element të trajnimit për familjen që është i përshtatshëm varësisht me nevojat dhe shkathhtësitë e viktimës.	Numri i planeve të rastit me komponentin e trajnimit / numri i planeve të rastit																	
Nr.Ref.	Standardet specifike minimale funksionale-Strehimoret	Indikatori i performancës	[Hatched area]																
1.2.8	Secilës viktimë të pranuar në strehimore do t'i lejohet një kohë për reflektim dhe këndëllje pa ndonjë ndërhyrje intensive nga stafi për një periudhë prej 48 orëve.	Numri i viktimave të reja të cilave u është ofruar koha për këndëllje/shërim / numri i viktimave të reja																	

1.2.9	Një vlerësim i menjëhershëm i nevojave emergjente, kushteve dhe mundësive do të bëhet brenda 2 orëve të pranimit në strehimore.	Numri i të pranuarve të cilët janë vlerësuar menjëherë / numri i të pranuarve											
1.2.10	Vlerësimi fillestar do të nxjerrë një plan të rastit brenda 7 ditëve të pranimit.	Numri i viktimave të reja me planet e rasteve të nxjerra brenda 7 ditëve të pranimit / numri i viktimave të reja.											
1.2.11	Fëmijët do të vendosen në një shkollë lokale afër strehimores brenda 10 ditëve të pranimit në strehimore.	Numri i fëmijëve të vendosur në shkollat lokale brenda 10 ditëve / numri i fëmijëve të moshës shkollore											
1.2.12	Secila strehimore do të sigurojë që secili fëmijë i strehuar që nuk ka mundësi të vijojë mësimin e rregullt - do të marrë arsimimin përkatës sipas moshës përkatëse brenda 10 ditëve të pranimit.												
1.2.13	Nga viktimat kërkohet që të marrin pjesë në aktivitetet rekreative çdo ditë.												
1.2.14	Secilës viktimë do t'i ofrohen së paku 3 seanca këshilluese në javë të fokusuara në vetë menaxhimin dhe fuqizimin personal.	Numri i viktimave të cilat i kanë pas 3 apo më shumë seanca këshilluese në javë / numri i viktimave											

Legjenda

MDh	Mbledhja e të dhënave - metoda e cila përdorë indikatorët e performancës për ofrimin e informatave
M	Mbikëqyrja - metoda e cila e përcakton përshtatshmërinë përmes mbikëqyrjes së stafit
O	Observimi - në realitet ky është inspektimi
Arsyeja për mospërshtatshmëri apo përshtatshmëri të pjesshme me standardet	
J Kodet	
J1	Koha jo e mjaftueshme e kaluar me shfrytëzuesin e shërbimit
J2	Mungesa e stafit
J3	Shkathësitë e reja të kërkuara nga stafi
J4	Bashkërendimi i dobët me agjencitë e tjera
J5	Planifikimi i dobët i shërbimeve
J6	Mbikëqyrje jo e mjaftueshme
J7	Bashkëpunim me ndërprerje me shfrytëzuesin e shërbimit
J8	Hapësira të papërshtatshme për ofrimin e shërbimit
J9	Burime të pamjaftueshme financiare
J10	Mungesa e procedurave të brendshme që lejojnë matjen e përshtatshmërisë
J11	Standard joreal dhe jo i arritshëm
J12	Shëndeti i dobët i klientit
J13	Vdekja e shfrytëzuesit të shërbimit
J14	Tjera – të lutem numëro
Veprimi i propozuar i ofruesit (Reagimi) pas jo përshtatshmërisë me standardin	
R Kodet	
R1	Amendament për ta bërë standardin më real
R2	Përmirësim i shkathësive të profesionistëve për ta arritur standardin
R3	Sisteme të përmirësuara për ta matur përshtatshmërinë
R4	Bashkërendim më i mirë me agjencitë e tjera
R5	Sisteme të përmirësuara të planifikimit të shërbimeve
R6	Mbikëqyrje e përmirësuar
R7	Vlerësim më i mire për të siguruar bashkëpunimin me shfrytëzuesin e shërbimit
R8	Hapësira fizike të përmirësuara për ofrimin e shërbimeve
R9	Burime të shtuara financiare
R10	Programe të reja trajnuese për t'u krijuar apo akredituar