



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:
RIBASHKIMI FAMILJAR

2013

Udhëzuesi Numër 7

Standardet minimale dhe specifikimi i shërbimeve Shërbimi i Ribashkimit Familjar

1. Hyrje

Ky udhëzues duhet të lexohet bashkë me Specifikimin 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 vëjnë 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. Specifikimi i shërbimit

Specifikimi i shërbimit për shërbimin e ribashkimit familjar, përmban pjesët në vijim:

- Qëllimi i Shërbimit të Ribashkimit Familjar – i përcakton qëllimet kryesore të shërbimit
- Grupet prioritare – e përcaktojnë atë se kush ka të drejtë në shfrytëzimin e shërbimit
- Specifikimi i 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 rregulltë dhe mbikëqyrja;
 - angazhimi (lidhja) me fëmijën dhe familjen
- standardet minimale strukturale dhe funksionale

3. Standardet minimale strukturale dhe funksionale--Definicionet

Standardet strukturale: Deklarata të dakorduara të cilat i identifikojnë kërkesat strukturale të shërbimit

Standardet funksionale: Deklarata të cilat i definojnë kriteret për matjen e proceseve dhe aktiviteteve të shërbimit në arritjen e qëllimit të shërbimit

Për Shërbimet e Ribashkimit Familjar, standardet strukturale janë identifikuar për:

- organizatën; dhe
- stafin dhe 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

Indikator i performancës: Një formulë e thjeshtë që përfshinë dy 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 procesohet 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 informatata 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 definojnë secilin shërbim, llojin e standardit dhe çdo standard individual) p.sh. 7.1.1 apo 7.2.1. Numri i parë (7.1.1) – e identifikon se ky është shërbimi i ribashkimit familjar; Numri i dytë 1 (7.1.1) – e specifikon se ky është një standard struktural, derisa numri i dytë 2 (7.2.1) do ta identifikojë standardin funksional. Numri i tretë (7.2.1) do ta identifikojë standardin specifik, në këtë rast, standardin funksional.

Kolona 2: Cdo 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).
- 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 indikatori i performances
 - mbikëqyrja apo
 - observimi/vëzhgimi.
- Eshtë 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.

Sa i përket kompletimit të fletës së përshtatshmërisë, ofruesi i shërbimit duhet ta shenjojë 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” duhet ta vëni arsyen për përgjegjien “jo” duke përdorë kodet e ofruara N. Ofruesi, atëherë duhet t’i identifikojë disa veprime të cilat kërkojnë 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. Këto mund të rishikohen pas pilotimit të standardeve dhe kësaj vegle të monitorimit.

Arsyeja për mospërshtatshmëri apo përshtatshmëri të pjesshme me standardet	
N Kodet	Arsyeja për mospërshtatshmëri apo përshtatshmëri të pjesshme me standardet
N1	Koha jo e mjaftueshme e kaluar me shfrytëzuesin e shërbimit
N2	Mungesa e stafit
N3	Shkathësitë e reja të kërkuara nga stafi
N4	Bashkërendimi i dobët me agjencitë e tjera
N5	Planifikimi i dobët i shërbimeve
N6	Mbikëqyrje jo e mjaftueshme
N7	Bashkëpunim me ndërprerje me shfrytëzuesin e shërbimit
N8	Hapësira të papërshtatshme për ofrimin e shërbimit
N9	Burime të pamjaftueshme financiare
N10	Mungesa e procedurave të brendshme që lejojnë matjen e përshtatshmërisë
N11	Standard joreal dhe jo i arritshëm

N12	Shëndeti i dobët i klientit
N13	Vdekja e shfrytëzuesit të shërbimit
N14	Mungesa e përvojës së stafit
N15	Procese të jashtme- jashtë kontrollit të QPS
N16	Procese jo të duhura rekrutimi/menaxhimi të burimeve njerëzore
N17	Tjera – të lutem numëro
R Kodet	Veprimi i propozuar i ofruesit (Reagimi) pas jo përshtatshmërisë me standardin
R1	Amandament 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

7.1.1 Secila QPS në qendrat e mëdha komunale do të ketë së paku 4 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për ribashkimin familjar

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

- 1) Numri i zyrtarëve i kërkuar/pjesëtuar me
- 2) Numrin e zyrtarëve të punësuar

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.2 Secila QPS në komunat e vogla do të ketë së paku 2 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për ribashkimin familjar

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

- 1) Numri i zyrtarëve i kërkuar/pjesëtuar me
- 2) Numrin e zyrtarëve të punësuar

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.3 Secili menaxher rasti në shërbimin e ribashkimit familjar do të ketë së paku 1(një) vit përvojë pune në fushën relevante para se të fillojë të punojë në rastet e ribashkimit familjar

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

- 1) *Nr.i rasteve me zyrtarë të emëruar me 1 vit e më shumë përvojë pune /pjesëtuar me*
- 2) *Nr. i rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.4 Secili zyrtar i shërbimit të ribashkimit familjar duhet të jetë i licencuar në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare

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

- 1) *Nr. i zyrtarëve të licencuar /pjesëtuar me*
- 2) *Nr. i zyrtarëve të punësuar*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.5 Secili shërbim duhet të ketë së paku 1 zyrtar të gjinisë së kundërt

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë 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

7.1.6 Secili zyrtar i shërbimit do të jetë me diplomë përkatëse universitare (punëtor social, psikolog, pedagog, jurist dhe sociolog)

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

- 1) *Numri i zyrtarëve me diplomë përkatëse universitare /pjesëtuar me*
- 2) *Nr. i zyrtarëve*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.7 Secili zyrtar i shërbimit do të ndjekë së paku 3 ditë trajnimi të çertifikuar për çdo vit nga fusha relevante që ndërlidhet me ribashkimin familjar

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

- 1) Numri i zyrtarëve që e kryejnë trajnimin prej 3 dite secilin vit /pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.8 Në kuadër të periudhës provuese 3 mujore, për secilin zyrtar të ri të shërbimit nga ana e drejtorit/liderit të shërbimit hartohet programi i orientimit që do të zbatohet nga zyrtari i ri në kohëzgjatje max 1 mujore me qëllim të përgatitjes së mirëfilltë profesionale

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

- 1) Numri i zyrtarëve të rinj me program orientues/pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve të rinj

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.9 Asnjë menaxher i rastit në shërbimin e ribashkimit familjar nuk do të ngarkohet me më shumë se 10 raste aktive njëkohësisht

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

- 1) Numri i zyrtarëve të ngarkuar me 10 e më pak raste /pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.10 Secili shërbim i kujdestarisë duhet të ketë çasje të papenguar tek shërbimet tjera të specializuara në varësi nga nevojat specifike të identifikuara të klientit

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

7.1.11 Shërbim duhet të ketë 1 (një) dhomë të identifikuar (miqësore për fëmijët) për intervistim e fëmijëve

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

7.1.12 Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë 1(një) kompjuter

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

- 1) Nr. I zyrtarëve me 1 kompjuter /pjesëtuar me
- 2) Nr. i zyrtarëve

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.13 Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë qasje në printer, fotokopjues, skaner, internet dhe telefon

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

7.1.14 Secili shërbim duhet të ketë qasje së paku në një veturë për të mbeshtetur punën e ribashkimit familjar

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

7.1.15 Shërbimi duhet të ketë forma unike për punën në raste

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

7.1.16 Për secilin rast të referuar menaxher I rastit do të fus të dhënat në bazën e të dhënave më së largu 5 ditë nga dita e referimit fillestar

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

- 1) *Nr. i rasteve të evidentuara në bazën e të dhënave brenda 5 dite nga referimi fillestar /pjesëtuar me*
- 2) *Nr. i rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.1.17 Secili ndryshim i pësuar në format e mbrojtjes, shërbimeve dhe intervenimeve në lidhje me rastin duhet të evidentohet në bazën e të dhënave brenda 1 muaji dhe të pasqyrohet në raportin mujor për DMS dhe Drejtoratin komunal përkatës

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë 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

7.1.18 Secili shërbim do të ketë një pako informative mbi shërbimet dhe të drejtat e klientit në shërbime

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë 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

7.1.19 Shërbimi do të vendosë shenja udhëzuese (të shkruara dhe me ilustrime) në vende të dukshme që ndalojnë/lejojnë një veprim të zyrtarëve /klientëve në hapsirat e shërbimit.

Indikatori i performancës nuk është caktuar, kështu që ky standard ka mund të vlerësohet nëpërmjetë 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. Vlerësimi dhe regjistrimi i përshtatshmërisë me standardet minimale funksionale

7.2.1 Për secilin rast të referuar të fëmijëve në shërbimin e ribashkimit familjar, menaxheri i rastit dhe ndihmësi i tij sipas nevojës caktohen brenda 24 orësh të referimit

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

- 1) *Numri i rasteve me menaxherë dhe ndihmës të identifikuar brenda 24 orësh të referimit, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.2 Për secilin rast të referuar emergjent të fëmijëve, shërbimi reagon brenda 1 ore nga referimi fillestar

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

- 1) *Nr. i rasteve emergjente ku shërbimi ka reaguar brenda 1 ore, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve emergjente në tërësi*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.3 Për secilin rast të referuar, vlerësimi fillestar bëhet brenda 24 orësh pas caktimit të menaxherit të rastit sipas nevojës dhe ndihmësit të tij

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

- 1) *Nr. i vlerësimeve të kryera brenda 24 orësh pas caktimit të MR, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve në tërësi*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.4 Për secilin rast të vlerësuar në nevojë për kujdestari menaxheri i rastit cakton një kujdestar të përkohshëm brenda një dite nga vlerësimi

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

- 1) *Numri i rasteve të cilët kanë kujdestarë të caktuar të rastit brenda një dite nga vlerësimi fillestar, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.5 Intervista me fëmijën do të udhëhiqet nga një zyrtar profesionist dhe nga një observues sipas nevojës

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

- 1) *Nr. i intervistave të udhëhequra nga një profesionist dhe observues, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të intervistuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.6 Seancat intervistuese me fëmijë nuk do të zgjasin më shumë se 45 minuta

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

- 1) *Nr. i intervistave me kohëzgjatje mbi 45 minuta, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. i intervistave në tërësi*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.7 Per secilin rast të referuar, vlerësimi i kompletuar për fëmijën dhe familjen bëhet brenda 10 ditësh të referimit fillestar

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

- 1) *Nr. i vlerësimeve të kompletuara brenda 10 ditësh të referimit fillestar, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.8 Per secilin rast të fëmijëve brenda 3 ditësh pas vlerësimit final do të bëhet një plan i individualizuar i shërbimeve nga menaxheri i rastit në bashkëpunim të ngushtë me kujdestarin e përkohshëm dhe profesionistët e tjerë sipas nevojës.

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

- 1) *Nr. i rasteve me plane të individualizuara të hartuara brenda tri ditësh nga vlerësimi i kompletuar, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.9 Secili Plan i Individualizuar i Shërbimeve do të përmbajë një deklaratë me shkrim të nëshkruar nga prindi/ërit dhe fëmijët (mbi moshën 10 vjeçare) ku ata obligohen për bashkëpunim korrekt në procesin e zbatimit të planit për ribashkimin familjar.

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

7.2.10 Çdo fëmijë që është në gjendje të shprehë dëshirat dhe mendimet e veta, do të përfshihet në hartimin e planit të individualizuar të shërbimeve

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

7.2.11 Plani i individualizuar i shërbimeve për çdo fëmijë do të shqyrtohet brenda 30 ditësh nga dita e hartimit të tij

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

- 1) Nr. i planeve të shqyrtuara 30 ditë nga dita e hartimit të tyre, pjesëtuar me
- 2) Nr. i planeve në tërësi

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.12 Plani i individualizuar i shërbimit për çdo fëmijë do të rishikohet dhe ndryshohet aty ku është e nevojshme së paku në çdo tre muaj pas shqyrtimit të pare

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

- 1) Nr. i planeve të rishikuara çdo tre muaj, pjesëtuar me
- 2) Nr. i planeve në tërësi

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.13 Për familjen do të ofrohen së paku 4 seanca këshilluese brenda 2 muajve të referimit fillestar

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

- 1) *Numri i seancave të kryera brenda 2 muajve të referimit fillestar për secilin rast, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. i rasteve*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.14 Për fëmijët do të ofrohen së paku 4 seanca këshilluese brenda 2 muajve të referimit fillestar

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

- 1) *Numri i seancave të kryera brenda 2 muajve të referimit fillestar për secilin rast, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të referuara*

Këta numra duhet të vëhen 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.

7.2.15 Pas çdo ribashkimi familjar menaxheri i rastit do t'i bëjë së paku dy vizita monitoruese në familje brenda vitit të parë

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

- 1) *Numri i vizitave brenda vitit të parë pas ribashkimit, pjesëtuar me*
- 2) *Nr. e rasteve të ribashkimit familjar*

Këta numra duhet të vëhen 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.

Shërbimi	No.Ref. 7-Shërbimi I Ribashkimit Familjar
Ofruesi i shërbimit	
Qyteti	
Personi ndërlidhës - rishikimi i të dhënave të mbledhura	
Data e rishikimit	

No.Ref	STANDARDET MINIMALE STRUKTURE	INDIKATORI I PERFORMANCËS	Aktual	I kërkuar	Niveli i përshtatshëm (sipas %)	Metoda e monitorimit			P/J	Arsyeja për mosarritje (sipas kodit)	Propozimi (sipas kodit)
						Mdh	M	O			
7.1.1	Secila QPS në qendrat e mëdha komunale do të ketë së paku 4 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për ribashkimin familjar	Nr. i zyrtarëve/ Numri i zyrtarëve të punësuar									
7.1.2	Secila QPS në komunitet e vogla do të ketë së paku 2 zyrtarë profesionistë që punojnë në shërbimin për ribashkimin familjar	Nr. i zyrtarëve/ Numri i zyrtarëve të punësuar									
7.1.3	Secili menaxher rasti në shërbimin e ribashkimit familjar do të ketë së paku 1 (një) vit përvojë pune në fushën relevante para se të fillojë të punojë në rastet e ribashkimit familjar	Nr. i rasteve me zyrtarë të emruar me 1 vit e më shumë përvojë pune / nr. i rasteve të referuara									
7.1.4	Secili zyrtar i shërbimit të ribashkimit familjar duhet të jetë i licencuar në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare	Nr. i zyrtarëve të licencuar/ nr. i zyrtarëve të punësuar									
7.1.5	Secili shërbim duhet të ketë së paku 1 zyrtar të gjinisë së kundërt	Monitorim									

7.1.6	Secili zyrtar i shërbimit do të jetë me diplomë përkatëse universitare (punëtor social, psikolog, pedagog, jurist dhe sociolog)	Numri i zyrtarëve me diplomë përkatëse universitare / numri i zyrtarëve																		
7.1.7	Secili zyrtar i shërbimit do të ndjekë së paku 3 ditë trajnimi të çertifikuar për çdo vit nga fusha relevante që ndërlidhet me ribashkimin familjar	Numri i zyrtarëve që e kryejnë trajnimin prej 3 dite secilin vit / numri i zyrtarëve																		
7.1.8	Në kuadër të periudhës provuese 3 mujore,për secilin zyrtar të ri të shërbimit nga ana e drejtorit/liderit të shërbimit hartohet programi i orientimit që do të zbatohet nga zyrtari i ri në kohëzgjatje max 1 mujore me qëllim të përgatitjes së mirëfilltë profesionale	Numri i zyrtarëve të rrinj me program orientuese / nr. i zyrtarëve të rrinj																		
7.1.9	Asnjë menaxher i rastit në shërbimin e ribashkimit familjar nuk do të ngarkohet me më shumë se 10 raste aktive njëkohësisht	Numri i zyrtarëve të ngarkuar me 10 e më pak raste / nr, i zyrtarëve																		
7.1.10	Secili shërbim i kujdestarisë duhet të ketë çasje të papenguar tek shërbimet tjera të specializuara në varësi nga nevojat specifike të identifikuar të klientit	Monitorim																		
7.1.11	Shërbim duhet të ketë 1 (një) dhomë të identifikuar (miqësore për fëmijët) për intervistim e fëmijëve	Monitorim																		
7.1.12	Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë 1(një)kompjuter	Nr. I zyrtareve me 1 kompjuter/nr. I zyrtareve																		
7.1.13	Secili zyrtar i shërbimit duhet të ketë çasje në printer, fotokopjues,skaner,internet dhe telefon	Monitorim																		
7.1.14	Secili shërbim duhet të ketë çasje së paku në një veturë per të mbeshtetur punën e ribashkimit familjar	Monitorim																		
7.1.15	Shërbimi duhet të ketë forma unike për punën në raste	Monitorim																		

7.1.16	Për secilin rast të referuar menaxher i rastit do të fus të dhënat në bazën e të dhënave më së largu 5 ditë nga dita e referimit fillestar	nr. i rasteve të evidencuara në bazën e të dhënave brenda 5 dite nga referimi fillestar / nr. i rasteve të referuara																	
7.1.17	Secili ndryshim i pësuar në format e mbrojtjes, shërbimeve dhe intervenimeve në lidhje me rastin duhet të evidentohet në bazën e të dhënave brenda 1 muaji dhe të pasqyrohet në raportin mujor për DMS dhe Drejoratin komunal përkatës	Monitorim																	
7.1.18	Secili shërbim do të ketë një pako informative mbi shërbimet dhe të drejtat e klientit në shërbime	Monitorim																	
7.1.19	Shërbim do të vendosë shenja udhëzuese (të shkruara dhe me ilustrime) në vende të dukshme që ndalojnë/lejojnë një veprim të zyrtarëve /klientëve në hapsirat e shërbimit.	Monitorim																	
No Ref	STANDARDET MINIMALE FUNKSIONALE	INDIKATORI I PERFORMANCËS																	
7.2.1	Për secilin rast të referuar të fëmijëve në shërbimin e ribashkimit familjar, menaxheri i rastit dhe ndihmësi i tij sipas nevojës caktohen brenda 24 orësh të referimit	Numri i rasteve me menaxherë dhe ndihmës të identifikuar brenda 24 orësh të referimit / numri i rasteve të referuara																	
7.2.2	Për secilin rast të referuar emergjent të fëmijëve, shërbimi reagon brenda 1 ore nga referimi fillestar	Nr. i rasteve emergjente ku shërbimi ka reaguar brenda 1 ore/numri i rasteve emergjente në tërësi																	
7.2.3	Për secilin rast të referuar, vlerësimi fillestar bëhet brenda 24 orësh pas caktimit të menaxherit të rastit sipas nevojës dhe ndihmësit të tij	Nr. i vlerësimeve të kryera brenda 24 orësh pas caktimit të MR/ nr. i rasteve në tërësi																	

7.2.4	Për secilin rast të vlerësuar në nevojë për kujdestari menaxheri i rastit cakton një kujdestar të përkohshëm brenda një dite nga vlerësimi	Numri i rasteve të cilët kanë kujdestarë të caktuar të rastit brenda një dite nga vlerësimi fillestar / numri i rasteve të referuara											
7.2.5	Intervista me fëmijën do të udhëhiqet nga një zyrtar profesionist dhe nga një observues sipas nevojës	nr. i intervistave të udhëhequra nga një profesionist dhe observues / numri i rasteve të intervistuar											
7.2.6	Seancat intervistuese me fëmijë nuk do të zgjasin më shumë se 45 minuta	nr. i intervistave me kohëzgjatje mbi 45 minuta/ nr. i intervistave në tërësi											
7.2.7	Per secilin rast të referuar, vlerësimi i kompletuar për fëmijën dhe familjen bëhet brenda 10 ditësh të referimit fillestar	nr. i vlerësimeve të kompletuara brenda 10 ditësh të referimit fillestar/ nr. i rasteve											
7.2.8	Per secilin rast të fëmijëve brenda 3 ditësh pas vlerësimit final do të bëhet një plan i individualizuar i shërbimeve nga menaxheri i rastit në bashkëpunim të ngushtë me kujdestarin e përkohshëm dhe profesionistët e tjerë sipas nevojës.	Nr. i rasteve me plane të individualizuara të hartuara brenda tri ditësh nga vlerësimi i kompletuar / nr. i rasteve të referuara											
7.2.9	Secili Plan i Individualizuar i Shërbimeve do të përmbajë një deklaratë me shkrim të nëshkruar nga prindi/ërit dhe fëmijët (mbi moshën 10 vjeçare) ku ata obligohen për bashkëpunim korrekt në procesin e zbatimit të planit për ribashkimin familjar.	Monitorim											
7.2.10	Çdo fëmijë që është në gjendje të shprehë dëshirat dhe mendimet e veta, do të përfshihet në hartimin e planit të individualizuar të shërbimeve	Monitorim											

7.2.11	Plani i individualizuar i shërbimeve për çdo fëmijë do të shqyrtohet brenda 30 ditësh nga dita e hartimit të tij	Nr. i planeve të shqyrtuara 30 ditë nga dita e hartimit të tyre/ nr. i planeve në tërësi											
7.2.12	Plani i individualizuar i shërbimit për çdo fëmijë do të rishikohet dhe ndryshohet aty ku është e nevojshme së paku në çdo tre muaj pas shqyrtimit të parë	Nr. i planeve të rishikuara çdo tre muaj/ Nr. i planeve në tërësi											
7.2.13	Për familjen do të ofrohen së paku 4 seanca këshilluese brenda 2 muajve të referimit fillestar	Numri i seancave të kryera brenda 2 muajve të referimit fillestar për secilin rast / numri i rasteve											
7.2.14	Për fëmijët do të ofrohen së paku 4 seanca këshilluese brenda 2 muajve të referimit fillestar	Numri i seancave të kryera brenda 2 muajve të referimit fillestar për secilin rast / numri i rasteve											
7.2.15	Pas çdo ribashkimi familjar menaxheri i rastit do t'i bëjë së paku dy vizita monitoruese në familje brenda vitit të parë	Numri i vizitave brenda vitit të parë pas ribashkimit / nr i rasteve të ribashkimit familjar											

Legjenda

MDh	Mbledhja e të dhënave - metoda e cila përdor mbajtjen e regjistrave,p.sh. Kanë të dhënat e ofruara
M	Mbikëqyrja - metoda e cila e përcakton përshtatshmërinë përmes mbikëqyrjes
O	Observimi - në realitet ky është inspektimi
J Kodet	Arsyeja për mospërshtatshmëri apo përshtatshmëri të pjeshme me standardet
J1	Koha jo e mjaftueshme e kaluar me shfrytëzuesin e shërbimit
J2	Mungesa e stafit
J3	Shkathtësitë 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 përvojës së stafit
J15	Procese të jashtme- jashtë kontrollit të QPS
J16	Procese jo të duhura rekrutimi/menaxhimi të burimeve njerëzore
J17	Tjera – të lutem numëro
R Kodet	Veprimi i propozuar i ofruesit (Reagimi) pas jo përshtatshmërisë me standardin
R1	Amandament 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	Bashkërendim më i mirë me agjencitë e tjera
R5	Sisteme të përmirësuara të planifikimit të shërbimeve
R6	Mbikëqyrje e përmirësuar
R7	Vlerësim më i mirë 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