



BASHKIMI EVROPIAN



REPUBLIKA E SHqipëRIE
MINISTRIA E MIRËQENIES
SOCIALE DHE RINISË



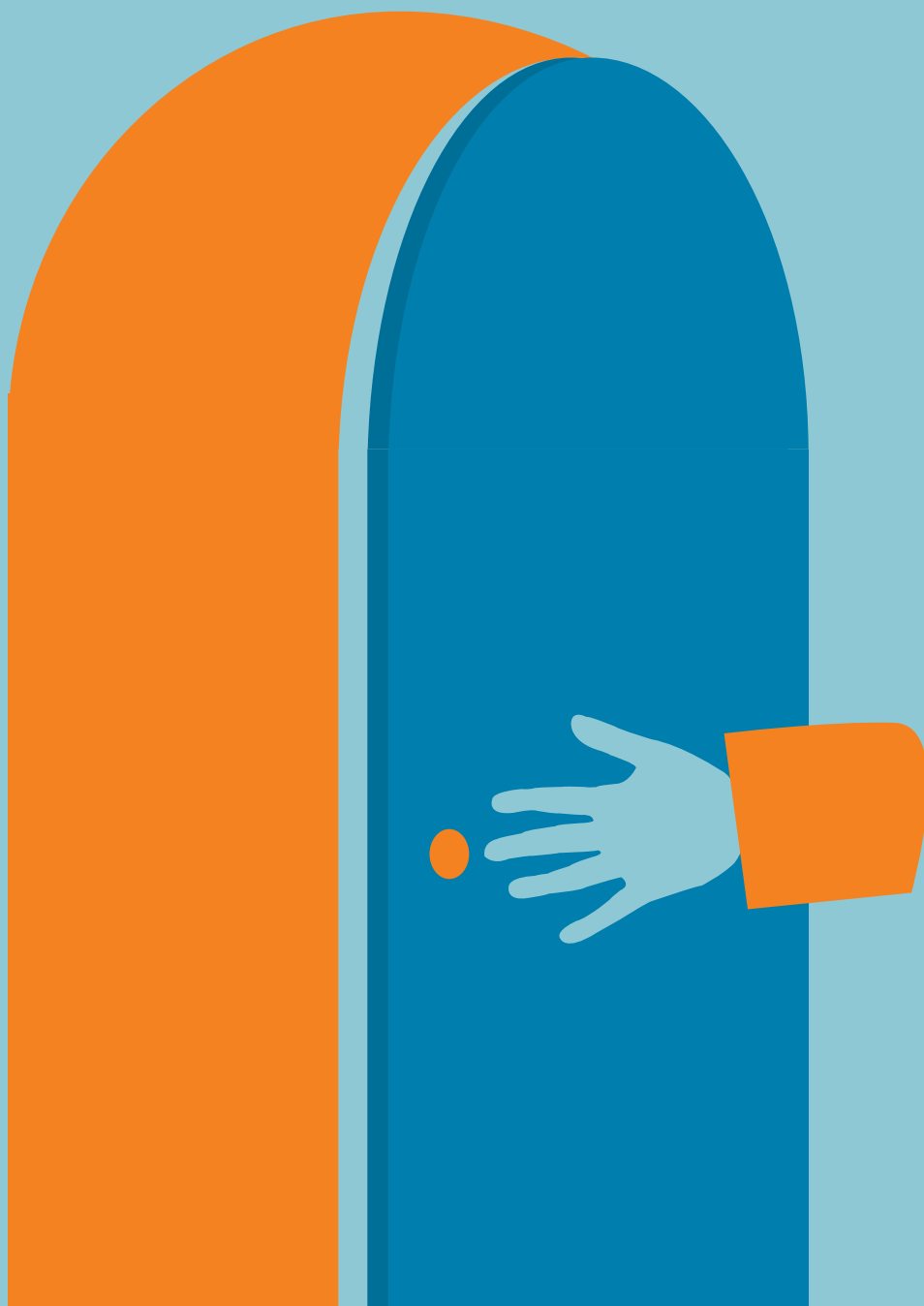
Terre des hommes

Ndihmë për fëmijët në mbarë botën tdh.ch



Empowered lives.
Resilient nations.

SHËRBIMET SOCIALE TË INTEGRUARA ME BAZË NË KOMUNITET PËR TË TRAJTUAR NEVOJAT E KOMUNITETEVE ROME DHE EGJIPTIANE NË SHQIPËRI





Empowered lives.
Resilient nations.

MODEL PILOT

SHËRBIME SOCIALE TË INTEGRUARA ME BAZË NË KOMUNITET NË SHQIPËRI PËR TË TRAJTUAR NEVOJAT E KOMUNITETEVE ROME DHE EGJIPTIANE

Botimi i këtij dokumenti u mundësua me mbështetjen financiare të projektit "Fuqizimi social dhe ekonomik i romëve dhe egjiptianëve - shtysë për përfshirjen sociale" (FESRE). Çdo opinion i shprehur është i autorëve dhe nuk paraqet domosdoshmëri pikëpamjet e Organizatës së Kombeve të Bashkuara ose të agjencive të saj.

Projekti fuqizon pjesëmarrjen e komuniteteve rome dhe egjiptiane në proceset e planifikimit në nivel vendor dhe në prioritizimin e zhvillimit të infrastrukturës në lagjet me popullsi rome dhe egjiptiane përmes qasjes zonale. Ai punon për ngritjen e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile rome dhe egjiptiane për të qenë në gjendje të zbatojnë projekte të vogla që u përgjigjen nevojave të komunitetit. Gjithashtu, ky projekt mbështet individët romë dhe egjiptianë përmes aftësisimit, punësisimit dhe sipërmarrjes. Qeveria gëzon mbështetje për të ofruar shërbime sociale përfshirëse të integruara të fokusuar te familja dhe për të zbatuar dhe monitoruar **Planin Kombëtar të Veprimit për Integrimin e Romëve dhe Egjiptianëve, 2016-2020**.

Projekti zbatohet në katër bashki: Tiranë, Durrës, Shkodër dhe Berat. Ai financohet nga Bashkimi Evropian dhe zbatohet nga Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim në Shqipëri në partneritet me Ministrinë e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë.

2017

E drejta e autorit ©PNUD Shqipëri

Akronime

NJMF	Njësia për Mbrojtjen e Fëmijëve
SHSIBK	Shërbime sociale të integruara me bazë në komunitet
NJQV	Njësi e qeverisjes vendore
EM	Ekip multidisiplinor
OJQ	Organizatë joqeveritare
PNUD	Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim

Tabela e përmbajtjes

Akronime	4
Hyrje	7
Historiku i kësaj iniciative	9
Hartimi i modelit të shërbimeve sociale të integruara me bazë në komunitet (SHSIBK)	10
Formati i udhëzuesit për modelin SHSIBK	12
Udhëzues për modelin SHSIBK	13
Familjet që synohen	13
Pjesa 1: Bazat	14
Karakteristikat thelbësore	15
Përfshirja e komunitetit	15
Fuqizimi i fëmijëve përmes procesit	16
Partneriteti me OJQ-të lokale - shërbimet në komunitet	16
Identifikimi i shërbimeve dhe agjencive	17
Parimet themelore	17
Lidhjet me burimet e tjera	18
Ofrimi i shërbimeve proaktive dhe të aksesueshme	20
Të fokusuar te familja por me në qendër fëmijët	20
Të bazuar në pikat e forta	21
Vendosja në funksionim e modelit SHSIBK	21
Llojet dhe nivelet e stafit	21
Procedurat e mbrojtjes	21
Zbatimi i modelit SHSIBK	22
Struktura dhe koordinimi	22
Financimi dhe burimet	22
Kushtet fizike dhe mjedisi	22
Kodi i sjelljes	24
Mbikëqyrja dhe mbështetja	24
Trajnimi i vazhdueshëm dhe zhvillimi i aftësive	25
Mbledhja dhe ruajtja e të dhënave	25
Konfidencialiteti	25
Monitorimi dhe vlerësimi	25
Pjesa 2: Shërbimet	28
Mënyra e ofrimit të shërbimit	29
Ankesat dhe problematikat	30
Klubi i të mësuarit	30
Të jetuarit në mënyrë pozitive	31
Fillimi i duhur	31
Klubi i së ardhmes	31
Argëtimi në familje	31
Mbështetja e prindërimit pozitiv	31
Shërbimet dytësore	31
Shërbimet kryesore	32

Rritja e ndërgjegjësimit dhe informimi mbi të drejtat	32
Ndihma ligjore dhe regjistrimi	32
“Sporteli i ndihmës”	33
Shtrirja e shërbimeve mbështetëse	33
Dyqani i emergjencës	33
Pjesa 3: Veprimet	34
VEPRIME TË PËRGJITHSHME PËR TË GJITHA ZONAT PILOT	35
PLANI I VEPRIMIT PËR TIRANËN	37
PLANI I VEPRIMIT PËR DURRËSIN	41
PLANI I VEPRIMIT PËR BERATIN	44
PLANI I VEPRIMIT PËR SHKODRËN	47
Pjesa 4: Standardet	51

Hyrje

Projekti *"Fuqizimi social dhe ekonomik i romëve dhe egjiptianëve - shtysë për përfshirjen sociale"* (FESRE) po zhvillon modele pilote të shërbimeve sociale të integruara me bazë në komunitet (SHSIBK) për komunitetet rome dhe egjiptiane në katër qarqe pilote: Tiranë, Durrës, Berat dhe Shkodër.

Edhe pse janë zhvilluar modele specifike për secilën nga katër zonat pilote, bazuar në nevojat e komunitetit dhe të kontekstit, këto reflektojnë një qasje të përbashkët ("Modeli SHSIBK"). Kjo qasje, në thelb, bazohet te familja. Ajo pasqyron rëndësinë e familjes në jetët e fëmijëve dhe theksin e komunitetit si pjesë përbërëse e identitetit, veçanërisht në popullsitë rome dhe egjiptiane. Adoptimi i një qasjeje me bazë familjen nënkupton se e gjithë familja kthehet në fokus për planifikimin dhe ndërhyrjen. Fuqizimi i familjeve ndihmon për të përmirësuar qëndrueshmërinë e njësisë familjare dhe rrjedhimisht kontribuon për fuqizimin e anëtarëve të familjes.

Më përgjithësisht, në Shqipëri, zhvendosja drejt një qasjeje me bazë familjen me mbështetjen dhe shërbimet e ofruara përmes komunitetit ose në komunitet, pasqyron një tendencë brenda vendit drejt ndërhyrjeve të hershme dhe shërbimeve të lokalizuara të cilat ofrohen në mënyrë të integruar dhe tërësore.

Historiku i kësaj iniciative

Reformat aktuale administrative dhe territoriale që janë ndërmarrë nga qeveria shqiptare synojnë të rrisin efikasitetin e kostos së njërive të qeverisjes vendore (NJQV-ve), duke u dhënë atyre mundësinë të ofrojnë shërbime më të mira dhe të garantojnë që të gjithë qytetarët të kenë akses në këto shërbime. Gjithashtu, reforma e shërbimeve sociale, e prezantuar në fillim të vitit 2013, së bashku me hartimin dhe miratimin e **Strategjisë Kombëtare për Mbrojtjen Sociale dhe të Dokumentit të Politikave për Përfshirjen Sociale**, si dhe ligjin e ri “Për shërbimet sociale” (i cili hyri në fuqi më 24 nëntor 2016) dhe projektligjin e propozuar “Për të drejtat dhe mbrojtjen e fëmijëve” krijojnë themelet ligjore dhe politike për zhvillimin e shërbimeve sociale me bazë në komunitet, të cilat për nga natyra duhet të jenë më të aksesueshme se dispozitat e menaxhuara në mënyrë tradicionale në nivel qendror.¹

Ofrimi i shërbimeve për komunitetet rome dhe egjiptiane gjithmonë ka qenë një sfidë. Sipas Censurit të vitit 2011 në Shqipëri, numri i romëve dhe egjiptianëve në Shqipëri është përkatësisht 8301 dhe 3368, (0,3% dhe 0,1% e popullsisë totale). Megjithatë, nga burime të tjera përllogaritet një numër nga 18 276² deri në 120 000 romë³ dhe mbi 200 000 egjiptianë⁴, çka e bën përfshirjen e tyre në shërbime publike një objektiv dhe nevojë reale për qeverinë shqiptare. Edhe pse romët dhe egjiptianët jetojnë në të gjithë vendin, përqendrimi më i madh gjendet

në qendër dhe në juglindje të Shqipërisë⁵. Pavarësisht zbatimit me sukses të reformave të rëndësishme politike, sociale dhe ekonomike, komunitetet rome dhe egjiptiane vazhdojnë të përballen me pengesa të drejtpërdrejta dhe të tërthorta për të pasur akses në shërbimet publike. Kjo ndodh për një sërë arsyesh, por kryesisht për shkak të mungesës së informacionit dhe të të kuptuarit të procedurave administrative. Kjo shoqërohet nga mosplotësimi i kriterit për të pasur të drejtë për akses në shërbime, që ndonjëherë lidhet me aftësinë për të siguruar dokumentet e nevojshme. Të kësaj rëndësie janë edhe qëndrimet negative dhe diskriminuese kundrejt romëve dhe egjiptianëve nga shumica e popullatës shqiptare që gjithashtu ndikojnë në marginalizimin dhe izolimin e mëtejshëm të familjeve rome dhe egjiptiane. Sfidat kryesore me të cilat përballen komunitetet rome dhe egjiptiane lidhen me:

- Sigurimin e strehimit dhe akomodimit
- Gjetjen e punësimit dhe formave të besueshme dhe të përshtatshme të sigurimit të të ardhurave
- Aksesin në shërbimet shtetërore, duke përfshirë shëndetësinë dhe arsimin.

Veçanërisht, pamundësia për t'u regjistruar do të thotë se familjet rome dhe egjiptiane shpesh nuk kanë mundësi të kenë akses në shërbimet ekzistuese.

Në lidhje me këto nevoja specifike në katër zonat pilote, në fund të vitit 2016 është kryer një vlerësim gjithëpërfshirës i nevojave, mbi bazën e

1. Shih shtojcën për një përshkrim më të hollësishëm të kuadrit ligjor dhe politik

2. Fondacioni Shoqëria e Hapur për Shqipërinë (OSFA), *Censuri për banesat dhe popullatën rome në Shqipëri*, prill 2014, http://www.osfa.al/sites/default/files/roma_census_albanian.pdf. Ky numër është vetëm për romët që jetojnë në zona të përqendruara.

3. Përllogaritje të siguruar nga shoqata rome “Amarodrom”, të cituara në raportin e Bankës Botërore Romët dhe egjiptianët në Shqipëri: *Nga përjashtimi social në përfshirjen sociale*, i përgatitur nga Hermine De Soto, Sabine Beddies dhe Ilir Gedeshi, 2005, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/7313/32181.pdf?sequence=1>, f. xxiv.

4. *Po aty*, përllogaritje e siguruar nga shoqata egjiptiane “Vëllazërimi”.

5. Sipas “Identifikimit të fëmijëve romë në Shqipëri”, Tiranë, nëntor 2011, edhe pse është vënë re një zhvendosje e të gjitha komuniteteve rome, qendrat kryesore janë Fushë Krujë, Kthesa e Ariut, Tiranë, Rrapishtë në Elbasan, fshati Gosë në Kavajë, fshati Rrom në Fier, Peqin, Cërrik, Berat, Rrogozhinë dhe më pak në Bilisht, Korçë, etj. Në momentin kur është kryer studimi, romët e Fushë Krujës ndodheshin në Shkodër, Beltojë, Ura e Drojës, Kukës, Peshkopi, Milot, Ura e Dajlanit, Vrion në Sarandë, etj. Romët nga Rrapishta ndodheshin në Shkodër, Fushë Ali dhe Shupenzë në Peshkopi, Farkë dhe Shkozë në Tiranë, Shkozë në Durrës, Sarandë, Qafa e Vishës në Himarë, etj. Ndërsa romët nga Bilishti, gjatë verës së vitit 2011 u gjendën në Shkozë në Durrës, në Ersekë.

HARTIMI I MODELIT TË SHËRBIMEVE SOCIALE TË INTEGRUARA ME BAZË NË KOMUNITET (SHSIBK)

Ofrimi i shërbimeve për komunitetet rome dhe egjiptiane në mënyrat e duhura që krijojnë ndryshime të qëndrueshme dhe sistematike dhe që tejkalojnë marginalizimin endemik, izolimin social dhe mungesën e aksesueshmërisë në shërbime përbëjnë prej kohësh një sfidë.

Dëshira për të identifikuar një model të ri të ofrimit të shërbimeve është kombinuar me **Strategjinë për Mbrojtjen Sociale 2015-2020**, ku identifikohet si prioritet krijimi i një sistemi të integruar të shërbimeve të kujdesit social në nivel lokal nga Njësitë e Qeverisjes Vendore, dhe me **Planin Kombëtar të Veprimit për Integrimin e Romëve dhe Egjiptianëve në Republikën e Shqipërisë 2016-2020**. Gjithashtu, ligji i ri "Për shërbimet sociale" parashikon krijimin e shërbimeve të ofruara në nivel komuniteti. Ky ligj i ri parashikon në mënyrë të veçantë:

- ▶ **"Shërbimet e kujdesit social"**, të cilat përfaqësojnë një sistem të integruar dhe të organizuar të përfitmeve dhe lehtësirave të dhëna/ofruara nga profesionistë të subjekteve përkatëse publike ose jopublike, me qëllim përmirësimin e kushteve të personave në disavantazh.
- ▶ **"Shërbimet e kujdesit parasocial"**, janë shërbimet që përfshijnë ofrimin e informacionit, mbështetje për familjet në mënyrë që ato të identifikojnë nevojat e tyre për kujdes, vlerësim fillestar dhe mbështetje për individët për të zgjedhur shërbimin që kanë nevojë.
- ▶ **Shërbimet plotësuese "të kujdesit të specializuar"**, të cilat mbështesin shërbimet në nivel vendor të ofruara në nivel rajonal për fëmijët me nevoja të veçanta si për shembull autizëm, fëmijët viktima të abuzimeve seksuale dhe gratë dhe vajzat viktima të abuzimit, dhunës dhe trafikimit.
- ▶ **"Shërbimet online të këshillimit me telefon"**, janë shërbime të ofruara përmes linjës telefonike për ndihmë 24 orë 7 ditë në javë, që mbështesin dhe këshillojnë familjet ose fëmijët në rast krize, dhune në familje ose për mbrojtjen e fëmijëve.

Brenda këtij kuadri, dhe në bazë të vlerësimit të nevojave në katër zonat pilot, është hartuar një model i ri i shërbimeve sociale të integruara me bazë në komunitet. Modeli i propozuar SHSIBK, i përshkruar në këtë udhëzues, përmbush katër parime të përcaktuara në ligjin e ri "Për shërbimet sociale":

- ▶ **Parimin e drejtësisë sociale:** Garantimi i kushteve bazë të jetesës për të gjithë njerëzit, duke përfshirë edhe punësimin.
- ▶ **Parimin e subsidiaritetit:** Shërbimet sociale vijnë sa më pranë qytetarëve që të jetë e mundur.
- ▶ **Parimin e mbështetjes sociale:** Personat në nevojë kanë mundësi të kenë akses dhe u ofrohen shërbime dhe mbështetje në rast nevojë.
- ▶ **Parimin e partneritetit:** Sistemi i shërbimeve sociale bazohet në një bashkëpunim të ngushtë mes qeverisjes qendrore dhe asaj vendore, si burime kryesore të financimit të shërbimeve sociale, së bashku me OJQ dhe subjekte të tjera jopublike, të cilat kanë si objektiv të veprimtarisë ofrimin e shërbimeve sociale.

të cilit është hartuar modeli SHSIBK.⁶ Megjithatë, ndër tendencat e përgjithshme të identifikuar përfshihen:

Varfëria

Të ardhurat mesatare për frymë të romëve dhe egjiptianëve janë përlogaritur në gjysmën e parë të dhjetëvjeçarit të fundit në më pak se një e treta e të ardhurave të popullatës jorome/jo-egjiptiane, ku pothuajse 80% e popullsisë rome jeton nën kufirin e varfërisë⁷. Rreth 48% e familjeve rome deklarojnë se fitojnë më pak se 10 000 lekë në muaj (kufiri i varfërisë është përcaktuar në shumën 19 000 lekë në muaj). Më pak se 1% e familjeve rome raportojnë se fitojnë të ardhura mbi 50 000 lekë në muaj. Shpesh, varfëria citohet si arsyeja e numrit joproporcional të fëmijëve romë dhe egjiptianë që vendosen në institucione rezidenciale (përkatësisht 18% dhe 5%⁸).

Kushtet e papërshtatshme të jetesës

Kushtet e jetesës janë shumë më poshtë atyre që mund të konsiderohen si të pranueshme - jetojnë në baraka/kazerma⁹ në zona periferike dhe të largëta, pa sisteme kanalizimi, ujë të pijshëm, lidhje me shërbimet utilitare apo transport publik. Situata përkeqësohet edhe më tej nga fakti që shumë romë dhe egjiptianë nuk arrijnë të plotësojnë kufirin e të ardhurave të nevojshme për të pasur akses në strehimin social të disponueshëm dhe nuk mund të legalizojnë

6. "Vlerësimi i nevojave për kapacitete, instrumente dhe metodologji të nevojshme për ofrimin e shërbimeve sociale të integruara me bazë në komunitet për romët dhe egjiptianët në qarqet e Tiranës, Durrësit, Beratit dhe Shkodrës", Raporti Përfundimtar për Vlerësimin e Nevojave, nëntor 2015 i hartuar nga PNUD dhe Terre des hommes.

7. "Praktikat më të mira për integrimin e romëve" Raporti rajonal për antidiskriminimin dhe pjesëmarrjen e romëve në vendimmarrjen vendore, maj 2013.

8. UNICEF "Analizë (Gjendja dhe fluksi) e situatës në institucionet rezidenciale të kujdesit për fëmijët", Peter Evans me OJQ-në "Future Centre", Shqipëri, korrik 2014

9. PNUD "Studim për vlerësimin e nevojave të komuniteteve rome dhe egjiptiane në Shqipëri", 2012

shtëpitë e tyre sipas ligjit të rishikuar për legalizimin e shtëpive¹⁰.

Papunësia

Të ardhurat kryesore për këto familje zakonisht gjenerohen nga punë që nuk kërkojnë kualifikim, shpesh në sektorin joformal, si për shembull tregtia e veshjeve të përdorura dhe grumbullimi i mbetjeve të riciklueshme¹¹. Romët dhe egjiptianët e zhvendosur nga zonat rurale në ato urbane nuk kualifikohen për mundësi punësimi ose ndihmë ekonomike, për shkak se nuk janë të regjistruar si rezidentë në këto qytete. Si rezultat, niveli i varfërisë është shumë i lartë dhe pothuajse 90% e romëve dhe egjiptianëve nuk janë të përfshirë në sistemin e ndihmës ekonomike ose nuk kanë akses në shërbime të tjera bazë, si për shembull, shëndetësi, arsim dhe regjistrim në gjendjen civile¹².

Shëndeti

Ndërkohë që shkalla e vaksinimit mes romëve dhe egjiptianëve është shumë pak më e ulët se mes fqinjëve joromë/joegjiptianë (d.m.th. 89% kundrejt 99%), aksesit në sigurimin mjekësor është më problematik: më pak se një e treta e romëve janë të siguruar, krahasuar me gjysmën e popullsisë jorome që jetojnë në afërsi të vendbanimeve rome.¹³

10. Komente me shkrim nga Qendra Evropiane për të Drejtat e Romëve, për t'u marrë në konsideratë nga Komisioni Evropian në lidhje me raportet e progresit të vitit 2016 për përfshirjen e romëve në Ballkanin Perëndimor <http://www.errc.org/cms/upload/file/ec-submission-on-roma-inclusion-in-the-western-balkans-july-2016.pdf>

11. http://www.al.undp.org/content/albania/en/home/library/poverty/_roma-and-egyptians-in-albania--a-socio--demographic-and-economy/ Patrick Simon me Emira Galanxhi dhe Olgeta Dhono

12. Studim për "Situatën e fëmijëve në situatë rruge në Shqipëri" UNICEF, SCH, ARSIS (pa datë)

13. "Vlerësimi i nevojave për kapacitete, instrumente dhe metodologji të nevojshme për ofrimin e shërbimeve sociale të integruara me bazë në komunitet për romët dhe egjiptianët në qarqet e Tiranës, Durrësit, Beratit dhe Shkodrës", Raporti Përfundimtar për Vlerësimin e Nevojave, nëntor 2015 i hartuar nga PNUD dhe Terre des hommes.

MODELI I SHËRBIMEVE SOCIALE TË INTEGRUARA ME BAZË NË KOMUNITET

Formati i udhëzuesit për modelin SHSIBK

PJESA 1: BAZAT

Përshkruan shërbimet kryesore që pritet të ofrohen dhe ofron një kuadër për të identifikuar nevojat e tjera dhe për të ofruar shërbime dytësore shtesë.

PJESA 2: SHËRBIMET

Përshkruan shërbimet kryesore që pritet të ofrohen dhe ofron një kuadër për të identifikuar nevojat e tjera dhe për të ofruar shërbime dytësore shtesë.

PJESA 3: VEPRIMET

Ky seksion ofron më shumë hollësi në lidhje me shërbimet kryesore që duhet të ofrohen, sipas nevojave të identifikuar në secilën prej katër zonave pilot.

Ky seksion përshkruan standardet që konturojnë punën e qendrave që zbatojnë modelin pilot SHSIBK.

PJESA 4: STANDARDET

Gjithashtu, shtojcat përmbajnë disa burime të përmendura në brendësi të këtij udhëzuesi dhe që mund të përdoren për të mbështetur zhvillimin dhe zbatimin e modelit SHSIBK në katër zonat pilote.

Arsimi

Vetëm një numër i vogël i fëmijëve romë dhe egjiptianë shkojnë përtej arsimit fillor për shkak të varfërisë, rëndësisë së pakët që i japin arsimit dhe për shkak të diskriminimit në shkollë.¹⁴ Në vitin

2011, në një studim rajonal¹⁵ u konstatua se 48% e romëve në Shqipëri të moshës nga 7 dhe 15 vjeç shkonin në shkollë, dhe kjo shifër ulet në 13% për romët e moshës nga 16 deri në 19 vjeç. Martesat nën moshë (shpesh të detyruara) janë një tjetër faktor që pengojnë arsimimin dhe nxisin braktisjen e shkollës, veçanërisht për vajzat romë¹⁶. Në bazë të disa analizave, është vënë re se po thellohet hendeku mes pjesëmarrjes në arsim të komuniteteve romë dhe egjiptiane dhe pjesës tjetër të shoqërisë në Shqipëri.¹⁷

Regjistrimi në gjendjen civile dhe i lindjeve

Shumë fëmijë romë dhe egjiptianë nuk regjistrohen në lindje. Kjo ndodh për disa arsye, duke përfshirë: lindin jashtë vendit dhe pa dokumente, me

14. Sipas raportit të monitorimit të shoqërisë civile të Fondacionit të Sekretariatit të Dekadës së Përfshirjes Rome (2013), disa nga këto arsye lidhen me sa vijon: arsimimi nuk lidhet drejtpërdrejtë me punësimin dhe për rrjedhojë ata nuk besojnë se arsimimi mund të zbusë varfërinë e tyre; prindërit kanë nevojë që fëmijët e tyre të kontribuojnë në jetën e përditshme për shkak të varfërisë ekstreme dhe mungesës së punësimit; prindërit nuk kanë besim se fëmijët e tyre do të kenë aftësitë minimale të nevojshme për të përfunduar arsimin bazë; kushtet shumë të varfra të jetesës kufizojnë aftësitë e fëmijëve për të bërë detyrat e shtëpisë, çka dëmton të mësuarit; pothuajse të gjithë prindërit janë analfabetë dhe e kanë të pamundur të ndihmojnë fëmijët për të bërë detyrat e shtëpisë; dhe prindërit nuk ndodhen në shtëpi gjithë ditën duke u përpjekur t'u sigurojnë të ardhura familjeve të tyre dhe askush nuk mund të kujdeset për fëmijët e vegjël.

15. Me porosi të PNUD, Bankës Botërore dhe Komisionit Evropian.

16. Identifikimi i fëmijëve romë në Shqipëri, Tiranë, nëntor 2011

17. CESCR, 2013, fq. 4.

të dhëna të pasakta; linden jashtë institucioneve shëndetësore/materniteteve dhe për rrjedhojë prindërit nuk e marrin certifikatën e “asistencës në lindje”; linden në institucione shëndetësore/maternitet por prindërit japin të dhëna të gabuara; dhe linden në institucione shëndetësore/maternitet dhe braktisen nga të afërmit.¹⁸ Mosregjistrimi i fëmijëve në zyrën e gjendjes civile ul në mënyrë drastike mundësitë e tyre për të pasur akses dhe për të përfituar nga të drejtat ekonomike, sociale dhe kulturore¹⁹.

Udhëzues për modelin SHSIBK

Modeli i ri SHSIBK, në shumë kuptime nuk i ndryshon në mënyrë thelbësore shërbimet e ofruara. Ndryshimi qëndron në qasjen e propozuar, në thelb një qasje më tërësore dhe e bazuar te familja, një qasje proaktive (që ka nevojë të ndiqet) dhe me nivel më të lartë të përfshirjes së komunitetit. Po ashtu, ky shërbim pritet që t’i përgjigjet komunitetit.

Modeli i përshkruar SHSIBK ofron një kuadër për zhvillimin e mbështetjes së integruar me bazë në komunitet, e cila është:

- **E rëndësishme** për komunitetin vendas;
- **E pranueshme** për komunitetin vendas.

Modeli SHSIBK nuk kërkon të zëvendësojë shërbimet ekzistuese por të plotësojë dhe të rrisë aksesin për familjet rome dhe egjiptiane, dhe kur është e nevojshme të ofrojë shërbime shtesë.

Pritet që modeli SHSIBK të ofrojë dy “lloje” shërbimesh:

1. Shërbime **fleksibël** dhe që mund të aksesohen sipas dëshirës. Këto janë më joformale dhe me natyrë të mbështetjes sociale - këto shërbime shpesh përbëjnë rrugë të rëndësishme drejt zhvillimit të marrëdhënieve dhe ndërtimit të besimit çka mund të ndihmojë me një angazhim më të qëndrueshëm;
2. Për ato shërbime ku ka **angazhim të qëndrueshëm** me familjen, do të përdoret **menaxhimi i rastit** për të garantuar një ndërhyrje

më të strukturuar, sistematike, dhe gjithëpërfshirëse në bazë të nevojave individuale të familjes. Edhe pse menaxhimi i rasteve do të jetë me bazë familjen, do të ofrohen plane individuale për çdo anëtar të familjes.

Ndërkohë që pritet të ofrohen disa **shërbime kryesore** në çdo vendndodhje, këto qendra që zbatojnë SHSIBK-në si pjesë e projektit pilot do të mund të përshtatin mbështetjen e dhënë, dhe u kërkohet të ofrojnë shërbime shtesë sipas nevojave specifike të çdo komuniteti ku ato ndodhen. Në mënyrë që të jetë fleksibël dhe i përshtatshëm, modeli SHSIBK prezantohet më tepër si një udhëzues “si të bëhet”, se sa “çfarë të” bëhet, pavarësisht se disa shërbime kërkohen që të ofrohen. Megjithatë, edhe kur identifikohen shërbime specifike, metoda e ofrimit dhe objekti i tyre i saktë mund dhe duhet të vendoset në kontekstin e nevojave lokale.

Familjet që synohen

Ndërkohë që modeli SHSIBK synon në mënyrë specifike familjet rome dhe egjiptiane, nuk rekomandohet që objektiv të jenë vetëm këto familje, veçanërisht kur ka edhe të tjerë nga komunitetet përçark jorome dhe joegjiptiane të cilët mund të jenë gjithashtu po aq të varfër sa të rrisin izolimin nga komuniteti i gjerë dhe të pengojnë përpjekjet e tyre për integrimin e familjeve.

Rëndësi të veçantë ka krijimi i mundësive që komunitetet të fitojnë një pikëvështrim pozitiv për familjet rome dhe egjiptiane për të rritur përfshirjen dhe kohezionin social. Një nga mënyrat për ta arritur këtë është që familjet rome dhe egjiptiane të shihen me syrin se ofrojnë burime në një fushë të caktuar në dobi të të gjithëve. Natyrisht, në mënyrë që kjo të arrihet është shumë e rëndësishme që të mos lihen mënjanë nevojat e personave romë dhe egjiptianë.

Edhe pse nuk janë përcaktuar objektiva specifike për familjet jorome dhe joegjiptiane, një nga kërkesat është që qendrat që zbatojnë modelin SHSIBK të monitorojnë dhe të regjistrojnë të dhënat në lidhje me përdorimin e kësaj qendre nga familjet jorome dhe joegjiptiane si dhe numrin e romëve dhe egjiptianëve.

18. Identifikimi i sistemit të mbrojtjes së fëmijëve, 2015, prodhuar nga Maestrati për UNICEF

19. CESCR, 2013, fq. 4.

Pjesa 1

Bazat

Karakteristikat thelbësore

Përdorimi i modelit SHSIBK, mbështetur në parimet themelore, do të përkthehet në disa karakteristika thelbësore të cilat do të përcaktojnë punën e qendrave që zbatojnë modelin SHSIBK në zonat pilote.

Përfshirja e komunitetit

Nevoja për këshillim, pjesëmarrje në projektimin dhe menaxhimin e shërbimeve, rishikime dhe vlerësime dhe përdorimi i marrëveshjeve me shkrim me familjet individuale.

Është kritike që komuniteti të përfshihet në zbatimin e shërbimeve. Këtu përfshihet:

- **Pjesëmarrja e individëve** në lidhje me nevojat e tyre të veçanta si pjesë e zhvillimit të planeve individuale të kujdesit. Si pjesë e kësaj, përveç planit të kujdesit që duhet të zhvillohet dhe të rishikohet me përdoruesit e shërbimeve, duhet të përdoren edhe marrëveshje me shkrim për të identifikuar se cilat janë objektivat për çdo shërbim të ofruar, cilat janë angazhimet dhe pritshmëritë e përdoruesve dhe të qendrës, dhe për të ofruar një bazë për rishikimin e punës dhe veprimtarive. Një model i sugjeruar i kësaj **Marrëveshjeje me shkrim** është i përfshirë në shtojca.
- **Pjesëmarrja e familjeve** në lidhje me nevojat e tyre të veçanta. Familjet përbëhen nga individë, megjithatë familja si njësi e plotë ka dinamikën dhe sinergjinë e saj, e cila ndikohet nga marrëdhëniet familjare. Për shembull, nëse marrim në konsideratë dhunën në familje, nuk preferohet të përqendrohemi vetëm në mbështetjen e viktimës, por gjithashtu është e rëndësishme t'u ofrohet ndihmë edhe dhunuesit dhe dëshmitarëve (të tjerët në familje). Edhe nevojat e familjes duhet të shqyrtohen me kujdes.

Duhet të zhvillohet një plan kujdesjeje me familjen për familjen, dhe nëse është e nevojshme, edhe për individët e tjerë në familje. Modeli i një **plani kujdesi** gjendet në shtojca.

- **Pjesëmarrja e komuniteteve** në lidhje me shërbimet që duhen drejtuar dhe veprim-

Fuqizimi

Mbështetja e personave në mënyra fuqizuese përfshin:

- *Mbështetjen që ata të zhvillojnë një ndjenjë kontrolli për vetë jetën e tyre - kjo do të thotë që ata të përfshihen në mënyrën se si ofrohen shërbimet.*
- *Punën me pikat e forta në vend që të fokusohet vetëm te pikat e dobëta.*
- *Ofrimin e informacionit në mënyrën e duhur, duke përdorur një gjuhë të përshtatshme.*
- *Ofrimin e ndihmës për identifikimin e burimeve.*
- *Ofrimin e asistencës për të eksploruar mundësitë për ndryshim.*
- *Lehtësimin e të kuptuarit të pasojave të veprimeve.*

taritë që duhet të zbatohen, duke përfshirë identifikimin e nevojave, drejtimin dhe rishikimin e programeve. Kjo lidhet me përfshirjen e anëtarëve të komunitetit në veprimtari, si për shembull përdorimi i vullnetarëve për të mbështetur ofrimin e shërbimeve (për shembull të veprojnë si punonjës për shtrirjen e shërbimeve) dhe këshillimin për identifikimin e shërbimeve dhe veprimtarive të nevojshme. Kjo nevojitet për të garantuar që modeli SHSIBK të jetë llogaridhënës dhe reagues, i aftë për t'u përshtatur me nevojat në ndryshim të komunitetit.

- Gjithashtu, duhet të realizohet edhe **pjesëmarrja e fëmijëve** për të garantuar që opinionet e tyre merren në konsideratë, dhe për të rritur sa më shumë pjesëmarrjen e tyre në veprimtari. Kjo ndihmon për të zhvilluar aftësitë kyçe për jetën dhe qëndrueshmërinë, dhe gjithashtu kontribuon në përmbushjen e të drejtave të fëmijëve për pjesëmarrje sipas Konventës së Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Fëmijëve, të cilën Shqipëria e ka nënshkruar.

Vlera e shtuar e qasjes me bazë në komunitet

Kur shërbimet zhvillohen dhe ofrohen në nivel vendor, ato janë më të aksesueshme për komunitetin dhe lidhen më shumë me kontekstin. Gjithashtu, ato mund të shfrytëzojnë në mënyrë më efektive çdo shërbim dhe burime vendase që ekzistojnë.

Në terma afatgjata, të punuarit në nivel komuniteti ndihmon për të përmirësuar mbështetjen joformale, e cila garanton që popullata të ketë më shumë qëndrueshmëri dhe të plotësojë nevojat e veta.

Fuqizimi i fëmijëve përmes procesit

Një theks i veçantë është vendosur me të drejtë në rëndësinë e pjesëmarrjes së fëmijëve dhe në fuqizimin e fëmijëve në mënyrë që ata të përfshihen në vendimet që ndikojnë jetët e tyre, duke i ndihmuar që të marrin frerët e së ardhmes së tyre. Ndërkohë që pjesëmarrja e fëmijëve shpesh shihet si veprimtari më vete (për shembull pjesëmarrja në konsultime), mënyra më e mirë për të fuqizuar fëmijët është përmes proceseve në projekt dhe përmes integritit të përfshirjes së tyre në çdo fazë. Këtu duhet të garantohej edhe fakti që fëmijëve t'u jepen mundësi zgjedhjeje se ku të marrin pjesë si pjesë e një programi në vend që të "detyrohen" të marrin pjesë për shkak të pritshmërisë apo sepse kjo është ajo që ofrohet.

Mosha, zhvillimi dhe shkalla e pjesëmarrjes së fëmijëve dhe ushtrimi i kontrollit mbi jetën e tyre në të shkuarën do të kenë ndikim direkt në sasinë e mbështetjes dhe nxitjes që fëmijët do të kenë nevojë nga punonjësit për të marrë pjesë në mënyrë aktive. Fëmijët mund ta kenë të vështirë të flasin lirshëm, veçanërisht kur ata janë dënuar më parë nëse nuk kanë vepruar ashtu siç u është thënë. Kur fëmijët nuk janë dëgjuar ose kanë ndjesinë se mendimi i tyre nuk do të mer-

ret në konsideratë me seriozitet, mund t'u duhet kohë të pranojnë që punonjësit janë vërtetë të interesuar për atë çka ata kanë për të thënë.

Skemat e mbështetjes mes bashkëmoshatarëve, edukimit mes bashkëmoshatarëve dhe advokimit mes bashkëmoshatarëve (ku fëmijët luajnë rol drejtues në veprimtari) mund të jenë mënyra efektive për angazhimin e fëmijëve dhe për t'i ndihmuar ata të zhvillojnë si besimin ashtu edhe ndjesinë se po bëjnë ndryshime dhe për të mësuar aftësi të reja. Gjithashtu, meqenëse fëmijët u drejtohen për ndihmë së pari fëmijëve të tjerë, ose shpesh ka më shumë gjasa të dëgjojnë atë që thonë fëmijët se sa këshillat e të rriturve, edhe fëmijët luajnë një rol kyç në mbrojtjen e fëmijëve të tjerë, dhe i mbështesin ata për t'u rikuperuar dhe riintegruar. Fëmijët gjithashtu mund të përfshihen në përpjekjet e parandalimit dhe advokimit në nivel komuniteti për të trajtuar stigmën dhe diskriminimin.

Krijimi i skemave të mbështetjes, edukimit dhe advokimit mes bashkëmoshatarëve duhet të ndërmerret gjithmonë duke vlerësuar me kujdes sigurinë e fëmijëve të përfshirë. Gjithashtu, është e nevojshme të garantohet që këto skema të jenë gjithëpërfshirëse dhe të mbështeten në mënyrë që fëmijët të mos vendosen në rreze të tjera apo të mos u ngarkohen përgjegjësi me detyrim, të cilat nuk janë të përshtatshme për moshën dhe zhvillimin e tyre.

Partneriteti me OJQ-të lokale - shërbimet në komunitet

Kjo do të thotë të plotësosh dhe të ndërtosh mbi burimet ekzistuese. Këtu përfshihet kërkesa për identifikimin dhe krijimin e rrjetit, dhe për të ndihmuar në rritjen e kapaciteteve të shërbimeve të përgjithshme për t'iu përgjigjur nevojave të romëve dhe egjiptianëve.

Ndërkohë që qendrat që zbatojnë modelin SHSIBK duhet të garantojnë ofrimin e të gjitha shërbimeve kryesore të identifikuara, kjo nuk do të thotë se ato duhet t'i ofrojnë të gjitha shërbimet në mënyrë të drejtpërdrejtë. Mund të ndodhë që ka edhe ofrues të tjerë shërbimesh si për shembull OJQ-të, të cilat ofrojnë shërbime

PARIMET THEMELORE

Themeli i këtij modeli është një qasje e bazuar në pikat e forta, nga perspektiva e të drejtave, që fokusohet te familja. Në mënyrë specifike, të gjitha veprimtaritë duhet të ngrihen mbi:

- ▶ **Respektin** për individin, zgjedhjet dhe identitetin e tyre;
- ▶ Ofrimin e **mundësive** për mësimnxënie dhe zhvillim të aftësive, duke përfshirë aftësitë kryesore sociale dhe jetësore për të përmirësuar zgjidhjen e problemeve, pavarësinë dhe marrëdhëniet dhe rrjedhimisht edhe vetëvlerësimin;
- ▶ Rritjen e **vetëvlerësimit, besimit dhe sensit të iniciativës personale**, dhe rrjedhimisht rritjen e qëndrueshmërisë dhe nxitjen e pavarësisë;
- ▶ **Përfshirjen e përdoruesve të shërbimeve** në administrimin dhe drejtimin e shërbimeve (për të rritur gjithashtu vetëvlerësimin dhe fuqizimin);
- ▶ Krijimin e mundësive për të zhvilluar dhe mbajtur marrëdhënie pozitive sociale dhe familjare si një mënyrë për të provuar mbështetjen joformale në terma më afatgjata;
- ▶ Nxitjen e **integritit dhe përfshirjes sociale** të popullsisë rome dhe egjiptiane përmes veprimtarive me bazë në komunitet dhe aksesit në shërbimet e përgjithshme;
- ▶ Rritjen e **aksesit në shërbimet e përgjithshme** duke përfshirë regjistrimin në gjendjen civile, kujdesin shëndetësor dhe arsimin;
- ▶ **Mbrojtjen e fëmijëve** dhe nxitjen e mirëqenies së tyre përmes shërbimeve të integruara për mbrojtjen e fëmijëve dhe praktikave të duhura për kujdesin ndaj fëmijëve;
- ▶ **Garantimin e llogaridhënies** të ofruesve të shërbimeve, duke përfshirë aktorët shtetërorë dhe joshtetërorë.

që mund të konsiderohen si shërbime kryesore sipas këtij modeli.

Në këto raste, një nga rolet kryesore për këto qendra do të jetë garantimi që përdoruesit e shërbimeve të lidhen me këto shërbime. Kjo nuk ka të bëjë vetëm me raportimin, por edhe me ndjekjen proaktive dhe ndoshta me faktin që përdoruesit e shërbimeve të shoqërohen gjatë takimeve, veçanërisht gjatë fazave të hershme, dhe kryerjen e takimeve të përbashkëta.

Çelësi i punës në partneritet me agjenci të tjera dhe ofrimi i mbështetjes tërësore është garantimi që të gjitha nevojat e përdoruesve të shërbimeve të trajtohen dhe që agjencitë të punojnë bashkërisht.

Identifikimi i shërbimeve dhe agjencive

Është e rëndësishme të dimë se kush tjetër punon në këtë fushë dhe kush mund të jetë një burim i mundshëm për mbështetje dhe të kuptojmë se *çfarë bëjnë ata* dhe të mos bëjmë supozime. Kjo është shumë e rëndësishme me qëllim që të mos përsëritet puna e të tjerëve dhe në të njëjtën kohë të plotësohen mangësitë dhe të zhvillohen më tej përpjekjet e të tjerëve. Kjo ka rëndësi të veçantë kur burimet janë të kufizuara. Raporti për Vlerësimin e Nevojave është një bazë e mirë për të identifikuar shërbimet por qendrat duhet të punojnë më shumë për të identifikuar edhe të tjerë që punojnë në këtë fushë. Një nga mënyrat për ta bërë këtë është këshillimi me

Qasja për menaxhimin e rasteve

1. Menaxhimi i rasteve është një proces ose një grup procedurash të hartuara për të garantuar që rastet, duke përfshirë edhe rastet e abuzimit, të trajtohen në mënyrë sistematike dhe në kohën e duhur.
2. Një interes në rritje po i jepet prezantimit të praktikës së menaxhimit të rasteve, si një mënyrë për garantimin e cilësisë dhe aksesit në shërbime, të cilat ofrohen në kohën e duhur dhe plotësojnë nevojat e përdoruesve të shërbimeve.

anëtarët e komunitetit në lidhje me faktin se kujt i drejtohen ata për ndihmë dhe se çfarë shërbimesh ekzistojnë.

Shpesh, gjatë identifikimit të ofruesve të shërbimeve dhe personave që punojnë në këtë fushë, tendenca është që të merren në konsideratë vetëm partnerët tipikë (shëndetësia, arsimi, etj.), por nëse mendojmë më gjerë për të tjerë që mund të kontribuojnë për këto përpjekje për të ndihmuar komunitetet, jo vetëm partnerët tradicionalë, mund të ndihmojnë për të zbuluar dhe identifikuar burime të tjera ekzistuese.

Gjatë ndërmarrjes së kësaj faze të identifikimit, duhet të eksplorohehen edhe shërbimet dhe strukturat formale dhe shërbimet dhe sistemet joformale. Disa shembuj të shërbimeve dhe strukturave formale përfshijnë Mirëqenien e Fëmijëve, Shërbimet Sociale, Ministrinë dhe Drejtorinë, si dhe policinë dhe OJQ-të e sektorë të tjerë, si për shembull shëndetësia dhe arsimi. Shembuj të sistemeve joformale përfshijnë të tillë si udhëheqës tradicionalë dhe persona të rëndësishëm nga komuniteti, të cilët mund të ofrojnë këshilla dhe mbështetje.

Lidhjet me burimet e tjera

Identifikimi i rolit specifik për modelin SHSIBK në lidhje me mbështetjen e ofruar ndaj anëtarëve të komunitetit do të jetë një reflektim i rëndësishëm, dhe veçanërisht në lidhje me faktin se si lidhet kjo me shërbime dhe burime të tjera. Për shembull, referimet, bashkëpunimet dhe advokimi me agjenci të tjera, duke përfshirë edhe mbrojtjen e fëmijëve, shëndetësinë, arsimin, etj. janë elementë të nevojshëm për punën në bashkëpunim me të tjerët për të ofruar mbështetje të integruar.

Në shumë raste, roli kyç i qendrave që përdorin modelin SHSIBK do të jetë ofrimi i shërbimeve, siç përcaktohet në pjesën 2 të këtij udhëzuesi. Megjithatë, roli i këtyre qendrave nuk duhet të kufizohet vetëm në ofrimin e shërbimeve por edhe në atë çka mund të konsiderohet si menaxhim ose pjesëmarrje në menaxhimin e rasteve. Ndërkohë që rastet në përgjithësi do të menaxhohen nga qendrat që zbatojnë modelin SHSIBK, në disa situata specifike, për shembull kur kemi të bëjmë me probleme për mbrojtjen e fëmijëve dhe kur përfshihet Njësia për Mbrojtjen e Fëmijëve, kjo qendër duhet të punojë me Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve për të garantuar që planet e mbrojtjes të hartuara nga Njësia për Mbrojtjen e Fëmijëve të krijohen dhe të zbatohen me qëllim që fëmijët të mbrohen siç duhet.

Ekzistojnë disa hapa të caktuara për miratimin e një qasjeje për menaxhimin e rasteve.

Për rastet e mbrojtjes së fëmijëve të administruara nga **Njësia për Mbrojtjen e Fëmijëve**, këto përcaktohen në **Protokollin e Punës për Mbrojtjen e Fëmijëve**. Për të gjitha rastet e tjera, çdo qendër që ofron modelin SHSIBK duhet të vendosë afate të arsyeshme për çdo hap (të shënuara më poshtë), të cilat mund të varen nga burimet e disponueshme dhe kërkesa për shërbime.

Hapat e menaxhimit të rasteve, të cilat duhet të paraqiten në mënyrën se si qendrat menaxhojnë rastet, përfshijnë sa vijon:

Identifikimin

Kjo ndodh në rastin kur përdoruesit e shërbimeve vijnë në qendër, kur rastet referohen nga agjenci të tjera për mbështetje, dhe kur qendra identifikon dhe i shtrin shërbimet te rastet që kanë nevojë për mbështetje, për shembull përmes kryerjes së veprimtarive të tilla si fushatat për rritjen e ndërgjegjësimit dhe shtrirjen e shërbimeve.

Regjistrimin

Të gjithë personat që përdorin shërbimet e ofruara përmes modelit SHSIBK duhet të kenë një dosje personale. Familjet mund të ndajnë të njëjtën dosje, por duhet të ketë seksione më vete për çdo anëtar individual të familjes. Për të mbrojtur konfidencialitetin në rastin e një problematike për mbrojtjen e fëmijëve, duhet të vendoset një shënim në dosje që tregon se ekziston një dosje më vete. Kjo është e nevojshme sepse dosja do të jetë pronë e të gjithë stafit dhe vullnetarëve në qendër dhe është e rëndësishme që informacioni personal të mos ndahet në mënyra të papërshtatshme. Çështjet që lidhen me konfidencialitetin shpalosen në një seksion tjetër në vijim të këtij udhëzuesi.

Vlerësimin

Kjo fazë përfshin grumbullimin e informacionit dhe të kuptuarit se çfarë po ndodh me përdoruesit e shërbimeve dhe se cilat janë nevojat e tyre. Vlerësimet duhet të *bazohen mbi nevojat* - dhe jo mbi shërbimet. Për shembull, "shkolla" është shërbim, ndërsa arsimimi është nevojë. Kjo përbën një dallim të rëndësishëm, sepse shpesh ka shumë mënyra për plotësimin e nevojave, dhe në kontekstin kur ka pak shërbime, të menduarit mbi nevojat mund t'i ndihmojë punonjësit të jenë krijues në gjetjen e zgjidhjeve.

Do të ishte ideale që vlerësimet të përfshinin edhe ofrues të tjerë të shërbimeve që kanë pa-

sur kontakt me përdoruesin e shërbimeve, dhe gjithashtu duhet të përfshijnë përdoruesit e shërbimeve në identifikimin e nevojave të tyre. Një **model vlerësimi** i sugjeruar është i përfshirë në shtojca.

Planifikimin

Pasi të ketë përfunduar vlerësimi që identifikon nevojat tërësore, duhet të hartohet një plan, ku të përcaktohet se si duhet të përmbushen këto nevoja, nga kush dhe kur. Njëlloj si me vlerësimin, është e rëndësishme që në hartimin e planit të përfshihen edhe të tjerë, duke përfshirë përdoruesit e shërbimeve, në mënyrë që planet të jenë realistë dhe të jenë dakordësuar. Çdo përdorues shërbimi duhet të ketë planet e veta - në mënyrë që për një familje të ekzistojnë disa plane në dosje.

Të gjitha planet duhet të rishikohen rregullisht për të garantuar që ato të jenë në përputhje me realitetin dhe në zbatim e sipër.

Shtojcat përfshijnë një **model plani**.

Zbatimin e planit

Pasi plani të jetë hartuar, ai duhet të vendoset në zbatim. Kjo mund të kryhet përmes ofrimit të shërbimeve të drejtpërdrejta dhe gjithashtu edhe përmes referimit në organizata të tjera. Gjatë fazës së zbatimit, është e rëndësishme që punonjësit ta ndjekin rregullisht rastin për të garantuar se plani po zbatohet.

Referimin

Ndërkohë që disa shërbime do të ofrohen drejtpërdrejtë (dhe duhet të kenë një marrëveshje të veçantë me shkrim ku të përcaktohen objektivat dhe pritshmëritë, duke përfshirë edhe datat për rishikimin), ka gjasa që të lindë nevoja për të bërë referime në institucione të tjera qeveritare, agjenci dhe organizata. Në disa raste mund të bëhet referim, dhe duhet të bëhet, përpara se të

përfundojë vlerësimi, në rast se ka nevoja të qarta të menjëhershme të tilla si për shërbime bazë. Në varësi të natyrës së referimit, mund të lindë nevoja të kryhet menjëherë një telefonatë (madje edhe natën vonë). Në raste të tjera, referimi mund “të presë” deri të nesërmen ose mund të kryhet në një moment më të përshtatshëm. Pavarësisht se si kryhet referimi, referimet tek organizatat e tjera duhet të ndiqen gjithmonë me shkrim. Duhet të hidhen të dhëna në dosjet e përdoruesve të shërbimeve, në mënyrë që referimi të mund të ndiqet edhe më vonë, për të garantuar që janë ndërmarrë veprimet e duhura. Stafit dhe vullnetarët duhet të tregojnë kujdes që të mos bëjnë premtime apo të japin garanci për atë çka mund ose nuk mund të bëjë një organizatë tjetër. Kjo është e nevojshme për të garantuar që qendrat të mos thyejnë besimin që kanë ndërtuar me përdoruesit e shërbimeve. Në shtojca do të gjeni një shembull të **modelit të referimit**.

Rishikimin

Planet duhet të rishikohen në intervale të rregullta për të garantuar se vazhdojnë të plotësojnë nevojat që synojnë dhe se janë në rrugën e duhur. Afati kohor i rishikimit duhet të përcaktohet gjatë takimit të parë të planifikimit, edhe pse këto plane duhet të rishikohen të paktën një herë në tre muaj. Kopjet e rishikimeve duhet të mbahen gjithmonë në dosje.

Mbylljen e rastit

Pasi të jenë plotësuar të gjitha nevojat, rastet duhet të mbyllën. Kjo duhet të kryhet në marrëveshje me përdoruesin e shërbimeve dhe të gjithë personat e përfshirë në realizimin e pikave të planit. Në praktikë, për familjet romë dhe egjiptiane, mund të lindë nevoja për mbështetje afatgjatë dhe rastet mund të hapen për një periudhë të tejkgjatur, por gjithmonë është e dobishme që objektivi i punës të jetë mbyllja e rasteve.

Ofrimi i shërbimeve proaktive dhe të aksesueshme

Zhvillimi i një shërbimi proaktiv që kërkon të përfshijë edhe familjet më rezistente dhe të vështira për t’u ndihmuar është një element i rëndësishëm i modelit SHSIBK.

Për të garantuar një mbështetje tërësore dhe të duhur, modeli SHSIBK kërkon që qendrat të ofrojnë shërbime në mënyra **proaktive dhe të aksesueshme**. Kjo do të thotë që:

- Duhet të merret në konsideratë **vendndodhja** e përdoruesve të shërbimeve në lidhje me vendin ku ofrohen këto shërbime, dhe nëse është e nevojshme të ofrohen shërbime të lëvizshme në mënyrë që këto shërbime të ofrohen pranë tyre. Kjo mund të përfshijë edhe ofrimin e shërbimeve në vende të tjera, si për shembull në shkolla ose qendra shëndetësore apo në ambientet e OJQ-ve (kjo do të jetë në varësi të disponueshmërisë dhe marrëveshjes).
- Duhet të **shtrihen** në komunitet, për shembull përmes vizitave në shtëpi me qëllim ndjekjen dhe identifikimin e rasteve, dhe duke i shoqëruar përdoruesit e shërbimeve në takime, etj.
- Duhet të mendohet për **orarin e punës** në këto qendra, në mënyrë që përdoruesit e shërbimeve të mund t’i përdorin ato, si për shembull gjatë mbrëmjeve ose fundjavave. Kjo mund të kërkojë që të ndryshohet orari i punës së stafit, ose të përfshihen vullnetarë ose të lejohet që ofrues të tjerë të shërbimeve të përdorin qendrën në orare të tilla që përdoruesit e shërbimeve të mund të përfitojnë nga shërbimet e ofruara.
- Duhet të garantohet që shërbimet e ofruara të jenë **gjithëpërfshirëse dhe jodiskriminuese**.

Të fokusuar te familja por me në qendër fëmijët

Edhe pse shërbimet duhet t’u ofrohen përdoruesve të shërbimeve në mënyrë të tillë që të respektojnë zgjedhjet e tyre individuale, një nga

Mënyrat për rritjen e vetëbesimit dhe vetëvlerësimit – tek të rriturit dhe fëmijët

- ✓ Identifikimi i pikave të forta dhe talenteve dhe vënia e tyre në dukje
- ✓ Lavdërimi dhe dhënia e mesazheve pozitive
- ✓ Nxitja e ndjenjës së arritjes
- ✓ Ofrimi i modeleve të roleve pozitive
- ✓ Dhënia e përgjegjësive
- ✓ Promovimi i kulturës dhe identitetit
- ✓ Krijimi i kulturës së “përkatësisë”
- ✓ Largimi/reduktimi i “fajit” dhe i ideve negative
- ✓ Nxitja e pjesëmarrjes
- ✓ Dhënia e ndjenjës së rëndësisë
- ✓ Dhënia e kujdesit dhe vëmendjes (me të vërtetë!)

kërkesat e legjislacionit shqiptar është që **interesi më i lartë i fëmijës** duhet të jetë konsiderata mbizotëruese. Në praktikë, kjo do të thotë se nevojat e fëmijëve, veçanërisht në lidhje me mbrojtjen e tyre, duhet të konsiderohen gjithmonë me prioritet. Meqë përcaktimi i nevojave të fëmijëve është një aftësi specifike, në rastin kur ka një problematikë të dukshme ose ndonjë konflikt mes nevojave të fëmijëve dhe anëtarëve të tjerë të rritur të familjes, gjithmonë duhet të kryhen konsultime me Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve.

Të bazuar në pikat e forta

Për të ndihmuar në fuqizimin e anëtarëve të komunitetit, shërbimet duhet të ofrohen në mënyra të atilla që bazohen në pikat e forta. Pra, kjo do të thotë se nuk duhet të identifikohen vetëm problemet e përdoruesve të shërbimeve, por edhe pikat e tyre të forta, dhe më pas të ndërtohet mbi këto pika e forta.

Puna me pikat e forta dhe zhvillimi i tyre ndihmon në rritjen e vetëbesimit dhe të vetëvlerësimit, të cilat janë cilësi të rëndësishme që kontribuojnë në zhvillimin/përmirësimin e qëndrueshmërisë dhe që nxisin pavarësinë.

Vendosja në funksionim e modelit SHSIBK

Llojet dhe nivelet e stafit

Në mënyrë që modeli SHSIBK të funksionojë, është shumë e rëndësishme që të ketë staf të mjaftueshëm. Preferohet që stafi të vijë nga një gamë e larmishme përvojë dhe profesione. Gjithashtu, është shumë e rëndësishme përfshirja e stafit nga anëtarë të komunitetit romë dhe egjiptianë kur është e mundur.

I gjithë stafi duhet të ketë një **përshkrim pune** ku të përcaktohen qartë përgjegjësitë e tyre. Një veçori e këtyre përshkrimeve të punës duhet të jetë që stafi të punojë së bashku për të zbatuar modelin SHSIBK, dhe jo që stafi të punojë i izoluar.

Procedurat e mbrojtjes

Në përputhje me praktikat e mira në rang ndërkombëtar, të gjitha institucionet që punojnë me fëmijët duhet të jenë të “sigurta për fëmijët”.

Këto qendra kanë nevojë për një **politikë për mbrojtjen e fëmijëve** dhe procedura shoqëruese ku të detajohet se si do të trajtohen problematikat për mbrojtjen e fëmijëve. Kjo politikë dhe procedurat duhet të mbulojnë:

- Masat proaktive që duhet të marrë qendra për të parandaluar abuzimin me fëmijët (për shembull në rekrutim); dhe;
- Hapat reaktive që do të marrë qendra kur raportohen abuzime. Këtu përfshihet edhe përshkrimi i hapave që do të ndërmerret organizata në rast pretendimesh kundër stafit dhe vullnetarëve.

Një hap i rëndësishëm për krijimin e një mjedisi të sigurt për fëmijët është garantimi që personat e rekrutuar janë të duhur dhe të sigurt për të punuar me fëmijët. Duhet të ekzistojnë procedura vlerësimi (për shembull duke kryer kontrolle nga ana e policisë dhe duke kërkuar referenca) për të garantuar që të mos rekrutohen individë që mund të kërcënojnë sigurinë e fëmijëve. Duhet të vlerësohen të gjithë aplikantët *pa*

ZBATIMI I MODELIT SHSIBK

Struktura dhe koordinimi

Është identifikuar struktura paraprake dhe koordinimi i parashikuar për të garantuar që bashkitë të miratojnë një qasje të vërtetë nga poshtë-lart dhe që të jetë e integruar.

Në nivel vendor, duhet të krijohen **ekipe lokale koordinimi** brenda secilës prej katër zonave pilot. Në këto ekipe do të përfshihen përfaqësues nga NJQV-të, arsimit, shëndetësia dhe ofruet të tjerë të shërbimeve, si për shembull OJQ-të, NJMF-ja, plus përfaqësues nga komunitetet rome dhe egjiptiane. Do të ishte ideale që ekipi lokal i koordinimit të përfshinte gjithashtu edhe gjykatat e rretheve gjyqësore dhe një përfaqësues nga Komisioneri i Ndhmës Ligjore Falas.

Funksioni i ekipit lokal të koordinimit është:

- ▶ Të veprojë në cilësinë e “avokatit” për modelin SHSIBK dhe për këtë qasje;
- ▶ Të krijojë rrjetin dhe lidhjet me agjenci dhe sektorë të tjerë për rritjen e ndërgjegjësimit dhe bashkëpunimin me lehtësi dhe për realizimin e punës me shumë agjenci;
- ▶ Të mbështesë zhvillimin e veprimtarive specifike duke ofruar këshilla teknike, sipas nevojës;
- ▶ Të mbështesë stafin kryesor për zbatimin e qasjes me bazë në komunitet.

Stafi kryesor do të jetë përgjegjës për ofrimin e shërbimeve, mundësisht duke punuar nga qendrat komunitare.²⁰ Ndërkohë, nuk është domosdoshmërisht e nevojshme ekzistenca e një qendre fizike për zhvillimin e shërbimeve të integruara, por megjithatë ekzistenca e një qendre mund t’i qendërojnë veprimtaritë.

Financimi dhe burimet

Është shumë e rëndësishme të gjendet buxheti i duhur për shpenzimet operacionale për funksionimin e shërbimeve me bazë në komunitet, siç parashikohet në ligjin e ri “Për shërbimet sociale”. Buxhetimi i qendrës komunitare duhet të kryhet në përputhje me nevojat e komunitetit dhe në bashkëpunim me Njësinë e Qeverisjes Vendore në mënyrë që të përcaktohen linja buxheti reale.

Kushtet fizike dhe mjedisi

Ndërtesa dhe vendndodhja, duke përfshirë edhe ambientet e saj, do të përcaktojnë mënyrën se si mund të ofrohen shërbimet dhe se cilat shërbime mund të ofrohen. Për shembull, disa qendra mund të zgjedhin të ofrojnë ushqim ose ambiente gatimi si pjesë e shërbimeve të tyre, por kjo mund të kryhet vetëm nëse ka hapësirë të mjaftueshme për këtë. Ashtu siç u përmend edhe më parë, modeli SHSIBK mund të zbatohet pa qenë nevoja për të punuar nga një qendër fizike, edhe pse për qëllimet e projektit pilot në katër zonat e përzgjedhura, modeli SHSIBK do të zbatohet nga një qendër. Qendra duhet të mirëmbahet dhe të ofrojë një atmosferë mikpritëse. Këtu përfshihet:

- ▶ Garantimi që personat që hyjnë në qendër të mirëpritën siç duhet;
- ▶ Vendosja në dispozicion e informacionit;
- ▶ Ofrimi i vendeve për t’u ulur në zonën e pritjes për personat që presin, dhe ndoshta edhe disa libra/lodra që fëmijët të luajnë ndërkohë që presin;
- ▶ Aksesin në një ambient privat me vende për t’u ulur, ku përdoruesit e shërbimeve të mund të diskutojnë lidhur me situatën e tyre për të garantuar konfidencialitetin.

Gjithashtu, duhet të vendoset në dispozicion një linjë telefonike dhe linjë interneti.

²⁰ Duhet të theksohet se aftësia për përfshirjen e këtyre partnerëve në mënyrë proaktive ose për të përdorur shërbimet e tyre mbetet ende për t’u negociuar, edhe nëse është rënë dakord në parim.

ANGAZHIMI I VULLNETARËVE PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE

Puna me vullnetarë krijon dinamika. Ka disa lloje të ndryshëm vullnetarësh - të cilët variojnë nga ata që ofrojnë ndihmë një herë të vetme (për shembull duke ofruar ndihmë me një veprimtari specifike) tek ata që ofrojnë ndihmë të qëndrueshme për programet dhe që mund të kenë ose kërkojnë aftësi të specializuara.

Është e rëndësishme që vullnetarët të mos përdoren në vend të stafit që paguhet, por të përdoren për të plotësuar stafin që paguhet. Kjo ka rëndësi sepse përndryshe do të krijohen pritshmëri jorealiste për vullnetarët - veçanërisht në lidhje me kohën që ata kanë në dispozicion për të marrë pjesë. Ky është një ekuilibër që kërkon kujdes duke marrë në konsideratë nevojën e vullnetarëve për të pasur mundësinë e gjenerimit të të ardhurave, nëse është e nevojshme. Vullnetarët mund të paguhen me një rrogë të vogël, për të kompensuar shpenzimet, por duket të tregohet kujdes për shumat e parave të paguara, sepse kjo mund të sjellë mungesën e qëndrueshmërisë.

Është thelbësore që të gjithë vullnetarët të ruajnë motivimin e tyre. Mbikëqyrja dhe mbështetja e rregullt, së bashku me ndjenjën e qëllimit nga vetë puna e kryer, kontribuon që vullnetarët të ruajnë motivimin dhe angazhimin e tyre. Ekzistojnë edhe praktika të tjera që ndihmojnë në krijimin e ndjenjës së angazhimit në vullnetarizëm, si për shembull organizimi i "ditës së vullnetarëve" ku vullnetarët ftohen të shijojnë ushqime ose dhënia e certifikatave për pjesëmarrjen. Një tjetër motivim pozitiv për vullnetarët mund të jetë trajnimi dhe ndërtimi i kapaciteteve si një mënyrë për zhvillimin e aftësive për punësim në të ardhmen. Pavarësisht përfitimeve të motivimit, të gjithë vullnetarët duhet të rekrutohen dhe të përgatiten për rolin e tyre, njësoj sikur të ishin staf i paguar. Kjo do të thotë se ata duhet të rekrutohen duke marrë në konsideratë procedurat e mbrojtjes së fëmijëve.



përjashtim. Duhet të kërkohen referenca nga punëdhënësit e mëparshëm (të paktën dy, por preferohen tre) ose nga persona të tjerë që e njohin aplikantin (megjithatë, nuk duhet të jenë anëtarë të familjes). Gjithashtu duhet të kryhen verifikime në polici.

Gjatë kryerjes së verifikimeve për individin, duhet të kërkohet informacion lidhur me përshtatshmërinë e aplikantit (ose përshtatshmërinë) për të punuar me fëmijët. Një dosje në polici nuk do të thotë domosdoshmërisht që personi nuk mund të rekrutohet dhe është e rëndësishme për të kuptuar natyrën e dosjes

dhe të veprës penale. Megjithatë, çdo vepër penale kundër fëmijëve ose vepër penale seksuale kundër të rriturve përbën gjithmonë arsye për t'u refuzuar automatikisht, edhe për role që nuk përfshijnë kontakt të drejtpërdrejtë me fëmijët. Sa herë të jetë e mundur, referencat duhet të jenë me shkrim dhe duhet të ruhen në dosjen personale. Nëse është e pamundur të merret një referencë me shkrim, duhet të mbahen dhe të futen në dosje regjistrimi i bisedës.

Trajnimet ndërgjegjësuese lidhur me mbrojtjen e fëmijëve duhet të ofrohen për të gjithë punonjësit dhe vullnetarët, si pjesë e orientimit të tyre,

me trajnime më të thelluara për ato pozicione që kanë të bëjnë me mbrojtjen e fëmijëve. Gjithashtu, trajnimi duhet të përfshijë edhe udhëzime se si të raportohen abuzimet e dyshuara.

Politikat dhe procedurat për mbrojtjen e fëmijëve nuk është nevoja të jenë të gjata dhe të komplikuar. Ato duhet të jenë të qarta dhe punonjësit, vullnetarët dhe përdoruesit e shërbimeve duhet të kenë dijeni për to dhe të dinë se si të përpilojnë një raport sipas kësaj politike. Në shtojca sugjerohet një **politikë për mbrojtjen e fëmijëve**. Kjo mund të përdoret si bazë për qendrat, në mënyrë që ato të zhvillojnë vetë politikat dhe procedurat e tyre, në përputhje me rrethanat dhe kontekstin e punës së tyre.

Kodi i sjelljes

Stafi dhe vullnetarët duhet të kenë një mirëkuptim të përbashkët për sjelljen e pritshme. Një kod i qartë i sjelljes përcakton edhe mënyrën se si presin të trajtohen përdoruesit e shërbimeve, dhe ky është hap thelbësor në ofrimin e një shërbimi të respektueshëm.

Në shtojca përfshihet edhe një model i **kodit të sjelljes**.

Të gjithë njerëzit bëjnë gabime, dhe kjo mund të krijojë mundësi për të mësuar dhe zhvilluar aftësi. Megjithatë, nëse stafi dhe vullnetarët shkelin protokollin, duke përfshirë edhe kodet e sjelljes, me qëllim ose nga pakujdesia, gjithmonë duhet të merret në konsideratë nevoja për **masa disiplinore**. Këtu mund të përfshihet edhe pezullimi ndërkohë që kryhet një hetim dhe/ose zgjidhja e kontratës së punës (me pagesë ose vullnetare).

Procesi duhet të jetë i qartë dhe personit në fjalë duhet t'i jepet mundësia të tregojë versionin e tij të historisë. Është e rëndësishme të garantohet që politikat dhe proceset të jenë në përputhje me kërkesat ligjore, të cilat mund të vlejnjë edhe për vullnetarët dhe punonjësit pa pagesë.

Mbikëqyrja dhe mbështetja

Është e rëndësishme që stafi dhe vullnetarët të marrin mbikëqyrje dhe mbështetje të rregullt,

pavarësisht trajnimit, kualifikimeve ose rolit të tyre në organizatë. Është e rëndësishme të garantohet që ata të kenë mbështetjen e duhur në punën e tyre, në mënyrë që të mos dëmtohen nga ana emocionale, të mos zhgënjehen apo të sfliten. Gjithashtu, është e rëndësishme të ruhen standardet e shërbimit dhe vazhdimësia e kujdesit.

Mbikëqyrja dhe mbështetja duhet të jenë një mundësi për të menduar se si menaxhohen situatat, çfarë ka shkuar mirë dhe çfarë mund të ishte bërë ndryshe. Edhe pse mbikëqyrja duhet të jetë gjithmonë me frymën e përforsimit pozitiv, gjithsesi është e rëndësishme të garantohet që çështjet problematike trajtohen.

Mbikëqyrja mund të ofrohet në mënyrë individuale ose në grup.

Mbikëqyrja në grup parashikon një hapësirë për të diskutuar çështje më tematike dhe fushat për zhvillimin e aftësive. Do të ishte ideale nëse kjo do të kryhej rregullisht nga i njëjti person. Mbikëqyrja duhet të kryhet përafërsisht çdo muaj ose çdo gjashtë javë. Një mbikëqyrje e rregullt ndihmon për qëndrueshmërinë.

Një tipar i rëndësishëm i mbikëqyrjes në grup është se mund të diskutohen vetëm çështje relativisht të përgjithshme. Asnjëherë nuk është e përshtatshme që në mbikëqyrjen në grup të diskutohen çështje që vlejnjë vetëm për një anëtar të stafit. Kjo vlen veçanërisht kur bëhet fjalë për një çështje personale ose sensitive. Jo vetëm që është e padrejtë për individin në fjalë, por mund t'i bëjë edhe personat e tjerë të pranishëm të ndihen jo komod dhe në vështirësi.

Si alternativë për mbikëqyrjen në grup (ose për ta plotësuar atë kur ekzistojnë çështje specifike) është **mbikëqyrja individuale**. Kjo lloj mbikëqyrjeje i jep stafit mundësinë të diskutojë çështje me rëndësi.

Pavarësisht llojit të mbikëqyrjes së përdorur, gjithmonë duhet të mbahen shënime ose procesverbale dhe kopjet e tyre t'u jepet personave të pranishëm për referencë.

Përveç mbikëqyrjes, i gjithë stafi dhe vullnetarët duhet të kenë mundësinë të kenë një vlerësim dhe shqyrtim të rregullt (të paktën një herë në vit). Ky është momenti që ata të eksplorojnë

punën e tyre dhe të identifkojnë fushat për t'u përmirësuar dhe zhvilluar më tej.

Shtojcat përmbajnë **formularë të thjeshtë vlerësimi vjetor të mbikëqyrjes**, të cilët mund të përdoren dhe të zhvillohen më tej.

Trajnimi i vazhdueshëm dhe zhvillimi i aftësive

Është thelbësore - jo vetëm e rëndësishme - që stafi dhe vullnetarët të vazhdojnë të zhvillojnë aftësitë dhe njohuritë e tyre. Kjo duhet të bazohet në nevojat e stafit individual, si pjesë e vlerësimit dhe ndërkohë duhet të identifkohen kërkesat përmes mbikëqyrjes, trajnimit dhe ndërtimit të kapaciteteve.

Duhet të kujtojmë se trajnimi është vetëm një mënyrë e ndërtimit të kapaciteteve të stafit. Puna në bashkëpunim, këshillimi dhe orientimi mund të rrisin po ashtu kapacitetet e stafit dhe të vullnetarëve.

Mbledhja dhe ruajtja e të dhënave

Ndërkohë që mbledhja dhe ruajtja e të dhënave ndonjëherë mund të duken si detyrë rutinë (ose si një funksion ndihmës apo dytësor), kjo përbën themelet e praktikës së mirë për zbatimin e modelit SHSIBK. Të dhënat e mira garantojnë vazhdimësinë e ofrimit kundrejt përdoruesve të shërbimeve. Gjithashtu, të dhënat ofrojnë materiale të shkëlqyera për advokim dhe gjithashtu mund të ofrojnë edhe informacion kuptimplotë dhe konkret për politikëbërësit dhe vendimarrësit kryesorë.

Të gjitha të dhënat duhet të mbahen të përditësuara. Shënimet për çdo rast nuk duhet të mbahen në blloqe private shënimesh por duhet të sigurohen në dosjet e përdoruesve të shërbimeve.

Konfidencialiteti

Niveli i **konfidencialitetit** që i ofrohet përdoruesve të shërbimeve lidhet ngushtë me natyrën e shërbimeve të ofruara. Në përgjithësi,

informacioni nuk duhet të vendoset në dispozicion të shërbimeve apo agjencive të tjera pa lejen e shprehur të përdoruesit të shërbimeve, i cili ka të drejtën të presë që informacioni që jep të respektohet dhe të ruhet privat.

Kjo do të thotë se të dhënat për përdoruesit e shërbimeve nuk duhet të ndahen me askënd jashtë qendrës, përveç se në rrethana të rëna dakord - për shkak se mund të jetë vendosur se nuk mund të ruhet konfidencialiteti (për shembull në rastin e ndonjë incidenti për mbrojtjen e fëmijëve) ose për shkak se përdoruesi i shërbimeve mund të ketë dhënë leje specifike të shprehur që historia e tyre të tregohet (dhe personit kujt mund t'i tregohet). Leja për të ndarë informacion duhet të jepet me shkrim. Një **formular miratimi** është i përfshirë në shtojca.

Shkelja e konfidencialitetit shpesh ndodh pa dashje. Kjo mund të ndodhë sepse stafi nuk ka dijeni për nevojën për konfidencialitet ose kur informacioni "rrjedh". Gjithashtu, kjo mund të ndodh kur stafi e njëj personalisht fëmijën ose familjen e tyre. Po ashtu, konfidencialiteti mund të shkelet kur stafi/vullnetarët kërkojnë ndihmë për t'u përballur me ndjenjat e tyre në lidhje me punën e tyre. Kjo është një nga arsyet pse mbikëqyrja e mirë është kritike.

Duhet të vendosen nivelet e pritshme të konfidencialitetit (dhe të jenë të qarta që në fillim) në mënyrë që i gjithë stafi dhe vullnetarët të jenë të vetëdijshëm për politikën. Për të garantuar që stafi dhe vullnetarët të jenë të vetëdijshëm për politikën që lidhet me konfidencialitetin, dhe se si kjo lidhet me punën e tyre, ata duhet të nënshkruajnë një formular konfidencialiteti ku të citohet edhe politika.

Shtojcat përmbajnë një model të **formularit të konfidencialitetit**, i cili mund të përshtatet sipas nevojës.

Monitorimi dhe vlerësimi

Pjesa 4 e këtij udhëzuesi përcakton standardet që duhet të përdoren për të monitoruar dhe zbatuar modelin SHSIBK. Përveç monitorimit dhe inspektimit të jashtëm, është thelbësore që personat që zbatojnë modelin SHSIBK të krye-

jnë edhe monitorime të brendshme duke rishikuar shërbimet e ofruara (për shembull duke përdorur marrëveshjet me shkrim) dhe përmes kryerjes së konsultimeve të rregullta me komunitetet. Kjo do të ndihmojë për të garantuar që shërbimet të mbeten të përshtatshme dhe të duhura.

Monitorimi është një proces i vazhdueshëm: ai ndihmon për të garantuar llogaridhënie dhe gjithashtu garanton marrjen rregullisht të mendimeve në mënyrë që shërbimet e ofruara të përpunohen dhe të përshtaten. Monitorimi vlen edhe për të pasuruar vlerësimin.

Monitorimi duhet të kryhet çdo muaj, i koordinuar me menaxherin e qendrës. Këtu përfshihen:

- Numri i rasteve të hapura gjatë muajit / planet e hartuara të kujdesit
- Numri i rasteve të mbyllura gjatë muajit
- Numri / lloji i veprimtarive të kryera
- Numri i përdoruesve të shërbimeve të mbështetur përmes modelit SHSIBK, i ndarë në fëmijë / të rritur, gjini, romë / egjiptianë / të tjerë
- Marrja e mendimeve nga përdoruesit e shërbimeve të ofruar përmes marrëveshjeve me shkrim
- Ankesat

Vlerësimi është një reflektim më i menduar dhe periodik i zbatimit të modelit SHSIBK. Ky duhet të kryhet çdo gjashtë muaj dhe duhet të përfshijë një sintezë të informacionit të grumbulluar përmes monitorimit, plus konsultime më të hollësishme me komunitetin dhe përdoruesit e shërbimeve për të identifikuar pikëpamjet e tyre për funksionimin e shërbimit.

Pyetjet që duhet të udhëzojnë vlerësimin e brendshëm përfshijnë:

- Kush po i përdor shërbimet dhe sa e dobishme u duket kjo mbështetje? Çfarë ndryshimi ka sjellë tek ata?
- A janë përcaktuar dhe a po zbatohen siç duhet procedurat për ofrimin e shërbimeve?
- Si marrin pjesë përdoruesit e shërbimeve në vendimet e marra për këto shërbime dhe në identifikimin e nevojave?
- Cila është mënyra e bashkëpunimit dhe e punës së qendrës me agjenci të tjera, dhe sa efikase është kjo?
- A ka stafi njohuri për nevojat specifike dhe situatën e përdoruesve të shërbimeve?
- A ka ende nevoja të paplotësuara (d.m.th. nevoja të identifikuara që aktualisht nuk po trajtohen)? Nëse po, si mund të plotësohen këto nevoja?

Pjesa 2

Shërbimet

Modeli SHSIBK, i përshkruar në pjesën 1 (Bazat), është një model i projektuar për të qenë fleksibël dhe në përgjigje të nevojave të komunitetit.

Ndërkohë që shërbimet duhet të përcaktohen sipas nevojave të komunitetit vendas, dhe në përputhje me vetë prioritetet e tyre, shërbimet e mëposhtme duhet të konsiderohen si “kryesore” dhe të ofrohen në çdo vendndodhje, drejtpërdrejtë ose në bashkëpunim me një tjetër ofrues shërbimesh, nëse ka. Këto **shërbime kryesore** bazohen në nevojat e përgjithshme të identifikuara përmes vlerësimit të kryer në katër zonat pilot gjatë fundit të vitit 2016.

Mënyra e ofrimit të shërbimit

Mënyra e ofrimit të shërbimit mund të jetë fleksibël për t'u vënë në zbatim në mënyra të ndryshme, në varësi të nevojave dhe rrethanave në vendndodhje të ndryshme. Mënyrat kryesore janë ofrimi i seancave individuale, përmes grupeve ose përmes një shërbimi informal rastësor ose një kombinim i këtyre. Çdo mënyrë ka dinamika të ndryshme të cilat duhen menduar dhe shqyrtuar.

Shërbimi informal rastësor parashikon një mënyrë shumë fleksibël që përdoruesit e shërbimeve të marrin mbështetje, pasi ata mund të kenë akses sipas nevojave dhe dëshirave të tyre. Megjithatë, ofrimi i shërbimeve informale rastësore mund ta bëjë të vështirë garantimin e vazhdimësisë. Përveç kësaj, mund të ndodhë që personi i përshtatshëm për trajtimin e çështjes të mos jetë i disponueshëm. Megjithatë, shërbimi informal rastësor mund të jetë një pikë hyrëse e dobishme për një mbështetje më të qëndrueshme.

Seancat individuale lejojnë një mbështetje të synuar dhe mund të jenë shumë të dobishme gjatë eksplorimit të çështjeve shumë sensitive ose specifike. Megjithatë, ato kërkojnë një punë shumë intensive. Problemi tjetër me seancat individuale është se burimi kryesor i mbështetjes

Prindërimi pozitiv kundrejt disiplinës pozitive

Termit prindërim pozitiv dhe disiplina pozitive shpesh përdoren në vend të njëra tjetrës. Megjithatë, disiplina pozitive është vetëm një aspekt i prindërimit pozitiv.

Disiplina pozitive, ndonjëherë e quajtur edhe **menaxhim pozitiv i sjelljes ose disiplinë jo e dhunshme**, është ideuar si një mënyrë për të nxitur sjelljen e dëshiruar të fëmijët, duke përdorur teknika jo të dhunshme, të përqendruara te fëmijët për të ndryshuar sjelljet e padëshiruara. Këtu përfshihet edhe disiplinimi i fëmijëve për “sjelljet e këqija”.

Prindërimi pozitiv, nga ana tjetër, mund të konsiderohet se ofron kujdes emocional dhe fizik në mënyrën e duhur sipas nevojave të fëmijës, me qëllim nxitjen e mirëqenies dhe të zhvillimit të fëmijës dhe mbështetjen e tyre në arritjen e potencialit maksimal. Kjo përfshin disiplinën e fëmijëve, por gjithashtu mbulon edhe mirëqenien fizike, emocionale dhe psikologjike.

bëhet punonjësi; kjo do të thotë se ata janë të kufizuar për sa i përket përdorimit të pikave të forta të komunitetit ose zhvillimit të marrëdhënieve mbështetëse brenda komunitetit. Një seancë individuale mund të ndodhë me një anëtar specifik të familjes, ose me një pjesë / ose të gjithë familjen.

Puna në grup mund të jetë një mënyrë shumë efikase për të punuar me përdoruesit e shërbimeve, dhe për të maksimizuar angazhimin e stafit dhe të vullnetarëve. Një nga përfitimet e një grupi është se ndihmon në krijimin e një rrjeti mbështetës.

Mënyrat për nxitjen e prindërimit pozitiv

Prindërimi pozitiv mund të nxitet duke i ndihmuar prindërit të ndihen plot besim dhe të aftë, çka mund të përfshijë mësimin e aftësive të reja ose rritjen e njohurive.

Kjo mund të arrihet në mënyra të ndryshme, duke përfshirë:

- Seminare dhe mundësi për rritjen e ndërgjegjësimit për tema që lidhen me prindërimin;
- Seanca formale dhe joformale mbështetëse - duke përfshirë edhe grupet mbështetëse;
- Modelimin e sjelljes (d.m.th. t'u tregosh prindërve se çfarë duhet të bëjnë nëpërmjet shembujve, për shembull përmes bashkëveprimit me fëmijët përpara prindërve të tyre);
- Seanca të ndihmës individuale për familjet në lidhje me probleme specifike;
- Ofrimin e materialeve dhe burimeve të tjera referencë;
- Krijimin e mundësive për prindërit që të praktikojnë aftësitë e tyre dhe të përmirësojnë marrëdhënien me fëmijët e tyre përmes veprimtarive dhe programeve rekreative.

Megjithatë, kjo mund të përbëjë edhe disavantazh nëse grupi është i vogël ose nëse grupin e dominojnë një ose më shumë persona. Në këto raste, moderatorëve mund t'u duhet të punojnë shumë për të garantuar që atmosfera të mbetet pozitive dhe e dobishme.

Grupet mund të drejtohen si **të hapura ose të mbyllura**. Kjo do të thotë se moderatorët vendosin nëse do t'u kërkojnë të njëjtëve persona të regjistrohen në një seri takimesh dhe të ruajnë

të njëjtën anëtarësi, ose t'u lejojnë përdoruesve të regjistrohen në seanca të ndryshme sipas disponueshmërisë dhe zgjedhjes. Nëse grupet mbahen të hapura, kjo u lejon përdoruesve të rinj të regjistrohen në çdo kohë por mund ta bëjë të vështirë ndjekjen e një programi progresiv, ku çështjet / aftësitë eksplorojnë dhe zhvillohen në rritje të vazhdueshme.

Ankesat dhe problematikat

Një nga temat në vlerësimin e nevojave ishin ankesat nga përdoruesit e shërbimeve ose instancat ku një shërbim që duhet të ishte ofruar, në fakt nuk është ofruar. Caktimi i një vendndodhjeje qendrore ku përdoruesit e shërbimeve të mund të paraqesin një ankesë për shërbimet e tjera do të jetë mbështetje si për mbledhjen e të dhënave si bazë provash për përpjekjet e monitorimit dhe advokimit dhe do të ndihmojë për integrimin e familjeve romë dhe egjiptiane në shërbimet e përgjithshme. Ankesat janë të dyfishta:

1. Kundër ofruesve të tjerë të shërbimeve
2. Kundër qendrës për shërbimet e ofruara drejtpërdrejtë.

Të gjitha ankesat për agjencitë e tjera duhet të regjistrohen me shkrim, duke përdorur **formularin e ankesës** të përfshirë në shtojca. Këta formularë duhet të ruhen në një dosje qendrore, në mënyrë që stafi drejtues të kryejë analiza në baza tre mujore.

Gjithashtu, qendrat duhet të hartojnë një **procedurë për ankesat** ku të përshkruhet mënyra se si përdoruesit e shërbimeve të mund të bëjnë një ankesë për shërbimet e ofruara në qendër, dhe ku të detajohet se si do të trajtohen ankesat. Të gjithë përdoruesit e shërbimeve, duke përfshirë edhe fëmijët, duhet të informohen për të drejtën e tyre për të paraqitur një ankesë.

Në shtojca është përfshirë një **procedurë e thjeshtë për ankesat**, e cila mund të përditësohet.

Programet specifike:

Klubi i të mësuarit

Për të rritur besimin dhe vetëvlerësimin e fëmijëve më të rritur dhe për t'i ndihmuar me detyrat

e shtëpisë (vini re se në disa zona kjo mund të ndodhë gjatë orarit të shkollës për ata që nuk janë në shkollë, në varësi të nevojave).

Të jetuarit në mënyrë pozitive

Informacioni dhe rritja e ndërgjegjësimit për shëndetin dhe çështjet e lidhura me të (si për shembull prindërimi pozitiv dhe të ushqyerit) dhe mbështetja e përdoruesve të shërbimeve për të pasur akses në shërbimet shëndetësore.

Fillimi i duhur

Lojëra në grup për prindërit dhe fëmijët e vegjël të cilat përqendrohen në nxitjen e zhvillimit të fëmijës, rritjen e ndërgjegjësimit për shëndetin dhe rëndësinë e arsimit, dhe prindërimin pozitiv.

Klubi i së ardhmes

Programe punësimi dhe formimi profesional për të rritur dhe fëmijë më të rritur, ku përfshihet edhe mbështetja individuale dhe akses në punësim.

Argëtimi në familje

Seanca rastësore për t'u dhënë prindërve dhe fëmijëve mundësinë të kalojnë kohë cilësore së bashku, për të rritur kohezionin social dhe për të përmirësuar ose zhvilluar marrëdhëniet në familje.

Mbështetja e prindërimit pozitiv

Në përputhje me bazat dhe parimet në themel të modelit SHSIBK, dhe qasjen e bazuar në pikat e forta, supozohet se shumica e prindërve po bëjnë më të mirën e mundshme për fëmijët e tyre, por disa nga këta prindër mund të kenë nevojë për më shumë mbështetje.

Prindërit duhet të kenë besim në vetvete në mënyrë që të mund të përmbushin rolet e tyre, dhe ndërkohë që për disa prej tyre kjo mund të kërkojë njohuri dhe aftësi të mëtejshme, të gjithë prindërit duhet të ndihen të fuqizuar.

Ashtu si fëmijët kanë nevojë për një mjedis mbrojtës, ashtu edhe prindërit kanë nevojë për **një mjedis mbështetës**. Kjo do të thotë se duhet t'i kushtohet vëmendje jo vetëm se çfarë mbështetje apo shërbimesh i ofrohen një prindi, por edhe *mënyrës së ofrimit*. Është thelbësore që prindërit jo vetëm të mos cenohen por edhe të mos ndihen si viktima,

pasi kjo mund të shkaktojë më pak vetëbesim dhe t'i bëjë ata të mos ndihen prindër të dobishëm. Në veçanti, kjo është kritike në kontekste të tilla si për shembull në punën me komunitete të marginalizuara, si për shembull romët dhe egjiptianët, pasi prindërit tashmë mund të ndihen të pafuqishëm dhe mund të kenë përjetuar humbje të kontrollit dhe vetëvendosjes. Gjithashtu, prindërit kanë nevojë për një mjedis pranues ku të ndihen më shumë të mbështetur se sa të kritikuar. Në disa situata ekstreme kur një prind ka një problem të veçantë që përbën pengesë për prindërimin, si për shembull probleme të shëndetit mendor ose përdorimit të drogës/alkoolit, mund të ishte e përshtatshme ndihma e specializuar nga një profesionist i shëndetit mendor. Në këto raste, do të ishte e nevojshme edhe referimi në NJMF.

Shërbimet dytësore

Në varësi të nevojave dhe prioritetëve të identifikuar të komunitetit (dhe në përputhje me "modelin e ciklit të jetës", të përfshirë në raportin fillestar dhe si shtojcë e këtij raporti), qendrat që zbatojnë modelin SHSIBK mund të përfshijnë edhe veprimtari të tjera të ndryshme në shërbimet e tyre, të cilat konsiderohen të nevojshme dhe të përshtatshme. Këtu përfshihet edhe një vëmendje e veçantë ndaj:

- ▶ *Identifikimit të nevojave të komunitetit* – këshillimi me komunitetin për të identifikuar prioritetet;
- ▶ *Identifikimit të shërbimeve vendase* dhe identifikimit të shërbimeve të tjera përpara se të prezantohen shërbime të reja, për të garantuar që ato të plotësojnë shërbimet ekzistuese dhe të mos jenë përsëritje e tyre.

Shërbimet dytësore përfshijnë:

- Programet e prindërimit dhe për mbështetjen e familjeve;
- Mbështetjen dhe këshillimin psikosocial - duke përfshirë çështje specifike, si për shembull droga dhe alkooli;
- Ndërmjetësimin në familje
- Programet me interes të specializuar - për shembull për të trajtuar nevoja specifike, si për shembull vajzat e martuara nën moshë.

Rritja e ndërgjegjësimit dhe informimi mbi të drejtat

Kjo përfshin informacionin për të drejtat bazë, cilat janë shërbimet që ekzistojnë, dhe ku/si të aksesohen këto shërbime, duke përfshirë edhe mënyrën se si mund të aksesohen këto shërbime veçanërisht për romët dhe egjiptianët gjatë migrimit dhe në vende të tjera. Seanca e rritjes së ndërgjegjësimit, me qëllim dhënien e informacionit dhe si një ndërhyrje parandaluese, mund të kryhen përmes seancave në qendër, në një vend tjetër ose në komunitet. Është thelbësore që të merret në konsideratë formati i përdorur në momentin e dhënies së informacionit dhe informimit mbi të drejtat. Për shembull, duhet t'i kushtohet vëmendje e kujdesshme gjuhës së përdorur, dhe në rastet e personave analfabetë duhet të përdoren figura për të plotësuar informacionin.



SHËRBIMET KRYESORE

Shërbimet e mëposhtme kryesore duhet të ofrohen nga ose përmes të gjitha qendrave që zbatojnë modelin SHSIBK. Në përputhje me parimet e punës në partneritet me të tjerët, nuk është e nevojshme që të gjitha shërbimet të ofrohen drejtpërdrejtë, e megjithatë qendrat duhet të garantojnë dhe të ndjekin ku shërbimet nuk ofrohen drejtpërdrejtë për t'u siguruar që këto shërbime ofrohen dhe për t'i monitoruar ato në mënyrë që të sigurohen se ato plotësojnë standardet e përcaktuara në pjesën 4 të këtij udhëzuesi. Mënyra e ofrimit, për shembull përmes shtrirjes së shërbimeve, seancave individuale ose punës në grup, mund të përcaktohet nga qendra përmes burimeve në dispozicion dhe sipas kushteve lokale.

Ndihma ligjore dhe regjistrimi

Mbështetja e dhënë ndaj familjeve në procesin e regjistrimit në gjendjen civile dhe për procese të tjera të ngjashme, si për shembull regjistrimi në shkolla. Kjo mund të kryhet përmes ofrimit të mbështetjes ligjore, ndihmës në marrjen e dokumentacionit dhe shoqërimit në zyra, etj.



Shtrirja e shërbimeve mbështetëse

Me qëllim identifikimin e familjeve, ndjekjen e vizitave në shtëpi dhe shoqërimin e përdoruesve të shërbimeve në takime dhe advokimin në emër të tyre sipas nevojës, duke përfshirë ndihmën ekonomike/ndihmën sociale, aksesin në strehim, shëndetësi, etj.



Dyqani i emergjencës

Mbajtja e një dyqani të vogël për artikujt thelbësorë, si për shembull pampersa, veshje, qumësht për foshnje, etj. të cilat të mund të shpërndahen në rast emergjence. Kjo duhet të kryhet me kujdes, në mënyrë që të mos rritjen pritshmëritë dhe të mos krijohet varësi, dhe ideale është që kjo të lidhet me një tjetër shërbim, por do të ishte e dobishme që këto të jepen dhe të ndihmojnë për krijimin e lidhjeve mes punonjësve dhe përdoruesve të shërbimeve. Nuk duhet të shpërndahen paketa të plota me pelena, qumësht, etj. Dyqani i emergjencës duhet të sigurojë artikuj të vegjël dhe ndihmë për vetëm një herë.

“Sporteli i ndihmës”

Kjo është një pikë për këshillim dhe mbështetje psikosociale të një niveli të ulët dhe për referime në agjenci të tjera. “Sporteli i ndihmës” plotëson rritjen e ndërgjegjësimit dhe seancat e informimit, pasi do t’u vijë familjeve në ndihmë për të eksploruar situatat e tyre individuale. Është e rëndësishme që ky sportel i ndihmës të jetë i disponueshëm gjatë orareve të njoftuara, dhe për këtë do të lindë nevoja që një nga anëtarët e stafit të jetë i disponueshëm. Gjithashtu, nëse është e mundur, duhet të vendoset në dispozicion edhe një numër telefoni.



Pjesa 3

Veprimet

Ndërkohë që në pjesët 1 dhe 2 të këtij udhëzuesi artikullohet modeli SHSIBK në terma të përgjithshme, në këtë seksion përshkruhen me hollësi veprimet specifike që duhet të ndërmerren në secilën prej katër zonave pilot për të filluar zbatimin e modelit SHSIBK, bazuar në vlerësimin e nevojave dhe çështjet e identifikuara në secilën zonë.

Meqë qendrat aktualisht funksionojnë sipas sistemit ekzistues dhe do të duhet pak kohë për të kaluar drejt modelit të ri SHSIBK, veprimet janë ndarë në tema sipas veprimtarive aktuale, përkatësisht, arsimi, shëndetësia, punësimi, strehimi dhe regjistrimi në gjendjen civile. Gjithashtu, janë përfshirë edhe veprime të përgjithshme, të cilat janë elementë të nevojshëm paraprirës për zbatimin e modelit SHSIBK.

Veprime të përgjithshme për të gjitha zonat pilot

- ▶ Ofrimi i trajnimeve/orientimeve për të gjithë stafin që punon në qendër për modelin SHSIBK
- ▶ Ngritja e një grupi lokal këshillimi
- ▶ Zhvillimi i takimeve me NJQV-të për të garantuar buxhetin dhe burimet (proces i vazhdueshëm, duke përfshirë edhe grupin lokal të këshillimit)
- ▶ Identifikimi i ofruesve ekzistues të shërbimeve/agjencive kryesore ekzistuese
 - Hartimi i listës së kontakteve (duhet të përditësohet rregullisht)
- ▶ Zhvillimi i strategjive për rritjen e ndërgjegjësimit për modelin e ri SHSIBK për:
 - Anëtarët e komunitetit dhe përdoruesit ekzistues të shërbimeve
 - Agjenci të tjera dhe ofrues të shërbimeve
- ▶ Hartimi i përshkrimeve të punës për të gjithë stafin/vullnetarët
- ▶ Miratimi i kodit të sjelljes dhe nënshkrimi i tij nga i gjithë stafi
- ▶ Hartimi dhe miratimi i procedurave për mbrojtjen e fëmijëve
- ▶ Organizimi i orientimit të stafit për mbrojtjen e fëmijëve
- ▶ Hartimi dhe miratimi i procedurave të ankesave
 - Vendosja e strategjisë për shpërndarjen e procedurës së ankesave
- ▶ Vendosja e afateve kohore për sistemin e menaxhimit të rasteve dhe orientimi i stafit
- ▶ Garantimi që të gjithë përdoruesit aktualë

të shërbimeve të REGJISTROHEN në qendër dhe të kenë një dosje aktuale të rastit

- ▶ Rishikimi i përdoruesve aktualë në qendër për të garantuar që të kenë plane të përditësuara, aktuale të kujdesit, në rast se është përdorues i rregullt i shërbimeve
- ▶ Rishikimi i shërbimeve dhe veprimtarive aktuale për t'i riharmonizuar ato me shërbimet kryesore
 - Zhvillimi i strategjive për kalimin drejt modelit të ri SHSIBK
 - Kryerja e vlerësimit për nevojat e të gjithë stafit për të mësuar, për të identifikuar kërkesat për ndërtimin e kapaciteteve/trajnim
- ▶ Identifikimi i mbikëqyrësit për secilin anëtar të stafit dhe nisja e kësaj mbikëqyrjeje (nëse është e nevojshme rishikimi i kontratave aktuale të punës)
- ▶ Garantimi që ndërtesa dhe mjedisi fizik të jenë të përshtatshëm:
 - Karrige në reception/zonën e pritjes
 - Hapësirë për zhvillimin e takimeve private
 - Vendosja e linjës telefonike dhe kompjuterit/lidhjes në internet
 - Mbledhja dhe publikimi i informacionit - p.sh. postera, fletëpalosje, etj.

PLANI I VEPRIMIT TIRANË

Shëndetsia
Arsimimi
Punësimi
Strehimi
**Regjistrimi në
gjendjen civile**
**Veprime të tjera
të nevojshme
për nevojat lokale**

Veprimet prioritare për shëndetësinë:

Qendra do të ofrojë veprimtari shëndetësore për të paktën 1000 familje rome, egjiptiane dhe familje të tjera, duke përfshirë trajtimin e hershëm, kujdesin shëndetësor parandalues, parandalimin/minimizimin e përdorimit të drogave, shëndetin riprodhues, kujdesin për fëmijët (duke përfshirë ushqyerjen me gji dhe vaksinimet), jetesën e shëndetshme dhe ushqyerjen

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për mbështetjen e të gjithë përdoruesve të shërbimeve që të marrin karta shëndeti, përmes ndihmës me dokumentacionin dhe duke i shoqëruar gjatë regjistrimit personalisht/nëpërmjet internetit.
- ✓ Organizimi i takimit me ofruesit lokalë të kujdesit shëndetësor për të diskutuar situatën e romëve dhe egjiptianëve dhe për të advokuar për procedura të përmirësuara dhe të lehta për regjistrimin dhe sjelljen e përgjithshme kundrejt popullsisë.
 - Në mënyrë ideale, bien dakord për takime të rregullta bashkëpunuese

për rishikimin e progresit.

- ✓ Organizimi i seancave ndërgjegjësuere për stafin në ambientin e qendrave shëndetësore dhe komunitetet rome dhe egjiptiane.
- ✓ Identifikimi i ofruesve “miqësorë” të shërbimeve, të cilët shprehin dëshirën për të ofruar kujdes shëndetësor dhe tek të cilët mund të referohen familjet rome dhe egjiptiane.
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për rritjen e ndërgjegjësimit të popullsisë në lidhje me rëndësinë e kujdesit shëndetësor parandalues, duke përfshirë vaksinimet, nëse është e mundur, në bashkëpunim me stafin shëndetësor.
- ✓ Shqyrtimi i mundësisë për sigurimin e një klinike lokale për nënat dhe fëmijët e vegjël.
- ✓ Shoqërimi i romëve dhe egjiptianëve në takime për çështje shëndetësore, për të reduktuar mundësinë e praktikave diskriminuese, duke siguruar që çdo incident të regjistrohet si ankesë.
- ✓ Dhënia e mesazheve ndërgjegjësuere mbi rëndësinë e regjistrimit të lindjeve në të

- gjitha ndërveprimet me gratë shtatzëna.
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për ofrimin e veprimtarive shëndetësore, duke përfshirë vendosjen e mënyrave të ofrimit (shtrirja, vizitat rastësore në shtëpi, seancat në grup ose individuale dhe ndërgjegjësimi i komunitetit) dhe mënyrën sesi duhet të arrihet (për shembull, nëpërmjet partnerëve, referimit), duke përfshirë marrjen në konsideratë të ofrimit të shërbimeve të mëposhtme:
 - Promovimin e njohurive për shëndetin dhe qëndrimin e shëndetshëm
 - Vaksinimin
 - Ekzaminimin për zbulimin e hershëm të sëmundjeve
 - Klasat e prindërimit
 - Grupin e këshillimit në komunitet
 - Grupin mbështetës për gratë shtatzëna
 - ✓ Mbështetja e ekipit të lëvizshëm të profesionistëve të shëndetësisë në lidhje me kontaktimin me përdoruesit e shërbimeve në komunitetet e tyre
 - ✓ Thërritja e mjekëve nga fusha të ndryshme që të kryejnë vizita në qendër
 - ✓ Organizimi i takimeve të përbashkëta ndërmjet romëve e egjiptianëve dhe profesionistëve të shëndetësisë, për t'u mundësuar akses në informacionin e duhur mbi çështjet shëndetësore dhe shërbimet ekzistuese të ofruara nga institucionet shëndetësore.
- Veprimet prioritare për arsimin:**
- ✓ Hartimi dhe miratimi i protokollit të punës me sektorin e arsimit dhe Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve, me qëllim menaxhimin e braktisjes së shkollës.
 - ✓ Shqyrtimi i burimeve të mundshme të mbështetjes financiare për të lehtësuar ndjekjen e shkollës nga fëmijët.
 - ✓ Identifikimi dhe ofrimi i mundësive për ndërtimin e kapaciteteve të nevojshme për mësuesit mbi nevojat e fëmijëve nga komunitetet rome dhe egjiptiane dhe teknikat e duhura për menaxhimin e klasave.
 - ✓ Zhvillimi i takimeve ndërmjet Njësisë për Mbrojtjen e Fëmijëve dhe shkollave dhe ndjekja e procesit në rastin e braktisjes së shkollës për të garantuar koordinimin mes sektorit të arsimit dhe Njësisë për Mbrojtjen e Fëmijëve, në mënyrë që nevojat për arsim të përfshihen në planet për mbrojtjen e fëmijëve.
 - ✓ Për përdoruesit e shërbimeve në moshë më të madhe, të sigurohet që kur alfabetizimi funksional të përfshihet në këto programe, kjo të kryhet në mënyrë praktike (për shembull praktika për plotësimin e formularëve etj.).
 - ✓ Ofrimi i seancave të rritjes së ndërgjegjësimit për prindërit dhe fëmijët në lidhje me çështjet për mbrojtjen e fëmijëve, duke përfshirë identifikimin e hershëm dhe shërbimet e ofruara nga NJMF-ja.
 - ✓ Mbështetje për regjistrimin e fëmijëve në arsimin parashkollor.
 - ✓ Organizimi i takimeve të përbashkëta me prindër dhe mësues/edukatorë të sistemit parashkollor për të nxitur përfshirjen dhe marrëdhëniet e një pune pozitive, si dhe për të diskutuar mbi sfidat
 - ✓ Zhvillimi i strategjisë për realizimin e veprimtarive, duke përfshirë mënyrën më të përshtatshme të realizimit dhe zbatimit, duke pasur parasysh sa më poshtë:
 - Zhvillimin e aftësive bazë të shkrimit dhe leximit dhe të aftësive për t'u përballur me jetën
 - Mbështetje për detyrat e shtëpisë, pas shkollës, për fëmijët
 - Ndërgjegjësimin për shkollën/riintegrimin dhe mbështetjen e familjes për nevojat për arsim / rëndësinë e arsimit
 - Kurse gjuhe për të rinjtë
 - Veprimtaritë psikosociale, për shembull për zhvillimin e vetëvlerësimit, besimit dhe identitetit të fëmijëve
 - Veprimtaritë kulturore që

mbështesin arsimimin e të rinjve me bashkëmoshatarët e tyre dhe diversitetin kulturor

- Program këshillimi për të rinjtë në rrezik

Veprimet prioritare për punësimin:

- ✓ Organizimi i takimeve me shoqëritë e reja të privatizuara për grumbullimin e mbetjeve dhe hulumtimi i mundësisë për punësimin e romëve dhe egjiptianëve, si dhe advokimi për punësimin e tyre.
- ✓ Mbështetje për prindërit për ndjekjen e kurseve të aftësive bazë të shkrimit dhe leximit dhe aftësive për t'u përballur me jetën.
- ✓ Mbështetje për individët dhe grupet në veprimtari për gjenerimin e të ardhurave.
- ✓ Mbjajtja e kontakteve me Zyrën Rajonale të Punësimit dhe me Drejtorinë e Punësimit brenda bashkisë, me qëllim punësimin e të paktën një prindi nga çdo familje.
- ✓ Kryerja e takimeve me aktorë dhe përfaqësues nga NJQV-të që mbulojnë vendbanimet në Shkozë dhe Bregu i Lumit me qëllim advokimin për kushte më të mira në këto vendbanime (energji elektrike, uji dhe higjiena, katet përdhese, etj.).
 - Advokimi për përfshirjen e këtyre vendbanimeve në planet e zhvillimit vendor/strategjinë e përfshirjes sociale.
- ✓ Bashkëveprimi me qeverisjen vendore dhe policinë për të garantuar që nëse në të ardhmen do të nevojitet dëbimi i romëve dhe egjiptianëve, kjo të kryhet në mënyrë të ligjshme dhe në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe të sigurohet strehim i përshtatshëm.
 - Nëse është e nevojshme, të jenë të pranishëm për të vepruar si monitorues të pavarur dhe për të garantuar mbrojtjen e të drejtave.
- ✓ Mbështetje për familjet për përgatitjen e dokumentacionit, për të aplikuar dhe përfituar nga çdo program i disponueshëm i strehimit social.

Veprimet prioritare për strehimin/mjedisin:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë së advokimit për lehtësimin e aksesit në strehimin social dhe takimi me aktorët kryesorë për të mbështetur ndryshime në praktikën aktuale, duke përfshirë regjistrimet e përkohshme për banesat informale vetëm për qëllime të regjistrimit dhe aksesit në shërbime dhe jo për të drejta pronësie.
 - Nëse është e mundur, zhvillimi i strategjive të përbashkëta me ofrues të tjerë të shërbimit, me qëllim ngritjen e çështjes si në nivelin e qeverisjes qendrore dhe në atë të qeverisjes vendore.
 - Hulumtimi nëse është e mundur që komunitetet të përdorin adresë përfaqësuese për regjistrimin - siç është qendra.

Veprimet prioritare për regjistrimin në gjendjen civile:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për të advokuar pranë Zyrës së Gjendjes Civile për lehtësimin e kufizimeve lidhur me regjistrimin dhe dokumentet e identifikimit, duke e lidhur këtë me planet e zhvillimit dhe të përfshirjes sociale.
- ✓ Shoqërimi në takime dhe mbështetja me dokumentacion e përdoruesve të shërbimeve.
- ✓ Takimi me Agjencinë Shtetërore për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve për të kërkuar mbështetjen e saj në nivel qendror në lidhje me lehtësimin e kufizimeve/problemeve që lidhen specifikisht me regjistrimin e lindjeve (dhe duke shtuar regjistrime të tjera).
- ✓ Këshillimi me çdo ofrues të ndihmës ligjore

falas për të vërtetuar arsyet pse nuk po funksionon sistemi aktual i ndihmës ligjore, dhe në bazë të kësaj të zhvillohen strategji për trajtimin e tyre.

- ✓ Identifikimi i rasteve të paregjistruara dhe mbështetja e tyre për të përfituar nga regjistrimi.
- ✓ Zhvillimi i strategjive për rritjen e ndërgjegjësimit në komunitet në lidhje me të drejtat dhe proceset.

Veprime të tjera të nevojshme për nevojat lokale:

- ✓ Garantimi që planet vendore për përfshirjen

sociale dhe mbrojtjen sociale dhe plani i veprimit për integrimin e romëve dhe egjiptianëve të finalizohen dhe të përfshijnë referenca specifike për çështje që lidhen me romët dhe egjiptianët.

- ✓ Zhvillimi i fushatave për rritjen e ndërgjegjësimit për të gjitha komunitetet (dhe veçanërisht me fëmijët) lidhur me rëndësinë e regjistrimit dhe dokumentacionit, dhe për të lejuar përdoruesit e shërbimeve të depozitojnë dokumente të rëndësishme në dosje në qendër.

PLANI I VEPRIMIT DURRËS

Shëndetsia
Arsimimi
Punësimi
Strehimi
**Regjistrimi në
gjendjen civile**
**Veprime të tjera
të nevojshme
për nevojat lokale**

Veprimet prioritare për shëndetësinë:

Qendra do të ofrojë veprimtari shëndetësore për të paktën 300 familje rome, egjiptiane dhe familje të tjera, duke përfshirë trajtimin e hershëm, kujdesin shëndetësor parandalues, parandalimin/minimizimin e përdorimit të drogave, shëndetin riprodhues, kujdesin për fëmijët (duke përfshirë ushqyerjen me gji dhe vaksinimet), jetesën e shëndetshme dhe ushqyerjen

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për mbështetjen e të gjithë përdoruesve të shërbimeve që të marrin karta shëndeti, përmes ndihmës me dokumentacionin dhe duke i shoqëruar gjatë regjistrimit personalisht/nëpërmjet internetit.
- ✓ Organizimi i takimit me ofruesit lokalë të kujdesit shëndetësor për të diskutuar situatën e romëve dhe egjiptianëve dhe për të advokuar për procedura të përmirësuara dhe të lehta për regjistrimin dhe sjelljen e përgjithshme kundrejt popullsisë.
- ✓ Organizimi i seancave ndërgjegjësuese për stafin në ambientin e qendrave shëndetësore dhe komunitetet rome dhe egjiptiane.

- ✓ Shqyrtimi i fizibilitetit të ofrimit të një klinike shëndetësore të lëvizshme në Cezma e Ferres ose, përndryshe, i ofrimit të transportit
- ✓ Organizimi i transferimit të regjistrimit në Nishtullë nga qendra shëndetësore e vendbanimit të tyre të mëparshëm në Shkozet.
- ✓ Identifikimi i ofruesve "miqësorë" të shërbimeve, të cilët shprehin dëshirën për të ofruar kujdes shëndetësor dhe tek të cilët mund të referohen familjet rome dhe egjiptiane.
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për rritjen e ndërgjegjësimin të popullsisë në lidhje me rëndësinë e kujdesit shëndetësor parandalues, duke përfshirë vaksinimet, nëse është e mundur, në bashkëpunim me stafin shëndetësor.
- ✓ Shoqërimi i romëve dhe egjiptianëve në takime për çështje shëndetësore për të reduktuar mundësinë e diskriminimit dhe praktikave të rryshfetit, duke siguruar që çdo incident të regjistrohet si ankesë
- ✓ Dhënia e mesazheve ndërgjegjësuese mbi rëndësinë e regjistrimit të lindjeve në të gjitha ndërveprimet me gratë shtatzëna.
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për ofrimin e veprimtarive shëndetësore, duke përfshirë vendos-

jen e mënyrave të ofrimit (shtrirja, vizitat rastësore në shtëpi, seancat në grup ose individuale dhe ndërgjegjësimi i komunitetit) dhe mënyrën sesi duhet të arrihet (për shembull, nëpërmjet partnerëve, referimit), duke përfshirë marrjen në konsideratë të ofrimit të shërbimeve të mëposhtme:

- Promovimin e njohurive për shëndetin dhe qëndrimin e shëndetshëm
- Vaksinimin
- Ekzaminimin për zbulimin e hershëm të sëmundjeve
- Klasat e prindërimit
- Grupin e këshillimit në komunitet
- Grupin mbështetës për gratë shtatzëna

Veprimet prioritare për arsimin:

- ✓ Garantimi që veprimtaritë për mbështetjen e arsimit që zhvillohen në qendër/nga partnerët të jenë të aksesueshme për fëmijët në kohë dhe të marrin në konsideratë përgjegjësitë për kujdesin e fëmijëve.
- ✓ Identifikimi i masave alternative të kujdesit për fëmijët më të vegjël për t'u siguruar që fëmijët në moshë më të madhe të shkojnë në shkollë (për shembull përmes shërbimit kryesor "fillimi i duhur").
- ✓ Shqyrtimi, në bashkëpunim me PNUD dhe NJQV, i mundësisë së transferimit të rasteve që lidhen me ndjekjen e arsimit.
- ✓ Hartimi dhe miratimi i protokollit të punës me sektorin e arsimit dhe Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve, me qëllim menaxhimin e braktisjes së shkollës.
- ✓ Shqyrtimi i burimeve të mundshme të mbështetjes financiare për të lehtësuar ndjekjen e shkollës nga fëmijët.
- ✓ Identifikimi dhe ofrimi i mundësive për ndërtimin e kapaciteteve të nevojshme për mësuesit mbi nevojat e fëmijëve nga komunitetet romë dhe egjiptiane dhe menaxhimin e klasave.
- ✓ Zhvillimi i takimeve me Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve dhe shkollës dhe ndjekja e

procesit në rastin e braktisjes së shkollës për të garantuar koordinimin mes sektorit të arsimit dhe Njësisë për Mbrojtjen e Fëmijëve, në mënyrë që nevojat për arsim të përfshihen në planet për mbrojtjen e fëmijëve.

- ✓ Zhvillimi i lidhjeve me Njësitë për Mbrojtjen e Fëmijëve në vende ku fëmijët migrojnë zakonisht, për të lehtësuar transferimin në shkolla/programme arsimore në vendndodhjet e reja.
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për realizimin e veprimtarive, duke përfshirë mënyrën më të përshtatshme të realizimit dhe zbatimit, duke pasur parasysh sa më poshtë:
 - Zhvillimin e aftësive bazë të shkrim-it dhe leximit dhe të aftësive për t'u përballur me jetën
 - Mbështetje për detyrat e shtëpisë, pas shkollës, për fëmijët
 - Ndërgjegjësimi për shkollën/riintegrimin dhe rëndësinë e arsimit
 - Kurse gjuhe për të rinjtë
 - Veprimtaritë psikosociale, për shembull për zhvillimin e vetëvlerësimit, besimit dhe identitetit të fëmijëve
 - Veprimtaritë kulturore që mbështesin arsimimin e të rinjve me bashkëmoshatarët e tyre dhe diversitetin kulturor
 - Program këshillimi për të rinjtë në rrezik

Veprimet prioritare për punësimin:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë me partnerët lokalë, duke përfshirë me Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve, për rritjen e ndërgjegjësimit në lidhje me punën e fëmijëve dhe kërkimin e alternativave.
- ✓ Bashkëpunimi me Zyrën Shtetërore të Punësimit lidhur me rritjen e aksesit të romëve dhe egjiptianëve në programet e punësimit dhe formimit.
- ✓ Mbajtja e kontakteve me Zyrën Rajonale të Punësimit dhe me Drejtorinë e Punësimit

brenda bashkisë, me qëllim punësimin e të paktën një prindi nga çdo familje.

Veprimet prioritare për strehimin:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë së advokimit për lehtësimin e aksesit në strehimin social dhe takimi me aktorët kryesorë për të mbështetur ndryshime në praktikën aktuale, duke përfshirë regjistrimet e përkohshme për banesat informale vetëm për qëllime të regjistrimit dhe aksesit në shërbime dhe jo për të drejta pronësie.
 - Nëse është e mundur, zhvillimi i strategjive të përbashkëta me ofrues të tjerë të shërbimit, me qëllim ngritjen e çështjes si në nivelin e qeverisjes qendrore dhe në atë të qeverisjes vendore.
- ✓ Mbështetja e familjeve për legalizimin e banesave të tyre informale.
- ✓ Bashkërendimi i veprimeve me institucione të tjera për të mbështetur familjet që të përmirësojnë infrastrukturën në komunitetin e tyre, si p.sh., përmirësimin e sistemit të kanalizimeve në Nishtullë.
- ✓ Hulumtimi nëse është e mundur që komunitetet të përdorin adresë përfaqësuese për regjistrimin - siç është qendra.

Veprimet prioritare për regjistrimin në gjendjen civile:

- ✓ Përgatitja e strategjisë për ndërgjegjësimin e romëve që vijnë në Durrës mbi baza sezonale mbi rëndësinë e ndryshimit të vendbanimit në mënyrë që të kenë akses në shërbime.

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për të advokuar pranë Zyrës së Gjendjes Civile për lehtësimin e kufizimeve lidhur me regjistrimin dhe dokumentet e identifikimit, duke e lidhur këtë me planet e zhvillimit dhe të përfshirjes sociale.
- ✓ Shoqërimi në takime dhe mbështetja me dokumentacion e përdoruesve të shërbimeve.
- ✓ Takimi me Agjencinë Shtetërore për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve për të kërkuar mbështetjen e saj në nivel qendror në lidhje me lehtësimin e kufizimeve ose të problemeve që lidhen specifikuisht me regjistrimin e lindjeve (dhe duke shtuar regjistrime të tjera).
- ✓ Identifikimi i rasteve të paregjistruara dhe mbështetja e tyre për të përfituar nga regjistrimi.

Veprime të tjera të nevojshme për nevojat lokale:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë së advokimit për mbështetjen e alokimit të burimeve publike shtesë për të përballuar flukset sezonale të komuniteteve romë dhe egjiptiane.
- ✓ Zhvillimi i një programi të posaçëm për ndërgjegjësimin dhe orientimin e romëve dhe egjiptianëve që migrojnë gjatë verës, për t'i ndihmuar që të identifikojnë burimet/shërbimet përkatëse të mbështetjes.
- ✓ Garantimi që planet vendore për përfshirjen sociale dhe mbrojtjen sociale dhe plani i veprimit për integrimin e romëve dhe egjiptianëve të finalizohen dhe të përfshijnë referenca specifike për çështje që lidhen me romët dhe egjiptianët.

PLANI I VEPRIMIT BERAT

Shëndetsia

Arsimimi

Punësimi

Strehimi

Regjistrimi në
gjendjen civile

Veprime të tjera
të nevojshme

për nevojat lokale

Veprimet prioritare për shëndetësinë:

Qendra do të ofrojë veprimtari shëndetësore për të paktën 300 familje rome, egjiptiane dhe familje të tjera, duke përfshirë trajtimin e hershëm, kujdesin shëndetësor parandalues, parandalimin/minimizimin e përdorimit të drogave, shëndetin riprodhues, kujdesin për fëmijët (duke përfshirë ushqyerjen me gji dhe vaksinimet), jetesën e shëndetshme dhe ushqyerjen.

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për mbështetjen e të gjithë përdoruesve të shërbimeve që të marrin karta shëndeti, përmes ndihmës me dokumentacionin dhe duke i shoqëruar gjatë regjistrimit personalisht/nëpërmjet internetit.
- ✓ Organizimi i takimit me ofruesit lokalë të kujdesit shëndetësor për të diskutuar situatën e romëve dhe egjiptianëve dhe për të advokuar për procedura të përmirësuara dhe të lehta për regjistrimin dhe sjelljen e përgjithshme kundrejt popullsisë.
- ✓ Identifikimi i ofruesve “miqësorë” të shërbimeve, të cilët shprehin dëshirën për

të ofruar kujdes shëndetësor dhe tek të cilët mund të referohen familjet rome dhe egjiptiane.

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për rritjen e ndërgjegjësimit të popullsisë në lidhje me rëndësinë e kujdesit shëndetësor parandalues, duke përfshirë vaksinimet, nëse është e mundur, në bashkëpunim me stafin shëndetësor
- ✓ Organizimi i seancave ndërgjegjësuese për stafin në ambientin e qendrave shëndetësore dhe komunitetet rome dhe egjiptiane.
- ✓ Shoqërimi i romëve dhe egjiptianëve në takime për çështje shëndetësore për të reduktuar mundësinë e diskriminimit dhe praktikave të rryshfetit, duke siguruar që çdo incident të regjistrohët si ankesë.
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për ofrimin e veprimtarive shëndetësore, duke përfshirë vendosjen e mënyrave të ofrimit (shtrirja, vizitat rastësore në shtëpi, seancat në grup ose individuale dhe ndërgjegjësimi i komunitetit) dhe mënyrën sesi duhet të

arrihet (për shembull, nëpërmjet partnerëve, referimit), duke përfshirë marrjen në konsideratë të ofrimit të shërbimeve të mëposhtme:

- Promovimin e njohurive për shëndetin dhe qëndrimin e shëndetshëm
 - Vaksinimin
 - Ekzaminimin për zbulimin e hershëm të sëmundjeve
 - Klasat e prindërimit
 - Grupin e këshillimit në komunitet
 - Grupin mbështetës për gratë shtatzëna
- ✓ Mbështetja e ekipit të lëvizshëm të profesionistëve të shëndetësisë në lidhje me kontaktimin me përdoruesit e shërbimeve në komunitetet e tyre
 - ✓ Thërritja e mjekëve nga fusha të ndryshme që të kryejnë vizita në qendër
 - ✓ Organizimi i takimeve të përbashkëta ndërmjet romëve e egjiptianëve dhe profesionistëve të shëndetësisë, për t'u mundësuar akses në informacionin e duhur mbi çështjet shëndetësore dhe shërbimet ekzistuese të ofruara nga institucionet shëndetësore.

Veprimet prioritare për arsimin:

- ✓ Hartimi dhe miratimi i protokollit të punës me sektorin e arsimit dhe Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve, me qëllim menaxhimin e braktisjes së shkollës
- ✓ Shqyrtimi i burimeve të mundshme të mbështetjes financiare për të lehtësuar ndjekjen e shkollës nga fëmijët
- ✓ Ndërmarrja e konsultimeve me shkollat me përqendrim të lartë të fëmijëve të mirëintegruar egjiptianë që arrijnë në klasë të nëntë dhe me perspektiva për të vazhduar arsimimin e tyre (shkolla "Zini Toska") për të konstatuar mësimet e nxjerra - si e kanë arritur këtë?
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për shkëmbimin e praktikës së mirë me shkolla të tjera - për shembull përmes vizitave të shkëmbimit,

takimeve etj.

- ✓ Identifikimi dhe ofrimi i mundësive për ndërtimin e kapaciteteve të nevojshme për mësuesit mbi nevojat e fëmijëve nga komunitetet romë dhe egjiptiane dhe menaxhimin e klasave
- ✓ Organizimi i takimeve me drejtorët e shkollave dhe drejtoritë arsimore për ngritjen e çështjes së veçimit dhe diskriminimit të fëmijëve dhe për zhvillimin e strategjive për trajtimin e kësaj çështjeje në shkollë (nëse është e nevojshme, duke përfshirë Agjencinë Shtetërore si mbrojtëse e të drejtave të fëmijëve)
- ✓ Organizimi i takimeve të përbashkëta ndërmjet prindërve, mësuesve dhe edukatorëve të arsimit parashkollor, me qëllim përmirësimin e komunikimit
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për realizimin e veprimtarive, duke përfshirë mënyrën më të përshtatshme të realizimit dhe zbatimit, duke pasur parasysh sa më poshtë:
 - Zhvillimin e aftësive bazë të shkrimit dhe leximit dhe të aftësive për t'u përballur me jetën
 - Mbështetje për detyrat e shtëpisë, pas shkollës, për fëmijët
 - Ndërgjegjësimi për shkollën/riintegrimin dhe rëndësinë e arsimit
 - Kurse gjuhe për të rinjtë
 - Veprimtaritë psikosociale, për shembull për zhvillimin e vetëvlerësimit, besimit dhe identitetit të fëmijëve
 - Veprimtaritë kulturore që mbështesin arsimimin e të rinjve me bashkëmoshatarët e tyre dhe diversitetin kulturor
 - Program këshillimi për të rinjtë në rrezik

Veprimet prioritare për punësimin:

- ✓ Bashkëpunimi me Zyrën Shtetërore të Punësimit lidhur me rritjen e aksesit të

romëve dhe egjiptianëve në programet e punësimit dhe formimit

- ✓ Mbajtja e kontakteve me Zyrën Shtetërore të Punësimit në lidhje me punësimin për të paktën një anëtar të familjes.

Veprimet prioritare për strehimin:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë së advokimit për lehtësimin e aksesit në strehimin social dhe takimi me aktorët kryesorë për të mbështetur ndryshime në praktikën aktuale, duke përfshirë regjistrimet e përkohshme për banesat informale vetëm për qëllime të regjistrimit dhe aksesit në shërbime dhe jo për të drejta pronësie.
 - Nëse është e mundur, zhvillimi i strategjive të përbashkëta me ofrues të tjerë të shërbimit, me qëllim ngritjen e çështjes si në nivelin e qeverisjes qendrore dhe në atë të qeverisjes vendore
- ✓ Hulumtimi nëse është e mundur që komunitetet të përdorin adresë përfaqësuese për regjistrimin - siç është qendra

Veprimet prioritare për regjistrimin në gjendjen civile:

- ✓ Kryerja e konsultimeve me individët egjiptianë dhe romë, për të pasur një pasqyrë të plotë të arsyeve përse mund të regjistrohen egjiptianët dhe për të siguruar nëse ndonjë nga mësimet e nxjerra mund të lidhet me romët
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për të advokuar pranë Zyrës së Gjendjes Civile për lehtësimin e kufizimeve lidhur me regjistrimin dhe

dokumentet e identifikimit, duke e lidhur këtë me planet e zhvillimit dhe të përfshirjes sociale

- ✓ Shoqërimi në takime dhe mbështetja me dokumentacion e përdoruesve të shërbimeve.
- ✓ Takimi me Agjencinë Shtetërore për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve për të kërkuar mbështetjen e saj në nivel qendror në lidhje me lehtësimin e kufizimeve/problemeve që lidhen specifikisht me regjistrimin e lindjeve (dhe duke shtuar regjistrime të tjera).
- ✓ Identifikimi i rasteve të paregjistruara dhe mbështetja e tyre për të përfituar nga regjistrimi.

Veprime të tjera të nevojshme për nevojat lokale:

- ✓ Nxitja e bashkëpunimit me OJQ-të dhe organizatat e shoqërisë civile për ofrimin e shërbimeve komunitare dhe sociale.
- ✓ Advokimi pranë NJQV-ve për alokimin e burimeve të tjera publike për përfshirjen sociale të romëve dhe egjiptianëve në Ish-Pjeshkore, duke përfshirë një punonjës social për qendrën komunitare.
- ✓ Advokimi pranë NJQV-ve për investime lidhur me mirëmbajtjen e Njësisë për Mbrojtjen e Fëmijëve dhe të sistemit për mbrojtjen e fëmijëve të Beratit, të zhvilluar përgjatë disa viteve.
- ✓ Garantimi që planet vendore për përfshirjen sociale dhe mbrojtjen sociale dhe plani i veprimit për integrimin e romëve dhe egjiptianëve të finalizohen dhe të përfshijnë referenca specifike për çështje që lidhen me romët dhe egjiptianët.

PLANI I VEPRIMIT SHKODËR

Shëndetsia
Arsimimi
Punësimi
Strehimi
**Regjistrimi në
gjendjen civile**
**Veprime të tjera
të nevojshme
për nevojat lokale**

Veprimet prioritare për shëndetësinë:

Qendra do të ofrojë veprimtari shëndetësore për të paktën 300 familje rome, egjiptiane dhe familje të tjera, duke përfshirë trajtimin e hershëm, kujdesin shëndetësor parandalues, parandalimin/minimizimin e përdorimit të drogave, shëndetin riprodhues, kujdesin për fëmijët (duke përfshirë ushqyerjen me gji dhe vaksinimet), jetesën e shëndetshme dhe ushqyerjen

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për mbështetjen e të gjithë përdoruesve të shërbimeve që të marrin karta shëndeti, përmes ndihmës me dokumentacionin dhe duke i shoqëruar gjatë regjistrimit personalisht/nëpërmjet internetit.
- ✓ Organizimi i takimit me ofruesit lokalë të kujdesit shëndetësor për të diskutuar situatën e romëve dhe egjiptianëve dhe për të advokuar për procedura të përmirësuara dhe të lehta për regjistrimin dhe sjelljen e përgjithshme kundrejt popullsisë.
- ✓ Identifikimi i ofruesve "miqësorë" të shërbimeve, të cilët shprehin dëshirën për të ofruar kujdes shëndetësor dhe tek të cilët mund

të referohen familjet rome dhe egjiptiane.

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për rritjen e ndërgjegjësimit të popullsisë në lidhje me rëndësinë e kujdesit shëndetësor parandalues, duke përfshirë vaksinimet, nëse është e mundur, në bashkëpunim me stafin shëndetësor
- ✓ Organizimi i seancave ndërgjegjësuese për stafin në ambientin e qendrave shëndetësore dhe komunitetet rome dhe egjiptiane.
- ✓ Shoqërimi i romëve dhe egjiptianëve në takime për çështje shëndetësore për të reduktuar mundësinë e diskriminimit dhe praktikave të rryshfetit, duke siguruar që çdo incident të regjistrohet si ankesë
- ✓ Zhvillimi i strategjisë për ofrimin e veprimtarive shëndetësore, duke përfshirë vendosjen e mënyrave të ofrimit (shtrirja, vizitat rastësore në shtëpi, seancat në grup ose individuale dhe ndërgjegjësimi i komunitetit) dhe mënyrën sesi duhet të arrihet (për shembull, nëpërmjet partnerëve, referimit), duke përfshirë marrjen në konsideratë të ofrimit të shërbimeve të mëposhtme:
 - Promovimin e njohurive për shëndetin dhe qëndrimin e shëndet-

- shëm
 - Vaksinimin
 - Ekzaminimin për zbulimin e hershëm të sëmundjeve
 - Klasat e prindërimit
 - Grupin e këshillimit në komunitet
 - Grupin mbështetës për gratë shtatzëna
 - ✓ Mbështetja e ekipit të lëvizshëm të profesionistëve të shëndetësisë në lidhje me kontaktimin me përdoruesit e shërbimeve në komunitetet e tyre
 - ✓ Thërritja e mjekëve nga fusha të ndryshme që të kryejnë vizita në qendër
 - ✓ Organizimi i takimeve të përbashkëta ndërmjet romëve e egjiptianëve dhe profesionistëve të shëndetësisë, për t'u mundësuar akses në informacionin e duhur mbi çështjet shëndetësore dhe shërbimet ekzistuese të ofruara nga institucionet shëndetësore.
- Veprimet prioritare për arsimin:**
- ✓ Zhvillimi i lidhjeve me Njësitë për Mbrojtjen e Fëmijëve në vende ku fëmijët migrojnë zakonisht, për të lehtësuar transferimin në shkolla/programme arsimore në vendndodhjet e reja.
 - ✓ Hartimi dhe miratimi i protokollit të punës me sektorin e arsimit dhe Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve, me qëllim menaxhimin e braktisjes së shkollës.
 - ✓ Shqyrtimi i burimeve të mundshme të mbështetjes financiare për të lehtësuar ndjekjen e shkollës nga fëmijët.
 - ✓ Ndërmarrja e konsultimeve me shkollat me përqendrim të lartë të fëmijëve të mirëintegruar egjiptianë që arrijnë deri në klasë të nëntë dhe me perspektiva për të vazhduar arsimin e tyre.
 - ✓ Zhvillimi i strategjisë për shkëmbimin e praktikës së mirë me shkolla të tjera - për shembull përmes vizitave të shkëmbimit, takimeve etj.
 - ✓ Identifikimi dhe ofrimi i mundësive për ndërtimin e kapaciteteve të nevojshme për mësuesit mbi nevojat e fëmijëve nga komunitetet romë dhe egjiptiane dhe menaxhimin e klasave
 - ✓ Organizimi i takimeve me drejtorët e shkollave/drejtoritë arsimore për ngritjen e çështjes së veçimit dhe diskriminimit të fëmijëve dhe për zhvillimin e strategjive për trajtimin e kësaj çështjeje në shkollë (nëse është e nevojshme, duke përfshirë Agjencinë Shtetërore, si mbrojtëse e të drejtave të fëmijëve).
 - ✓ Organizimi i menjëhershëm i takimit me drejtorin e shkollës "Liria" dhe "strukturat nën varësi" për të diskutuar çështjet e segregimit dhe, nëse nuk bihet dakord për ndonjë plan për trajtimin e situatës, kërkimi i mbështetjes nga Agjencia Shtetërore për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve dhe PNUD për përshkallëzimin e veprimeve me drejtuesit e organizatës fetare përgjegjëse për shkollën.
 - ✓ Zhvillimi i strategjisë për realizimin e veprimtarive, duke përfshirë mënyrën më të përshatshme të realizimit dhe zbatimit, duke pasur parasysh sa më poshtë:
 - Zhvillimin e aftësive bazë të shkrim-it dhe leximit dhe të aftësive për t'u përballur me jetën
 - Mbështetje për detyrat e shtëpisë, pas shkollës, për fëmijët
 - Ndërgjegjësimi për shkollën/riintegrimin dhe rëndësinë e arsimit
 - Kurse gjuhe për të rinjtë
 - Veprimtaritë psikosociale, për shembull për zhvillimin e vetëvlerësimit, besimit dhe identitetit të fëmijëve
 - Veprimtaritë kulturore që mbështesin arsimimin e të rinjve me bashkëmoshatarët e tyre dhe diversitetin kulturor
 - Program këshillimi për të rinjtë në rrezik

Veprimet prioritare për punësimin:

- ✓ Organizimi i takimeve me agjenci të tjera që punojnë në këtë sferë, duke përfshirë Njësinë për Mbrojtjen e Fëmijëve, për të zhvilluar një protokoll specifik pune për fëmijët që lypin.
- ✓ Mbështetja e familjeve në nevojë përmes zhvillimit të planit të biznesit dhe veprimtarive që gjenerojnë të ardhura.
- ✓ Bashkëveprimi me biznesin fason për të siguruar punësimin e individëve romë dhe egjiptianë.

Veprimet prioritare për strehimin:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë së advokimit për lehtësimin e aksesit në strehimin social dhe takimi me aktorët kryesorë për të mbështetur ndryshime në praktikën aktuale, duke përfshirë regjistrimet e përkohshme për banesat informale vetëm për qëllime të regjistrimit dhe aksesit në shërbime dhe jo për të drejta pronësie.
 - Nëse është e mundur, zhvillimi i strategjive të përbashkëta me ofrues të tjerë të shërbimit, me qëllim ngritjen e çështjes si në nivelin e qeverisjes qendrore dhe në atë të qeverisjes vendore
- ✓ Hulumtimi nëse është e mundur që komunitetet të përdorin adresë përfaqësuese për regjistrimin - siç është qendra.
- ✓ Shqyrtimi, në bashkëpunim me NJQV-të, i mundësive të strehimit alternativ për familjet romë që jetojnë në kampe dhe baraka.

Veprimet prioritare për regjistrimin në gjendjen civile:

- ✓ Zhvillimi i strategjisë për të advokuar pranë Zyrës së Gjendjes Civile për lehtësimin e kufizimeve lidhur me regjistrimin dhe dokumentet e identifikimit, duke e lidhur këtë

me planet e zhvillimit dhe të përfshirjes sociale.

- ✓ Mbështetja e familjeve romë që jetojnë në tenda dhe baraka (p.sh., në Tophane) sa i përket regjistrimit civil.
- ✓ Shoqërimi në takime dhe mbështetja me dokumentacion e përdoruesve të shërbimeve.
- ✓ Takimi me Agjencinë Shtetërore për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve për të kërkuar mbështetjen e saj në nivel qendror në lidhje me lehtësimin e kufizimeve/problemeve që lidhen specifikisht me regjistrimin e lindjeve (dhe duke shtuar regjistrime të tjera).
- ✓ Identifikimi i rasteve të paregjistruara dhe mbështetja e tyre për të përfituar nga regjistrimi.

Veprime të tjera të nevojshme për nevojat lokale:

- ✓ Planifikimi i strategjisë për rritjen e ndërgjegjësimit me qëllim trajtimin e perceptimit që komunitetet romë nuk janë nga Shkodra, por "janë gjithmonë në lëvizje dhe nuk qendrojnë kurrë më shumë se 3 muaj në qytet" që mbizotëron në bashki dhe aktorët e tjerë shtetërorë.
- ✓ Nxjtja e bashkëpunimit me OJQ-të dhe organizatat e shoqërisë civile për ofrimin e shërbimeve komunitare dhe sociale.
- ✓ Garantimi që planet vendore për përfshirjen sociale dhe mbrojtjen sociale dhe plani i veprimit për integrimin e romëve dhe egjiptianëve të finalizohen dhe të përfshijnë referenca specifike për çështje që lidhen me romët dhe egjiptianët.

Pjesa 4

Standardet

Është e rëndësishme që të disponohen standarde, duke qenë se ato përbëjnë bazën për monitorimin dhe vlerësimin e efikasitetit të zbatimit të modelit SHSIBK.

Përveç inspektimit të jashtëm, qendrat që zbatojnë modelin SHSIBK duhet të zhvillojnë kulturën e vetëinspektimit.

Këto standarde janë zhvilluar specifikisht për të monitoruar modelin SHSIBK dhe zbatimin e

tij. Ato nuk qëndrojnë të veçuara, gjë e cila do të thotë se zbatohen edhe standarde të tjera të kërkuara me ligj (për shembull, standartet për përgatitjen e ushqimit etj) - standartet e mëposhtme janë standarde *specifike* për zbatimin e modelit.

Standardi	Nuk është përmbushur	Pjesërisht i përmbushur	Është përmbushur	Komente
Qendra disponon staf dhe burime të mjaftueshme				
Janë identifikuar dhe siguruar fondet për zbatimin e modelit SHSIBK për të paktën një vit				
Është ngritur një grup lokal këshillimi, i cili mban takime të rregullta				
Ndërtesa dhe mjedisi				
Qendra/ambientet janë në gjendje të mirëriparuar dhe të pastër				
Ekziston një atmosferë mirëpritjeje				
Disponon hapësirë private për bashkëbisedime konfidenciale				
Ka linjë telefonike, kompjuter dhe akses në internet për stafin				
Mbështetja dhe burimet				
Stafi dhe vullnetarët kanë përshkrime pune dhe janë informuar për rolet e tyre				
Është hartuar një kod sjelljeje, i cili është nënshkruar nga i gjithë stafi dhe përcakton sjelljen e pritshme të tij				
Është zhvilluar dhe zbatohet një politikë për mbrojtjen e fëmijëve				

Standardi	Nuk është përmbushur	Pjesërisht i përmbushur	Është përmbushur	Komente
Ekziston një politikë për ankesat dhe përdoruesit e shërbimeve janë informuar mbi mënyrën sesi t'i raportojnë shqetësimet				
Mbahet një regjistër /dosje e ankesave ndaj agjencive të tjera dhe ky informacion mblidhet rregullisht dhe përdoret për advokimin				
Stafi/vullnetarët janë trajnuar/orientuar lidhur me të gjitha politikat dhe mënyrën e zbatimit të tyre				
Stafi/vullnetarët mbikëqyren rregullisht				
Stafit/vullnetarëve u jepen mundësi për ndërtimin e kapaciteteve në përputhje me rolin e tyre				
Politikat dhe procedurat rishikohen dhe shqyrtohen në mënyrë periodike				
Partneritet me organizata të tjera				
Ekziston një listë e përditësuar e kontakteve të agjencive të tjera				
Zhvillohen takime të rregullta koordinimi me agjenci të tjera/qendra është e përfshirë në procese të tjera, si takime të EM-ve në rastet e mbrojtjes së fëmijëve				
Veprimtaritë zbatohen në bashkëpunim me agjenci/organizata të tjera				
Ekzistojnë procedura referimi që mundësojnë referim me lehtësi të përdoruesve të shërbimeve				
Referimet ndiqen				
Përfshirja e komunitetit				
Anëtarët e komunitetit janë këshilluar në lidhje me shërbimet e ofruara				
Anëtarët e komunitetit janë përfshirë në drejtimin/ofrimin e shërbimeve				
Përdoruesit e shërbimeve janë përfshirë në rishikimin e shërbimeve				
Qendra angazhohet në mënyrë proaktive me përdoruesit e shërbimeve				
Aksesueshmëria				
Shërbimet ofrohen në kohë dhe vende të volitshme e të përshtatshme për përdoruesit e shërbimeve				

Standardi	Nuk është përbushur	Pjesërisht i përbushur	Është përbushur	Komente
Menaxhimi i rasteve				
Të gjithë përdoruesit e rregullt të shërbimeve janë regjistruar në qendër				
Të gjithë përdoruesit e shërbimeve kanë dosje personale/dosje familjare				
Janë kryer vlerësime për të gjithë përdoruesit e rregullt të shërbimeve dhe këto vlerësime ruhen në dosje				
Ekzistojnë plane individuale për të gjithë përdoruesit e shërbimeve dhe këto plane ruhen në dosje				
Në vlerësim dhe planifikim janë përfshirë përdoruesit e shërbimeve dhe agjenci të tjera				
Planet rishikohen dhe përditësohen rregullisht				
Rastet mbyllen, kur gjykohet e përshtatshme				
Informacioni ruhet konfidencial dhe jepet vetëm nëse lejohet/sipas nevojës				
Ofrimi i shërbimit				
Shërbimet kryesore ofrohen ose drejtpërdrejt, ose përmes partnerëve				
Janë zhvilluar dhe zbatohen shërbime dytësore që plotësojnë nevojat e komuniteteve				
Shërbimet që ofrohen janë të një cilësie të lartë dhe plotësojnë nevojat				
Shërbimet rishikohen rregullisht për të vlerësuar përshtatshmërinë dhe efikasitetin e tyre				
Shërbimet ofrohen dhe ndiqen në mënyrë proaktive				
Monitorimi				
Zbatimi i modelit monitorohet dhe rishikohet rregullisht				
Statistikat/masat (p.sh., numri i përdoruesve etj.)				
Ekzistojnë tregues të performancës të cilët janë miratuar dhe monitorohen rregullisht.				

Shtojcat

Tabela e përmbajtjes

Shtojca 1: Modeli i marrëveshjes me shkrim	56
Shtojca 2: Formulari i vlerësimit	57
Shtojca 3: Modeli i planit të kujdesit	59
Shtojca 4: Fletë ditari	61
Shtojca 5: Formulari i referimit	62
Shtojca 6: Regjistrimi i mbylljes së rastit	63
Shtojca 7: Formulari i miratimit	64
Shtojca 8: Modeli i politikës për mbrojtjen e fëmijëve	65
Shtojca 9: Modeli i kodit të sjelljes	66
Shtojca 10: Formulari i konfidencialitetit	68
Shtojca 11: Modeli i politikës për ankesat	69
Shtojca 12: Formulari i ankesës	70
Shtojca 13: Modeli i formularit të mbikëqyrjes	71
Shtojca 14: Formulari i vlerësimit vjetor të stafit	72
Shtojca 15: Mbështetja me bazë në komunitet gjatë ciklit të jetës	74
Shtojca 15: Praktika e mirë e sugjeruar në shërbimet me bazë në komunitet	76

Shtojca 1: Modeli i marrëveshjes me shkrim

Ky formular mund të përdoret si model për hartimin e marrëveshjes me shkrim. Ai duhet të përdoret për shërbimet/veprimtaritë kryesore që ofrohen, duke qenë se i ndihmon përdoruesit e shërbimeve që të jenë të qartë në lidhje me pritshmëritë dhe qëllimin. Ai mund të ndihmojë në rishikimin e shërbimeve.

FORMULARI I MARRËVESHJES ME SHKRIM	
Emri/ID-ja e anëtarëve të familjes:	Emri i punonjësit:
Cilat janë çështjet që çdokush do të dëshironte të trajtonte/zgjidhte? Për përdoruesin: Për qendrën: Tjetër:	
Cilat janë pritshmëritë e përdoruesit të shërbimeve/qendrës? Për përdoruesin: Për qendrën: Tjetër:	
Çfarë shërbimi specifik ofrohet?	
Cilat janë hapat vijuese?	
Kur do të rishikohet kjo marrëveshje?	
Emri dhe të dhënat e kontaktit të personave të pranishëm në takimin mbi marrëveshjen me shkrim:	Data e takimit:

Shtojca 2: Formulari i vlerësimit

FORMULARI I VLERËSIMIT	
Mbiemri i familjes/kryetarit të familjes	Ref. e ID-së Adresa: Nr. i celularit:
Data e kryerjes së vlerësimit	Vlerësimi u krye nga
Përbërja familjare/anëtarët e familjes, përfshirë moshën/ datëlindjen dhe gjininë (bashkëngjisni gjenogramën)	
Detajet e shërbimeve/agjencive që kanë aktualisht kontakt me familjen:	Kush ka kontakt dhe pse
KA NDONJË ARSYE SPECIFIKE PËR KRYERJEN E VLERËSIMIT NË KËTË MOMENT? A KA PASUR NDONJË INCIDENT APO PROBLEM TË VEÇANTË?	
Historiku i familjes/përmbledhje e historikut të kohëve të fundit/ngjarjeve kritike	
Situata e jetesës, strehimi dhe të ardhurat	
Shëndeti	
Marrëdhëniet/dinamikat familjare	
Zhvillimi dhe mirëqenia e fëmijëve (fizike, emocionale, konjitive, shpirtërore etj. dhe çdo nevojë e veçantë – si p.sh. aftësi të kufizuara)	
Arsimi	
Aftësia për prindërim dhe për t'u përballur me situatën	

Mbështetja nga familja e madhe/komuniteti

Histori të mëparshme abuzimi/risku/rreziku

Pikat e forta të familjes

Burime/mbështetje shtesë të disponueshme

Statusi i regjistrimeve civile (p.sh. shëndeti, shkollimi, strehimi, përfitimet)

Mendimet/pikëpamjet e të rriturve dhe dëshirat e fëmijëve

Çdo informacion tjetër përkatës

Shtojca 3: Modeli i planit të kujdesit

FORMULARI I PLANIT TË KUJDESIT DHE RISHIKIMIT TË PROGRESIT			
Mbiemri/anëtar i familjes	Data e realizimit të planit	Data e rishikimit të ardhshëm të progresit	
Emrat e personave që përfunduan planin/Agjencia			
Personi përgjegjës për monitorimin e ndërmjetëm të planit (deri në rishikimin e ardhshëm të progresit)			
Plani i kontigjencës: Çfarë veprimi do të ndërmerret nëse plani nuk mund të zbatohet përpara rishikimit të ardhshëm ose nëse situata ndryshon?			
Ju lutemi konfirmoni nëse ishin të pranishëm prindërit/fëmijët (nëse jo, si u morën në konsideratë pikëpamjet e tyre gjatë zhvillimit të planit?)			
Datat e rishikimeve të mëparshme			
<i>Listoni nevojat e identifikuara në secilin dimension përkatës. REFEROJUNI vlerësimit dhe detajoni si do të reduktohet/eliminohet çdo faktor rreziku.</i>			
Dimensionet - nevojat specifike të identifikuara	Shërbimet e nevojshme për plotësimin e nevojave	Agjencia përgjegjëse dhe kuadri kohor	Përditësim pas rishikimit/ndryshim të planit
Nevojat për siguri:			
Strehimi/akomodimi dhe nevojat bazë:			

<p>Nevojat shëndetësore dhe nevojat për zhvillim (duke përfshirë nevojat fizike, emocionale dhe psikologjike):</p>			
<p>Arsimi dhe aftësitë për t'u përballur me jetën:</p>			
<p>Marrëdhëniet sociale:</p>			
<p>Marrëdhëniet familjare:</p>			
<p>Identiteti kulturor:</p>			
<p>Nevojat për zbavitje:</p>			
<p>Mbështetja administrative dhe regjistrimi në gjendjen civile</p>			
<p>Nevoja të tjera të veçanta (si këshillim etj. për të ndihmuar rikuperimin):</p>			

Shtojca 4: Fletë ditari

Ky formular duhet të përdoret për të regjistruar TË GJITHA veprimet dhe kontaktet që kryhen në lidhje me një rast dhe ruhen në dosjen e familjes. **Kur përdoret një bllok shënimesh, informacioni nga blloku i shënimeve DUHET të hidhet në këtë formular.**

FLETË DITARI		
Data/ora	Mënyra e komunikimit (p.sh., me telefon, vizita, takime)	Përmbledhje e të dhënave të kontaktit

Shtojca 5: Formulari i referimit

Ky formular duhet të përdoret për konfirmimin/referimin në një agjenci tjetër për një shërbim të caktuar. MBANI MEND, duhet të ndiqen të gjitha referimet, për t'u siguruar që të ndërmerren veprime në lidhje me to.

FORMULARI I REFERIMIT TË SHQETËSIMEVE		
Emri/ID-ja e familjes/anëtarit të familjes	Data e referimeve	
Adresa dhe të dhënat e kontaktit të familjes/anëtarit të familjes	Shërbime të tjera të kontaktuara (p.sh., shëndetësore etj.)	
SHËRBIMI PËR TË CILIN ËSHTË REFERUAR		
REFERUAR NË		
Paraqitje e shkurtër e historikut të familjes (nëse dihet)		
Arsyeja/nevoja për referimin		
Çdo informacion tjetër përkatës:		
Emri dhe të dhënat e kontaktit të personit referues	Emri dhe të dhënat e kontaktit të personit që merr referimin (në rast konfirmimi të referimit verbal)	Data e referimit fillestar (në rast konfirmimi të referimit verbal)

Shtojca 6: Regjistrimi i mbylljes së rastit

Ky formular mund të përdoret për të përmbledhur arsyet e mbylljes së rastit. Pas mbylljes së një rasti, ky formular duhet të plotësohet dhe të ruhet në dosje.

REGJISTRIMI I MBYLLJES SË RASTIT	
Mbiemri i familjes/anëtarit të familjes	Numri i ID-së:
Arsyet e referimit fillestar dhe data e referimit:	
Shërbimet/mbështetja e marrë deri më tani:	
Pse po mbyllet rasti? Si ka ndryshuar situata? (jep të dhëna specifike)	
A ka mundur familja apo anëtarët e familjes të regjistrohen me sukses dhe të përfundojnë të gjithë regjistrimin në gjendjen civile për të përfituar akses në shërbimet e përgjithshme? PO/JO (nëse jo, pse po mbyllet rasti?)	
Çfarë mbështetje do të ketë familja pas mbylljes së rastit?	
Mendimet e anëtarëve të familjes (përfshirë fëmijët) lidhur me mbylljen e rastit	
Mendimet e personave që po punojnë me familjen	
Emrat e personave të përfshirë në vendimin për mbylljen e rastit	
Data e mbylljes së rastit	
Nënshkrimet e personave që janë dakord për mbylljen e rastit	

Shtojca 7: Formulari i miratimit

Formulari i miratimit
Shkëmbimi i informacionit me persona të tjerë
<p>Që të mund të ofrojmë mbështetje efikase për ju apo familjen tuaj, mund të na nevojitet që të shkëmbejmë informacionin rreth jush. Kjo do të kryhet vetëm për të ndihmuar në ofrimin e shërbimeve familjes suaj dhe normalisht do kërkojmë miratimin tuaj përpara se të flasim me ndonjë agjenci tjetër. Informacioni do të shkëmbehet mbi baza "sipas nevojës" - kjo do të thotë se informacioni do t'i jepet vetëm personave të angazhuar drejtpërdrejt për të mbështetur familjen suaj.</p>
<p><i>Unë lejoj/nuk lejoj që informacioni im t'u jepet të tjerëve me qëllim përmirësimin e mbështetjes dhe ndihmës së ofruar për familjen time apo për mua.</i></p> <p>Emrat dhe nënshkrimet (duhet të nënshkruajnë të gjithë anëtarët e familjes, përfshirë fëmijët)</p>
Miratimi në lidhje me median
<p>Është e rëndësishme që t'u tregojmë njerëzve rreth punës që bëjmë dhe të informojmë donatorët dhe financuesit mbi mënyrën sesi po shpenzohen paratë e tyre. Një mënyrë për ta bërë këtë është të tregojmë se çfarë ndodh në veprimtaritë tona.</p>
<p>Unë pranoj/nuk pranoj që dhe unë dhe fëmija im të marrim pjesë në aktivitete mediatike, duke përfshirë publikimin e fotografive tona në gazeta dhe në internet. Unë e kuptoj se edhe nëse nuk jap leje mund të vazhdoj të marr pjesë në aktivitete dhe të përfitoj mbështetje nga SHSIBK.</p> <p>Emrat dhe nënshkrimet (duhet të nënshkruajnë të gjithë anëtarët e familjes, përfshirë fëmijët)</p>

Shtojca 8: Modeli i politikës për mbrojtjen e fëmijëve

Kjo politikë për mbrojtjen e fëmijëve zbatohet për të gjithë stafin, duke përfshirë vullnetarët dhe çdo person që punon për ose në emër të(Emri i qendrës SHSIBK).

Qëllimi i kësaj politike është:

- Të mbrojnë fëmijët dhe të rinjtë që marrin shërbime ose që janë në kontakt me qendrën.
- T'i japë stafit parime që informojnë qasjen tonë për sigurinë/mbrojtjen e fëmijëve.

Besohet se fëmijët ose të rinjtë nuk duhet të përjetojnë kurrë asnjë lloj abuzimi. Të gjithë kemi përgjegjësinë që të nxisim mirëqenien e të gjithë fëmijëve dhe të rinjve dhe t'i mbajnë të sigurt. Ne jemi të angazhuar për të punuar në një mënyrë që i mbron ata.

Kjo politikë është hartuar në bazë të ligjit dhe udhëzimeve të synuara për mbrojtjen e fëmijëve, konkretisht: Konventa e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Fëmijëve (1989), legjislacioni shqiptar që trajton mbështetjen dhe mbrojtjen e fëmijëve, dhe promovimin e të drejtave të tyre.

Dihet se:

- Interesat më të larta të fëmijëve janë thelbësore dhe do të jenë konsiderata mbizotëruese në vendimmarrje.
- Të gjithë fëmijët, pavarësisht moshës, aftësisë së kufizuar, gjinisë, prejardhjes racore, besimit fetar, orientimit seksual apo identitetit, gëzojnë të drejtën për një mbrojtje të barabartë nga të gjitha llojet e lëndimit apo abuzimit.
- Disa fëmijë janë më të cenueshëm për shkak të nivelit të tyre të varësisë apo të nevojave të komunikimit.
- Mbrojtja e fëmijëve dhe të rinjve do të garantohet përmes:
 - Miratimit të një qasjeje të bazuar tek të drejtat dhe të përqendruar te fëmijët, me qëllim mbajtjen e fëmijëve plotësisht në fokus.
 - Mbështetjes, mbikëqyrjes dhe trajnimit të të gjithë stafit dhe vullnetarëve për të identifikuar dhe reaguar ndaj rreziqeve të mbrojtjes së fëmijëve.
 - Punës me agjenci dhe sektorë të tjerë dhe duke bërë referime, sipas nevojës, përfshirë te Njësitë për Mbrojtjen e Fëmijëve.
 - Ndarjes së problematikave me agjenci të tjera dhe me prindërit.
 - Rekrutimit të stafit dhe vullnetarëve që kanë aftësitë dhe përvojën e nevojshme dhe kryerjes së kontrolleve dhe referimeve të nevojshme
 - Ndarjes me fëmijët, prindërit dhe anëtarët e komunitetit të informacionit mbi mënyrën sesi fëmijët mund të mbahen të sigurt.
 - Garantimit të një mjedisi të respektueshëm dhe jo të dhunshëm dhe garantimit që informacioni do të ruhet konfidencial dhe do të nxirret vetëm mbi baza "sipas nevojës".
 - Garantimit që përpara se të planifikohet çdo veprimtari apo shërbim tjetër për/me fëmijët, të shqyrtohen me kujdes të gjitha rreziqet ndaj të cilave mund të ekspozohen fëmijët si rezultat i veprimtarisë apo shërbimit, dhe marrjes së masave zbutëse për eliminimin/reduktimin e rrezikut.

Kjo politikë do të rishikohet çdo vit. Rishikimi i fundit është bërë më.....

Shtojca 9: Modeli i kodit të sjelljes

Fëmijët mund të rrezikojnë të lëndohen apo abuzohen nga burime të ndryshme, si nga brenda qendrës, edhe si rezultat i veprimeve të tjerëve.

Të gjithë të rriturit (stafi dhe vullnetarët) në qendër kanë përgjegjësinë që të minimizojnë rrezikun e lëndimit të fëmijëve dhe t'i raportojnë shqetësimet e lidhura me sigurinë, mbrojtjen dhe mirëqenien e fëmijëve pranë drejtorisë.

Në mënyrë specifike, të rriturit duhet:

- Të garantojnë që të gjithë fëmijët të ndjehen të vlerësuar dhe të përfshirë - duke shmangur diskriminimin dhe favorizimin
- Të nxisin fëmijët që të marrin pjesë plotësisht – duke respektuar njëkohësisht aftësitë e ndryshme dhe preferencat e fëmijëve
- Të vlerësojnë mendimet dhe idetë e fëmijëve
- Të ndihmojnë fëmijët që të marrin pjesë në mënyrë të sigurt, duke u kujtuar çdo kod sjelljeje të miratuar
- Të kundërshtojnë çdo sjellje të të rriturve të tjerë që ata besojnë se është abuzive apo e papërshtatshme
- Të referojnë dhe raportojnë çdo shqetësim pranë drejtuesve të qendrës.

Në mënyrë specifike, të rriturit nuk duhet:

- Të shpenzojnë kohë të tepërt vetëm për vetëm me një fëmijë, larg njerëzve të tjerë.
- Të qëllojnë apo lëndojnë fizikisht fëmijët, qoftë edhe si mënyrë disiplinimi
- Të veprojnë në mënyra turpëruese, poshtëruese, nënvlerësuese apo degraduese ndaj fëmijëve
- Të zhvillojnë marrëdhënie fizike/sexuale apo marrëdhënie që mund të konsiderohen si shfrytëzuese ose abuzive me fëmijët.
- Të përdorin gjuhë ose gjeste, të bëjnë sugjerime apo të japin këshilla të papërshtatshme, fyese, abuzive ose shfrytëzuese.
- Të lejojnë qëndrimin gjatë natës të një fëmije dhe/ose adoleshenti në dhomën e një të rrituri (përveç rasteve kur është rënë dakord paraprakisht me prindin/kujdestarin e fëmijës dhe/ose të adoleshentit) apo që të flejë në një krevat si fëmijët që përdorin shërbimet e qendrës.

- Të ftojnë fëmijët dhe familjet në shtëpitë e tyre.
- Të lejojnë fëmijët të largohen me persona të tjerë të rritur, duke përfshirë anëtarët e familjes, përveç rasteve kur është miratuar paraprakisht nga prindërit/kujdestarët
- Të shkaktojnë apo të marrin pjesë në sjellje të paligjshme, të pasigurta apo abuzive të fëmijëve, përfshirë ngacmimin e fëmijëve të tjerë.
- Të paraqiten të dehur në qendër apo në ndonjë gjendje tjetër që nuk është i aftë për të punuar.
- Të bëjnë fotografi apo përfaqësime të tjera mediatike (p.sh. video) të ndonjë fëmije apo përdoruesi të shërbimeve pa lejen e tyre.
- Të ngarkojnë apo të shpërndajnë të dhënat e përdoruesve të shërbimeve, duke përfshirë fëmijët, si për shembull foto të ngarkuara në Facebook pa lejen e personit në fjalë dhe pa miratimin e drejtuesve të qendrës.
- Të japin pa leje informacion privat apo konfidencial rreth një fëmije apo përdoruesi tjetër të shërbimeve, përveç rastit kur kjo bëhet për të mbrojtur fëmijën, rast në të cilin informacioni do t'i jepet menjëherë vetëm Njësisë për Mbrojtjen e Fëmijëve.

Unë pranoj të respektoj kodin e mësipërm të sjelljes dhe e kuptoj se nëse e shkel atë mund të ketë sanksione që mund të përfshijnë pezullimin dhe moslejimin që të punoj sërish në qendër.

Emri:

Data:

Nënshkrimi:

Shtojca 10: Formulari i konfidencialitetit

Kjo politikë konfidencialiteti zbatohet për të gjithë anëtarët e stafit, vullnetarët dhe çdo person tjetër që punon në mënyrë direkte/indirekte me fëmijët dhe familjet në qendër dhe që zbaton modelin SHSIBK.

Duke nënshkruar këtë formular, stafi dhe vullnetarët pranojnë të respektojnë sa më poshtë:

1. Çdo informacion të dëgjuar, të lexuar apo të shkëmbyer ndërmjet anëtarëve të stafit, jashtë agjencive dhe përdoruesve të shërbimeve në lidhje me një fëmijë dhe/ose familjen e tij ose që duhet të ruhet konfidencial dhe nuk duhet të diskutohet jashtë qendrës pa lejen e shprehur të prindit/fëmijës.
2. Përjashtime nga sa më lart do të bëhen vetëm në rastin kur kjo bëhet për qëllime të mbrojtjes/sigurisë së fëmijës. Në këto raste, informacioni mund të ndahet vetëm duke vënë në dijeni dhe duke marrë lejen e drejtorit/menaxherit të qendrës dhe në mënyrë strikte mbi baza "sipas nevojës", me personat të cilët janë përgjegjës për sigurinë/mbrojtjen e fëmijëve.
3. **Të gjitha** shqetësimet në lidhje me informacionin e ndarë apo mënyrën e ndarjes së informacionit duhet t'i raportohen menaxherit të qendrës.
4. **Asnjë** informacion konfidencial, duke përfshirë fotografitë apo historitë personale, në lidhje me pjesën tjetër të stafit, vullnetarët, fëmijët apo prindërit, nuk duhet të postohet në sitet personale në rrjetet sociale (si Facebook).
5. Çdo shqetësim në lidhje me ndonjë fëmijë, sado i vogël qoftë, apo çdo informacion i dhënë nga një fëmijë apo palë tjetër e tretë që ngre një shqetësim për një fëmijë, duhet t'i raportohet drejtorit/menaxherit të qendrës.

Unë e pranoj politikën e konfidencialitetit dhe e kuptoj se nëse e shkel atë mund të ketë sanksione që mund të përfshijnë pezullimin dhe moslejimin që të punoj sërish në qendër.

Emri:

Data:

Nënshkrimi:

Shtojca 11: Modeli i politikës për ankesat

EMRI I QENDRËS:

I gjithë stafi dhe të gjithë vullnetarët që punojnë në qendër përpiqen fort për të bërë të mundur që ne të ofrojmë të gjitha shërbimet që premtojmë dhe që t'i trajtojmë njerëzit me respekt, në mënyrë të drejtë dhe në përputhje me kodin tonë të sjelljes.

Megjithatë, ne e dimë se ndonjëherë nuk arrijmë t'i kuptojmë mirë gjërat apo që ka keqkuptime. Këto situata shpesh mund të zgjidhen lehtë dhe shpejt.

Nëse nuk jeni i kënaqur me mbështetjen/shërbimet që po merrni nga qendra, fillimisht flisni me punonjës in e qendrës që është përgjegjës për ju. Ai mund ta zgjidhë menjëherë problemin.

Nëse vazhdoni të mos jeni i kënaqur edhe pasi keni folur me punonjës in që është përgjegjës për ju, mund të kërkonti të flisni me menaxher in e qendrës dhe të paraqisni një ankesë zyrtare. Nëse paraqisni një ankesë zyrtare, menaxher in do të plotësojë një formular për regjistrimin e ankesës suaj dhe do të komunikojë me personat e përfshirë, duke përfshirë edhe me ju, në përpjekje për të mësuar më shumë informacion dhe për të gjetur një zgjidhje.

Menaxher in do t'i duhen maksimumi dy javë për të komunikuar me personat e tjerë dhe më pas do t'ju kthejë një përgjigje.

Nëse vazhdoni të jeni i pakënaqur, mund ta paraqisni çështjen për shqyrtim të mëtejshëm pranë:

[VENDOSNI EMRIN/PIKËN E KONTAKTIT – p.sh. Inspektorati i Shërbimeve Sociale, bashkia]

Mbani parasysh se do të mund të vazhdoni të përfitoni mbështetje dhe asistencë nga qendra edhe nëse paraqisni një ankesë.

Shtojca 12: Formulari i ankesës

Ky formular duhet të plotësohet kur një përdorues i shërbimeve paraqet ankesë për ndonjë shërbim/agjenci tjetër - duke përfshirë për shembull, nëse është i diskriminuar, nuk trajtohet me respekt apo i mohohet një shërbim të cilin ka të drejtë ta marrë.

Ky formular duhet të plotësohet edhe kur një përdorues i shërbimeve i paraqet menaxherit të qendrës një ankesë zyrtare për qendrën.

Kopjet e të gjitha ankesave duhet të mbahen në një dosje qendrore dhe të rishikohen çdo muaj nga menaxheri i qendrës.

Formulari i ankesës	
Emri /ID-ja e ankuesit	Data e ankesës
Objekti i ankesës - Agjenci/individ	Personi pranë të cilit paraqitet ankesa
Arsyeja e ankesës	
Përmbledhje e masave të marra nga personat, të cilëve iu paraqit ankesa	
Rezultati	
Pikëpamjet e ankesës	
Ndonjë ndjekje tjetër e nevojshme	

Shtojca 13: Modeli i formularit të mbikëqyrjes

Ky formular duhet të përdoret për të regjistruar diskutimet me stafin gjatë seancave të mbikëqyrjes individuale. Në rastet kur është marrë ndonjë vendim specifik për rastet e diskutuara, detajet e kësaj duhet të regjistrohen në dosjen e përdoruesit të shërbimeve.

Formulari i Mbikëqyrjes	
Emri:	Data:
Emri i mbikëqyrësit	Periudha nga mbikëqyrja e fundit
<i>Si ndihet personi i mbikëqyrur? A ka pasur ndonjë sfidë të veçantë që nga seanca e fundit?</i>	
<i>Si po ecën puna? A ka ndonjë çështje të veçantë për të cilën duhet të ketë dijeni mbikëqyrësi - për shembull raste shqetësuese, të cilat duhet të diskutohen apo të ndiqen?</i>	
<i>Cilat kanë qenë arritjet kryesore që nga mbikëqyrja e fundit?</i>	
<i>Cilat janë veprimtaritë kryesore të planifikuara (dhe mbështetja që nevojitet) për mbikëqyrjen e ardhshme?</i>	
<i>A ka ndonjë datë të caktuar që duhet të mbahet shënim (si p.sh ditë pushim etj.)</i>	
<i>Çdo çështje/veprimtari tjetër</i>	

Shtojca 14: Formulari i vlerësimit vjetor të stafit

Formulari i vlerësimit vjetor të stafit	
Emri:	Data:
Emri i mbikëqyrësit	Data e vlerësimit të fundit
<p><i>Nëse krahasojmë performancën e personit të mbikëqyrur me pritshmëritë në punë, cilat ishin disa nga arritjet kryesore të vitit të fundit? (përfshini edhe objektivat nga vlerësimi i mëparshëm, nëse ka). Çfarë ka bërë mirë personi i mbikëqyrur/pikat e forta të tij</i></p>	
<p><i>Nëse krahasojmë performancën e personit të mbikëqyrur me pritshmëritë në punë, cilat kanë qenë disa nga vështirësitë kryesore të vitit të fundit? Cilat janë arsyet për këtë? Cilat janë fushat në të cilat duhet të fokusohet personi i mbikëqyrur vitin pasardhës?</i></p>	
<p><i>Si kanë qenë marrëdhëniet gjatë vitit të fundit? Me kolegët, mbikëqyrësit, partnerët?</i></p>	
<p><i>Çfarë aftësish/përvojash duhet/dëshiron të zhvillosh vitin a ardhshëm?</i></p>	

<i>Cilat janë objektivat (maksimumi tre) e vitit të ardhshëm?</i>	
<i>Çfarë mbështetje/burimesh (përfshirë zhvillimin e kapaciteteve) do të nevojiten për arritjen e objektivave ose të ndonjë kërkesë tjetër për mbështetje?</i>	
<i>Komente të përgjithshme nga mbikëqyrësi</i>	
<i>Komente mbi vlerësimin nga mbikëqyrësi</i>	
<i>Nënshkrimi/data e stafit</i>	<i>Nënshkrimi/data e mbikëqyrësit</i>

Shtojca 15: Mbështetja me bazë në komunitet gjatë ciklit të jetës

MBËSHTETJA ME BAZË NË KOMUNITET GJATË CIKLIT TË JETËS ¹			
	Gama e shërbimeve gjatë ciklit të jetës në bazë të shkallës së rrezikut apo lëndimit përfshin:		
Fazat e ciklit të jetës	Universale/parandaluese: Shërbimet e synuara për të gjithë personat pavarësisht nevojës	Përmirësuese: Shërbimet e synuara për eliminimin e rrezikut dhe mbështetjen për të rifituar vetëbesimin; supozohet se sistemet familjare dhe komunitare nuk janë dëmtuar, por janë të brishta	Restauruese: Shërbimet e synuara për gjetjen e familjeve alternative, duke qenë se sistemet e kujdesit familjar nuk funksionojnë më
Lindja	Programe ekzaminimi për zbulimin e hershëm; klasa prindërimi dhe grupe mbështetëse për prindërit; kujdes ditor; klasa prindërimi për promovimin e sigurisë në shtëpi; programe për huazimin e lodrave për foshnjat/fëmijët që sapo fillojnë të ecin;	Ekzaminimi i foshnjave në rrezik të lartë; stimulimi i foshnjave; ofrimi i kujdesit të specializuar ditor dhe rehabilitimi; ofrimi i kujdesit ditor mbrojtës; programe për parandalimin e abuzimit ndaj fëmijëve; mbështetje financiare	Zbulim i hershëm i fëmijëve të ekspozuar ndaj drogave; përkujdesje e përkohshme dhe bashkim me familjen; adoptim; shërbime stimulimi dhe rehabilitimi; strehëza për foshnjat/nënat dhe për familjet; mbështetje financiare
Fëmijëria e hershme	Programe parashkollore; kujdes ditor; grupe lojërash; klasa për zhvillimin e fëmijëve; programe edukimi mbi sigurinë	Programe parashkollore dhe kujdes ditor mbrojtës; përkujdesje afatshkurtër shoqëruar me shërbime për ruajtjen e familjes; programe vullnetare, si "Toys for Tots - Lodra për fëmijët"; programe për parandalimin e abuzimit ndaj fëmijëve; mbështetje financiare dhe ndihmë financiare në natyrë	Përkujdesje e përkohshme; shërbime për bashkimin me familjen; adoptim; kujdes ditor terapeutik dhe mbrojtës dhe përkujdesje afatshkurtër; kryerja e vizitave te prindërit; avokatë të caktuar nga gjykata; mbështetje financiare dhe ndihmë materiale në natyrë
Fëmijëria	Kujdes ditor, programe zbavitëse, programe eksplorimi, mbikëqyrje nga bashkëmoshatarët; programe për parandalimin e abuzimit me drogën; fushata për ndërgjegjësimin e publikut dhe ligje që ndalojnë përdorimin e alkoolit dhe duhanit	Programe parashkollore dhe kujdes ditor mbrojtës; përkujdesje afatshkurtër e shoqëruar me shërbime për ruajtjen e familjes; programe mbikëqyrjeje nga bashkëmoshatarët dhe vëllezërit/motrat e mëdhenj; programe ndërmjetësi për shkollimin; ndihmë financiare dhe ndihmë materiale në natyrë	Përkujdesje e përkohshme e specializuar dhe shërbime për bashkimin me familjen; kujdes ditor terapeutik dhe mbrojtës; adoptim; kryerja e vizitave te prindërit; avokatë të caktuar nga gjykata; strehëza për familjet; mensa, mbështetje financiare dhe ndihmë materiale në natyrë

Adoleshenca	Kujdes pas shkollës; programe zbavitëse; ndalimi i përdorimit të alkoolit dhe drogave; programe punësimi dhe formimi	Programe për zhvillimin e aftësive jetësore të pavarura dhe shtëpi kolektive; linja telefonike për parandalimin e vetëvrasjeve	Programe për jetesën e pavarur dhe shtëpi kolektive dhe formim në punë; strehëza, rehabilitim nga droga/alkooli
Vitet e rriprodimit	Klasa para lindjes dhe klasa prindërimi; mbështetje për familjen dhe edukim mbi jetën familjare; përcaktimi i rreziqeve të përdorimit të alkoolit dhe drogës gjatë shtatzënisë: programe punësimi dhe formimi.	Grupe për mbështetjen e prindërve; grupe advokimi për prindërit; grupe të vetëndihmës, si p.sh. në lidhje me abuzimin me drogën dhe substancat	Zbulim i hershëm i shtatzënisë me rrezik të lartë dhe këshillimi; strehëza për foshnjat/nënat dhe familjen; strehëza në rast dhune në familje; strehëza për të pastrehët; dezintoksimi nga drogat/alkooli dhe rehabilitimi; programe formimi dhe riformimi mbi punësimin dhe gjetjen e punës; programe të përfitimeve, duke përfshirë përfitimet e papunësisë
Mosha e mesme	Grupe të specializuara mbështetëse, si për shembull për beqarët, për të divorcuarit, për fëmijët e rritur të të alkoolizuarve; programe arsimimi dhe mbështetëse për fëmijët e rritur; shërbime informimi dhe referimi	Këshillim; numër telefoni për rastet emergjente; programe ndihme për punonjësit; programe hospitalizimi ditor; akses në programet e përfitimeve; përfitime të synuara	Kujdes për të rriturit me probleme mendore; shtëpi për grupe të vogla; programe në mbështetje të punësimin
Qytetarët më të mëdhenj në moshë dhe të moshuarit	Grupe advokimi; qendra komunitare për mbështetjen e personave më të mëdhenj në moshë.	Numër telefoni për rastet emergjente; programe shëndetësore dhe sociale të kujdesit ditor; akses në programet e përfitimeve dhe përfitimet e synuara	Ambiente për personat me aftësi të kufizuar dhe kujdes infermieror; ambiente rehabilitimi; banesa për grupe të vogla

Shtojca 16: Praktika e mirë e sugjeruar në shërbimet me bazë në komunitet

PRAKTIKAT MË TË MIRA NË SHËRBIMET ME BAZË NË KOMUNITET
Kuadri ligjor dhe i politikave: Ky kuadër i referohet vlerave dhe parimeve gjithëpërfshirëse, grupeve të synuara vulnerabël të popullsisë, funksioneve të centralizuara dhe të decentralizuara, marrëdhënieve me OJQ-të, financimit dhe llogaridhënies, si dhe planeve strategjike dhe të zbatimit.
1. Identifikon dhe përcakton grupet prioritare në rrezik
2. Nxit kujdesin në familje dhe komunitet në vend të kujdesit në qendra rezidenciale dhe institucione
3. Identifikon standardet e kujdesit dhe praktikës profesionale të njohura ndërkombëtarisht
4. Ofron një mekanizëm për kontraktimin e OJQ-ve për ofrimin e shërbimeve sociale
5. Ofron mekanizma për llogaridhënien dhe mekanizma sanksionuese
6. Angazhon konsumatorët dhe grupet e advokimit në projektimin dhe vlerësimin e politikave publike
Struktura dhe llojet e programeve dhe shërbimeve: Kategoritë dhe llojet e shërbimeve të disponueshme; si informohen, synohen dhe vlerësohen klientët e mundshëm; dhe shkalla që shërbimet synohet të mbështesin jetën në familje dhe komunitet.
7. Ofron një gamë programesh, duke filluar nga parandalimi deri te mbrojtja, që pasqyrojnë standardet ndërkombëtare
8. Ofron mekanizma për kalimin nga kujdesi rezidencial te kujdesi komunitar
9. Promovon parime dhe vlera praktike që pasqyrojnë ndërtimin e kapaciteteve mbi "ofrimin e ndihmës dhe shpëtimin"
10. Krijon procese vlerësimi për synimin e grupeve për të cilët janë hartuar programet
11. Vendos mekanizma për aksesueshmërinë e klientëve, si informimi i klientëve dhe ndërgjegjësimi/ edukimi i publikut
12. Garanton ndikimin e grupeve në rrezik në vendimet e ofruesve të shërbimeve
13. Integron qasjen për vlerësimin, planifikimin dhe ndërhyrjen
14. Siguron mekanizma për vullnetarizmin dhe pjesëmarrjen e komunitetit
15. Ndërmerr fushata ndërgjegjësuese dhe edukuese për publikun me qëllim ndikimin në sjelljen e publikut dhe përfshirjen e qytetarëve
Zhvillimi i kapaciteteve njerëzore: I referohet burimeve njerëzore të disponueshme për të ofruar shërbime që plotësojnë standardet e kujdesit, funksioneve specifike të punës, disponueshmërisë së burimeve të arsimit dhe trajnimit për zhvillimin e një force punëtore të kualifikuar dhe mekanizmave rregullatore.
16. Integron funksionet profesionale me vlerësimin, planifikimin, ndërhyrjen dhe ndjekjen (planifikimi shumëdisiplinor dhe menaxhimi i rasteve nga punonjësi social)
17. Profesionalizon forcën punëtore për rehabilitimin dhe trajtimin
18. Rregullon specialistët me anë të procedurave të licencimit ose certifikimit
19. Edukon dhe trajnon profesionistët e shërbimit
20. Trajnon forcën punëtore përmes përdorimit të kurrikulave që pasqyrojnë parimet e ndërtimit të kapaciteteve, parandalimit dhe kujdesit në komunitet
21. Promovon standarde profesionale pune përmes kurrikulave dhe programeve
22. Fokusohet në partneritetet ndërmjet universiteteve, grupeve të advokimit dhe organizatave publike e private që ofrojnë shërbime në drejtim të përmirësimit të performancës përmes zhvillimit të forcës punëtore
23. Promovon cilësi shërbimi dhe forcë punëtore cilësore përmes shoqatave profesionale me funksione advokimi
Matjet e performancës: Treguesit e rezultateve që përdoren për matjen e ndryshimit të klientëve në bazë të nevojës së identifikuar; sistemet e informimit dhe monitorimit që disponohen për matjen e ndryshimit dhe për gjurmimin e klientëve.
24. Mat reduktimin e rrezikut dhe/ose rritjen e mirëqenies
25. Përdor sisteme informacioni për monitorimin e programeve dhe shërbimeve
26. Përdor sisteme informacioni për monitorimin e progresit të klientëve

(Footnotes)

1. Riprodhuar nga USAID (2005) *Praktika premtuese për shërbimet sociale me bazë në komunitet në KEE/CIS/Baltik - Një kuadër për analizën*



EUROPEAN UNION



REPUBLIKA E SHQIPËRIE
MINISTRIA E MIRËQENIES
SOCIALE DHE RINISË



Terre des hommes

Ndihmë për fëmijët në mbarë botën tdh.ch



Empowered lives.
Resilient nations.