

MANUAL PUNE

OFRIMI I SHËRBIMEVE CILËSORE
DHE TË STANDARDIZUARA

QENDRAT E REHABILITIMIT
TË BAZUARA NË BASHKËSI

Gusht 2018

Përgatitur nga:

Blerta Perolli Shehu, konsulente

QËLLIMI

Ky manual është punuar për nevojat e punonjësve për Qendrat HandiKOS të Rehabilitimit të Bazuar në Bashkësi (QRBB) dhe shërben për të standardizuar ofrimin e shërbimeve cilësore të përfituesve të Qendrave RBB- fëmijët/personat me aftësi të kufizuara dhe familjarët e tyre.

Ky manual është dokument pune dhe objekt i ndryshimeve dhe përmirësimeve të vazhdueshme, varësisht nga nevojat e Qendrës, punonjësve dhe përfituesve.

Qëllimi kryesor është të shërbejë si doracak mbi rregullat për funksionimin e brendshëm të QRBB, cilësinë në ofrimin e shërbimeve dhe menaxhimin e rasteve, procedurat e punësimit, zhvillimit të stafit dhe vlerësimit të performancës së përgjithshme si dhe parimet e punës për punonjësit.

Manuali është hartuar në kuadër të projektit: "Shërbimet e bazuara në komunitet për fëmijët me aftësi të kufizuara"- Projekt i financuar nga Margaret A. Cargill Philanthropies (MACP) dhe i implementuar nga HANDIKOS në partneritet me organizatën Save the Children zyra në Kosovë

KAPITULLI

RRETH SHËRBIMIT
TË QRBB



RREGULLAT E PËRGJITHSHME TË SHËRBIMIT

Rregullorja e shërbimeve të paraqitura në këtë dokument janë të zbatueshme për të gjitha QRBB. Manuali konsiderohet si një përbërës integral i kontratës së punës. Mosrespektimi i tij do të konsiderohet si një dështim për të plotësuar kushtet e punësimit.

Organizata HandiKOS do të mbështesë punonjësit nëpërmjet sigurimit të kushteve të drejta të punës dhe mundësive të barabarta për trajnim dhe zhvillim. Punonjësit pritet të tregojnë angazhim personal, integritet dhe gatishmëri për të mësuar dhe për tu zhvilluar. Mbi të gjitha, secili punonjës ka përgjegjësinë të sigurojë që të drejtat dhe interesat më të mira të përfituesve mbrohen në çdo kohë.

Çdo punonjës i QRBB përfaqëson organizatën në baza ditore. Sjellja e tyre ndikon në përshtypjen e komunitetit ndaj QRBB si dhe në zhvillimin e përgjithshëm të atyre që përfitojnë shërbime.

Punonjësve u kërkohet të njihen me parimet dhe rregulloret e vendosura nga HandiKOS, dhe të punojnë në përputhje me këto parime dhe rregullore. Kjo siguron një kuptim të qartë të përgjegjësive individuale, të drejtave dhe detyrimeve, dhe promovon një klimë stabiliteti dhe bashkëpunimi.

Punonjësve u kërkohet të njihen me organizatën dhe të sillen në përputhje me vlerat e deklaruara. Çdo punonjës luan një rol në mbështetjen e misionit të QRBB dhe duhet të përpiqet të kryejë punën e tij me ndërgjegje dhe zell, me integritet dhe ndershmëri. Punonjësit punojnë së bashku në një frymë respekti të ndërsjellë, duke zgjidhur problemet në mënyrë të përgjegjshme dhe profesionale.

Në sjelljen dhe pamjen e tyre personale, punonjësit ofrojnë një model të mirë për përfituesit.

Punonjësit duhet të respektojnë të drejtën e të gjithë përfituesve për të jetuar pa frikën e keqtrajtimit. Të gjithë të punësuarit kuptojnë dhe ndjekin politikën e organizatës për mbrojtjen e fëmijëve dhe punojnë për të siguruar respektimin e të drejtave të të gjithë fëmijëve dhe përfituesve tjerë.

Punonjësit janë të përgjegjës ndaj mbikëqyrësit të tyre, nga të cilët

marrin detyrat ose obligimet sipas nevojave dhe duke marrë parasysh kompetencat dhe kualifikimet e secilit punonjës. Secili punonjës i kryen detyrat që i janë besuar atij me zell dhe me ndërgjegje dhe në mënyrë të tillë që të mbrojnë plotësisht interesat dhe reputacionin e QRBB. Në kryerjen e detyrave të tij / saj, punëmarrësi duhet të respektojë të gjitha ligjet dhe rregulloret përkatëse kombëtare.

Punëtorët nuk mund të përfitojnë ndonjë përfitim ose të pranojnë ndonjë dhuratë gjatë kryerjes së detyrave të tyre zyrtare, të cilat mund t'i vendosin në një pozitë të tillë që interesat e tyre personale, besnikëria dhe detyra ndaj Organizatës të futen në konflikt apo keqpërdorim.

Punonjësit duhet të respektojnë natyrën konfidenciale të informacionit brenda QRBB, në veçanti të dhënat personale të përfituesve, dhe nuk mund të lëshojnë informacione të cilat mund të ndikojnë negativisht tek përfituesit, familjet ose reputacioni i QRBB në komunitet.

RRETH SHËRBIMEVE TË QRBB

HandiKos është organizata më e vjetër në vend, me aktivitete të pandërprera që nga viti 1983, dhe, organizata me shtrirjen më të gjerë në Kosovë, me prani aktive në 98 për qind të territorit. HandiKos, njëherit, është edhe organizata më me ndikim në fushën e aftësisë së kufizuar. HandiKos ofron shërbime sociale bazike për Personat me Aftësi të Kufizuara, siç janë rehabilitimi primar fizikal, ofrimi i mjeteve ndihmëse, edukimi joformal i fëmijëve, me qëllim të përgatitjes së tyre për shkollim, si dhe këshilla ligjore. Të gjitha këto shërbime për momentin nuk i ofron asnjë nga institucionet lokale shëndetësore.

HandiKos mbron dhe avancojnë pozitën e Personave me Aftësi të Kufizuara, përmes avokimit, qoftë si organizatë e vetme, qoftë në bashkëpunim me organizatat tjera vendore dhe ndërkombëtare. HandiKos bashkëpunon me organizata rajonale, që merren me çështjen e aftësisë së kufizuar, si dhe ka kontakte me organizata në nivel evropian, siç është European Disability Forum.

Qendrat e Rehabilitimit të Bazuar në Bashkësi (QRBB) si shërbime janë lansuar në vitin 1996 Rehabilitimi i Bazuar në Bashkësi (RBB) është strategji, në kuadër të zhvillimit të përgjithshëm të bashkësisë, për rehabilitim, barazim të mundësive dhe përfshirje sociale të fëmijëve dhe

të rriturve me aftësi të kufizuar. Rehabilitimi (RBB) zhvillohet përmes përpjekjeve të kombinuara të vetë personave me aftësi të kufizuar, familjeve të tyre, bashkësive dhe shërbimeve përkatëse të shëndetësisë, arsimit, shërbimeve profesionale dhe sociale”.

Qendrat RBB ofrojnë shërbime me bazë komunitare nga një ekip multidisiplinar për fëmijë dhe të rritur me aftësi të kufizuar, me synim arritjen e gjithëpërfshirjes së tyre në kopshte, shkolla dhe komunitet. Shërbimet që ofrohen në këto qendra përfshijnë një larmi programesh të hartuara për të përmbushur nevojat dhe interesat e përfituesve të shërbimit si edhe referime apo mbështetje për të përdorur shërbime të ofruara nga struktura të tjera të specializuara.

Qendra RBB orientohet nga parimi i respektimit të të drejtave, i të qenurit një ambient i hapur, i respektueshëm dhe me një sjellje të natyrës pjesëmarrëse ku mendimi i përfituesve të shërbimit kërkohet dhe merret në konsideratë, pavarësisht faktorëve dhe prapavijave sociale që i rrethojnë ata. Ofrimi i shërbimeve mbështetet në parimin për të kontribuar në ngritjen e një modeli të qëndrueshëm integrimi e zhvillimi, i cili synon të garantojë për të gjithë mundësinë e përmbushjes së nevojave bazike, si edhe një perspektivë zhvillimi të qëndrueshëm për të ardhmen.

PARIMET E PËRGJITHSHME TË PUNËS

Parimet e punës në QRBB garantojnë mbështetje të specializuar nga personeli në një mjedis të sigurt, dashamirës dhe të ngritur në standarde bashkëkohore. Qendra mbanë përgjegjësi që përfituesit, posaqërist fëmijët do të jenë të mbrojtur nga neglizhenca, keqtrajtimi, diskriminimi, lënia pas dore, dhuna dhe abuzimi. Qendra do të përzgjedhë personel të kualifikuar për secilin shërbim të dizajnuar dhe do të zhvillojë shprehitë dhe praktikën profesionale të stafit, nëpërmjet orientimit adekuat para fillimit të punës dhe trajnimit të vazhdueshëm të tyre.

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

Dinjteti dhe respekti

Duke njohur vlerat e personave me aftësi të kufizuara, veçantitë dhe të drejtën e tyre që rrjedhë nga konventa e të drejtave të PAK, personeli i qendrës angazhohet që përfituesit të trajtohen me dinjtet dhe respekt.

Barazia

Është një tjetër e drejtë e patjetërsueshme e PAK. Kjo sigurohet duke bërë kujdes që shërbimet në Qendër të jenë të arritshme dhe të disponueshme për të gjithë njësoj. Shërbimi i ofruar nga personeli do të mbështetet në kërkesat e standardeve dhe jo në rrethanat, të kaluarën dhe mënyrën e jetesës së PAK. Shërbimet garantojnë mosdiskriminim për shkak të racës, kulturës, gjuhës, besimeve fetare, gjinisë, seksit ose aftësisë së kufizuar. Shërbimet mbështeten në individualitetin e klientëve, në përkushtimin, ndershmërinë dhe profesionalizmin e personelit.

Cilësia

Personeli drejtues nxit shërbime cilësore që mbështeten në standardet e miratuara dhe përmbushin kërkesat ligjore dhe të praktikave të mira për të siguruar shërbime të bazuara në të drejta të fëmijëve, ku fëmija dhe siguria e tyre është faktor kyç dhe mban mirëqenien e fëmijës në qendër të parimeve. Angazhimi i tij është për të siguruar që personeli që punon do të realizojë objektivat e përcaktuara të qendrës në bazë të standardeve të miratuara.

Pavarësia

Duke ju ofruar mundësi përfituesve që të mendojnë / veprojnë në mënyrë të pavarur, duke siguruar sigurinë dhe pavarësinë e tyre gjatë gjithë kohës.

Të drejtat

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

Dëgjimi dhe pjesëmarrja

Angazhimi për të dëgjuar/ ndihmuar përfituesit e qendrës që të shprehin dëshirat dhe nevojat e tyre, në çfarëdo lloji mënyre, që i përshtatet më mirë dhe të marrin pjesë në vendimet për jetën dhe mirëqenien e tyre.

Zhvillimi dhe realizimi

Përfituesit e qendrës do të inkurajohen për të realizuar potencialin e tyre të plotë dhe do të ndihmohen të realizojnë shpresat dhe ambiciet e tyre, për të zhvilluar aftësitë e tyre në jetën e përditshme.

Çasje të lehtësuar në shërbimet

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

Konfidencialiteti

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

SHËRBIMET E OFRUARA NË KUADËRTË RBB

Qendrat RBB zotohen në ofrimin e shërbimeve me cilësi të lartë, shërbime profesionale, efikase dhe relevante për përfituesit e tyre. Shërbimet multidisiplinare për fëmijët/ të rriturit me aftësi të kufizuara ofrohen në përputhje me nevojat e vlerësuara, shërbime individuale, në shkollë, shërbime në shtëpinë ku jeton përfituesi, vlerësim nevojash, informim, këshillim për prindërit, ndihmë ligjore, orientim drejt shërbimeve publike e jopublike, fuqizim kapacitetesh të prindërve dhe punonjësve të shkollave, shërbime psiko-sociale, ndërgjegjësim të komunitetit, etj. Shërbimet mund të ndahen në:

1. Shërbime të drejtpërdrejta për fëmijët / të rriturit me aftësi të kufizuara

- Vlerësime profesionale të nevojave, aftësive dhe shkathtësive
- Shërbime individuale, familjare dhe grupore, terapi të artit dhe lojës
- Programe të specializuara (si Portage, Heart, programe edukative, programe për fuqizimin e komunikimit, programe të motorikës fine dhe grose, programe të modifikimit të sjelljes, programe të autonomisë personale, për jetesë të pavarur, etj)
- Këshillim mjekësor, psikosocial, edukativ dhe ligjor
- Rehabilitim fizik dhe mendor
- Pajisje ndihmëse
- Shërbime individuale terapeutike, mbështetëse, edukative dhe informuese në shtëpinë ku jeton përfituesi

2. Mbështetje dhe ngritje të kapaciteteve të familjarëve të përfituesve

- Informim dhe këshillim (shih të bashkangjitur **protokolin për këshillim me prindërit e fëmijëve me aftësi të kufizuara** nga Save the Children)
- Mbështetje psiko-sociale dhe këshillim familjar
- Mbështetje në avokim
- Takime të rregullta grupore

3. Ndërgjegjësimi i komunitetit për të mbështetur gjithëpërfshirjen

- Bashkëpunim me shkollat dhe kopshte; Bashkëpunimi me ofrues tjerë të shërbimeve; Aktivitete ndërgjegjësuese

Shërbimet e mësipërme ofrohen nga Qendrat që kanë personel të trajnuar në fushat relevante që ofrojnë shërbimet me respekt, konfidencialitet dhe çasje njerëzore. Qendrat poashtu ofrojnë shërbimet nëpërmjet bashkëpunimeve me struktura tjera të specializuara publike dhe jopublike.

GRUPET E SYNUARA

Fëmijë me aftësi të kufizuara të grup-moshës 0- 18 vjeç dhe familjet e tyre.

Personat me aftësi të kufizuara të grup-moshës 18 vjeç e tutje dhe familjet e tyre

Përfituesit e shërbimit duhet të plotësojnë kriteret në vijim:

- Të jenë të aftë të lëvizin të pavarur përfshirë këtu edhe me karrocë me rrota
- T'i shërbejnë vetes në mënyrë të pavarur minimumi për nevojat personale.
- Të mos paraqesin probleme të rënda të sjelljes dhe të shëndetit mendor
- Të vendosin me dëshirë të plotë të frekuentojnë dhe të ndjekin programin e Qendrës

ORARI I FUNKSIONIMIT

Qendra RBB ofron shërbime për përfituesit, përgjatë orarit 08:00 deri 16:00. Qendra ju ofron përfituesve të shërbimeve mbështetje 5 ditë në javë nga e Hëna deri të Premten. Qendra qëndron e mbyllur në fundjavë dhe gjatë festave zyrtare.

INFORMIMI DHE PROMOVIMI I SHËRBIMEVE

Qendra RBB ofron informacion për përfituesit e saj nëpërmjet një pako informacioni të përgatitur në format dhe gjuhë të përshtatshme për përfituesit. Kjo pako përfshin informata për:

- Qendrën, qëllimin e funksionimit, filozofinë e përkujdesjes ndaj përfituesve;
- Vendodhjen, përshkrimin e shërbimeve, grupet e targetuara;
- Adresën dhe një numër telefoni;
- Procedurën e pranimit dhe kushtet e përfitimit të shërbimeve të qendrës;
- Llojin e shërbimeve që do marrin; numrin e orëve që zgjat shërbimi ose shërbimet (kur marrin më shumë se një); frekuencën e shërbimit/shërbimeve (kur marrin më shumë se një);
- Të drejtat- të drejtën për të refuzuar shërbimin; të drejtën për tu ankuar.
- Detyrimet e përfituesve të shërbimeve – të sillen në mënyre korrekte/të respektueshëm me stafin; të lajmërojnë ofruesit e shërbimeve (stafin) për ndryshime të gjendjes së tyre.

Me qëllim përmbushjen e nevojave të përfituesve potencial/të mundshëm të shërbimeve të qendrës, Qendra e shpërndan informacionin, nëpërmjet fletëpalosjeve, broshurave, posterave dhe faqes së saj në internet.

KAPITULLI

RRETH PUNONJËSVE
TË QRBB



PUNONJËSIT E QRBB

Për të përmbushur nevojat e qendrës, QRBB do të ketë ekipin profesional. Profesionistët e përfshirë në menaxhimin dhe sigurimin e shërbimeve sociale dhe shëndetësore kanë kualifikime dhe eksperiencë të ndryshme të punës dhe arsimit sikur në fushën e sociologjisë/punës sociale, psikologjisë, administratës dhe menaxhmentit. Krahas kësaj, i gjithë ekipi duhet të ndihmoj në implementimin e çdo aktiviteti në program si dhe në dhënien e shërbimeve.

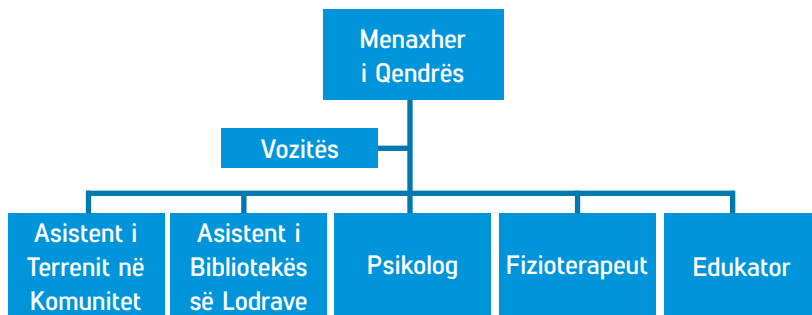
Personeli i QRBB për shërbimet për fëmijë me aftësi të kufiuara përbëhet nga pozitat në vijim:

- Menaxher i Qendrës
- Asistent terreni në komunitet
- Asistent i bibliotekës së lodrave
- Psikolog
- Fizioterapeut
- Edukator
- Vozitës

Menaxheri i Qendrës dhe punonjësit tjerë janë punonjës të kontraktuar me kohë të plotë dhe të pjesëshme, në bazë të kontratave të punës të nënshkruara mes punonjësit dhe HandiKOS.

Për shërbimet e ofruara për të rriturit me aftësi të kufizuara përshihen edhe pozitat e Asistentit të Mirëqenies Sociale, Punëtorit për Aktivitete dhe Shërbimet e Specializuara (psh. Mjeku).

STRUKTURA ORGANIZATIVE SHËRBIMET PËR FËMIJË



MENAXHIMI I QENDRËS RBB

Përgjatë aktivitetit ditor, Qendra menaxhohet nga Menaxheri i Qendrës i cili drejton një kompleks çështjesh nëpërmjet një sistemi menaxhimi dhe procesesh të cilat mundësojnë një drejtim sa më të lehtë dhe efektiv. Menaxheri i Qendrës ka si detyrë kryesore realizimin e shërbimeve me profesionalizëm, në përputhje me standardet dhe legjislacionin në fuqi.

Menaxheri i Qendrës i përgjigjet dhe i raporton Menaxherit të Projektit dhe Drejtorit të Organizatës sipas kërkesave të planeve të Projektit dhe kërkesave të mbikëqyrësve.

Detyrat dhe përgjegjësitë e Menaxherit janë si vijon:

Menaxhimi i Qendrës, mbikëqyrja e shërbimeve, garantimi i shërbimeve cilësore, me standarde dhe profesionale, koordinimi i stafit të Qendrës, mbikëqyrja e përgatitjes dhe aktiviteteve të Qendrës, koordinimi dhe bashkëpunimi me partnerin e projektit, bashkëpunimi me partnerët tjerë dhe institucione me qëllim të arritjes së objektivave të projektit, orientim, këshillim, ndihmë dhe përkrahje e stafit të Qendrës, procedimi i shpenzimeve të Qendrës në kuadër të projektit. Është përgjegjës për stafin e Qendrës në kuadër të

projektit, për përgatitjen dhe zhvillimin e aktiviteteve. Kryen edhe shërbime administrative dhe procedurale të Qendrës që lidhen me punën në kuadër të projektit. Ndihej organizatën për çështje të ndryshme, hulumtim të shpalljeve për grante dhe financim të projekteve dhe hartim dhe zhvillim të propozim projekteve, si dhe çështjeve për shërbimet për personat me aftësi të kufizuara. Përfaqëson organizatën nëpër aktivitete e Qendrës në kuadër të projektit, tryeza, konferenca dhe trupa tjerë që e autorizon organizata. I punësuar kryen edhe punë dhe detyra tjera sipas nevojave të Organizatës HandiKos.

Menaxheri i Qendrës është model për stafin dhe siguron udhëheqje, drejtim dhe mbështetje. Ai/a jo siguron një udhëheqje të përshtatshme, mbështet dhe inkurajon zhvillimin e stafit, si edhe inkurajon shkëmbimin e njohurive dhe informacionin. Menaxheri i Qendrës është përgjegjës për të siguruar zbatimin e standardeve të shërbimeve sociale të miratuara nga Ministria e Punës dhe Mirëqënies Sociale dhe procedurave të përcaktuara në këtë manual.

PUNONJËSIT E QENDRËS RBB

Përshkrimi i detyrave të punonjësve jepet në Shtojcën 1 të këtij Manuali. Qendra RBB ka punonjës që ofrojnë shërbime direkte për klientët/përfituesit e qendrës në përputhje me nevojat e këtyre të fundit.

Për shkak të natyrës së shërbimit për përfitues, raporti përfitues për staf ndryshon në funksion të ndërhyrjes/programit. Pavarësisht programeve, raporti kliente/përdorues për staf nuk duhet të jetë asnjëherë më i madh se 8 përfitues shërbimi për çdo punonjës. Qendra mban të dokumentuar për të gjithë punonjësit e saj si edhe vulnetarët dhe studentët që bëjnë praktikën, të dhëna që përfshijnë:

- emrat e personave që kanë kryer shërbim,
- datën e lindjes,
- përvojat e mëparshme,
- kualifikimet/arsimin, trainimet
- ditën e fillimit të shërbimit (dhe ditën e largimit)
- postin e mbajtur dhe orët e punës në një muaj

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

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

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

VULLNETARËT DHE STUDENTËT PRAKTIKANTË

Në QRBB, mirëpritën vullnetarë dhe studentë praktikantë të kontibudojnë me punën e tyre, duke respektuar parimin e interesit më të mirë të përdoruesve të shërbimit. Për këtë Qendra ka një procedurë për rekrutimin e vullnetarëve dhe studentëve praktikantë që përfshin verifikimin, trajnimin afatshkurtër dhe menaxhimin e tyre.

Secili vullnetar apo student praktikant para se të fillojë punën, në QRBB merr me shkrim qëllimin e aktivitetit të qendrës, politikën e mbrojtjes së fëmijëve dhe detyrat dhe përgjegjësitë e tij. Ashtu si edhe për stafin edhe për vullnetarët apo studentët praktikantë, dokumentohet aktiviteti në qendër lidhur me orët e punuara dhe punët/detyrat e kryera. Për të qënë vullnetar i Qendrës, personi i interesuar plotëson një formular, që shërben si pikënisje për pranimin apo refuzimin. Në përfundim të shërbimit, Qendra lëshon Dëshmi të Praktiës për vullnetarët dhe studentët.

PUNËSIMI I PUNONJËSVE

Procesi i rekrutimit përbëhet nga një numër fazash të cilat duhet të menaxhohen në mënyrë profesionale. Më poshtë shpjegohen hapat më kritik të këtij procesi.

Analiza e nevojës për pozitën e re të punës

Hapi i parë në çdo rekrutim është identifikimi i nevojës për atë vend pune. Kjo bëhet me analizë të hollësisht të nevojave, kërkesave dhe kapaciteteve që ka QRBB, duke analizuar edhe ngarkesën e punës që do të ketë punonjësi i ardhshëm. Menaxheri i Qendrës mbikqyrë, vlerëson dhe inicon procesin.

Përcaktimi i profilit dhe përshkrimit të punës

Procesi i rekrutimit vazhdon me përcaktimin e qartë të profilit dhe përshkrimit të pozicionit të lirë të punës. Profili i Punës përbën minimumin e kualifikimeve të pranueshme që një punonjës duhet të zotërojë për të kryer punën në mënyrë të suksesshme dhe që siguron mbrojtjen e fëmijës përgjatë përfitimit të shërbimeve. Është e rëndësishme të vendosen prioritete midis kërkesave që “duhen” edhe atyre që “preferohen” si dhe mbi “kompetencat” dhe jo të mbispecifikohen kualifikimet të cilat mund të shpien në demotivim, zhgënjim dhe largim nëse pritshmëritë nuk mund të përmbushen. Përshkrimi i Punës përbën një deklaratë më shkrim lidhur me punën që do të kryej punonjësi. Ai përshkruan edhe përgjegjësitë që rrjedhin prej saj.

Përgatitja e një njoftimi për pozicionin e lirë të punës

Një njoftim për pozicion të lirë pune duhet përgatitur sipas profilit dhe përshkrimit të pozicionit të punës. Njoftimi përmban detyrat, përgjegjësitë dhe kriteret bazë për një pozicion, informacionin e detajuar mbi kualifikimet, aftësitë dhe qëndrimet e nevojshme si dhe kushtet e punës.

Pranimi dhe egzaminimi i aplikimeve

Egzaminimi i aplikimeve do të thotë vlerësim paraprak i kandidatëve me qëllim eliminimin e aplikantëve të pakualifikuar në mënyrë që koha e investuar për procedurën e mëtejshme të përzgjedhjes t'i kushtohet atyre që kanë probabilitetin më të lartë të mundshëm për t'u punësuar.

Punësimi i kandidatëve bëhet duke u bazuar në politikat jo diskriminuese, të brendshme dhe të jashtme, me bazë në fe, gjini, aftësi e kufizuar, apo çfarëdo baze tjetër diskriminuese.

Përcaktimi i metodë së përzgjedhjes

Menaxheri i Qendrës dhe komisioni që ai/ajo përcakton vendosin për metodën e përzgjedhjes. Në përgjithësi, një kombinim i metodave të përzgjedhjes (test me shkrim dhe intervistë) rrit efektivitetin e rekrutimit.

a) Testimet

Aplikimi i testimit të aftësive bazë mund të jetë efektiv për një egzaminim fillestar. Në varësi të pozicionit, kandidatët e ardhshëm mund të ftohen të kryejnë disa ushtrime praktike ku mund të testohen. Teste të tilla mund të jenë efikase për të eliminuar nëpërmjet egzaminimit një numër të madh aplikantësh. Në përgjithësi, testimi i sofistikuar duhet konsideruar si një metodë plotësuese e përzgjedhjes, dhe që i jep besueshmëri një vendimi përzgjedhës. Rezultatet e të gjitha testeve duhet të ruhen në konfidencialitet dhe një kopje e rezultatit duhet t'i jepet edhe kandidatit.

b) Intervista

Intervista përbën metodën më të zakonshme të përzgjedhjes. Intervista është bisedë e kontrolluar me një qëllim. Krahasuar me një bashkëbisedim të zakonshëm, gjatë intervistës ka një përdorim më të madh argumentash në një periudhë të shkurtër, përkundëjt qëllimeve të caktuara. Është e rëndësishme për një intervistues të suksesshëm të marrë maksimumin e informacionit për çdo pyetje.

Kontrrolli i referencave

Në varësi të pozicionit të lirë të punës duhet vendosur se si do duhen trajtuar referencat. Për pozicionet e punës të cilat janë të lidhura drejtpërdrejtë me punën e drejtpërdrejtë me fëmijën është thelbësore të përfitohen referenca të detajuara për të vlerësuar aftësitë dhe trajnimin e kërkuar për të siguruar qasje profesionale ndaj përfutësve, në përputhje me Politikën për Mbrojtjen e Fëmijës dhe secilës pikë të saj. Për të

parandaluar ndonjë rrezik për fëmijët që do të kenë kontakt me kandidatin fitues, dëshmitë e penaltetit duhen kontrolluar me seriozitet, paanshmëri dhe në përputhje të plotë me Politikën për Mbrojtjen e Fëmijës.

Nënshkrimi i kontratës, krijimi i dosjes personale me dokumentacionin e nevojshëm

Kur një kandidat nënshkruan kontratën, duhet krijuar një dosje për punonjësën e ri e cila përmban dokumentacionin e plotë, që përfshin: dokumentacionin ligjor të punësimit/kontratën e punësimit, CV-në, referencat, shënimet e intervistës, raportin e vlerësimit të intervistës, përshkrimin e pozicionit të punës dhe përgjegjësi që rrjedhin prej tij, si dhe dokumentacionin e programit të orientimit.

Programi i orientimit

Çdo punonjës i punësuar rishtaz duhet të pajiset me një program zyrtar orientimi, që siguron se kandidati ka kuptuar organizatën, përfshirë vizionin, misionin, vlerat, të kaluarën, strukturën, politikat dhe praktikat e punës. Marrëdhënia e organizatës me një punonjës të ri duhet të shpjegohet të mënyrë të qartë për t'u siguruar që punonjësi i ri e kupton rolin e tij/saj në organizatë. Procesi i orientimit siguron punonjësit mbi rëndësinë e punës së tyre dhe qartëson pritshmëritë e organizatës ndaj punonjësit të ri.

Vlerësimi i periudhës provuese

Pas përfundimit të tremujorit të parë të punësimit- periudhës provuese, menaxheri i Qendrës bën vlerësimin fillestar të performancës së punonjësve në bazë të aktiviteteve që kanë realizuar në Qendër dhe shërbimeve që kanë ofruar për përfituesit dhe familjet e tyre.

ZHVILLIMI I PUNONJËSVE

Punonjësi në QRBB trajnohen në mënyrë të vazhdueshme mbi rolin dhe përgjegjësitë e tyre si dhe mënyrën e ofrimit të shërbimit, si dhe mbikqyren në vazhdimësi.

Qendra i mundëson punonjësve të saj:

1. Programin e përgjithshëm të orientimit

(i përmendur më lartë) mbi fushat e mëposhtme brenda një periudhe 3 muaj nga punësimi:

- qëllimin dhe objektivat e qendrës;
- rolin e përgjegjësitë e stafit të qendrës;
- metodat pozitive në menaxhimin e sjelljeve të përdoruesve të shërbimit;
- masat paraprake të sigurisë dhe shëndetit (përfshirë infeksionet);
- informacion mbi zjarrin dhe masat e sigurisë;
- mbrojtjen e fëmijëve dhe konfidencialitetin;
- punën e grupeve multidisiplinare;
- të drejtat e klientit;
- komunitetin/grupet që ju shërbehet;
- mjeshhtëritë në komunikim;
- procedurën e qendrës në rastet e aksidenteve (përfshirë edhe dhënien e ndihmës së parë dhe adresimin e rasteve të cënimit të sigurisë dhe mirëqenies);

2. Trajnime periodike

apo vjetore të shkathtësive, bazuar në nevojat e përfituesve të shërbimeve;

3. Trajnime lidhur me ndryshimet ligjore

4. Trajnime *varësisht nga nevojat* që dalin nga vlerësimi i performancës së punonjësve

Qendra i dokumenton të gjitha trajnimet e kryera prej saj dhe nga tjerët të kontraktuar nga Qendra.

Qendra RBB përgatit nje plan vjetor trajnimi dhe zhvillimi në bashkëpunim edhe Organizatën HandiKOS, të cilën e rishikon çdo vit në përputhje me nevojat individuale të stafit, si edhe realizon vlerësime të njohurive dhe performancës së stafit pas trajnimit.

VLERËSIMI I PERFORMANCËS

Menaxhimi i performancës është një proces i vazhdueshëm që ka për qëllim ruajtjen e performancës së lartë me anë të vendosjes së objektivave individuale, trajnimeve të vazhdueshme dhe informatës kthyesë.

Vlerësimi i Performancës realizohet një herë në vit si bisedë në mes të Menaxherit të Qendrës dhe Punonjësit, në një ambient të këndshëm, larg ambientit zyrtar, me dialog të hapur dhe kuptueshmëri të dyanshme.

Qështjet që diskutohen gjatë vlerësimit të performancës janë si vijon:

1. Vlerësimi sipas përshkrimit të pozicionit punës

- Cilat janë detyrat kryesore të punonjësit dhe deri në ç'masë janë realizuar këto detyra?

2. Qëllimet nga vlerësimi i fundit

- Ç'ka arritur punonjësi gjatë vitit të kaluar dhe/ose nga vlerësimi i fundit i performancës?
- Deri në ç'shikallë ka kontribuar punonjësi për të arritur qëllimet?
- Pse disa synime janë përmbushur/nuk janë përmbushur?

3. Njohuritë dhe aftësitë

- Si e vlerësoj punonjësën dhe si e vlerëson ai/a jo veten e tij/saj? Cila është përshtypja ime për punonjësën?
- Ç'konsideroj unë si pika të forta dhe të dobëta të anës së tij/saj profesionale?
- A është ai / ajo i/e aftë të zhvillojë aftësitë e tij/saj për të dhënë maksimumin në pozicionin e tij/saj aktual të punës?

4. Objektivat e periudhës tjetër

- Çfarë duhet të arrijë punonjësi gjatë vitit të ardhshëm dhe / ose deri në vlerësimin tjetër të performancës?

5. Plani për trajnim dhe zhvillim

- Cilat janë nevojat për zhvillim dhe objektivat mësimore të punonjësit?

6. Bashkëpunimi midis drejtuesit dhe punonjësit dhe bashkëpunimi me kolegët tjerë

- Si e vlerëson punonjësi bashkëpunimin midis drejtuesit dhe punonjësit?
- Ç'duhet ndryshuar lidhur me menaxhimin dhe bashkëpunimin, dhe çfarë s'duhet ndryshuar?
- Sa i kënaqur është punonjësi me gjendjen dhe atmosferën në punë?
- Si qëndron bashkëpunimi dhe komunikimi me kolegët?

PROCEDURAT DISCIPLINORE

Qendra QRBB kur punëson stafin e saj, ndërton një marrëdhënie afatgjatë me ta. Qendra ofron një ambient pune të përshtatshëm nëpërmjet trajnimeve dhe një drejtimi i cili është mbështetës për stafin. Megjithatë mund të ndodhë që performanca e stafit të Qendrës nuk plotëson standartet e kërkuara. Në këtë rast, Menaxheri i Qendrës aplikon masa disiplinore për të përmirësuar performancën, e cila nuk duhet keqkuptuar apo përdorur si ndëshkim.

Hapi i parë

Para-lajmërimi gojor i cili përdoret në rastet e shkeljeve të vogla teknike që nuk çenojnë mirëqenien e përfituesve dhe ka si qëllim dhënien e mundësisë për stafin që ka kryer shkeljen, që të korrigjojë sjelljen jo-korrekte apo të përmirësojë performancën. Pavarësisht se quhet paralajmërim verbal, diskutimi ndërmjet stafit dhe drejtuesit dokumentohet me shkrim dhe ruhet në dosjen personale të stafit.

Hapi i dytë

Rishikim disiplinor, që është më shumë se një paralajmërim gojor dhe përfshin edhe një plan ecurie për trajtimin e shkeljes. Diskutimi në këtë fazë ndërmjet drejtuesit dhe stafit bëhet në formën e dialogut dhe në zyrën e drejtuesit në praninë e menaxherit të linjës. Edhe në këtë rast rishikimi i sjelljes apo veprimit dokumentohet me shkrim dhe mbahet në dosjen personale të stafit. Në këtë rast stafi/personeli që ka kryer shkeljen, nënshkruan një para-lajmërim të shkruar.

Hapi i tretë

Paralajmërim me shkrim është edhe ky nje dialog ndërmjet stafit/personelit dhe drejtuesit dhe të dy së bashku nënshkruajnë një dokument paralajmërimi. Ky dokument mbahet në dosjen personale të stafit/personelit dhe paralajmëron mbylljen/përfundimin e kontratës në përputhje me politikat e brendshme dhe ligjet relevante vendore.

Hapi i katërt

Mbyllja/përfundimi i kontratës. Përfundimi/mbyllja e kontratës është një veprim serioz i cili merret pas shqyrtimit të plotë të të gjitha fakteve dhe pasi të gjitha mjetet e mësipërme janë përdorur. Disa nga shkeljet serioze si vjedhja, çojnë në mbylljen/përfundimin e kontratës që në herën e parë, ndërsa në rastet e shkeljeve të lehta mund të aplikohen disa paralajmërimet. Shkeljet tjera në raport me mirëqenien e përfituesve trajtohen me politika të destinuara sipas kategorisë (p.sh. cënueshmëria e fëmijëve trajtohet sipas Politikës për Mbrojtjen e Fëmijës).

Rastet e shkeljeve të ligjit

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

Shkeljet e mëposhtme shkaktjnë ndërprerjen e menjëhershme të kontratës:

- Shkelja e të drejtave të përfituesve
- vjedhja apo përvetësimi i pronës së qendrës;
- vjedhja apo shpërdorimi i fondeve të qendrës;
- falsifikimi i dokumenteve për përfitim të pa-drejtë;
- akses i pa-autorizuar në informacionin e qendrës apo keq-përdorim të informacionit për përfitim personal.

Në rastet e mësipërme Qendra raporton shkeljet tek autoritetet përkatëse. Punonjësi që ka kryer shkelje mund të pezullohet nga puna menjëherë, ndërkohë që qendra heton ngjarjen/ngjarjet e ndodhura.

ANKESAT DHE PROCEDURA E ANKESAVE TË STAFIT

Qendra mban të ndara ankesat e stafit nga ankesat e përfituesve. Stafi i Qendrës, mund të ankohet edhe në instanca të tjera, por fillimisht ata duhet të ndjekin procedurën e ankesës së qendrës.

Të gjitha ankesat e stafit, trajtohen seriozisht, me paanshmëri dhe objektivitet të plotë, adresohen te **pika përgjegjëse** brenda 48 orëve (më së largu) dhe zgjidhen sa më shpejt të jetë e mundur.

Të gjitha ankesat e stafit, trajtohen seriozisht, me paanshmëri dhe objektivitet të plotë, adresohen tek pikat përgjegjëse brenda 48 orëve (më së largu) dhe zgjidhen sa më shpejt të jetë e mundur. Pikat përgjegjëse janë të rregulluara me politikën dhe rregulloret që HANDIKOS posedon. Të gjitha ankesat e adresuara për mbrojtjen e fëmijëve adresohen tek Koordinatorin lokal / nacional i Politikës së Mbrojtjes së Fëmijëve të cilat më pas drejtohen në menaxhment / donator. Ankesat e tjera të stafit apo përfituesve adresohen tek menaxhmenti i atij stafi, kjo mund të ndryshoj nëse menaxhmenti është i përfshirë si akterë i ankesës, atëherë ankesa drejtohet tek menaxheri i Qendrës.

Qendra i trajton ankesat e stafit sipas procedurës së përshkruar në këtë manual. Kjo procedurë përshkruan hapat e ankesës dhe kohën që kërkon trajtimin e një ankesë.

Të gjitha ankesat nga stafi trajtohen nga menaxheri i Qendrës. Menaxheri i Qendrës mund t'ja delegojë detyrën e trajtimit të ankesës së stafit, një nëpunësi tjetër të Qendrës. Këta trajtojnë ankesën dhe në rast se i ankuari nuk është i kënaqur, atëherë ju drejtohet instancave jashtë strukturës së qendrës varësisht nga natyra e ankesës.

Procedura për ankesat e stafit

Cdo punonjës i Qendrës, nëse ndihet se është i/e fyer, i/e ndëshkuar me masë disiplinore padrejtësisht, i/e diskriminuar ose larguar, ka qasje në procedurën e ankesës. Një ankesë zgjidhet sipas mënyrave të mëposhtme:

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

TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PUNONJËSVE

Çdo punonjës:

- Duhet të paraqitet në mjediset e punës dhe të jetë gati për fillimin e saj në kohën e përcaktuar nga punëdhënësi , gjatë orëve të punës ai /ajo është i detyruar të kryej punën për të cilën është përgjegjës.
- Duhet të kryej të gjitha detyrat e përshkruara në përshkrimin e tij te punës
- Duhet të zbatojë afatet për kryerjen e detyrave të caktuara
- Duhet të kryejë urdhërat e tjera të punëdhënësit, shtesë për punën e tij, me përjashtim të rastit kur ato shkaktojnë një situatë jo ligjore ose janë një pengesë e madhe dhe e drejtpërdrejtë për të.
- Duhet të mos nxjerrë nga ambientet e punës asnjë lloj dokumentacioni, literature ose materiale që përdoren në punën e tij pa marrë leje nga Menaxheri i Qendrës.
- Duhet të bashkëpunojë me kolegët.
- Të njoh dhe të zbatoj Kodin Etik të punës me PAK si edhe Politikën e mbrojtjes së fëmijës.
- Sjellja e punonjesit duhet të jetë e tillë që të mos çënojë të drejtat personale të punëdhënësit dhe punonjësve të tjerë.
- Sjellja e punonjesit me klientët që frekuentojnë Qëndrën, si fëmijë, të rinjë ose familjarë, duhet të jetë profesionale dhe të mos çënojë asnjë rast të drejtat e tyre.

- Secili anetarë i stafit përgjigjet për mirëmbajtjen e mjedisit të punës dhe materialeve ku punon.
- Të bëjë përpjekje individuale për ngritjen e tij profesionale.
- Të përvetësojë këtë Manual dhe ta zbatojë atë me përpikmëri.
- Të njoftojë Menaxherin e Qendrës në rastet e mungesave në punë si edhe për ditën e kthimit në punë
- Të kompensoj çdo dëm material që mund të sjell me punën ose sjelljen e tij brenda qendrës në oraret e punës.

Të drejtat e punonjësit

- Të marrë rrogën e përcaktuar në kontratën e punësimit brenda afatit të caktuar.
- Të marrë lejen për pushimet vjetore, pushimet javore dhe ditët e përcaktuara për pushime festash, sic përcaktohet edhe në kontratën e punës.
- Të ndjehet i sigurtë në ambientin ku punon dhe vepron.
- Të jetë pjesë e ekipit.
- Të japë sugjerime për organizimin e punës dhe cilësinë e shërbimeve për përfituesit.
- Të kërkojë kompensim për çdo dëm të shkaktuar nga punëdhënësi.
- Të mos pranojë kryerjen e urdhërave të cilat mund të shkaktojnë krim ose të rrezikojnë direkt ose indirekt personalitetin e tij, shëndetin ose mirëqënien, si edhe ka çdo të drejtë tjetër që ja njihet Kodi i Punës dhe që janë shkruar në Kontratën e punësimit.

KAPITULLI

MENAXHIMI I RASTIT



KAPITULLI III – MENAXHIMI I RASTIT

Menaxhimi i rastit është një komponent i rëndësishëm i praktikës së punës sociale. Përkufizimet e mëposhtme përdoren shpesh për të përshkruar menaxhimin e rasteve dhe objektivat e tij:

- Menaxhimi i rastit kërkohet në ofrimin e shërbimeve për përfituesit të cilët kërkojnë përgjigje profesionale shumëdisiplinore brenda organizatës. Si i tillë besohet të jetë një metodë efiçase dhe me kosto efektive për ofrimin e shërbimeve të shumëfishta, gjithëpërfshirëse dhe intensive.
- Menaxhimi i rastit është një mënyrë për të rritur fleksibilitetin, vazhdimësinë dhe reagimin e ofrimit të shërbimeve; për të siguruar një qasje të gjithëmbarshme gjatë planifikimit dhe vlerësimit të rasteve bazuar në nevojat individuale dhe pikat e forta të fëmijës dhe familjes së tij / saj.
- Menaxhimi i rastit në punën sociale është mikro dhe makro në natyrë. Ai kërkon që punonjësi të zhvillojë dhe të mbajë një marrëdhënie besimi me përfituesin dhe familjen e tij/saj; si dhe shërben për të lidhur përfituesin/familjen me shërbimet, burimet dhe mundësitë në dispozicion në komunitet.

Më fjalë të tjera, menaxhimi i rastit është një mënyrë e organizimit dhe kryerjes së punës me përfituesin për të adresuar nevojat individuale të përfituesit (dhe familjes së tij/saj) në mënyrë të përshtatshme, sistematike dhe me kohë, nëpërmjet mbështetjes dhe/ose referimeve të drejtpërdrejta dhe në përputhje me objektivat e organizatës.

Megjithëse nuk ekziston një përkufizim universal i pranuar i menaxhimit të rastit dhe as një model universal brenda praktikës së punës sociale, përkufizimi i mëposhtëm shpjegon natyrën e përgjithshme të menaxhimit të rastit në kuadër të organizatës:

Menaxhimi i rastit është një qasje e ofrimit të shërbimeve për rregullimin dhe koordinimin e shërbimeve dhe si i tillë nuk duhet të konsiderohet si një lloj shërbimi social në vetvete.

Duke qenë një qasje e ofrimit të shërbimeve, menaxhimi i rastit supozohet të përmbushë qëllimet e mëposhtme në punën me fëmijët me aftësi të kufizuara:

- Të plotësojë nevojat e kujdesit, edukimit, mbrojtjes dhe mbështetjes individuale të përfituesit;
- Të rrisë pikat e forta të përfituesit / familjes dhe të mobilizojë burimet ekzistuese të tyre;
- Të mbajë dhe inkurajojë funksionimin e pavarur të përfituesit / familjes në masën më të plotë të mundshme;
- Të parandalojë dhe zvogëlojë efektet negative të situatës së jetës;
- Të krijojë një rrjet të mbështetjes sociale dhe edukative në komunitet në mënyrë që të zvogëlohet marginalizimi dhe të mbështesë integrimin e përfituesve dhe të familjeve;
- Të avokojë në emër të përfituesit / familjes për marrjen e shërbimeve dhe burimeve të nevojshme;
- Të mobilizojë shërbimet ekzistuese sociale në komunitet për të mbështetur më mirë përfituesin / familjen;

FUNKSIONET NË MENAXHIMIN E RASTEVE

Menaxhimi i rasteve kryhet nga punonjësit e rastit dhe / ose stafi tjetër profesional. Aktivitetet e punonjësve të rastit koordinohen dhe mbikëqyren nga koordinatori i ekipit (Menaxheri i Qendrës).

Koordinatori i Ekipit (Menaxheri i Qendrës)

Koordinatori i ekipit është përgjegjës për koordinimin e procesit të përgjithshëm të menaxhimit të rasteve dhe monitorimin e cilësisë së shërbimeve sociale të ofruara. Ai / ajo është përgjegjës për ndarjen e rasteve në mes të punonjësve të rastit dhe menaxhimin e ngarkesës së punës së punonjësve. Koordinatorin e ekipit ofron mbështetje profesionale, monitoron dhe kontrollon përmbushjen e detyrave të punonjësit përkatës në çdo fazë të procesit të menaxhimit të rasteve. Ai/Ajo miraton dhe nënshkruan dokumentet e mëposhtme: vlerësimin fillestar dhe thelbësor, kontratën e shërbimit, planin e zhvillimit familjar, formularin e shqyrtimit të rasteve, formën e mbylljes së rasteve, raportin tek autoritetet për mbrojtjen e fëmijëve dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve.

Punonjësi i rastit

Punonjësi kryen një sërë detyrave për të siguruar përfundimin e procedurave të menaxhimit të rasteve në të gjitha fazat dhe është përgjegjës për mbarëvajtjen e shërbimeve për rastet përkatëse. Aktivitetet e kryera në çdo fazë bazohen në qasjen individuale dhe në pjesëmarrjen aktive të përfituesve dhe prindërve.

Profesionistët tjerë

Specialistët tjerë përqendrohen në ofrimin e shërbimeve të specializuara sipas planit individual të shërbimeve.

Fëmija/ përfituesi dhe prindërit

Përderisa të gjithë specialistët e përfshirë në këtë rast mund të jenë ekspertë në programe dhe shërbime, përfituesit dhe familjet janë ekspertë të jetës së tyre. Ata kanë përvojën e përditshme dhe duhet të përfshihen sa më shumë që është e mundur në procesin e menaxhimit të rasteve. Është e rëndësishme të konsiderohet se pjesëmarrja e fëmijës në procesin e menaxhimit të rasteve duhet të jetë në përputhje me moshën dhe kapacitetin kognitiv.

Ekipi multidisciplinor

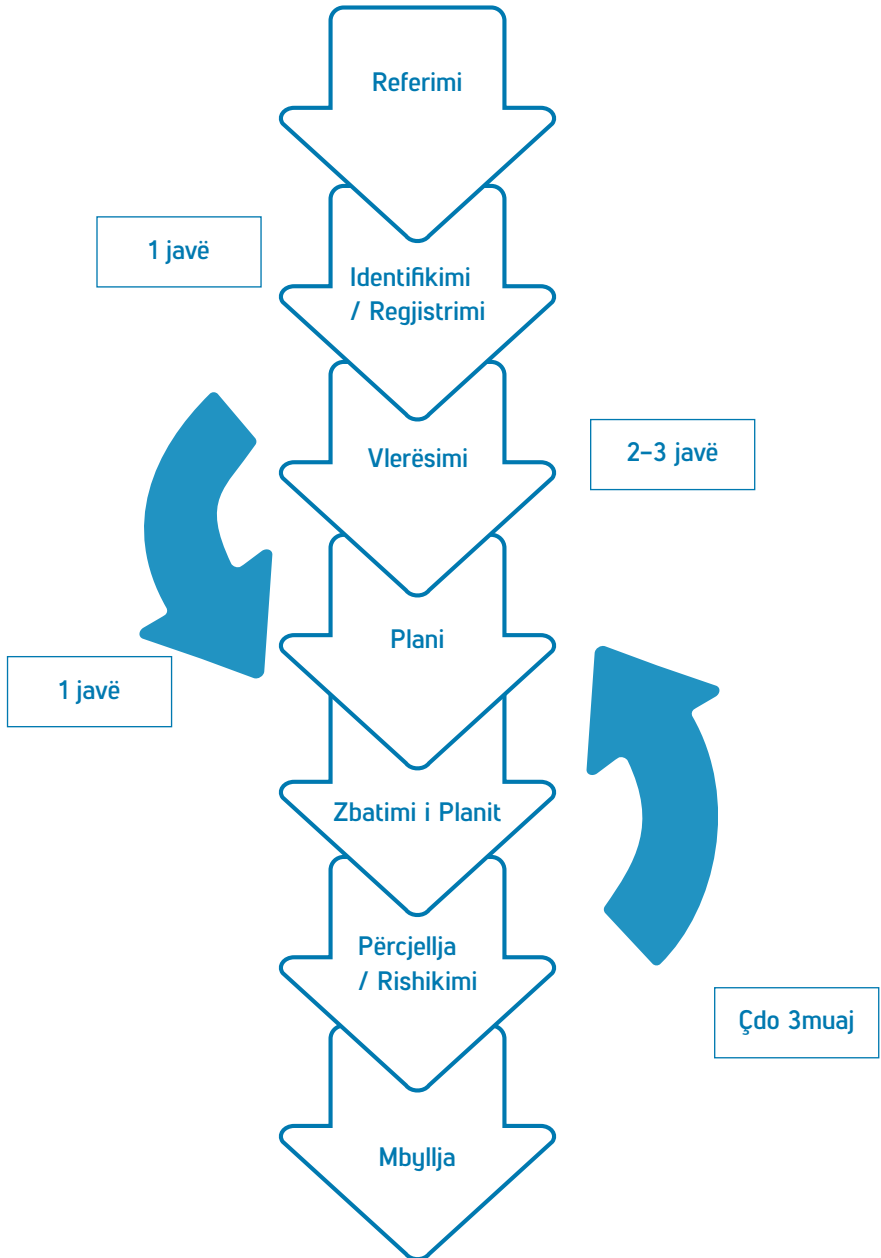
Ekipet multidisciplinore mirë të koordinuara në menaxhimin e rasteve sigurojnë që të gjithë ata që mbështesin përfituesin / familjen punojnë së bashku dhe nuk ka mbivendosje, si dhe mangësi në shërbimet e ofruara. Këto ekipe janë efikase në kohë, efikase në burime dhe krijojnë një përgjegjësi dhe investim të përbashkët. Në kuadër të programit, ekipi mund të përbëhet nga disa profesionistë me prejardhje të ndryshme që mund të punësohen nga organizata (psikologu, terapisti, edukatorët etj.) si dhe profesionistë nga institucione të tjera ose ofrues të shërbimeve sociale.

HAPAT E MENAXHIMIT TË RASTIT

Menaxhimi i rasteve në përgjithësi ndjek një cikël hapash për të identifikuar dhe për t'u përgjigjur nevojave të fëmijëve. Procesi i menaxhimit të rasteve përgjithësisht kalon nëpër fazat e përshkruara më poshtë:

- Identifikimi / Regjistrimi
- Vlerësimi (nivelet fillestare dhe gjithëpërfshirëse të vlerësimit)
- Planifikimi individual i rasteve
- Zbatimi i planit
- Përcjellja dhe rishikimi
- Mbyllja e rastit

Diagrami më poshtë sqaron më në hollësi rrjedhën e këtyre hapave



Jo të gjitha rastet i nënshtrohen këtij procesi të menaxhimit të rastit. Vetëm rastet të cilat do të marrin shërbime për periudhë më të gjatë se 3 muaj.

Identifikimi / Regjistrimi

Ky hap në rradhë të parë përfshin: krijimin e besimit dhe marrëdhënieve me familjet; kryerjen e një vlerësimi fillestar të përfituesit dhe nënshkrimin e kontratës me familjen nëse familja plotëson kriteret e pranimit. Qëllimi i nënshkrimit të kontratës me familjen është ngritja e përgjegjësisë së prindërve për bashkëpunim korrekt dhe ndjekje të udhëzimeve të punonjësve të Qendrës në interes të zhvillimit të fëmijës.

Vlerësimi (nivelet fillestare dhe gjithëpërfshirëse të vlerësimit)

Vlerësimi është pjesë e një cikli- gjetjet e vlerësimit e informojnë planifikimin, plani pastaj zbatohet, zbatimi duhet të rishikohet, gjë që mund të çojë në vlerësim të mëtejshëm. Kështu, vlerësimi është një proces sistematik i mbledhjes së një sërë informacioni në lidhje me përfituesin dhe familjen.

Qëllimi primar i vlerësimit është mbledhja dhe analizimi i informacionit në mënyrë që të krijohet një gjykim profesional rreth situatës së përfituesit. Gjatë vlerësimit, një punonjës i rastit nuk konsideron vetëm nevojat e menjëhershme me të cilat përballet përfituesi, por edhe forcat, burimet dhe ndikimet mbrojtëse që ka përfituesi dhe familja.

Vlerësimi siguron bazën mbi të cilën do të merret vendimi pasues. Vendimi i kujdesshëm duhet të vihet në atë se si vlerësimi është kryer dhe si përfshihet përfituesi dhe familja, pasi kjo është mundësia e parë që një punonjës të zhvillojë një marrëdhënie pozitive me përfituesin.

Në parim, realizohen dy vlerësime:

Vlerësimi fillestar

Ky vlerësim në mënyrë ideale bëhet brenda 24 orëve të para pas identifikimit dhe regjistrimit. Në praktikë, vlerësimet fillestare shpesh kryhen si pjesë e procesit të regjistrimit. Kjo është mundësia e parë që punonjësi të vendosë një marrëdhënie me përfituesin dhe familjen që do të përbëjë një pjesë thelbësore të shërbimeve direkte të ofruara si pjesë

e procesit të menaxhimit të rastit.

Në këtë fazë, vendoset nëse përfituesi do të marrë shërbimet në këtë qendër apo do të referohet diku tjetër për shkak të kriterëve të parapara. Nëse rasti pranohet për marrje të shërbimeve, Menaxheri i qendrës e cakton punonjësën e rastit në fjalë.

Vlerësimi gjithëpërfshirës

Një vlerësim gjithëpërfshirës ndjek vlerësimin fillestar dhe siguron vlerësim më të thellë të nevojave dhe fuqive të përfituesit /familjes, si dhe mbështetet në një pikëpamje më të gjithëmbarshme të situatës së përfituesit. Një vlerësim gjithëpërfshirës shkon përtej vetëm nevojave bazike dhe të menjëhershme të përfituesit. Ajo që zakonisht vlerësohet në këtë fazë përfshin: nevojat zhvillimore të përfituesit, kapacitetin e prindërve, faktorët lehtësues në komunitet, faktorët ekonomik e social, mbrojtjen e fëmijëve etj. Përpos nevojave zhvillimore dhe të menjëhershme, ky vlerësim identifikon edhe fuqitë dhe ndikimet pozitive dhe fuqizuese.

Se sa kohë merr një vlerësim gjithëpërfshirës ndryshon sipas kontekstit si dhe nevojave individuale të përfituesit. Përshpejtimi i një vlerësimi mund të nënkuptojë injorimin e informacione vendimtare. Nëse vlerësimi fillestar ka identifikuar se një përfitues ka nevoja themelore e paplotësuara atëherë duhet të sigurohemi që shërbimet e menjëhershme ofrohen sipas nevojës (si një plan i rastit të përkohshëm) derisa vlerësimi i plotë përfundon. Standardi i përgjithshëm është që vlerësimi i tillë duhet të kryhet më së largu dy javë pas vlerësimit fillestar.

Planifikimi individual i rasteve

Planifikimi i punës me rastin është një proces dinamik i regjistrimit të vendimeve dhe përcaktimit të qëllimeve. Plani ndërtohet në bazë të gjetjeve nga vlerësimi gjithëpërfshirës. Ai paraqet fushat kryesore të funksionimit të përfituesit/ familjes, cilat veprime mund të ndërmerren për të përmirësuar statusin e përfituesit / familjes, si mund të merren këto veprime, kushtet për përmbushjen e veprimeve, rezultatet e pritura nga secili veprim.

Plani duhet të mbështetet në pikat e forta të përfituesit /familjes dhe të përdorë burimet në dispozicion në mënyrë kreative dhe fleksibile për të kapërcyer çdo vështirësi. Procesi i planit duhet të jetë:

- gjithëpërfshirës – duke marrë parasysh të gjitha mundësitë dhe ndikimet e rëndësishme
- efikas – pa humbur kohë dhe burime
- përfshirës – përfituesi ose/ dhe prindi / kujdestari i tyre dhe personat e tjerë të prekur nga plani duhet të përfshihen dhe inkurajohen që të marrin vetë veprimet kur është e përshtatshme
- i fokusuar – vendimet afatshkurtra përkrahin qëllimet afatgjata
- logjik – çdo hap duhet të çojë në tjetrin

Zbatimi i planit

Sapo të zhvillohet plani i rastit, atëherë është e mundur të kalohet në hapin e ardhshëm të zbatimit të planit. Bazuar në planin, duhet të punohet me përfituesin, familjen, komunitetin dhe çdo ofrues të shërbimeve për të siguruar që përfituesi të marrë shërbimet e duhura.

Mund të ofrohen shërbime direkte sipas nevojës (p.sh. punë individuale me përfituesin, avokim apo këshillim). Një shërbim i drejtpërdrejtë thelbësor i ofruar është mbështetja psikosociale e bërë nga vetë punonjësit.

Gjithashtu mund të referohet rasti zyrtarisht tek një ofrues i përshtatshëm shërbimi përmes një procesi të quajtur "referim" ku ju lidhni përfituesin me shërbimet e nevojshme. Kjo zakonisht bëhet me lejen e përfituesit/familjes dhe kur Qendra nuk është në gjendje të përmbushë nevojat e përfituesit dhe familjes pa ndihmën e jashtme. Aty ku është e mundur, punonjësit e rasteve duhet të shoqërojnë përfituesin / familjen me ofruesin e shërbimit, të paktën për herë të parë, për të ndihmuar dhe për tu siguruar se referimi kuptohet nga ofruesi që e merr atë.

Referimet funksionojnë më së miri kur punonjësi i rastit është i njohur me shërbimet e ofruara dhe personelin që ofron ato shërbime. Prandaj, duhet të jemi në dijeni vazhdimisht për shërbimet relevante dhe ofruesit e shërbimeve brenda rrjetit referues. Është e rëndësishme të theksohet se ndërsa shërbimi i

referuar është përgjegjës për ofrimin e një shërbimi të veçantë, punonjësi i rastit mban përgjegjësinë e përgjithshme për të ndjekur planin e rastit me përfituesin dhe ofruesin e shërbimeve për të siguruar që nevojat e fëmijës të përmbushen plotësisht.

Krijimi i një mekanizmi referimi ndërmjet agjencive dhe / ose departamenteve qeveritare duhet të mbështetet me dokumentacion me shkrim të një rruge referimi. Kjo mund të ndihmohet duke krijuar pikat kryesore për referime me shërbimet individuale.

Përcjellja dhe rishikimi

Monitorimi i rregullt lejon punonjës të rastit të përgjigjet menjëherë në ndryshimet dhe nevojat e përfituesit / familjes dhe të rishqyrtojë ofrimin e shërbimeve në përputhje me rrethanat. Për këtë arsye punonjësi i rastit duhet të sigurojë monitorim të vazhdueshëm të statusit të përfituesit / familjes, zbatimin e planit dhe progresin në zhvillimin e përfituesit.

Përcjellja

përfshin kontrollimin që një përfitues merr shërbime të përshtatshme dhe mbështetje për të përmbushur nevojat e veta, siç është përshkruar në planin e rastit, dhe duke kontrolluar që situata është e qëndrueshme dhe po përparon pozitivisht në përputhje me planin e rasteve. Përcjellja kryhet rregullisht gjatë procesit të menaxhimit të rasteve, me përfituesit dhe familjen e tij / saj, akterë të tjerë, për të kontrolluar se a janë ndërmarrë veprime specifike dhe a po ofrohen shërbimet e duhura.

Rishikimi

i një plani të rastit ju lejon të adresoni situatat dhe rrethanat në ndryshim dhe të siguroheni se planet vazhdojnë të jenë relevante dhe të plotësojnë nevojat e përfituesit. Një rishikim duhet të bëhet të paktën çdo tre muaj, dhe më shpesh nëse situata po ndryshon. Mund të jetë e dobishme për të tjerët të përfshirë në këtë rast për të marrë pjesë gjithashtu dhe për një mbikëqyrës ose dikë që nuk është drejtpërdrejt i përfshirë në rastin për të udhëhequr rishikimin.

Mbyllja e rastit

Mbyllja e rastit është një proces i mbarimit të marrëdhënieve mes përfituesit/familjes dhe punëtorit të rastit. Mbyllja mund të ndodh për shkak të arsyeve të ndryshme: përmbushja e objektivave, ndërprerja e shërbimeve si rezultat i mosbashkëpunimit, tërheqja/largimi i familjes, referimi apo transferimi tek një ofrues tjetër.

Procedurat e menaxhimit të rasteve kërkojnë që mbyllja e rastit të autorizohet nga menaxheri i qendrës. Kjo siguron që rastet të mos mbyllen para kohe.

Rastet nuk duhet të mbyllen menjëherë pas përfundimit të planit, por pas një periudhe të caktuar kohore gjatë së cilës zhvillohen disa vizita monitorimi për të siguruar mirëqenien e qëndrueshme të përfituesit. Pas mbylljes, një vizitë duhet të bëhet brenda tre muajve për të siguruar që progresi i përfituesit është i qëndrueshëm.

Mbyllja nuk do të thotë që të gjitha dokumentet të fshihen pasi rastet mund të rihapen në
në çdo kohë sa herë që informacioni i ri të jetë në dispozicion ose situata e përfituesit ndryshon.

Rastet e mbyllura duhet të ruhen në një vend të sigurt për një periudhë të caktuar kohe në përputhje me protokollin e mbrojtjes së të dhënave të organizatës.

Jo të gjitha rastet mbyllen. Për rastet që vazhdojnë të marrin shërbime nga Qendra, procesi vazhdon si cikël nga vlerësimi deri te rishikimi i zbatimit të planit.

DOKUMENTIMI I PROCESIT TË MENAXHIMIT TË RASTIT

Puna me dokumentacionin është një pjesë thelbësore e detyrave të punonjësit të rastit dhe ngarkesës së punës. Kjo është për shkak të faktit se shërbimet sociale të ofruara nga punonjësi / organizata janë të mbikqyrura nga autoritetet vendore, organet e financimit, si dhe organet gjyqësore. Menaxhimi i rastit përfshin edhe ndërveprimin profesional dhe personal ndërmjet punonjësit të rastit dhe përfituesit / familjes që ka një

efekt të rëndësishëm në jetën e tyre.

Mbështetja e një përfituesi / familjeje individuale përfshin një numër institucionesh që punojnë në bashkëpunim të ngushtë dhe kërkojnë shkëmbim të vazhdueshëm të informacionit. Prandaj, standardet e cilësisë në punë edukative dhe sociale kërkojnë që të gjitha aktivitetet e kryera nga punonjësi i rastit gjatë fazave përkatëse të menaxhimit të rasteve të dokumentohen në mënyrë të përshtatshme në dosjen e

MENAXHIMI I TË DHËNAVE

Qendra njuh rëndësinë e mbajtjes dhe menaxhimit të të dhënave dhe i konsideron ato si pjesë të rëndësishme të punës së stafit të saj. Mbajta e të dhënave në formë elektronike apo me shkrim është një praktikë pozitive.

Të dhënat që mbahen në Qendër janë

- 1) të orientuara sipas personit/përfituesit të shërbimit dhe
- 2) të orientuara sipas rezultateve.

Gjithashtu të dhënat:

- ruhen në formen më efektive të mundshme;
- mbahen të sigurt;
- mbahen lehtësisht të çasshme për punonjësin
- ruhen për aq kohë sa janë të nevojshme;
- vihen në dispozicion në mënyrë të përshtatshme;

Përse i duhen Qendrës së Rehabilitimit të Bazuar në Bashkësi, të dhënat?

- për të treguar në mënyrë të saktë dhe në kohën e duhur, mënyrën e ndërhyrjes dhe mbështetjes, duke reduktuar/eliminuar ndonjë risk të mundshëm për përfituesin;
- të sigurojnë një vazhdimësi kur stafi që punon me një klient, nuk është i disponueshëm apo ndryshon;
- të sigurojnë informacion dhe evidenca në rastet e hetimit ndaj ankesave, hetimeve, auditeve etj.;
- për të siguruar drejtuesve mekanizma të mirë monitorimi dhe vlerësimi të performancës së stafit
- të ndihmojë stafin në procesin e vlerësimit, planifikimit individual apo rishikimit të tij;

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

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

- përfituesve të shërbimit dhe kujdestarëve të tyre;
- stafit që merret me trajtimin/mbështetjen e përfituesve të shërbimit;
- Institucionit si tërësi

Ruajtja e të dhënave

Të gjitha të dhënat duhen ruajtur në mënyrë të sigurtë me qëllim shmangjen e problemeve të keq-përdorimit apo të humbjes. Të dhënat duhet ruajtur në sirtarë metali dhe të sigurohet që mbyllet me çelës. Kjo është e vlefshme për fotot, të dhënat elektronike dhe të dhënat e regjistruara me dorë.

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

Informacioni që mbahet në Qendër për cdo përfitues shërbimi dhe që arkivohet në dosjen personale të tyre është si vijon:

- Të dhënat e përgjithshme (emri, moshë, vendlindja, vendbanimi...)
- Fletëreferimi
- Vlerësimet e nevojave
- Planet individuale
- Referimet tek specialistët tjerë
- Mendimet profesionale nga institucionet partnere
- Evidentimet e shërimeve të marra
- Fotot
- Dhe të tjera sipas rastit individual

Mbrojtja e të dhënave

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

Informacioni sensitiv apo konfidencial mbi përfituesin e shërbimit mund të lëshohet tek palët tjera të autorizuara, me miratimin e përfituesit, nëse është e aplikueshme.

Qendra freskon të dhënat mbi përfituesin lidhur me statusin e tyre, ndryshimet në planin e përkujdesit, raportet e progresit/rezultatet, incidentet, etj.

Qendra ruan të dhënat mbi çdo përfitues shërbimi, për një periudhë 2 vjeçare nga përfundimi i shërbimit.

PËRMIRËSIMI I VAZHDUESHËM I SHËRBIMIT NDAJ PËRFITUESIT

Përmirësimi i shërbimit ndaj përfituesve realizohet përmes Monitorimit dhe Vlerësimit të rregulltë, me pjesëmarrje të punonjësve dhe përfituesve të shërbimit.

Qëllimi i monitorimit është:

- Rritja e cilësisë së ofrimit të shërbimeve
- Mbështetja e ofruesve të shërbimeve për të ofruar shërbime më cilësore për përfituesit, duke i identifikuar mangësitë,
- Mbështetja e autoriteteve të nivelit qendror dhe lokal në menaxhimin e përgjithshëm të shërbimeve

Monitorimi është një proces sistematik i mbledhjes dhe analizës së të dhënave për të siguruar përmirësim të vazhdueshëm dhe rritje të cilësisë së shërbimeve.

- siguron një rishikim ose vlerësim të vazhdueshëm të aktiviteteve,
- identifikon problemet dhe çështjet për ndryshime,
- "furnizon" vendimmarrësit me informacione mbi zbatimin e aktiviteteve, dhe
- rekomandon çfarë veprimesh duhet të ndërmerren për zgjidhjen e çështjeve të konstatuara

Rezultatet e monitorimit mund të përdoren për të pasur një pasqyrë të cilësisë së shërbimeve të ofruara, identifikuar dhe adresuar çështjet që lidhen me ofrimin e shërbimeve; vlerësuar efikasitetin e përdorimit të burimeve financiare dhe njerëzore në dispozicion; vlerësuar bashkëpunimin në mes të institucioneve të sektorëve përkatës; planifikuar dhe organizuar ngritjen e kapaciteteve dhe aktiviteteve trajnuese për punonjësit, etj.

Varësisht nga numri I përfituesve dhe lloji I shërbimit që ofrohen, mund të zhvillohen metodologji të ndryshme për matjen e performancës së shërbimit.

Mënyra më gjithëpërfshirëse është që, fillimisht, për të vlerësuar cilësinë e shërbimit, udhëheqësi/monitoruesi zgjedh në mënyrë të rastësishme 3-4 raste dhe kalon nëpër gjithë shërbimin e ofruar. Monitoruesi studion gjitha dokumentet e vendosura në dosje, përmbajtjen e tyre, shikon a është dosja e kompletuar dhe nëse diqka mungon, kërkon arsye dhe mban shënime.

Realizohet intervistat me punonjësit në rast dhe mblidhen dëshmi për arritjet dhe sfidat.

Përpos kësaj, matet edhe niveli I kënaqshmërisë së përfituesve me shërbimet e marra. Qëllimi I kësaj është:

- të kuptuarit dhe të dëgjuarit e përfituesve të shërbimit;
- të siguruarit që Qendra operon e orientuar nga interesat/nevojat e përfituesve të shërbimit;
- përdorimi i informacionit të marrë nga përfituesit për të përmirësuar e zhvilluar më tej shërbimet e ofruara
- transparenca në cilësinë e shërbimeve të ofruara

Biseda me përdoruesit e shërbimit adreson vërtetshmërinë e shërbimeve të kryera, matë përgjegjshmërinë e shërbimeve dhe vullnetin e punonjësve për të adresuar nevojat e përfituesve të shërbimit dhe matë sjelljen dhe profesionalizmin e punonjësve. Mund të ndërtohet edhe një pyetësor i thjeshtë dhe i kuptueshëm që mund të përmbajë pyetje lidhur me:

- ambientet fizike të qendrës;
- dobishmërinë e stafit;
- burimet e informacionit dhe casjen ndaj informacionit;
- kompetencën dhe profesionalizmin e stafit;
- relevancën e shërbimeve të marra me nevojat e tyre;
- casjen ndaj shërbimeve të qendrës;
- ndikimin e shërbimeve në përmirësimin e situatës së tyre.

Një formë tjetër për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve është adresimi i drejtë dhe me kohë i ankesave të përfituesve.

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

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

Ankesat në lidhje me standardet e kujdesit në qendër i drejtohen

Menaxherit të Qendrës. Në ambientet e brendshme të qendrës vendoset një Kutë Ankesash në mënyrë që secili që ka një ankesë mund ta shprehë atë i pavarur dhe në mënyrë të fshehtë. Kutia e ankesave hapet një herë një javë, nga një Komision i përbërë nga Menaxheri dhe dy punonjës të zgjedhur nga Menaxheri.

Secila ankesë trajtohet me seriozitet. Brenda një jave, komisioni duhet ti kthejë përgjigje përfituesit, ose të marrë masat e duhura kur ankesa është anonime.

Përmirësimi i shërbimeve bazohet edhe në përcjelljes e rregullt të raportimeve. Qendra mban raporte të rregullta mbi atë që është arritur. Raportimi duhet të jetë i thjeshtë por njëkohësisht të lejojë një menaxhim të mirë të proceseve dhe mekanizmave të vënë në dispozicion.

Qendra harton dhe arkivon raportet si vijon:

- Raportimet financiare sipas ligjit në fuqi
- Raportimet mujore dhe vjetore mbi përfituesit që kanë marrë shërbime, llojet e shërbimeve, të arriturat, etj.
- Raportime mujore të planeve të realizuara të aktiviteteve
- Raportime vjetore të performancës së punonjësve
- Raportimet nga monitorimet vjetore

KAPITULLI

ETIKA NË SHËRBIM

IV

KODI I ETIK

Punonjësi i Qendrës , në nivel individual, në nivel familjar dhe në nivel komuniteti, në punën e përditëshme i kushton vemëndje marrëdhënies ndërmjet individit, familjes e komunitetit, me nevojat ekonomike, fizike, sociale e kulturore/etnike.

Punonjësi i Qendrës është i angazhuar që të nxisë/rrisë mirëqënien e përfituesve të shërbimit në një ambient në të cilin mbizotëron respekti dhe bashkëpunimi dhe ku ata luajnë role të ndryshme si administrimi, mbikqyrja/monitorimi, nxitja e të mësuarit, trajnimi, informimi, konsultimi e avokimi. Përgjatë punës, punonjësi i qendrës ndesh me situata të ndryshme të cilat i implikojnë atij (punonjësit) zbatimin e kodit të etikës.

Kodi etik synon vendosjen dhe respektimin e rregullave të sjelljes të punonjësit të Qendrës, në shërbim të detyrës për respektimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive themelore të përdoruesve të shërbimit, aplikuesve dhe vet punonjësit. Etika ndihmon punonjësin të përcaktojë rolin dhe përgjegjësitë, në lidhje me vetveten, me kolegët, me përdoruesit e shërbimit e partnerët. Në marrëdhënie me fëmijët, gjithashtu, punonjësi duhet të ndjekë Politikën për Mbrojtjen e Fëmijëve, e vendosur si Aneks në këtë Manual.

Në Qendrën RBB, etika do të thotë që çdo punonjës i tij duhet të:

- Përkrahë, si formalisht, ashtu edhe shpirtërisht, frymën që përçojnë parimet, ligjet, rregullat dhe udhëzimet që zbatohen në Qendër.
- Nxisë përgjegjshmërinë ndaj vetes, udhëheqësve dhe përfituesve të shërbimit.
- Eliminonjë mungesën e respektit ndaj të tjerëve, padrejtësitë dhe pandershmëritë.
- Të mos jetë indiferent kur duhet të përballet me probleme etike.
- Të inkurajojë dialogun, diskutimet e hapura dhe pa paragjykime.
- Respektojë standardet bazë të sjelljes si brenda, ashtu dhe jashtë mjedisit të Qendrës.

- Të jetë krenar për atë që është arritur dhe se si është arritur.
- Të jetë modest lidhur me atë që mund të përmirësohet dhe mënyrën se si mund të bëhet ajo.
- Të përdorë në mënyrë të plotë njohuri dhe aftësi profesionale gjatë punës në qendër dhe komunitet me përfituesit e shërbimeve
- Të trajnohet, mbikqyret, praktikohet e të këshillohet me qëllim që të arrijë kompetenca të shërbimit
- Të zotërojë dhe manifestojë standarte të larta të sjelljes profesionale
- Të zotërojë një mirëqenie emocionale, dhe aftësi të mira fizike e sociale
- Të jetë i ndërgjegjshëm për vlerat e veta dhe ndikimin që ato kanë në punën me përfituesit e shërbimeve.
- Ta konsiderojë vehten si profesionist me aftësi profesionale në rritje.

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

Etika e punonjësit kundrejt përfituesve të shërbimeve

Punonjësi me veprimet e veta, nuk duhet të dëmtojë përfituesit e shërbimeve në asnjë mënyrë:

- Punonjësi nuk duhet të marrë pjesë në praktika të cilat nuk respektojnë, apo degradojnë e janë të rrezikshme, intimiduese apo psikologjikisht dhe fizikisht të dëmshme për përfituesin e shërbimeve;
- Punonjësi duhet të ofrojë ekspertizë dhe mbrojtje të të drejtave bazë;
- Punonjësi duhet të njohë, respektojë dhe avokojë të drejtat e përfituesve të shërbimeve (sipas kategorive përkatëse);
- Punonjësi duhet të njohë që përgjegjësia e tij/saj profesionale lidhet me përfituesin e shërbimit dhe se ai avokon në të mirë të interesit të përfituesit të shërbimit;
- Punonjësi ofron shërbime që janë sensitive ndaj nevojave dhe jo-diskriminuese, pavarësisht etnisë, moshës, gjinisë,

orientimi seksual, statusit martesor, besimit fetar, aftësive fizike, mendore e sensore, bindjeve politike dhe statusit ekonomik;

- Punonjësi njih dhe respekton pritshmëritë e përfituesit të shërbimit dhe stilin e tij/saj të jetës;
- Punonjësi harton plane individuale me qëllim që ndihma e dhënë të përmbushë nevojat psikologjike, fizike, e sociale të përfituesve të shërbimit;
- Punonjësi harton plane individuale të cilat adresojnë statusin, kapacitetin dhe moshën e përfituesit të shërbimeve;
- Punonjësi njih se egzistojnë dallime në nevojat e përfituesve të shërbimit;
- Punonjësi njih nevojën e të pranuarit e shërbimeve nga përfituesit e shërbimeve;
- Punonjësi njih se shërbimet kompetente e profesionale kanë nevojë për bashkëpunim. Shërbimet kompetente e profesionale janë një përpjekje e përbashkët e shumë ekspertëve;
- Punonjësi referon përfituesin e shërbimeve tek profesionistë të tjerë edhe/ose kërkon ndihmë me qëllim ofrimin e një shërbimi të përshtatshëm;
- Punonjësi observon dhe vlerëson shërbimet dhe ndërhyrjet e hartuara nga ekspertë jashtë qendrës (struktura të tjera publike si kopshte dhe shkolla);
- Punonjësi njih përkatësinë e përfituesit të shërbimit si anëtar i një familjeje apo anëtar i një komuniteti dhe lehtëson përfshirjen e tyre (të familjes apo komunitetit) në shërbimin e ofruar për të;
- Punonjësi respekton privatësinë e përfituesit të shërbimit dhe ruan konfidencën e informacionit të marrë përgjatë shërbimit të ofruar;
- Punonjësi siguron që kufiri/diferenca ndërmjet marrëdhënieve profesionale dhe personale është qartësisht i kuptuar dhe i respektuar dhe se punonjësi ka sjellje të përshtatshme që siguron këtë kufi/diferencë;
- Intimiteti seksual me përfituesin e shërbimit apo një anëtar të familjes së tij/saj është jo-etik.

Përgjegjësitë e Menaxherit të Qendrës

- E trajton punonjësin në varësi me respekt, mirësjellje, drejtësi e ka besim tek ta.
- Nxiti respektimin e etikës në sjelljen e punonjësit.
- Kërkon/aplikon arbitrim apo ndërmjetsim në rastet kur konfliktet ndërmjet punonjësve kanë nevojë për konsultime, apo kur një zgjidhje jo-formale e tyre, i duket e pa-përshtatëshme apo jo e drejtë.
- Raporton shkëlqje të etikës profesionale tek personat apo strukturat përgjegjëse, në rastet kur një zgjidhje jo-formale nuk është e mundur/e përshtatshme.
- Inkurajon bashkëpunimin e profesionistëve brenda dhe jashtë qendrës, përdoruesve të qendrës, familjeve dhe komunitetit.
- Siguron që programet e ndjekura në qendër janë të hartuara dhe të ofruara me kompetencë.
- Mundëson mbështetje për ngritje profesionale të punonjësve të qendrës.
- E vlerëson performancën e punonjësve mbi bazën e kërkesave të përcaktuara më parë.
- Shërbimet e ofruara janë të monitoruara/supervizuara.
- Reagon drejt e pozitivisht ndaj ankesave/vërejtjeve dhe ofron shërbim në mënyrën më të mirë të mundshme;
- Njih që është e pa-pranueshme aplikimi i formave të ngacmimeve seksuale dhe formave të ndëshkimit fizik, verbal e emocional, përgjatë kohës që punon me 1) përfituesit e shërbimeve (fëmijë, të rinj, etj.), 2) stafin/kolegët e Qendrës, 3) vullnetarët, dhe/apo 4) vizitorët.

Menaxheri i Qendrës dhe punonjësit e Qendrës, vullnetarët dhe studentët praktikantë, bien dakord që gjatë kohës që punojnë në qendër:

- Do të zbatojnë legjislacionin e shtetit të Kosovës lidhur me shërbimet sociale dhe standardet në shërbimet sociale si edhe detyrimet që rrjedhin nga kodi i punës dhe kontrata individuale;
- E kanë kuptuar dhe e zbatojnë politikën, procedurat dhe rregullat e Qendrës QRBB

- Gjatë shërbimit nuk konsumohet alkool apo substanca të dëmshme (drogë) përpara apo gjatë kohës së kryerjes së shërbimit në ambientet e Qendrës
- Zgjidhin mosmarrëveshjet dhe konfliktet me punonjësit e tjerë apo përfituesit e shërbimeve, sipas rregullave e procedurës së Qendrës

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

- Të gjithë përfituesit marrin shërbim të barabartë pa u diskriminuar
Pavarësisht nga statusi mendor apo fizik përfituesit kanë të drejtë të trajtohen në mënyrë dinjitoze dhe të mos dhunohen fizikisht apo emocionalisht.
- Të mbrohet informacioni i tyre me konfidencialitet të lartë
- Të mos shfrytëzohen për punë që janë jashtë programit apo mundësive të tyre.
- Kanë të drejtë të marrin një kopje të procedurave të shërbimit (materiali në fjalë)
- Të marrin pjesë aktive në hartimin e Planit Individual, të bëjnë vërejtjet dhe sugjerimet e tyre dhe në fund ta nënshkruajnë atë.
- Kanë të drejtë të marrin një kopje personale të planit individual vjetor.
- Kanë të drejtë brenda programit të zgjedhin atë që dëshirojnë, si dhe specialistin nga ekipi multidisiplinar me të cilin i dëshirojnë të punojnë.
- Kanë të drejtën e ankesës pranë drejtorisë

KODI I VESHJES

Qëllimi i këtij kodi të përcaktojë rregullat e veshjes dhe paraqitjes fizike të punonjësve të organizatës gjatë orarit të punës. Veshja dhe paraqitja e punonjësve duhet të jetë serioze dhe t'i përgjigjet vendit dhe natyrës së punës që kryen. Punonjësit e organizatës, gjatë kohës sa gjenden në detyrë zyrtare, duhet të përkujdesen për paraqitjen e tyre që duhet të korrespondojë me ruajtjen e autoritetit personal dhe atë të organizatës. Mospërfillja e rregullave të theksuara në këtë kod përbën shkelje të kodit të mirësjelljes. Në rast se punonjësi vishet në kundërshtim me përcaktimet në rregullat e mëposhtme, do të mirren masat disiplinore. Rregullat e veshjes dhe të paraqitjes së punonjësve janë:

- Punonjësit do të kujdesen për higjienën personale dhe paraqitjen e jashtme.
- Këmishat dhe bluzat duhet të mbulojnë pjesën më të madhe të krahërorit; Këmishat e zakonshme, trikot, pulovrat, bluzat dhe golfet janë veshje të përshtatshme për punë, gjithashtu edhe shumica e xhaketave të kostumit apo ato sportive janë të pranueshme gjithmonë nëse nuk shkelin udhëzimet e dhëna. Bluzat T-shirt janë poashtu të lejuara.
- Mëngët e këmishave dhe puloverëve/bluzave, dhe veshjes në përgjithësi, nuk duhet të jenë aq të lira dhe të hapura sa të ekspozojnë trupin ose veshjet e brendshme, por as tejet të ngushta sa të pamundësojnë lëvizjen komode;
- Veshjet e pjesës së poshtme të trupit për femra duhet të jenë në gjatësinë adekuate. Fustanet dhe fundet e zakonshme me gjatësi nga gjuri e poshtë janë të përshtatshme. Gjatësia e fundeve duhet të jetë e tillë që të lejojë uljen dhe qëndrimin e rehatshëm në publik.
- Nuk lejohet që të duket trupi ndërmjet veshjeve të larta dhe të poshtme. Nuk lejohet veshja e rrobave të tejdukshme, veshjet tepër të shkurtëra, veshjet me rripa, dekolte të thella apo ndonjë mënyrë tjetër ekstravagante e veshjes që konsiderohet e papërshtatshme/ provokative sipas normave dhe standardeve të përgjithshme kulturore.

- Të gjitha pantallonat e pambukut dhe përbërjeve sintetike janë të përshtatshme, ndërsa ato me përbërje materiali elastik, si edhe pantallonat e ushtrimeve fizike janë të papranueshme (përjashtim mund të bëjnë vetëm pantallonat jeans). Nuk lejohen pantallonet e shkurtëra (mbi gjatësinë e gjurit)
- Atletet normale, këpucët e ndryshme të sheshta apo me taka janë të gjitha të pranueshme, ndërsa këpucët flakëruese si edhe sandalet ekstravagante (me rripa, me aksesori të tepërt) nuk lejohen.
- Veshja e të gjithë punonjësve nuk duhet të përmbajjë fotografi dhe tekst ofendues. Gjithashtu, nuk lejohen veshjet me ngjyra flakëruese dhe florescente.
- Mustaqet, zylyfet, llojet e ndryshme të mjekrrave lejohen vetëm nëse mbahen të pastra dhe të prera mirë
- Aksesori, make-up dhe parfumi lejohen në suaza të normave dhe standardeve të përgjithshme kulturore. Aksesori duhet të mundësojnë lëvizje të lirshme dhe të mos pengojnë punonjës në punë. Grimi i tepërt nuk konsiderohet i përshtatshëm. Zbulimi i piercing-ve dhe tatuazheve nëpër trup të jetë sa më i limituar.

Nëse punonjësi vishet në kundërshtim me përcaktimet e larta, udhëheqësi i drejtpërdrejtë në bisedë me punonjës, duhet t'ia tërheqë vërejtjen me gojë se veshja dhe paraqitja e tillë është në kundërshtim me përcaktimet e këtij kodi. Në rast të mospërfilljes së vërejtjes me gojë dhe vazhdim të veshjes dhe paraqitjes në kundërshtim me përcaktimet e këtij kodi, udhëheqësi i drejtpërdrejtë i bënë vërejtje me shkrim. Në rast të mospërfilljes së vërejtjes me shkrim, dhe në rast të përsëritjes së sjelljes së tillë, inicohet procedura disiplinore. Vullnetarët dhe praktikantët që angazhohen në organizatë janë të obliguar ti përmbahen rregullave të veshjes dhe paraqitjes siç përcaktohen në këtë kod.

KAPITULLI

NDËRTESA DHE AMBIENTET
E JASHTME TË QENDRËS



Ndërtesa e Qendrës dhe ambienti përreth saj duhet të plotësojnë kriteret minimale të çasjes, mirëqenies dhe sigurisë së përfituesve dhe punonjësve.

- Qendra duhet të ketë hyrje dhe dalje të çasshme për personat me aftësi të kufizuara si dhe për makinat e emergjencës (urgjenca mjekësore, zjarrëfikësit, etj) si dhe hapësira për manovrimin e këtyre makinave në kthim apo lëvizje. Të gjitha hyrjet dhe i gjithë objekti duhet të jenë të përshtatura për përdorimin e karrocave të personave me aftësi të kufizuara.
- Ambientet e Qendrës duhet të jenë të ndriçuara mirë, me dritë natyrore dhe artificiale. Ndriçimi i Qendrës duhet t'i mundësojë përfituesit e shërbimit të lëvizin sigurtë dhe të evitohen aksidentet.
- Të gjitha ambientet e qendrës duhet të jenë të ventiluara në mënyrë natyrore. Në rastet kur gjatë shërbimit është e nevojshme të ruhet privatësia, mund të përdoren xhama të akulltë apo të veshur.
- Qendra duhet të ketë sistem ngrohjeje funksional, veçanërisht në ambientet që përdoren nga përfituesit e shërbimit.
- Mobilimi dhe pajisjet e qendrës janë në përshtatje me aktivitetet që kryhen në qendër dhe nxisin pavarësinë dhe sigurinë e përfituesve
- Hapësira minimale që është në përdorim të përfituesve (përfshirë korridoret dhe zonat e lëvizjes) duhet të jetë dy metra katror, me përjashtim të hapësirave për kompjuterat që është tri metra katror. Në rastet kur hapësirat përdoren nga personat me karroca apo në nivel më të lartë të vartësisë, sipërfaqja minimale duhet të jetë tri metra katror.
- Qendra duhet të ketë një numër ambientesh që ndryshojnë nga përmasat, mobilimi dhe organizimi në funksion të aktiviteteve që kryhen dhe numrit të përfituesve. Qendra duhet të posedojë:

- Dhomën e pritjes dhe informimit
- Dhomën për terapi individuale
- Dhomën për terapi grupe
- Dhomën për aktivitete, ushtrime dhe lojëra
- Zyret e punës
- Një kuzhinë të vogël
- Së paku dy tualete të ndara për femra dhe meshkuj, dhe të përshtatura për përdoruesit e karrocave.

Parandalimi dhe kontrolli i infeksioneve

Qendra ka pajisje për pastrimin e duarve, solucione larëse për duart, letra për fshirjen e duarve dhe shporta mbeturinash, sipas llojit dhe sasisë së mbeturinave që gjenerohen.

Ruajtja e materialeve me potencial helmues (solucionet e pastrimit, etj.)

Materialet me potencial helmues duhet mbajtur në një ambient të veçantë të mbyllur dhe të pa-arritshëm nga përfituesit, sidomos fëmijët. Këto materiale duhet mbajtur larg ushqimit dhe ambienteve të ngrënies.

Numrat e telefonave të emergjencës

Qendra duhet të ketë të vendosura dhe lehtësisht të lexueshme numrat e telefonit të urgjencës, zjarrëfikësve, policisë, spitalit, etj.

Ndihma e parë/e shpejtë

Qendra ka një kuti të ndihmës së shpejtë, lehtësisht të çasshme nga punonjësit e qendrës. Kutia duhet të përmbajë: solucione antiseptike, lloje të ndryshme fashosh, gaza sterile, pinceta të ndryshme, adeive për përdorim në mjekësi, gërshtë, doracak për dhënien e ndihmës së shpejtë.

Zjarri dhe emergjenca (pajisjet, trajnimet, procedurat e evakuimit)

Shkallët, dhomat, hapësirat para dyerve, korridoret dhe daljet nga ambientet dhe nga ndërtesa e Qendrës duhet të jenë të lira (të mos kenë pengesa) përgjatë gjithë kohës së shërbimit.

Qendra duhet të ketë një procedurë të shkruar në rastet e nevojës për evakuim. Kjo procedurë bëhet në bashkëpunim me Njësinë e

Zjarrëfikësve. Kjo procedurë duhet të jetë e vendosur në të gjitha ambientet e qendrës dhe të jetë e shoqëruar me hartën përkatëse të evakuimit.

Qendra duhet të ketë një sistem alarmi që funksionon në të gjitha ambientet e qendrës.

Qendra duhet të ketë aparate për fikjen e zjarrit aq sa përcaktohet nga autoritetet lokale.

Qendra duhet të ketë shenjat që tregojnë daljet, me shkronja të mëdha dhe të lexueshme në hapësirat dalëse.

Qendra duhet të ketë një inspektim vjetor mbi sigurinë ndaj zjarrit.

Dokumentacioni mbi inspektimin duhet të jetë pjesë e dokumentacionit të qendrës. Fikëset e zjarrit duhet të jenë lehtë të qasshme dhe të arritshme nga punonjësit dhe përfituesit.



MANUAL PUNE

OFRIMI I SHËRBIMEVE CILËSORE
DHE TË STANDARDIZUARA

QENDRAT E REHABILITIMIT
TË BAZUAR NË BASHKËSI

Rr. Nekibe Kelmendi, Lagja Veternik,
Prishtinë, 10000
Email: handikos@handi-kos.org
<https://www.handi-kos.org>

Str. Gazmend Zajmi, no 01
10000 Prishtine, Kosova/o
Phone: +383 (0) 38 23 26 91
Fax: +383 (0) 38 23 26 93
Email: scik@savethechildren.org
<https://kosovo.savethechildren.net>