



PUNA SOCIALE
ME RASTET



METODA TË ORGANIZIMIT KOMUNITAR

Ky material është përgatitur nga Shoqata Kombëtare e Punonjësve Social (SHKPS) në kuadër të projektit “Qëndro” që financohet nga Qeveria Italiane dhe zbatohet nga UNICEF në Shqipëri.



REPUBLIKA E SHQIPËRIE



Ambasciata d'Italia
Tirana



Marrëdhënia e veprimit shoqëror me çështjen mund të kuptohet me faktin se individët dhe shoqëria janë të ndërvarura. Shumica e problemeve, që prekin një individ, kanë lidhje ose pasoja me marrëdhëniet e tij ndërpersonale.

Këto marrëdhënie ndërpersonale mund të jenë brenda familjes dhe/ose me institucione të ndryshme në komunitet, le të themi, institucionet arsimore, vendin e punës, ligjore, lagjen, miqtë, etj. Pra, procesi i rasteve mund të përfshijë ndërhyrje jo vetëm në nivel familjar por edhe në institucionet e komunitetit më të madh.

Menaxhimi i rastit siguron hap pas hapi ofrimin në mënyrë të vazhdueshme dhe efektive të ndihmës për individët në nevojë (fëmijë, i rritur apo familje) dhe që synon të promovojë dhe nxitë më tej mbrojtjen e të drejtave dhe mirëqënien e personit.

Menaxhimi i rastit në punën praktikën e Punonjësit Sociale mbështetet dhe drejtohet nga parimet etike dhe profesionale dhe në varësi të fushës në të cilën zbatohet. Psh në fushën e mbrojtjes së fëmijëve mbështetet dhe drejtohet nga parimi i interesit më të lartë të fëmijës, dhe mbështetet në nevojat e fëmijës, ligjin për mbrojtjen e të drejtave të fëmijës si dhe në bashkëpunimin e ngushtë mes aktorëve të ndryshëm që kanë një ndikim në jetën e fëmijës përfshirë prindërit, mësuesit, personelin shëndetësor, anëtarë të tjerë të familjes, etj.

Nje metodë për koordinimin e shërbimeve në të cilën një punonjës vlerëson së bashku me klientin se për çfarë shërbimesh ka nevojë, sigurohet që këto shërbime përfitohen dhe monitoron rregullisht ofrimin e tyre Gjithashtu ky process synon të promovojë dhe nxitë më tej mbrojtjen e të drejtave dhe mirëqënien e personit.

Shkurtimisht menaxhimi i rastit është:

- Një metodë për koordinimin e shërbimeve në të cilën një punonjës vlerëson së bashku me klientin se për çfarë shërbimesh ka nevojë, sigurohet që këto shërbime përfitohen dhe monitoron rregullisht ofrimin e tyre.
- Një metodologji e cila siguron hap pas hapi ofrimin në mënyrë të vazhdueshme dhe efektive të ndihmës për individët në nevojë (fëmijë, i rritur apo familje) dhe që synon të promovojë dhe nxitë më tej mbrojtjen e të drejtave dhe mirëqënien e personit.
- Mbështetet në nevojat e individit dhe familjes, legjislacionin në fuqi si dhe në bashkëpunimin e ngushtë mes aktorëve të ndryshëm.

HAPAT E MENAXHIMIT MULTIDISCIPLINAR TË RASTEVE

Në tërësinë e tij menaxhimi përfshin:

VLERËSIMI FILLESTAR

VLERËSIMI I PLOTË

**PLANI INDIVIDUAL I
PËRKUJDESIT DHE
MBËSHTETJES**

**ZBATIMI, MONITORIMI DHE
RISHQYRTIMI I PLANI
INDIVIDUAL I PËRKUJDESIT
DHE MBËSHTETJES**

MBYLLJA E RASTIT

Vlerësimi fillestar

Synon të vlerësoj nëse individi në nevojë është në rrezik dhe për të kërkohet ndërhyrje e menjëherëshme. Rrezik mund të përbëjë:

- Jeton vetëm dhe e ka të pamundur të kujdeset për nevojat e veta më bazike, kryesisht ato fizike.
- Jeta e individit kërcënohet nga individë të tjerë (kryesisht rastet e dhunës dhe të trafikimit).
- Banesa është e amortizuar dhe përbën kërcënim për jetën e individit.
- Ka nevoja të menjëherëshme ushqimore dhe/ose higjienike.

Vlerësimin e nivelit të rrezikut punonjësi social e kryen mbi bazën e të dhënave që i janë referuar nga vetë individi, apo personi që ka referuar rastin, si dhe kur është e mundur nga vizita që mund të kryejë në ambientet ku jeton individi që ka nevojë për mbështetjen e menjëherëshme.



Në rast se punonjësi social vlerëson se **rasti duhet trajtuar me emergjencë**, në përputhje me nevojat e identifikuara vepron për të mbështetur individin **në mënyrë të menjëherëshme me qëllim largimin nga situata e rrezikut**.

Vlerësimi fillestar

Në raste të tilla punonjësit social i duhet të ndërveprojë sipas rastit me shërbimet e emergjencës (siç janë raste të të moshuarve të braktisur, personave me aftësi të kufizuar të vetmuar, etj) ose me strukturat e policisë (siç janë rastet e dhunës në familje apo trafikimit). Për këto të fundit punonjësi social duhet të ndjekë procedurat standarte që parashikohen në legjislacionin për masa kundër dhunës në familje dhe Vendimit të Këshillit të Ministrave mbi trafikimin e qenieve njerëzore.

Pasi ka menaxhuar emergjencën punonjësi social hedh të dhënat përkatëse në Regjistrin Elektronik Kombëtar.

Vlerësimi i plotë

Vlerësimi i plotë kryhet për çdo rast të referuar apo individ që kërkon mbështetje për shërbime të kujdesit shoqëror dhe ***në thelb synon të mbledhë të gjithë informacionin që nevojitet për të vlerësuar nevojat e individit*** në mënyrë që të adresohen ato përmes shërbimeve specifike.

Në vlerësimin e rastit punonjësi social duhet ***ta shohë individin në kontekstin e mjedisit familjar, duke prioritetizuar ato shërbime që e mbështesin individin për t'i mundësuar jetesën brenda familjes dhe komunitetit ku jeton.*** Shërbimet rezidenciale, larg familjes, duhet të konsiderohen si alternativa e fundit dhe vetëm kur janë të pashmangshme.

Për të kryer vlerësimin punonjësi social përveçse kryen:

- intervistë me individin që ka nevojë për shërbime,
- mund ti duhet të kryejë vizitë në familjen e individit në nevojë për shërbime,
- të komunikojë me persona që janë në dijeni të nevojave të individit.
- Në përfundim të vlerësimit të kryer punonjësi social përgatit Planin individual të Përkujdesit dhe Mbështetjes duke përfshirë në këtë proces vetë individin që ka nevojë për mbështetje.

Plani Individual i Përkujdesit dhe Mbështetjes

Plani përfshin:

- Të dhëna të konstatuara mbi gjendjen e individit dhe nevojat e tij/saj
- Shërbimet që do të përfitojë individi në përputhje me nevojat e vlerësuara.
- Plani i përgatitur duhet të marrë dakortësinë e vetë individit që do të marrë shërbimet, pra të ketë edhe firmën e tij/saj.
- Në rastet kur Plani Individual i Përkujdesit dhe Mbështetjes parashikon referimin në shërbime të kujdesit shoqëror për të cilat VKM nr. 518, date 4.9.2018 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror komunitar e rezidencial, kriteret, procedurat për përfitimin e tyre dhe masën e shumës për shpenzimet personale për përfituesit e shërbimit të organizuar” parashikon miratimin paraprak për marrjen e shërbimit, punonjësi social përgatit dokumentacionin përkatës sipas tipit të shërbimit siç përcaktohet në Kreun IV të VKM së sipërcituar.

*Në rastet e viktimave të dhunës në familje,
trafikimit apo shërbimit të kujdesit në familje
kujdestare ndiqen procedurat e parashikuara në
legjislacionin përkatës.*

Zbatimi, monitorimi dhe rishqyrtimi i Plani Individual i Përkujdesit dhe Mbështetjes

- Punonjësi social drejton punën për të bërë Planin Individual të zbatueshëm.
- Në rastet kur është planifikuar marrja e një shërbimi për të cilin kërkohet miratim nga struktura të tjera (Këshill Bashkiak apo Shërbim Social Shtetëror) punonjësi social përgatit dokuemntacionin sipas kërkesave të VKM për shërbimin specifik, ndjek miratimin e ofrimit të shërbimit, informon individin për vendimin e marr dhe lehtëson komunikimin mes individit dhe ofruesit të shërbimit ku ai/ajo do të përfshihet.
- Përsa kohë individi është pjesë e një shërbimi kujdesi shoqëror detyrën për zbatimin e planit individual dhe vlerësimit të progresit e ka ofruesi i shërbimit.
- Ky i fundit në përputhje me standartet e shërbimit mund ti kërkoj punonjësit social kryerjen e vlerësimeve monitoruese pranë familjes së individit. *Me marrjen e kërkesës punonjësi social kryen vizitën monitoruese dhe informon në vijim ofruesin e shërbimit për rezultatet e monitorimit.*
- Në rastet kur plani individual parashikon shërbime në familje për individin apo individi ka përfunduar marrjen e shërbimit në një qendër komunitare apo rezidenciale, bazuar edhe në kërkesat që parashikon legjislacioni për kategori të ndryshme në nevojë, *punonjësi social kryen vizita monitoruese për të vlerësuar situatën e individit.*

- Për të kryer monitorimin punonjësi social përcakton paraprakisht *qëllimin për të cilin do të kryej monitorimin, si dhe specifikon pyetjet që do ti drejtoj individit/familjes së individit apo elementë që mund të duhet të vëzhgojë* pranë familjes në funksion të monitorimit.
- Në *përfundim të monitorimit punonjësi social mund të rishikoj elementë të Planit Individual të Përkujdesit dhe Mbështetjes*, sërisht duke përfshirë drejtpërdrejt në këtë rishikim vetë individin për të cilin/cilën është hartuar plani.

Mbyllja e rastit

- Rezultatet e monitorimeve apo raporte të mundshme të marra nga ofruesit e shërbimeve për individin në nevojë për shërbime ndihmojnë punonjësin social për të vlerësuar se kur është e mundur që rasti të vlerësohet e mbyllur.
- Rezultatet e monitorimeve apo raporteve punonjësi social duhet ti krahasoj me nevojat fillestare të identifikuar të individit dhe komponentët e Planit Individual.

Përpara mbylljes së rastit punonjësi social komunikon me vetë individin për ta informuar mbi vendimin e mbylljes së rastit.

Pse është i rëndësishëm menaxhimi i rastit?

- E vendos fëmijën në qendër (si nevojat dhe të drejtat).
- Siguron që çdo fëmije t'i ofrohet një nivel shërbimi dhe mbrojtje me standarte dhe në interesin më të lartë të tij/saj.
- Adreson kompleksitetin e çështjeve të mbrojtjes dhe mirëqënies së fëmijës.
- Siguron përfshirjen e të gjithë aktorëve përgjegjës.
- Lehtëson ndërlikimet që sjell rasti dhe problematikat e caktuara duke promovuar bashkëpunimin.
- Siguron vazhdimësi të procesit të ndihmës dhe pas daljes nga rreziku.

QËLLIMI I MANAXHIMIT TË RASTIT

është që të ofrojë një sistem transparent koordinimi, monitorimi dhe kontrolli i cili lehtëson një proces që nxit ndërmarrjen e veprimeve për promovimin e mbrojtjes së fëmijëve. Ky sistem mbështetet shumë fort në përjasjen e punës në skuadër të cilët punojnë së bashku për të marrë dhe menaxhuar vendime me qendër fëmijën.

Menaxhimi multidisiplinar i rastit përdoret për grupe të ndryshme në nevojë dhe mund të përdoret si nga strukturat e shërbimeve shtetërore, ashtu edhe nga ato jofitimprurëse, pra organizatat.

Çfarë pyetjesh duhet të kemi parasysh në këtë proces?

- Si do ta kuptojë që fëmija nuk është në rrezik?
- Cilat janë rreziqet serioze që mund të çenojnë sigurinë e fëmijës?
- Çfarë mund të arrihet në “interesin më të lartë” të fëmijës?
- Në çfarë niveli mund të përfshihet fëmija?
- Cilat janë mënyrat më të mira dhe jo dëmtoese që mund të përfshihet fëmija në proces?
- Çfarë vendimesh mund të merren dhe pse?
- Çfarë burimesh mund të përdoren për të ndihmuar fëmijën?
- Me kë duhet të konsultohem?
- A kam mjaftueshëm informacion që të ngre hipoteza dhe arrij në konkluzione?

Sipas Wendy Bowles parimet e kryesore të procesit të menaxhimit të rastit janë:

- Respekti për personin – detyrimi për të respektuar dëshirat dhe mendimet e personit
- Ofrimi i shërbimeve që përmirësojnë mirëqenien dhe minimizojnë rrezikun
- Drejtësia dhe Barazia - detyrimi për të qenë i drejtë në shpërndarjen e përfitimeve dhe vlerësimin e rrezikut
- Parimi i mos dëmtimit (Do No Harm) - detyrimi për të mënjeluar lëndimin e të tjerëve të përfshirë në proces.
- Barazia në ofrimin e shërbimeve dhe trajtimi i barabartë i të gjithë përdoruesve të shërbimeve.

Aspekte të përbashkëta dhe ndryshimet midis menaxhimit të rastit dhe punës individuale me rastin

- Kufizime në funksionimin personal;
- Kufizime në funksionimin social;
- Nivel të lartë varësie, të përkohshme ose gjatë gjithë jetës (të individit dhe familjes);
- Nevoja të shumëfishta të cilat kërkojnë të plotësohen nga shërbime formale dhe jo formale (si dhe fokusin tek individit dhe familja);
- Nevoja për të pasur akses në një sistem shërbimesh edhe pasi klienti del nga niveli i rrezikut;
- Në rastin e punonjësit si menaxher i rastit, ai vlerëson nevojat e klientit dhe mundëson aksesin tek shërbimet, dhe jo ofrimin e drejtpërdrejtë të tyre.



Rosmann dhe Sager (1998) kanë listuar 3 funksione të cilat e dallojnë menaxhimin e rastit nga trajtimi individual i rastit si:

1) angazhimi me komunitetin duke u bazuar në modelin ekologjik të zhvillimit për të analizuar ndikimin që ka mjedisi në zhvillimin e individit, dhe një aspekt i rëndësishëm është hartëzimi i shërbimeve që ofrohen në komunitet në mënyrë që të plotësohen nevojat e rastit. Një funksion i cili nuk realizohet në rastin e punës individuale me rastin ku fokusi është tek individit, ndjenjat, mendimet, sjelljet e tij dhe jo në ndikimin e mjedisit tek ai.



2) diversiteti dhe kultura janë shumë të rëndësishme për menaxherin e rastit, ku sjelljet jo diskriminuese dhe njohja e kontekstit kulturor të rastit e lehtësojnë punën me njerëz të cilët vullnerabiliteti i tyre i bën që të krijojnë varësi dhe të jenë lehtësisht të shfrytëzueshëm.

3) advokimi për nevojat e rastit dhe të komunitetit ku jeton në mënyrë që të stimulohet gjithëpërfshirja dhe jo përjashtimi nga shërbimet i grupeve më vullnerabël, ku fokusi mund të jetë promovimi i interesit të një individit ose i një numri individësh.



Shoqata Kombëtare e Punonjësve Socialë