



**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve  
Sektori i Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

# **STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL**

## **“SHËRBIME SOCIALE”**

**Niveli III në KSHK<sup>1</sup>, referuar niveli III të KEK<sup>2</sup>**

**O4-III-12**

Tiranë më, Shtator 2012

---

<sup>1</sup> Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

<sup>2</sup> Korniza Evropiane e Kualifikimeve

<b>Emërtimi i kualifikimit</b>	<b>“Shërbime sociale”</b>		<b>Kodi</b>
<b>Kohëzgjatja</b>	<b>900-1100 orë</b>	<b>Niveli</b>	<b>III në KSHK, referuar niveli III të KEK</b>
<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi i kualifikimit profesional të profilit “Shërbime sociale” niveli III-të në KSHK, referuar niveli III të KEK, është të përgatisë individë për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet sociale, në nivelin punonjës të kualifikuar, si dhe të zhvillojë personalitetin e tyre për të jetuar në përshtatje me botën.		
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	<p>Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në “Shërbime sociale” të nivelit të tretë në KSHK, referuar niveli III të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kanë mbaruar arsimin profesional në kualifikimin “Shërbime sociale dhe shëndetësore”, niveli II në KSHK, referuar niveli II të KEK;</li> <li>- janë në kushte shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.</li> </ul>		
<b>Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:</b>	<p>Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime sociale”, III-të në KSHK, referuar niveli III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë.</p> <p>Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës në institucione që ofrojnë shërbime sociale.</p> <p>Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për vazhdimin e arsimit në nivelin IV në KSHK, referuar niveli IV të KEK, (menaxherial) të arsimit profesional (një vjeçar) në drejtimin përkatës, për të fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.</p>		
<b>Data e validimit</b>			
<b>Data e miratimit</b>			
<b>Variantet e mëparshme</b>	Nuk ka (në të kundërt shënohet titulli dhe kodi)		

# STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxwnit në:

## NJOHURI

### Individi duhet të dijë:

- Të përshkruajë natyrën dhe filozofinë e shërbimeve sociale;
- Të përshkruajë natyrën e sjelljes njerëzore në një mjedis social;
- Të përshkruajë programe kryesore të shërbimit social publik dhe privat në nivel kombëtar, rajonal dhe lokal, (për ndihmën ekonomike, pagesën e papunësisë, pagesën e personave me aftësi të kufizuar, shërbimet e përkujdesit shoqëror, etj.);
- Të përshkruajë standardet kryesore të shërbimeve sociale;
- Të listojë disa nga institucionet e përkujdesit social, rezidencial dhe ditor;
- Të përshkruajë misionin, rolin dhe burimet e strukturave mbështetëse;
- Të përshkruajë shërbimet/drejtimit kryesore sociale dhe mjeko-sociale të institucioneve përkatës;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e njohjes së legjislacionit në fushën e shërbimit social për një shërbim sa më cilësor dhe efikas;
- Të përshkruajë konceptet bazë të legjislacionit në fushën e shërbimit social;
- Të përshkruajë konceptet bazë të etikës dhe vlerave në fushën e shërbimit social;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e zbatimit të rregullave në lidhje me etikën, konfidencialitetin dhe diskrecionin profesional gjatë ushtrimit të detyrës;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e zhvillimit profesional për të koordinuar dhe lehtësuar ofrimin e shërbimeve sociale;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e njohjes së rrjetit profesional të partnerëve të jashtëm;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e sigurimit të komunikimit efektiv dhe ndjekjes së veprimtarive për të përfituar nga përvoja e njëri-tjetrit;
- Të përshkruajë shërbimet/drejtimit kryesore sociale dhe mjeko-sociale të institucioneve përkatës;

### Kërkimi social

- Të përshkruajë mënyrën e vlerësimit të situatës dhe të nevojave të individit të asistuar në nevojë;
- Të përshkruajë mënyrën komunikimit me individin në nevojë duke kuptuar nevojat e tij;
- Të përshkruajë metodat e intervistimit, dëgjimit dhe vëzhgimit duke pasur parasysh nevojat dhe gjendjen fizike të individit në nevojë;
- Të përshkruajë metodat e diagnostikimit të situatës, për të vlerësuar potencialin e individit si dhe disavantazhet e tij;
- Të përshkruajë teknikat e moderimit;
- Të shpjegojë rëndësinë e këshillimit (individual apo në grup).

### Planifikimi dhe zbatim

- Të përshkruajë fazat e hartimit të një plan veprimi individual;
- Të përshkruajë të drejtat dhe detyrimet e ofruesit të shërbimit social;
- Të përshkruajë fazat e zbatimit të një plan veprimi individual duke respektuar personalitetin e individit në nevojë;
- Të përshkruajë disa nga kriteret kryesore për përfitimin e shërbimeve sociale;

- Të përshkruajë nevojën e procedurave për përfitimin e shërbimeve sociale të duhura:
  - Shërbim ndihme ekonomike;
  - Shërbim pagese papunësie;
  - Shërbim kujdestarie për personat me aftësi të kufizuara;
  - Shërbim punësimi duke analizuar projektet në lidhje me aftësitë e kërkuara në punësim me dhe punësimin;
  - Shërbim mbështetës dhe rehabilitues për femrat dhe fëmijët –viktima të trafikimit;
  - Shërbime të tjera për grupe në nevojë.
- Të përshkruajë mënyra për vendosjen e prioriteteve për shërbimet që do të ofrohen;
- Të përshkruajë metodat e vlerësimit të një plan veprimi individual nëpërmjet treguesve përkatës;
- Të përshkruajë teknikat e organizimit, mobilizimit dhe vlerësimit të një veprimi kolektiv (punë në grup);
- Të përshkruajë mënyrën e trajtimit dhe të ruajtjes së informacionit;
- Të përshkruajë nevojën e përdorimit të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit;
- Të përshkruajë mënyrën e formatimit/përmbledhjes së informacionit të mbledhur;
- Të përshkruajë nevojën dhe mënyrën e raportimit;
- Të përshkruajë mënyrën e formulimit të propozimeve dhe argumentimin e tyre;
- Të listojë disa argumente të nevojës së punës në grup;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e marrjes së vendimeve në një ekip dhe jo individuale;
- Të përshkruajë teknikat dhe modelet e komunikimit sipas rrethanave të ndryshme;
- Të përshkruajë parimet e përgjithshme të komunikimit ndërpersonal dhe ndërinstitutional;
- Të shpjegojë përdorimin e teknikave të menaxhimit të konflikteve dhe situatave të vështira;
- Të listojë parimet e ndërhyrjes në menaxhimin e konflikteve;

#### **Të përshkruajë aktivitetet kryesore të jetës së përditshme;**

- Të listojë veprimet kryesore të kryera për të bërë blerjet ushqimore të nevojshme;
- Të përshkruajë mënyrën dhe bazat e menaxhimit të buxhetit të përditshëm;
- Të shpjegojë nevojën e këshillimit për blerjet e përditshme;
- Të përshkruajë mënyrën e hartimit të menyve në përputhje me bilancin ushqyes, kulturën, mënyrën e jetës, moshën dhe/ose gjendjen shëndetësore të klientit;
- Të përshkruajë mënyrën dhe domosdoshmërinë e respektimit të rregullave të higjienës;
- Të listojë efektet që vijnë nga mosrespektimi i rregullave të higjienës dhe masat për të parandaluar dhe korrigjuar ato;
- Të shpjegojë masat kryesore për ruajtjen e shëndetit;
- Të listojë masat parandaluese për sigurinë e personave të asistuar;
- Të përshkruajë rastet dhe praktikatat e nevojshme për lëvizjen e individëve me aftësi të kufizuara;
- Të përshkruajë metodat e transmetimit të njohurive dhe të teknikave të nevojshme për një jetesë të pavarur të individëve në nevojë;
- Të listojë metoda të mobilizimit të potencialit të individit në nevojë dhe të sjelljeve të tij;
- Të shpjegojë nevojën e përshtatjes/integrimit të individit në nevojë me ambientin ku jeton dhe përvetësimin e veprimeve të jetës së përditshme;
- Të përshkruajë disa masa informimi mbi mbrojtjen ligjore për njerëzit në nevojë;
- Të përshkruajë disa masa parandaluese për situatat e dhunës apo keqtrajtimit në familje,

duke listuar dhe institucionet që kontribuojnë në mbrojtjen e tyre;

#### **Ndihma dhe kujdesi shëndetësor(mjekësor);**

- Të listojë rregullat kryesore që duhet të monitorohen gjatë marrjes së një mjekimi (barnash);
- Të listojë disa nga çrregullimet që mund të ndodhin gjatë marrjes së medikamenteve;
- Të përshkruajë masat që duhen ndërmarrë në rastet e emergjencës;
- Të listojë simptomat në raste të hipertermisë apo hipotermisë, dhe të përshkruajë veprimet emergjente/të domosdoshme në rregullimin e temperaturës;
- Të përshkruajë masat e duhura higjienike në rast të vjellash dhe diarreje;
- Të përshkruajë shkaqet e ndryshimit të lëkurës dhe masat që duhen marrë sipas rasteve të paraqitura;
- Të përshkruajë teknikat e duhura që duhen përdorur për të parandaluar dhe trajtuar dhimbjet dhe lëndimet;
- Të listojë disa nga parazitët/dëmtuesit dhe masat që duhen ndërmarrë për të luftuar kundër tyre;
- Të listojë disa nga rastet emergjente dhe masat që duhen ndërmarrë sipas rastit;
- Të përshkruajë procedurat e punës në raste të emergjencës;
- Të përshkruajë procedurat e duhura në rast vdekjeje të personit të ndihmuar;
- Të përshkruajë hapat në kujdesin e një shërbimi funeral;
- Të përshkruajë nevojën e një organizimi të mirë të punës për të ofruar shërbime efikase;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e planifikimit dhe organizimit të kohës;

## **SHPREHI PROFESIONALE**

### **Individi duhet të jetë i aftë:**

#### **Bashkëpunimi me rrjetin dhe mjedisin e tij brenda dhe jashtë institucionit në fushën e shërbimeve sociale**

- Të identifikojë rolin, misionin dhe burimet e strukturave mbështetëse;
- Të zbatojë procedurat e bashkëpunimit me strukturat mbështetëse;
- Të përgatisë dokumentet e kërkuara në bazë të shërbimit të ofruar;
- Të shoqërojë përfituesin e shërbimit social dhe të japë rekomandimet e nevojshme;
- Të transmetojë informacionin sipas linjave përkatëse të raportimit;
- Të formulojë propozime të ndryshme për veprim;
- Të hartojë raporte lidhur me shërbimin e kryer;
- Të respektojë aktet ligjore dhe rregulloret administrative të shërbimit social;
- Të zhvillojë instrumente kërkimore për të vlerësuar shërbimet e kryera;

#### **Organizimi i punës;**

- Të hartojë një plan veprimi individual;
- Të raportojë, me gojë ose me shkrim duke përdorur një fjalor "profesional";
- Të zhvillojë një sistem komunikimi të përshtatshëm me përfituesit, duke marrë parasysh kufizimet e secilit person;
- Të prezantojë zgjidhje të një problemi pa e imponuar atë;
- Të përcaktojë objektivat e punës;
- Të përdorë teknika të ndryshme negocimi pa imponuar zgjidhjen e tij;
- Të respektojë standardin e profesionit;

- Të zbatojë rregullat etike lidhur me veprimtarinë e punës;
- Të respektojë rregullat e konfidencialitetit;

### **Krijimi i një kontakti, marrëdhënieje të përshtatshme me përfituesin e shërbimit social, familjen, rrethin shoqëror...**

- Të zhvillojë një platformë komunikimi me përfituesin e shërbimit social;
- Të zbatojë procedurat e duhura të komunikimit në krijimin e kontaktit të parë me klientin;
- Të prezantojë shërbimet, duke shpjeguar rolin e tij/saj në këtë shërbim;
- Të dëgjojë me vëmendje përfituesin e shërbimit social, mjedisin familjar të tij duke aplikuar parimet themelore të dëgjuarit aktiv;
- Të evidentojë kërkesat/nevojat e thëna/paraqitura dhe të nënkuptuara;
- Të analizojë situatën e klientit duke u mbështetur në psikologjinë, marrëdhëniet, komunikim etj.;
- Të përdorë teknika të ndryshme të komunikimit (verbal dhe joverbal, terma të kuptueshme);
- Të përdorë instrumente për të lehtësuar vetëvlerësimin e klientit (aftësitë, potencialin... e tij/saj);
- Të sigurojë paanshmërinë në marrëdhënie me klientin;

### **Ndihma në aktivitetet e jetës së përditshme, në zbatimin dhe realizimin e një plani ndërhyrjeje;**

- Të përcaktojë përparësitë dhe prioritetet e organizimit të një ndërhyrjeje në një situatë të dhënë duke pasur parasysh aftësitë e njerëzve, mjedisin, burimet, kufizimet ..etj.;
- Të përdorë teknika inkurajuese /motivuese për angazhimin e përfituesit të shërbimit social (si p.sh. rregullimi i shtëpisë, lavanderi, përgatitja e vakteve të ushqimit etj.);
- Të hartojë një strukturë komunikimi sipas kontekstit të shërbimit të ofruar;
- Të mirëmbajë mjedisin e punës;
- Të listojë veprimet kryesore të kryera për të bërë blerjet ushqimore të nevojshme;
- Të selekcionojë produktet, materialet dhe teknikat e pastrimit në përshtatje me ambientet, shkallën e ndotjes, pajisjet në dispozicion, etj.;
- Të përdorë produktet, materialet dhe teknikat e duhura duke respektuar rregullat e higjienës, të sigurisë dhe të ruajtjes së mjedisit;
- Të zbulojë raste të ekzistencës së parazitëve dhe të parandalojë veprimin e tyre;
- Të zbulojë rastet e prezencën së mykut dhe të marrë masa për parandalimin e zhvillimit të tij;
- Të shtrojë dhe të ngrejë tavolinën;
- Të zbatojë teknikat e ruajtjes së ushqimeve sipas parametrave të caktuara;
- Të trajtojë mbetjet ushqimore sipas rregullave dhe procedurave të paracaktuara të sigurimit dhe të mbrojtjes së mjedisit;
- Të zbatojë procedurat e shoqërimit në raste udhëtimi, duke identifikuar dhe përdorur mjetet e duhura të transportit në bazë të problemeve të lëvizshmërisë;
- Të propozojë zgjidhje për përmirësimin dhe pajisjen e banesës ose riorganizimin e saj në funksion të aktivitetit që do të kryhet
- Të marrë masat në rastet e mosfunksionimit të ndonjë pajisjeje apo materiali;
- Të kryejë riparime të thjeshta, në përputhje me rregullat e sigurisë dhe në përputhje me shërbimin;

### **Shërbime kujdestarie, këshillimi, edukimi të përshtatshme, në përputhje me planin e hartuar;**

- Të krijojë një mjedis të sigurt në varësi të shërbimit social të ofruar;
- Të monitorojë zhvillimin e aktiviteteve të përfituesit, brenda kufijve të kompetencave të tij dhe në përputhje me shërbimin e paracaktuar;
- Të këshillojë për parandalimin e sëmundjeve të ndryshme dhe sigurimin e një jetese të shëndetshme;
- Të hartojë një orar javor të ushqimit;
- Të përgatisë dhe ruajë ushqimin në kushtet e përshtatshme (koha, temperatura) për të siguruar vlera optimale ushqyese;
- Të zbatojë teknikat e këshillimit në rast nevojë;
- Të zbatojë teknika në moderimin e grupeve në nevojë;
- Të evidentojë problemet e mundshme gjatë kryerjes së një shërbimi dhe të ndërhyjë për zgjidhjen e tyre;
- Të identifikojë probleme të sjelljes dhe të këshillojë për mënyrën e përshtatshme të reagimit;
- Të zbatojë teknikën e vëzhgimit;

### **Dhënie e një zgjidhje për një problem të paraqitur.**

- Të identifikojë problemet sociale;
- Të dëgjojë në mënyrë aktive;
- Të përdorë burime të ndryshme informacioni për evidentimin e problemit;
- Të vëzhgojë mosfunksionimet apo keqfunksionimet në sjellje;
- Të punojë në grup për zgjidhjen e problemeve sociale;
- Të administrojë dokumentet kryesore administrative (të dhënat mjekësore, mirëqenia sociale, etj.);
- Të ofrojë shërbimin social të duhur sipas nevojave të personit;
  - Shërbim ndihme ekonomike;
  - Shërbim pagese papunësie;
  - Shërbim kujdestarie për personat me aftësi të kufizuar;
  - Shërbim punësimi duke analizuar projektet në lidhje me punësimin dhe aftësi të kërkuara në punësim;
  - Shërbim mbështetës dhe rehabilitues për femrat dhe fëmijët –viktima të trafikimit;

### **Shërbimi shëndetësor i duhur sipas procedurave të paracaktuara;**

- Të sigurojë medikamentet e përshkruara nga mjeku;
- Të asistojë në marrjen e ilaçeve, në përputhje me tabelën e medikamenteve të paracaktuara nga mjeku, dozën e duhur, mënyrën e marrjes së medikamenteve;
- Të kontrollojë dokumentet shoqëruese të medikamenteve për datën e skadimit dhe të për të marrë informacionet e nevojshme lidhur me përdorimin e tyre;
- Të inkurajojë dhe motivojë përfituesin e shërbimit social për marrjen e medikamenteve;
- Të ruajë të pastra dhe dezinfektojë pajisje mjekësore shumëpërdorimshe (aerosol, ...);
- Të monitorojë procesin e gjumin apo pagjumësinë e përfituesin e shërbimit social;
- Të marrë masat e duhura higjienike në rast të vjellash dhe diarrije;
- Të respektojë rregullat e higjienës dhe sigurisë;
- Të marrin masa emergjente të ndihmës së parë në rast aksidenti;

- Të marrë masat e duhura në rast vdekjeje.

## **KOMPETENCA TE PERGJITHSHME**

### **Individi duhet të jetë i aftë:**

- Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme.
- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional.
- Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente.
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror.
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale.
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
- Të organizojë drejt procesin e të nxënies së tij dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
- Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar.
- Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.