



**Agjencia Kombëtare e Arsimit dhe Formimit Profesional dhe Kualifikimeve  
Drejtoria e profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

## **STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL**

# **SHËRBIME SOCIALE DHE SHËNDETËSORE**

**Niveli IV në KSHK<sup>1</sup>, referuar nivelit IV të KEK<sup>2</sup>**

**O-IV-21**

**Tiranë, 2021**

---

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

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

Emërtimi i kualifikimit	Shërbime sociale dhe shëndetësore			Kodi O-IV-21
	Kohëzgjatja	900-1100 orë	Niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK	
<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi kryesor i arsimit profesional në drejtimin mësimor “Shërbime sociale dhe shëndetësore”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është përgatitja e specialistëve të nivelit teknik/menaxher i mesëm në fushën e Shërbimeve Sociale dhe Shëndetësore dhe aftësimi i tyre për t’u punësuar në veprimtaritë e institucioneve, sipërmarrjeve dhe sektorëve të kësaj fushe apo për krijimin e menaxhimin e një biznesi privat, person fizik ose juridik.			
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	Në shkollat që ofrojnë arsim profesional në drejtimin mësimor “Shërbime sociale dhe shëndetësore”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: <ul style="list-style-type: none"> <li>– kanë mbaruar arsimin profesional në një nga kualifikimet profesionale të nivelit III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, të “Shërbimeve Sociale dhe Shëndetësore;</li> <li>– janë në kushte shëndetësore, që e lejojnë kryerjen e detyrës për përballimin e kërkesave të 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 dhe shëndetësore”, niveli i IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të nivelit që përkon me nivelin profesional Teknik/Menaxher në këtë fushë profesionale, të njohura në territorin e Republikës së Shqipërisë.</p> <p>Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës për t’u punësuar në ndërmarrje të ndryshme private/shtetërore të Shërbimeve Sociale dhe Shëndetësore në profesionet që lidhen me: shërbime sociale të përgjithshme, shërbime kujdesi për fëmijët, animim social, shërbime kujdesi për të moshuar, asistencë dhe kujdes në familje, etj. Gjithashtu, individi mund të vetëpunësohet në kuadrin e një biznesi individual në fushën e Shërbimeve Sociale dhe Shëndetësore.</p> <p>Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime sociale dhe shëndetësore”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, i jep të drejtën e Diplomës së Maturës Shtetërore Profesionale, të njohur në territorin e Republikës së Shqipërisë. Me përfundimin e këtij niveli, nxënësi ka mundësi për vazhdimin e arsimit në nivelin pas të mesëm ose në nivelin e studimeve universitare.</p>			
<b>Data e validimit</b>				
<b>Data e miratimit</b>				
<b>Variantet e mëparshme</b>	O-IV-16			

# STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

**Rezultatet e të nxënit në:**

## NJOHURI PROFESIONALE

Në përfundim të kualifikimit profesional në drejtimin mësimor “Shërbime sociale dhe shëndetësore” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individi do të zotërojë njohuritë profesionale të ndara sipas fushave të mëposhtme:

### Sipërmarrje dhe edukim karriere

- Të shpjegojë termat kryesore të sipërmarrjes dhe edukimit për karrierën;
- Të analizojë mjedisin rrethues të sipërmarrjes (aspektin ekonomik, teknologjik, politik, shoqëror dhe ndërkombëtar);
- Të përcaktojë çfarë është vizioni, misioni dhe qëllimi në një aktivitet sipërmarrës;
- Të shpjegojë rëndësinë e identifikimit të grupit përfitues, të cilit do t’i shërbejë aktiviteti sipërmarrës;
- Të evidentojë rëndësinë e lidhjes dhe dallimit mes sipërmarrjes dhe menaxhimit;
- Të përshkruajë funksionet menaxhuese dhe karakteristikat e tyre përkatëse;
- Të identifikojë burimet e nevojshme për zbatimin e një projekti të caktuar, sipas fazave të menaxhimit;
- Të listojë elementët përbërës të paketës ligjore në fuqi që rregullon sipërmarrjen dhe aktivitetin ekonomik;
- Të përshkruajë rolin që kanë institucione publike dhe private në funksion të aktivitetit sipërmarrës dhe edukimit për karrierën;
- Të krahasojë llojet e ndryshme të ndërmarrjeve;
- Të rendisë kriteret ekonomike dhe sociale që duhet të plotësohen në ngritjen e një aktiviteti sipërmarrës;
- Të sqarojë procesin/hapat që ndiqen për të regjistruar një biznes të ri;
- Të listojë dokumentacionin përkatës që nevojitet për të filluar një aktivitet sipërmarrës (plan buxheti, kërkesa për regjistrim, etj.);
- Të argumentojë rëndësinë e zhvillimit të një plani të efektshëm biznesi;
- Të analizojë rëndësinë e menaxhimit të burimeve financiare (normat e interesit, tregjet, mjedisi financiar, institucionet dhe taksat);
- Të identifikojë nismat, programet apo burimet mbështetëse për sipërmarrësit e rinj;
- Të argumentojë rëndësinë e monitorimit dhe vlerësimit të aktivitetit sipërmarrës;
- Të japë shembuj të rasteve të suksesit në sipërmarrje duke u ndalur tek faktorët që kanë ndikuar në arritjen e suksesit;
- Të japë shembuj të rasteve të dështimit në sipërmarrje duke u ndalur tek faktorët që kanë ndikuar në këtë rezultat;
- Të shpjegojë rëndësinë e promovimit të talenteve dhe zhvillimit të karrierës;
- Të përshkruajë elementët përbërës të një fature që lëshohet për blerje/shitje produkti apo shërbimi;

- Të listojë faktorët që ndikojnë në ndryshimin e çmimeve në treg;
- Të sqarojë formatin e një oferte për ofrim/blerje shërbimi;
- Të shpjegojë formulën për llogaritjet e kostove të materialeve dhe shërbimeve;
- Të argumentojë rëndësinë e ruajtjes së regjistrit të hyrje-daljeve të produkteve, faturave, etj.;
- Të shpjegojë mënyrën e llogaritjes së kontributeve shoqërore, shëndetësore, taksave të tjera;
- Të përshkruajë programe që mund të përdoren për të bërë llogaritjet e nevojshme financiare, si Microsoft Excel dhe programe të tjera.

### **Menaxhimi dhe organizimi i ndërmarrjes**

- Të analizojë modelet e lidërshimit dhe të menaxhimit;
- Të shpjegojë organigramën e ndërmarrjes/institucioneve që ofrojnë shërbime sociale-shëndetësore, sipas niveleve të hierarkisë;
- Të interpretojë kuadrin ligjor që përcakton funksionin e institucionit/ndërmarrjes;
- Të listojë elementët përbërës të një përshkrimi pune për anëtarët/punonjësit e njësisë që ofrojnë shërbime social-shëndetësore (qendër, spital, organizatë, etj.);
- Të argumentojë rëndësinë e ndarjes së roleve dhe funksioneve mes punonjësve/anëtarëve të ekipit në shërbime social-shëndetësore;
- Të listojë teknikat e intervistimit, negocimit dhe ndërmjetësimit në funksion të menaxhimit të ndërmarrjes;
- Të përshkruajë shërbimet sociale dhe shëndetësore për kategori të ndryshme përfituesish, në varësi të nevojave të tyre;
- Të listojë llojet e planit të kujdesit për përfituesit sipas grupmoshave përkatëse;
- Të argumentojë rëndësinë e planifikimit të burimeve (njerëzore, materiale, financiare, kohore) për realizimin e punës;
- Të shpjegojë formatet e raportimit të punës/ofrimit të shërbimit;
- Të listojë elementët e nevojshëm për një mjedis pune të sigurt dhe të përshtatshëm për ofrimin/marrjen e shërbimit.
- Të shpjegojë mënyrën e organizimit të punës për drejtimin e njësive të shërbimeve social-shëndetësore, ndërmarrje, reparte, turne pune, etj.;
- Të përshkruajë mënyrën e hartimit të urdhrave të punës të shërbimit apo monitorimit të proceseve të punës në ndërmarrje, reparte, turne pune etj.;
- Të përshkruajë organizimin e procesit të shërbimit, sipas posteve të punës në institucione, reparte, turne pune;
- Të shpjegojë nevojën e përcaktimit të rezervës së nevojshme materiale (lëndë të para, ndihmëse etj.), për të siguruar vazhdimësinë e shërbimit;
- Të shpjegojë nevojën e planifikimit të veprimtarive në institucionet social-shëndetësore.

### **Standardet dhe kuadri ligjor**

- Të përshkruajë kuadrin ligjor në fushën e shërbimeve social-shëndetësore;
- Të rendisë objektivat kryesore të Strategjisë Kombëtare për Mbrojtjen Sociale dhe Planit të Veprimit që është në fuqi;
- Të dallojë politikat kryesore të zhvillimit në shërbimet social-shëndetësore;

- Të përshkruajë politikat e përfshirjes sociale për grupet në nevojë;
- Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të Kodit të Etikës profesionale dhe të sjelljes;
- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të rregullores së brendshme të institucionit;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të Kodit të Punës;
- Të rendisë të drejtat dhe detyrimet e përfituesit për marrjen e shërbimeve social-shëndetësore.

### **Shërbime shëndetësore**

- Të rendisë shërbimet mjekësore dhe shëndetësore të lejuara në një institucion të shërbimeve sociale;
- Të shpjegojë rëndësinë e konsultimeve me mjekun për nevojat e përfituesit sipas diagnozës dhe problemeve të shëndetit që shfaqen;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të udhëzimeve të mjekut sipas planit të përkujdesjes;
- Të listojë aktivitete sensibilizuese për edukimin shëndetësor sipas nevojave të përfituesve për të cilët ofrohet shërbimi;
- Të përshkruajë rëndësinë e raportimit të personat përgjegjës, për gjendjen shëndetësore të përfituesit, sipas udhëzimeve dhe kërkesave;
- Të përshkruajë mënyrën e dhënies së ndihmës së parë në raste emergjence, sipas protokollit të përkujdesjes dhe rregulloreve;
- Të shpjegojë mënyrat e bashkëpunimit për ofrimin e shërbimit shëndetësor për përfituesit, sipas nevojave shëndetësore të tyre;
- Të ilustrujë përmes shembujve ndryshimet në sjellje, aftësi dhe interesa të individëve;
- Të listojë kriteret e nevojshme që duhen plotësuar për ofrimin e shërbimeve shëndetësore cilësore;
- Të përshkruajë rregullat e kujdesit në përdorimin e barnave;
- Të listojë rrugët e marrjes së barnave;
- Të tregojë detyrat e kujdestarit/asistentit gjatë përdorimit të barnave;
- Të përshkruajë mënyrat e përkujdesjes shëndetësore për grupe të ndryshme sipas nevojave përkatëse.

### **Shëndeti dhe siguria në punë**

- Të shpjegojë legjislacionin shqiptar për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurinë në punë të punonjësve;
- Të listojë mjetet dhe pajisjet e mbrojtjes individuale dhe kolektive duke shpjeguar përdorimet e tyre;
- Të tregojë ndikimin e veprimtarisë së njeriut në mjedisin rrethues;
- Të listojë llojet e mundshme të aksidenteve/incidenteve gjatë kryerjes së shërbimeve;
- Të shpjegojë, për çdo post pune, rregullat e sigurimit teknik në punë;
- Të përshkruajë rëndësinë e afishimit të rregullave të sigurimit teknik në çdo post pune;
- Të shpjegojë legjislacionin shqiptar të parandalimit, mbrojtjes, neutralizimit dhe shpëtimit ndaj fatkeqësive natyrore, zjarrit etj., si dhe mënyrat e evakuimit të punonjësve;
- Të përshkruajë shkaqet e aksidenteve në punë dhe masat përkatëse për evitimin e tyre;
- Të përshkruajë veprimet e nevojshme që duhen kryer për të dhënë ndihmën e parë;
- Të përshkruajë përvojat ndërkombëtare, kombëtare dhe vendore në lidhje me mjedisin dhe

zhvillimin e qëndrueshëm;

- Të përshkruajë sistemet e menaxhimit të mjedisit;
- Të analizojë problemet mjedisore në nivel vendor;
- Të përshkruajë faktorët që çenojnë shëndetin e punonjësve dhe masat përkatëse për adresimin e tyre;
- Të përshkruajë kuadrin ligjor dhe institucional (kombëtar dhe ndërkombëtar) për mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e zbatimit të standardeve për menaxhimin e mbetjeve në njësinë e punës;
- Të përshkruajë rreziqet kryesore të ndotjes së mjedisit.

### **Standardet teknike**

- Të shpjegojë praktikat dhe teknikat e ofrimit të shërbimeve të kujdesit sipas standardeve në fuqi;
- Të përshkruajë mënyrën e zbatimit të procedurave për ofrimin e shërbimeve social-shëndetësore sipas kategorive përfituese;
- Të shpjegojë nevojën e përditësimit të dijeve për procedurat e ofrimit të shërbimeve social-shëndetësore;
- Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të aparaturave dhe pajisjeve të ndryshme mjekësore, sipas standardeve teknike dhe manualeve të përdorimit;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e zbatimit të standardeve përkatëse gjatë organizimit të aktiviteteve argëtuese, në përputhje me nevojat dhe aftësitë e përfituesve;
- Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes së konfidencialitetit gjatë ofrimit të shërbimeve.

### **Shërbime të jetës së përditshme**

- Të përshkruajë veprimtaritë për plotësimin e nevojave për ushqim;
- Të përshkruajë veprimtaritë për plotësimin e nevojave për veshje/akomodim;
- Të përshkruajë kushtet higjieno-sanitare;
- Të shpjegojë rëndësinë e shkëmbimit të informacionit me institucionet e tjera për akomodim të sigurt;
- Të listojë kushtet bazë të sigurisë teknike të akomodimit sipas nevojave të përfituesit;
- Të përshkruajë protokollet e kushteve higjieno-sanitare dhe rëndësinë e zbatimit të tyre;
- Të listojë pajisjet e nevojshme duke përshkruar përdorimet e tyre.

### **Shërbime sociale, argëtuese dhe edukative**

- Të përkufizojë nocionin e mirëqenies sociale;
- Të përshkruajë mënyrat e ndërhyrjes sociale në nivel komuniteti, familjeje dhe individi, si dhe vendosjen e marrëdhënieve me përfituesit e shërbimeve;
- Të identifikojë një sjellje devijante dhe mënyrat e menaxhimit të tyre;
- Të dallojë sjelljet paragjyquese dhe mënyrat e evitimit të tyre;
- Të listojë llojet e diskriminimit duke treguar mënyrat e adresimit të tyre;
- Të dallojë situatat konfliktuale, shkaqet dhe ndërhyrjet për zgjidhjen e tyre;
- Të shpjegojë rëndësinë e motivimit dhe vetë-motivimit;
- Të shpjegojë alternativat e veprimit në rast pamundësie të ofrimit të një shërbimi të

kërkuar;

- Të listojë metodat dhe teknikat e duhura për nxitjen e aftësisë së vlerësimit dhe vetëvlerësimit të arritjeve të individit;
- Të listojë parimet e konfidentalitetit dhe besueshmërisë;
- Të shpjegojë rëndësinë e zhvillimit të autonomisë dhe shoqërizimit të grupeve vulnerabël;
- Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të ankesave, kërkesave dhe dëshirave të përfituesit në lidhje me shërbimet e ofruara;
- Të listojë problematikat e ndryshme që hasen në veprimtarinë e përditshme;
- Të përshkruajë mënyrat dhe format e informimit të përfituesit për shërbimet që ofron institucioni (një deklaratë TIP, fletëpalosje etj.);
- Të përshkruajë mënyrën e hartimit të një planndërhyrje në varësi të nevojave të përfituesit;
- Të përshkruajë procedurat e duhura për zgjidhjen e rastit;
- Të shpjegojë rëndësinë e përfshirjes së përfituesit në përzgjedhjen e aktiviteteve edukative, argëtuese, rekreative etj.;
- Të shpjegojë rëndësinë e regjistrimit të ecurisë edukative, rekreative, argëtuese të përfituesve;
- Të listojë burimet e nevojshme për realizimin e aktiviteteve edukative, argëtuese, rekreative;
- Të përshkruajë rëndësinë e përzgjedhjes së materialeve, tregimeve, librave, muzikës së përshtatshme etj., sipas dëshirave dhe nevojave të përfituesit duke u konsultuar edhe me specialistët e fushave përkatëse;
- Të përshkruajë mënyrat e organizimit të aktiviteteve si: ditëlindje, festa zyrtare, ekskursionet, etj.;
- Të shpjegojë rëndësinë e nxitjes së aftësive të përfituesit për kryerjen e punëve artizanale/punë dore.

### **Komunikimi**

- Të shpjegojë llojet e komunikimit (verbal, paraverbal, joverbal; formal dhe joformal; personal dhe ndërpersonal, komunikimin publik etj.);
- Të listojë teknikat e komunikimit me punonjësit, përfituesit dhe me partnerët e tjerë;
- Të përshkruajë Kodin e Etikës dhe Sjelljes duke u ndalur tek pikat kryesore të tij;
- Të listojë teknikat për zgjidhjen e problemeve;
- Të krahasojë qasjen e komunikimit të orientuar ndaj problemit me atë të orientuar ndaj zgjidhjes;
- Të listojë mënyrat më efektive të komunikimit në varësi të palës me të cilën komunikohet (e-mail, shkresë, mesazhe, telefonatë, takim i drejtpërdrejtë etj.);
- Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore dhe fetare në vendin e punës;
- Të përshkruajë përdorimin e TIK në funksion të ofrimit të shërbimeve social-shëndetësore me përfituesit dhe palët e treta;
- Të japë shembuj të komunikimit efektiv në vendin e punës;
- Të japë shembuj të komunikimit joefektiv në vendin e punës;
- Të tregojë raste të përdorimit të komunikimit për fushata ndërgjegjësuese lidhur me shërbimet social-shëndetësore;

- Të shpjegojë rëndësinë e promovimit të ofrimit të shërbimeve në kanale të ndryshme mediatike (media tradicionale, sociale, digjitale etj.).

### **Teknologji e Informacionit dhe Komunikimit (TIK)**

- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të TIK në ofrimin e shërbimeve social-shëndetësore për të qenë sa më bashkëkohorë në mbledhjen dhe menaxhimin e të dhënave;
- Të shpjegojë përdorimin e programeve (softuerë) që ndihmojnë në planifikimin e ofrimit të shërbimeve të kujdesit social-shëndetësor;
- Të shpjegojë përdorimin e programeve (softuerë) në dokumentimin e të dhënave për shërbimet social-shëndetësore të ofruara;
- Të shpjegojë përdorimin e programeve (softuerë) për regjistrimin dhe raportimin e rezultateve të kujdesit shëndetësor;
- Të shpjegojë përdorimin e programeve (softuerë) për planifikimin e kohës së shërbimit, pozicionit dhe vendeve të punës së personelit;
- Të shpjegojë përdorimin e programeve (softuerë) për mbledhjen e të dhënave personale dhe shëndetësore të klientëve, banorëve, pacientëve;
- Të përshkruajë ruajtjen dhe sigurimin e të dhënave;
- Të përshkruajë rëndësinë e aksesit në rrjetin e të dhënave në shërbimin social-shëndetësor;
- Të përshkruajë problemet që mund të dalin gjatë përdorimit të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit në shërbimin social-shëndetësor;
- Të përshkruajë përdorimin e programeve të ndryshme për të ofruar shërbime social-shëndetësore online;
- Të listojë programet e paketës Microsoft Office duke përshkruar qëllimin e përdorimit të tyre (Ëord, Excel, Publisher, PoëerPoint etj.);
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të Internetit në mënyrë të sigurt, veçanërisht në vendin e punës;
- Të listojë mënyrat e mashtrimive online si spam, phishing, hakimin etj., duke përmendur edhe mënyrat për mbrojtjen ndaj tyre.

### **Rezultatet e të nxënit në:**

## **SHPREHI PROFESIONALE**

Në përfundim të kualifikimit profesional në drejtimin mësimor “Shërbime sociale dhe shëndetësore” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individi do të zotërojë shprehinë profesionale të ndara sipas fushave të mëposhtme:

### **Sipërmarrje dhe edukim karriere**

- Të përdorë terminologjinë e fushës për të shpjeguar idetë e tij/saj sipërmarrëse dhe të edukimit për karrierën;
- Të demonstrojë aftësi të të menduarit kritik në analizimin e mjedisit rrethues të sipërmarrjes;



- Të paraqesë ide lidhur me vizionin, mision dhe qëllim për një aktivitet sipërmarrës;
- Të identifikojë grupin përfitues të aktivitetit të tij/saj sipërmarrës;
- Të demonstrojë aftësi për të dalluar sipërmarrjen nga menaxhimi;
- Të identifikojë burimet e nevojshme (njerëzore, kohore, materiale, financiare) që i nevojiten për zbatimin e projekt-idesë sipërmarrëse;
- Të zbatojë kuadrin ligjor në funksion të aktivitetit sipërmarrës;
- Të hartojë një listë me institucione publike dhe private që mund të jenë mbështetës në planin e tij/saj të sipërmarrjes;
- Të zhvillojë një plan biznesi mbështetur tek analiza e tregut, vlerësimi paraprak, etj.
- Të demonstrojë aftësi në identifikimin dhe kërkimin e nismave, programeve apo aktorëve mbështetës;
- Të aplikojë hapat për të regjistruar një biznes të ri;
- Të hartojë modele për vlerësimin dhe monitorimin e aktivitetit sipërmarrës;
- Të demonstrojë aftësi në menaxhimin e njohurive, kohës dhe burimeve;
- Të vlerësojë ndikimin e faktorëve të ndryshëm (politikë, ekonomikë, shoqërorë, kulturorë, edukativ, etj.) në suksesin apo dështimin e sipërmarrjes;
- Të plotësojë një faturë për blerje/shitje produkti apo shërbimi;
- Të plotësojë formatin e një oferte për ofrim/marrje shërbimi;
- Të përdorë formulën për llogaritjet e kostove të materialeve dhe shërbimeve që i nevojiten në vendin e punës;
- Të regjistrojë hyrje-daljet e produkteve, faturave, etj., në regjistrin që shërben për këtë qëllim;
- Të llogarisë shumën e kontributeve shoqërore, shëndetësore, taksave të tjera për vete dhe për punonjësit kur aplikohet;
- Të përdorë Microsoft Excel dhe programe të tjera për të bërë llogaritë e nevojshme për taksat, etj.

### **Menaxhimi dhe organizimi i ndërmarrjes**

- Të kryejë një vlerësim të stilit vetjak të lidhshimit dhe menaxhimit;
- Të zbatojë hierarkinë institucionale në organizimin dhe realizimin e punës;
- Të kryejë punën në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregulloren e institucionit;
- Të hartojë një përshkrim pune sipas formatit standard të një përshkrimi pune;
- Të ndajë rolet dhe përgjegjësitë ndërmjet anëtarëve të stafit në vendin e punës;
- Të përdorë teknikat e intervistimit, negociimit dhe ndërmjetësimit sipas rastit dhe nevojës;
- Të demonstrojë aftësi për të zgjidhur konfliktet që lindin në mjedisin e punës mes stafit, stafit dhe përfituesve, apo ndërmjet institucioneve;
- Të referojë përfituesit tek ofruesit e shërbimeve për të cilat ai/ajo ka nevojë;
- Të sigurojë burimet e nevojshme për realizimin e punës;
- Të zbatojë standardet për të garantuar një mjedis punë të sigurt dhe të përshtatshëm për të punuar.

### **Standardet dhe kuadri ligjor**

- Të zbatojë kuadrin ligjor në fushën e shërbimeve social-shëndetësore;
- Të dallojë objektivat kryesore të Strategjisë Kombëtare për Mbrojtjen Sociale dhe Planit të

Veprimet që është në fuqi;

- Të respektojë politikat kryesore të zhvillimit në shërbimet social-shëndetësore;
- Të zbatojë politikat e përfshirjes sociale për grupet në nevojë;
- Të respektojë kodin e etikës profesionale dhe të sjelljes;
- Të respektojë rregulloren e brendshme të institucionit;
- Të zbatojë kodin e punës;
- Të respektojë të drejtat dhe detyrimet e përfituesit nga shërbimet sociale dhe shëndetësore.

### **Shërbime shëndetësore**

- Të ofrojë shërbimet mjekësore që lejohen në institucionin ku ai/ajo punon;
- Të konsultohet me mjekun për gjendjen e përfituesit nisur nga problemet shëndetësore që i shfaqen;
- Të zbatojë udhëzimet e mjekut sipas planit të përkujdesjes;
- Të organizojë aktivitete për edukimin shëndetësor në përputhje me nevojat e përfituesve;
- Të raportojë te personat përgjegjës për gjendjen shëndetësore të përfituesit;
- Të japë ndihmën e parë në raste emergjence sipas protokollit të përkujdesjes dhe rregulloreve përkatëse;
- Të bashkëpunojë me specialistët përkatës për ofrimin e shërbimit shëndetësor për përfituesit sipas nevojave shëndetësore të tyre;
- Të vlerësojë ndryshimet në sjellje, aftësi dhe interesa të individëve;
- Të ofrojë shërbime cilësore për ruajtjen e shëndetit;
- Të zbatojë rregullat e kujdesit në përdorimin e barnave;
- Të zbatojë udhëzimet e përcaktuara nga mjeku për mënyrat e dhënies së barnave;
- Të përcaktojë detyrat e kujdestarit/asistentit gjatë përdorimit të barnave.

### **Shëndeti dhe siguria në punë**

- Të zbatojë legjislacionin shqiptar për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurinë në punë të punonjësve;
- Të përdorë mjetet dhe pajisjet e mbrojtjes individuale dhe kolektive;
- Të identifikojë llojet e mundshme të aksidenteve/incidenteve gjatë kryerjes së shërbimeve;
- Të zbatojë, rregullat e sigurimit teknik për çdo post pune;
- Të zbatojë legjislacionin shqiptar të parandalimit, mbrojtjes, neutralizimit dhe shpëtimit ndaj fatkeqësive natyrore, zjarrit etj., si dhe evakuimit të punonjësve;
- Të evidentojë shkaqet e aksidenteve në punë dhe masat që duhet të merren për adresimin e tyre;
- Të zbatojë praktikat më të mira ndërkombëtare dhe kombëtare për mbrojtjen e mjedisit dhe zhvillimin e qëndrueshëm;
- Të dallojë faktorët që çënojnë shëndetin e punonjësve për të përcaktuar mënyrat e adresimit të tyre;
- Të zbatojë standardet për menaxhimin e mbetjeve në vendin e punës.

### **Standardet teknike**

- Të aplikojë praktikat dhe teknikat e shërbimeve të kujdesit sipas standardeve të miratuara;
- Të zbatojë procedurat e shërbimeve social-shëndetësore sipas grupeve në nevojë;

- Të përditësojë njohuritë lidhur me procedurat e ofrimit të shërbimeve social-shëndetësore;
- Të përdorë aparaturat dhe pajisjet e ndryshme të nevojshme, sipas standardeve teknike dhe manualeve të përdorimit;
- Të zbatojë standardet e përcaktuara gjatë organizimit të aktiviteteve argëtuese, sipas veçorive të grup-moshave dhe aftësive të tyre.

### **Shërbime të jetës së përditshme**

- Të realizojë veprimtaritë për plotësimin e nevojave për ushqim;
- Të kryejë procedurat e duhura për plotësimin e nevojave për veshje/akomodim;
- Të respektojë kushtet higjieno-sanitare;
- Të shkëmbejë informacion me institucionet e tjera për akomodim të sigurt;
- Të sigurojë kushtet bazë të sigurisë teknike të akomodimit sipas nevojave të përfituesit;
- Të respektojë protokollet e kushteve higjieno-sanitare;
- Të përzgjedhë pajisjet e nevojshme të jetës së përditshme;
- Të përdorë pajisjet e nevojshme të jetës së përditshme sipas funksionit të tyre.

### **Shërbime sociale, argëtuese dhe edukative**

- Të parashikojë mënyrat e ndërhyrjes sociale në nivel komuniteti, familjeje dhe individ;
- Të ndërmjetësojë krijimin e marrëdhënies mes ofruesve të shërbimit dhe përfituesve;
- Të dallojë sjelljet devijante dhe paragjykuese;
- Të përcaktojë mënyrat e adresimit të sjelljeve devijante dhe paragjykuese;
- Të identifikojë llojet e diskriminimit duke treguar mënyrat e evitimit të tyre;
- Të identifikojë situatat konfliktuale dhe shkaqet e tyre;
- Të ndërhyjë në menaxhimin e konflikteve duke përdorur teknikat e duhura;
- Të nxisë motivimin dhe vetë-motivimin të përfituesit e shërbimit;
- Të orientojë drejt përfituesin e shërbimit, në rast pamundësie të ofrimit të një shërbimi të kërkuar;
- Të përzgjedhë metodat dhe teknikat e duhura për nxitjen e aftësisë së vlerësimit dhe vetëvlerësimit të arritjeve të individit;
- Të respektojë parimet e konfidencialitetit dhe besueshmërisë;
- Të nxisë zhvillimin e autonomisë dhe shoqërizimit të grupeve vulnerabël;
- Të vlerësojë ankesat, kërkesat dhe dëshirat e përfituesve në lidhje me shërbimet;
- Të diskutojë problematikat e ndryshme sociale që hasen në veprimtarinë e përditshme;
- Të përdorë mënyrat dhe format e informimit të përfituesit për shërbimet e institucionit (një deklaratë TIP, fletëpalosje etj.);
- Të rishikojë një plan ndërhyrje në varësi të nevojave të përfituesve;
- Të përzgjedhë procedurat e duhura për zgjidhjen e rastit;
- Të diskutojë me përfituesit në përzgjedhjen e aktiviteteve edukative, argëtuese, rekreative etj.;
- Të vlerësojë ecurinë edukative, rekreative, argëtuese të përfituesve;
- Të parashikojë burimet e nevojshme për realizimin e aktiviteteve edukative, argëtuese, rekreative;
- Të përzgjedhë materialet, tregimet, librat, muzikën e përshtatshme sipas dëshirave dhe nevojave të përfituesit duke u konsultuar edhe me specialistët e fushave përkatëse;

- Të parashikojë mënyrat e organizimit të aktiviteteve si: ditëlindje, festa zyrtare, ekskursione etj.;
- Të identifikojë dhe nxisë aftësitë e përfituesit për kryerjen e punëve artizanale/punë dore.

### **Komunikimi**

- Të demonstrojë aftësi të lartë të komunikimit verbal dhe joverbal; formal dhe informal; personal dhe ndërpersonal; si edhe të komunikimit publik;
- Të përdorë teknika të komunikimit efektiv në vendin e punës;
- Të zbatojë Kodin Etik në komunikim me stafin, përfituesit dhe bashkëpunëtorët;
- Të përdorë teknika për zgjidhjen e problemeve në rastet kur lindin probleme në vendin e punës;
- Të përdorë TIK në funksion të ofrimit të shërbimeve social-shëndetësore;
- Të respektojë barazinë gjinore, racore, kulturore dhe fetare në vendin e punës;
- Të vlerësojë ndikimin e komunikimit efektiv dhe joefektiv në vendin e punës;
- Të promovojë shërbimet social-shëndetësore duke përdorur kanale të ndryshme komunikimi, përfshirë mediat sociale, tradicionale dhe ato digjitale;
- Të nxisë frymën e bashkëpunimit dhe punës në grup në njësinë që ai/ajo punon.

### **Teknologji e Informacionit dhe Komunikimit (TIK)**

- Të përdorë programe të TIK në ofrimin e shërbimeve social-shëndetësore për të qenë sa më bashkëkohorë në mbledhjen dhe menaxhimin e të dhënave;
- Të përdorë programe (softuerë) që ndihmojnë në planifikimin e ofrimit të shërbimeve të kujdesit social-shëndetësor
- Të përdorë programe (softuerë) në dokumentimin e të dhënave për shërbimet social-shëndetësore të ofruara;
- Të përdorë programe (softuerë) për regjistrimin dhe raportimin e rezultateve të kujdesit shëndetësor;
- Të përdorë programe (softuerë) për planifikimin e kohës së shërbimit, pozicionit dhe vendeve të punës së personelit;
- Të përdorë programe (softuerë) për mbledhjen e të dhënave personale dhe shëndetësore të klientëve, banorëve, pacientëve;
- Të zbatojë ligjin për ruajtjen dhe sigurimin e të dhënave;
- Të përdorë TIK, për të bërë të mundur sigurimin e informacionit nga të gjitha burimet e mundshme, si interneti, shtypi, revistat, librat, reklamat, botimet e karakterit periodik teknik, etj.;
- Të përdorë programe (softuerë) për të mundësuar ofrimin e shërbimeve social-shëndetësore online (Zoom, Teams etj.);
- Të përdorë Paketën Office për të realizuar punën e tij/saj;
- Të përdorë faqe interneti të sigurta, në funksion të përmbushjes së detyrimeve për ofrimin e shërbimit;
- Të dallojë mënyrat e mashtrimeve online, spam, phishing, hakimin, etj, duke i shmangur ato kur është e mundur.

## **KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME**

### **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 kulturore, sociale, ligjore, organizative e tekniko-profesionale;
- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional dhe ti shpërndajë ato, në dobi të kolegëve e punonjësve;
- Të nxisë potencialin e tij/saj të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
- Të ndër marrë apo hedhë vazhdimisht ide të reja, duke hartuar projekte të reja, struktura të reja organizative, të cilat sjellin përmirësimin e strukturave ekzistuese;
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
- Të respektojë rregullat dhe parimet e gjithëpërfshirës;
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij/saj;
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj, të jete i/e matur dhe i/e sjellshëm me eprorët, vartësit, partnerët etj.;
- Të organizojë drejt procesin e të nxënës të tij/saj 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 caktuara;
- Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë aftësitë e tij/saj, nisur nga kriteret e drejta, si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij/saj;
- Të jetë i/e hapur dhe të veprojë si një ndër lidhës midis njësisë së tij/saj të shërbimit dhe njësisë të tjera brenda institucionit apo ndërmjet institucionit dhe të tretëve jashtë tij/saj, si furnitorët, klientët, partneret, etj., duke ndihmuar në realizimin e qëllimeve të njësisë së shërbimit;
- Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
- Të marrë nisma për të bashkëpunuar me të tjerët, qofshin individë, grupe apo institucione;
- Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari, aktivitete social-kulturore dhe komunitet;
- Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
- Të demonstrojë përgjegjshmëri ndaj mjedisit dhe të mirave publike;
- Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
- Të demonstrojë marrjen e nismave për të zhvilluar dhe zbatuar një ide;
- Të demonstrojë zotësi për të nxënë nga dështimet dhe për të këmbëngulur drejt arritjes së

synimeve të tij/saj;