



**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-25**

**Tiranë, 2025**

---

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

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

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë

Tel/fax.+355 42237087

Web site [www.akafp.gov.al](http://www.akafp.gov.al)

## Përmbajtja

Emërtimi i kualifikimit .....	4
Kodi.....	4
Kohëzgjatja .....	4
Niveli .....	4
Qëllimi.....	4
Kriteret e përgjithshme të pranimit .....	4
Mundësitë e kualifikimit të mëtjshëm dhe të punësimit .....	4
Ofruesit .....	5
Data e validimit .....	5
Data e miratimit .....	5
Variantet e mëparshme.....	5
<b>STRUKTURA E KUALIFIKIMIT.....</b>	<b>6</b>
<b>KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME .....</b>	<b>6</b>
<b>NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL: .....</b>	<b>7</b>
<b>NjN-14-IV-0374-25 Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbimet sociale dhe shëndetësore .....</b>	<b>7</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	7
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	7
Kriteret e vlerësimit .....	7
<b>NjN-14-IV-0375-25 Identifikimi dhe vlerësimi i nevojave.....</b>	<b>8</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	8
Rezultatet e të nxënit në shprehi: .....	8
Kriteret e vlerësimit: .....	9
<b>NjN-14-IV-0376-25 Koordinimi i shërbimeve sociale.....</b>	<b>9</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	9
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	9
Kriteret e vlerësimit .....	9
<b>NjN-14-IV-0377-25 Monitorimi i shërbimeve.....</b>	<b>10</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	10
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	10
Kriteret e vlerësimit .....	10

<b>NjN-14-IV-0378-25 Garantimi i cilësisë së shërbimeve .....</b>	<b>11</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	11
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	11
Kriteret e vlerësimit .....	11
<b>NjN-23-IV-0005-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere .....</b>	<b>12</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	12
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	12
Kriteret e vlerësimit .....	13
<b>NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale.....</b>	<b>13</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	13
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	14
Kriteret e vlerësimit .....	14
<b>NjN-14-IV-0379-25 Mbikëqyrja e rregullave të sigurisë në punë dhe mbrojtjes së mjedisit në shërbimet sociale dhe shëndetësore .....</b>	<b>14</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	14
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	15
Kriteret e vlerësimit .....	15
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse: .....	15
Modalitetet e vlerësimit.....	16
Informacion shtesë .....	17
SHËNIM.....	17

Emërtimi i kualifikimit	SHËRBIME SOCIALE DHE SHËNDETËSORE			Kodi O-IV-25
Kohëzgjatja	1100-1500 orë nocionale	Niveli	Niveli IV KSHK, referuar nivelit IV të KEK	
<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi kryesor i kualifikimit profesional “ <b>Shërbime sociale dhe shëndetësore</b> ”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është përgatitja e specialistëve të nivelit Teknik/menaxher i mesëm në fushën e Shërbimeve Social-Shëndetësore dhe aftësimi i tyre për t’u punësuar në veprimtaritë e institucioneve, sipërmarrjeve dhe sektorëve të kësaj fushe apo për krijimin dhe menaxhimin e një biznesi privat, person fizik ose juridik.			
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	Në institucionet që ofrohet kualifikimi profesional në “ <b>Shërbime sociale dhe shëndetësore</b> ”, 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 përfunduar një nga kualifikimet profesionale të nivelit III të KSHK, referuar nivelit III të KEK, në kualifikimin profesional “<b>Shërbime sociale dhe shëndetësore</b>”;</li> <li>• janë në kushte shëndetësore, që e lejojnë kryerjen e detyrës për përballimin e kërkesave të këtij niveli të arsimit profesional;</li> <li>• pranohen edhe individë që kanë aftësi ndryshe, për të cilët ofruesi i kualifikimit krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me aftësitë që shfaqin.</li> </ul>			
<b>Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:</b>	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “ <b>Shërbime sociale dhe shëndetësore</b> ”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Suplementin përkatës të këtij niveli që përkon me nivelin profesional teknik/menaxher i mesëm në këtë fushë profesionale, të njohur në territorin e Republikës së Shqipërisë. Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës për t’u punësuar në subjekte të ndryshme private/shtetërore të Shërbimeve Sociale dhe Shëndetësore në profesionet që lidhen me shërbime sociale si: shërbime kujdesi për fëmijët, shërbime kujdesi për të moshuar, asistencë në familje etj. Gjithashtu, individi mund të vetëpunësohet në kuadrin e një biznesi individual në fushën e Shërbimeve Sociale dhe Shëndetësore. Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për të fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, si dhe pajiset me Certifikatën e teknikut/menaxherit të mesëm në këtë fushë profesionale. Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për vazhdimin e arsimimit në nivelin pas të mesëm ose në nivelin e studimeve universitare.			

<b>Ofruesit</b>	Ky kualifikim duhet të ofrohet nga ofrues të akredituar në zbatim të kuadrit ligjor në fuqi për arsimin dhe formimin profesional.
<b>Data e validimit</b>	Dhjetor 2025
<b>Data e miratimit</b>	<i>(kur të miratohet)</i>
<b>VARIANTET E MËPARSHME</b>	<b>O-IV-16; O-IV-21</b>

## **STRUKTURA E KUALIFIKIMIT**

Në përfundim të kualifikimit profesional “**Shërbime sociale dhe shëndetësore**”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individit duhet të zotërojë njohuritë, shprehitë profesionale dhe kompetencat e përgjithshme të ndara sipas njësive të të nxënimit të mëposhtme:

### **KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME**

*Rezultatet e të nxënimit të kompetencave të përgjithshme janë të vlefshme për të gjitha njësitë e të nxënimit.*

1. 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;
2. 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;
3. Të nxisë potencialin e tij/saj të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
4. Të ndërmarrë iniciativa për hartimin e projekteve dhe strukturave të reja organizative, të cilat sjellin përmirësimin e strukturave ekzistuese;
5. Të angazhohet fizikisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
6. Të respektojë rregullat dhe parimet e gjithëpërfshirjes;
7. Të tregojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij/saj;
8. Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj, të jetë i/e matur dhe i/e sjellshëm me eprorët, vartësit, partnerët etj.;
9. Të organizojë drejt procesin e të nxënimit të tij/saj dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës;
10. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të caktuara;
11. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë aftësitë e tij/saj, nisur nga kritere të drejta, si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij/saj;
12. Të jetë i/e hapur dhe të veprojë si një ndërlidhës midis njësisë së tij/saj të shërbimit dhe njësive 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;
13. Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
14. Të marrë nisma për të bashkëpunuar me të tjerët, individë, grupe apo institucione;
15. Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari, aktivitete social-kulturore dhe komunitet;
16. Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;

17. Të tregojë përgjegjshmëri ndaj mjedisit dhe të mirave publike;
18. Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
19. Të demonstrojë guxim për marrjen e nismave për të zhvilluar dhe zbatuar një ide;
20. Të demonstrojë zotësi për të nxënë nga dështimet dhe për të këmbëngulur drejt arritjes së synimeve të tij/saj;
21. Të aplikojë mënyra konstruktive të përgjigjeve ndaj kritikave.

### **NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:**

Standardet e kualifikimit hartohen në bazë të rezultateve të të nxënit (kompetenca të përgjithshme, njohuri dhe shprehi profesionale).

### **NjN-14-IV-0374-25 Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbimet sociale dhe shëndetësore**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të strategjive dhe standarteve kombëtare;
2. Të përshkruajë hapat e hartimit të një plani pune;
3. Të argumentojë rëndësinë e planifikimit dhe organizimit të punës për ofrimin e shërbimeve sociale dhe shëndetësore;
4. Të shpjegojë rëndësinë e përcaktimit të qëllimit dhe objektivave në punë;
5. Të shpjegojë rëndësinë e identifikimit të burimeve materiale ekzistuese;
6. Të shpjegojë funksionet e menaxhimit të burimeve njerëzore;
7. Të përshkruajë sistemin e shërbimeve sociale dhe institucionet përkatëse;
8. Të përshkruajë rëndësinë e planifikimit të mjeteve, materialeve të punës;
9. Të shpjegojë rëndësinë e ndarjes së detyrave në ekip;
10. Të përshkruajë teknikat dhe rëndësinë e planifikimit dhe menaxhimit të kohës;
11. Të shpjegojë mënyrat e organizimit ergonomik të vendit të punës;
12. Të analizojë format e dokumentacionit dhe ato të raportimit;
13. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të mjeteve dhe teknologjisë bashkëkohore.

#### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë legjislacionin në fuqi për shërbimet Sociale dhe Shëndetësore;
2. Të koordinojë punën në shërbime Sociale dhe Shëndetësore;
3. Të menaxhojë burimet e nevojshme për ofrimin e shërbimeve Sociale dhe Shëndetësore;
4. Të hartojë dhe ruajë dokumentacion e punës;
5. Të kryejë dokumentime dhe raportime për realizimin e detyrave.

#### **Kriteret e vlerësimit**

- Monitoron zbatimin e politikave të mbrojtjes sociale sipas legjislacionit në fuqi;
- Mbikëqyr zbatimin e detyrave dhe përgjegjësi të ofruesit të shërbimeve sipas rregullores së brendshme;
- Ofron shërbim social dhe shëndetësor sipas standardeve;

- Mbikëqyr zbatimin e masave për mbrojtjen e shëndetit personal sipas protokolleve shëndetësore;
- Mbikëqyr përditësimin e njohurive për aplikimin e teknikave të reja në punë;
- Mbikëqyr organizimin në mënyrë ergonomike në vendin e punës;
- Mbikëqyr planifikimin e punës sipas prioriteteve;
- Planifikon mjetet dhe materialet e nevojshme për punë në përputhje me detyrën;
- Përzgjedh mjetet dhe pajisjet e punës sipas funksionit dhe përdorimit të tyre;
- Menaxhon në mënyrë efikase, mjetet, pajisjet dhe materialet;
- Planifikon burimet njerëzore të nevojshme sipas detyrës;
- Përzgjedh burimet njerëzore të nevojshme sipas kualifikimit të kërkuar;
- Menaxhon në mënyrë efikase burimet njerëzore;
- Bashkëpunon me kolegët dhe të tretë në realizimin e veprimtarive sipas rastit;
- Harton dhe ruan dokumentacionin e punës sipas rregullores së brendshme;
- Raporton rregullisht sipas formateve.

#### **NjN-14-IV-0375-25 Identifikimi dhe vlerësimi i nevojave**

##### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e identifikimit dhe vlerësimit të nevojave në funksion të cilësisë së shërbimit;
2. Të shpjegojë teknikat për identifikimin dhe vlerësimin e nevojave;
3. Të argumentojë rëndësinë e vendosjes së prioriteteve për trajtimin e nevojave të identifikuara;
4. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të metodologjisë së kërkimit shkencor në identifikimin dhe vlerësimin e nevojave;
5. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të kuadrit ligjor dhe rregulloren e institucionit;
6. Të përshkruajë rëndësinë e bashkëpunimit me kolegë dhe aktorë të tjerë gjatë kryerjes së identifikimit dhe vlerësimit të nevojave;
7. Të shpjegojë rëndësinë e përzgjedhjes së burimeve të informacionit për mbledhjen e të dhënave sasiore apo cilësore;
8. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të teknikave për mbledhjen e të dhënave;
9. Të argumentojë rëndësinë e përpunimit të të dhënave dhe gjetjeve;
10. Të shpjegojë rëndësinë e ndarjes së rezultateve me aktorë dhe grupe interesi;
11. Të përshkruajë procesin e vlerësimit të nevojave sipas formateve përkatëse.

##### **Rezultatet e të nxënit në shprehi**

1. Të zbatojë metodologjinë e kërkimit shkencor për mbledhjen e të dhënave;
2. Të zbatojë kuadrin ligjor dhe rregulloren e institucionit;
3. Të bashkëpunojë me kolege dhe aktorë të tjerë për mbledhjen e të dhënave;
4. Të përzgjedhë burime të besueshme informacioni;
5. Të përpunojë në mënyrë profesionale të dhënat e mbledhura;
6. Të dokumentojë vlerësimin e nevojave sipas formateve TIP.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton teknikat për identifikimin dhe vlerësimin e nevojave;
- Vendos prioritete gjatë procesit të vlerësimit të nevojave;
- Aplikon rregullisht teknika të kërkimit shkencor për mbledhjen e të dhënave;
- Zbaton kuadrin ligjor dhe rregulloren e institucionit;
- Bashkëpunon rregullisht me kolegë dhe aktorë të tjerë për identifikimin dhe vlerësimin e nevojave;
- Përzgjedh saktë burimet e informacionit për mbledhjen e të dhënave sasiore/cilësore;
- Përdor instrumente sipas metodologjisë së kërkimit shkencor për mbledhjen e të dhënave;
- Përpunon saktë të dhënat e mbledhura me programe digjitale;
- Ndan gjetjet me aktorët dhe grupet e interesit nëpërmjet publikimeve;
- Përdor formatet TIP për vlerësimin e nevojave.

### **NjN-14-IV-0376-25 Koordinimi i shërbimeve sociale**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të përshkruajë konceptin e koordinimit të shërbimeve sociale dhe rëndësinë e tij për përfituesit;
2. Të shpjegojë rolin e institucioneve, organizatave dhe aktorëve që marrin pjesë në koordinim;
3. Të argumentojë rëndësinë e planifikimit dhe organizimit të shërbimeve sociale në mënyrë të koordinuar;
4. Të shpjegojë proceset dhe procedurat e koordinimit në ofrimin e shërbimeve sociale;
5. Të analizojë rezultatet e koordinimit të shërbimeve dhe ndikimin e tyre te klientët;
6. Të argumentojë rëndësinë e koordinimit të shërbimeve në menaxhim rasti.

#### **Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale**

1. Të zbatojë parimet dhe procedurat e koordinimit gjatë bashkëpunimit ndërmjet institucioneve që ofrojnë shërbime sociale;
2. Të përdorë metoda të bashkëveprimit me profesionistë të fushave të ndryshme;
3. Të organizojë takime koordinuese për nevojat e përfituesve;
4. Të vlerësojë ecurinë e koordinimit duke raportuar mbi rezultatet dhe sfidat e hasura në proces;
5. Të menaxhojë rastet sipas nevojave të përfituesve.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Identifikon institucionet përkatëse për koordinimin e shërbimeve;
- Identifikon shërbimet e nevojshme sipas legjislacionit në fuqi;
- Organizon takime periodike me ekipin multidisiplinar;
- Zbaton në mënyrë të saktë hapat dhe procedurat e koordinimit;
- Bashkëpunon periodikisht me aktorë të fushave të ndryshme sipas nevojës;
- Koordinon shërbimet sipas nevojës/rastit;

- Prezanton në kohë shërbimet tek përfituesit;
- Bashkëpunon rregullisht me familjen dhe të afërmit e përfituesve;
- Analizon cilësinë e koordinimit sipas protokolleve;
- Rekomandon përmirësime mbi analizën e kryer;
- Ruan dokumentacion profesional dhe raporte për proceset e bashkëpunimit dhe koordinimit institucional.

#### **NjN-14-IV-0377-25 Monitorimi i shërbimeve**

##### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë qëllimin dhe rëndësinë e procesit të monitorimit të shërbimeve sociale dhe shëndetësore;
2. Të shpjegojë domosdoshmërinë e zbatimit të standardeve gjatë ofrimit të shërbimit;
3. Të shpjegojë mënyrën e zbatimit të procedurave dhe udhëzimeve në zbatimin e standardeve për ofrimin e shërbimit;
4. Të shpjegojë rëndësinë e mbledhjes së të dhënave për monitorim (anketa, intervista, fokus-grupe, analizë dokumentacioni etj);
5. Të shpjegojë rëndësinë e dokumentimit të shërbimeve të ofruara sipas formateve përkatëse;
6. Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes së konfidencialitetit gjatë gjithë procesit;
7. Të shpjegojë rëndësinë e identifikimit të sfidave në ofrimin e shërbimeve;
8. Të shpjegojë rëndësinë e dhënies së konkluzioneve dhe rekomandimeve për një shërbim cilësor;
9. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit periodik për të garantuar qëndrueshmëri dhe besueshmëri.

##### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë procedurat/ udhëzimet/ rregulloret e miratuara në zbatimin e standardeve për ofrimin e shërbimit;
2. Të përdorë/ analizojë të dhënat për monitorimin e shërbimit;
3. Të identifikojë sfidat gjatë ofrimit të shërbimit;
4. Të ruajë konfidencialitetin gjatë procesit;
5. Të nxjerrë konkluzionet dhe rekomandimet për sigurimin e një shërbimi cilësor;
6. Të parashikojë masa për përmirësimin e shërbimit në përputhje me standardet;
7. Të garantojë qëndrueshmërinë dhe besueshmërinë e shërbimit.

##### **Kriteret e vlerësimit**

- Vëzhgon vazhdimisht shërbimet e ofruara;
- Siguron zbatimin e standardeve përkatëse gjatë ofrimit të shërbimit;
- Respekton procedurat dhe udhëzimet e miratuara në zbatimin e standardeve për ofrimin e shërbimit;
- Mbledh të dhënat e përzgjedhura për monitorim (anketa, intervista, fokus-grupe, analizë dokumentacioni etj);
- Ruan plotësisht konfidencialitetin gjatë procesit;
- Dokumenton saktë cilësinë e ofrimit të shërbimeve sipas standardeve;

- Identifikon në kohë sfidat në ofrimin e shërbimit;
- Jep konkluzionet dhe rekomandimet e duhura për sigurimin e një shërbimi cilësor;
- Merr masa në kohë për përmirësimin e shërbimit në përputhje me standardet;
- Monitoron në mënyrë periodike garantimin e qëndrueshmërisë dhe besueshmërisë së shërbimit.

#### **NjN-14-IV-0378-25 Garantimi i cilësisë së shërbimeve**

##### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë konceptin e cilësisë në shërbimet sociale dhe shëndetësore;
2. Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të standardeve në ofrimin e shërbimeve;
3. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të praktikave më të mira për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve;
4. Të shpjegojë rëndësinë e trajnimit dhe zhvillimit profesional të stafit;
5. Të shpjegojë rolin e menaxherit në vendimmarrje për të garantuar cilësinë e shërbimit;
6. Të shpjegojë teknikat e analizës së performancës dhe treguesit e cilësisë;
7. Të argumentojë rëndësinë e feedback-ut në rritjen e efektivitetit të shërbimeve;
8. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të metodave të duhura në analizimin e progresit dhe sfidave;
9. Të shpjegojë rëndësinë e plotësimit të nevojave të përfituesve të shërbimit.

##### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë standardet në ofrimin e shërbimeve sociale dhe shëndetësore;
2. Të mbikëqyrë zbatimin e standardeve në ofrimin e shërbimeve;
3. Të zhvillojë trajnime dhe këshillime për stafin për zbatimin e standardeve të cilësisë;
4. Të analizojë të dhënat e feedback-ut për të përmirësuar cilësinë e ofrimit të shërbimeve.

##### **Kriteret e vlerësimit**

- Aplikon udhëzimet dhe standardet kombëtare për sigurimin e cilësisë së shërbimeve;
- Mbikëqyr zbatimin e standardeve në ofrimin e shërbimeve sipas legjislacionit në fuqi;
- Identifikon dhe vlerëson rreziqet që ndikojnë në cilësinë dhe sigurinë e shërbimeve;
- Siguron që çdo proces pune të ketë procedura të dokumentuara sipas formateve përkatëse;
- Kontrollon rregullisht përputhjen e praktikave të punës me protokollet profesionale;
- Harton dhe zbaton plane për përmirësim të vazhdueshëm bazuar në të dhëna dhe analiza;
- Promovon inovacionin dhe praktikat më të mira në ofrimin e kujdesit;
- Vlerëson periodikisht ndikimin e ndryshimeve të zbatuara në cilësinë e shërbimeve;
- Planifikon vazhdimisht trajnime dhe supervizim për stafin për zbatimin e standardeve të cilësisë;
- Inkurajon përfshirjen e stafit në proceset e vlerësimit dhe përmirësimit të cilësisë;
- Siguron transparencë në mbledhjen e ankesave dhe sugjerimeve;
- Analizon të dhënat e feedback-ut për të përmirësuar cilësinë e ofrimit të shërbimeve;
- Analizon progresin dhe sfidat sipas metodologjisë;

- Siguron vazhdimisht plotësimin e nevojave të përfituesve të shërbimit.

## **NjN-23-IV-0005-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë llojet e dokumentacioneve ligjore dhe financiare;
2. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të parimeve të kodit të punës, legjislacionit bazë të fushës së shërbimeve sociale dhe shëndetësore;
3. Të shpjegojë mënyrën e plotësimit të formateve të dokumentimit të punës;
4. Të argumentojë rëndësinë e mbikëqyrjes së regjistrimit të faturave;
5. Të shpjegojë metodat e marrjes së informacionit nga tregu lidhur me cilësinë dhe çmimet e mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës;
6. Të përshkruajë mënyrën e llogaritjes së kostos së shërbimeve;
7. Të shpjegojë rëndësinë e përcaktimit të çmimit përfundimtar për një paketë shërbimesh të ofruara, duke marrë parasysh koston dhe marzhin e fitimit;
8. Të shpjegojë mënyrën e përzgjedhjes së një oferte;
9. Të shpjegojë përmbajtjen dhe qëllimin e një plani biznesi;
10. Të argumentojë rëndësinë e përzgjedhjes së teknikave të marketingut për të promovuar shërbimet e ofruara;
11. Të shpjegojë rëndësinë e dixhitalizimit dhe inovacionit në një sipërmarrje;
12. Të identifikojë llojet e procesverbaleve/dokumenteve të nevojshme për dorëzimin zyrtar të shërbimeve;
13. Të shpjegojë rëndësinë e parandalimit të rreziqeve operative dhe financiare në ofrimin e shërbimit social dhe shëndetësor;
14. Të identifikojë teknikat e vetëvlerësimit;
15. Të argumentojë mënyrat dhe rëndësinë e identifikimit të nevojave për rritjen profesionale;
16. Të identifikojë mënyrat e zhvillimit profesional;
17. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së një CV profesionale dhe një letre motivimi;
18. Të identifikojë burimet e informacionit për zhvillimet e fundit të fushës;
19. Të shpjegojë rëndësinë e ndjekjes së panairëve dhe konferencave;
20. Të identifikojë llojet e trajnimeve/workshopeve;
21. Të shpjegojë rëndësinë e etikës profesionale dhe përgjegjësisë sociale në imazhin dhe funksionimin e sipërmarrjes;
22. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të teknikave për motivimin e stafit;
23. Të shpjegojë rëndësinë e supervizimit dhe mentorimit për zhvillimin profesional;
24. Të përshkruajë metodat e vlerësimit të konsumimit profesional;
25. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të stafit.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë detyra administrative dhe tregtare;
2. Të zbatojë teknikat e marketingut për promovim;
3. Të zhvillohet për ngritjen e kapaciteteve profesionale.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton legjislacionin tatimor, kodin e punës dhe legjislacionin në fushën e lidhur me aktivitetin që kryen;
- Plotëson plane ditore, javore, mujore të punës sipas formateve;
- Dokumenton punën e kryer dhe detyrat funksionale sipas formateve;
- Mbikëqyr rregullisht regjistrimin e faturave dhe ofertat e lëshuara klientëve;
- Merr periodikisht informacion nga tregu lidhur me çmimet dhe cilësinë e mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës;
- Mbikëqyr/Kryen saktë llogaritje të kostos së mjeteve, materialeve, pajisjeve të punës dhe shërbimeve të kryera;
- Përzgjedh ofertat më të mira për shërbimet që do të ofrojë;
- Kryen blerje të mjeteve, materialeve dhe pajisjeve për punën sipas nevojës;
- Llogarit saktë çmimin përfundimtar për shërbimet e ofruara;
- Plotëson në kohë procesverbalin/dokumentin për shërbimin e ofruar për klientin;
- Zbaton teknika të marketingut për shërbimet që do të ofrojë;
- Vlerëson nivelin e tij profesional dhe të stafit në ofrimin e shërbimeve sipas formateve përkatëse;
- Identifikon në kohë nevojat për trajnim;
- Përcakton saktë metodat e zhvillimit profesional;
- Informon në kohë bashkëpunëtorët për teknikat/qasjet e reja;
- Studion rregullisht literaturë bashkëkohore;
- Viziton rregullisht panairë dhe konferenca;
- Ndjek rregullisht trajnime/workshope të ndryshme profesionale;
- Vlerëson periodikisht konsumimin profesional;
- Kërkon vazhdimisht supervizim/mentorim me ekspertë të fushës.
- Zbaton teknikat përkatëse për motivimin e stafit;
- Merr masa në kohë për parandalimin e rreziqeve operative dhe financiare në ofrimin e shërbimit.

### **NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit dhe format e tij;
2. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave bazë të komunikimit verbal dhe jo verbal;
3. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të TIK në komunikimin me të tjerët;
4. Të shpjegojë rëndësinë e dhënies dhe marrjes së feedback-ut në mjedisin e punës;
5. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale në punë;
6. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të kodit të etikës dhe rregullat e hierarkisë profesionale në komunikimin me eprorët dhe kolegët;
7. Të argumentojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare;
8. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të parimeve të punës në grup;

9. Të shpjegojë rëndësinë e ndërtimit të marrdhënieve bashkëpunuese dhe të besimit me përfituesit, kolegët dhe profesionistë të tjerë;
10. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të teknikave në menaxhimin e emocioneve;
11. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të duhur të teknikave në menaxhimin dhe zgjidhjen e konflikteve;
12. Të identifikojë mekanizmat e matjes së kënaqësisë së klientit dhe menaxhimin e ankesave;
13. Të shpjegojë rëndësinë e përzgjedhjes së metodave për përditësimin me informacione mbi problemet dhe të rejat e ditës.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të komunikojë në mënyrë etike dhe profesionale;
2. Të përdorë forma të ndryshme komunikimi në punën me Shërbimet Sociale dhe Shëndetësore;
3. Të zbatojë parimet e punës në grup;
4. Të bashkëpunojë me aktorë të tjerë.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Komunikon në mënyrë etike dhe profesionale;
- Zbaton parimet e etikës profesionale;
- Përdor terminologji të përshtatshme profesionale sipas kodit të etikës;
- Përdor me korrektësi gjuhën e trupit në përputhje me situatën;
- Komunikon me shkrim sipas rregullave të korrespondencës zyrtare;
- Përdor TIK gjatë komunikimit sipas rregullit;
- Zbaton teknikat e zgjidhjes së konflikteve dhe mendimit kritik;
- Ruan integritetin e të dhënave dhe konfidencialitetin e tyre sipas legjislacionit në fuqi;
- Zbaton teknika për motivimin e stafit;
- Respekton barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj.;
- Ruan marrëdhënie profesionale në përputhje me parimet etike;
- Zbaton parimet e punës në grup sipas rregullores së punës;
- Bashkëpunon me aktorë të tjerë sipas rastit.

### **NjN-14-IV-0379-25 Mbikëqyrja e rregullave të sigurisë në punë dhe mbrojtjes së mjedisit në shërbimet sociale dhe shëndetësore**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të standardeve dhe legjislacionit shqiptar për sigurimin teknik;
2. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të vazhdueshëm në zbatimin e manualeve përkatëse gjatë përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
3. Të shpjegojë mënyrat e dhënies së ndihmës së parë në rast aksidenti dhe përdorimin e mjeteve përkatëse;

4. Të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes së zbatimit të sinjalistikës në mjediset e punës;
5. Të shpjegojë procedurat e evakuimit në raste emergjence;
6. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të kutisë së MZSH;
7. Të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes së zbatimit të procedurave përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike;
8. Të shpjegojë karakteristikat e mjedisit të qëndrueshëm;
9. Të shpjegojë rëndësinë e koordinimit sipas mënyrës së duhur në rast të mosfunksionimit të mjeteve dhe pajisjeve të sigurisë;
10. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të teknikave të duhura për ndarjen e mbetjeve;
11. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të teknikave të duhura në monitorimin e depozitimit të mbetjeve;
12. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të teknikave të duhura në monitorimin, ruajtjen dhe magazinimin e materialeve;
13. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të protokolleve të duhura në raste të gjendjes së jashtëzakonshme.

#### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë standardet e sigurimit teknik në punë;
2. Të zbatojë procedurat për mbrojtjen e shëndetit;
3. Të zbatojë procedurat për mbrojtjen e mjedisit.

#### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton me korrektësi legjislacionin në fuqi për sigurimin teknik;
- Mbikqyr vazhdimisht zbatimin e manualeve të përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve të sigurisë;
- Jep ndihmën e parë në rast aksidenti sipas procedurës;
- Vlerëson dhe identifikon rreziqet në vendin e punës duke hartuar masat parandaluese;
- Mbikqyr vazhdimisht zbatimin e sinjalistikës në mjediset e punës;
- Zbaton rregullat e shpëtimit dhe mbrojtjes ndaj zjarrit sipas protokollit;
- Merr masa në raste të mosfunksionimit të mjeteve dhe pajisjeve të sigurisë;
- Zgjedh dhe përdor pajisjet mbrojtëse personale sipas nevojës dhe standardit;
- Zbaton rregullat e shpëtimit dhe mbrojtjes ndaj zjarrit sipas protokollit;
- Zbaton me korrektësi protokollin në raste të gjendjes së jashtëzakonshme;
- Përdor në mënyrë racionale energjinë dhe materialet duke zbatuar parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të mjedisit;
- Mbikqyr depozitimin e mbetjeve të rrezikshme sipas protokollit;
- Monitoron ruajtjen dhe magazinimin e materialeve të rrezikshme në përputhje me udhëzimet.

#### **Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:**

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbimet sociale dhe shëndetësore	13	NjN-14-IV-0374-25
2	Identifikimi dhe vlerësimi i nevojave	21	NjN-14-IV-0375-25
3	Koordinimi i shërbimeve	18	NjN-14-IV-0376-25
4	Monitorimi i shërbimeve	18	NjN-14-IV-0377-25
5	Garantimi i cilësisë së shërbimeve	15	NjN-14-IV-0378-25
6	Sipërmarrje dhe edukim karriere	6	NjN-23-IV-0005-24
7	Komunikimi dhe etika profesionale	6	NjN-22-IV-0006-24
8	Mbikëqyrja e rregullave të sigurisë në punë dhe mbrojtjes së mjedisit në shërbimet sociale dhe shëndetësore	3	NjN-14-IV-0379-25
	<b>Total</b>	<b>100</b>	

### Modalitetet e vlerësimit

Me vlerësim kuptojmë procesin gjatë të cilit mblidhen të dhëna dhe gjykohet për vlerën e arritjes së një rezultati të nxëni (RN), mbi bazën e kritereve të caktuara.

Për vlerësimin mund të përdoren një shumëllojshmëri metodash standarde dhe inovatore.

Individi i nënshtrohet vlerësimit të vazhduar, përmbledhës dhe vlerësimit përfundimtar për kualifikimet formale që ofrohen në ofrues të akredituar.

Individi vlerësohet për shkallën e përvetësimit të kompetencave të përgjithshme dhe profesionale, të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në fushën përkatëse dhe vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së RN për realizimin e tërësisë së proceseve duke mbajtur evidenca për qëllime dokumentimi.

Realizimi i pranueshëm do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të specifikuar. Dhënia e rezultatit të vlerësimit bëhet sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Kompetencat e përgjithshme vlerësohen të integruara si pjesë e vlerësimit të njëjësive të të nxënit. Individit i lind e drejta të certifikohet për njësitë e të nxënit specifik, si një kualifikim i pjesshëm sipas kuadrit ligjor në fuqi.

### **Informacion shtesë**

Kualifikimet e plota ose të pjesshme profesionale mund të përftohen nëpërmjet këtyre formave:

- a) ndjekjes së arsimit profesional me bazë shkollën;
- b) ndjekjes së kurseve profesionale, ku përfshihen edhe praktikat profesionale në ndërmarrje apo forma të tjera të mësim nxënies praktike;
- c) regjistrimit si nxënës, duke u punësuar në një ndërmarrje (forma e dyfishtë);
- d) njohjes të të nxënit të mëparshëm informal dhe joformal;
- e) njohjes të të nxënit të përftuar jashtë vendit;
- f) formave të tjera të përcaktuara me ligj.

### **SHËNIM**

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **O-IV-25**

**O** – Shkronja që identifikon drejtimin e kualifikimit

**IV** – Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK

**25** – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi

**Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: NjN-14-IV-0374-25**

**NjN** – Shkronjat që tregojnë se kodi i referohet Njësisë të të Nxënit

**14** – Numri që identifikon fushën e Njësisë së të Nxënit

**IV** – Shifra që tregon nivelin e Njësisë së të Nxënit në strukturën e KSHK-së

**0374** – Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësisë të të Nxënit në ditën e hartimit përkatës

**25** – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënit