

URDHËR
Nr. 100, datë 21.2.2020

**PËR PROCEDURAT STANDARDE TË VEPRIMIT (PSV) PËR TRAJTIMIN E
RASTEVE TË DHUNËS NË FAMILJE DHE DHUNËS ME BAZË GJINORE NGA
PUNONJËSET/ PUNONJËSIT E SHËRBIMEVE TË KUJDESIT SHOQËROR, NË
KUADËR TË BASHKËPUNIMIT SI ANËTARË TË MEKANIZMAVE TË
KOORDINUAR TË REFERIMIT(MKR)**

Në mbështetje të nenit 102, pika 4 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, ligjit nr. 104, datë 8.11.2012 “Për parandalimin dhe luftën kundër dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje”, nenit 28, germa “d”, të ligjit nr. 9000, datë 30.1.2003 “Për organizimin dhe funksionimin e Këshillit të Ministrave” dhe VKM nr. 508, datë 13.9.2017 “Për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale”,

URDHËROJ:

1. Miratimin e Procedurave Standarde të Veprimit (PSV) për trajtimin e rasteve të dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore nga punonjëset/ punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror, në kuadër të bashkëpunimit si anëtarë të Mekanizmave të Koordinuar të Referimit (MKR), sipas tekstit bashkëlidhur këtij urdhri.

2. Ngarkohen Drejtoria e Përgjithshme e Politikave dhe Zhvillimit të Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale në Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Operatori i Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor, drejtoritë rajonale të Operatorit të Shërbimeve të Kujdesit Shëndetësor, njësitë vendore të Kujdesit Shëndetësor, Shërbimi Social Shtetëror, drejtoritë rajonale të Shërbimit Social Shtetëror, si dhe drejtuesit e shërbimeve shëndetësore e të mbrojtjes sociale për zbatimin e këtij urdhri.

Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.

**MINISTËR I SHËNDETËSISË
DHE MBROJTJES SOCIALE
Ogerta Manastirliu**

**PROCEDURAT STANDARDE TË VEPRIMIT
PËR TRAJTIMIN E RASTEVE TË DHUNËS NË FAMILJE
DHE DHUNËS ME BAZË GJINORE NGA PUNONJËSET DHE PUNONJËSIT
E SHËRBIMEVE TË KUJDESIT SHOQËROR, NË KUADËR TË BASHKËPUNIMIT SI
ANËTARË TË MEKANIZMIT TË KOORDINUAR TË REFERIMIT**
Shkurt, 2020

HYRJE

Procedurat Standarde të Veprimit (PSV) për punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror, të cilat/cilët trajtojnë rastet e dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore, në kuadër të bashkëpunimit si anëtarë të Mekanizmave të Koordinuar të Referimit (MKR), u përgatitën nën kujdesin e Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale (MSHMS), me mbështetjen e Zyrës së UNFPA-së Shqipëri përmes organizatës së saj partnere në zbatim “Qendra Shqiptare për Popullsinë dhe Zhvillimin”.

PSV-të adresojnë çështjet që duhet të njohin dhe hapat që duhet të ndjekin punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror, që në këtë rast janë parë si anëtarë të Mekanizmave të Koordinuar të Referimit (MKR) të rasteve të dhunës në familje në nivel vendor. Përgatitja e PSV-ve për punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror për trajtimin e rasteve

në mënyrë shumësektoriale të koordinuar shërben, ndër të tjera, edhe si mjet për fuqizimin dhe rritjen e efektivitetit të MKR-ve në vend.

PSV-të u përgatitën përmes një procesi të gjatë e gjithëpërfshirës konsultimi të udhëhequr nga Drejtoria e Përgjithshme e Politikave dhe Zhvillimit të Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, ku u angazhuan specialiste dhe specialistë të Sektorit të Programeve të Zhvillimit të Shërbimeve Sociale, Shërbimit Social Shtetëror, si dhe specialistet e Sektorit të Politikave dhe Strategjive të Përfshirjes Sociale dhe Barazisë Gjinore, në Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale; eksperte të fushës¹; si dhe anëtarë të Mekanizmave të Koordinuar të Referimit të rasteve të dhunës në familje, të ngritura në nivel të vetëqeverisjes vendore. Të bazuara në praktikën më të mirë ndërkombëtare², këto PSV u përshtatën, u diskutuan dhe u përditësuan për të qenë lehtësisht të zbatueshme edhe në Shqipëri.

Siç parashikohet edhe në kuadrin ligjor, institucional dhe të politikave në Shqipëri, koordinimi dhe bashkërendimi i veprimeve e i burimeve, është domosdoshmëri për të përparuar në drejtëm të përmbushjes së objektivave lidhur me parandalimin dhe luftën kundër dhunës në familje e dhunës me bazë gjinore. Në nivel qendror, këtë rol parësor e luan autoriteti shtetëror përgjegjës për barazinë gjinore dhe luftën kundër dhunës në familje, pra, aktualisht Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale. Në nivel të vetëqeverisjes vendore, trajtimi i rasteve të dhunës në familje, por edhe të dhunës me bazë gjinore, kryhet përmes qasjes shumësektoriale të koordinuar që merr jetë përmes ngritjes dhe funksionimit me efektivitet të Mekanizmave të Koordinuar të Referimit të rasteve të dhunës në familje, pranë çdo bashkie në vend.

Ofrimi i shërbimeve cilësore të kujdesit shoqëror përbën një komponent jetik të përgjigjeve të koordinuara shumësektoriale për gratë dhe vajzat, si dhe për cilindo individ në familje subjekt i dhunës. Shërbimet e kujdesit shoqëror përfshijnë një sërë shërbimesh, të cilat janë vendimtare për të mbështetur të drejtat, sigurinë dhe mirëqenien e grave, të rejave, vajzave, djemve, të rinjve e burrave që përjetojnë dhunë, duke përfshirë informacionin mbi çështjen, linjat e ndihmës, strehimin e sigurt, informacionin për të drejtat etj. Hulumtimi dhe praktika dëshmojnë se mënyra në të cilën ofrohen shërbimet ka ndikim të madh mbi efektivitetin e tyre³.

Shërbimet e kujdesit shoqëror, në të gjitha format e tyre, konsiderohen anëtarë shumë të rëndësishëm të MKR-ve. Madje roli i disa prej këtyre shërbimeve në trajtimin e rasteve emergjente (sidomos kur bëhet fjalë për strehim emergjent apo afatgjatë) është deciziv, pikërisht për shkak të rëndësisë së ndërhyrjes së tyre për të mundësuar strehim të sigurt. Njëlloj i rëndësishëm është edhe roli që luajnë shërbimet e kujdesit shoqëror kur flitet për trajtime të specializuara të viktimave etj.

Prandaj edhe zbatimi i këtyre PSV udhëhiqet si nga parimet bazë të shërbimeve të kujdesit shoqëror ashtu edhe nga parimet bazë të zbatimit të qasjes shumësektoriale të koordinuar, të cilat zbërthehen në pjesë të caktuara të dokumentit në vijim.

SHKURTIME

¹ Znj. Irida Agolli, pedagoge në Fakultetin e Shkencave Sociale, znj. Lediona Asabella, punonjëse sociale në sistemin arësimor dhe znj. Monika Kocaqi, eksperte për çështjet e dhunës me bazë gjinore dhe dhunës në familje.

² Versioni original i tyre është përgatitur nga Instituti i Evropës Lindore për Shëndetin Riprodhues (EIRH, Rumani) dhe botuar nga Zyra Rajonale e UNFPA-së për Evropën Lindore dhe Azinë Qendrore (UNFPA EECARO) në vitin 2015 (me ISBN 978 – 973 – 87875 – 9 – 9).

³ <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v>

Shih po ashtu: Arango, D, et al, Ndërhyrje për të parandaluar ose reduktuar dhunën ndaj grave dhe vajzave: *Një rishikim sistematik i rishikimeve*; seritë e dhunës ndaj grave dhe hulumtimet kërkimore të agjencive, 2014, nr. 10, Banka Botërore, dhe botimin nr. 6, dhjetor 2006; shërbimet për viktimat/të mbijetuarat e sulmeve seksuale; identifikimi i nevojave, ndërhyrjeve dhe ofrimi i shërbimeve në Australi, nga Jill Astbury <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>.

DHBGJ	Dhunë me bazë gjinore
DHF	Dhunë në familje
DHnGV	Dhunë ndaj grave dhe vajzave
KM	Këshilli i Ministrave
LGBTI	Lezbike, gei, biseksualë, transseksualë, interseksualë
MKR	Mekanizmi i Koordinuar i Referimit (për rastet e dhunës në familje)
MSHMS	Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale
OBSH	Organizata Botërore e Shëndetësisë
OJF	Organizatë jofitimprurëse
PSV	Procedura Standarde të Veprimit
QSHPZH	Qendra Shqiptare për Popullsinë dhe Zhvillimin
UNFPA	Fondi i Kombeve të Bashkuara për Popullsinë

TABELA E PËRMBAJTJES

HYRJE

SHKURTIME

TABELA E PËRMBAJTJES

I. QËLLIMI DHE OBJEKTIVAT

II. BAZA LIGJORE

III. KONCEPTE DHE PËRKUFIZIME

IV. ZBATUESHMËRIA

V. PARIMET DREJTUESE

VI. ELEMENTET THEMELORE

VII. UDHËZIMET PËR SHËRBIMET THELBËSORE TË KUJDESIT SHOQËROR

VIII. PROCEDURAT

Identifikimi

Vlerësimi

Menaxhimi i rastit

Ndërhyrja

Këshillimi në rast krize

Strehim i sigurt

Mbështetje dhe këshillim psikosocial afatgjatë

Shërbime të tjera mbështetëse

Dokumentimi i DHF/DHBGJ

Referimi

IX. RRETHANAT DHE SJELLJET QË MUND TË TREGOJNË PËR USHTRIMIN E DHF/DHBGJ

Rrethanat që mund të tregojnë për ushtrimin e DHF/DHBGJ

Efekte specifike psikologjike më të zakonshme në rastet e dhunës seksuale

Sjellje e shoqëruar me DHF/DHBGJ

X. MJEDISI I PUNËS

XI. SI TË BASHKËVEPROJMË ME NJË VIKTIMË TË DHF/DHBGJ

XII. VLERËSIMI DHE MENAXHIMI I RASTIT

BIBLIOGRAFIA

I. QËLLIMI DHE OBJEKTIVAT

Ofrimi i shërbimeve cilësore të kujdesit shoqëror përbën një nga komponentët thelbësorë të një reagimi shumësektorial të koordinuar kundër dhunës në familje (DHF) dhe dhunës me bazë gjinore (DHBGJ). Shërbimet e kujdesit shoqëror përfshijnë një gamë të gjerë shërbimesh, që janë tepër të rëndësishme për mbështetjen e të drejtave, sigurisë dhe mirëqenies së grave, të rejave dhe vajzave, si dhe të cilitdo individ tjetër në familje, të cilët kanë përjetuar dhunë, duke përfshirë

këtu informimin në situatë krize, linjat telefonike të ndihmës, strehim të sigurt, informim dhe këshillim mbi të drejtat e tyre e të tjera.

Ligji nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë” ka si qëllim përcaktimin e rregullave për sigurimin dhe ofrimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror, të cilat ndihmojnë në mirëqenien dhe përfshirjen shoqërore të individëve e të familjeve që kanë nevojë për kujdes shoqëror.

VKM-ja nr. 518, datë 4.9.2018 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror komunitar dhe rezidencial, kriteret, procedurat për përfitimin e tyre dhe masën e shumës për shpenzime personale për përfituesit e shërbimit të organizuar”, përcakton se shërbimet e kujdesit shoqëror organizohen në:

- shërbime parashoqërore: informimi dhe këshillimi, ndërhyrja e hershme, këshillimi *online*;
- shërbime në komunitet: shërbimi në familje, alternativ, multifunksional, ditor dhe gjysmëditor, i emergjencës 72-orëshe, i strehimit të mbrojtur për të pastrehët;
- shërbime rezidenciale afatgjata dhe shërbime të specializuara.

Procedurat Standarde të Veprimit (PSV) mundësojnë një përshkrim të qartë dhe të hollësishëm të veprimeve të përditshme të ofruesve dhe ofruesve të shërbimeve të kujdesit shoqëror, të quajtur më poshtë si punonjëse dhe punonjës të shërbimeve të kujdesit shoqëror, të cilat/cilët mund të ofrojnë ndihmë dhe shërbime për viktimat e DHF/ DHBGJ.

Objektivat e PSV-së, për punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror mbi mënyrën e ndërhyrjes së tyre një rast të DHF/DHBGJ, janë:

- të identifikojnë me efektivitet viktimat;
- të garantojnë dhe të rrisin sigurinë e viktimave në të gjitha fazat e ndërhyrjes;
- të sigurojnë cilësinë dhe qëndrueshmërinë e shërbimeve të ofruara, të cilat duhet të jenë të shpejta dhe profesionale;
- të lehtësojnë dokumentimin e përmirësuar dhe të koordinuar të mbledhjes së të dhënave mbi rastet e DHF/DHBGJ;
- të garantojnë konfidencialitetin dhe privatesinë e shërbimeve të ofruara për viktimat;
- të lehtësojnë referimin efektiv për viktimat brenda dhe jashtë sektorit të shërbimeve të kujdesit shoqëror, duke ndjekur rastin në vazhdimësi për një periudhë kohore 6-mujore (gjashtëmujore) – 1-vjeçare (njëvjeçare);
- të kryejnë lidhjen e shërbimeve të kujdesit shoqëror me shërbimet e tjera që u ofrohen viktimave të DHF/DHBGJ.

II. BAZA LIGJORE

Këto PSV mbështeten në një kuadër ligjor kombëtar të përditësuar e plotësuar dhe me një sërë dokumentesh ndërkombëtare të ratifikuara, ku ndër më kryesorët përmendim:

1. Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë⁴;
2. Konventa e Këshillit të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje (Konventa e Stambollit), ratifikuar me ligjin nr. 104/2012⁵;
3. Konventa për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit ndaj Grave (CEDAW)⁶;
4. Deklarata e vitit 1993 për Eliminimin e Dhunës ndaj Grave⁷;
5. Deklarata e Pekinit e vitit 1995 dhe Platforma për Veprim⁸;

⁴ Miratuar me ligjin nr. 8417, datë 21.10.1998, të Kuvendit. Miratuar me referendum më 22.11.1998. Shpallur me dekretin nr. 2260, datë 28.11.1998 të Presidentit të Republikës, Rexhep Mejdani. Ndryshuar me ligjin nr. 9675, datë 13.1.2007. Ndryshuar me ligjin nr. 9904, datë 21.4.2008. Ndryshuar me ligjin nr. 88/2012, datë 18.9.2012. Ndryshuar me ligjin nr. 137/2015, datë 17.12.2015. Ndryshuar me ligjin nr. 76/2016, datë 22.7.2016.

⁵ Si dhe regjistruar në faqen e Konventës në datën 4.2.2013 (shiko:

<http://www.conventions.coe.int/Treaty/Commun/ChercheSig.asp?NT=210&CM=&DF=&CL=ENG>

⁶ Shqipëria e ka ratifikuar këtë Konventë në vitin 1993 dhe protokollin e saj shtesë në vitin 2003.

⁷ Vendim i Asamblesë së Përgjithshme 48/104.

⁸ Raporti i Konferencës së Katërt Botërore për Gratë, Pekin, 4-15 shtator 1995 (botim i Kombeve të Bashkuara, nr. i botimit E.96.IV.13), kapitulli 1, vendimi 1, shtojca I dhe shtojca II.

6. Vendime të shumta të Asamblesë së Përgjithshme dhe të Këshillit për të Drejtat e Njeriut, së bashku me Rekomandimin e Përgjithshëm nr. 19, të Komitetit për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit ndaj Grave;

7. Konkluzionet e përbashkëta, miratuar nga Komisioni për Statusin e Grave në sesionin e tij të 57-të;

8. Ligji nr. 9669, datë 18.12.2006, “Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare”, i ndryshuar me ligjin nr. 9914/2008, ligjin nr. 10329/2010 dhe ligjin nr. 47/2018;

9. Ligji nr. 35/2017, “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 7905, datë 21.3.1995, “Kodi i Procedurës Penale i Republikës së Shqipërisë”, i ndryshuar;

10. Ligji nr. 10221/2010, “Për mbrojtjen nga diskriminimi”;

11. Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 334, datë 17.2.2011 “Për mekanizmin e bashkërendimit të punës për referimin e rasteve të dhunës në marrëdhëniet familjare dhe mënyrën e procedimit të tij” etj.;

12. Ligji nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”;

13. VKM-ja nr. 518, datë 4.9.2018 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror komunitar dhe rezidencial, kriteret, procedurat për përfitimin e tyre dhe masën e shumëve për shpenzime personale për përfituesit e shërbimit të organizuar”;

14. Ligji nr. 47/2014 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 9355, datë 10.3.2005, ‘Për ndihmën dhe shërbimet shoqërore’” etj.

Gjithashtu, PSV-të mbështeten dhe udhëhiqen edhe nga parashikimet në dokumente të rëndësishme strategjike apo të politikave, të tilla si:

- Strategjia Kombëtare për Barazinë Gjinore dhe Plani i saj i Veprimit 2016–2020;
- Strategjia Kombëtare për Mbrojtjen Sociale 2015–2020;
- Marrëveshjet e bashkëpunimit për formalizimin/vijimin e punës së Mekanizmit të Koordinuar të Referimit të rasteve të dhunës në familje, të nënshkruara në nivel bashkie etj.

III. KONCEPTE DHE PËRKUFIZIME

Dhunë sipas ligjit nr. 9669/2006 “Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare”, i ndryshuar me ligjin nr. 47/2018, neni 3 përkufizohet “Çdo veprim ose mosveprim i një personi ndaj një personi tjetër, që sjell si pasojë cenim të integritetit fizik, moral, psikologjik, seksual, social, ekonomik”.

Viktimë sipas të njëjtit ligj, cituar më sipër, përkufizohet “Personi mbi të cilin është ushtruar çdo veprim ose mosveprim i një personi tjetër, që sjell si pasojë cenim të integritetit fizik, moral, psikologjik, seksual, social, ekonomik”. Përgjatë gjithë PSV-së, do t’i referohemi këtij përkufizimi ligjor (pra “viktimë”), pavarësisht se një sërë profesionistesh e profesionistësh apo institucionesh, që ofrojnë shërbime mbështetëse të specializuara për rastet e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, më së shumti përdorin termin “i/e mbijetuar” apo edhe “viktimë i/e mbijetuar”.

Dhunë në familje, gjithashtu, në të njëjtin ligj sa më sipër, përkufizohet “Çdo veprim ose mosveprim i një personi ndaj një personi tjetër, që sjell si pasojë cenim të integritetit fizik, moral, psikologjik, seksual, social, ekonomik, që ndodh brenda familjes ose njësisë shtëpiake, e ushtruar ndërmjet pjesëtarëve të familjes, që janë ose kanë qenë në marrëdhënie familjare, pavarësisht nga fakti nëse dhunuesi ndan ose ka ndarë të njëjtën banesë me viktimën.

“Pjesëtarë të familjes”, janë: a) bashkëshorti/ja ose bashkëjetuesi/ja apo ish-bashkëshorti/ja apo ish-partneri/ja bashkëjetues; b) vëllezërit, motrat, përfshirë, sipas rastit, edhe bashkëshortin/en ose bashkëjetuesin/en e tyre, si dhe nipin e mbesën, nëse këta të fundit janë anëtarë të njësisë shtëpiake; c) paraardhësit dhe pasardhësit në vijë të drejtë, pa kufizime, përfshirë edhe rastet kur kjo marrëdhënie krijohet nëpërmjet birësimit; ç) prindërit e bashkëshortit/es ose të bashkëjetuesit/es, përfshirë dhe thjeshtin/ thjeshtren, edhe sikur kjo lidhje të burojë nga birësimi; d) gjinia në vijë të drejtë, përfshirë edhe prindërit, edhe fëmijët e birësuar të bashkëshortit/es ose bashkëjetuesit/es; dh) vëllezërit dhe motrat e bashkëshortit, bashkëshortes, bashkëjetuesit/es; e) fëmijët e bashkëshortëve ose partnerëve bashkëjetues; ë) personat, të cilët janë ose kanë qenë në marrëdhënie intime, jo domosdoshmërisht të shoqëruar

me bashkëjetesë, gëzojnë të njëjtën mbrojtje; f) kujdestari dhe personi që ndodhet në kujdesin e tij gjatë kohës që vazhdon kujdestaria, sipas përcaktimeve të kujdestarisë mbi të miturit dhe kujdestarisë për personat me aftësi të kufizuar dhe personit që i është hequr ose kufizuar zotësia për të vepruar sipas dispozitave të Kodit të Familjes”.

Dhuna në familje është gjithashtu vepër penale e parashikuar në nenin 130/a, të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë, si: “Rrahja, si edhe çdo vepër tjetër dhune ndaj personit që është bashkëshort, ish-bashkëshort, bashkëjetues apo ish-bashkëjetues, gjini e afërt ose krushqi e afërt me autorin e veprës penale, me pasojë cenimin e integritetit fizik, psikosocial dhe ekonomik të tij, dënohet me burgim gjer në dy vjet”; “Kanosja serioze për vrasje ose plagosje të rëndë ndaj personit që është bashkëshort, ish-bashkëshort, bashkëjetues ose ish-bashkëjetues, gjini e afërt ose krushqi e afërt me autorin e veprës penale, me pasojë cenimin e integritetit psikik të tij, dënohet me burgim gjer në tre vjet”; “Plagosja e kryer me dashje, ndaj personit që është bashkëshort, ish-bashkëshort, bashkëjetues apo ish-bashkëjetues, gjini e afërt ose krushqi e afërt me autorin e veprës penale, që ka shkaktuar paaftësi të përkohshme në punë, më tepër se nëntë ditë, dënohet me burgim gjer në pesë vjet”. Po këto vepra, të kryera në mënyrë të përsëritur, ose në praninë e fëmijëve, dënohen nga një deri në pesë vjet.

Dhunë fizike përkufizohet “Përdorimi i forcës fizike kundër dikujt në një mënyrë që lëndon, dëmton ose e rrezikon atë person. Dhuna fizike përfshin një gamë të gjerë sjelljesh, si: gërvishtjet, shtyrjet, hedhjet, kapjet me forcë, kafshimet, vënien e duarve në fytyrë, pickimet, shpimet, shkuljet e flokëve, përdredhjet e krahut, shuplakat, shtrëngimin me forcë, goditjet, rrahjet, goditjet me shkelma, djegiet, goditjet me thikë, shtrëngimi i fytyrës/mbytytjet. Dhuna fizike mund të përfshijë edhe përdorimin e madhësisë trupore dhe të forcës, mjeteve të kufizimit të lirisë dhe/ose armëve nga ana e një personi (p.sh., armë zjarri, thikë apo ndonjë objekt tjetër) për të fituar dhe mbajtur kontrollin mbi një person tjetër”.

Dhunë psikologjike përfshin “Një gamë sjelljesh që kanë për qëllim të kritikojnë, poshtërojnë, mbajnë nën kontroll, izolojnë, trembin shkaktojnë frikë dhe të sulmojnë karakterin e një individi duke shkatërruar kështu ndjenjën e tij të vetëvlerësimit, vetëbesimit, dhe sigurisë. Fyerjet, poshtërimet, të folurit në një mënyrë që sulmon karakterin e individit, të shkaktuarit e ndjenjës së frikës nëpërmjet kërcënimeve për ta lënduar fizikisht një individ dhe/ose persona të tjerë të afërt me të dhe/ose për të shkatërruar diçka të rëndësishme për të, janë disa prej formave të dhunës verbale, sulmit psikologjik e dhunës emocionale që përfshihen si pjesë e dhunës psikologjike.

Dhunë ekonomike “Mbajtja nën kontroll e parave nga një individ, pavarësisht nëse janë të fituara apo jo prej tij, ushtrimi i kontrollit dhe monitorimi i veprimit të një individi kundrejt një individi tjetër mbi përdorimin dhe shpërndarjen e parave, përfshirë dhe ato të fituara prej punës së këtij të fundit, shpërdorimi për qëllime të kënaqësive vetjake nga ana e një individi, i parave të domosdoshme për sigurimin e kushteve bazë të jetesës së familjarëve, kërcënimi konstant për ndërprerjen e burimeve ekonomike, detyrimi i një individi për të plotësuar të gjitha nevojat bazë të familjarëve për një periudhë të caktuar (p.sh. mujore), me një kuotë nën minimalen e parave që të nevojiteshin për këtë qëllim etj.”.

Dhunë seksuale “Çdo akt seksual, përpjekje për të kryer një akt seksual, komente ose prekje seksuale të padëshiruara ose çdo veprim tjetër kundrejt seksualitetit të një personi duke përdorur shtrëngim, nga cilido person pavarësisht nga marrëdhënia e tyre me viktimën, në çdo mjedis, duke përfshirë, por pa u kufizuar në shtëpi dhe punë. Shtrëngimi mund të mbulojë një spektër të tërë të shkallëve të forcës. Përveç forcës fizike mund të përfshijë kërcënime psikologjike, presion ose kërcënime të tjera – për shembull, kërcënimi i dëmit fizik, largimi nga puna ose mos marrja e një pune që kërkohet. Mund të ndodhë edhe kur personi i sulmuar nuk është në gjendje të japë pëlqimin – për shembull, kur është i dehur, droguar, në gjumë ose mendërisht i paaftë për të kuptuar situatën. Dhuna seksuale përfshin **përdhunimin**, të përkufizuar si shtrëngim fizik ose penetrim duke përdorur shtrëngimin – edhe nëse në masë të vogël – të vulvës ose anusit, duke përdorur një penis, pjesë të tjera të trupit ose një objekt. Përpjekja për ta bërë këtë njihet si

tentativë për përdhunim. Përdhunimi i një personi nga dy ose më shumë autorë është i njohur si **përdhunim në grup**. Dhuna seksuale mund të përfshijë forma të tjera të sulmit mbi një organ seksual, duke përfshirë kontaktet e detyruara midis gojës dhe penisit, vulvës ose anusit. Termat sulm seksual, përdhunim, abuzim seksual dhe dhunë seksuale përdoren shpesh në mënyrë të ndërsjellë”.

Dhuna seksuale është gjithashtu e parashikuar si vepër penale. Në nenin 107/a, të Kodit Penal theksohet se: “Ushtrimi i dhunës seksuale, nëpërmjet kryerjes së veprimeve me natyrë seksuale në trupin e një personi tjetër me objekte, përbën vepër penale dhe dënohet me burgim nga tre deri në shtatë vjet. Kur kjo vepër kryhet në bashkëpunim, kundër disa personave, më shumë se një herë ose kundër fëmijëve të moshës katërmëdhjetë deri në tetëmbëdhjetë vjeç dënohet me burgim nga pesë deri në pesëmbëdhjetë vjet. Kur kjo vepër kryhet ndaj një të mituri që nuk ka arritur moshën katërmëdhjetë vjeç apo një të mituri që nuk ka arritur pjekurinë seksuale, pavarësisht nëse kryhet me dhunë apo jo, dënohet me burgim jo më pak se njëzet vjet. Kur kjo vepër ka sjellë si pasojë vdekjen ose vetëvrasjen e të dëmtuarit dënohet me burgim jo më pak se njëzet e pesë vjet”. Po kështu, në Kodin Penal bëhen edhe një sërë parashikimesh të tjera lidhur me marrëdhëniet seksuale me dhunë. Konkretisht: në nenin 102 “Marrëdhënie seksuale me dhunë me të rritura”; nenin 102/a “Marrëdhëniet homoseksuale me dhunë me të rritur”; nenin 103 “Marrëdhënie seksuale ose homoseksuale me persona të pazotë për t’u mbrojtur burgim nga dhjetë gjer në njëzet vjet”; nenin 104 “Marrëdhënie seksuale ose homoseksuale me kërcënim me përdorimin e armës; nenin 105 “Marrëdhënie seksuale ose homoseksuale duke shpërdoruar detyrën”; nenin 106 “Marrëdhënie seksuale ose homoseksuale me persona në gjini ose nën kujdestari” etj. Parashikime në Kodin Penal bëhen edhe për vepra të tjera, si kryerja e marrëdhënieve seksuale apo homoseksuale në vendet publike, si dhe për kryerjen e veprave të turpshme me të mitur apo përfshirjen e qëllimshme si dëshmitar të një të mituri në veprime me natyrë seksuale, pornografia etj.

Dhunë ndaj grave përkufizohet si “Shkelje e të drejtave të njeriut dhe një formë diskriminimi kundër grave dhe nënkupton të gjitha aktet e dhunës gjinore që çojnë ose mund të çojnë në dëmtim ose vuajtje fizike, seksuale, psikologjike ose ekonomike për gratë, duke përfshirë kërcënime për kryerjen e këtyre akteve, shtrëngim ose heqje arbitrare të lirisë, qoftë nëse ndodh në jetën publike ose private. Dhuna ndaj grave përfshin lloje të ndryshme të dhunës që pësojnë gratë, të reja dhe vajzat, si dhunën në familje, dhunën nga partneri intim, dhunën seksuale nga një person jopartner intim, ngacmimin seksual, martesën e detyruar, abortin dhe sterilizimin e detyruar, përndjekjen, krimet në emër të nderit, trafikimin dhe praktika të dëmshme si gjymtimi i organeve gjinore”.

Dhunë me bazë gjinore: “Çdo akt dhune që drejtohet ndaj një gruaje për shkak se është grua ose që ndikon te gratë në mënyrë disproporcionale”. Një formë diskriminimi që pengon seriozisht aftësinë e gruas për të gëzuar të drejta dhe liri të barabarta me burrat. Ajo përbën një shkelje të së drejtës themelore për jetesë, liri, siguri, dinjitet, barazi ndërmjet grave dhe burrave, mosdiskriminim dhe integritet fizik dhe mendor.

Ngacmim seksual përkufizohet si: “Çdo formë sjelljeje e padëshiruar verbale, joverbale ose fizike e një natyre seksuale, me qëllimin ose efektin e shkeljes së dinjitetit të një personi, veçanërisht kur krijohet një mjedis kërcënues, armiqësor, degradues, poshtërues ose fyes”.

Ngacmimi seksual është gjithashtu vepër penale dhe parashikohet në nenin 108/a të Kodit Penal të RSH-së sipas të cilit: “Kryerja e sjelljeve me natyrë seksuale, që cenojnë dinjitetin e një personi, me çdo mjet ose formë, duke krijuar një mjedis kërcënues, armiqësor, degradues, poshtërues ose ofendues, përbën vepër penale dhe dënohet me burgim nga një deri në pesë vjet. Kur kjo vepër kryhet në bashkëpunim, kundër disa personave, më shumë se një herë, ose kundër fëmijëve, dënohet me burgim nga tre deri në shtatë vjet”.

Përndjekja si vepër penale, parashikohet në nenin 121/a të Kodit Penal sipas të cilit: “Kërcënimi ose ngacmimi i personit me anën e veprimeve të përsëritura, me qëllimin për t’i shkaktuar një gjendje të vazhdueshme dhe të rëndë ankthi apo frike për sigurinë vetjake, të një të

afërmi ose të një personi, me të cilin ka lidhje shpirtërore, apo për ta detyruar të ndryshojë mënyrën e tij të jetesës, dënohet me burgim nga gjashtë muaj gjer në katër vjet. Kur kjo vepër kryhet nga ish-bashkëshorti, ish-bashkëjetuesi apo personi që ka pasur lidhje shpirtërore me të dëmtuarin, dënimi rritet me një të tretat e dënimit të dhënë. Kur kjo vepër kryhet ndaj të miturit, gruas shtatzënë ose një personi të pazotë për t'u mbrojtur, si dhe kur kryhet nga një person i maskuar ose shoqërohet me mbajtjen ose me përdorimin e armëve, dënimi rritet deri në një të dytën e dënimit të dhënë”.

Marrëdhënia intime sipas ligjit nr. 9669/2006 “Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare”, i ndryshuar me ligjin nr. 47/2018, neni 3, përkufizohet si “Marrëdhënia ndërpersonale që përfshin, intimitet fizik ose emocional”.

Dhunë nga partneri intim cilësohet si forma më e përhapur e dhunës e përjetuar nga gratë, të rejat apo adoleshentet në të gjithë botën dhe përfshin “një sërë veprimesh shtrënguese seksuale, psikologjike dhe fizike nga një partner intim aktual ose i mëparshëm, pa pëlqimin e tyre”.

Dhuna nga partneri intim dhe dhuna seksuale. Sulmi seksual nuk ekziston në izolim, por brenda një problemi më të madh shoqëror të dhunës ndaj grave. Një numër i madh i grave që vuajnë nga dhuna nga partneri intim, gjithashtu, përjetojnë sulme seksuale, por ato e raportojnë rrallë dhunën seksuale. Disa gra mund të mos i konceptojnë sulmet seksuale brenda një marrëdhënieje intime si një krim. Përveç kësaj, sulmet seksuale janë shumë më të stigmatizuara se dhuna nga partneri intim, kështu që gratë mund të ndihen të paafta për ta adresuar edhe këtë formë dhune kur kërkojnë ndihmë. Megjithatë, termi “dhuna nga partneri intim” dhe “dhuna seksuale” nuk janë sinonime. Gratë që vuajnë nga dhuna nga partneri intim nuk janë domosdoshmërisht viktimat të dhunës seksuale si pjesë e asaj përvoje. Përveç kësaj, shumë gra vuajnë nga dhuna seksuale jashtë një marrëdhënieje me një partner intim.

Dhuna në takime/lidhje dashurie cilësohet si “Model i sjelljeve abuzive, përfshirë abuzimin emocional, fizik, seksual dhe financiar të përdorura për të ushtruar pushtet dhe kontroll te partneri në një takim apo lidhje dashurie”. Në mënyrë të ngjashme, Instituti Evropian për Barazinë Gjinore (EIGE) e përkufizon dhunën në një takim/lidhje dashurie si “lloji i dhunës nga partneri intim që ndodh midis dy personave në një marrëdhënie të ngushtë”.

Sulm seksual përkufizohet si “Akt seksual me apo pa kontakt fizik, i kryer nga një individ pa pëlqimin e viktimës ose, në disa raste, dhe veçanërisht kur janë të përfshirë fëmijët, përmes manipulimeve emocionale ose shantazhit. Është një veprim që e detyron një person t'u nënshtrohet dëshirave të një personi tjetër përmes shpërdorimit të pushtetit, përdorimit të forcës, detyrimit ose kërcënimeve”. Sulmi seksual shkel të drejtat themelore të viktimës, përfshirë të drejtën për integritet fizik dhe psikologjik dhe sigurinë e personit. “Akt seksual me kontakt fizik” përfshin: përdhunimin/marrëdhënien seksuale me penetrim, përpjekjet për të kryer marrëdhënie seksuale me penetrim/tentativë për përdhunim, preken/kontaktin seksual. “Akt seksual pa kontakt fizik”, përfshin: ngacmimin seksual, ekspozimin e detyruar ndaj akteve seksuale (pornografi apo një akt seksual që po kryhet), ekspozimin apo zbulimin e organeve gjenitale, nxitjen e një fëmije të prekë trupin e tij/saj apo të masturbohet, bërja e një regjistrimi vizual të një natyre seksuale të një fëmije.

Abuzim seksual i fëmijëve cilësohet si “Çdo aktivitet seksual midis një fëmije dhe anëtarit të ngushtë të familjes (incesti); ose midis një fëmije dhe një të rrituri; apo një fëmije dhe një fëmije më të rritur, joanëtar familjeje. Ai përfshin si rastet e përdorimit të forcës ose detyrimit, ashtu edhe rastet kur nuk mund të jepet pëlqimi nga viktimat për shkak të moshës së tij ose të saj”.

Shfrytëzim seksual cilësohet si “Çdo abuzim aktual ose përpjekje për abuzim, për qëllime seksuale, nga një pozicion i pafavorshëm, ndryshimi në pushtet ose besimi, përfshirë, por pa u kufizuar te përfitimi monetar, në mënyrë shoqërore ose politike, nga shfrytëzimi seksual i tjetrit”.

“Mekanizmi i Koordinuar i Referimit të rasteve të dhunës në familje” (MKR) është rrjeti i organizuar i institucioneve përgjegjëse në nivel vendor për parandalimin, mbrojtjen, mbështetjen dhe rehabilitimin e viktimave të dhunës në familje.

Elementet themelore janë tipare ose komponentë të shërbimeve thelbësore që zbatohen në çdo kontekst dhe sigurojnë funksionimin efektiv të shërbimit.

Shërbimet thelbësore përfshijnë një sërë shërbimesh bazë që ofrohen nga sektori i shërbimeve shëndetësore, shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, policisë dhe drejtësisë. Shërbimet duhet minimalisht të garantojnë të drejtat, sigurinë dhe mirëqenien e cilësdo grua ose vajzë që ka përjetuar ose përjeton dhunë me bazë gjinore. Në Shqipëri, një pjesë e shërbimeve thelbësore kryesisht në nivel vendor, ofrohen nga organizatat e shoqërisë civile, sidomos organizatat në mbrojtje të të drejtave të grave dhe të fëmijëve (shërbime të tilla si: strehimi emergjent dhe afatgjatë, këshillimi, mbështetja psikosociale dhe ligjore, ndjekja ligjore, shërbime për dhunuesit etj.). Në disa raste, institucionet shtetërore qendrore dhe vendore mbështesin ofrimin e këtyre shërbimeve nga organizatat e shoqërisë civile, përmes mbulimit të një pjese të kostove të shërbimit, ofrimit të ambienteve falas etj.

Sektori i shërbimeve të kujdesit shoqëror. Ofron një gamë të gjerë shërbimesh mbështetëse për të përmirësuar mirëqenien e përgjithshme dhe fuqizimin e një popullsie të caktuar të shoqërisë. Shërbimet mund të jenë të karakterit të përgjithshëm ose të ofrojnë zgjidhje më të fokusuara për një çështje specifike, për shembull, për t'iu përgjigjur grave dhe vajzave ose cilitdo anëtar të familjes të cilat/cilët kanë përjetuar dhunë. Shërbimet e kujdesit shoqëror për viktimat e dhunës përfshijnë shërbime të ofruara nga, ose të financuara nga qeveria (andaj të njohura si shërbime publike) ose shërbime të ofruara nga shoqëria civile dhe aktorë të komunitetit, përfshirë organizatat e shoqërisë civile dhe organizatat me bazë fetare. Sipas ligjit nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”: “Shërbime të kujdesit shoqëror” janë një sistem i integruar dhe i organizuar përfitimesh dhe lehtësish, të cilat ofrohen nga profesionistë të fushave përkatëse të subjekteve publike ose jopublike, me qëllim sigurimin e mirëqenies, pavarësisë dhe përfshirjes shoqërore të individëve e të familjeve që kanë nevojë për kujdes shoqëror.

Shërbimet e kujdesit shoqëror, që i përgjigjen dhunës ndaj grave dhe vajzave, janë të fokusuara veçanërisht te viktimat e dhunës. Ato janë të domosdoshme për të ndihmuar rimëkëmbjen e grave nga dhuna, fuqizimin e tyre, për të parandaluar përsëritjen e dhunës dhe në disa raste, për të punuar me pjesë të caktuara të shoqërisë ose të komunitetit për të ndryshuar qëndrimet dhe perceptimet për dhunën. Ato përfshijnë, por nuk kufizohen tek: ofrimi i këshillimit psikosocial, mbështetja financiare, informacioni në rast krize, strehimi i sigurt, shërbimet ligjore dhe avokuese, mbështetja në gjetjen e strehimit dhe të punësimit etj., për gratë dhe vajzat që kanë përjetuar dhunë etj.

Udhëzuesit e cilësisë mbështesin ofrimin dhe zbatimin e elementeve themelore të shërbimeve thelbësore për të siguruar që ato janë efektive dhe me cilësinë e duhur për t'iu përgjigjur nevojave të grave dhe vajzave. Udhëzuesit e cilësisë shpjegojnë mënyrat se si duhet të ofrohen shërbimet sipas qasjes që bazohet te të drejtat e njeriut, se si duhet të jenë të ndjeshme ndaj kulturës dhe si të fuqizojnë gratë. Ato bazohen dhe plotësojnë standardet ndërkombëtare, si dhe reflektojnë praktikën më të mira të përgjigjes ndaj dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore.

IV. ZBATUESHMËRIA

Kërkimi dhe praktika tregojnë se mënyra si ofrohen shërbimet ka një ndikim të rëndësishëm në efektivitetin e tyre. Çelësi për trajtimin e viktimave të dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore, si dhe mbrojtjen e sigurisë dhe mirëqenies së tyre, është të kuptuarit e natyrës gjinore të dhunës, shkaqeve dhe pasojave të saj, si dhe ofrimi i shërbimeve përmes kulturës së fuqizimit të grave, pra që i ndihmon gratë dhe vajzat të marrin në konsideratë një tërësi zgjedhjesh që kanë në dispozicion, si dhe që mbështet vendimet e tyre. Për të ofruar shërbime thelbësore cilësore, anëtarët e MKR-së duhet të marrin në konsideratë parimet kryesore, si dhe ekzistencën e elementeve themelore që përforcojnë ofrimin e çdo shërbimi thelbësor.

PSV-të përcaktojnë procedura të qarta që rregullojnë hap pas hapi veprimet e përditshme, rolet dhe përgjegjësitë që duhen ndjekur dhe zbatuar nga punonjëset dhe punonjësit e çdo

shërbimi të kujdesit shoqëror, në lidhje me viktimat e DHF/DHBGJ. Këto shërbime mund të ofrohen nga institucione shtetërore të kujdesit shoqëror ose nga shërbime të tjera mbështetëse të specializuara për viktimat e DHF/DHBGJ.

Shërbimet thelbësore të kujdesit shoqëror, që u duhen ofruar viktimave të DHF/DHBGJ, në mjedise dhe situata të ndryshme janë:

- informim në rast krize;
- këshillim në rast krize;
- linjë telefonike e ndihmës;
- strehim i sigurt;
- ndihmë materiale dhe financiare;
- përgatitje, rimarrje ose zëvendësim i dokumenteve të identifikimit;
- informim mbi të drejtat, këshillim dhe përfaqësim në sistemin gjyqësor;
- mbështetje dhe këshillim psikosocial;
- shërbime të menjëhershme, të aksesueshme e të disponueshme, të përshtatura për të gjitha grupet;
- shërbime të menjëhershme dhe të përshtatura për fëmijët, për cilindo fëmijë të prekur nga dhuna;
- informim mbi burimet mbështetëse apo shërbimet në komunitet dhe vendosja në kontakt me ta;
- mbështetje drejt pavarësisë ekonomike, rehabilitimit dhe riintegrit;
- sigurim dhe miradministrim i provave;
- referim në shërbime të tjera që ofrohen nga anëtarët e Mekanizmit të Koordinuar të Referimit, përmes kontaktimit me koordinatorin/en vendor/e.

Ofrimi i shërbimeve thelbësore të kujdesit shoqëror duhet të mbështetet në disa elemente bazë që nuk duhet të mungojnë, të tilla si: marrja e pëlqimit/miratimit të informuar dhe ruajtja e konfidencialitetit; aksesueshmëria, referimi, vlerësimi dhe menaxhimi i rastit; punonjëse dhe punonjës të trajnuar veçanërisht për të punuar me viktimat e DHF/DHBGJ dhe ekspertë të fushës; monitorim dhe vlerësim, si dhe sistemi i koordinimit dhe llogaridhënies.

Shërbimet mbështetëse të specializuara për viktimat e DHF/DHBGJ mund të ofrohen nga institucione shtetërore qendrore apo vendore (shërbime publike); nga organizata joqeveritare jofitimprurëse (shërbime private); dhe në kuadrin e një kontrate midis një institucioni shtetëror dhe një organizate jofitimprurëse të specializuar për ofrimin e shërbimeve mbështetëse. Në çdo rast, subjektet që ofrojnë shërbime mbështetëse të specializuara duhet të jenë të licencuara për këtë qëllim nga autoriteti përgjegjës sipas legjislacionit në fuqi për licencat, si dhe në përputhje me parashikimet në nenin 27, të ligjit nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë”.

Për një zbatim më të mirë të këtyre PSV-ve rekomandohet një trajnim bazë i punonjësve dhe i punonjësve të shërbimeve të kujdesit shoqëror të cilat/cilët trajtojnë rastet e DHF/DHBGJ. Sugjerohet që trajnimi të jetë pjesë e një programi/kurrikule gjithëpërfshirëse, që të përmbajë gjithashtu edhe sesione mbi reagimin shumësektorial kundër DHF/DHBGJ, parimet bazë të ofrimit të shërbimeve mbështetëse të specializuara për viktimat e DHF/DHBGJ, të cilat duhet të reflektohen në shërbimet e kujdesit shoqëror që ofrohen për këto viktime, sesione mbi parandalimin dhe ndërgjegjësimin etj.

Këto PSV nuk përshkruajnë detyrat specifike të këshilluesve dhe këshilluesve apo të terapistëve dhe terapistëve në lidhje me procesin e këshillimit, terapistë apo ndonjë lloj tjetër ndihme të specializuar. Çdo procedurë tjetër specifike, që rregullohet nga legjislacioni i brendshëm, mund të bëhet pjesë e këtyre PSV-ve, pas miratimit të tyre.

V. PARIMET DREJTUESE

Qasja e bazuar te të drejtat. Lidhur me ofrimin e shërbimeve thelbësore cilësore, qasja që bazohet te të drejtat pranon se institucionet e kujdesit shoqëror kanë përgjegjësinë kryesore për të respektuar, mbrojtur dhe përmbushur të drejtat e grave dhe vajzave. Dhuna ndaj grave dhe

vajzave përbën shkelje të rëndë të të drejtave njerëzore të tyre, veçanërisht të së drejtës për një jetë pa frikë dhe pa dhunë. Një qasje e bazuar te të drejtat e njeriut e vë theksin te shërbimet që kanë përparësi sigurinë dhe mirëqenien e grave dhe vajzave dhe i trajton gratë dhe vajza me dinjitet, respekt dhe ndjeshmëri. Po kështu, një qasje e tillë e vë theksin te standardet më të larta të shërbimeve të kujdesit shoqëror (si dhe të shërbimeve të ofruara nga anëtarët e tjerë të MKR-së) – shërbime të cilësisë së lartë, të disponueshme, të aksesueshme dhe të pranueshme për gratë dhe vajzat⁹.

Avancimi i barazisë gjinore dhe i fuqizimit të grave. Kthimi i fokusit te pabarazia dhe diskriminimi gjinor, edhe si rrënjë të problemit dhe si pasoja të dhunës ndaj grave dhe vajzave, kërkon që shërbimet të garantojnë ndjeshmërinë gjinore dhe funksionimin e politikave dhe praktikave të përgjegjshme gjinore. Shërbimet duhet të sigurojnë që dhuna ndaj grave dhe vajzave nuk do të falet, nuk do të tolerohet ose nuk do të përjetësohet.

Qasja me ndjeshmëri gjinore. Shërbimet e ofruara duhet të shfaqin një qasje që njeh dinamikën gjinore, efektet dhe pasojat e dhunës ndaj grave. Shërbimet e kujdesit shoqëror duhet të marrin parasysh nevojat e grupeve specifike të grave, të rejave dhe vajzave, duke përfshirë edhe ato që u përkasin grupeve të marginalizuara (rom, egjiptian, LGBTI, migrantët, PAK, të moshuarit etj.). Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të respektojnë diversitetin e viktimave dhe të sillen në mënyrë jodiskriminuese ndaj tyre. Kjo nënkupton që të gjitha gratë, të rejtat dhe vajzat viktimë, sikurse dhe të gjithë individët e tjerë të dhunuar në familje, kanë të drejta të barabarta dhe të plota në përdorimin e shërbimeve të kujdesit shoqëror, si dhe në marrjen e mbështetjes së të njëjtës cilësi.

Përshtatja sipas moshës dhe ndjeshmëria ndaj kulturës. Shërbimet thelbësore, të përshtatura sipas moshës dhe të ndjeshme ndaj kulturës, duhet t'u përgjigjen rrethanave individuale dhe përvojave jetësore të grave dhe vajzave, sikurse dhe të të gjithë individëve të tjerë të dhunuar në familje, duke marrë parasysh moshën e tyre, identitetin, kulturën, orientimin seksual, identitetin gjinor, etninë dhe preferencat gjuhësore. Shërbimet thelbësore duhet t'u përgjigjen në mënyrën e duhur gjithashtu edhe grave dhe vajzave që përballen me forma të ndryshme të diskriminimit të shumëfishtë – jo vetëm sepse janë gra, por edhe për shkak të racës, etnisë, kastës, orientimit seksual, fesë, aftësisë së kufizuar, gjendjes civile, punësimit ose karakteristikave të tjera të tyre – ose sepse kanë qenë viktimë të dhunës.

Qasja me në qendër viktimën. Qasjet me në qendër viktimën/të mbijetuarën i vendosin të drejtat, nevojat dhe dëshirat e grave dhe vajzave në qendër dhe fokus të ofrimit të shërbimit. Kjo nënkupton marrjen në konsideratë të nevojave të shumta të viktimave, rreziqet dhe cenueshmëritë e ndryshme, ndikimin që kanë vendimet dhe masat e marra, si dhe garantimin që shërbimet janë të përshtatura sipas nevojave të veçanta të secilës grua apo vajzë. Shërbimet duhet t'u përgjigjen kërkesave të viktimave dhe nevojave më urgjente të tyre (si largim nga dhunuesi, strehim, këshillim, ushqim, punësim etj.). Të gjithë punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të angazhuar në reagimin shumësektorial kundër DHF-së dhe DHBGJ-së u japin përparësi të drejtave, nevojave dhe kërkesave të viktimës. Qasja me në qendër viktimën nënkupton një qasje të mbështetur te të drejtat e njeriut, që përcakton se të drejtat, nevojat dhe kërkesat e viktimës janë të një rëndësie parësore. Viktimë ka të drejtë të:

- trajtohet me dinjitet dhe respekt, në vend që të bëhet objekt i sjelljeve që e fajësojnë atë;
- zgjedhë rrjedhën e veprimeve, për sa i përket trajtimit të dhunës së pësuar, në vend që të ndjehet e pafuqishme;
- ketë privatësi dhe mirëbesim, në vend që të bëhet objekt i fajësimeve;
- mos diskriminohet, në vend që të ketë diskriminim në bazë të seksit, moshës, racës, etnisë, (pa)aftësisë, orientimit seksual ndryshe, statusit të virusit HIV apo tipareve të tjera;
- marrë informacione gjithëpërfshirëse, për ta ndihmuar atë t'i marrë vetë vendimet, në vend që t'i thuhet se çfarë duhet të bëjë.

⁹ E/2013/27.

Siguria është e qenësishme. Siguria e grave dhe vajzave është e lartë dhe kryesore kur ofrohen shërbime thelbësore. Shërbimet thelbësore duhet ta venë përparësinë te siguria dhe mbrojtja e përdorueseve të shërbimit dhe të shmangin shkaktimin e një lëndimi të mëtejshëm të tyre. Siguria e viktimës dhe e punonjësës apo punonjësit të shërbimeve të kujdesit shoqëror që përfshihet në trajtimin e rastit, duhet të jetë përparësi gjatë kohës kur organizohet dhe ofrohet përkujdesja ndaj viktimave të DHF/DHBGJ. Vlerësimi i sigurisë së viktimës duhet të bëhet në momentin e identifikimit dhe kur personi tregon se ka qenë viktimë e DHF/DHBGJ. Po kështu, edhe vlerësimi i sigurisë personale duhet të jetë pjesë e çdo takimi/trajtimi. Kur fillon bashkëveprimi dhe këshillimi me një viktimë të DHF/DHBGJ, është e rëndësishme që të shqyrtohen edhe kërcënimet e mundshme (nga bashkëshorti ose anëtarët apo anëtarët e tjerë të familjes), në mënyrë që të garantohet se seanca do të kryhet pa ndonjë dëmtrim të mundshëm të vetes, viktimës ose të kolegeve apo kolegëve të tjerë të përfshirë në trajtimin e rastit.

Konfidencialiteti dhe privatësia. Respektimi i konfidencialitetit është një masë e rëndësishme që duhet marrë për të garantuar sigurinë e viktimës dhe të punonjësës apo punonjësit të shërbimeve të kujdesit shoqëror. Konfidencialiteti i viktimës duhet të respektohet gjatë gjithë kohës. Kjo nënkupton përcjelljen te të tjerët vetëm të informacionit të domosdoshëm, vetëm në situatat që është e nevojshme ose e kërkuar (detyrim ligjor), si dhe vetëm me informimin e viktimës. Garantimi i privatësisë gjatë konsultës dhe i konfidencialitetit në mbledhjen e të dhënave, ruajtjen e tyre, raportimin dhe shkëmbimin e informacionit zvogëlon rrezikun e ekspozimit si të viktimës, ashtu edhe të punonjësës apo punonjësit të shërbimeve të kujdesit shoqëror. Ruajtja e konfidencialitetit garanton që viktima nuk do të përjetojë më kërcënime dhe/ose dhunë si rezultat i kërimit të ndihmës dhe, gjithashtu, mbron punonjësën dhe punonjësën e shërbimeve të kujdesit shoqëror nga kërcënimet e dhunuesve. Punonjëseve dhe punonjësve të shërbimeve të kujdesit shoqëror u lind nevoja e diskutimit të rastit me koleget dhe kolegët e tyre për të mundësuar ofrimin e tërësisë së shërbimeve të nevojshme – në këtë rast konfidencialiteti nuk mund të respektohet për disa informacione mbi viktimën. Informacioni mund të diskutohet me koleget dhe kolegët, nëse lind nevoja e referimit të viktimës/të mbijetuarës te një tjetër punonjëse apo punonjës i shërbimeve të kujdesit shoqëror, apo te koordinatori/ja vendor/e e MKR-së. Kjo duhet t'i shpjegohet viktimës paraprakisht dhe ajo duhet të jetë në dijeni të informacionit që do të jepet dhe kujt do t'i jepet, si dhe duhet të japë pëlqimin e saj për këtë. Nëse konfidencialiteti kufizohet nga rregulloret që lidhen me raportimin e detyruar (si p.sh. kur flitet për raste të dhunës që përbëjnë vepër penale apo për detyrimin për të raportuar te koordinatori/ja vendor/e raste të DHF-së), viktima duhet të informohet menjëherë për këtë detyrim ligjor duke i shpjeguar që raportimi bëhet për marrjen e masave të duhura për garantimin e mbrojtjes së saj.

Zgjedhja e informuar. Me përjashtim të veprimeve që janë detyrime ligjore (raportimi i rastit në polici dhe te koordinatori/ja vendor/e) çdo veprim tjetër duhet të kryhet pas marrjes së pëlqimit paraprak të informuar të viktimës, pra, pasi t'i jetë dhënë asaj informacioni i nevojshëm për të gjykuar dhe dhënë këtë pëlqim. Edhe në rast të veprimeve që duhet të kryhen, sepse janë detyrime ligjore, është shumë e rëndësishme që viktima të informohet për këtë detyrim ligjor dhe hapat që do të ndërmerren, përpara përmbushjes së detyrimit ligjor për raportim.

Mosdiskriminimi. Të gjitha viktimat e DHF/DHBGJ, duhet të trajtohen në mënyrë të barabartë dhe të kenë të njëjtat të drejta për përfitimin e të gjitha shërbimeve të kujdesit shoqëror që mund të ofrohen nga punonjëset dhe punonjësit e këtyre shërbimeve, siç parashikohen në kuadrin ligjor ekzistues të përmirësuar, pavarësisht moshës, vendbanimit, racës, kombësisë, besimit fetar, përkatësisë etnike, orientimit seksual, identitetit gjinor, aftësisë së kufizuar, statusit martesor, arsimimit dhe statusit socio-ekonomik të tyre.

VI. ELEMENTET THEMELORE

Shërbimet thelbësore kanë disa tipare dhe veprime të përbashkëta. Këto janë të zbatueshme pavarësisht “sektorit” specifik që mund t'u përgjigjet grave dhe vajzave, apo individëve të tjerë të familjes të cilët/cilat përjetojnë dhunë. Të gjitha shërbimet dhe veprimet thelbësore duhet të jenë:

- të disponueshme;
- të arritshme (të aksesueshme);
- të përshtatshme;
- të pajtueshme;
- të kenë përparësi sigurinë;
- të garantojnë informimin në bazë të dhënies së pëlqimit të informuar dhe të ruajnë konfidencialitetin;
- të garantojnë komunikimin efektiv dhe pjesëmarrjen nga ana e palëve të interesuara në hartimin, zbatimin dhe vlerësimin e shërbimeve;
- të mundësojnë mbledhjen e të dhënave dhe menaxhimin e informacionit;
- të mundësojnë lidhjen me sektorët dhe agjencitë e tjera përmes koordinimit.

Disponueshmëria (shërbime të disponueshme). Shërbimet e kujdesit shoqëror duhet të jenë të disponueshme, në sasinë dhe cilësinë e duhur, për të gjitha viktimat e DHF/DHBGJ pavarësisht vendbanimit të tyre, kombësisë, etnisë, statusit të emigrantit/it ose refugjatit/it, moshës, fesë, gjuhës dhe nivelit të shkollimit, orientimit seksual, gjendjes civile, aftësive të kufizuara ose çdo karakteristike tjetër të përmendur.

Udhëzime:

- ofrimi i shërbimeve duhet të ngrihet, të organizohet dhe të zhvillohet në mënyrë të tillë që të garantojë qasjen e grave dhe vajzave, si dhe të individëve nga grupe të tjera të cënueshme në shërbime gjithëpërfshirëse, pa diskriminim, në të gjithë territorin e vendit, përfshirë në zonat e largëta, rurale ose të izoluar;
- shërbimet duhet të ofrohen në mënyrë të tillë që të arrijnë të gjithë popullatën, pa asnjë lloj diskriminimi, përfshirë grupet e përjashtuara, ata që jetojnë në zona të largëta, që janë vulnerabël ose të marginalizuar, pavarësisht rrethanave dhe përvojave jetësore individuale të grave dhe vajzave, duke përfshirë moshën e tyre, identitetin, kulturën, orientimin seksual, identitetin gjinor, etninë dhe preferencat gjuhësore;
- ofrimi i shërbimeve duhet të organizohet në mënyrë të tillë që t'u mundësojë grave dhe vajzave, por edhe individëve të tjerë të dhunuar, vazhdimësinë e kujdesit përgjatë gjithë rrjetit të shërbimeve dhe gjatë gjithë jetës së tyre;
- duhet të shqyrtohet mundësia e ofrimit të shërbimeve inovative në mënyrë që të zgjerohet shumëllojshmëria e shërbimeve të ofruara, si dhe përdorimi kreativ i zgjidhjeve moderne kompjuterike, kur është e mundur.

Aksesueshmëria (shërbime të arritshme/të aksesueshme). Aksesueshmëria kërkon që shërbimet të jenë të arritshme dhe të mund të përdoren nga të gjitha gratë dhe vajzat, djemtë e burrat pa paragjykim. Ato duhet të jenë fizikisht të arritshme, ekonomikisht të arritshme (të përballueshme) dhe të kapshme nga pikëpamja gjuhësore (informacioni të ofrohet në formate të ndryshme dhe në gjuhën e viktimës).

Udhëzime:

- gratë dhe vajzat, si dhe të gjitha viktimat e DHF/DHBGJ duhet të kenë mundësi të përdorin shërbimet pa u rënduar financiarisht ose nga pikëpamja administrative. Kjo do të thotë që shërbimet duhet të jenë të përballueshme, lehtësisht të arritshme nga pikëpamja administrative dhe në disa raste të shërbimeve të kujdesit shoqëror, të jenë pa pagesë;
- shërbimet duhet të ofrohen sa më gjerësisht të jetë e mundur, duke marrë në konsideratë edhe nevojat gjuhësore të përdorueseve/eve të tyre (përfshirë këtu edhe nevojat e personave me aftësi të kufizuara në dëgjim apo shikim, pra përdorimi i gjuhës së shenjave apo i alfabetit *braille*);
- procedurat e ofrimit të shërbimeve dhe informacionet e tjera rreth shërbimeve thelbësore duhet të jenë të disponueshme në formate të ndryshme (p.sh., me gojë, me shkrim, në mënyrë elektronike, me germa të mëdha lehtësisht të lexueshme etj.), si dhe miqësore ndaj përdorueses/it dhe të shprehura me një gjuhë të thjeshtë, për të rritur qasjen, lehtësuar përdorimin dhe plotësuar nevojat e grupeve të ndryshme.

Përshtatshmëria (shërbime të përshtatshme). Shërbimet thelbësore duhet të njohin ndikimet e ndryshme të dhunës te grupet e ndryshme të grave dhe komuniteteve. Ato duhet t'u përgjigjen nevojave të viktimave në një mënyrë që ndërthur të drejtat e njeriut me parimet e ndjeshmërisë kulturore.

Udhëzime:

- shërbimet duhet të kuptojnë dhe t'u përgjigjen rrethanave dhe nevojave individuale të çdo viktime;

- duhet të ofrohet një shumëllojshmëri shërbimesh për t'u dhënë mundësinë viktimave të kenë alternativa shërbimesh që u përshtaten më së miri rrethanave të tyre individuale.

Pajtueshmëria (shërbime të pajtueshme). Shërbimet thelbësore të përshtatshme për gratë dhe vajzat janë ato që ofrohen në atë mënyrë që është e pajtueshme për to: pra që respektojnë dinjitetin e tyre, garantojnë ruajtjen e konfidencialitetit, janë të ndjeshme ndaj nevojave dhe pikëpamjeve të tyre dhe zvogëlojnë mundësinë e viktimizimit dytësor¹⁰.

Udhëzime:

- duhen bërë përpjekje për të zvogëluar viktimizimin dytësor, për shembull duke ulur numrin e herëve që grua/vajza/viktima duhet të ritregojë historinë e saj, numrin e njerëzve me të cilët duhet të përballet, si dhe duke mundësuar trajnimin e punonjëseve dhe punonjësve, kur është e mundur;

- viktimat duhet të ndihmohen që të kuptojnë plotësisht alternativat e tyre;

- viktimat duhet të fuqizohen që të kenë mundësi të ndihmojnë veten dhe të kërkojnë ndihmë;

- vendimet e viktimave duhet të respektohen pasi të jemi siguruar se i kanë kuptuar plotësisht alternativat në dispozicion të tyre;

- shërbimet duhet të ofrohen në mënyrë që t'u përgjigjen nevojave dhe shqetësimeve të viktimave, pa u cenuar autonominë.

Përparësia (prioritarizimi) e sigurisë – vlerësimi i riskut dhe planifikimi i sigurisë. Viktimat përballen me shumë rreziqe që kanosin sigurinë e tyre qoftë momentale apo edhe në vazhdimësi. Këto rreziqe janë të veçanta për rrethanat individuale të tyre. Vlerësimi dhe menaxhimi i riskut mund të ulin nivelin e tij. Praktika më e mirë për vlerësimin dhe menaxhimin e riskut është ajo që siguron bashkëpunimin e vazhdueshëm dhe të koordinuar ndërmjet sektorëve të kujdesit shoqëror, shëndetësor, të policisë dhe drejtësisë.

Udhëzime:

- shërbimet duhet të përdorin mjete për vlerësimin dhe menaxhimin e riskut të hartuara posaçërisht për t'u përgjigjur DHF/DHBGJ;

- shërbimet duhet të vlerësojnë vazhdimisht dhe sistematikisht, rreziqet individuale për çdo viktme;

- shërbimet duhet të përdorin alternativa të ndryshme për menaxhimin dhe zgjidhjen e rrezikut, si dhe masa të ndryshme për të garantuar sigurinë e viktimave;

- ofruesit e shërbimeve duhet të garantojnë që viktima harton një plan individual, të bazuar te pikat e saj të forta, që përfshin strategji për menaxhimin e riskut;

- shërbimet e kujdesit shoqëror duhet të punojnë me të gjitha agjencitë, duke përfshirë shëndetësinë, drejtësinë dhe policimin, për të koordinuar vlerësimin e riskut dhe qasjet ndërdisiplinore për menaxhimin e tij. Në këtë kuadër, rëndësi merr koordinimi me anëtarët e MKR në nivel vendor, si dhe kryerja e procedurës së vlerësimit të riskut, siç parashikohet në ndryshimet më të fundit të legjislacionit për DHF (me ligjin nr. 47/2018 dhe udhëzimin përkatës).

Komunikimi efektiv dhe pjesëmarrja nga palët e interesuara në hartimin, zbatimin dhe vlerësimin e shërbimeve. Viktimat duhet ta dinë se po dëgjohen dhe se nevojat e tyre po kuptohen dhe po trajtohen. Informacioni dhe mënyra si ai komunikohet mund t'u japë forcë

¹⁰ Viktimizimi dytësor (sekondar) është përkufizuar nga strategjitë tip dhe masat praktike të përditësuara të KB-së, si viktimizimi që ndodh jo si rezultat i drejtpërdrejtë i aktit, por për shkak të përgjigjes së papërshtatshme të ofruar për viktimën/të mbijetuarën nga institucionet dhe individët.

atyre që të drejtohen te shërbimet thelbësore. Të gjitha komunikimet me viktimat duhet të promovojnë dinjitetin e tyre dhe të tregojnë respekt ndaj tyre.

Udhëzime:

- ofruesit e shërbimeve nuk duhet të jenë paragjykses, por duhet të tregojnë mirëkuptim dhe mbështetje;

- viktimat duhet të kenë mundësi të tregojnë historinë e tyre, të dëgjohen dhe t'u regjistrohet historia me saktësi, të kenë mundësi të shprehin nevojat dhe shqetësimet e tyre sipas aftësisë, moshës, pjekurisë intelektuale dhe kapaciteteve në zhvillim;

- ofruesi i shërbimit duhet të vlerësojë shqetësimet dhe përvojat e viktimës duke e marrë seriozisht atë që ajo thotë, pa e fajësuar apo paragjykuar;

- ofruesit e shërbimeve duhet të mundësojnë informacion dhe këshillim që i ndihmon viktimat të marrin vendimet e tyre.

Informimi në bazë të dhënies së pëlqimit dhe ruajtja e konfidencialitetit. Të gjitha shërbimet thelbësore duhet të ofrohen në një mënyrë që mbron privatësinë e viktimës, garanton konfidencialitetin e saj dhe zbulimin e informacionit vetëm pasi ajo të jetë informuar dhe të ketë dhënë pëlqimin e saj nëse është e mundur. Informacioni rreth përvojës së dhunës mund të jetë tmerrësisht i ndjeshëm. Shpërndarja pa kujdes e këtij informacioni mund të ketë pasoja të rënda dhe të rrezikshme për jetën e viktimave, si dhe për njerëzit që i asistojnë ato.

Udhëzime:

- shërbimet duhet të kenë një kod etike për shkëmbimin e informacionit (në përputhje me legjislacionin në fuqi), përfshirë se çfarë informacioni do të përcillet/ndahet, si do të përcillet/ndahet ky informacion dhe me kë;

- ofruesit e shërbimeve që punojnë drejtpërdrejt me viktimat, duhet të informohen rreth kodit të etikës dhe të veprojnë në përputhje me të;

- informacioni specifik rreth viktimave duhet të trajtohet në mënyrë konfidenciale dhe të ruhet në një vend të sigurt;

- viktimat duhet të ndihmohen që të kuptojnë plotësisht alternativat e tyre dhe ndërlikimet që sjell zbulimi i tyre;

- ofruesit e shërbimeve duhet të kuptojnë dhe të veprojnë në përputhje me përgjegjësitë që kanë për ruajtjen e konfidencialitetit.

Mbledhja e të dhënave dhe menaxhimi i informacionit. Mbledhja e vazhdueshme dhe e saktë e të dhënave për shërbimet që u ofrohen viktimave të DHF/DHBGJ është e rëndësishme për përmirësimin e vazhdueshëm të këtyre shërbimeve. Shërbimet duhet të kenë procese të qarta dhe të dokumentuara që garantojnë regjistrimin e saktë dhe konfidencial, si dhe ruajtjen e informacionit rreth viktimave apo shërbimeve që u ofrohen atyre, në një vend/mënyrë të sigurt.

Udhëzime:

- punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të sigurohen se ka një sistem të dokumentuar dhe të sigurt për mbledhjen, regjistrimin dhe ruajtjen e të gjithë informacionit dhe të dhënave;

- i gjithë informacioni rreth viktimave që përdorin shërbimet duhet të ruhet në mënyrë të sigurt, duke përfshirë: dosjet e klientëve, raportet ligjore dhe mjekësore dhe planet e sigurisë;

- punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të garantojnë mbledhjen e saktë të të dhënave duke e ndihmuar stafin që të kuptojë dhe rëndësinë e sistemit për mbledhjen e të dhënave, si dhe duke u dhënë mjaftueshëm kohë për përcjellë të dhënat te koordinatori/ja vendor/e me qëllim që ato të regjistrohen në sistemin REVALB;

- punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të sigurohen që të dhënat shpërndahen ndërmjet anëtarëve të MKR-së vetëm duke përdorur protokolle të miratuara;

- punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të nxitin analizimin e të dhënave të mbledhura për të krijuar një ide për përhapjen e dhunës, tendencat në përdorimin e shërbimeve thelbësore, vlerësimin e shërbimeve ekzistuese dhe informimin për masat parandaluese.

Bashkëpunimi me sektorët e tjerë dhe agjencitë përmes referimit dhe koordinimit.

Bashkëpunimi me sektorët dhe agjencitë e tjera nëpërmjet koordinimit dhe referimit, i ndihmon viktimat që të marrin shërbimet e përshtatshme, në kohën e duhur. Proceset e referimit duhet të përfshijnë standardet për dhënien e pëlqimit të informuar për ndarjen e informacionit. Për të garantuar referimin e sigurt nëpër shërbimet e ndryshme thelbësore për viktimat, duhet të përgatiten dhe zbatohen protokolle dhe marrëveshje për procesin e referimit me shërbimet përkatëse të kujdesit shoqëror, shëndetësor dhe ato të drejtësisë, ku të përfshihen qartësisht përgjegjësitë e secilit shërbim.

Udhëzime:

- procedurat ndërmjet shërbimeve për shkëmbimin e informacionit dhe referimin duhet të jenë të qëndrueshme, të njohura nga punonjëset dhe punonjësit e agjencisë/institucionit dhe të komunikuar saktë te gratë dhe vajzat;
- shërbimet duhet të kenë mekanizma për koordinimin dhe monitorimin e efektivitetit të proceseve të referimit;
- shërbimet duhet t'i referojnë fëmijët te shërbimet e posaçme për ta, sipas nevojës dhe kur kjo është e përshtatshme.

Që cilësia e shërbimeve të jetë e lartë, shteti dhe sektorët e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të garantojnë themele të forta për mbështetjen e këtyre përpjekjeve:

Legjislacion dhe kuadër ligjor gjithëpërfshirës. Kuadri ligjor gjithëpërfshirës ekzistues në Shqipëri për çështjet e barazisë gjinore, si dhe kundër dhunës në familje, i plotësuar edhe me legjislacionin dhe politikat specifike për shërbimet e kujdesit shoqëror, përbën bazën për ngritjen dhe funksionimin e këtyre të fundit.

Monitorimi, vlerësimi dhe llogaridhënia janë të nevojshme për të garantuar ofrimin e shërbimeve thelbësore cilësore. Në këtë kuadër është e rëndësishme që të shqyrtohen nëse dhe si këto udhëzime po zbatohen; duke përcaktuar cilësinë e standardeve të shërbimit, si dhe duke monitoruar pajtueshmërinë me këto standarde apo duke identifikuar mangësitë në hartimin dhe zbatimin e tyre. Gratë dhe vajzat, si dhe cilido anëtar tjetër në familje që mund të pësojë dhunë, duhet të marrin mbështetje kur shërbimet thelbësore u mohohen, u cenohen, u vonohen pa arsye ose nuk u ofrohen për shkak të neglizhencës. Llogaridhënia është themelore për të garantuar se shërbimet thelbësore janë të disponueshme, të aksesueshme, të përdorshme, të pajtueshme dhe të përshtatshme. Llogaridhënia forcohet nga pjesëmarrja e aktorëve dhe palëve të interesuara në hartimin, zbatimin dhe vlerësimin e shërbimeve. Përmirësimi i vazhdueshëm i sektorëve, i sugjeruar nga rezultatet e monitorimit dhe vlerësimit sistematik, është i nevojshëm për ofrimin e shërbimeve cilësore për viktimat e DHF/DHBGJ. Kjo mbështetet te mbledhja, analizimi dhe publikimi i të dhënave gjithëpërfshirëse, në një mënyrë që mund të përdoret për të matur dhe nxitur ofrimin e shërbimeve cilësore. Sistemet e monitorimit dhe vlerësimit që janë të bazuara në një qasje me pjesëmarrje gjithashtu lejojnë një transparencë dhe llogaridhënie më të madhe. Prandaj, monitorimi dhe vlerësimi mund dhe duhet të integrohen në punën e përditshme të profesionistëve dhe profesionistëve të shërbimeve të kujdesit shoqëror.

Burimet dhe financimi janë të nevojshme për ngritjen dhe mbështetjen e çdo sektori dhe sistemi koordinimi të integruar që ka kapacitetin dhe aftësinë të ofrojë shërbime thelbësore cilësore, që u përgjigjen në mënyrë efektive dhe efikase dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore. Burimet financiare për këtë qëllim duhet të planifikohen që në fillim të vitit në buxhetin shtetëror vjetor apo në planet buxhetore afatmesme dhe duhet të mundësohet alokimi i tyre në kohë, me qëllim që të shmanget mungesa e disponueshmërisë së shërbimeve mbështetëse të specilizuara pikërisht nga mungesa e burimeve financiare.

Trajnimi dhe zhvillimi i kapaciteteve të ofruesve të shërbimeve garanton që agjencitë/institucionet anëtare të mekanizmave të koordinuar të referimit kanë një të kuptuar të përbashkët dhe aftësinë të ofrojnë shërbime cilësore, si dhe që ofruesit e shërbimeve kanë aftësitë e nevojshme për të përmbushur rolet dhe përgjegjësitë e tyre. Të gjithë ofruesit e shërbimeve

duhet të kenë mundësi të zhvillojnë aftësitë dhe ekspertizën e tyre, si dhe të garantojnë përditësimin e njohurive dhe aftësive të tyre.

Politika dhe praktika të ndjeshme gjinore. Politikat për shërbimet e kujdesit shoqëror duhet të jenë të ndjeshme ndaj gjinisë. Këto politika dhe praktika duhet të ndërthuren me Strategjinë Kombëtare të Barazisë Gjinore 2016–2020 dhe Planin e saj të Veprimit në nivel qendror. Ndërkohë që në nivel vendor, në ato bashki ku është nënshkruar Karta Evropiane për Barazi të Burrave dhe Grave në jetën vendore dhe ku është hartuar dhe miratuar nga Këshilli Bashkiak Plani i Veprimit për Barazinë Gjinore 2018–2020, politikat dhe mekanizmat e koordinimit duhet të lidhen edhe me këtë të fundit.

VII. UDHËZIMET PËR SHËRBIMET THELBËSORE TË KUJDESIT SHOQËROR

Sipas ligjit nr. 121/2016 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror në Republikën e Shqipërisë” parashikohen një sërë shërbimesh që duhet të përfitojnë kategoritë në nevojë dhe viktimat e dhunës. VKM-ja nr. 518, datë 4.9.2018 “Për shërbimet e kujdesit shoqëror komunitar dhe rezidencial, kriteret, procedurat për përfitimin e tyre dhe masën e shumës për shpenzime personale për përfituesit e shërbimit të organizuar” përcakton se shërbimet e kujdesit shoqëror organizohen në:

- Shërbime parashoqërore: informimi dhe këshillimi, ndërhyrja e hershme, këshillimi *online*;
- Shërbime në komunitet: shërbimi në familje, alternativ, multifunksional, ditor dhe gjysmëditor, i emergjencës 72-orëshe, i strehimit të mbrojtur për të pastrehët.
- Shërbime rezidenciale afatgjata dhe shërbime të specializuara.

Shërbimet parashoqërore: janë shërbimet që mundësojnë rehabilitimin dhe riintegrimin e sa më të shpejtë të individëve apo familjeve në nevojë dhe përfshijnë:

- informimin dhe këshillimin, i cili siguron informimin mbi shërbimet që ekzistojnë në përputhje me nevojat, këshillimin, orientimin dhe referimin drejt shërbimeve specifike që synojnë rehabilitimin, riintegrimin, fuqizimin ekonomik dhe social dhe iu ofrohet edhe dhe viktimave të dhunës;

- shërbimi i këshillimit me telefon ose *online* siguron mbështetjen, këshillimin në krizë dhe referimin e rasteve të dhunës në familje dhe mbrojtjes së fëmijëve. Ky shërbim ofrohet nëpërmjet:

- linjës telefonike 24 orë në 7 ditë të javës;
- faqes *online* të krijuar në nivel vendor dhe/ose kombëtar.
- Shërbimi i emergjencës 72 orë i ofrohet individëve që kanë nevojë për asistencë të menjëhershme për shkak të një situate, që u kërcënon jetën dhe shëndetin, të cilëve u sigurohet minimalisht në mënyrë të menjëhershme akomodimi, ushqimi dhe mjedisi i mbrojtur. Ky shërbim ngrihet për ato kategori të identifikuar në risk sipas Planit Social, por veçanërisht shërbime emergjence ngrihen edhe për viktimat e dhunës në familje dhe fëmijët;

- Shërbimi në strehëza, u siguron përfituesve shërbim specifik, strehimin, sigurinë fizike, ushqimin, kujdesin shëndetësor, rehabilitimin psikosocial, terapinë fizike, aktivitete profesionale, kalimin e kohës në komunitet, edukimin, në varësi të nevojave të identifikuar dhe të zgjedhura nga përfituesit. Ky shërbim ofrohet në mënyrë të përkohshme edhe për: fëmijën dhe të rriturin viktimë të dhunës në familje, abuzimit, viktimë të trafikimit apo viktimë të mundshme të trafikimit ose në rrezik të mundshëm për jetën;

- Rehabilitim për viktimat e abuzimit seksual ofrohet për viktimën e abuzimit seksual. Kur vlerësohet se jeta në familje mund të vijojë pa ndërprerje, shërbimet rehabilituese, terapitë për rehabilitim shëndetësor dhe psikologjik dhe çdo nevojë tjetër e identifikuar për viktimën e abuzimit seksual, ofrohen nga shërbimet ekzistuese komunitare. Shërbimi i specializuar siguron:

- strehimin;
- sigurinë fizike;
- ushqimin;
- terapi dhe rehabilitim psikologjik;
- kujdesin shëndetësor;

- asistencën juridike;
- shërbime riintegruese.

- Strehëza për mbrojtjen dhe rehabilitimin e viktimave të dhunës në familje ofron shërbim në mënyrë të përkohshme në varësi të nevojave të identifikuara dhe të zgjedhura nga përfituesit, viktimat të dhunës në familje që kanë marrë urdhër mbrojtje apo urdhër të menjëhershëm mbrojtje dhe siguron:

- strehimin;
- sigurinë fizike;
- ushqimin;
- kujdesin shëndetësor;
- asistencë juridike;
- rehabilitimin psikosocial;
- fuqizim për punësim.

Ndërkohë praktika ndërkombëtare jep një sërë udhëzimesh për mënyrën se si duhet të organizohen dhe mundësohen shërbimet thelbësore të kujdesit shoqëror, të cilat paraqiten në vijim:

SHËRBIMI THELBËSOR: 1. INFORMACIONI MBI KRIZËN	
Marrja e informacionit të saktë dhe të qartë mbi krizën për cilindo individ që ka përjetuar në të shkuarën, ose po përjeton aktualisht forma të dhunës fizike, seksuale, ose forma të tjera dhune, kudo që ndodhet, pavarësisht nëse është ditë apo natë, është jetike për mbështetjen e qasjes në shërbime për ta ndihmuar për sigurinë e tij. Informacioni mbi krizën përfshin informacione për të drejtat njerëzore, gamën dhe natyrën e shërbimeve që janë në dispozicion, dhe ofrohet në një mënyrë ku nuk fajësohet ose gjykohe askush. Informacioni duhet të ofrohet në mënyrë të tillë që t'u bëjë të mundur viktimave të marrin parasysh gamën dhe përzgjedhjet në dispozicion, dhe të bëjnë zgjedhjet e tyre. Informacioni mbi krizën duhet t'u vihet në dispozicion viktimave që përjetojnë dhunë, si dhe familjeve dhe miqve, kolegëve të punës, policisë dhe shërbimeve shëndetësore, të cilët mund të luajnë rol për t'u ardhur në ndihmë viktimave për t'i marrë këto shërbimet në mënyrë të sigurt, kur zgjedhin ta bëjnë këtë gjë.	
ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
1.1 Përmbajtja e informacionit	• Duhet të sigurohet që informacionet rreth krizave janë të qarta, koncize dhe të sakta; • Duhet të sigurohet që informacioni rreth krizave identifikon dhe i referohet gamës së shërbimeve ekzistuese për viktimat.
1.2 Ofrimi i informacionit	• Duhet të sigurohet që informacionet rreth krizave janë gjerësisht të disponueshme dhe që mund të përdoren nga të gjitha viktimat; • Duhet të sigurohet që informacioni të ofrohet në forma të ndryshme, në mënyrë që ai të jetë i përshtatshëm edhe për: - viktimat që vuajnë nga diskriminimi i shumëfishtë; - viktimat me aftësi të kufizuara; - fëmijët. • Duhet të sigurohet shpërndarja e gjerë e informacionit kulturalisht të ndjeshëm përmes mjeteve të ndryshme dhe të përshtatshme (në gjithë të thjeshtë dhe të kuptueshme, në gjuhë të huaja, përfshirë gjuhën romisht, në alfabetin Braille, të mund të interpretohen me gjuhën e shenjave etj.), në shumë mjedise dhe në ambiente të ndryshme, në të gjithë rajonin/vendin.

SHËRBIMI THELBËSOR: 2. KËSHILLIMI NË RASTE KRIZASH	
Këshillimi në raste krizash është i domosdoshëm për t'i ndihmuar viktimat për të arritur sigurinë e menjëhershme, për të përdorur përvojën që kanë për të riafirmuar të drejtat e tyre dhe për t'u çliruar nga ndjenja e fajit dhe turp.	
ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
2.1 Disponueshmëria	• Duhet të ofrohet këshillim pa pagesë në raste krizash; • Duhet të sigurohet që viktimat të dëgjohen dhe besohen; • Duhet të sigurohet që viktimave t'u ofrohet një gamë opsionesh, duke përfshirë: - aksesin e menjëhershëm në akomodim të sigurt dhe të përshtatshëm; - akses të menjëhershëm në shërbimet e urgjencës dhe trajtimit të sigurt mjekësor, të tilla si spitalet¹¹;

¹¹ Shih: Përgjigja ndaj dhunës nga partneri intim dhe dhunës seksuale, politika dhe udhëzimet klinike të Organizatës

	- mundësinë për të kontaktuar sërish me shërbimin, edhe nëse zgjedhin të mos përdorin asnjë prej opsioneve që u ofrohen; • Duhet të sigurohet që viktimat të mbështeten për të bërë zgjedhjet e tyre pasi kanë marrë të gjithë informacionin e nevojshëm.
2.2. Rëndësia	• Duhet të sigurohet që këshillimi për raste krizash është i përshtatshëm për format e ndryshme të dhunës së përdorur nga viktimat.
2.3. Akses	• Duhet të ofrohet këshillim për krizat përmes një morie metodash, duke përfshirë këshillimin ballë për ballë me personin, përmes telefonit fiks, telefonit celular, e-mail-it; • Duhet të sigurohet ofrimi i këshillimit për kriza në vende të ndryshme dhe në sfone të ndryshme.

SHËRBIMI THELBËSOR: 3. LINJAT TELEFONIKE TË NDIHMËS

Linjat telefonike të ndihmës sigurojnë lidhjen e domosdoshme me informacionin, shërbimet e këshillimit dhe shërbimet mbështetëse, kryesisht për gratë dhe vajzat, por edhe individë të tjerë të cilët përjetojnë dhunë.

ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
3.1 Disponueshmëria	• Linjat telefonike të ndihmës duhet të përdoren pa pagesë ose pa nevojë për të përdorur xhetonë; • Duhet të ofrohen linjat telefonike të ndihmës mundësisht gjatë 24 orëve të ditës, 7 ditë në javë ose, të paktën, katër orë në ditë, duke përfshirë ditët e fundjavave dhe festave; • Duhet të sigurohet që stafi që u përgjigjet telefonatave të linjave telefonike të ndihmës ka njohuri, aftësi dhe trajnim të përshtatshëm; • Duhet të sigurohet që linjat telefonike të ndihmës të mund të bëjnë lidhjen me shërbimet e tjera të kujdesit shoqëror dhe me shërbimet shëndetësore, të policisë dhe drejtësisë për t'iu përgjigjur rrethanave individuale të grave dhe vajzave; • Duhet të sigurohet që linjat telefonike të ndihmës kanë akses në burime, kur është e nevojshme, për të garantuar sigurinë e grave dhe vajzave, duke përfshirë: - mbështetjen për transportin urgjent të viktimave në vende të sigurta, pavarësisht vendndodhjes; - sigurimin e artikujve të menjëhershëm bazë të kujdesit personal dhe shëndetësor, duke përfshirë ushqim dhe veshmbathje, qoftë drejtpërdrejt, ose përmes shërbimeve vendore; - lidhjen e menjëhershme dhe të përshtatshme me institucionet e policisë dhe drejtësisë, kur kërkohet, ose kur është e nevojshme.
3.2 Akses	• Duhet të sigurohet që informacioni rreth shërbimit dhe orarit të punës të komunikohet në mënyrë të qartë dhe të saktë, si dhe në kanalet e duhura; • Duhet të sigurohet që shërbimet telefonike të mund të merren dhe përmes telefonave celularë.

SHËRBIMI THELBËSOR: 4. STREHIMI I SIGURT

Shumë gra dhe vajza apo individë të tjerë të dhunuar në familje duhet të largohen menjëherë nga ambientet ku jetojnë në mënyrë që të jenë të sigurt/a. Mbërritja në kohë në shtëpi, strehime, strehëza të sigurta për gratë, ose në hapësira të tjera të sigurta, mund t'u ofrojë atyre mundësi për strehim të menjëhershëm e të sigurt. Pas këtij strehimi të menjëhershëm, gratë dhe vajzat mund të kenë nevojë për përkrahje për sigurimin e strehimit për periudha afatmesme dhe afatgjata.

ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
4.1 Shtëpitë, strehimet dhe strehëzat e sigurta për gratë	• Duhet të sigurohet strehim i sigurt derisa të ketë përfunduar kërcënimi i menjëhershëm; • Duhet të sigurohen masat e sigurisë, duke përfshirë: - vendndodhje konfidenciale (aty ku është e mundur); - personel sigurie; - sisteme sigurie; • Duhet të sigurohet që të ketë një protokoll hyrjeje për njerëzit që hyjnë dhe dalin nga strehimi i sigurt; • Duhet të sigurohen nevojat bazë për strehim pa pagesë;

Botërore të Shëndetësisë (http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1) dhe udhëzimet klinike mbështetëse për profesionistët, të hartuar si pjesë e këtij programi të përbashkët, në adresën: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1

	• Duhet të sigurohet që të ketë një protokoll për fëmijët e pashoqëruar, duke përfshirë kujdesin alternativ afatgjatë, kur është e nevojshme dhe e përshtatshme, i cili të jetë në përputhje me legjislacionin ekzistues kombëtar dhe me standardet ndërkombëtare; • Duhet të sigurohet që strehimi të mund të përdoret nga gratë dhe vajzat me aftësi të kufizuara, si dhe nga gratë dhe vajzat nga zonat rurale, rome dhe egjiptiane, nga komuniteti LGBTI etj.
4.2. Përgjigja	• Duhet të ofrohen hapësira që mundësojnë privatësi dhe konfidencialitet për gratë dhe vajzat, brenda ambienteve të strehimit; • Duhet të sigurohet që vendi i strehimit trajton në mënyrë të përshtatshme dhe nevojat e fëmijëve dhe është miqësor ndaj fëmijëve; • Duhet të ofrohet vlerësim i nevojave të menjëhershme; • Duhet të hartohet një plan mbështetjeje i individualizuar për gratë/fëmijët, në konsultim me to.

SHËRBIMI THELBËSOR: 5. NDIHMA MATERIALE DHE FINANCIARE

Në periudhën e menjëhershme të krizës duhet të prezumohet që viktimat kanë pak ose aspak akses në burimet materiale. Ndihma materiale dhe financiare përfshin mbështetje dhe burime për të mundësuar akses në informacione dhe këshillime rreth krizave, strehim të sigurt dhe ushqim.

ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
5.1 Disponueshmëria	• Duhet të sigurohet mbështetje për qasje të menjëhershme për t'ju përgjigjur nevojave bazë individuale të viktimave duke përfshirë transportin e urgjencës, ushqimin, strehimin e sigurt pa pagesë; • Duhet të sigurohet që ndihma mbulon dhe nevojat e fëmijëve; • Duhet të ofrohen ndihma në natyrë dhe ndihma të tjera jomonetare, të tilla si, artikujt bazë të kujdesit personal dhe kujdesit shëndetësor; • Duhet të lehtësohet qasja ndaj mbrojtjes sociale, si për shembull, në transfertat e mjeteve financiare (parave), kur këto janë të disponueshme dhe duhet të sigurohet që paratë të mund të tërhiqen menjëherë pas njoftimit.
5.2. Akses	• Duhet të sigurohet një gamë të gjerë mjetesh për viktimat për të pasur qasje të sigurt ndaj ndihmës materiale dhe financiare.

SHËRBIMI THELBËSOR: 6. KRIJIMI, GJETJA, ZËVENDËSIMI I DOKUMENTEVE TË IDENTITETIT

Dokumentet e identitetit përfshijnë dokumentet që u nevojiten viktimave për të udhëtuar, për të mbajtur punën, ose për të kërkuar punësim, për të pasur akses në ndihmat qeveritare dhe shërbimet e kujdesit shoqëror, për të pasur akses në llogaritë bankare etj. Për shkak se shumë grave, të rejave dhe vajzave që përjetojnë dhunë u duhet të ikën pa këto dokumente, në mënyrë që jenë të sigurta, ato mund të kërkojnë mbështetje për krijimin, gjetjen ose zëvendësimin e dokumenteve të identitetit.

ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
6.1. Disponueshmëria	• Duhet të ndihmohen gratë dhe vajzat të krijojnë, ose të ripërcaktojnë identitetin e tyre, në përputhje me specifikimet ligjore vendore ose protokollat ndërkombëtare, kur është e nevojshme; • Duhet të bëhet lidhja me shërbimet përkatëse të punëve të jashtme/shërbimet konsullare, kur është e nevojshme; • Duhet të ofrohet ndihmë për të krijuar, gjetur ose zëvendësuar dokumentet e identitetit, pa pagesë.

SHËRBIMI THELBËSOR: 7. INFORMACION LIGJOR DHE MBI TË DREJTAT, KËSHILLIM DHE PËRFAQËSIM, DUKE PËRFSHIRË DHE SISTEMET LIGJORE TË SHUMËFISHTA

Shumë viktima ka të ngjarë të kenë njohuri të kufizuara në lidhje me të drejtat e tyre dhe gamën e mundësive që janë në dispozicion për to. Informacioni i saktë dhe në kohë mbi çështje, të tilla si: zgjidhja e martesës/ligjet e martesës, kujdestaria e fëmijëve, statusi i migracionit dhe ndihma për gjetjen e përgjigjeve të drejtësisë dhe policisë janë të rëndësishme për mbrojtjen e sigurisë sidomos të grave dhe vajzave.

ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
------------------------	----------

7.1. Disponueshmëria	• Duhet të ofrohet informacion për të drejtat; • Duhet të sigurohen informacione të qarta dhe të sakta, për: - masat e sigurisë që janë të disponueshme dhe që mund të parandalojnë dëmtime të mëtejshme nga të autorët e dyshuar; - procedurat dhe afatet kohore të përfshira në zgjidhjet kombëtare ose tradicionale të drejtësisë; • Duhet të ofrohet mbështetje kur nisin procedurat ligjore ose vihen në dispozicion zgjidhje juridike; • Duhet të sigurohet që informacioni dhe këshillat të përfshijnë referimin të shërbimeve të domosdoshme, siç është rënë dakord dhe me pëlqimin e viktimës; • Duhet të jepen informacione ligjore dhe mbi të drejtat, për përfaqësim dhe këshillime falas; • Duhet të sigurohet mbështetje dhe përfaqësimin ligjor në emër të viktimave, kur udhëzohet prej tyre për ta bërë këtë gjë; • Duhet të dokumentohet i gjithë këshillimi ligjor për t'u ardhur në ndihmë viktimave për veprime të tjera në të ardhmen.
7.2. Akses	• Duhet të ofrohet informacion, këshillime dhe përfaqësim në kohë në lidhje me mundësitë për të mbështetur sigurinë e menjëhershme të viktimave, si për shembull, një urdhër mbrojtjeje, në mënyrë që autori i dhunës të qëndrojë larg saj; • Duhet të ofrohet informacion në formë të shkruar (dhe në një gjuhë që viktimat mund ta kuptojë), me gojë dhe/ose në një formë që është e njohur për të; • Duhet të sigurohet informacion dhe këshilla në përputhje me disponueshmërinë e viktimës, domethënë në një kohë dhe vend që është i përshtatshëm për të.

SHËRBIMI THELBËSOR: 8. MBËSHTETJA DHE KËSHILLIMI PSIKOSOCIAL	
Këshillimi i specializuar mund të përmirësojë shumë këndvështrimin shëndetësor për viktimat, i cili, më pas çon rrjedhimisht në përmirësimin e aksesit të tyre në arsim dhe punësim.	
ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
8.1 Këshillimi individual dhe në grup	• Duhet të ofrohet këshillim individual dhe në grup, sipas rastit, nga profesioniste/profesionistë me trajnim të posaçëm në punën me viktimat e DHF/DHBGJ; • Duhet të sigurohet që viktimat të kenë qasje deri në një numër minimal të seancave të mbështetjes/këshillimit; • Duhet të merret në konsideratë mundësia e sigurimit të mbështetjes së grupeve të përbashkëta; • Duhet të sigurohet që këshillimi të bëhet në varësi të përvojës së dhunës; • Duhet të sigurohet që këshillimi të jetë i bazuar në të drejtat e njeriut dhe të jetë i ndjeshëm në aspektin kulturor.
8.2 Akses	• Duhet të ofrohet mbështetje/këshillim falas; • Duhet të ofrohet mundësi transporti për të mbështetur viktimat për të marrë pjesë në sesione; • Duhet të ofrohet këshillim në një kohë që është e përshtatshme për viktimën.

SHËRBIMI THELBËSOR: 9. MBËSHTETJA ME GRATË/VAJZAT NË QENDËR	
Njohja me gamën e shërbimeve, mundësitë dhe vendimet që janë në dispozicion mund të jetë eksperiencë e frikshme për gratë dhe vajzat që kanë përjetuar dhunë seksuale nga partnerët intimë dhe nga individë të tjerë, jopartnerë. Ndihamë e kualifikuar nga stafi i trajnuar mund t'u vijë në ndihmë grave dhe vajzave për të pasur qasje në shërbime më të përshtatshme për to, dhe që të bëjnë zgjedhjet që kanë më shumë mundësi t'u ofrojnë siguri, t'i fuqizojnë dhe të mbrojnë të drejtat e tyre, pasi informohen plotësisht.	
ELEMENTET THEMELORE	UDHËZIME
9.1 Disponueshmëria	• Duhet të sigurohet disponueshmëria e mbështetjes së përqendruar të gratë dhe fëmijët përgjatë të gjithë rrugëtimit të tyre në sistem; • Duhet të sigurohet që stafi është i trajnuar për të punuar në emër të grave dhe vajzave, për të përfaqësuar interesat e tyre; • Duhet të sigurohet që stafi i respekton kërkesat, nevojat dhe vendimet e shprehura të grave dhe vajzave; • Duhet të sigurohet që çdo përfaqësim në emër të grave dhe vajzave kryhet me pëlqimin e informuar dhe të shprehur të tyre, pas marrjes së informacionit të nevojshëm.

SHËRBIMI THELBËSOR: 10. SHËRBIMET PËR FËMIJËT PËR ÇDO FËMIJË TË PREKUR NGA DHUNA	
Efekti i pësimit të dhunës, qoftë në mënyrë të drejtpërdrejtë, ose të tërthortë, mund të ketë ndikim shkatërrues mbi fëmijët. Fëmijët kanë të drejtë të kenë akses në shërbimet që janë të përshtatshme për moshën e tyre, janë të ndjeshme dhe miqësore ndaj tyre.	
ELEMENTE THEMELORE	UDHËZIME
10.1. Disponueshmëria	• Duhet të ofrohet këshillim i përqendruar te fëmijët dhe të drejtat e tyre, si edhe mbështetje psikosociale specifike për ta; • Duhet të sigurohet që cilido fëmijë të ketë një plan të individualizuar kujdesi; • Duhet të ofrohen shërbime falas për fëmijët; • Duhet të lehtësohet akses i kujdesit urgjent dhe kujdesi alternativ dhe afatgjatë, nëse kërkohet, me ose pa praninë e prindërve/ kujdestareve/ kujdestarëve, sipas rastit, në përputhje me udhëzimet e kujdesit alternativ për fëmijët; • Duhet të lehtësohet akses i përfaqësimit i fëmijëve, aty ku kërkohet, si për shembull për një kujdestar/kujdestare (ligjore) nëse fëmija është i pashoqëruar; • Duhet të sigurohen referime në kohë dhe lehtësim i aksesit te shërbimet e nevojshme, për shembull, për mbrojtjen e fëmijëve, për të trajtuar çështjet që kanë të bëjnë me kujdestarinë, kujdesin shëndetësor dhe arsimin.
10.2. Akses	• Duhet të ofrohen shërbime që janë të përshtatshme, të ndjeshme ndaj fëmijëve, miqësore ndaj fëmijëve dhe në përputhje me standardet ndërkombëtare; • Duhet të sigurohet marrja e trajnimit për stafin, lidhur me procedurat e ndjeshme dhe miqësore ndaj fëmijëve.

SHËRBIMI THELBËSOR: 11. INFORMIMI, EDUKIMI DHE VENDOSJA E KONTAKTIT ME KOMUNITETIN	
Organizatrat e shoqërisë civile, grupet e grave, udhëheqëset/udhëheqësit e besimeve dhe të komunitetit shpesh luajnë një rol kyç për mobilizimin e përpjekjeve të komunitetit për rritjen e ndërgjegjësimit për prevalencën e DHF/DHBGJ dhe rolin e komunitetit për përgjigjet dhe parandalimin e saj.	
ELEMENTE THEMELORE	UDHËZIME
11.1. Informimi i komunitetit	• Duhet të sigurohet që informacioni që i jepet komunitetit përfshin informacion rreth të drejtave të viktimave dhe gamën e shërbimeve që janë në dispozicion për t'i mbështetur ato. • Minimalisht, informacioni i komunitetit duhet të përfshijë: - ku të shkosh për ndihmë; - çfarë shërbimesh janë të disponueshme dhe si mund të kesh qasje në to; - çfarë duhet të presin viktimat, duke përfshirë rolet, përgjegjësitë, konfidencialitetin. • Duhet të sigurohet që informacioni që i jepet komunitetit të zhvillohet dhe shpërndahet në një larmi formatesh, një sërë vendesh, në mënyrë të përshtatshme kulturore dhe të ndjeshme sipas specifikave të tyre. Për shembull, informacioni duhet: - të jetë në dispozicion në gjuhën/gjuhët që përdoren në komunitet, i shkruar në alfabetin Braille etj.; - të përfshijë ilustrime me figura.
11.2. Edukimi dhe mobilizimi i komunitetit	• Duhet të sigurohet që edukimi i komunitetit të bëhet në mënyrë të rregullt dhe të saktë; • Duhet të sigurohet që edukimi i komunitetit të përfshijë informacion mbi të drejtat e grave dhe vajzave; • Duhet të caktohen grupe specifike, të tilla si udhëheqëset/udhëheqësit e komunitetit apo komuniteteve fetare dhe të moshuarat/moshuarit, për të mbështetur ofrimin e shërbimeve; • Duhet të sigurohet trajnim i përshtatshëm për burrat që përkrahin të drejtat e grave për të shërbyer si modele për t'u ndjekur dhe si sisteme mbështetjeje; • Duhet të punohet me familjet për të siguruar mbështetje dhe qasje në shërbimet për gratë dhe vajzat; • Duhet të punohet me shoqatat lokale, mediat, shkollat, klubet sportive të komunitetit për të përpiluar mesazhet e edukimit të komunitetit dhe strategjitë e shpërndarjes sipas nevojës së tyre; • Duhet të zhvillohen protokolle të qarta për të mbështetur sigurinë e grave kur ato mund të kontaktohen nga mediat për të treguar historinë e tyre.
11.3. Vendosja e kontaktit me	• Shërbimet duhet të identifikojnë grupet e vështira për t'u arritur, ose të cënueshme dhe të kuptojnë nevojat e tyre specifike;

komunitetin	- Duhet të përpilohet informacion dhe duhet të edukohet komuniteti sipas nevojave specifike të grupeve të vështira për t'u arritur, të cënueshme dhe të marginalizuara; - Duhet të ofrohet informacion dhe edukim për komunitetin në mënyra që janë të përshtatshme për grupet e vështira për t'u arritur, të cënueshme dhe marginalizuara.
-------------	--

SHËRBIMI THELBËSOR: 12. NDIHMA PËR TË ARRITUR PAVARËSINË EKONOMIKE, RIMËKËMBJEN DHE AUTONOMINË	
Të përjetuarit e dhunës njihet se ka pasoja afatgjata për shëndetin dhe mirëqenien e viktimave dhe ndikon ndjeshëm në aftësinë e tyre për pjesëmarrje të plotë në shoqëri. Viktimat mund të kërkojnë ndihmë afatgjatë për mbështetje për rimëkëmbje dhe për të jetuar jetë produktive.	
ELEMENTE THEMELORE	UDHËZIME
12.1. Disponueshmëria	- Duhet të ofrohet mbështetje e qëndrueshme për një rimëkëmbje të përgjithshme për të paktën gjashtë muaj; - Duhet të lehtësohet akses në ndihmë në të ardhura dhe mbrojtje sociale, kur është e nevojshme; - Duhet të lehtësohet akses te trajtimi profesional; - Duhet të ofrohet akses te mundësitë për nxjerrjen e të ardhurave, të tilla si fondet për nisjen e bizneseve të reja.
12.2. Akses	Duhet të mbështetet riintegrimi i sigurt i grave dhe fëmijëve në komunitet, kur është e nevojshme, sipas dëshirave dhe nevojave të tyre të shprehura.

UDHËZIME PËR ELEMENTET THEMELORE SPECIFIKË PËR SHËRBIMET THELBËSORE TË KUJDESIT SHOQËROR

REFERIMI	
Përshkrimi	Standardet
Mënyrat e referimit i ndihmojnë viktimat të marrin shërbime mbështetëse të përshtatshme dhe në kohën e duhur. Proceset e referimit duhet të përfshijnë standardet për marrjen e pëlqimit të informuar, pra pasi është dhënë i gjithë informacioni i duhur.	- Shërbimet shoqërohen me protokolle dhe marrëveshje rreth procesit të referimit të shërbimeve përkatëse të kujdesit shoqëror, shëndetësor dhe të drejtësisë, duke përfshirë përgjegjësi të qarta të secilit shërbim; - Procedurat ndërmjet shërbimeve lidhur me shkëmbimin e informacionit dhe referimin janë të qëndrueshme, njihen nga stafi i institucionit/ agjencisë dhe u komunikohen qartë grave dhe vajzave; - Shërbimet kanë mekanizma për koordinimin dhe monitorimin e efektivitetit të proceseve të referimit; - Rastet u referohen edhe shërbimeve specifike të fëmijëve, sipas nevojës dhe kur del e nevojshme.

VLERËSIMI DHE MENAXHIMI I RISKUT	
Përshkrimi	Standardet
Gratë dhe vajzat përballen me shumë rreziqe për sa i përket sigurisë së menjëhershme dhe të vazhdueshme. Këto rreziqe janë specifike sipas rrethanave individuale të çdo gruaje dhe vajze. Vlerësimi dhe menaxhimi i riskut mund të zvogëlojnë nivelin e rrezikut. Sipas praktikave më të mira, vlerësimi dhe menaxhimi i riskut përfshin qasje të qëndrueshme dhe të koordinuara brenda dhe ndërmjet sistemeve të shërbimeve të kujdesit shoqëror, shëndetësor dhe gjyqësor.	- Shërbimet përdorin instrumentet për vlerësimin dhe menaxhimin e riskut që janë hartuar posaçërisht për t'u përgjigjur dhunës nga partneri intim dhe dhunës seksuale nga një individ tjetër, jopartner. - Shërbimet vlerësojnë rregullisht dhe vazhdimisht rreziqet individuale për çdo grua dhe vajzë. - Shërbimet përdorin një gamë opsionesh për menaxhimin e riskut, për zgjidhjet dhe masat e sigurisë për të mbështetur sigurinë e grave dhe vajzave. - Gratë dhe vajzat marrin një plan të individualizuar sipas nevojave të tyre, të bazuar te të punuarit me pikat e forta, i cili përfshin strategji për menaxhimin e riskut. - Shërbimet punojnë me institucione/agjenci të tjera, duke përfshirë shërbimet shëndetësore dhe të drejtësisë, për të koordinuar vlerësimet e riskut dhe qasjet e menaxhimit.

STAFI I TRAJNUAR SIÇ DUHET DHE ZHVILLIMI I KAPACITETEVE TË PROFESIONISTËVE	
Përshkrimi	Standardet
Stafi me rrogë dhe vullnetar duhet të ketë aftësi dhe	Stafi me rrogë dhe vullnetaret/vullnetarët demonstrojnë se

njohuri të specializuara për t'iu përgjigjur siç duhet grave dhe vajzave që përjetojnë dhunë. Stafi kërkon mundësi për të ndërtuar aftësitë dhe ekspertizën dhe për të siguruar përditësimin e njohurive dhe aftësive.	e kuptojnë mbizotërimin, natyrën dhe shkaqet e DHF/DHBGJ. • Stafi me rrogë dhe vullnetaret/vullnetarët demonstrojnë se e kuptojnë përgjigjen sipas “praktikave më të mira” dhe se kanë përvojë me to për gratë dhe vajzat që përjetojnë dhunë. • Stafi me rrogë dhe vullnetaret/vullnetarët demonstrojnë se i kuptojnë përgjigjet e përshtatshme dhe të ndjeshme ndaj fëmijëve që përjetojnë dhunë. • Stafi me rrogë dhe vullnetaret/vullnetarët marrin trajnime fillestare/bazë dhe të vazhdueshme për zhvillimin e kapaciteteve profesionale. • Stafi me rrogë dhe vullnetaret/vullnetarët përfitojnë mbështetje dhe mbikëqyrje të rregullt. • Programet e trajnimit përfshijnë dhe module për kujdesin vetjak për stafin dhe vullnetaret/vullnetarët; • Shërbimet ofrojnë një ambient pune të sigurt, mbështetës dhe të respektueshëm.
--	---

KOORDINIMI DHE LLOGARIDHËNIA E SISTEMIT	
Përshkrimi	Standardet
Qasja e integruar, shumësektoriale, ose e bazuar në sisteme për ofrimin e shërbimeve mbledh së bashku një gamë shërbimesh dhe organizatash, të cilat kanë një grup të përbashkët objektivash për të siguruar përgjigje më të koordinuara ndaj dhunës ndaj grave dhe mbrojtjes së fëmijëve. Shërbimet e kujdesit shoqëror duhet të punojnë me dhe përgjatë shërbimeve shëndetësore dhe të drejtësisë për të ofruar përgjigje cilësore për gratë dhe vajzat. Shërbimet e kujdesit shoqëror mbajnë përgjegjësi për këtë sistem më të gjerë shërbimesh dhe japin llogari për të.	• Shërbimet veprojnë në mënyrë bashkëpunuese dhe mbështetëse me dhe përgjatë shërbimeve të tjera të kujdesit shoqëror, shëndetësore, policore dhe të drejtësisë. • Shërbimet zhvillojnë dhe rishikojnë rregullisht protokollat dhe marrëveshjet që dokumentojnë qartë rolet dhe përgjegjësitë e çdo institucioni/agjencie. • Shërbimet kërkojnë angazhimin e shërbimeve të tjera të kujdesit shoqëror, të institucioneve/agjencive shëndetësore dhe të drejtësisë në trajnimin dhe zhvillimin e kapaciteteve profesionale, si dhe aktivitetet e monitorimit dhe vlerësimit. • Shërbimet dokumentojnë dhe mbështesin të drejtat e grave dhe vajzave, si dhe përmirësojnë në mënyrë sistematike llogaridhënien.

VIII. PROCEDURAT

Objekti i përgjithshëm i shërbimeve të kujdesit shoqëror për viktimat e DHF/DHBGJ është t'i ndihmojë ato të rifitojnë respektin për veten dhe të marrin në kontroll jetën e tyre. Mbështetja përmes shërbimeve të kujdesit shoqëror mund të përfshijë veprime që zvogëlojnë vuajtjet, vetminë dhe izolimin social të viktimave, përmirësojnë gjendjen e tyre fizike, sigurojnë riintegrimin e tyre në familje dhe shoqëri, ofrojnë mbështetje ligjore ose socio-ekonomike. Në të gjitha fazat e ndihmës, pavarësia dhe ruajtja e konfidencialitetit të viktimës vijnë pas ofrimit të sigurisë dhe mbrojtjes së jetës së tyre.

Procedurat e prezantuara hap pas hapi në vijim, janë grupuar sipas llojit të veprimit që mund të kryhet dhe janë organizuar sipas këtyre seksioneve: identifikimi, vlerësimi, ndërhyrja, dokumentimi i DHF/DHBGJ, referimi dhe koordinimi për menaxhimin e rasteve. Radha e seksioneve dhe/apo e hapave, mund të ndryshojë gjatë ndërveprimit me një viktimë të DHF/DHBGJ, megjithatë, çdo ndihmë ndaj tyre fillon me identifikimin. Çdo punonjëse dhe punonjës i shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të zbatojë hapat e përshkruar në seksionet në vijim në përputhje edhe me statusin dhe kompetencat e saj/tij si profesionist/e dhe në varësi të pozicionit të saj/tij të punës (pra, në varësi edhe të standardeve të shërbimit që ka për detyrë të ofrojë). Nëse ka prova ose dyshime se një grua, e re apo vajzë ka vuajtur një formë të dhunës me bazë gjinore, punonjësja ose punonjësi i shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të bëjë të gjitha përpjekjet për t'i siguruar personit të gjithë mbështetjen që i duhet.

Para çdo ndërhyrjeje që kryhet apo ndihme që i jepet viktimës, punonjësja apo punonjësi i shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të garantojë që të gjithë stereotipat apo barrierat e saj/tij

personale (p.sh. bërja me faj e viktimës për dhunën etj.) të trajtohen dhe të zgjidhen, bashkë me përvojat e tyre me DHF/DHBGJ, në mënyrë që të jenë neutralë dhe mbështetës.

Identifikimi

Hapi i parë në përgjigjen ndaj DHF/DHBGJ është njohja/identifikimi i viktimës dhe i arsyeve për të filluar ndërhyrjen. Kjo mund të bëhet duke lehtësuar vetëraportimin e viktimës, ose duke e zbuluar vetë me anë të referimit apo raportimit (i detyrueshëm ose jo). Pavarësia dhe konfidencialiteti i viktimës vijnë pas mbrojtjes dhe sigurisë së jetës së saj. Ky hap mund të përfshijë marrjen e pëlqimit të informuar për shërbimet e menaxhimit të rastit, ose për referimin të shërbimeve të tjera kur është e nevojshme. Përparësi duhet t'i jepet trajtimit të nevojave shëndetësore që mund të venë në rrezik jetën ose integritetin e viktimave. Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet t'i referojnë viktimat në gjendje të rëndë apo kërcënuese për jetën, për trajtim të menjëhershëm, përpara çdo hapi tjetër që ka të bëjë me adresimin e nevojave psikosociale përmes shërbimeve të kujdesit shoqëror. Punonjëset dhe punonjësit e kujdesit shoqëror duhet të mbajnë parasysht këto hapa gjatë procesit të identifikimit:

- të përshëndesin dhe mirëpresin viktimën me ngrohtësi;
- të prezantohen dhe të shpjegojnë shkurtimisht kompetencat/shërbimet e institucionit;
- t'i kërkojnë viktimës me mirësjellje të prezantojë veten;
- të shmangin çdo kontakt fizik me viktimën apo me personin shoqëruar, si dhe të shmangin lëvizjet e papritura. Kjo mund t'i shkaktojë stres viktimës, veçanërisht atyre që kanë përjetuar dhunë fizike;
- të ulen përballë viktimës duke respektuar një distancë minimalisht një metër;
- të pyesin viktimën nëse dëshiron të ndihmohet nga një punonjës/e e shërbimit të kujdesit shoqëror e të njëjtës gjini (veçanërisht në rastet kur viktimë ka pësuar dhunë seksuale);
- të përdorin terminologji të thjeshtë dhe të shmangin fjalët shkencore apo fjalitë e komplikuara gjatë komunikimit me viktimën, sidomos në momentet që sapo ka ardhur në institucion;
- t'i japin viktimës mundësinë që të pyesë për çdo gjë që mund ta konsiderojë të rëndësishme;
- të mbajnë në vëmendje nevojat e grupeve të ndryshme të popullatës (p.sh. të personave me aftësi të kufizuara fizike apo mendore, të minoriteteve etnike, të personave nga komuniteti LGBTI etj.) dhe të bëjnë përpjekje për t'i adresuar ato;
- të krijojnë një ambient konfidencial dhe mikpritës, të dëgjojnë me kujdes viktimën dhe t'i japin mesazhe mbështetëse;
- të fitojnë besimin e viktimës;
- të mos i lenë viktimat vetëm, veçanërisht kur ka dyshime ose rrezik që mund të lëndojnë veten.

Vlerësimi

Pas identifikimit të një viktime të DHF/DHBGJ, punonjësja apo punonjësi i shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të vendosë për hapat e mëtejshëm (mbështetje/këshillim, dokumentim të DHF/DHBGJ, referim dhe bashkëpunim me koordinatorin/en vendor/e të Mekanizmit të Koordinuar të Referimit për menaxhimin e rastit), në varësi të burimeve, aftësive dhe kompetencave për të trajtuar në mënyrë efektive dhe sipas qasjes shumësektoriale viktimën e DHF/DHBGJ.

Vlerësimi nënkupton mbledhjen dhe analizimin e informacionit rreth shëndetit fizik dhe psikologjik të viktimës, nivelit të rrezikut për jetën, marrëdhënieve sociale, situatës ekonomike, strehimit, situatës së fëmijëve (nëse ka) etj. I gjithë ky informacion do ta ndihmojë punonjësen apo punonjësin e shërbimeve të kujdesit shoqëror të përcaktojë ndërhyrjen më të mirë të mundshme, në përputhje me nevojat e viktimës, si dhe burimeve në dispozicion. Për të ofruar mbrojtje për viktimën e dhunës në të gjitha fazat e ndërhyrjes, duhet bërë vlerësimi i nivelit të rriskut me të cilin përballlet ajo.

Si kryhet procesi i vlerësimit?

Gjatë kryerjes së procesit të vlerësimit punonjëset apo punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të mbajnë në konsideratë hapat në vijim:

- të marrin pëlqimin e miratuar të viktimës për shërbimet që do të ofrohen. Nëse viktimat nuk di të lexojë apo të shkruajë, asaj duhet t'i lexojnë me zë të lartë deklaratën e marrjes së pëlqimit dhe duhet t'i kërkojnë miratimin me gojë (kjo gjë duhet të përmendet në formularin e marrjes së pëlqimit të miratuar ose në ndonjë formular tjetër);

- t'u shpjegojnë të drejtën për të dhënë pëlqimin e tyre të pjesshëm aty ku ato mund të zgjedhin se cilat informacione mund të bëhen të ditura dhe cilat duhet të ruhen konfidenciale;

- t'u japin informacion të plotë për dhënien e pëlqimit të informuar. T'i informonë viktimat rreth ndërlikimeve që mund të vijnë si pasojë e ndarjes së informacionit rreth rastit të tyre me institucione apo shërbime të tjera;

- të informojnë viktimën për çdo detyrim ligjor që mund të kenë për raportimin e rastit të tyre në polici (kur dhuna e ushtruar përbën vepër penale) apo në institucione të tjera (si në rastin e raportimit te koordinatori/ja vendor/e nëse flitet për DHF), duke e siguruar se ky raportim bëhet për të mbrojtur dhe siguruar jetën e saj;

- t'u shpjegojnë viktimave se me to po punohet pa paragjykim, por me kujdes dhe mirëkuptim, si dhe se do të bëjnë të gjitha përpjekjet për t'i ndihmuar ato;

- të ofrojnë përkujdesje dhe mbështetje të përshtatur sipas nevojave dhe pritshmërive të viktimave të DHF/DHBGJ, në mënyrë që të sigurohet mbrojtja dhe trajtimi i tyre sipas standardeve.

Çfarë duhet vlerësuar/pyetur?

Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet:

- t'u kërkojnë viktimave të tregojnë me fjalët e tyre atë që ndodhi, të tregojnë rreth dhunuesit, formave të dhunës, historikut të dhunës (llojin e abuzimit, kohëzgjatjen, shpeshtësinë, intensitetin dhe episodin e fundit më të dhunshëm), si dhe përvojat e mëparshme me DHF/DHBGJ. Ato/ata duhet të nxitin viktimat që të tregojnë me detaje dhe nga pikëpamja personale;

- të vlerësojnë nivelin e rrezikut dhe të përcaktojnë disa rregulla për vetëmbrojtje;

- t'i pyesin viktimat për pasojat e DHF/DHBGJ në jetën e tyre;

- të marrin informacion rreth gjendjes psikologjike, fizike dhe sociale të viktimës dhe fëmijëve të saj (nëse ka);

- të marrin informacion mbi prejardhjen e familjes së origjinës së viktimës;

- të marrin informacion mbi rrethin shoqëror të ngushtë dhe atë më pak të frekuentuar;

- të pyesin viktimën rreth situatës ekonomike të familjes, varësisë apo pavarësisë së saj, si dhe kushteve të jetesës dhe banimit;

- të pyesin viktimën rreth përpjekjeve të mëparshme për të kapërcyer situatat e dhunës, strategjitë e ndjekura, tentativat e mëparshme për t'i shpëtuar abuzimit;

- të marrin informacion rreth situatës së fëmijëve (në lidhje me DHF/DHBGJ, marrëdhëniet e tyre me prindërit etj.);

- të eksplorojnë ndjenjat e viktimës rreth asaj që ka ndodhur;

- të marrin informacion mbi pritshmëritë dhe kërkesat e viktimës së DHF/DHBGJ (nga vetë ato, nga specialistet dhe specialistët që mund t'i kenë trajtuar më parë, nga dhunuesi, nga familjarët, miqtë etj.), si dhe mbi faktorët që e motivojnë atë të kërkojë ndihmë;

- ta pyesin dhe orientojnë për përgatitjen e një plani sigurie.

Menaxhimi i rastit

Menaxhimi i rastit është një proces bashkërendimi i vlerësimit, planifikimit, lehtësimit, koordinimit të kujdesit, vlerësimit të impaktit dhe avokimit për të plotësuar nevojat e gjera të një individi (apo familjeje) nëpërmjet komunikimit dhe burimeve të nevojshme për të nxitur sigurinë, cilësinë e kujdesit të ofruar dhe për arritjen e rezultateve efektive me një kosto sa më të ulët. Në rastin e një viktime të DHF/DHBGJ, menaxher/e rasti mund të jetë vetë punonjësjë apo punonjësi i shërbimeve të kujdesit shoqëror që po e trajton atë, por mund të jetë edhe koordinatori/ja vendor/e e MKR-së apo specialist/ja për mbrojtjen e fëmijëve. Cilado/cildo prej

tyre të ketë përgjegjësinë e menaxher/es së rastit, duhet patjetër të bëhet një koordinimin mes tyre dhe me të gjitha specialistet dhe specialistët e anëtarëve të tjerë të MKR-së, gjatë procesit të identifikimit, vlerësimit të riskut dhe nevojave të viktimave të DHF/DHBGJ, si dhe gjatë planifikimit të ndërhyrjeve, zbatimit të ndërhyrjeve të planifikuara, ofrimit të shërbimit dhe ndihmës, monitorimit, vlerësimit të ndërhyrjes, si dhe gjatë rishqyrtimit të situatës, për një menaxhim rasti me sa më kosto-efektivitet.

Ndërhyrja

Ndërhyrja nënkupton një tërësi shërbimesh bazë që janë gjithëpërfshirëse për viktimat e DHF/DHBGJ, që zvogëlojnë efektet dhe pasojat e përvojave të rënda dhe parandalojnë traumat e mëtejshme, duke përfshirë këtu edhe riviktimizimin. Ndërhyrja duhet të bëhet përmes një plani të përbashkët, i cili duhet të hartohet nga anëtarët e Ekipit Teknik Ndërdisiplinar të Mekanizmit të Koordinuar të Referimit, bazuar te nevojat e identifikuara dhe burimet e disponueshme. E gjithë veprimtaria e ndërhyrjes duhet të jetë e fokusuar te viktima, duhet zbatuar përmes qasjes shumësektoriale dhe gjithëpërfshirëse, si dhe duhet të jetë e përshtatshme dhe e qëndrueshme. Shërbimet e kujdesit shoqëror që mbështesin viktimat e DHF/DHBGJ duhet të marrin në konsideratë nevojat e fëmijëve që bëhen dëshmitarë të dhunës dhe të ofrojnë këshillim psikosocial të përshtatur sipas nevojave të tyre.

Këshillimi në rast krize

Këshillimi në rast krize synon të garantojë mbrojtjen e menjëhershme të viktimës, t'i japë kuptim përvojës që ka kaluar, të riafirmojë të drejtat e saj dhe të largojë ndjenjat e fajit dhe të turpërimit. Këshillimi në rast krize mund të zhvillohet përmes metodave të ndryshme, që përfshijnë këshillimin ballëpërballë, këshillimin nëpërmjet telefonit fiks apo celularit, ose këshillimin nëpërmjet postës elektronike, që realizohen në vende dhe mjedise të ndryshme.

Këshillimi afatgjatë, psikoterapia apo forma të tjera të mbështetjes/ndërhyrjes afatgjatë nuk mbulohen nga ky seksion.

Gjatë aplikimit të këshillimit në rast krize, punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet:

- të adresojnë nevojat bazë (urinë etjen, gjumin) të viktimës;
- t'i kërkojnë viktimës të japë mendim për rezultatet, strategjinë e përballimit të situatës, si dhe burimet. Së bashku me viktimen punonjësja apo punonjësi i shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të shqyrtojë të gjitha mënyrat e zgjidhjes së situatës;
- të ofrojnë mbështetje psikologjike për t'u përgjigjur nevojave të menjëhershme psikologjike të viktimës së DHF/DHBGJ;
- t'i shpjegojnë dhe/ose ofrojnë zgjedhje alternative viktimës: a) qasje të menjëhershme për strehim të sigurt; b) qasje të menjëhershme për shërbime të kujdesit shëndetësor të urgjencës; dhe c) mundësinë për të rikontaktuar shërbimin, në çfarëdo rrethane/zgjedhjeje;
- të diskutojnë dhe t'i shpjegojnë viktimës mundësinë për të përfituar një urdhër mbrojtjeje, një urdhër të menjëhershëm mbrojtjeje apo një urdhër për masa paraprake të mbrojtjes së menjëhershme;
- të asistojnë viktimen gjatë hartimit të një plani për të rritur sigurinë për veten dhe për fëmijët e saj, kur kjo është e nevojshme;
- t'i shpjegojnë domosdoshmërinë dhe të bien dakord për një plan sigurie afatgjatë, si dhe të shkëmbejnë kontaktet për të komunikuar në vazhdim.

Strehim i sigurt

Shpesh, viktimat e DHF/DHBGJ duhet të largohen menjëherë nga shtëpitë e tyre për të qenë të mbrojtura, pasi jeta e tyre apo e fëmijëve të tyre mund të jetë në rrezik. Në situata të tilla punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror në bashkëpunim me koordinatorin/en vendor/e duhet të mundësojnë strehimin e viktimës, si dhe të fëmijëve të saj në një strehëz emergjente, strehëz afatgjatë apo në hapësira të tjera të sigurta, për të cilat anëtarët e MKR-së kanë vendosur që të përdoren si alternativa për strehime të sigurta. Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet që:

- në rast urgjence të ofrojnë strehim në një vend të sigurt dhe të mbrojtur mirë. Periudha e strehimit emergjent duhet të zgjatë derisa të mos ketë më rrezik të menjëhershëm, ose derisa të hyjnë në fuqi për t'u zbatuar masa të tjera që lidhen me lëshimin e një urdhri mbrojtjeje apo me strehimin për një periudhë më të gjatë në një strehëz që ofron shërbime më afatgjata;

- të garantojnë që masat e sigurisë janë funksionale, duke përfshirë këtu: ruajtjen e fshehtësisë së vendndodhjes (kur është e mundur), angazhimin e punonjëseve dhe punonjësve të sigurisë dhe specialisteve që do të ndjekin rastin gjatë gjithë periudhës kohore të strehimit në një strehëz emergjente apo afatgjatë, si dhe vënien në funksionim të sistemit të sigurisë;

- të garantojnë nevojat bazë të strehimit, duke përfshirë këtu edhe shmangien e qëndrimit vetëm (pra pa një specialiste të trajnuar) të viktimës;

- të mundësojnë shërbime të tjera bazë, të posaçme dhe plotësuese, sipas nevojave dhe zgjedhjes së viktimës: mbështetje/këshillim psikologjik, këshillim ligjor, mbështetje për riintegrim social etj.;

- të garantojnë sigurinë dhe plotësimin e nevojave të menjëhershme të fëmijëve shoqëruar me shërbime të përshtatura sipas moshës së tyre.

Mbështetje dhe këshillim psikosocial afatgjatë

Shërbimet këshilluese, formale apo joformale, kanë rezultuar të efektshme në trajtimin e nevojave psikologjike të viktimave që përjetojnë depresion, ankth dhe/ose çrregullime të stresit posttraumatik (PTSD). Disa nga shërbimet e kujdesit shoqëror përfshijnë grupet e mbështetjes, këshillim individual dhe një linjë telefonike të ndihmës në rast urgjence, që funksionon 24 orë në ditë në 7 (shtatë) ditë të javës. Shërbimet joformale të këshillimit funksionojnë në nivele të ndryshme brenda shumë komuniteteve, duke filluar nga grupet mbështetëse për viktimat e deri te grupet fetare ose ato komunitare. Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të:

- fuqizojnë viktimat që të kenë mundësi të bëjnë zgjedhjet e tyre;

- zhvillojnë plane të ndërhyrjes për trajtimin e rasteve, si dhe të marrin masa duke vlerësuar dhe duke marrë në konsideratë nevojat vetjake të viktimave, mendimet dhe pikëpamjet e ndryshme, duke përfshirë këtu edhe shqyrtimin e mundësisë për të mos bërë asgjë ndërhyrje për këshillim apo mbështetje psikosociale dhe për t'i lënë gjërat ashtu siç janë. Në zhvillimin e planit të ndërhyrjes duhet të përfshijnë patjetër edhe vetë viktimat;

- mundësojnë ose mobilizojnë mbështetje sociale;

- ndërmarrin veprime specifike, që zvogëlojnë vuajtjet, vetminë dhe izolimin social, si dhe që rindërtojnë vetëbesimin te viktimat;

- forcojnë mekanizmat e vetëmbrojtjes dhe strategjitë e përballimit, duke e vënë theksin te burimet dhe kapacitetet e viktimave, me qëllim që t'i bëjnë ato të jenë të afta të menaxhojnë situata të dhunshme ose të rrezikshme në të ardhmen, pa u ndjerë të pafuqishme;

- pranojnë mundësinë që ndërhyrja dhe/ose veprimet e ndërmarra mund të dështojnë, t'ua ilustrojnë këtë viktimave, si dhe t'i ndihmojnë të reflektojnë mbi pasojat që mund të kenë, nëse kjo ndodh;

- shohin/pyesin nëse ka ndonjë çështje tjetër që viktimat duan të diskutojnë;

- shpjegojnë shkurtimisht se për çfarë u ra dakord në planin e ndërhyrjes dhe se çfarë veprimesh duhet të ndërmerren nga viktimat;

- shpjegojnë viktimave hapat e mëtejshëm dhe të shkëmbejnë kontaktet për të komunikuar në vazhdim;

- studiojnë gjatë takimeve në vijim ndryshimet që kanë ndodhur në situatat e viktimave, efektshmërinë e strategjive të përballimit, rezultatet e veprimeve që mund të jenë ndërmarrë nga viktimat;

- analizojnë vështirësitë me të cilat u përballën viktimat, si dhe t'i ndihmojnë ato për t'i trajtuar;

- ripërcaktojnë problemin, planin dhe veprimet e mëtejshme.

Shërbime të tjera mbështetëse

Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror kanë përgjegjësi dhe për ofrimin e shërbimeve të tjera mbështetëse siç paraqiten në vijim:

- të ofrojnë ndihmë materiale dhe financiare: transport në raste urgjence, ushqim, strehim të sigurt, sende personale dhe sende për kujdesin shëndetësor bazë, transport nga dhe prej shërbimeve të tjera, ose mbulim të kostove të këtij shërbimi etj.;

- të ndihmojnë viktimat të rikenë identitetin e tyre duke i mbështetur që të krijojnë, të rimarrin apo të zëvendësojnë dokumentet e identifikimit;

- të ofrojnë informacion ligjor për viktimat e DHF/DHBGJ lidhur me të drejtat e tyre dhe mundësitë e ndryshme që mund të zgjedhin, siç janë aplikimi për një nga format e urdhrave mbrojtës që parashikon ligji, hedhja e hapave të caktuar për zgjidhje martesë, marrja e kujdestarisë së fëmijëve etj.;

- të ofrojnë (ose të bëjnë referim në) shërbime të përshtatshme, të ndjeshme dhe miqësore ndaj fëmijëve, si dhe në përputhje me standardet ndërkombëtare;

- të adresojnë rastet për kontaktim përmes linjave telefonike të ndihmës, të cilat duhet të jenë shërbime falas, në dispozicion 24 orë në ditë për 7 ditë të javës (ose në pamundësi, të jenë të paktën në dispozicion për një periudhë kohore 4 orë në ditë për 7 ditë të javës), përfshirë fundjavat dhe ditët e pushimit. Punonjëset dhe punonjësit të cilat/cilët do të përgjigjen në linjat telefonike të ndihmës duhet të kenë njohuritë dhe aftësitë e duhura dhe të jenë të mirëtrajnuar/a. Linjat telefonike të ndihmës (qoftë shërbim kombëtar apo vendor) duhet të ketë në protokollin e saj edhe lidhjen me shërbime të tjera të kujdesit shoqëror, shëndetësor dhe shërbime ligjore që u përgjigjen rrethanave individuale të grave, të rejave dhe vajzave.

Dokumentimi i DHF/DHBGJ

Çdo rast i DHF/DHBGJ duhet të dokumentohet nga punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror, si dhe duhet t'i përcillet edhe për dijeni koordinatorit/es vendor/e të MKR-së. Dokumentimi përmban minimalisht një përshkrim të plotë të informacionit më të rëndësishëm rreth incidentit të veçantë të DHF/DHBGJ, nëse nuk ka historik. Dokumentimi i rastit të DHF/DHBGJ duhet të realizohet me anë të formularëve standard, shënimeve, grafikëve, fotove, regjistrave etj. Mbledhja e të dhënave të rëndësishme për secilin nga rastet e DHF/DHBGJ dhe përcjellja e tyre, në formatin standard të kërkuar, te koordinatori/ja vendore e MKR-së për pasqyrimin në sistemin elektronik të të dhënave (REVALB) mundëson: a) nxjerrjen e të dhënave për monitorimin dhe vlerësimin e menaxhimit të rasteve aktuale të DHF/DHBGJ; b) pasqyrimin e një pamjeje të qartë të rasteve të zbuluara në zona të caktuara; dhe c) vlerësimin e ecursisë së reagimit shumësektorial ndaj DHF/DHBGJ. Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror, duhet të:

- Mbledhin dhe regjistrojnë informacionin rreth rastit të viktimës së DHF/DHBGJ duke përfshirë: të dhëna demografike (p.sh. emrin, moshën, seksin), gjendjen civile, të dhëna për fëmijët që ka në kujdestari, kartelën e gjendjes mendore, konsumimin e substancave dhe të drogave, anëtarët e familjes dhe marrëdhëniet midis tyre, informacion mbi gjendjen socio-ekonomike të familjes së viktimës, si dhe të plotësojnë formularin për pëlqimin e informuar të viktimës.

- Mbledhin dhe regjistrojnë detajet e plota të incidentit të DHF/DHBGJ dhe historikun e dhunës, duke përfshirë:

- listimin e të gjitha provave që identifikojnë (duke bërë kujdes të mos cenojnë provat që mbështesin kryerjen e veprës penale);

- historikun e ndonjë incidenti tjetër, duke përfshirë ato me partnerë të mëparshëm;

- marrëdhënien e viktimës me dhunuesin;

- format e dhunës dhe shpeshtësinë e tyre;

- informacionin që mund të japë viktimat nëse janë përdorur armë (si dhe të çfarë lloji);

- dëshmitar/e të pranishëm gjatë incidentit, përfshirë fëmijët;

- përshkruajnë me hollësi pasojat/efektet që ka pasur dhuna (të natyrës fizike, psikologjike, mendore, shëndetësore dhe shoqërore);

- përshkruajnë faktorët e rrezikut dhe të mbrojtjes (personale, familjarë dhe shoqërorë/mjedisorë);
- regjistrojnë veprimet e planifikuara ose të ndërmarra për të kapërcyer situatën e dhunës;
- pasqyrojnë planin e sigurisë dhe të ndërhyrjes (përfshirë dhe këshillat për ruajtjen e konfidencialitetit dhe privatësisë), si dhe karakteristikat e rastit;
- mbledhin të dhëna që lidhen me zhvillimin e rastit, gjatë seancave të mëvonshme të këshillimit;
- mbajnë shënim ato çfarë viktime tregojnë duke përdorur fjalët e saj;
- dokumentojnë dyshimet e tyre si punonjëse apo punonjës, si dhe provat ku mbështeten;
- informojnë viktimat për mundësinë e përdorimit të të dhënave të tyre dhe të marrin për këtë qëllim pëlqimin e informuar;
- ruajnë të gjitha të dhënat në një vend të sigurt. Për nivelin e informacionit dhe mënyrën e ruajtjes së tij të mbahen në konsideratë legjislacioni dhe standardet përkatëse të miratuara;
- planifikojnë mjaftueshëm kohë për të hedhur të dhënat në formularët përkatës të sistemit të regjistrimit të rasteve (REVALB), si dhe t'ia përcjellin ato në kohë koordinatorit/es vendor/e.

Referimi

Qëllimi i referimit është të trajtohen nevojat e menjëhershme dhe të shumta të viktimës, në mënyrë të atillë që të garantohet siguria pas denoncimit të rastit dhe kujdesi e trajtimi efektiv në përputhje me kërkesat e viktimës. Po kështu, referimi ka të bëjë me një qasje të bashkërenduar të ofrimit të shërbimit. Të gjithë punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të jenë në dijeni të ekzistencës së Mekanizmave të Koordinuar të Referimit, si dhe të jenë të aftë të kryejnë referimin pavarësisht nëse janë ose jo pika e parë e kontaktit për viktimën. Një sistem referimi (apo dhe vetë Mekanizmi i Koordinuar i Referimit) nuk mund të jetë i efektshëm nëse informacioni dhe të dhënat, përfshirë dhe të dhënat për personat e kontaktit, rreth institucioneve apo organizatave ofruese të shërbimeve nuk janë të sistemuara dhe të shpërndara te të gjithë anëtarët e MKR-së apo edhe te të gjitha institucionet e rëndësishme. Punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror në bashkëpunim me koordinatorin/en vendor/e të MKR-së duhet të përgatisin një listë me institucionet dhe organizatat që mund të ofrojnë shërbimet për trajtimin e rasteve të DHF/DHBGJ, llojin e shërbimeve që ofrojnë, orarin dhe kushtet për ofrimin e këtyre shërbimeve gjatë 24-orëve, pagesat (nëse aplikohen), si dhe personat e kontaktit dhe mënyrën e kontaktimit (telefon, e-mail) të tyre. Kjo listë, me të dhëna të cilat duhet të përditësohen rregullisht në bazë mujore duhet të shpërndahet te të gjithë anëtarët e MKR-së me qëllim që në rast nevojë, referimi të kryhet sa më shpejt dhe më lehtë që të jetë e mundur.

Po kështu, punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror duhet të:

- vlerësojnë se çfarë referimi mund të jetë i dobishëm për viktimën e DHF/DHBGJ, sipas nevojave dhe kërkesave të përcaktuara;
- informojnë viktimën rreth mundësisë për t'u referuar te shërbime të tjera, nëse kërkohet dhe/ose është e nevojshme;
- marrin pëlqimin e informuar të viktimës për të bërë referime, përpara se të hedhin hapa të tjerë;
- sqarojnë viktimën se çfarë informacioni do të ndahet me punonjëset dhe punonjësit e institucioneve/organizatave të shërbimeve të tjera ku po referohet rasti dhe çfarë informacioni do të mbahet konfidencial (duke specifikuar nëse ka ndonjë detyrim ligjor për konfidencialitet të pjesshëm, pra kur flitet për vepër penale);
- japin viktimës informacion të plotë dhe të saktë rreth institucioneve/organizatave të shërbimeve të tjera, sipas pikave të shpjeguara më poshtë:

KUSH – cili institucion/organizatë ofron shërbime për viktimat e DHF/DHBGJ, shoqëruar me të dhënat e personit (emrin, numrin e telefonit) që mund të kontaktohet si pikë kontakti për atë shërbim.

ÇFARË – çfarë lloj mbështetjeje mund të presin të marrin nga ky institucion/kjo organizatë, së bashku me informacionin për kostot e këtij shërbimi (nëse ka).

KU – ku ndodhet saktësisht (adresa e saktë) institucioni/organizata që do të ofrojë shërbimin për të cilin po referohet.

- Bëjnë referimin në varësi të zgjedhjes së viktimës dhe të mos e nxitin viktimën të bëjë veprime për të cilat nuk ndjehet rehat.

- Shoqërojnë referimin me një raport të shkurtër me shkrim dhe një diskutim në telefon me punonjësen apo punonjësin tjetër të shërbimeve, me qëllim që viktimë të mos ketë nevojë ta përsërisë historinë dhe të mos u përgjigjet të njëjtave pyetjeve gjatë intervistave të shumta, për të shmangur traumën psikologjike të shkaktuar nga ritregimi i herëpashershëm i incidentit të DHF/DHBGJ.

- Nxisin pavarësinë e viktimës, duke e ndërgjegjësuar atë të bëjë vetë referimin.

- Shoqërojnë viktimën te shërbimit ku po referohet, nëse është e nevojshme dhe e mundur.

- Shpjegojnë se pse mund të jenë të rëndësishme/të dobishme të dhënat e mbledhura gjatë intervistimit mbi incidentin e DHF/DHBGJ, si dhe provat mbi këtë incident.

- Pyesin viktimën nëse dëshiron që të mblidhen të gjitha provat mbi dhunën dhe t'i rikujtojnë rëndësinë që ka mbledhja sa më e shpejt e këtyre provave, veçanërisht në disa prej formave të DHF/DHBGJ (p.sh. për dhunën seksuale), duke shpjeguar se çfarë duhet të bëjnë dhe çfarë duhet të shmangin në mënyrë që të ruhen/të mos shkatërrohen provat (p.sh. të mos lajnë/heqin rrobat).

- Referojnë viktimat në një shërbim tjetër për mbështetjen bazë, të tilla si:

- institucioni më i afërt që mund t'i ndihmojë në mbledhjen e provave;

- policia për të denoncuar;

- institucion shëndetësor për kujdes mjekësor;

- shërbime të tjera të kujdesit shoqëror;

- lidhin marrëveshje dhe protokolle për procesin e referimit me shërbime/institucione të rëndësishme, përfshirë përcaktimin e përgjegjësive të qarta për secilin shërbim;

- sigurohen se procedurat midis shërbimeve/institucioneve për shkëmbimin e informacionit dhe referimet janë të njohura nga stafi dhe të bazuara në standardet e kërkuara.

IX. RRETHANAT DHE SJELLJET QË MUND TË TREGOJNË PËR USHTRIMIN E DHF/DHBGJ

Efektet psikologjike të DHF/DHBGJ janë komplekse; shpesh, ndikimi traumatik mund të mos jetë i menjëhershëm, por për shkak të ripërsëritjes dhe natyrës së ashpër të DHF/DHBGJ, efektet janë kronike dhe të thella dhe mund të çojnë, në disa raste, në rezultate dramatike ose psikopatologji serioze.

Rrethanat që mund të tregojnë për ushtrimin e DHF/DHBGJ

Efektet më të zakonshme psikologjike dhe psikosomatike, janë:

- ndjenjat e fajit, turpit, inatit, mërzitjes, dëshpërimit, pazotësisë, mungesës së shpresës, boshllëkut, pafuqisë, mbytjes;

- ndjenja e vazhdueshme e të qenit në rrezik (të ndjerit gjithmonë vigjilent);

- frika nga gjithçka;

- pamundësia për t'u përkujdesur për veten ose për të tjerët;

- vështirësi në përqendrim;

- një ndjenjë e thellë vetmie (izolim);

- humbje e aftësisë për të planifikuar;

- humbje e dëshirës për aktivitete sociale me miqtë;

- mungesë e iniciativës, frikë për ta përballuar jetën vetëm, për të gjetur kuptimin dhe qëllimin e jetës;

- mungesë e vetëvlerësimit;

- shqetësim, nervozizëm;

- takikardi;

- sjellje që tregojnë fobi;

- çrregullime gastrointestinale;

- çrregullime të gjumit;
- çrregullime në të ngrënë;
- çrregullime të stresit postraumatik;
- dhimbje koke;
- dhimbje muskujsh;
- abuzim me substanca;
- depresion/shëndet jo i mirë mendor.

Efekte specifike psikologjike më të zakonshme në rastet e dhunës seksuale

- përhumbje në mendime;
 - kthim në retrospektivë (kujtimet e traumës rikthehen papritmas në mendje në mënyrë shqetësuese);
 - reagime fizike (dridhje ose vështirësi për të mbajtur mend ngjarjen traumatike);
 - copëzim kujtese/kthime mbrapa në kohë;
 - makthe.
- Sjellje e shoqëruar me DHF/DHBGJ
- izolim që vjen nga shmangia e njerëzve, vendeve, aktiviteteve, sjelljeve dhe qëndrimeve që nuk i pëlqenin dhunuesit (si mbrojtje ndaj dhunës së përshkallëzuar);
 - ndryshim i vazhdueshëm i vendit të punës;
 - rrallimi i aktiviteteve sociale dhe argëtuese;
 - shmangia e njerëzve, vendeve ose situatave që mund ta kujtojnë ose rikthejnë ngjarjen në mendjen e viktimës;
 - humbja e aftësisë për të mbrojtur veten dhe fëmijën e saj të mitur;
 - pavendosmëria;
 - mohim dhe minimizim i ngjarjes dhe i pasojave.

X. MJEDISI I PUNËS

Përshtypjet e para kanë gjithnjë një ndikim të fortë dhe kuptimplotë. Përshtypjet e para të një viktime të DHF/DHBGJ e cila paraqitet apo referohet për të marrë një shërbim të kujdesit shoqëror fillojnë të krijohen që nga ndërtesa, korridori dhe i gjithë mjedisi ku ofrohen këto shërbime. Kjo përshtypje mund të ndikojë në reagimin dhe gatishmërinë e viktimës për t'iu nënshtruar veprimeve të tjera në të ardhmen, e për më tepër e gjitha kjo ndodh përpara se punonjësja apo punonjësi i shërbimeve të kujdesit shoqëror të ketë mundësinë ta përshëndesë dhe ta mirëpresë viktimën.

Diskutimi me viktimën e DHF/DHBGJ duhet të zhvillohet në një tavolinë të rrumbullakët, ose më mirë, pa tavolinë fare (por duke ruajtur një distancë të paktën një metër me të, në respektim të hapësirës personale). Ulja në dy anë të ndryshme të tavolinës mund të shërbejë si pengesë tjetër në komunikimin me viktimën e DHF/DHBGJ. Viktima e cila percepton se nuk është në pozita të barabarta me punonjësen apo punonjësën e shërbimit të kujdesit shoqëror mund të kufizojë sasinë e informacionit dhe mund të mos e ndërtojë besimin që nevojitet për një marrëdhënie korrekte e profesionale. Qëndrimi ekzaktësisht ballë për ballë dhe ngulja e vështirimit në sytë e viktimës, mund t'i krijojë asaj përshtypje të gabuar, sikur po e konfronton, siç vepron zakonisht dhunuesi. Vendosja e viktimës në një pozicion nga ku mund ta shikojë hyrjen/daljen nga ambienti ku po zhvillohet takimi/biseda mund t'i japë ndjesinë se e ka situatën në kontroll, ndryshe nga situata e zakonshme me dhunuesin ku viktimë është e izoluar dhe nën kontroll.

Trajtimi i niveleve të sipërme të piramidës së hierarkisë së nevojave të Maslow¹² mund të jetë e vështirë nëse kërkesat fizike të mbijetesës njerëzore nuk plotësohen. Viktimës i duhen ofruar lëngje, ushqime dhe ujë pasi shumë prej tyre kanë pak ose aspak qasje në ushqim. Duhet të mbahet parasysh dhe fakti që disa institucione ofruese të shërbimeve nuk kanë fonde për pije freskuese dhe ushqim, prandaj kostot mund të duhet t'i përballojnë nga xhepi i tyre. Kjo nuk është e drejtë dhe duhet të adresohet në një formë apo një formë tjetër për të gjetur zgjidhje si pjesë e çështjeve që trajtohen dhe zgjidhen përmes MKR-së.

XI. SI TË BASHKËVEPROJMË ME NJË VIKTIMË TË DHF/DHBGJ

Të pyesësh mbi DHF/DHBGJ e ushtruar ndaj dikujt mund të jetë e vështirë për cilëndo/cilindo punonjëse/punonjës të një shërbimi të caktuar. Rekomandimet e mëposhtme i ndihmojnë punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror të rrisin besimin e tyre kur shtrojnë pyetje për DHF/DHBGJ dhe gjithashtu të shmangin riviktimizimin.

- Të marrin nismën të pyesin rreth dhunës – të mos presin që t'ua tregojë vetë viktima. Marrja e nismës tregon që punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror marrin përgjegjësi profesionale ndaj situatës së viktimës dhe ndihmon në krijimin e besimit.

- Të shmangin pyetjen e viktimës rreth DHF/DHBGJ në praninë e një anëtarit/anëtareje të familjes, të një miku, të fëmijëve apo të një personi tjetër.

Të tregohen të durueshëm me viktimat dhe të mbajnë parasysh që gjatë krizave ato mund të shfaqin ndjenja kontradiktore. Të mos ushtrojnë presion mbi viktimën që ta bëjnë atë të flasë. Nëse ajo nuk flet, t'i tregojnë viktimës se çfarë i bëri të dyshonin për dhunë.

- Të shmangin ndërprerjet e panevojshme dhe të bëjnë pyetje për sqarime vetëm pasi viktima të ketë përfunduar rrëfimin.

- Të shmangin dëgjimin pasiv dhe moskomentimin. Kjo mund ta bëjë viktimën të mendojë se punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror nuk e besojnë atë dhe se ajo e ka gabim, ndërsa dhunuesi ka të drejtë. Të dëgjojnë me kujdes përjetimet e saj dhe ta sigurojnë që gjithçka ajo ndjen është e justifikueshme.

- Të përdorin të njëjtin gjuhë si ajo e viktimës; nëse viktima flet një gjuhë tjetër ndryshe nga ajo e punonjëseve dhe punonjësve të shërbimeve të kujdesit shoqëror, të kërkohet ndihmë nga një ofrues tjetër shërbimi që flet të njëjtën gjuhë me viktimën/të mbijetuarën, ose një përkthyes apo përkthyesi ta ndihmojë atë, ose të një specialiste apo specialisti të gjuhës së shenjave në rast të personave me aftësi të kufizuara në dëgjim. Përdorimi i të njëjtës gjuhë me viktimën vlen edhe në rast të trajtimit të viktimave nga komuniteti Rom.

- Të përshtatin gjuhën ose fjalët sipas nivelit arsimor të viktimës. Të mos përdorin gjuhë profesionale dhe shprehje që mund ta ngatërrojnë viktimën.

- Të formulojnë pyetje dhe fjali në mënyrë të tillë që të përçojnë mesazhe mbështetëse dhe jo paragjyquese, duke folur me ton dashamirës. Të përdorin pyetje të hapura dhe të shmangin pyetjet që fillojnë me “pse”, që tentojnë t'ia hedhin fajin viktimës së DHF/DHBGJ.

- Të mos e fajësojnë viktimën. Të shmangin pyetje të tilla si “Pse qëndroni me të?”, “A patët ndonjë debat me njëri-tjetrin para se të ushtronte dhunë?”, “Çfarë po bënit jashtë e/i pashoqëruar?”, “Çfarë kishit veshur?” etj. Në vend të tyre të theksojnë që DHF/DHBGJ nuk mund të tolerohet.

¹² E prezantuar në 1943 nga psikologu humanist Abraham Maslow, koncepti i hierarkisë së nevojave sugjeron se njerëzit duhet të përmbushin nevojat bazë përpara se të kalojnë te të tjera nevoja më të avancuara. Kjo hierarki zakonisht shfaqet në formën e një piramide. Ekuivokojnë pesë nivele të ndryshme në hierarkinë e nevojave të Maslowt:

1. Nevojat fiziologjike (ndryshe njihen edhe si nevojat bazë): nevojat jetësore si ujë, ajri, ushqimi dhe gjumi.
2. Nevojat për siguri: punësim i qëndrueshëm, përkujdesje shëndetësore, lagje e sigurt, mbrojtje ndaj mjedisit, strehim.
3. Nevojat për përkatësi: nevoja për t'i përkëtur dikujt, për dashuri, për afekcion, për shoqëri, për lidhje romantike, dhe familja ndihmon në plotësimin e nevojave për shoqërim dhe për pranim, njësoj si përfshirja në shoqëri, në komunitet apo në grupe fetare.
4. Nevojat për vlerësim: gjëra që ndikojnë në vetëbesim, në vlerësimin e vetvetes, në njohjen nga shoqëria dhe në arritjet në jetë.
5. Nevojat për vetaktualizim: vetëdije, shqetësim mbi rritjen personale, më pak i shqetësuar për mendimin e të tjerëve dhe interesimi në përmbushjen e potencialit të tyre, dëshirë për të dhënë kontribut për brezat e ardhshëm.

- Të përdorin pohime mbështetëse, të tilla si “Më vjen keq për çka ju ka ndodhur” ose “Me të vërtetë paskeni hequr shumë”, që mund të inkurajojnë viktimën të ndajë me punonjëset dhe punonjësit e shërbimeve të kujdesit shoqëror më shumë informacion.

- Të theksojnë se dhuna nuk ndodhi për fajin e viktimës dhe se vetëm dhunuesi/ja është përgjegjës/e për ushtrimin e saj.

- Të njohin viktimën me të drejtat dhe legjislacionin në fuqi, si dhe me mundësitë që kanë në dispozicion (domethënë, qëndrimi brenda marrëdhënies, planifikimi i sigurisë, qëndrimi te familjarët apo miqtë, marrja e shërbimeve mbështetëse të specializuara, kërkimi i një urdhri mbrojtjeje etj.).

- T’i shpjegojnë viktimës parimin e konfidencialitetit dhe privatësisë, si dhe rastet e kufizimit të konfidencialitetit për shkak të respektimit të kuadrit ligjor në fuqi.

- Ta shikojnë viktimën në sy aq sa është normale për kulturën shqiptare dhe ta përqendrojnë të gjithë vëmendjen tek ajo. Të shmangin plotësimin e dokumenteve në të njëjtën kohë që flasin me të, duke përdorur nëse është e mundur regjistrimin e bisedës. Në pamundësi të regjistrimit të bisedës, t’ia shpjegojnë viktimës shënimet që po mbajnë dhe dokumentet që po plotësojnë.

- Të jenë të vetëdijshëm për gjuhën e trupit. Mënyra se si qëndrojnë, mbajnë krahët dhe kokën, shprehja e fytyrës dhe toni i zërit të punonjëseve dhe punonjësve të shërbimeve të kujdesit shoqëror, përcjellin një mesazh të qartë të viktimës për mënyrën se si e perceptojnë situatën e saj. Të mbajnë një qëndrim joparagjykses dhe mbështetës dhe të pajtohen me çfarë deklaron viktima, për të vijuar më tej me menaxhimin e rastit. Të shmangin gjuhën e trupit që mund të përcjellë mesazhe acarimi, mosbesimi, mospëlqimi apo zemërimi ndaj viktimës.

- Të mos e paragjykojnë sjelljen e viktimës mbi bazën e moshës, vendbanimit, etnisë, besimit fetar, aftësive të kufizuara, orientimit seksual, statusit socio-ekonomik etj.

XII. VLERËSIMI DHE MENAXHIMI I RASTIT

Vlerësimi dhe menaxhimi i rastit mund të zvogëlojë nivelin e rrezikut. Plani i sigurisë është pjesë e ndërhyrjes ndaj rastit që mund të parandalojë incidente dhune në të ardhmen ose të shmangë përshkallëzimin e situatës apo ballafaqimin me situata ekstreme. Plani i sigurisë duhet të përgatitet duke marrë në konsideratë faktorët e riskut dhe burimet në dispozicion.

Për të përgatitur një plan sigurie të efektshëm nevojitet identifikimi i faktorëve që mund të sjellin përsëritjen dhe përshkallëzimin e dhunës. Sa më shumë faktorë risku të identifikohen në një rast të DHF/DHBGJ aq më i madh është rreziku ndaj të cilit janë të ekspozuar viktimat e kësaj dhune.

Faktorë risku që mund të identifikohen:

- akte/incidente të mëparshme të DHF/DHBGJ ndaj viktimës, fëmijëve apo ndonjë pjesëtari tjetër të familjes. Histori abuzimesh, formash dhe lloje dhune të përdorura, dënime apo denoncime të mëparshme në polici, si dhe armët e përdorura, janë tregues për t’u marrë në konsideratë kur vlerësohet rrezikshmëria;

- sjellje të dhunshme jashtë familjes;

- ndarjet dhe zgjidhjet e martesave janë periudha kohore kur rreziku është i lartë;

- bashkëpunimi i pjesëtarëve të tjerë të familjes me dhunuesin;

- mbajtje me leje apo pa leje dhe/ose përdorim i armëve, ose kërcënim për t’i përdorur ato;

- konsumimi i alkoolit apo i drogave mund të mos frenojë sjelljet dhe mund të çojë në përshkallëzim të dhunës;

- kërcënime, në veçanti, kërcënimet me vdekje duhet të merren seriozisht;

- xhelozia dhe posesiviteti ekstrem;

- koncepte dhe qëndrime tërësisht patriarkale;

- persekutim dhe terror psikologjik (përndjekje);

- mospajtim me urdhrat e mbrojtjes të lëshuara nga gjykata apo policia (urdhri për masa paraprake të mbrojtjes së menjëhershme);

- faktorë të tjerë nxitës që mund të çojnë në përshkallëzim të dhunës (ndryshim sjelljesh në marrëdhënie).

Përgatitja e një plani fillestar sigurie është e domosdoshme dhe nëse është e nevojshme brenda këtij plani duhet të propozohet edhe referimi, që duhet të organizohet në një mënyrë jostigmatizuese. Po kështu, nëse është e nevojshme duhet të mendohet zbatimi i këtij plani të sigurisë në mënyrë sa më të sigurt. Në këtë kuadër, viktimat duhet të:

- listojë personat (shoqet, shokët, fqinjët, të afërmit, familjarët), të cilat/cilët mund të merren në telefon në një situatë urgjence ose që mund të ofrojnë strehim për pak ditë;
- identifikojë një ose më shumë fqinjë, të cilave/cilëve mund t'u tregojë për dhunën dhe t'u kërkojnë ndihmë nëse dëgjojnë një zhurmë në shtëpinë e viktimës/të mbijetuarës;
- praktikojë si mund të dalë nga shtëpia në mënyrë të sigurt;
- bëjë gati një çantë sigurie me sendet e nevojshme dhe ta vendosë në një vend nga ku mund të merret lehtësisht në një situatë urgjente;
- përdorë instinktet dhe gjykimin e saj. Nëse situata është e rrezikshme, të ketë parasysh t'i japë dhunuesit atë që kërkon që ta qetësojë. Viktima ka të drejtë të mbrojë veten dhe fëmijët e saj;
- gjykojë për mundësinë për t'iu drejtuar për ndihmë në të ardhmen institucioneve të tjera të shërbimeve;
- mos harrojë, ajo nuk meriton që të goditet ose të kërcënohet.

BIBLIOGRAFIA

- Shqipëria: Raporti i GREVIOs për masat legislative dhe të tjera që zbatojnë dispozitat e Konventës së Këshilli të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje”, publikuar më 24 nëntor 2017;
- Ligji nr. 47/2018 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 9669, datë 18.12.2006 ‘Për masat ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare’”, të ndryshuar;
- Udhëzimi i përbashkët i Ministrisë së Brendshme dhe Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale nr. 912, datë 27.12.2018 “Për procedurat dhe modelin e urdhrat për masat paraprake të mbrojtjes së menjëhershme”;
- Udhëzimi i përbashkët i ministrit të Brendshëm dhe i ministrit të Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale nr. 866, datë 20.12.2018 “Për procedurat dhe modelin e vlerësimit të riskut për rastet e dhunës në familje”;
- Ligji nr. 111/2017 “Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti”;
- Ligji nr. 35/2017 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 7905, datë 21.3.1995 “Kodi i Procedurës Penale i Republikës së Shqipërisë”;
- Komisioni për Statusin e Grave: Sesioni 57 (2013), konkluzionet e dakordësuara: Eliminimi dhe parandalimi i të gjitha formave të dhunës ndaj grave dhe vajzave (E/2013/27).
- IASC (2005), udhëzime për ndërhyrjet e dhunës me bazë gjinore në mjediset humanitare: fokusi te parandalimi dhe përgjigja ndaj dhunës seksuale në situata emergjence;
- UNFPA (2001), një qasje praktike ndaj dhunës me bazë gjinore: një udhëzues programi për ofrueset/it dhe menaxheret/ët e kujdesit shëndetësor;
- UNFPA, WAVE (2014), forcimi i përgjigjeve të sistemit shëndetësor për gratë dhe vajzat që kanë përjetuar dhunën. Standardet dhe udhëzimet e cilësisë;
- UN Women, UNFPA, UNDP, UNODC (2014), Strategjia për shërbimet ligjore bazë për t'iu përgjigjur dhunës ndaj grave dhe vajzave. Shërbimet dhe standardet e cilësisë bazë;
- OBSH (2013) Përgjigje dhunës dhe dhunës seksuale nga partneri intim ndaj grave: udhëzimet e OBSH-së për klinikat dhe politikat;
- (2010), Të ndihmojmë të mbijetuarit e dhunës në familje dhe dhunës seksuale: Një udhëzim prezantues për këshillimin për ofrueset/it e ndihmës;
- Larg dhunës: udhëzime për të ngritur dhe menaxhuar strehime për gratë, 2004, Zyra e Koordinimit të WAVE-it, Rrjeti i Strehëzave të Grave Austriake, Vjenë;
- Qendra e Ekselencës për Fëmijët nën Kujdes në Skoci, të ecësh më tej: Zbatimi i Udhëzimeve për Kujdesin Alternativ për Fëmijët 2012, mund ta gjeni në adresën: http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf;

- Qendra për Analizim të Shëndetit dhe temave të tjera të lidhura me të (2012): udhëzime etike për këshillimin e grave të dhunuara në familje, India. Departamenti i Zhvillimit Social, Republika e Afrikës së Jugut (2008): “Strehëzat për viktimat e dhunës në familje” standardet minimale për ofrimin e shërbimeve dhe fuqizimin e viktimave;

- Përcaktimi i Procedurave Standarde të Veprimit (PSV-ve) për Dhunën me Bazë Gjinore për parandalimin dhe përgjigjen shumësektoriale dhe ndërqeveritare të dhunës me bazë gjinore në ambientet humanitare. Për më shumë shih në adresën: <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Interorganisational-Prevention-and-Response-to-Genderbased-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>;

- Shoqata e Qeverive Vendore, Ndihma e grave etj. (Mbretëria e Bashkuar): ‘Standardet dhe shërbimet’ në vizionin e shërbimeve për fëmijët dhe të rinjtë e dhunuar në familje (f. 13);

- UN Women, Qendra Virtuale e të Nxënës për t’i Dhënë Fund Dhunës kundër Grave dhe Vajzave, në adresën: <http://www.endvawnow.org/en/>