VENDIM
Nr. 430, datë 8.6.2016

PËR MIRATIMIN E STANDARDEVE TË SHËRBIMIT TË LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIMIT PËR VIKTIMAT E DHUNËS NË FAMILJE

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të pikës 4, të nenit 18, të ligjit nr. 9355, datë 10.3.2005, "Për ndihmën dhe shërbimet shoqë-rore", të ndryshuar, me propozimin e ministrit të Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e Standardeve të Shërbimit të Linjës Kombëtare të Këshillimit për Viktimat e Dhunës në Familje, sipas tekstit, që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

2. Ngarkohen Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, Ministria e Punëve të Brendshme, Ministria e Shëndetësisë dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTRI
Niko Peleshi

STANDARDET E SHËRBIMIT TË LINJËS KOMBËTARE TË KËSHILLIT PËR VIKTIMAT E DHUNËS NË FAMILJE

HYRJE

Duke u bazuar në vlerat universale të familjes, Organizata e Kombeve të Bashkuara e përkufizon dhunën në familje si *"një akt që rezulton, ose ka shumë mundësi të rezultojë në dëmtim fizik, seksual ose mendor duke përfshirë kërcënime ose akte të ngjashme, shtrëngimet ose heqjen arbitrare të lirisë"*1. Dhuna në familje është një fenomen global dhe prek të gjitha shtresat e popullsisë; të rinj dhe të moshuar, të arsimuar apo analfabetë, të martuar apo beqarë; prek çdo kombësi, klasë, racë, gjini apo grup etnik. Ajo përfshin dhunimin e të drejtave qytetare, kulturore, ekonomike, politike dhe sociale.

Sipas ligjit nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masat ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare", dhuna përkufizohet në nenin 3, si *"çdo veprim apo mosveprim i një personi ndaj një personi tjetër, që sjell si pasojë cenimin e integritetit fizik, moral, psikologjik, seksual, social, ekonomik"*, ndërsa si dhunë në familje përcaktohet *"çdo akt dhune midis personave që janë apo kanë qenë në marrëdhënie familjare"*.

Ekzistojnë disa forma të dhunës në familje, ndër të cilat më poshtë janë renditur ato më të përhapurat. Shpesh këto forma të ndryshme të dhunës në familje hasen të gërshetuara me njëra-tjetrën.2

Dhuna në familje nuk ka të bëjë vetëm me dhunën ndaj njërit prej bashkëshortëve, e cila në më të shumtën e rasteve është e drejtuar ndaj gruas. *Në konceptin e dhunës në familje sot përfshihen dhe nënkuptohen dhuna ndaj grave, dhuna e prindërve ndaj fëmijëve, dhuna midis fëmijëve, dhuna e fëmijëve, kryesisht e adoleshentëve ndaj prindërve, si dhe dhuna ndaj të moshuarve.* Dhuna ndaj grave dhe dhuna ndaj fëmijëve ka tërhequr historikisht vëmendjen e studiuesve dhe të specialistëve të fushës.

Në deklaratën mbi eliminimin e dhunës kundër gruas, mbajtur nga Asambleja e Përgjithshme e Kombeve të Bashkuara (Rezoluta 48/104), është dhënë një përkufizim më i plotë i dhunës me bazë gjinore si "*akt i bazuar në përkatësinë gjinore që sjell si pasojë ose që mund të sjellë si pasojë lëndime fizike, seksuale apo psikologjike, ose që shkakton tek gratë vuajtje duke përfshirë edhe kërcënimin për të tilla akte, detyrimin apo privimin arbitrar të lirisë, që ndodh në jetën personale apo publike*" "*… dhuna ndaj gruas duhet kuptuar të përfshijë, por jo të kufizohet vetëm në dhunën fizike, seksuale dhe psikologjike që ndodh brenda familjes, në komunitet, duke përfshirë këtu krimin ndaj personit, abuzimin seksual të fëmijëve femra, dhunën ndaj pajës, apo gjithçkaje që gruaja sjell me martesën, përdhunimin martesor, mutilimi gjenital i femrave, si dhe praktika të tjera tradicionale të dëmshme për gruan që përfshijnë dhunën jo nga bashkëshorti, dhunën lidhur me shfrytëzimin, ngacmimin seksual dhe kërcënimin në punë, në institucione të arsimit dhe kudo, trafikimin e grave, prostitucionin e detyruar, etj.*" (Raport i OKB, 1993)

Konventa e Stambollit e njeh dhunën ndaj grave si shkelje të të drejtave të njeriut dhe si

---

1 Kulluri. E, Kalaja. D, Sheshi. E, *"Manual Reference për këshilluesit shkollorë. Njohuri dhe teknika specifike për trajtimin dhe menaxhimin e rasteve të DHBGJ"*, Shoqata Kombëtare e Punonjësve Socialë. 2014

2 Po aty.

formë diskriminimi kundër grave e cila nënkupton të gjitha format e DHBGJ të cilat shkaktojnë dëmtim fizik, seksual, psikologjik ose ekonomik tek gratë duke përfshirë kërcënimet, ndalimin arbitrar të lirisë, si në ambiente publike ashtu edhe private.3 Në të bëhet lidhja e qartë midis arritjes së barazisë mes grave dhe burrave dhe eliminimit të dhunës ndaj grave. Konventa kërkon parashikimin si vepër penale të veprave specifike si përndjekja, detyrimi për martesë, gjymtimi i organeve gjenitale të femrave, ndërprerja e shtatzënisë pa pëlqimin e gruas dhe sterilizimi forcërisht.

Përkufizimi i *"viktimës"* dhe i *"të mbijetuarës"*. Në këtë material do të përdoren shpesh terma të tilla si "viktimë" dhe "i/e mbijetuar". Në literaturën e sotme që citon vazhdimisht çështje të lidhura me dhunën me bazë gjinore, vihet re një parregullsi në përdorimin e termave të mësipërme. Shpjegimi i kësaj parregullsie, bazuar edhe në terminologjinë e përdorur në legjislacionin shqiptar, vjen si rezultat i një ambivalence në të kuptuarin dhe në të diferencuarin e këtyre dy koncepteve që në pamje të parë duket se përfaqësojnë të njëjtën gjë: individin që është nën efektin e marrëdhënies abuzive. Ajo që më parë është konsideruar si "viktimë" për shkak të paaftësisë për të dalë nga situata, më vonë është konsideruar si "e mbijetuar" që zotëron potencialin e nevojshëm për ndryshim. Pra, konotacioni në rastin e "të mbijetuarës" është më pozitiv se në rastin e "viktimës".

Termi *"viktimë"*, do të përdoret për t'iu referuar individit (gruaja, fëmija, burri apo e/i moshuara/i) e/i cila/i ndodhet *ende* në marrëdhënien abuzive, të cilin e karakterizon një ndërgjegjësim minimal ose mungesë ndërgjegjësimi për mënyrën se si trajtohet nga të tjerët. 4

Termi *"e mbijetuar"ose "përfituese"*, do të përdoret për t'iu referuar individit që ka bërë *hapin e parë* për t'u shkëputur nga marrëdhënia abuzive; të cilin e karakterizon një ndërgjegjësim i mjaftueshëm për të ndërmarrë hapat e ndryshimit dhe ka kërkuar ndihmë, mbështetje nga Linja Telefonike Kombëtare, dhe automatikisht përfiton shërbimet e ofruara prej saj.

Përgjigjja shtetërore ndaj dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore janë prioritet i Ministrisë së Mirëqenies Sociale dhe Rinisë, si autoriteti kryesor përgjegjës në bazë të ligjit, e cila realizon ndërveprimin dhe koordinimin ndërsektorial (Ligji nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare" (LDHF, i ndryshuar). Lufta kundër dhunës me bazë gjinore dhe dhunës në familje është objektiv i rëndësishëm i Strategjisë Kombëtare për Barazinë Gjinore dhe Kundër Dhunës me Bazë Gjinore dhe Dhunës në Familje (2011-2015) si dhe i programit të qeverisë (2013).

Me ligjin nr.104/2012, "Për ratifikimin e Konventës së Këshillit të Evropës, "Për parandalimin dhe luftën kundër dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje"", shteti shqiptar ka treguar gadishmërinë e tij për të përmbushur detyrimet që burojnë nga kjo Konventë. Një nga detyrimet e shtetit në kuadër të kësaj Konvente është sigurimi i një linje telefoni pa pagesë, 24 orë në 7 ditë të javës për raportimin e rasteve dhe këshillimin e qytetarëve lidhur me DHBGJ dhe DHF, duke ruajtur konfidencialitetin dhe duke respektuar anonimatin e tyre. (Neni 24, i Konventës së Stambollit)

Po ashtu, ligji i sipërpërmendur, "Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare", e sheh linjën telefonike jo vetëm si një shërbim të domosdoshëm për ata/ato që i mbijetojnë dhunës dhe

---

3 Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence, April 2011.

4 Kulluri. E, Kalaja. D, Sheshi. E, *"Manual Reference për këshilluesit shkollorë. Njohuri dhe teknika specifike për trajtimin dhe menaxhimin e rasteve të DHBGJ"*, Shoqata Kombëtare e Punonjësve Socialë, 2014.

familjarët e tyre, por edhe si një element të rëndësishëm të bashkërendimit të punës mes institucioneve dhe referimit si duhet të rasteve të dhunës.

Ministria e Mirëqenies Sociale, në bashkëpunim me Shërbimin Social Shtetëror dhe me sektorin e shoqërisë civile, i cili ka krijuar një përvojë shumëvjeçare në ofrimin e shërbimeve të ngjashme për të mbijetuarat/it e dhunës, synojnë të ndërtojnë linjën kombëtare falas për raportimin dhe referimin e rasteve të dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore. Ngritja e Linjës Kombëtare Falas për raportimin dhe referimin e rasteve të dhunës në familje (Linja Kombëtare) do të zbatohet nga Shërbimi Social Shtetëror dhe një organizatë që do të përzgjidhet nga sektori jofitimprurës me përvojë të ngjashme në këtë fushë. Ky bashkëpunim me organizatën do të shtrihet në një periudhë kohore 12-mujore, me mundësi zgjatjeje të afatit edhe përtej kësaj periudhe. Ndërkaq numri i Linjës Kombëtare do të kërkohet nga AKEP-i për një periudhë kohe të pacaktuar dhe e drejta e përdorimit te tij do t'i mbetet Ministrisë së Mirëqenies Sociale dhe Rinisë dhe Shërbimit Social Shtetëror, pavarësisht ndryshimit eventual të subjektit/organizatës më të cilën këto dy institucione do të bashkëpunojnë.

Të mbijetuarat e dhunës kanë nevojë për informacion dhe mbështetje: strehim të sigurt, mbrojtje ligjore, ndihmë ekonomike, mbështetje psikologjike dhe mjekësore, etj. Si mbështetja gjatë krizave ashtu dhe ofrimi i shërbimeve afatgjata janë të dyja të nevojshme në mënyrë që të tejkalohen përvojat traumatike.5

---

5 Standardet e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, për viktimat e dhunës në familje,në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike, UNDP. Tiranë 2013. Neni **24 i Konventes se Stambollit dhe raporti shpjegues i saj thotë:** *Linjat telefonike të ndihmës duhet të kenë një numër publik, gjerësisht të reklamuar dhe të sigurojnë mbështetje, këshillim në krizë (emergjencë) dhe referim tek shërbimet e drejtpërdrejta, të tilla si strehëzat, qendrat e këshillimit apo policia. Linjat e ndihmës duhet të jenë mbarëkombëtare, të disponueshme gjatë 24 orëve dhe pa pagesë (Rap Shpj. Parag. 136)*

STANDARDI 1: Sigurimi i shërbimit të Linjës Telefonike Kombëtare falas për mbështetjen, këshillimin në krizë dhe refererimin e rasteve të dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore.

Rezultati i pritshëm: Ofrimi i shërbimit të Linjës Telefonike Kombëtare falas 24 orë në 7 ditë të javës, për mbështetjen, këshillimin në krizë dhe referimin e rasteve të dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Sigurimi i shërbimit të Linjës Telefonike Kombëtare falas për mbështetjen, këshillimin në krizë dhe refererimin e rasteve të dhunës në familje dhe dhunës me bazë gjinore.		
	a. MMSR nëpërmjet SHSSH-së do të kontraktojë një organizatë nga sektori jofitimprurës me përvojë në fushën e ofrimit të ndihmës dhe mbështetje të viktimave të DHBGJ dhe DHF.	Kontrata e shërbimit midis MMSR/SHSSH dhe OJF-së së përzgjedhur. Dokumente ligjore (vendimi rregjistrimit në gjykatë dhe QKL, statuti, rregullore, manual politikash dhe procedurash).
	b. Bashkëpunimi me organizatën do të shtrihet në një periudhë kohore 12-mujore, me mundësi zgjatjeje të afatit edhe përtej kësaj periudhe.	Kontrata e shërbimit
	c. Organizata duhet të ketë jo më pak se 5 vjet eksperiencë në ofrimin e këtij shërbimi.	Dokumentim i eksperiencave të mëparshme (raporte, vlerësime, botime, referenca, etj.)
	ç. MMSR ka përgjegjësinë të sigurojë numrin falas të Linjës Telefonike Kombëtare nga AKEP-i për një periudhë kohe të pacaktuar dhe e drejta e përdorimit te tij do t'i mbetet Ministrisë së Mirëqenies Sociale dhe Rinisë dhe Shërbimit Social Shtetëror, pavarësisht ndryshimit eventual të subjektit/organizatës më të cilën këto dy institucione do të bashkëpunojnë.	Marrëveshja midis MMSR-së dhe AKEP-it për të lidhur numrin falas për një periudhë kohe të pacaktuar.

STANDARDI 2: Mbrojtja, siguria, e drejta për të vetëvendosur dhe fuqizimi i përfitueseve

Rezultati i pritshëm: Përfituesve të shërbimit iu garantohet mbrojtja, siguria dhe e drejta për të vetëvendosur bazuar në parimin e fuqizimit.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Mbrojtja, siguria, e drejta për të vetëvendosur dhe fuqizimi i përfitueseve.		
	a. Mbrojtja dhe siguria e viktimave është prioritet kryesor i shërbimeve të ofruara për viktimat e DHBGJ dhe DHF.	Referoju: • Aneksit 1, seksioneve: 6, 7, 9, 10, 14, 18, 19. • Aneksit 2 • Aneksit 3, seksioneve 4, 5, 6.
	b. Mbrojtja e interesave të një rasti individual. Mbrojtja e interesave të rasteve individuale është mbrojtja e interesave në emër dhe për llogari të viktimës së dhunës në familje brenda sistemeve juridike, mjekësore shërbimeve sociale dhe sistemeve të tjera.	Referoju Aneksit 5.
	c. Mbrojtja e interesave në sistem. Mbrojtja e interesave në sistem ka të bëjë me mbrojtjen e interesave të viktimave të dhunës në familje si grup njerëzish, por jo individualisht. Kjo mund të përfshijë promovimin e politikave dhe procedurave standarde për rastet e dhunës në familje brenda sistemeve juridike, mjekësore, shërbimeve sociale ose sistemeve të tjera. Mund të përfshijë edhe edukimin ose trajnimin e personelit për të siguruar zbatimin e duhur të politikave dhe procedurave. Mbrojtja e interesave në sistem mund të përfshijë hartimin e protokolleve, trajnimin e punonjësve të sistemeve të tjera në lidhje me dinamikat e dhunës në familje dhe/ose lidhur me asistencën për zbatimin e protokolleve të tilla që mund të kenë ndikim te shumë gra dhe fëmijët e tyre.	Referoju Aneksit 5.
	ç. E drejta për vetëvendosje - është e rëndësishme që të respektohen të drejtat e grave për vetëvendosje dhe vendimin e tyre në lidhje me jetën e tyre. Ndonjëherë profesionistët, të afërmit	Tregues për mbështetjen, informimin dhe orientimin e përfitueses në marrjen e vendimeve të evidentuara në dosjet e tyre personale. Puna individuale e personelit me

	dhe institucionet kanë tendencë për tu treguar gruas se çfarë duhet të bëjnë, në qoftë se duhet të largohen nga keqtrajtuesi apo të denoncojë abuzimin e saj pranë policisë. Kjo ushtron më shumë presion mbi viktimën dhe perceptohet në tërësi si aspak e dobishme.	përfituesit është e dokumentuar. Referoju Aneksit 3, seksioneve 2 dhe 3.
	d. Fuqizimi - Ofrueset duhet ta kuptojnë se dhuna në familje është e rrënjosur në sistemin shoqëror, çka përforcon pabarazinë e grave dhe fëmijëve në shoqëri dhe nuk vjen nga psikopatologjia e viktimave apo dhunuesve të tyre. Në lëvizjen kundër dhunës në familje *fuqizimi* nënkupton edukimin pa forcë dhe mbështetjen e përfitueses për të vendosur vetë drejtimin e tyre pa ushtruar mbi to asnjë kontroll psikologjik, fizik apo emocional. Fuqizimi në punën e advokacisë përfshin ndihmën dhe asitencën që u jepet përfitueseve në fushat e vendimmarrjes, vetëbesimit, rritjes së mbështetjes dhe planifikimit për të qëndruar jashtë rrezikut.	Në dosjen personale të çdo përfitueseje të jenë të evidentuara mundësitë, pengesat dhe potencialet e përfitueses për të përnballuar dhe zgjidhur situatën e krizës. Personeli evidenton ndryshimet pozitive në qëndrimet e çdo përfituesi. Referoju Aneksit 3, seksionit 2 dhe 3.

STANDARDI 3: Procedurat dhe mekanizmat e duhura formale të administrimit të brendshëm dhe ofrimin e shërbimit.

Rezultati i pritshëm: Përmes procedurave dhe mekanizmave të administrimit ofruesi siguron shërbim profesional dhe efiçent bazuar në vlerat dhe parimet e praktikave më të mira.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Procedurat dhe mekanizmat e duhura formale të administrimit të brendshëm dhe ofrimin e shërbimit.		
	a. Ofruesi i shërbimit duhet të ketë një organ drejtues/këshillimor i përbërë nga 5 anëtarë, ku 2 prej tyre të përfaqësojnë MMSR dhe SHSSH, 2 ekspertë të pavarur të fushës, dhe 1 përfaqësues i organizatës ofruese.	Referoju Aneksit 1, seksioni 1.
	b. Struktura administrative e Linjës sugjerohet të jetë: - 1 Drejtor Ekzekutiv/ Menaxher i linjës (me kohë të plotë, i kontraktuar nga OJF-ja), - 1 Financier (me kohë të	Referoju Aneksit 1, seksioni 2.

	pjesshme, zyrtar i financave i kontraktuar nga OJF-ja), - 2 Mbikëqyrëse / Supervizore, - 6-8 Operatore/ Këshilluese (me kohë pjesshme / fleksibël), - Vullnetare / Opsional	
	c. Stafi i punësuar të jetë i përshtatshëm për shërbimin e ofruar dhe të rekrutohet sipas një procedure të mirëpërcaktuar. Shërbimi i Linjës të ofrohet nga këshilluese gra dhe vajza me përvojë në fushën DHF dhe DHBGJ, mbështetur në parimin se gratë mbështesin gratë si një koncept thelbësor për të fuqizuar gratë viktima të dhunës. Konventa e Stambollit kërkon që shërbimet mbështetëse të bazohen në një kuptim të gjinizuar të dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, si dhe të përqendrohen në të drejtat e njeriut dhe sigurinë e viktimës (neni 18, paragrafi 3). 6 Këshillueset/operatoret, supervizoret dhe vullnetaret të rekrutohen sipas një procedure të përcaktuar dhe bazuar në formimin e përshtatshëm profesional, të tilla si diploma të programeve bachelor dhe master në Punë Sociale ose Psikologji, trajnime dhe kualifikime në fushën e këshillimit mbështetës dhe psiko-social.	Dosjet individuale ku përfshihen CV, diploma, kopje të cerftifikatave, rekomandimeve, përshkrime të punës dhe kontrata të punës, vërtetim se nuk ka pasur ndjekje penale, vërtetime mjekësore dhe raporte të vlerësimit të punës. Referoju Aneksit 1, seksioni 2, 3 dhe 4.
	ç. Gjëndja shëndetësore, juridike dhe mjekësore e stafit të mos përbëjë asnjë kërcenim ndaj funksionimit të shërbimit apo mirëqenies së përfitueseve.	Referoju Aneksit 1, seksioni 7 – 12.
	d. Ofruesi i shërbimit të sigurojë trajnim të vazhdueshëm profesional dhe teknik të stafit në përputhje me nevojat.	Referoju Aneksit 1, seksioni 4.
	e. Stafi i Linjës duhet të sillet në mënyrë profesionale dhe në përputhje me standardet e shërbimit, si edhe në përputhje me standardet etike të profesioneve të tyre.	Referoju Aneksit 1, seksionet 6 – 19.

6 Kelly. L, Lovett. J, Kocaqi. M, "Shqipëria – Raporti Përfundimtar: "Hartëzimi i Shërbimeve Mbështetëse kundër Dhunës ndaj Grave dhe Vajzave", Këshilli i Evropës dhe UN Women. Tiranë 2015.

STANDARDI 4: Politikat dhe procedurat për thirrjet / Menaxhimi i Telefonatave.

Rezultati i pritshëm: Ofruesi duhet të garantojë politika dhe procedura administrative dhe profesionale për menaxhimin e thirrjeve dhe sigurimin e shërbimit.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Politikat dhe procedurat për thirrjet / Menaxhimi i Telefonatave.		
	a. Linja Telefonike Kombëtare duhet të ketë politikat dhe procedurat e veta, të cilat stafi duhet t'i ndjekë kur bën pranimin e një të mbijetuare të DHBGJ dhe DHF.	Referoju Aneksit 4
	b. Thirrjet e marra nga Linja Kombëtare mund të ndahen në kategoritë e mëposhtme: 1. Telefonatat e lidhura drejtpërdrejtë me DHBGJ dhe DHF, ku përfshihen të gjitha thirrjet e lidhura menjëherë me problemin (potencial) të dhunës për: - raportimin e dhunës; - raportimin mbi vendndodhjen dhe lokalizimin e problemit; - thirrjet pas përfundimit të dhunës; - thirrjet e lidhura me mbështetjen monitoruese për klientët. 2. Parandalimi dhe thirrjet edukuese përfshijnë ato telefonata të cilat kërkojnë informacion për llojin e shërbimit që ofrohet dhe standardet e shërbimit. 3. Thirrjet tjera janë thirrjet në lidhje me pyetje të ndryshme të qytetarëve, më shpesh në një situatë kur institucionet nuk i kanë ndihmuar ata dhe kur ata realisht nuk e dinë se në kompetencën e cilit organ mund të jetë zgjidhja e një problemi konkret ose se cila organizatë jofitimprurëse mund të ndihmojë ata.	Referoju Aneksit 4, seksioni 1. Referoju Aneksit 3, seksioni 2 dhe 3.
	c. Bisedat telefonike duhet të zhvillohen bazuar në disa faza, si dhe aftësi të stafit për marrjen e thirrjes së parë, vlerësimin e rrezikut që i kanoset viktimës.	Referoju Aneksit 4, seksioneve 1,2 dhe 3.
	ç. Linja duhet të ketë procedura dhe rregulla për të garantuar sigurinë dhe konfidencialitetin e thirrjeve.7	Referoju Aneksit 4, seksioni 3.

7 Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence, (Article 24), April 2011.

STANDARDI 5: Shërbim profesional, respekt për dinjitetin dhe të drejtat e përfitueseve

Rezultati i pritshëm: Përfituesve të shërbimit u garantohet shërbim profesional, respekt për dinjitetin dhe të drejtat e përfitueseve.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Shërbim profesional, respekt për dinjitetin dhe të drejtat e përfitueseve.		
	Linja duhet të ketë politika të shkruara për të drejtat e përfitueseve, viktima të DHBGJ dhe DHF të cilat përfshijnë, ndër të tjera, mosdiskriminimin gjatë ofrimit të shërbimeve mbështetur në racën, ngjyrën, kombësinë, gjuhën, gjininë, orientimin seksual, bindjet politike, fetare apo filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore apo shoqërore, shtatzëninë, të qenit prind, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozitat gjenetike, aftësitë e kufizuara, përkatësinë në një grup të caktuar apo për çfarëdo arsyesh të tjera, në përputhje me ligjin nr.10221, datë 4.2.2010, "Për mbrojtjen nga diskriminimi".	Referoju Aneksi 2, seksioni 1-5.

STANDARDI 6: Referimi i rasteve të DHBGJ dhe DHF në shërbime të tjera mbështetëse gjithëpërfshirëse

Rezultati i pritshëm: Bazuar në nevojat individuale, përfitueseve iu ofrohen shërbime mbështetëse gjithëpërfshirëse.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Referimi i rasteve të DHBGJ dhe DHF në shërbime të tjera mbështetëse gjithëpërfshirëse.		
	a. Ofruesit e shërbimeve shoqërore referojnë rastet duke ndërthurur veprimtarinë e profesionistëve dhe shërbimeve të ndryshme nëpërmjet **bashkëpunimit me Mekanizmin Kombëtar të Referimi** dhe shërbimeve të tjera mbështetëse.	Referoju Aneksit 5.
	a/1. Mekanizmi Kombëtar i Referimit. - Viktimat e dhunës në familje kanë nevojë të mbështeten në shumë sisteme, për të qëndruar jashtë rrezikut dhe për të kapërcyer abuzimin. Zbatuesit e ligjit, kujdesi shëndetësor, kujdesi social për fëmijët dhe gratë, arsimimi, strehëzat, punësimi, komunitetet fetare dhe shumë sisteme të tjera të komuntetit luajne një rol kyç në pakësimin e dhunës në familje. Synimi ynë i fokusuar i arritjes së sigurisë së viktimës dhe llogaridhënies së abuzuesit mund të arrihet vetëm atëherë kur këto sisteme të shumta të funksionojnë përmes një strategjie te bashkërenduar, të mbështetur në njohuri, hipoteza, këndvështrime dhe protokolle të bashkërenduara.	Tregues për referimin e përfitueses të evidentuara në dosjet e tyre personale. Sistemi *on-line* i menaxhimit të rasteve. Puna e ekipit të Linjës është e pasqyruar në dosjet dhe statistikat e Linjës. Referoju Aneksit 5 seksioni 1.
	a/2. Shërbime mbështetëse të përgjithshme - i referohen "ndihmës së ofruar nga autoritetet publike, të tilla si shërbimet sociale, shërbimet shëndetësore, shërbimet e punësimit, që nuk janë të ndërtuara ekskluzivisht vetëm për përfitimin e viktimave të dhunës, por i shërbejnë publikut të gjerë". Në aspektin e shërbimeve të përgjithshme, viktimat duhet të kenë qasje në shërbimet që lehtësojnë shërimin e tyre nga dhuna, duke përfshirë këshillimin ligjor dhe psikologjik, ndihmën financiare, strehimin, edukimin, trajnimin dhe ndihmën në gjetjen e punësimit (neni 20). Profesionistët që punojnë në këto shërbime duhet të marrin trajnim të përshtatshëm për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave, barazinë ndërmjet grave dhe burrave, nevojat dhe të drejtat e	Referoju Aneksit 5 seksioni 2.

	viktimave, si dhe për parandalimin e riviktimizimit (neni 15). **a/3. Shërbimet mbështetëse të specializuara** – i referohen mbështetjes dhe ndihmës së përshtatur për nevojat e viktimave të formave të veçanta të dhunës ndaj grave apo dhunës në familje dhe nuk janë të hapura për publikun e gjerë. Shërbimet e specializuara krahas mbështetjes për viktimën, kontribuojnë në mënyrë të konsiderueshme në krijimin e një konteksti të mbështetjes publike, për gratë që kanë qenë viktima të dhunës me bazë gjinore. Shërbimet mbështetëse shpesh punojnë me komunitetet dhe profesionistët për të rritur ndërgjegjësimin mbi traumën e dhunës me bazë gjinore dhe për të ndërtuar ndjeshmëri ndaj viktimës. Të gjitha shërbimet mbështetëse ofrohen bazuar në legjislacionin shqiptar (VKM nr.334, datë 17.2.2011) dhe Konventës së Stambollit për shërbimet mbështetëse të përgjithshme (Neni 20).	Referoju Aneksit 5 seksioni 2.

STANDARDI 7: Ruajtja e të dhënave personale të përfitueseve dhe administrimi i tyre

Rezultati i pritshëm: Ofruesi garanton një sërë procedurash dhe rregullash për ruajtjen dhe mbrojtjen e të dhënave personale të përfitueseve.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Ruajtja e të dhënave personale të përfitueseve dhe administrimi i tyre.		
	a. Linja duhet të krijojë politika mbi menyrën e mbajtjes dhe së të dhënave personale të përfitueseve dhe administrimi i tyre të bëhet në përputhje me normat ligjore dhe të mbështetet në parimin e ruajtjes së fshehtësisë së të dhënave. Dokumentimi nuk duhet ta vendosë të mbijetuarën në rrezik dhe duhet ta minimizojë keqinterpretimin e informacionit.	Referoju Aneksit 3, seksioni 1-3.

	b. Stafi ka përgjegjësinë të dokumentojë në dosjet personale të përfitueseve abuzimin e raportuar dhe të dokumentojnë si duhet përpjekjet e bëra nga secila përfituese për të gjetur ndihmë.	Referoju Aneksit 3, seksioni 3.
	c. Linja duhet të përcaktojë procedurat për marrjen e informacionit mbi përfitueset në rastet e kërkesave nga të tretët (shërbime mbështetëse, gjykata, prokuroria, policia, studime kërkimore dhe vlerësuese).	Referoju Aneksit 3, seksioni 4 dhe 5.
	ç. Linja duhet të ketë procedura të përcaktuara kur planifikon të përdorë median për të rritur ndërgjegjësimin e publikut apo raportuar punën e tyre, për të shmangur kështu abuzimin në informacion dhe raportim.	Referoju Aneksit 3, seksioni 6.

STANDARDI 8: Monitorimi dhe vlerësimi

Rezultati i pritshëm: Ofruesi i shërbimit siguron një proces të vazhdueshëm dhe sistematik monitorimi dhe vlerësimi për të garantuar cilësinë e shërbimeve.

STANDARDI	KRITERET	TREGUESIT E CILËSISË
Monitorimi dhe vlerësimi.		
	a. Linja duhet të monitorohet rregullisht për cilësinë e shërbimit dhe vlerësohet për impaktin.	Raporte periodike nga ana e ofruesit për mbarëvajtjen dhe funksionimin e shërbimit si dhe raporte të jashtme monitorimi dhe vlerësimi.
	b. Linja duhet të ngrejë një strukturë përgjegjëse për realizimin e monitorimeve dhe vlerësime të brendshme.	Staf përgjegjës për monitorimin dhe vlerësimin e brendshëm.

PROCEDURAT ADMINISTRATIVE

Seksioni 1	**Skema e funksionimit të Linjës Telefonike Kombëtare**
Seksioni 2	**Organi drejtues**
Seksioni 3	**Këshillueset dhe vullnetarët me kohë të pjesshme**
Seksioni 4	**Trajnimi i stafit**
Seksioni 5	**Drejtimi i personelit**
Seksioni 6	**Kodi etik**
Seksioni 7	**Përgjegjësia e punonjësve përpara përfitueseve**
Seksioni 8	**Përgjegjësia e punonjësve përpara punëdhënësit**
Seksioni 9	**Përgjegjësia e punonjësve para profesionit**
Seksioni 10	**Përgjegjësia e punonjësve përpara komunitetit**
Seksioni 11	**Përgjegjësia e punonjesve përpara kolegëve**
Seksioni 12	**Përgjegjësia e punë dhënësit përpara punonjësve**
Seksioni 13	**Përgjegjesia e supervizorit përpara vullnetarëve**
Seksioni 14	**Kallëzimi i shkeljeve faktike apo të dyshuara**
Seksioni 15	**Detyrimi për paralajmërim**
Seksioni 16	**Evidencat e personelit**
Seksioni 17	**Standardet e përgjithshme për personelin**
Seksioni 18	**Administrimi i urgjencave shëndetësorë të përfitueseve**
Seksioni 19	**Urgjencat psikiatrike**

Në rubrikën në vijim flitet për administrimin e Linjës Telefonike Kombëtare kundër DHBGJ dhe DHF, përfshirë rolin e organit drejtues, administrimin e financave dhe të dhënave dhe administrimin e burimeve njerëzore, si edhe për trajnimin e stafit.8

1. Skema e funksionimit të Linjës Telefonike Kombëtare

MMSR-ja nëpërmjet SHSSH-së do të kontraktojë një organizatë nga sektori jofitimprurës me përvojë në fushën e ofrimit të ndihmës dhe mbështetje të viktimave të DHBGJ dhe DHF. Ky bashkëpunim me organizatën do të shtrihet në një periudhë kohore 12-mujore, me mundësi zgjatjeje të afatit edhe përtej kësaj periudhe. MMSR-ja ka përgjegjësinë të sigurojë numrin falas të Linjës Telefonike Kombëtare nga AKEP-i për një periudhë kohe të pacaktuar dhe e drejta e përdorimit te tij do t'i mbetet Ministrisë së Mirëqenies Sociale dhe Rinisë dhe Shërbimit Social Shtetëror, pavarësisht ndryshimit eventual të subjektit/organizatës më të cilën këto dy institucione do të bashkëpunojnë.

Gjithashtu, MMSR-ja do të lidhë marrëveshje bashkëpunimi me ofruesit privatë të telefonisë celulare dhe tokësore për ndërlidhjen me Linjën Telefonike Kombëtare pa pagesë për telefonuesen/in.

MMSR dhe SHSSH në bashkëpunim me organizatën ofruese të shërbimit do të bashkëpunojnë

---

8 Vargová. B. M, Talka Kumbaro. M, *"Study to Evaluate Feasibility of Establishment of a National Domestic Violence Hotline In Albania"*, MOLSAEO & UNFPA, 2011.

në aktivitete të tilla si më poshtë:

- Trajnimi i personelit për këshillimin dhe referimin e rasteve.
- Hartëzimi dhe lidhja e bashkëpunimit mes Linjës Kombëtare dhe shërbimeve dhe institucioneve të tjera të ngarkuara me trajtimin e rasteve të dhunës në familje.
- Fushata e ndërgjegjësimit në mbarë vendin për njohjen e qytetarëve me numrin dhe shërbimet që ofron Linja Kombëtare.
- Hartimi i standardeve operative të punës së linjës.
- Monitorimi dhe vlerësimi i shërbimit të Linjës Telefonike Kombëtare, me synim përmirësimin dhe pasurimin e vazhdueshëm të tij.

Linja Telefonike Kombëtare ka përgjegjësi të ofrojë:

- Personel të kualifikuar për të mbuluar shërbimin 7 ditë në javë, 24 orë në ditë.
- Mbështetje emocionale të rasteve dhe referim tek shërbimet lokale për këshillim ballëpërballë.
- Mbështetje në rastet e krizave për të siguruar mbrojtje dhe përgjigje të menjëhershme për të mbijetuarën/in, duke vendosur lidhje me mekanizmin e referimit dhe trajtimit të rasteve të DHBGJ dhe DHF që ndodhet më pranë vendbanimit të tyre.
- Të ofrojë informacion rreth të drejtave të viktimave dhe procedurat për ndihmë ligjore dhe mbrojtje.
- Të ofrojë informacion për shërbimet sociale, shëndetësore, arsimore, ligjore, të punësimit etj. për rastet në nevojë.
- Të ofrojë këshillim telefonik dhe fuqizim të të mbijetuarve të dhunës në familje.

Struktura organizative (e sugjeruar):

Një organ drejtues/këshillimor i përbërë nga 5 anëtarë, ku 2 prej tyre të përfaqësojnë MMSR dhe SHSSH, 2 ekspertë të pavarur të fushës, dhe 1 përfaqësues i organizatës ofruese.
Struktura administrative e Linjës sugjerohet të jetë:

- 1 Drejtor Ekzekutiv/Menaxher i linjës (Me kohë të plotë, 1 Drejtor Ekzekutiv i kontraktuar nga OJF-ja)
- 1 Financier (me kohë të pjesshme, zyrtar i financave i kontraktuar nga OJF-ja)
- 2 Mbikëqyrës/supervizore
- 6-8 Operatore/këshilluese (me kohë pjesshme/fleksibël)
- Vullnetare/opsional

2. Organi drejtues

Organi drejtues i organizatës është përgjegjës për çështjet e politikave dhe planifikimit të programeve si dhe për kontrollin mbikëqyrës të organizatës në tërësi.

1. Organi drejtues përgatit, miraton dhe mban kopje të dokumenteve të mëposhtme:
    a) Misioni i programit;
    b) Filozofia ose vizioni i programit;
    c) Dokumentet e themelimit dhe dokumentet e nevojshme për vijimin e aktivitetit;

ç) Aktet normative të brendshme, të hartuara me shkrim;
d) Të gjitha kontrollet financiare dhe të programit
dh) Dokumentimi i zbatimit të standardeve të shërbimit social, siç e kërkon Shërbimi Social Shtetëror dhe Qendra Kombëtare e Licencimit
e) Politikat dhe procedurat e burimeve njerëzore.

2. Organi drejtues merr përgjegjësinë për veprimtaritë e mëposhtme, duke përfshirë, ndër të tjera:
   a) Shqyrtimin e akteve normative të shkruara të paktën pesë vitet e fundit;
   b) Mbajtjen e procesverbaleve me shkrim të secilës mbledhje;
   c) Mbledhjen të paktën katër herë në vit për të realizuar aktivitetin e organizatës;
   ç) Miratimin e një kontrolli financiar vjetor të pavarur ose të raportit të zbatimit të ligjit;
   d) Përzgjedhjen e një drejtori dhe delegimin te ky person të përgjegjësisë për administrimin e Linjës dhe autoritetin për të marrë në punë dhe për të larguar nga puna burimet njerëzore;
   dh) Vlerësimin e punës vjetore të drejtorit, ku përfshihet edhe një verifikim i nënshkruar se drejtori e ka marrë vlerësimin dhe e ka shqyrtuar atë;
   e) Miratimin e kontratave në të cilat është palë organizata;
   ë) Miratimin dhe mbajtjen e politikave aktuale të shkruara për burimet njerëzore.
3. Linja ka një buxhet për ushtrimin e aktivitetit vjetor, i cili miratohet dhe shqyrtohet nga organi drejtues. Buxheti përfshin dhe një zbërthim të të ardhurave dhe të shpenzimeve, sipas zërave.
4. Anëtarëve të grupit drejtues u jepet një orientim lidhur me dinamikat e dhunës në familje si edhe lidhur me rolet dhe përgjegjësitë e tyre si anëtarë të organit drejtues. Ky orientim duhet të dokumentohet me shkrim.
5. Raportet financiare i jepen organit drejtues të paktën çdo tremujor.
6. Përbërja e organit drejtues:
   a) përfaqëson diversitetin e komunitetit të cilit i shërbehet;
   b) përbëhet nga 5 anëtarë, ku 2 prej tyre të përfaqësojnë MMSR (drejtoria/sektori përgjegjës për politikat e barazisë gjinore dhe dhunës në familje, MKR) dhe SHSSH, 2 ekspertë të pavarur të fushës, dhe 1 përfaqësues i organizatës ofruese.
7. Ka një politikë të shkruar për mandatin kohor të anëtarëve të bordit, rregullat për procedurat dhe largimin e anëtarëve jo aktivë të bordit.
8. Ka një politikë të shkruar për konfliktin e interesit për anëtarët e organit drejtues.9

3. Këshillueset dhe vullnetarët me kohë të pjesshme

Në mënyrë që të ofrohet mbështetja e duhur për të mbijetuarat e dhunës, stafi i linjës kombëtare ka nevojë për kualifikimin dhe trajnimin e duhur. Sigurisht që të punuarit në një linjë ndihmëse për viktimat e dhunës kërkon aftësi profesionale të shumta, personeli duhet të jetë i punësuar dhe i trajnuar si duhet. Vullnetarët e angazhuar mund të jenë një burim i nevojshëm dhe i vlefshëm, por ata duhet të jenë të miretrajnuar dhe të mbështetur në mënyrë të përshtatshme nga personeli i punësuar.

---

9 Standardet e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, për viktimat e dhunës në familje, në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike. UNDP, Tiranë 2013.

Në mënyrë që të sigurohet shërbim 24 orë, ne sugjerojmë që këshillueset/operatorët do të ndahen në tri turne me tetë orë punë me të drejtë ndërrimi, sipas një grafiku të përcaktuar në bazë mujore. Në total, është e nevojshme të ketë 2 mbikëqyrës dhe 6-8 këshilluese/operatorë që do punojnë me kohë fleksibël (jo më shumë se 20-30 orë në muaj) për të mbuluar 24 orë / në 7 ditë shërbim. Mbikëqyrësit do të jenë përgjegjës për të supervizuar dhe mbështetur punën e operatorëve, veçanërisht në menaxhimin e mbingarkesës në punë (fenomeni *burn-out*) si dhe të rasteve e vështira.

Pas ngritjes/kontraktimit së linjës kombëtare të këshillimit, sugjerohet që të përfshihen në punë edhe vullnetarë të trajnuar specifikisht në çështje të ndihmës së viktimave të DHBGJ dhe DHF (studentët e programeve të studimit në psikologji dhe punë sociale, punonjës social apo psikologë që punojnë në shkolla), kryesisht gjatë kohës me frekuencë më të ulët në thirrje. Përfshirja e vullnetarëve kërkon trajnim të vazhdueshëm por gjithashtu kërkon dhe prezencën e të paktën një operatoreje/këshilluese ose një mbikëqyrësi gjatë kohës kur do të jenë të angazhuar.

4. Trajnimi i stafit

Për të siguruar cilësinë e shërbimit, është i nevojshëm trajnimi fillestar, si dhe trajnimi i rregullt, e i vazhdueshëm për stafin. Trajnimi fillestar sugjerohet të jetë të paktën dy javor me trajnerë kombëtar me qëllim thellimin e njohurive dhe aftësive për të siguruar mbështetje për viktimat e dhunës në familje. Trajnimi duhet të përfshijë pjesë ligjore, trajtimin/mbeshtetjen psikologjike/sociale dhe pjesën etike. Në lidhje me trajnimet e vazhdueshme ato duhet të zhvillohen të paktën 2 herë në vit. Puna me viktimat e dhunës është shumë e lodhshme dhe konsumuese, kështu që ka nevojë për të siguruar rregullisht mbështetjen dhe supervizimin e stafit. 10

5. Drejtimi i personelit

Drejtimi i personelit në Linjë shpesh përfshin mbikëqyrjen e stafit me pagë ose pa pagë apo të vullnetarëve. Është detyra e drejtorit të Linjës si edhe çdo punonjësi drejtues të rekrutojë, trajnojë dhe mbikëqyrë si duhet punonjëset dhe vullnetaret.11

6. Kodi etik

Punonjëset duhet të sillen në mënyrë profesionale dhe në përputhje me standardet dhe udhëzimet që jepen më poshtë, si edhe në përputhje me standardet etike të profesioneve të tyre.

Çdo punonjës, krahas standardeve etike profesionale dhe ligjit, duhet të nënshkruajë kodin etik që jepet më poshtë. Një kopje e nënshkruar vendoset në dosjen përkatëse të personelit.

1. Do të bëj përpjekje të jem i ndjeshëm ndaj shqetësimeve dhe historikut të dhunës ndaj gjithë grave. Do të ndërgjegjësohem edhe për ngjashmëritë dhe dallimet e të gjitha rasteve;
2. Angazhohem për fuqizimin e të gjitha grave dhe fëmijëve dhe do të jem i/e

10 Manual for Work on SOS Hotline for (Potential) Victims of Human Trafficking. NGO ASTRA Experience.
11 Manuali i Trajnimit të Vullnetarëve, i Qendrës për Krizat i YWCA, Enid, Okllahomë, 1997.

ndjeshëm(e) për të shmangur mundësitë e krijimit të vartësisë në marrëdhëniet me përfitueset e shërbimit;

3. Do të jem përgjegjës për të mos i nxitur gratë dhe fëmijët të varen nga unë;
4. Nuk do të përdor gjuhë poshtëruese, etiketuese, stereotipizuese apo abuzive në drejtim të grave, fëmijëve, vullnetarëve ose punonjësve të tjerë;
5. Nuk do të flas për përfitueset apo dosjet me përfitueset e tjera;
6. Do t'i trajtoj të gjitha përfitueset dhe stafin me respekt dhe profesionalizëm;
7. Nuk do të lejoj dhe nuk do të kryej vetë asnjë dhunë fizike, emocionale apo verbale në Linjë;
8. Nuk do ta përdor postin apo autoritetin për t'i manipuluar përfitueset apo punonjësët e tjerë për fitime personale;
9. Nuk do t'u jap përfitueseve numrin tim personal apo të punonjësve të tjerë;
10. E kuptoj se nuk është mirë të përdoren përfitueset si persona të cilëve t'u besoj të fshehta nga vetja;
11. Kam përgjegjësinë të ndërhyj kur shkelen të drejtat apo fshehtësia e informacionit të dikujt tjetër;
12. Nuk do t'u jap me dashje informacion të rremë përfituesve të shërbimeve apo punonjësve të tjerë;
13. Nuk do të ndërmarr porosi apo të kryej veprime personale në favor të përfitueseve;
14. Nuk do të diskriminoj asnjë përfituese të shërbimeve sipas ligjit;
15. Do të mbaj përgjegjësi për t'i raportuar eprorit çdo informacion që mund të ndikonte negativisht funksionimin apo reputacionin e Linjës për të cilën punoj.

7. Përgjegjësia e punonjësve përpara përfitueseve

Të gjithë punonjësët (operatore dhe këshilluese) duhet të respektojnë udhëzimet e mëposhtme gjatë realizimit të detyrave të tyre. Punonjësët nxiten të bëjnë pyetje lidhur me sjelljen etike dhe kufijtë gjatë ndërveprimit me eprorët e tyre. Moszbatimi i udhëzimeve të mëposhtme mund të çojë në masa korrigjuese, deri në zgjidhjen e marrëdhënieve të punës.

1. Punonjësët duhet t'i realizojnë gjithmonë detyrat me mirësjellje dhe respekt për përfitueset, për publikun dhe për kolegët, dhe pa asnjë diskriminim në fjalët që thonë dhe në sjelljen e tyre.

2. Punonjësët duhet të respektojnë të drejtën e përfitueses për vetëvendosje dhe të drejtën e saj për t'i pranuar ose refuzuar shërbimet.

3. Punonjësët duhet të jenë të ndërgjegjshme se në marrëdhëniet e tyre me përfitueset pushteti dhe statusi janë jo të barabartë. Për rrjedhojë, duhet të pranojnë se marrëdhëniet e dyfishta ose të shumëfishta mund të rrisin rrezikun e lëndimit ose të shfrytëzimit të përfitueseve dhe mund ta pengojnë gjykimin e tyre profesional. Por, në disa komunitete e situata, mund të mos jetë e realizueshme shmangia e kontaktit social apo joprofesional me përfitueset.

4. Punonjësët duhet ta mbështesin besimin e nënkuptuar në marrëdhënien e ndihmës përmes shmangies së marrëdhënieve të dyfishta të cilat mund ta pengojnë gjykimin profesional, mund të rrisin rrezikun e lëndimit të përfitueseve apo mund të çojnë në shfrytëzim.

5. Punonjëset duhet t'i njohin kulturat ose komunitetet ku ushtrojnë aktivitet. Ata duhet të jenë të vetëdijshëm për shumëllojshmërinë e kulturave në shoqëri dhe për ndikimin që ka ky fakt në komunitet si edhe te individët brenda komunitetit. Ata duhet t'i respektojnë individët dhe grupet, kulturat dhe besimet e tyre.
6. Punonjëset duhet t'i realizojnë detyrat në mënyrë të atillë që u shërben më mirë interesave të përfitueseve dhe jo për t'u shërbyer interesave të vetë punonjësve.
7. Punonjëset duhet të veprojnë me ndershmëri, sinqeritet dhe objektivitet me përfitueset dhe kolegët, për të nxitur interesin më të mirë të përfitueses.
8. Punonjëset duhet të ruhen me korrektesë nga çdo informacion shfrytëzues që jep përfituesja dhe nuk duhet ta shfrytëzojnë postin e veçantë dhe pushtetin që u jep situata për të mos ndikuar te përfituesja në asnjë mënyrë e cila nuk do të ndihmonte drejtpërdrejt në arritjen e objektivave të saj.
9. Punonjëset nuk duhet t'i braktisin apo neglizhojnë përfitueset. Ata duhet të bëjnë përpjekje të arsyeshme për të organizuar vazhdimin e shërbimit nëse ata vetë nuk mund ta japin këtë shërbim.
10. Punonjëset nuk duhet të përzihen në aktivitete seksuale me pëfitueset dhe as në aktivitete të cilat mund të perceptohen nga përfitueset apo nga persona të tjerë si ngacmime seksuale. Marrëdhëniet seksuale me përfituese ekzistuese apo të mëparshme nuk konsiderohen se janë në interesin më të mirë të përfitueses dhe janë të ndaluara rreptësisht.
11. Punonjëset nuk duhet ta përdorin marrëdhënien profesionale për t'u imponuar përfitueseve besimet e veta, duke përfshirë besimet politike, ideologjike dhe fetare.
12. Punonjëset duhet të respektojnë jetën private të përfitueseve dhe të ruajnë me fshehtësi çdo informacion që marrin nga përfitueset, kolegët apo persona të tjerë në rrjedhën e ofrimit të shërbimeve profesionale. Punonjëset nuk duhet t'ia tregojnë askujt informacionin e mbajtur të fshehtë lidhur me përfituesen, me përjashtim:
    a) kur sipas ligjit rasti do referohet tek MKR, për të vazhduar ofrimin e shërbimeve mbështetëse;

    b) kur duhet parandaluar një rrezik i qartë dhe i afërt që i kanoset një personi apo disa personave;

    c) kur është në cilësinë e të pandehurit ose të dëshmitarit në një proces civil, penal ose disiplinor që lind nga shërbimet e dhëna (në këtë rast, informacion i mbajtur i fshehtë në lidhje me përfituesen mund të jepet vetëm në rrjedhën e këtij procesi) ose kur e lejon ligji;

    ç) kur duhet dhënë sipas parimit "nevoja për të ditur" me punonjës të tjerë të cilët janë të përfshirë në mënyrë të drejtpërdrejtë në ofrimin e shërbimeve për përfituesen ose të cilët janë duke hetuar shqetësimet ose ankesat e përfitueses;

13. Punonjëset duhet të mbajnë një marrëdhënie profesionale dhe të sjellshme me përfitueset, në çdo kohë, dhe duhet të ruajnë kufijtë e duhur profesionalë me përfitueset ekzistuese dhe ato të mëparshme. Nëse një punonjës ka pyetje lidhur me atë se çfarë është një kufi i duhur për

një rast specifik, për këtë duhet të konsultohet me eprorin e drejtpërdrejtë. Lista e mëposhtme e shkeljeve të kufijve profesionalë nuk është shteruese por jepet vetëm si listë orientuese.

a) Favorizimi i një ose disa përfitueseve të caktuara

b) Nëse i jepet një përfitueseje informacion për veten, si, p.sh., numri i telefonit në shtëpi apo adresa e shtëpisë.

c) Përzierja në marrëdhënie joprofesionale (d.m.th., marrëdhënie miqësie, marrëdhënie seksuale) me një përfitues ekzistuese apo të mëparshme. Me përfitueset e mëparshme, punonjësi duhet të ndjekë udhëzimet e parashtruara në Kodin Etik dhe/ose kodin etik profesional të punonjëseve.

ç) Përfshirja në një bashkëbisedim me një përfitues për një punonjëse tjetër ose për një përfitues tjetër. Kjo do të përbënte edhe shkelje të fshehtësisë së informacionit për përfitueset dhe/ose punonjëset e tjerë.

14. Punonjëset mund të marrin pjesë, me raste, në aktivitete të planifikuara sociale ose zbavitëse me përftitueset, siç janë aktivitetet për gjetje fondesh, aktivitetet e bamirësisë dhe aktivitete të ngjashme. Nëse përfshihen në aktivitete të tilla, pritet prej punonjëses që të sillet brenda kufijve të duhur profesionalë me përfitueset dhe të mos përzihet në konsumimin e alkoolit apo drogave të paligjshme në praninë e përfitueseve dhe në asnjë moment gjatë aktivitetit.

15. Punonjëset nuk duhet të përfshihen apo të kërkojnë marrëdhënie dashurie me një përfituese. Nëse e bëjnë një gjë të tillë, kjo çon në shkëputjen e menjëhershme të marrëdhënieve të punës dhe njoftimin e këshillave përkatës të licencimit dhe certifikimit.

16. Punonjëset nuk duhet t'u japin hua përfitueseve, fonde apo sende të tyre vetjake dhe as nuk duhet të marrin hua nga përfitueset fonde apo sende. Punonjëset nuk duhet të japin dhe as të marrin shërbime personale nga pjesëmarrëset ekzistuese.

17. Kur lind një konflikt midis përmbushjes së përgjegjësisë përpara punëdhënësit dhe përgjegjësisë përpara përfitueses, punonjësi duhet t'i njoftojë të dy për këtë konflikt dhe të punojë së bashku me të gjithë personat e përfshirë për ta menaxhuar konfliktin.

8. Përgjegjësia e punonjësve përpara punëdhënësit

1. Punonjëset duhet të respektojnë angazhimet që kanë marrë përpara punëdhënësve dhe të realizojnë detyrimet zyrtare me korrektesë brenda orarit të punës.

2. Punonjëset mund ta shkëmbejnë përvojën dhe njohuritë që kanë me komunitetin për ta edukuar atë për çështje që kanë të bëjnë me dhunën në familje, për sa kohë që ruhet me fanatizëm fshehtësia e informacionit të përfitueseve.

3.Punonjëset nuk duhet të përfshihen apo të kërkojnë marrëdhënie dashurie me personat që kanë në varësi të drejtpërdrejtë, duke përfshirë stazhierët, studentët dhe vullnetarët. Nëse

një punonjës nuk e bën të ditur ekzistencën apo zhvillimin e një marrëdhënieje dashurie, organizata rezervon të drejtën të veprojë në interesin më të mirë të organizatës me të mësuar për marrëdhënien. Masat që mund të merren, ndër të tjera, janë: masa disiplinore për moskallëzimin e marrëdhënies siç e kërkon kjo politikë; transferimi i njërit apo e të dy punonjësve në poste të tjera brenda organizatës, që mund të jenë edhe me pagë më të ulët; kalimi i përgjegjësisë së mbikëqyrjes së njërit apo të dy punonjësve te një person tjetër; ose shkëputja e marrëdhënieve të punës për njërin ose për të dy punonjëset. Masa që merret në çdo situatë duhet të mbështetet në fakte konkrete dhe në interesin më të mirë të organizatës. Vendimi është në dorën e ekipit drejtues.

4. Nëse ekziston ose zhvillohet një marrëdhënie dashurie me një punonjës tjetër që nuk është në varësinë e punonjëses, nxiten fuqimisht punonjëset e përfshira në këtë marrëdhënie të njoftojnë një anëtar të ekipit drejtues lidhur me ekzistencën e marrëdhënies, sidomos nëse ka mundësi që ekzistenca e marrëdhënies të krijojë perceptimin e influencës së parregullt nga njëri prej punonjësve në çështje të lidhura me punën që kanë të bëjnë me punonjësin tjetër. Kur organizata mëson për ekzistencën e një marrëdhënieje të tillë, ekipi drejtues merr një vendim se cili është interesi më i mirë i organizatës. Krahas kësaj, një nga faktet që merret parasysh gjatë vendosjes së interesit më të mirë të organizatës është edhe nëse është bërë apo jo njoftimi.

5. Punonjëset dhe familjarët e afërt të punonjësve nuk duhet të pranojnë apo të kërkojnë dhurata, hua, para, zbritje çmimi, favore, dreka e darka, shërbime e kundërvlefta të tjera në rrethana të cilat do të nënkuptoheshin se qëllimi kryesor i dhuruesit është të ndikojë në kryerjen e detyrave nga punonjësi.

6. Punonjëset duhet t'i përdorin në mënyrë të përgjegjshme burimet, pronat dhe fondet e Linjës që kanë në kontroll, për qëllimet e synuara dhe jo për arsye private.Telefonatat personale duhet të jenë sa më të pakta dhe punonjësve u kërkohet ta kompensojnë Linjën për pagesat e telefonatave të largëta.

7. Punonjëset nuk duhet të paraqiten në punë nën influencën e alkoolit apo të substancave të paligjshme dhe nuk duhet të përdorin substanca të tilla gjatë orarit të punës, duke përfshirë edhe vaktet e ngrënies apo pushimet, pas të cilave kthehen në punë.

8. Punonjëset duhet të njoftojnë sa më përpara nëse nuk janë në gjendje të punojnë apo nëse nuk janë në gjendje të paraqiten në punë sipas orarit dhe duhet të njoftojnë menjëherë eprorin e tyre në çdo rast.

9. Punonjëset që konsumojnë duhan duhet të pinë duhan vetëm në zonat e përcaktuara.

10. Punonjëset nuk duhet të mbajnë apo të zotërojnë armë zjarri apo armë e materiale të tjera të cilat mund të përdoren lehtësisht si armë, në mjediset e Linjës, duke përfshirë bombolat me spërkatës, siç janë spërkatësit me spec djegës apo objekte të tilla të ngjashme.

11. Punonjëset nuk duhet të vjedhin apo të shpërdorojnë a dëmtojnë me dashje pronën e Linjës, një përfituese apo një punonjës tjetër. Dhurimet që i bëhen agjencisë konsiderohen pronë e

Linjës.

12. Punonjësët nuk duhet të përzihen në aktivitete apo sjellje të paligjshme të cilat do ta diskreditonin Linjën.

13. Punonjësët nuk duhet të përzihen në lojëra fati të paligjshme kur ndodhen në mjediset e Linjës apo kur janë duke kryer aktivitet për Linjën.

14. Punonjësët nuk duhet të falsifikojnë me dashje apo të ndryshojnë me dashje asnjë evidencë, raport apo formular, duke përfshirë kërkesat për punësim, rezymetë, certifikatat, licencat, kohëshënuesit dhe evidencat e përfitueseve.

15. Punonjësët nuk duhet të vendosin të tjerët në rrezik dhe nuk duhet të ulin rendimentin e qendrës së punës përmes rrengjeve apo shakave të ndryshme.

16. Punonjësët nuk duhet të flenë gjatë orarit të punës.

17. Punonjësët nuk duhet të përfshihen në marketing apo shitje të mallra ose shërbimeve për përfitim të tyre personal apo të familjeve të tyre gjatë orarit të punë.

18. Kur lind një konflikt midis përmbushjes së përgjegjësisë përpara punëdhënësit dhe përgjegjësisë përpara përfitueses, punonjësi duhet t'i njoftojë të dy për këtë konflikt dhe të punojë së bashku me të gjithë personat e përfshirë për ta menaxhuar konfliktin.

19. Punonjësët duhet t'i tregojnë menjëherë eprorit kryesor për çdo arrestim ose dënim që kanë pasur në të shkuarën.

9. Përgjegjësia e punonjësve para profesionit

1. Punonjësët duhet të përpiqen të ruajnë dhe përmirësojnë rritjen e tyre personale dhe profesionale përmes pjesëmarrjes në programe arsimore të cilat lidhen me detyrat e tyre dhe përmes licencimit ose certifikimit që kërkohet për postin e tyre.

2. Punonjësët duhet t'i njohin kufijtë dhe objektin e njohurive profesionale të tyre dhe të ofrojnë shërbime vetëm brenda bazës së njohurive dhe aftësive të tyre.

3. Punonjësët duhet të kërkojnë konsultime dhe mbikëqyrje të përshtatshme për të ndihmuar në vendimmarrje kur ndodhen në dilema juridike, etike apo dilema të tjera.

4. Punonjësët duhet të veprojnë me ndershmëri, sinqeritet, çiltërsi dhe objektivitet.

10. Përgjegjësia e punonjësve përpara komunitetit

1. Punonjësët duhet t'i njohin kulturat ose komunitetet ku ushtrojnë aktivitetin. Ato duhet të jenë të vetëdijshëm për shumëllojshmërinë e kulturave në shoqëri dhe për ndikimin që ka ky fakt në komunitet si edhe te individët brenda komunitetit. Ato duhet t'i respektojnë

individët dhe grupet, kulturat dhe besimet e tyre.

2. Punonjëset mund ta shkëmbejnë përvojën dhe njohuritë që kanë me komunitetin për ta edukuar atë për çështje që kanë të bëjnë me dhunën në familje, për sa kohë që ruhet me fanatizëm fshehtësia e informacionit të përfitueseve.

3. Punonjëset duhet të qëndrojnë të informuara për problemet shoqërore aktuale që prekin përfituesen dhe komunitetin. Këtë informacion ato e ndajnë me përfitueset, grupet dhe komunitetin, në kuadër të punës së tyre.

4. Punonjëset duhet të veprojnë si drejtuese të veprimeve në lidhje me përmbushjen e nevojave të paplotësuara të përfitueseve dhe komunitetit. Punonjëset duhet të ofrojnë një mekanizëm për identifikimin e nevojave të paplotësuara të përfitueseve, duke tërhequr vëmendjen në këto nevoja dhe duke ndihmuar në planifikimin dhe mobilizimin për drejtimin e përpjekjeve për këto nevoja në nivel komuniteti lokal.

5. Punonjëset duhet të përshkruajnë efektivitetin e programeve, shërbimeve dhe/ose teknikave me saktësi dhe t'ia deklarojnë kualifikimet e tyre publikut me saktësi.

6. Punonjëset duhet të mbrojnë të drejtat e të gjithë anëtarëve të shoqërisë, sidomos të atyre që bëjnë pjesë në pakicat apo grupet ku historikisht veprimet diskriminuese kanë pasur në shënjestër të gjitha minoritetet dhe grupet që pësojnë diskrimim të shumëfishtë.

7. Punonjëset duhet t'i ofrojnë shërbimet pa bërë asnjë diskriminim, në përputhje me ligjin shqiptar.

8. Punonjëset duhet të jenë të ndërgjegjshme për prejardhjet e tyre kulturore, për besimet dhe vlerat e tyre, duke pranuar mundësinë e efektit që mund të kenë ato te marrëdhëniet me të tjerët.

9. Punonjëset duhet të jenë të ndërgjegjshme për çështjet sociale dhe politike që i prekin në nivele të ndryshme përfitueset nga prejardhje të ndryshme.

10. Punonjëset duhet të kërkojnë trajnim, përvojë, edukim dhe mbikëqyrjen e nevojshme për të siguruar efektivitet gjatë punës së tyre me popullatat e përfitueseve nga origjina të ndryshme kulturore.

11. Përgjegjësia e punonjësve përpara kolegëve

1. Punonjëset duhet të evitojnë duplikimin e marrëdhënies ndihmuese të një profesionisti tjetër me një përfituese. Ato duhet të përpiqen t'i bashkërendojnë shërbimet dhe të këshillohen me profesionistët e tjerë të cilët janë duke e ndihmuar përfituesen në një lloj tjetër marrëdhënieje kur një gjë e tillë është në interesin më të mirë të përfitueses.

2. Kur punonjësi ka një konflikt me një koleg, në fillim ai duhet ta kontaktojë kolegun për të provuar ta zgjidhë problemin. Nëse është nevoja, punonjësi pastaj kërkon ndihmën e

eprorëve, konsulentëve dhe të profesionistëve të tjerë në përpjekjet për ta zgjidhur problemin.

3. Punonjëset duhet të reagojnë si duhet ndaj sjelljes joetike të kolegëve. Zakonisht, kjo do të thotë që në fillim të flasin drejtpërdrejt me kolegun dhe, nëse nuk del ndonjë zgjidhje, t'ia raportojnë sjelljen e kolegut stafit drejtues ose administrativ dhe/ose organizatës apo organizatave profesionale të cilave u përket kolegu.

4. Të gjitha konsultimet mes punonjësve duhet të mbahen konfidenciale nëse kjo nuk çon në dëmtim të përfitueseve, të agjencisë apo të komunitetit.

12. Përgjegjësia e punëdhënësit përpara punonjësve

1. Punëdhënësit duhet të respektojnë angazhimet që kanë marrë përpara punëmarrësve dhe të jenë në dispozicion për këshillime dhe udhëzime brenda orarit të punës.

2. Punëdhënësit duhet t'i ndajnë njohuritë dhe përvojat e tyre me stafin për të rritur aftësitë dhe rendimentin e stafit.

3. Punëdhënësit duhet të ofrojnë trajnim dhe mbikëqyrje të avancuar për t'i ndihmuar punëmarrëset në përmirësimin e aftësive të tyre dhe në ngjitjen e shkallëve të karrierës.

4. Punëdhënësit nuk duhet të falsifikojnë me dashje apo të ndryshojnë me dashje asnjë evidencë, raport apo formular, duke përfshirë kërkesat për punësim, rezymetë, certifikatat, licencat, kohëshënuesit dhe evidencat e punëmarrësve.

5. Punëdhënësit duhet të marrin pjesë në punën për të krijuar dhe ruajtur kushtet e punës, të cilat të mundësojnë shërbime me cilësi të lartë për pjesëmarrëset. Punëdhënësit ndihmojnë në vlerësimin e efektivitetit të agjencisë përmes respektimit të kërkesave për personelin.

6. Punëdhënësit nuk duhet të diskriminojnë, në zbatim të ligjit shqiptar, dhe nuk duhet të shfaqin shenja favorizimi për asnjë punëmarrës.

7. Punëdhënësit duhet të kërkojnë aktivisht ide dhe sugjerime nga punëmarrësit për përmirësimin e mjedisit të punës dhe praktikave të punës për të gjithë.

13. Përgjegjesia e supervizores përpara vullnetareve

Supervizoret e vullnetareve duhet të monitorojnë përvojat në terren të studentëve/vullnetareve për të siguruar cilësinë e vendit, përvojës mbikëqyrëse dhe që përvoja mësimore të përputhet me objektivat e studentëve për identitet profesional dhe zhvillim të aftësive.

1. Supervizoret duhet të marrin pjesë aktivisht në përzgjedhjen e leximeve të rekomanduara dhe t'i përdorin me kujdes ato, mbështetur vetëm te meritat e përmbajtjes së materialit dhe t'i paraqesin informacionet me saktësi, objektivitet dhe plotësi.

2. Supervizoret duhet të dëshmojnë angazhim të plotë për përgjegjësitë që u janë ngarkuar dhe duhet të jenë entuziastë dhe nxitës për përvojën mësimore të vullnetares.

3. Supervizoret duhet të jenë modele të cilësive personale, vlerave dhe aftësive të profesionit, duke përfshirë, ndër të tjera, gadishmërinë për të kërkuar dhe për t'iu përgjigjur mendimit të punëmarrësve.

4. Supervizoret duhet të vendosin dhe respektojnë udhëzimet e duhura që lidhen me dhënien e informacionit nga vetë punonjëset për ata vetë apo për çështje delikate.

5. Supervizoret duhet të ngrenë një proces të përshtatshëm dhe në kohën e duhur për dhënien e mendimeve të qarta dhe objektive të tyre për vullnetaret lidhur me ecurinë e tyre në punë dhe përshtatshmërinë e tyre me rolin profesional si punonjëse.

6. Supervizoret duhet të jenë të ndërgjegjshme se në marrëdhëniet e tyre me vullnetaret pushteti dhe statusi janë jo të barabartë. Për rrjedhojë, eprorët janë përgjegjës për të vendosur dhe ruajtur marrëdhënie etike dhe profesionale me vullnetaret dhe për të shmangur ato sjellje që janë poshtëruese, të sikletshme apo shfrytëzuese për vullnetaret dhe për t'i trajtuar ato në mënyrë të drejtë, të barabartë dhe pa diskriminim.

7. Supervizoret duhet të dëshmojnë standarde profesionale të sjelljes gjatë menaxhimit të dallimeve personale apo profesionale me kolegët, për shembull, duke mos i bërë të ditura dallime të tilla apo duke ia konfirmuar një vullnetareje mendimin negativ për një program apo për punonjës ose epror tjetër.

8. Supervizoret duhet të kujdesen që vullnetaret të njihen, informohen dhe japin llogari për politikat dhe standardet etike të vendosura nga Linja dhe për standardet etike të profesionit të tyre.

9. Supervizoret duhet të krijojnë një mjedis mësimi në të cilin studentët dhe vullnetaret të mund të fitojnë njohuritë, aftësitë, vlerat dhe qëndrimet që ua kërkon roli brenda agjencisë.

14. Kallëzimi i shkeljeve faktike apo të dyshuara

Kodi i Etikës/Standardet e Etikës ("Kodi"), kërkesat ligjore të personelit dhe ligji u kërkon drejtorëve, nëpunësve dhe punonjësve respektimin e standardeve të larta të veprimtarisë dhe etikës vetjake gjatë realizimit të detyrave dhe përgjegjësive të tyre. Si punonjës dhe përfaqësues të Linjës, duhet të veprojnë me sinqeritet dhe ndershmëri gjatë përmbushjes së përgjegjësive të punonjëseve dhe të zbatojnë të gjitha aktet ligjore dhe nënligjore të zbatueshme. Është përgjegjësi e të gjithë drejtuesve dhe punonjësve ta zbatojnë Kodin dhe të kallëzojnë shkeljet faktike apo ato të dyshuara, në përputhje me këtë politikë. Asnjë drejtues apo punonjës i cili, në mirëbesim, kallëzon një shkelje të Kodit, nuk duhet t'i nënshtrohet ngacmimit, reperkusionit apo pasojave negative në lidhje me marrëdhëniet e punës. Punonjësi i cili ushtron reperkusion kundër dikujt që ka kallëzuar një shkelje në mirëbesim u nënshtrohet masave disiplinore, deri në shkëputjen e marrëdhënieve të punës. Kjo politikë ka si synim nxitjen dhe mundësimin e

punonjësve dhe të personave të tjerë që këta t'i ngrenë shqetësimet serioze brenda organizatës përpara se ta kërkojnë zgjidhjen jashtë saj.

Linja ndjek një politikë të dyerve të hapura dhe sugjeron që punonjëset t'i diskutojnë me të tjerët pyetjet, shqetësimet, sugjerimet ose ankesat që kanë, përpara se të marrin masa të tjera lidhur me to. Në shumicën e rasteve, eprori i punonjësve është pozicioni më i mirë për trajtimin e një fushe që përbën shqetësim. Nëse punonjësja nuk ndihet mirë të flasë me eproren apo nëse nuk është e kënaqur nga përgjigjja e saj, duhet nxitur të flasë me dikë nga ekipi drejtues me të cilën ndjehet mirë. U kërkohet eproreve t'ia raportojnë drejtorit shkeljet e dyshuara të Kodit, dhe drejtori ka përgjegjësinë konkrete dhe të vetme për t'i hetuar të gjitha shkeljet e raportuara. Nëse dyshohet për krim ekonomik ose nëse nuk jeni të kënaqur apo nuk ndjeheni mirë me ndjekjen e politikës së dyerve të hapura, është mirë që personat ta kontaktojnë drejtpërdrejt drejtorin.

Drejtori është përgjegjës për hetimin dhe zgjidhjen e të gjitha ankesave dhe dyshimeve të kallëzuara lidhur me shkeljet e Kodit, politikës apo ligjit. I kërkohet drejtorit t'i raportojë bordit, të paktën në mënyrë vjetore, për veprimtarinë e ndjekjes së zbatimit të kërkesave ligjore. Drejtori ka mundësinë e drejtpërdrejtë për të përdorur juristin e Linjës.

Të gjithë ata që depozitojnë një shqetësim që ka të bëjë me një shkelje faktike apo të dyshuar të Kodit, politikës apo ligjit duhet të veprojnë në mirëbesim dhe të kenë baza të arsyeshme për të besuar se informacioni i nxjerrë tregon se ka shkelje. Çdo akuzë e cila vërtetohet se nuk mbështetet në fakte dhe cila vërtetohet se është bërë me synime të këqija apo duke e ditur se nuk është e vërtetë duhet të shihet si një shkelje e rëndë disiplinore.

Shkeljet faktike apo ato të dyshuara mund të kallëzohen në mënyrë të fshehtë ose në mënyrë anonime. Kallëzimet e shkeljeve faktike apo të dyshuara do të mbahen të fshehta për sa është e mundur, në përputhje me nevojën për të kryer një hetim të duhur.

Drejtori duhet ta njoftojë dërguesin dhe të konfirmojë marrjen e kallëzimit për shkeljen faktike apo shkeljen e dyshuar brenda pesë ditëve pune. Të gjitha kallëzimet duhet të hetohen menjëherë dhe duhet të merren masat e duhura korrigjuese nëse këtë e kërkon hetimi.

15. Detyrimi për paralajmërim

Nëse një përfituese i komunikon një anëtari të stafit një kërcënim rreziku serioz të afërt për lëndim fizik apo vdekje të një personi, stafi duhet të marrë masat e arsyeshme për ta mbrojtur viktimën ose viktimat e identifikuara.

Nëse në çdo moment gjatë rrjedhës së shërbimeve konstatohet se një përfituese ka tendencë për të vrarë dikë, stafi duhet të bëjë çdo përpjekje për të paralajmëruar viktimën ose viktimat e synuara. Nëse përfituesja identifikon një person në një kërcënim të tillë, Linja duhet të bëjë përpjekje të arsyeshme për ta kontaktuar viktimën e identifikueshme dhe për ta paralajmëruar për kërcënimin.

Stafi duhet të njoftojë shërbimet e shëndetit mendor ose policinë lokale. Nëse kërcënimi përbën shqetësim imediat dhe konstatohet se përfituesja apo viktima e identifikuar ndodhet në rrezik imediat, stafi duhet të telefonojë në numrin e policisë 129 për të kallëzuar çështjen.

16. Evidencat e personelit

Evidencat e personelit mbahen me qëllim ruajtjen e informacionit që ka të bëjë me marrëdhëniet e punës të një punëmarrësi. Evidencat e personelit përmbajnë informacion që mbahet i fshehtë në një vend ku nuk mund të shihet nga punëmarrëset e tjera të cilat nuk kanë poste mbikëqyrëse. Dosja e personelit është pronë e agjencisë punëdhënëse, por duhet të ketë politika në lidhje me mundësinë e shikimit të dosjes personale nga punonjësja. Standardet e Shërbimit Social Shtetëror përcaktojnë se cilat dokumente duhet të ndodhen në dosjen e punonjëses.

17. Standardet e përgjithshme për personelin

Linja duhet të përpilojë përshkrime të vendeve të punës për të gjithë stafin, si edhe dokumentacionin e diapazonit të pagave, ku përfshihen kushtet që duhen përmbushur, përgjegjësitë dhe hierarkia e llogaridhënies.12

1. Evidencat e personelit mbahen në një vend të sigurt dhe të kyçur.

2. Programi ka një organigramë ku përcaktohet hierarkia e përgjegjësisë dhe e llogaridhënies, duke përfshirë bordin, stafin dhe vullnetarët.

3. Programi duhet të përfshijë në dosjen e personelit edhe kredencialet ose licencat e duhura për stafin që jep këshillim profesional ose terapeutik;

4. Mbledhjet e stafit zhvillohen në mënyrë të rregullt, gjithmonë jo më pak se një herë në muaj.

18. Administrimi i urgjencave shëndetësore të përfitueseve

Kur një përfituese gjendet në një situatë kërcënuese për shëndetin dhe jetën e saj, stafi duhet të veprojë për të siguruar shëndetin dhe jetën e saj, duke ndjekur procedurën e mëposhtme:

1. Të përcaktojë sa serioze është urgjenca.
2. Të kontaktojë forcat e rendit ose të menaxhimit të urgjencave shëndetësore.
3. Të kontaktojë autoritetin e Linjës.

19. Urgjencat psikiatrike

Në rast urgjence psikiatrike, stafi duhet të veprojë për të siguruar shëndetin dhe jetën e të gjithë personave të përfshirë.

- Stafi duhet të bëjë një vlerësim të rrezikut;
- Stafi duhet të kontaktojë forcat e rendit;
- Stafi duhet të kontaktojë shërbimet e urgjencës psikiatrike.

---

12 Manuali i Trajnimit të Vullnetarëve, i Qendrës për Krizat i YWCA, Enid, Okllahomë, 1997.

ANEKSI 2

OFRIMI I SHËRBIMEVE

Seksioni 1	**Të drejtat e përfitueseve në program**
Seksioni 2	**Të drejtat e përfitueses: Kopja e përfitueses**
Seksioni 3	**Ankimi i përfitueses – Kopja e përfitueses**
Seksioni 4	**Të drejtat e përfitueses/Pëlqimi për shërbimet**
Seksioni 5	**Përjashtime nga fshehtësia e informacionit**

1. Të drejtat e përfitueseve në program

Gjatë ofrimit të shërbimeve, është e rëndësishme të mos harrohet se stafi i programit punon për përfitueset, me përfitueset. Përfitueset nuk duhen parë si "ata të tjerët" të cilët i ndihmojmë ne me punën tonë, por si partnere në një betejë të përbashkët për t'i dhënë fund dhunës DHD dhe DHBGJ në shoqëri.
Programi ka politika të shkruara për të drejtat e përfitueseve, viktima të DHBGJ dhe DHF të cilat përfshijnë, ndër të tjera, mosdiskriminimin gjatë ofrimit të shërbimeve mbështetur në racën, ngjyrën, kombësinë, gjuhën, gjininë, orientimin seksual, bindjet politike, fetare apo filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore apo shoqërore, shtatzëninë, të qenit prind, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozitat gjenetike, aftësitë e kufizuara, përkatësinë në një grup të caktuar apo për çdo lloj arsyesh të tjera, në përputhje me ligjin nr.10221, datë 4.2.2010, "Për mbrojtjen nga diskriminimi".

Një kopje e listës së të drejtave të përfitueses afishohet në një vend të dukshëm në të gjitha mjediset.

- Programi ka një politikë të shkruar, e cila u jep mundësi përfitueseve të shikojnë evidencat e tyre.

- Programi ka një politikë të shkruar ku përcaktohen proceset për marrjen e pëlqimit vullnetar me shkrim dhe të informuar për nxjerrjen e informacionit që përmban evidenca e përfitueses.

- Programi ka një politikë të shkruar si t'u përgjigjet ftesave për gjyq, urdhrave të gjykatës dhe proceseve të tjera ligjore, e cila përmban dispozita për depozitimin e një kërkese për të mos e përdorur informacionin e përfitueses që nuk është autorizuar me shkrim nga përfituesja dhe për të mos lejuar nxjerrjen e materialeve për të cilat nuk është dhënë pëlqimi nga përfituesja.

- Programi u jep informacion përfitueseve që marrin pjesë në program, duke përfshirë, ndër të tjera:
  -dinamikën e dhunës;
  -pasojat që ka te fëmijët dhuna në familje;
  -burimet e komunitetit.

- Përfitueseve u jepet informacion me shkrim për të drejtën e tyre që shqetësimet t'i komunikojnë përmes kanaleve të paravendosura te vullnetarët, punonjëset ose anëtarët e bordit të programit.

- Pasi përfundojnë ose ndërpresin pjesëmarrjen në shërbimet e agjencisë, përfitueseve u jepet mundësia të vlerësojnë shërbimet që kanë marrë.

2. Të drejtat e përfitueses

Linja duhet të ofrojë një mjedis i cili i fuqizon përfitueset, nxit vetëvendosjen dhe u jep përfitueseve të drejtat e mëposhtme, në përputhje me standardet e licencimit:

1. Të trajtohen me dinjitet, respekt dhe konsideratë.
2. Të marrin shërbime pa diskriminim të mbështetur në racën, ngjyrën, kombësinë, gjuhën, gjininë, orientimin seksual, bindjet politike, fetare apo filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore apo shoqërore, shtatzëninë, të qenit prind, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozitat gjenetike, aftësitë e kufizuara, përkatësinë në një grup të caktuar apo për çdo lloj arsyesh të tjera, në përputhje me ligjin nr.10221, datë 4.2.2010, "Për mbrojtjen nga diskriminimi".
3. Të dorëzojnë ankesa lidhur me kufizime apo ndështkime dhe t'u shqyrtohen ankesat me drejtësi, në kohë dhe pa anshmëri.
4. Të mos u nxirret informacioni dhe evidencat.
5. Të shohin evidencat e veta.
6. Të mos abuzohen dhe shfrytëzohen.
7. Pjesëmarrëset duhet të informohen për të gjitha drejtat në gjuhën që kërkojnë.
8. Të mos pranojnë të bëjnë deklarata publike për të shprehur mirënjohjen për programin apo të performojnë në tubime publike.
9. Të kenë mundësi të komunikojnë me një anëtar të stafit për të kuptuar, ushtruar dhe mbrojtur të drejtat e përfitueseve.
10. Të kenë një mjedis ku nuk pihet duhani.
11. Liria e ushtrimit të të drejtave civile të përfitueses.
12. Pjesëmarrje të vazhdueshme në planifikimin e shërbimeve që jepen, si edhe pjesëmarrje në hartimin dhe rishikimin periodik të planit të objektivave.
13. Zgjedhja për të mos pranuar të marrin pjesë në punë kërkimore pa pëlqimin e informuar vullnetar me shkrim të përfitueses, prindit ose kujdestarit dhe e drejta për t'u mbrojtur e lidhur me këtë përfitim, si edhe e drejta dhe mundësia për ta rikthyer pëlqimin e dhënë.

3. Ankimi i përfitueses

Çdo përfituese e programeve të Linjës e cila mendon se është diskriminuar, abuzuar, i janë mohuar shërbimet e arsyeshme dhe të duhura (është neglizhuar) ose është shfrytëzuar mund të depozitojë një ankesë zyrtare pa u shqetësuar se do të diskriminohet. Kjo përfshin, pakufizim, përshtatjet e duhura të arsyeshme për një aftësi të kufizuar. Stafi i Linjës mund ta asistojë përfituesen gjatë një ankimi pa frikën e diskriminimit.

Nxitet përfituesja t'i zgjidhë ankesat në mënyrë joformale me palën ose palët e tjera dhe/ose me koordinatorin e programit, përpara depozitimit të një ankese formale.

Procedura e depozitimit të një ankese formale:
(Mund të merret asistencë për depozitimin e ankesës duke i kërkuar një anëtari të stafit për të asistuar në shkrimin e ankesës).

Ankesa formale duhet të përfshijë:

1. natyrën e veprimit ose mosveprimit që ka çuar deri te ankesa;
2. datën e veprimit ose mosveprimit që ka çuar deri te ankesa;
3. palën kundër së cilës depozitohet ankesa; dhe
4. emrin e plotë, adresën dhe numrin e telefonit të personit që ankohet.

Ankesa duhet të depozitohet pranë drejtorit, jo më vonë se 10 ditë pas incidentit që ka shkaktuar ankesën e lidhur në mënyrë specifike me shërbimet e programit.

Pas marrjes së ankesës, drejtori vendos brenda 3 ditësh pune:

1. Nëse mund ta zgjidhë apo jo çështjen personalisht. Nëse e trajton personalisht çështjen, duhet t'ia paraqesë konstatimet e veta përfitueses brenda 5 ditësh pune.
2. Nëse do të caktohet një komision ankese, për ta zgjidhur çështjen. Nëse caktohet një komision ankese, mbledhja e komisionit të ankesës duhet të bëhet brenda 2 ditësh pune për të hetuar ankesën dhe komisioni i ankesës duhet të raportojë për konstatimet e veta brenda 3 ditësh pune.
3. Nëse nuk mund të arrihet një zgjidhje e ankesës në nivel drejtuese të programit apo drejtuese të Linjës apo komisioni të ankesës, ankesa duhet t'i kalohet bordit i cili i shqyrton konstatimet/rekomandimet e mëparshme dhe ia paraqet me shkrim rekomandimet/konstatimet e veta përfitueses brenda 5 ditësh pune.
4. Kur përfituesja ka pretendime ose është e pakënaqur nga trajtimi i ankimimit të saj ajo ka të drejtën të ankimohet në institucione të pavarura si Komisionerja Kundër Diskriminimit ose pranë gjykatës së rrethit.

4. Të drejtat e përfitueses / Pëlqimi për shërbimet

Linja duhet të garantojë që të gjithë përfitueseve t'u sigurohen këto të drejta bazë:

1. Të trajtohen me dinjitet, respekt dhe konsideratë;
2. Të mos diskriminohen, në përputhje me ligjin shqiptar;
3. Të marrin shërbim i cili:
   - Mbështet dhe respekton individualitetin, zgjedhjet, pikat e dobëta dhe aftësitë e përfitueseve;
   - Mbështet lirinë vetjake të përfitueseve dhe e kufizon lirinë vetjake të përfitueseve vetëm me pëlqimin e saj apo vetëm për të siguruar jetën;
   - Mund të përfshijë mundësi për kujdes të marrë në kohë.

- Nuk vë në rrezik marrëdhëniet e punës.

4. Të mos pengohen nga ushtrimi i të drejtave civile të përfitueses, me përjashtim të rastit kur përfituesja gjykohet si e pazotë ose kur një vendim gjykate kompetente ka konstatuar se përfituesja nuk është në gjendje të ushtrojë një të drejtë konkrete ose një kategori të drejtash;
5. T'u dorëzojë anëtarëve të stafit ankesa të brendshme dhe të bëjë ankesa të jashtme përpara subjekteve të jashtme dhe individëve të tjerë pakufizim apo ndëshkim;
6. T'u shqyrtohen ankesat në mënyrë të drejtë, në kohë dhe me paanësi;
7. Të kërkojnë, të bisedojnë dhe të ndihmohen nga një avokat, të cilin e zgjedh vetë përfituesja, shpenzimet e të cilit i paguan ajo;
8. Të marrin asistencë nga një anëtar i familjes, përfaqësues i caktuar ose individ tjetër për t'i kuptuar, mbrojtur ose ushtruar të drejtat e përfitueses;
9. Të marrin informacion lidhur me evidencat e përfitueses dhe evidencat të mbahen të fshehta dhe të tregohen vetëm sipas lejes;
10. T'u ofrohen ose të referohen për shërbimet e specifikuara;
11. Të mos pranojnë shërbime apo ta tërheqin pëlqimin për shërbimet me përjashtim të rastit kur një shërbim i tillë është i nevojshëm për t'i shpëtuar jetën ose shëndetin fizik përfitueses;
12. Të mos vuajnë nga:
    a) Abuzimi;
    b) Moskujdesja;
    c) Shfrytëzimi;
    ç) Shtrëngimi;
    d) Manipulimi;
    dh) Ndëshkimi për shkak se paraqesin një ankesë në ndonjë subjekt.
13. Të marrin pjesë ose të mos pranojnë të marrin pjesë në veprimtari kërkimore apo eksperimentale;
14. Të japin pëlqim me shkrim, të mos pranojnë të japin pëlqimin ose ta tërheqin pëlqimin me shkrim për të marrë pjesë në punë kërkimore ose në shërbim;
15. Të marrin shërbime në mjedise ku nuk konsumohet duhani, megjithëse duhani mund të lejohet jashtë mjediseve, në përputhje me politikat dhe procedurat.

5. Përjashtime nga fshehtësia e informacionit

Linja i bën të gjitha përpjekjet për të ruajtur plotësisht fshehtësinë e informacionit me përfituesen dhe këshillueset. Ka tre (3) përjashtime të fshehtësisë së informacionit që mund të ndodhin:

A) Kur ekziston një urgjencë e qenësishme ose e mundshme që përbën kërcënim për jetën;
B) Kur gjykata kërkon me urdhër paraqitjen e një evidence apo një punonjësi (me miratimin me shkrim të përfitueses për nxjerrjen e evidencave në fjalë ose kur gjykata i kërkon këto pasi Linjës dhe përfitueses i është dhënë mundësia ta kundërshtojnë urdhrin);
C) Kur rasti referohet në MKR;
Ç) Kur bëhet fjalë për abuzim apo moskujdesje ndaj një fëmije.

ANEKSI 3

MBAJTJA E EVIDENCAVE

Seksioni 1 Filozofia dhe politika
Seksioni 2 Administrimi i të dhënave
Seksioni 3 Organizimi i evidencave të përfitueseve
Seksioni 4 Kërkesat nga të tretët
Seksioni 5 Puna kërkimore
Seksioni 6 Raporti me median

1. Filozofia

Gjithmonë duhet treguar kujdes gjatë dokumentimit të informacionit për një person të mbijetuar nga dhuna në familje. Dokumentimi nuk duhet ta vendosë të mbijetuarën në rrezik dhe duhet ta minimizojë keqinterpretimin e informacionit.13

Politika

1. Duhet të mbahet sa më pak dokumentacion dhe në dosjen e të mbijetuarës duhet të mbahet vetëm informacioni esencial.
2. Dokumentacioni nuk duhet të përmbajë diagnozë të shëndetit mendor apo etiketime të sjelljeve të personit të mbijetuar.
3. Dokumentacioni duhet të jetë faktik dhe të mos përfshijë opinione.
4. Dokumentacioni duhet të respektojë standardet e Linjës.
5. Mbledhja e stafit të rastit duhet të bëhet të paktën çdo 2 javë dhe në dosjen e përfitueses duhet të futet dokumentimi i plotë, duke përfshirë datën e mbledhjes, emrin e punonjëset apo mbikëqyrësit të rastit dhe rezultatet. Këto mbledhje duhet të trajtojnë çështje të tilla si siguria e jetës, nevojat e përfitueses, përparimi drejt objektivave dhe pengesat e perceptuara.

2. Administrimi i të dhënave

Në përputhje me aktet normative për ofruesit e shërbimit, Linja mban evidenca për kontaktet me klientët, për të mundësuar trajtimin e bashkërenduar, për qëllime statistikore (d.m.th., për të siguruar të dhëna për burimet e financimit dhe për qëllime kërkimore) dhe për informacionin e nevojshëm për vlerësimin e programeve. Këto evidenca, si edhe informacionet e tjera që kanë të bëjnë me klientët, mbahen rreptësisht të fshehta dhe u vihet në dispozicion vetëm personave të autorizuar me ligj. (Ligji nr.8517, datë 22.7.1999, "Për mbrojtjen e të dhënave personale")

Në marrëdhëniet me përfitueset është shumë e rëndësishme mënyra si mbahen evidencat. Për t'i mbrojtur përfitueset, programet duhet të dokumentojnë me kujdes abuzimin e raportuar dhe të dokumentojnë si duhet përpjekjet e bëra nga secila përfituese për të gjetur ndihmë. Po kështu, i tërhiqet vëmendja stafit që të mos mbajë shënim mendimet e veta subjektive për sjelljen e një përfitueseje dhe nxitet të regjistrojë vetëm informacione faktike që lidhen me përfituesen.

---

13 Manual for Work on SOS Hotline for (Potential) Victims of Human Trafficking. NGO ASTRA Experience.

1. Ngrihet një sistem për mbledhjen e të dhënave dhe mbajtjen e informacionit për përfitueset i cili përfshin, ndër të tjera:
    - Historinë e dhunës në marrëdhënien ekzistuese;
    - Krahinën ku banon pjesëmarrësja;
    - Gjuhën parësore të pjesëmarrëses;
    - Referimet që i jepen pjesëmarrëses;
    - Çdo plan shërbimi ose objektiva që janë vendosur së bashku me pjesëmarrësen;
    - Një kopje të çdo formulari pëlqimi për dhënien e informacionit ose formularë të tjerë pëlqimi që mund të ketë nënshkruar pjesëmarrësja gjatë pjesëmarrjes në shërbime;
    - Shërbimet e ofruara nga Linja.

2. Të gjitha evidencat mbahen të paktën pesë vjet për personat në moshë madhore, mbahen në një sistem të sigurt kompjuterik.

3. Hartohen politika me shkrim që përfshijnë, ndër të tjera:
    - Fshehtësinë e informacionit për identitetin dhe evidencat e përfitueseve;
    - Sigurinë dhe dhënien e evidencave dhe mbajtjen e evidencave;
    - Shikimin e evidencave të përfitueseve nga stafi.

4. Dosjet individuale të përfitueseve mbahen në një dollap të mbyllur. Çelësin e dollapit të dosjeve e mban stafi. Dosjet e përfitueseve nuk u jepen studentëve, me përjashtim të vullnetarëve që punojnë në fushën e këshillimit dhe vetëm me miratimin e drejtorit të programit. Dosjet e përfitueseve nuk u jepen anëtarëve të bordit, përveç rasteve kur një gjë të tillë e kërkojnë rrethanat dhe vetëm nën mbikëqyrjen e drejtorit apo të personit të ngarkuar për këtë detyrë.

5. Dosjet e përfitueseve nuk duhet të përbajnë deklarata fjalë për fjalë (duhet të përdoren perifrazime). Nuk duhet arritur në asnjë konkluzion juridik, me përjashtim të atyre që raporton avokati, të identifikuara si të tilla.

6. Nëse një punonjës përballet me çështjen e fshehtësisë së infromacionit, është e detyrueshme që ky punonjës të mos i marrë gjërat me mend dhe të pyesë një mbikëqyrës. Çdo punonjës duhet të kërkojë këshillim ligjor nëse nuk mund ta gjejë përgjigjen menjëherë.

7. Hapat e mëposhtëm garantojnë fshehtësinë e informacionit për të gjitha përfitueset:

    a) Evidencat e përfitueseve mund t'i shikojnë vetëm anëtarët e stafit.
    b) Të gjitha kartelat e përfitueseve mbahen në një dollap të mbyllur me çelës.
    c) Nëse nuk e lejon ligji, çdo informacion për një përfituese që u jepet personave, organizatave dhe/ose agjencive jepet vetëm me pëlqimin me shkrim të përfitueses.
    ç) Informacioni i kërkuar përmes telefonit, lidhur me përfituesen apo praninë e përfitueses nuk do të jepet, në pritje të marrjes së pëlqimit nga përfituesja. Stafi udhëzohet të thotë "Nuk mund të konfirmoj asnjë informacion për personin në fjalë."

d) Konsultimi i rasteve mes stafit do të bëhet në mënyrë diskrete jopublike.

dh) Çdo informacion për përfitueset, që kërkohet me vendim të gjykatës, i jepet autoritetit që e jep urdhrin, vetëm pasi përfituesja të ketë nënshkruar një formular të veçantë pëlqimi për dhënien e informacionit dhe pasi Linja të ketë marrë këshilla ligjore për këtë, apo në situatat e dhënies së UMM për rastin.

e) Në rastin e një urdhri nga gjykata, pasi t'i ketë përdorur stafi të gjitha burimet e mundshme lidhur me komunikimin e privilegjuar, informacioni mund t'i jepet gjykatës që ka dhënë urdhrin, por vetëm pasi është marrë këshillë ligjore për këtë.

8. Ruajtja e informacionit delikat është përgjegjësi e të gjitha punonjëseve. Natyra e shërbimeve të Linjës mbështetet te mbrojtja dhe ruajtja e informacionit të gjeneruar nga vetë ajo. Vazhdimi i marrëdhënieve të punës kushtëzohet nga zbatimi i kësaj politike.

   Secili mbikëqyrës/supervizor si edhe punonjës administrativ apo ekzekutiv mban përgjegjësi për orientimin dhe trajnimin e punonjëseve të veta për të siguruar respektimin e fshehtësisë së infromacionit.

9. Linja duhet të kujdeset që secila përfituese të ketë një evidencë të plotë konfidenciale të saj dhe që evidencat që mbahen dhe ruhen ashtu siç e kërkon ligji dhe brenda praktikës më të mirë klinike për përfitueset.

10. Drejtuesja e Linjës administron ruajtjen e evidencave/dosjeve dhe programin e shkatërrimit të tyre. Të gjitha dosjet/evidencat ruhen dhe shkatërrohen sipas kësaj politike, kërkesave të licencimit dhe ligjit. Të gjitha evidencat/dosjet përgatiten për t'u ruajtur sipas udhëzimeve të mëposhtme:
    - Duhet të përdoren vetëm kontejnierët që jep objekti i ruajtjes.
    - Kërkohen dy inventarë, njëri futet në kontejnierin e ruajtjes ndërsa tjetri vendoset në ditarin e ruajtjes. Inventaret duhet të përpilohen sipas rendit alfabetik dhe/ose sipas rendit kronologjik, cilido qoftë i përshtatshëm për gjetjen e lehtë, nëse del nevoja.
    - Dosjet e punonjëseve ekzistuese: Dosjet/evidencat origjinale për punonjëset ekzistuese duhet të mbahen në dollape që mund të mbyllen me çelës, në zyrë.
    - Dosjet e punonjësve të larguar: Pas zgjidhjes së marrëdhënieve të punës, të gjitha evidencat e punonjëseve duhet të mbahen gjithsej 5 vjet. Dy vjet në zyrën e administratës dhe 3 vjet në një objekt të përcaktuar dhe të sigurt për ruajtjen e evidencave, kohë pas së cilës duhet të shkatërrohen në mënyrën e duhur.
    - Dosjet financiare: Dosjet financiare veçohen dhe ruhen në përputhje me afatet e mësipërme për ruajtjen e evidencave, në fund të vitit fiskal ose pas auditit vjetor. Duhet të përgatiten dy fletë inventari. Dosjet/evidencat me të njëjtën periudhë mbajtjeje mund të vendosen në të njëjtin kontejnier. Por, është e nevojshme mbajtja e inventarëve të hollësishëm, për të mundësuar gjetjen e dokumenteve, sipas nevojës.

Mosrespektimi i kësaj politike nga ana e punonjësve mund të sjellë sanksione të mundshme civile dhe penale kundër Linjës dhe punonjësve të saj dhe masa të mundshme disiplinore kundër individëve përgjegjës (deri në momentin e zgjidhjes së marrëdhënieve të punës).

Pyetjet lidhur me ruajtjen dhe shkatërrimin e dosjeve duhet t'i përcillen drejtorit/es.

3. Organizimi i evidencave të përfitueseve

Secila përfituese ka një evidencë individuale për shërbimet e ofruara. Informacioni që duhet mbajtur në evidencën e përfitueses përfshin:

- informacionin identifikues, duke përfshirë emrin, adresën, numrin e telefonit, datëlindjen, personin që duhet njoftuar në raste urgjence, gjendjen juridike të pjesëmarrëses, burimin e referimit, administratorin e rastit, mjekun që e ndjek, datën e pranimit dhe anëtarin e stafit që është ngarkuar me ndjekjen e përfitueses;
- vlerësimet e përfitueses;
- përmbledhjen e burimit të referimit, duke përfshirë arsyet për referimin.
- planet e shërbimit;
- të dhëna të tjera që lidhen me shërbimet që i jepen përfitueses.

4. Kërkesat nga të tretët

Në rastet kur përfituesja kërkon dhënien e informacionit të tretëve, ajo duhet të plotësojë dhe dorëzojë një formular për dhënien e informacionit, i cili përfshin informacion për:

- personin ose agjencinë që e merr informacionin,
- një përshkrim të informacionit që do të jepet,
- qëllimin e dhënies së informacionit,
- datën e skadimit të formularit,
- datën dhe nënshkrimin e përfitueses ose të kujdestarit të përfitueses.

Formulari për dhënien e informacionit duhet të plotësohet i gjithi dhe duhet të specifikojë të gjithë informacionin që do të jepet përpara se Linja të japë informacion për shërbimin që i jepet një përfitueseje. Krahas kësaj, një përfituese mund ta tërheqë pëlqimin për dhënien e informacionit në çdo kohë, me kërkesën e agjencisë.

5. Puna kërkimore

Me raste, Linja mund të realizojë punë kërkimore për efiçencën e kujdesit që ofron dhe vlerësime të programit, të cilat mund të kërkojnë vendosjen në kontakt me ish-përfituese që ka marrë shërbime.

6. Raporti me median

Tema e dhunës ndaj grave për vetë ndjeshmërinë e saj tërheq vëmendje të madhe mediatike.

Shumë shpesh gazetarët përdorin organizatat që ofrojnë shërbime, kur dëshirojnë të kenë kontakt të drejtpërdrejtë me viktimat e dhunës me bazë gjinore dhe të dëgjojnë historitë e tyre. Megjithëse në parim ne përpiqemi për të shmangur përdorimin e termit "viktimë" kur flasim për personat të cilët i kanë mbijetuar formave të ndryshme të dhunës, është e nevojshme që kur jemi në kontakt me median të mbajmë në mend se këta persona janë me të vërtetë viktima. Pas të gjithë asaj që ju ka ndodhur, këta persona shumë shpesh duhet të ritregojnë historitë e tyre – kur trokasin në stacionin e policisë, para gjykatave, gjatë identifikimit, gjatë kontakteve me ofruesit e asistencës dhe shërbimeve. Edhe pse me dëshirën e madhe të publikut për të dëgjuar historinë

nga "dora e parë", ne gjithmonë duhet të kemi parasysh interesin e lartë të viktimave, të cilat mund të përjetojnë një viktimizim të përsëritur.

Shpeshherë vetë viktimat pranojnë të japin një deklaratë për mediat. Motivet e tyre mund të jenë të ndryshme: nga dëshira për të ndarë përvojën e tyre me të tjerët, në mënyrë që mund të parandalojnë që dikush tjetër të bëhet viktimë e dhunës në familje, apo nga nevoja për të kënaqur njerëzit dhe në një mënyrë tjetër tu "kthej" ndihmën dhe mbështetjen organizatës e cila i ka ofruar ndihmë në rrugën e tyre drejt riintegrimit. Para se të lidhni klientet tuaja me shtypin, qartësohuni në lidhje me motivet e tyre. Ato duhet ta bëjnë këtë për hir të interesave të tyre, jo për ju. Është gjithashtu detyra juaj tu bëni të qartë klienteve të jenë të vetëdijshme për të gjitha pasojat negative që mund të lindin nga të bërit publike historinë e tyre.

Kur viktimat vendosin të flasin për mediat, ajo që duhet të mbahet parasysh është se imazhi i tyre dhe zëri do të ndryshohet. Megjithatë, mbulimi i plotë shumë rrallë është arritur. Kjo do të thotë se ndoshta nuk do të njihen nga kalimtarët në rrugë, por ka gjithmonë rrezik se familja e tyre, miqtë dhe të njohurit mund ti njohin dhe identifikojnë ato. Shumë viktima të dhunës në familje nuk duan që familjarët, të afërmit apo miqtë të dinë së çfarë u ka ndodhur atyre.

Është e nevojshme që së pari organizata që është duke ofruar asistencë për viktimën të sigurohet dhe të ketë besim te gazetari/ja i/e cili/a do të kryejë intervistën. Pyetjet duhet të jenë hartuar paraprakisht dhe vetë personat kanë të drejtë të plotë të refuzojnë për t'iu përgjigjur një pyetje të caktuar ose për të kërkuar pushim gjatë intervistës dhe madje edhe të heqin dorë tërësisht në qoftë se ndjehen të paafta për të vazhduar.

Përfaqësuesja e organizatës duhet të jetë gjithmonë aty, për të siguruar se marrëveshja është respektuar dhe për të qenë në dispozicion të tyre në rast se kanë nevojë për ndihmë dhe mbështetje.

Gjithmonë duhet të kërkohet të shihen pamjet ose artikulli i cili përmban rrëfimin e viktimës para se të transmetohet apo para se të botohet. Të dyja palët si organizata dhe viktima kanë të drejtë të refuzojnë mostransmetimin në qoftë se nuk janë të kënaqur, ose në qoftë se besojnë se publikimi i një materiali të tillë nuk do të ishte në interesin e viktimës.

Kryerja e intervistës duhet të organizohet në një terren neutral, ku viktima do të ndjehet rehat dhe ku do të sigurohet fshehtësia e identitetit të saj. Është praktikë e zakonshme që të mos identifikohen viktimat me emrin e tyre apo mbiemrin, por nga inicialet, megjithatë duhet bërë kujdes pasi ndonjëherë edhe inicialet mund të tregojnë shumë, sidomos nëse viktimat janë persona që jetojnë në qytete të vogla. Viktimat nuk duhet në asnjë mënyrë të flasin me gazetarët gjatë periudhës së reflektimit, ose menjëherë pas daljes nga zinxhiri i dhunës në familje, pasi trauma që ato kanë përjetuar nuk do të lejojë të vendosin apo të vlerësojnë në mënyrë të drejtë se çfarë do të jetë në interesin e tyre më të lartë. Nëse klienti/ja është i/e mitur, d.m.th., një fëmijë, mbrojtja e jetës private të saj/e tij është një prioritet i madh. Është detyra e organizatës për ta mbajtur larg nga mediat.

Siguria e personave që punojnë në organizatë për ofrimin e ndihmës së drejtpërdrejtë për viktimat e dhunës me bazë gjinore është gjithashtu një aspekt i rëndësishëm në kontaktet me median. Identiteti i tyre duhet të mbetet i panjohur, gjithashtu edhe vendndodhja e Linjës. Si një organizatë që ofron ndihmë ndaj dhunës me bazë gjinore, është e detyruar të mbrojë veten dhe klientet. Ndonjëherë kjo do të thotë që organizata nuk duhet të lejojë kontaktin e drejtpërdrejtë të shtypit me viktimat. Kjo është gjithashtu e drejtë dhe detyrimi i saj për të vepruar në interesin më të lartë të klientes dhe duhet gjithmonë të mbajë këtë argument në mendje, edhe nëse kjo do të thotë të mbetet më pak e dukshme mediatikisht. Rekomandohet që një person specifik në organizatë duhet të caktohet për të mbuluar kontaktet me median. Kur është e mundur, ky person

nuk duhet të përfshihet drejtpërdrejt në punën me viktimat.

Disa këshilla lidhur me median. Gjithmonë:

- Merrni kohën tuaj;
- Mendohuni para se të përgjigjeni;
- Qëndroni brenda fushës suaj të kompetencës;
- Shprehuni në ato raste se kur ju nuk mund, ose nuk jeni të lejuara, për t'iu përgjigjur një pyetjeje;
- Bazohuni në fakte;
- Konsultohuni nëse ju apo organizata juaj duhet tu përgjigjet apo jo pyetjeve.

ANEKSI 4

POLITIKAT DHE PROCEDURAT PËR THIRRJET/MENAXHIMI I TELEFONATAVE

Seksioni 1 Kategoritë e thirrjeve
Seksioni 2 Fazat themelore të thirrjeve të marra për Linjën Telefonike Kombëtare
Seksioni 3 Siguria e telefonatave
Seksioni 4 Listë kontrolli për vlerësimin e dhunës në familje

1. Kategoritë e thirrjeve

Çdo Linjë ka politikat dhe procedurat e veta, të cilat stafi i tyre duhet t'i ndjekë kur bëjnë pranimin e një të mbijetuare të dhunës në familje. Materiali i mëposhtëm orienton punonjësët për t'iu përshtatur nevojave unike të çdo programi.14

Të gjitha thirrjet e marra nga Linja Kombëtare mund të ndahen në kategoritë e mëposhtme:

1. Telefonatat e lidhura drejtpërdrejtë me DHBGJ dhe DHF;
2. Parandalimi dhe thirrjet edukuese;
3. Thirrjet tjera.

1. Grupi i parë i thirrjeve përfshin të gjitha thirrjet e lidhura menjëherë me problemin (potencial) të dhunës. Në këtë grup bëjnë pjesë thirrjet për:
   - raportimin e dhunës;
   - raportimin mbi vendndodhjen dhe lokalizimin e problemit;
   - thirrjet pas përfundimit të dhunës;
   - thirrjet e lidhura me mbështetjen monitoruese për klientët.
2. Parandalimi dhe thirrjet edukuese përfshijnë ato telefonata të cilat kërkojnë informacion për llojin e shërbimit që ofrohet dhe standardet e shërbimit.
3. Grupi "Telefonatat e tjera", janë thirrjet në lidhje me pyetje të ndryshme të qytetarëve, më shpesh në një situatë kur institucionet nuk i kanë ndihmuar ata, dhe kur ata realisht nuk e dinë se në kompetencën e cilit organ mund të jetë zgjidhja e një problemi konkret ose se cila organizatë jofitimprurëse mund t'i ndihmojë ata.

---

14 Manual for Work on SOS Hotline for (Potential) Victims of Human Trafficking. NGO ASTRA Experience

2. Fazat e thirrjeve

Një bisedë telefonike mund të ndahet në *katër faza*:

1. Duke filluar si një bisedë me qëllimin që të krijohet besimi;
2. Qartësimi dhe përcaktimi i situatës;
3. Eksplorimi i alternativave;
4. Përfundimi i bisedës.

Kontakti i parë

Linja pranon gra dhe fëmijë që janë viktima të DHBGJ dhe DHF, sikurse vërtetohet nga informacioni i mbledhur gjatë një interviste përmes telefonit. Përfituesja duhet të përmbushë kriteret e pranimit dhe të shprehë verbalisht gadishmërinë për të marrë pjesë në program dhe për të respektuar kërkesat e programit.

Personi në nevojë për t'u pranuar në Linjë mund të mos jetë personi që bën kontaktin e parë. Kontaktin e parë mund ta bëjë një mik a mikeshë, një familjar, një efektiv i policisë ose një punonjës social. Pavarësisht se kush e bën kontaktin e parë, është përgjegjësia e stafit që në këtë moment të vlerësojë situatën dhe të vendosë se si do të veprohet.

Së pari, stafi duhet të vlerësojë parrezikshmërinë ose nivelin e krizës së situatës. Mund të mos trajtohen të gjitha pyetjet dhe vlerësimet e mëposhtme, në varësi të përgjigjeve të marra dhe nivelit ekzistues të parrezikshmërisë. Kur diskuton dhe vendos për nivelin e parrezikshmërisë së telefonueses, stafi duhet të vlerësojë nëse ka apo ajo një nivel të lartë rreziku dhe nëse telefonuesja mund të ketë apo jo nevojë për të kontaktuar forcat e rendit, apo nëse mund të vazhdojnë me telefonatën.

Procesi i vlerësimit paraprak ndihmon për të vlerësuar se shërbimet e Linjës janë apo jo të përshtatshme për nevojat e saj apo nëse ka një organizatë tjetër e cila mund t'i përmbushë më mirë nevojat e saj, dhe atëherë kjo mundësi duhet diskutuar me të. Edhe këtu duhet thënë se refuzimi i mundësisë për të marrë shërbimet duhet të mbështetet te nevojat dhe shqetësimet e gruas.

Vlerësoni rrezikun që i kanoset viktimës – pyeteni:

"A ndodheni në rrezik tani?"
"A jeni lënduar?"
"A ndodhet aty, me ju, dhunuesi?"
"A ka armë dhunuesi?"—Armë zjarri? Armë të ftohtë? Mjete të forta, çekiç, sopatë? Armë të tjera?
"A është i dehur dhunuesi? A ka marrë ndonjë lloj droge?"

Është e rëndësishme që stafi që punon me viktimat të konstatojë në fillim nëse është apo jo jashtë rrezikut telefonuesja, kur kontakti i parë me viktimën bëhet përmes telefonit. Nëse viktima nuk është jashtë rrezikut ose nëse është plagosur/lënduar, sugjerojini të telefonojë policinë ose merrini leje që policinë ta telefononi ju në emër të saj. Nëse është plagosur, informojeni që një punonjës i Linjës mund të takohet me të në një spital publik për t'i ofruar shërbime mbështetëse.

Informojeni se shërbimet e Linjës mund të diskutohen në këtë moment, nëse ajo është e interesuar.

Nëse viktima nuk ka nevojë për ndihmë mjekësore dhe nëse stafi mund të konstatojë se viktima ndodhet jashtë rrezikut, atëherë ky është momenti i mirë për t'i dhënë mundësi viktimës të shfryjë inatin. Mbase, ajo thjesht ka dëshirë t'i zbrazet dikujt. Ajo mund të mos dojë të vijë në Linjë ose mund të mos jetë e sigurt se cilat janë mundësitë që mund të shfrytëzojë. Jepini mundësi të flasë me ritmin e saj dhe sigurojeni se vendimi për të telefonuar është një vendim i mirë dhe se ju, si staf i Linjës, jeni personi i duhur për ta dëgjuar. Ofroni referimet sipas nevojës dhe sugjeroni alternativa sa herë të jetë e mundur, por mos jepni këshilla.

Bëni pyetje për të parë se kur dhe si ka ndodhur kriza e tanishme:

"Kur ndodhi incidenti për të cilin po flisni?

Sapo ka ndodhur, apo ka ndodhur përpara dy javësh?" (Përcaktoni nëse përfituesja tani po paraqet një reagim të vonuar për incidentin apo nëse ajo vetëm tani e ka gjetur guximin për të shprehur nevojën për të folur me dikë lidhur me krizën).

Bëni pyetje për të vlerësuar statusin dhe nevojat fizike të tanishme të viktimës:

"Sa vjeç jeni?"
"A jeton me ju dhunuesi juaj?"
"A jeni e martuar me të?"
"A keni fëmijë?"
"A ndodhen me ju fëmijët?"
"A keni një familjare, fqinje apo mikeshë tek e cila të keni besim dhe t'i kërkoni këshilla dhe/ose ndihmë?"
"A keni nevoja të veçanta mjekësore apo ndonjë gjendje të veçantë mjekësore?"
"A jeni duke marrë ndonjë shërbim këshillimi?"
"Këshillimin e bëni pa dhunuesin tuaj apo edhe ai vjen me ju në seancat e këshillimit?"
"A përdorni lëndë narkotike apo barna me recetë?"
"A konsumoni alkool tani?"

Bëni pyetje për të vlerësuar gjendjen emocionale të viktimës:

"Si ndjeheni tani?"
"Si ndjeheni kur dhunuesi juaj...?"

Si person mbështetës, gjithmonë duhet të përpiqeni të vlerësoni gjendjen emocionale të viktimës, si gjatë bisedës telefonike ashtu edhe kontaktit të drejtpërdrejtë. Personat në krizë shpesh veprojnë dhe reagojnë në bazë të emocioneve, dhe jo të arsyes, dhe është e rëndësishme që të konstatoni se cila është gjendje emocionale e viktimës shumë shpejt pas kontaktit të parë. Kështu, mund të jeni në gjendje të ndërhyni në rrethanat e viktimës, aq sa për të parandaluar dhunimet në të ardhmen. Përmes përcaktimit të gjendjes emocionale të viktimës dhe punës afruese të efektshme me të, ju mund t'i largoni prej saj mendimet (dhe veprimet) për të vrarë veten apo për të vrarë dikë tjetër.

Mbase, ju intereson t'i bëni vetes disa pyetje të cilat ju ndihmojnë të analizoni se si ndihet viktima dhe ta orientoni analizën tuaj me pyetje të tilla si:

- A po tregon shenja histerie viktima, a po qan apo është e qetë?
- A po e thotë pa asnjë emocion incidentin, pa ndryshim të intonacionit të zërit, sikur të mos ketë asnjë ndjenjë a të jetë indiferente, apo nuk është në gjendje të reagojë me emocion ndaj asaj që i ka ndodhur?
- Si reagon ajo zakonisht ndaj këtij lloj incidenti?
- A duket e paqartë?
- A duket se e kupton tërësisht atë që i ka ndodhur?
- A po ndryshon gjendja e saj emocionale gjatë kohës që jua beson juve historinë e saj? Nëse po, si ndryshon? A po qetësohet apo po bëhet më emocionale? A shpërthen, ndonjëherë, në të qara gjatë kohës kur ju tregon ngjarjet? A i ndryshon humori nga lotë në inat, e anasjelltas?
- A po kërcënon të vrasë veten apo dikë tjetër?

Shpesh stafi sheh se viktimat duken se nuk mbajnë vesh kur flet stafi, por janë tërësisht të fokusuar te trauma që kanë përjetuar dhe nga e cila kanë dalë gjallë. Viktima mund të mos e dëgjojë atë që thoni ju, çka mund të shkaktojë acarim, por mund të jetë e nevojshme që thjesht t'i jepni mundësi viktimës të shfryjë inatin e saj plotësisht përpara se të provoni të bisedoni me të apo të diskutoni për incidentin dhe për mundësitë që janë përpara saj. Duke e ndihmuar atë t'i shprehë ndjenjat për atë që ka ndodhur, mund ta ndihmoni t'i kuptojë rrethanat në të cilat ndodhet, atë që i ka ndodhur dhe atë që mund të bëjë lidhur me këtë.

Bëni pyetje të drejtpërdrejta për të parë se çfarë dëshiron të bëjë viktima:

"A ju ka ndodhur më parë kjo?
"Çfarë keni bërë atëherë?"
"Mënyra si e keni përballur këtë në të shkuarën, a ka pasur sukses?"
"A mund të funksionojë e njëjta strategji tani?"
"A i keni përdorur ndonjëherë shërbimet e Linjës?"
"Çfarë mendoni se ju duhet tani?" (P.sh.,: thjesht të flasë me dikë, të ketë dikë i cili ta dëgjojë, ose viktima dëshiron të shfryjë inatin, dëshiron informacion ose dëshiron ta ndihmojë dikush për të krijuar një plan sigurie ose t'i shikojë me radhë mundësitë që ka përpara?"
"Çfarë dëshironi të bëni tani?"

Mos harroni, ju nuk mund të merrni përgjegjësi për jetën apo situatën e viktimës. Juve mund t'ju "vijë keq" për të, por jo të "kujdeseni" për të. Edhe sikur përfituesja të mos dëgjojë apo të mos e bëjë atë që ju mendoni se është gjëja më e mirë për të, ju mund të keni, përsëri, një efekt të vlefshëm në të ardhmen dhe jetën e saj.

Në përgjithësi, pyetjet duhet të orientohen te përfituesja dhe të përqëndrohen te niveli i tanishëm i parrezikshmërisë së situatës së saj. Pasi të konstatohet se ndodhet jashtë rrezikut imediat, stafi mund të vlerësojë nevojat mjekësore që mund të ketë ajo.

- A ka nevojë për kujdes mjekësor?
- A është duke marrë barna?
- A ka nevojë për mjekim?

Stafi mund të bëjë pyetje edhe për konsumimin e alkoolit apo drogave nga dhunuesi ose kandidatja për përfituese.

Informacioni që mund t'u jepet telefonuesve përfshin pikat e mëposhtme:

- Faktet e vërteta dhe të pavërteta lidhur me dhunën në familje.
- Numrin e linjës telefonike të dedikuar për këshillim.
- Shërbimet kundër dhunës në familje, shërbimet sociale, objektet mjekësore, transporti, shërbimet juridike, etj.
- Të drejtat e tyre dhe ligjin që zbatohet.
- Cilat shërbime mund të ofrojë ky program dhe programet e tjera.
- Mundësitë që kanë në dispozicion (d.m.th., qëndrimi brenda marrëdhënies, planifikimi i sigurisë, qëndrimi me një mikeshë apo familjare, marrja e shërbimeve mbështetëse, hyrja në një strehëz, etj.)
- Planifikimi i sigurisë për shtëpinë, punën, shkollën dhe fëmijët e tyre, familjen, miqtë, fqinjët, kolegët apo eprorët.

Gjatë kontaktit të parë, kur merret informacion për situatën e personit, stafi duhet të përcaktojë se cilat mundësi, burime apo informacione janë më të mira për t'iu ofruar personit. Mundësitë e ofruara varen nga rreziku, preferencat, burimet dhe pasja e shërbimeve. Megjithëse paraqitja e një game të gjerë mundësish është shërbim optimal, është e rëndësishme të përqëndroheni te nevojat e përfitueses së mundshme dhe jo ta mbysni me informacione të panevojshme apo të papërshtatshme.

Pasi stafi ka mbledhur informacionet për përfituesen e mundshme, është e rëndësishme të vendoset hapi i ardhshëm. Përfituesja e mundshme duhet të vendosë hapin e ardhshëm pasi të marrë informacion për të gjitha alternativat e mundshme. Nëse stafi nuk flet drejtpërdrejt me të, hapi tjetër duhet të jetë të prisni derisa t'i jetë paraqitur informacioni personit dhe ajo t'i drejtohet stafit për hapin e ardhshëm. Kjo do të thotë që të prisni në telefon derisa dikush ta përkthejë informacionin apo të prisni një telefonatë tjetër në përgjigje të informacionit të paraqitur. Ajo thjesht mund të dojë informacion, mbështetje apo burime në mënyrë që ta bëjë vetë hapin e ardhshëm. Nëse Linja nuk është mundësia e zgjedhur, sigurohuni që ta vini në dijeni se këtë shërbim mund ta marrë edhe në të ardhmen, nëse dëshiron. Në të njëjtën kohë, nëse hapi i ardhshëm është diçka për të cilën mund të ndihmojë organizata, stafi duhet ta transferojë individin apo t'i japë informacionin e nevojshëm për t'i marrë këto shërbime

Stafi duhet të jetë sa më i gjendur (d.m.th., ta ndihmojë personin të gjejë një vend, t'i ofrojë përdorimin e një telefoni, etj.).

3. Siguria e telefonatave

Nuk ndodh rrallë që dhunuesit të marrin edhe numrat e telefonit dhe adresat e strehëzave apo qendrave të shërbimeve, vendndodhja e të cilave mbahet e fshehtë. Nëse ju vjen një telefonatë kur viktima është referuar dhe strehuar tek qendrat që e ofrojnë këtë shërbim, mos harroni se personi që telefonon mund të jetë duke telefonuar për llogari të dhunuesit apo mund të jetë vetë dhunuesi. Reagimi i duhur ndaj çdo telefonate të marrë në një Linjë e cila e kërkon me emër një viktimë të asistuar (ose e cila kërkon informacion për një viktimë të asistuar) është si vijon:15

---

15 Manuali i Trajnimit të Vullnetarëve, i Qendrës për Krizat i YWCA, Enid, Okllahomë, 1997.

- "Më vjen keq, por në bazë të ligjit, nuk mund t'ju jap asnjë informacion për asnjë person që merr shërbime tek ne. Nuk mund të konfirmoj nëse është apo jo këtu personi për të cilin po telefononi. Megjithatë, mund të marr një mesazh dhe ta vendos në tabelën e njoftimeve. Dëshironi të lini mesazh?"

Nëse konstatohet se viktima dëshiron të kërkojë strehim, atëherë duhet të caktoni një vend dhe orë për t'u takuar me viktimën dhe për të kryer një intervistë pranimi ballëpërballë. Shumica e strehëzave e ruajnë rreptësisht fshehtësinë e informacionit për vendndodhjen dhe adresën e strehëzës. Disa pika ku mund të bëhen takimet ballëpërballë janë postat e policisë ose urgjencat e spitalet ose vetë mjediset e Linjës.

Në përgjithësi, punonjësët që punojnë me viktimat këshillohen të mos shkojnë në shtëpinë e viktimës për shkak të rreziqeve të dukshme për të gjitha palët. Marrja e viktimës duhet të bëhet me shoqërimin e policisë duke qenë se policia ka detyrimin për të siguruar transportin.

Sa herë që stafi komunikon me policinë apo personelin e urgjencës në spital, stafi duhet të prezantohet me profesionalizëm dhe respekt kundrejt personelit të strukturave të tjera të menaxhimit të krizave, njësoj siç do të donte të silleshin të tjerët me të. Kur të mbërrini në pavionin e urgjencës, për shembull, prezantohuni te stafi prezent dhe u thoni se kë keni ardhur të mbështesni. Në këtë pikë, jepini mundësi stafit të urgjencës t'ju këshillojnë se si mund ta ndihmoni sa më mirë viktimën gjatë qëndrimit në spital. Ndiqni rregullat, procedurat dhe udhëzimet e spitalit dhe mos provoni t'i udhëzoni të tjerët se si t'i plotësojnë më mirë nevojat e viktimës.

Mbështetja për një të mbijetuar të dhunës në familje, viktimë përdhunimi apo viktimë të përndjekur nga një person tjetër ndryshon nga asistenca e zgjatur dhe profesionale e këshillimit apo nga mbështetja morale që të ofron një mik. Ndërhyrja për krizat është një ndërhyrje imediate dhe e drejtpërdrejtë në një pikë kritike të jetës së viktimës. Një punonjës i efektshëm duhet të përpiqet të bëjë një vlerësim të ngrohtë por objektiv të krizës së identifikuar dhe ta vendosë incidentin brenda kornizës së përvojës përkatëse, kushteve të tanishme dhe pikave të forta të brendshme të viktimës.

4. Listëkontrolli për vlerësimin e dhunës në familje

Viktima (Mbiemër, emër, emër i ndërmjetëm)	numër telefoni i sigurtë #:	Adresë e-mail:
I dyshuari (Mbiemër, emër, emër i ndërmjetëm)		Rasti nr #:
Emri i punonjëses që raporton	Punonjësi #:	Datë:

		PO	JO	
1.	A ju ka dëmtuar ndonjëherë fizikisht partneri juaj? Nëse po, sa shpesh? □ 1-5 herë □ 6-10 herë □ 11 ose më shume herë			
2.	A ka tentuar ndonjëherë partneri juaj t'ju zërë frymën?			
3.	A ju ka qëlluar ndonjëherë partneri juaj gjatë shtatzanisë tuaj?			
4.	A ju ka kërcënuar ndonjëherë partneri apo ka përdorur armë kundër jush? Nëse po, shënoni më çfarë: thikë pistoletë tjetër:_____			
5.	A ju ka mbajtur ndonjëherë partneri kundër dëshirës suaj?			
6.	A ka kërcënuar ndonjëherë parneri juaj se do dëmtojë kafshët shtëpiake?			
7.	A mendoni se partneri juaj do t'ju vrasë?			
8.	A ju ka thënë ndonjëherë partneri juaj se planifikon t'ju vrasë?			
9.	A janë bërë dëmtimet fizike më të rënda gjatë viteve të fundit?			
10.	A ka ndodhur më shpesh dhuna fizike gjatë vitit të fundit?			
11.	A është trajtuar ndonjëherë partnerti juaj për probleme të shëndetit mendor?			
12.	A jeni larguar apo keni diskutuar së fundmi për t'u ndarë nga partneri juaj?			
13.	A ju ka kërcënuar ndonjëherë partneri apo ka tentuar të kryejë vetëvrasje?			
14.	A ju ka ndjekur ndonjëherë apo mbajtur nën vëzhgim partneri juaj?			
15.	A ka qënë partneri juaj i dhunshëm apo ka kërcënuar së do dëmtojë fëmijët?			
16.	A ju kontrollon partneri juaj gjatë aktiviteve tuaja të përditshme?			
17.	A ka partneri juaj histori të mëparshme të dhunës në familje ndaj partnerëve të tjera?			
18.	A ka armë zjarri të aksesueshme nga partneri juaj në shtëpi?			
19.	A reagon dhunshëm partneri juaj në prani të të tjerëve?			
20.	A pi vazhdimisht partneri jua?			
21.	A ka qënë shumë i stresuar partneri juaj së fundmi (ka humbur punën, humbur dikë të dashur, është arrestuar, etj…)			
22.	A është partneri juaj vazhdimisht i dhunshëm dhe xheloz për ju? (p.sh. A ju thotë partneri juaj" "Nëse nuk mund të kem unë, askush nuk do mundet"?			

MEKANIZMI KOMBËTAR I REFERIMIT DHE TRAJTIMIT TË RASTEVE TË DHUNËS NË FAMILJE DHE PROGRAMET MBËSHTETËSE

Seksioni 1 **Mekanizmi kombëtar i referimit**
Seksioni 2 **Shërbime mbështetëse të përgjithshme dhe të specializuara**
Seksioni 3 **Mbrojtja e interesave të një rasti individual**
Seksioni 4 **Mbrotja e interesave në sistem**
Seksioni 5 **Kompetenca kulturore**

1. Mekanizmi kombëtar i referimit

Viktimat e dhunës në familje kanë nevojë të mbështeten në shumë sisteme, për të qëndruar jashtë rrezikut dhe për të kapërcyer abuzimin. Zbatuesit e ligjit, kujdesi shëndetësor, kujdesi social për fëmijët dhe gratë, arsimimi, strehëzat, punësimi, komunitetet fetare dhe shumë sisteme të tjera të komuntetit luajnë një rol kyç në pakësimin e dhunës në familje. Synimi ynë i fokusuar i arritjes së sigurisë së viktimës dhe llogaridhënies së abuzuesit mund të arrihet vetëm atëherë kur këto sisteme të shumta të funksionojnë përmes një strategjie të bashkërenduar, të mbështetur në njohuri, hipoteza, këndvështrime dhe protokolle të bashkërenduara. 16

Mekanizmi kombëtar i referimit dhe trajtimit të rasteve të dhunës në familje
MKR përfaqëson një përgjigje të koordinuar ndaj DHBGJ dhe DHF, nëpërmejt ngritjes së një rrjeti strukturash të posaçme në nivel bashkie i emërtuar **Mekanizmi Kombëtar i Referimit dhe Trajtimit të rasteve të dhunës në familje,** duke përmbushur edhe një nga qëllimet e ligjit të sipërpërmendur i cili është garantimi i mbrojtjes me masa ligjore të pjesëtarëve të familjes, të cilët janë viktima të dhunës në familje në të gjithë vendin. Për të realizuar këtë qëllim u hartua dhe u miratua edhe një vendim i Këshillit të Ministrave nr.334, datë 17.2.2011, i cili është konceptuar në dy pjesë: Pjesa I) përcakton ngritjen, detyrat dhe përbërjen e Mekanizmit Kombëtar të Referimit të rasteve të dhunës në familje dhe Pjesa II) përcakton mënyrën e ndërhyrjes konkrete në ndihmë të viktimave të dhunës në familje.

I. Mekanizmi i bashkërendimit të punës për referimin e rasteve të dhunës në marrëdhëniet familjare

1. Mekanizmi i bashkërendimit të punës për referimin e rasteve të dhunës në familje, përbëhet nga:

a)Komitetet drejtuese "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje";
b)Ekipet teknike ndërdisiplinore;
c)Koordinatorët vendorë për referimin e rasteve të dhunës në marrëdhëniet familjare.

---

16 Vendim i Këshillit të Ministrave nr.334, datë 17.02.2011 "Për ngritjen e Mekanizmit Kombëtar të Referimit për trajtimin e rasteve të dhunës në familje dhe mënyrën e procedimit të tij"

2. Komitetet drejtuese, "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje", funksionojnë pranë çdo bashkie.

3. Komitetet drejtuese kryesohen nga kryetari i bashkisë dhe në përbërje të tyre kanë:

a) Përfaqësues të strukturës së policisë;
b) Përfaqësues të gjykatës së rrethit gjyqësor;
c) Përfaqësues të prokurorisë së rrethit;
ç) Përfaqësues të drejtorisë arsimore;
d) Përfaqësues të drejtorisë së shëndetit publik;
dh) Drejtues të strukturës për shërbimet sociale pranë bashkisë;
e) Përfaqësues të strukturës për shërbimet sociale në njësinë administrative;
ë) Përfaqësues të zyrës së përmbarimit;
f) Përfaqësues të prefekturës;
g) Kryetarët e njësive administrative që janë në territorin administrativ që ka për qendër atë bashki;
gj) Përfaqësues të zyrës përkatëse të punësimit;
h) Drejtues të organizatave jofitimprurëse që në veprimtarinë e tyre merren me çështje të dhunës në familje;
i) Drejtues të qendrave/strehëzave të ngritura për viktimat e dhunës në marrëdheniet familjare në atë njësi të qeverisjes vendore, ose në qarkun, në juridiksionin e të cilit janë këto njësi;
j) Përfaqësues të institucioneve fetare, që mund të ofrojnë shërbime për viktimat e dhunës në marrëdheniet familjare;
k) Drejtues të Dhomës së Avokatisë së Rrethit.

4. Përfaqësuesit në komitetet drejtuese janë në nivel drejtues, nëse pranë bashkive ku këto komitete ngrihen, funksionojnë institucione të sistemit të drejtësisë, të strukturave arsimore, shëndetësore dhe të punësimit. Nëse pranë bashkive nuk funksionojnë institucionet e sipërpërmendura, institucionet që funksionojnë në qëndrën e prefekturës dërgojnë përfaqësues të tyre në komitetet e këtyre bashkive.

5. Përzgjedhja e drejtuesve të organizatave jofitimprurëse bëhet nga kryetari i bashkisë, në bashkëpunim me drejtuesin e strukturës së shërbimeve sociale të kësaj njësie të qeverisjes vendore, në përfundim të një procedure konkurrimi të hapur.

6. Komiteti drejtues "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje", është një komitet koordinues *ad-hoc*, aktiviteti i të cilit konsiston në:
   a) identifikimin e problemeve lidhur me dhunën në familje dhe zbatimin e ligjit nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare", të ndryshuar, në territorin e bashkisë, brenda të cilit ushtrojnë kompetencat anëtarët e tij, si dhe propozimin tek autoritetet shteterore përgjegjëse ne nivel qendror/vendor për mënyrën e zgjidhjes së tyre;
   b) vlerëson punën e ekipit teknik ndërdisiplinor mbështetur në informacionet dhe raportet

periodike të paraqitura nga ky ekip për çdo rast, si dhe merr vendime për përmirësimin e funksionimit te tij;

c) miraton, në parim, marrëveshje bashkëpunimi ndërmjet institucioneve shtetërore për realizimin e detyrave në funksion të zbatimit të ligjit nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare" të ndryshuar;

ç) organizon trajnime të përbashkëta ndërdisiplinore të personelit në varësi të tyre, të cilët merren me çështjet e dhunës në marrëdhëniet familjare, si dhe siguron njohjen e qytetarëve me funksionet e komitetit drejtues dhe strukturave të tjera teknike të rrjetit si dhe mënyrat e kontaktimit të tyre;

d) miraton rregullat dhe procedurat e funksionimit të ekipit teknik ndërdisiplinor.

7. Komiteti drejtues "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje", çdo tre muaj raporton tek ministri përgjegjës për çështjet sociale lidhur me aktivitetin e tij, të dhënat dhe problematikën e dhunës në familje, në territorin ku ai shtrin juridiksionin e tij, duke paraqitur në këtë raport edhe propozime konkrete për mbështetjen që kërkohet nga institucionet qendrore.

Përfaqësuesit e autoriteteve të tjera shtetërore në nivel vendor, raportojnë çdo tre muaj, në institucionet e tyre qendrore, për aktivitetin e tyre në komitetin drejtues "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje".

Në raportimet periodike që paraqiten, komiteti drejtues kujdeset që të ruhet fshehtësia e të dhënave personale të viktimave.

8. Rregullat dhe procedura e funksionimit të komitetit drejtues "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje", përcaktohen në rregulloren e miratuar për këtë qëllim nga këshilli i bashkisë.

9. Me vendim të komitetit drejtues "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje", përcaktohet ekipi teknik ndërdisiplinor, me përfaqësues teknik të institucioneve të përfaqësuara në këtë komitet, përfaqësues të njësisë për mbrojtjen e fëmijëve dhe nëpunës vendorë të barazisë gjinore, pranë asaj njësie të qeverisjes vendore, si dhe nga profesionistë të lirë (avokatë, psikologë etj), i cili ka këto detyra:

a) Ndjekjen e rastit dhe plotësimin e nevojave të viktimave duke siguruar edhe lidhjen e tyre me shërbimet e përshtatshme;

b) Koordinimin dhe mbikëqyrjen e ofrimit të shërbimeve;

c) Menaxhimin e rasteve;

ç) Përcjelljen e të dhënave për rastet konkrete drejtuesit të ekipit teknik ndërdisiplinor;

d) Monitorimin dhe raportimin në komitetin drejtues "Për bashkërendimin e veprimtarisë së institucioneve të autoriteteve përgjegjëse, në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje", duke u kujdesur që të ruhet fshehtësia e të dhënave personale të viktimave.

10. Pranë çdo bashkie caktohet koordinatori vendor për referimin e rasteve të dhunës në

marrëdhëniet familjare, i cili është përfaqësuesi i zyrës së shërbimeve sociale pranë asaj njësie të qeverisjes vendore dhe që:

a) drejton punën e ekipit teknik ndërdisiplinor, ndërmerr iniciativën dhe organizon takimet e ketij ekipi, si dhe informon për ecurinë e punës së tij, komitetin drejtues "Për bashkerendimin e veprimtarisë së institucioneve në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje".
b) koordinon ekipin teknik ndërdisiplinor sipas përcaktimeve në pjesën I, pika 2, për rastet që kërkojnë ndërhyrje të menjëhershme dhe siguron burime ose shërbime reference, për individët që kërkojnë strehim, asistencë ligjore falas, këshillim dhe të tjera mbështetje që nevojiten;
c) shërben si ndërmjetës me OJF-të, policinë, shërbimet shëndetësore, gjykatat, shërbimet sociale, dhe të tjera institucione/organizata referimi për të dhënë informacion, për t'i lidhur viktimat me shërbimet dhe për të siguruar vazhdimësinë e kujdesit ndaj tyre;
ç) asiston viktimat në njohjen e të drejtave të tyre dhe në ndjekjen e procedurave që duhet të ndiqen për marrjen e një urdhri mbrojtjeje/urdhri të menjëhershëm të mbrojtjes dhe për hapat që duhen ndjekur nëse urdhri shkelet;
d) shoqëron viktimat e dhunës në gjykatë, polici dhe pranë shërbimeve të tjera;
dh) harton një listë të organizatave jofitimprurese dhe profesionistëve të cilët ofrojnë shërbime falas për viktimat e dhunës (psikologjike, këshillim, mjekësore, juridike falas, strehim, etj), dhe e rifreskon atë vazhdimisht;
e) sigurohet që dosjet dhe dokumentacioni rreth klientëve të jetë i saktë, i plotë dhe i përditësuar, si dhe siguron ruajtjen e kopjeve të urdhrave të gjykatës dhe të dokumentacionit të kërkuar;
ë) përditëson të dhënat për të gjitha rastet e dhunës në familje të trajtuara nga ekipi teknik ndërdisiplinor, në një bazë elektronike të mbajtjes së të dhënave, si dhe ndan një herë në muaj një informacion të përmbledhur mbi rastet e trajtuara me të gjithë anëtarët e këtij ekipi. Për këtë qëllim, secili anëtar i ekipit ndërdisiplinor, ka përgjegjësi që të përcjellë te koordinatori, një herë në dy javë, informacionin mbi të gjitha rastet e paraqituara apo të trajtuara nga institucioni i tij/saj, pavarësisht nëse ndërhyrja ka qenë e përbashkët, ndërdisiplinore, apo është trajtuar vetëm brenda për brenda institucionit të vet;
f) organizon dhe monitoron takime për menaxhimin e rasteve;
g) sigurohet që viktimat të marrin kërkesat për paraqitje në gjykatë, urdhrat e lëshuara nga gjykata, që ato të ndjekin hapat e duhur në rast shkeljeje të urdhrave të gjykatës, si dhe sigurohet që të kryhen të gjitha llojet e ndërhyrjeve të nevojshme në përputhje me ligjin;
gj) koordinon organizimin e trajnimeve të ndërmarra nga struktura përgjegjëse për dhunën në familje MMSR, për ekipin teknik ndërdisiplinor dhe personelin tjetër që punon me komunitetin;
h) mbështet informimin e anëtarëve të komunitetit, profesionistëve dhe organizatave joftimprurëse rreth dhunës në familje, dhe shërbimeve me materiale ose botime të ndryshme sensibilizuese e ndërgjegjësuese për dhunën.
i) harton marrëveshjet e bashkëpunimit ndërmjet institucioneve shtetërore për realizimin e detyrave në funksion të zbatimit të ligjit nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare" të ndryshuar, në përputhje me përcaktimet e marrëveshjes së bashkëpunimit tip bashkëngjitur këtij vendimi, dhe ia propozon ato komitetit drejtues për miratim në parim.
j) paraqet raporte mujore, tremujore dhe vjetore përpara komitetit drejtues "Për bashkërendimin

e veprimtarisë së institucioneve në nivel vendor, dhe referimin e rasteve të dhunës në familje", në formë të përmbledhur, duke u kujdesur që të ruhet fshehtësia e të dhënave personale të viktimave. Këto raporte përmbajnë informacion për rastet në të cilat është ndërhyrë, për procedurat e ndjekura, masat e ndërmarra dhe problemet e ndeshura që mund të kërkojnë zgjidhje nga komiteti drejtues.

k) identifikon protokolle ekzistuese në komunitet ose marrëdhënie informale bashkëpunimi që janë të suksesshme;

l) propozon në strukturën e shërbimeve sociale pranë njësisë së qeverisjes vendore, pranë të cilës funksionon, krijimin e shërbimeve të nevojshme për viktimat e dhunës në marrëdhëniet familjare.

11. Administratori shoqëror i zyrës së shërbimeve sociale pranë bashkisë do të bëjë referimin e rasteve të dhunës në marrëdheniet familjare në ekipin teknik ndërdisiplinor të ngritur në bashki.

II. Procedura për ndërhyrjen në ndihmë të viktimave të DHBGJ dhe DHF

1. Viktima e dhunës, ose çdo person që konstaton një rast të ushtrimit të DHBGJ apo DHF mund të drejtohet për ndihmë tek:

a) çdo strukturë vendore e autoriteteve përgjegjëse shtetërore të përcaktuara në pikën 2, të nenit 5, të ligjit nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masa ndaj dhunës në marrëdheniet familjare" të ndryshuar, që ushtrojnë aktivitetin e tyre në territorin ku shtrin juridiksionin e saj bashkia;
b) prokuroria;
c) gjykata
ç) një avokat,
d) një OJF e specializuar në këtë drejtim,
dh) koordinatori i dhunës në familje pranë njësisë së qeverisjes vendore:
e) specialisti i njësisë për mbrojtjen e fëmijëve (NjMF) pranë bashkisë;
ë) psikologu i shkollës.

2. Për rastet që kërkojnë ndërhyrje emergjente, pavarësisht se në cilin prej institucioneve të përcaktuara në pikën 1, të këtij kreu, drejtohet viktima e dhunës, secili prej tyre ka detyrimin të njoftojë koordinatorin vendor të dhunës, i cili/e cila, sipas vleresimit të tij/saj, njofton përfaqësues të tjerë të ekipit teknik ndërdisiplinor, me qëllim mbërritjen së bashku në vendngjarje dhe trajtimin e menjëhershëm të rastit te dhunuar, sipas detyrave që përcakton ligji nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masa ndaj dhunës në marrëdhëniet familjare" të ndryshuar, për secilin autoritet përgjegjës.

3. Koordinatori vendor i dhunës për rastet e përcaktuara në pikën 2, të këtij kreu, së bashku me përfaqësuesin e policisë, bëjnë analizën paraprake të ngjarjes që përfshin: një intervistë kokë më kokë me viktimën, me abuzuesin si dhe me anëtarë të tjerë të familjes, vlerësim të nivelit të dhunës, dokumentim të fakteve, plotësimin e formularit standard, shoqërimin në institucionet e shëndetit parësor (nese është e nevojshme), transportimin e viktimës së dhunës në një vend të sigurtë. Dy përfaqësuesit e sipërcituar të ekipit ndërinstitucional do të përcaktojnë se cilët anëtarë shtesë dhe cilat burime nevojiten për ndërhyrjen e parë dhe/ose të menjëhershme.
4. Pas dhënies së ndihmës së parë viktimës së dhunës, sipas pikave 2 dhe 3, të këtij kreu,

koordinatori i dhunës shtron rastin për shqyrtim në mbledhjen e ekipit teknik ndërdisiplinor.

5. Për rastet që nuk kërkojnë ndërhyrje emergjente, institucionet/organizatat e përcaktuara në pikën 1, të këtij kreu, duke respektuar vullnetin e viktimës së dhunës (së rritur), njoftojnë koordinatorin vendor të dhunës, i cili shtron rastin për shqyrtim në mbledhjen e ekipit teknik ndërdisiplinor.

6. Në mbledhjet e thirrura sipas pikave 4 dhe 5, të këtij kreu, anëtarët e ekipit teknik ndërdisiplinor, hartojnë një plan të përbashkët ndërhyrjeje për zgjidhjen afatgjatë të rastit të trajtuar.

2. Shërbime mbështetëse të përgjithshme dhe të specializuara

Sipas Konventës së Stambollit, shërbimet mbështetëse të përgjithshme (Neni 20) i referohen "ndihmës së ofruar nga autoritetet publike, të tilla si shërbimet sociale, shërbimet shëndetësore, shërbimet e punësimit, që […] nuk janë të ndërtuara ekskluzivisht vetëm për përfitimin e viktimave të dhunës, por i shërbejnë publikut të gjerë" (paragrafi 125, i Raportit Shpjegues). Shërbimet mbështetëse të specializuara (neni 22), nga ana tjetër, "japin mbështetje dhe ndihmë të përshtatur për [...] nevojat e viktimave të formave të veçanta të dhunës ndaj grave apo dhunës në familje dhe nuk janë të hapura për publikun e gjerë" (paragrafi 125, i Raportit Shpjegues). Për më tepër, Raporti Shpjegues sqaron se: "Ndërsa [shërbimet mbështetëse të specializuara] mund të jenë shërbime të drejtuara ose të financuara nga autoritetet qeveritare, pjesa më e madhe e shërbimeve të specializuara ofrohen nga OJF-të" (paragrafi 125). Më tej, Konventa e Stambollit prezanton standardet e veçanta dhe gjithëpërfshirëse për secilën nga dy kategoritë e shërbimeve. Ajo gjithashtu kërkon që informacioni i duhur dhe i përditësuar mbi shërbimet mbështetëse të jetë në dispozicion për viktimat në një gjuhë që e kuptojnë (neni 19). Në aspektin e shërbimeve të përgjithshme, viktimat duhet të kenë qasje në shërbimet që lehtësojnë shërimin e tyre nga dhuna, duke përfshirë këshillimin ligjor dhe psikologjik, ndihmën financiare, strehimin, edukimin, trajnimin dhe ndihmën në gjetjen e punësimit (neni 20). Profesionistët që punojnë në këto shërbime duhet të marrin trajnim të përshtatshëm për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave, barazinë ndërmjet grave dhe burrave, nevojat dhe të drejtat e viktimave, si dhe për parandalimin e riviktimizimit (neni 15). [17] Kjo Konventë i referohet shërbimeve të spealizuara të gjithë përvojave nga lëvizjet e grave në shumë shtete anëtare të Këshillit të Evropës dhe më gjerë, të cilat kanë qenë të parat për të ngritur shërbimet për strehim, qendrat e emergjencës për përdhunimin, qendrat e këshillimit dhe hapësira tjera të sigurta, ku gratë që kishin vuajtur dhunën në familje, dhunën seksuale dhe forma të tjera të dhunës të ushtruar nga burrat, të mund të gjenin mbështetje. Këto shërbime të specializuara krahas mbështetjes për viktimën, vazhdojnë të kontribuojnë në mënyrë të konsiderueshme në krijimin e një konteksti të mbështetjes publike, për gratë që kanë qenë viktima të dhunës me bazë gjinore. Shërbimet mbështetëse shpesh punojnë me komunitetet dhe profesionistët për të rritur ndërgjegjësimin mbi traumën e dhunës me bazë gjinore dhe për të ndërtuar ndjeshmëri ndaj viktimës. Linja duhet të disponojë një listë të përditësuar të të gjithë shërbimeve mbështetëse ekzistuese.

3. Mbrojtja e interesave të një rasti individual

---

17 Kelly. L, Lovett. J, Kocaqi. M, *"Shqipëria – Raporti Përfundimtar: "Hartëzimi i Shërbimeve Mbështetëse kundër Dhunës ndaj Grave dhe Vajzave"*, Këshilli i Evropës dhe UN Women. Tiranë, 2015

Mbrojtja e interesave të rasteve individuale është mbrojtja e interesave në emër dhe për llogari të viktimës së dhunës në familje brenda sistemeve juridike, mjekësore shërbimeve sociale, dhe sistemeve të tjera.

4. Mbrojtja e interesave në sistem

Mbrojtja e interesave në sistem ka të bëjë me mbrojtjen e interesave të viktimave të dhunës në familje si grup njerëzish, por jo individualisht. Kjo mund të përfshijë promovimin e politikave dhe procedurave standarde për rastet e dhunës në familje brenda sistemeve juridike, mjekësore, shërbimeve sociale ose sistemeve të tjera. Mund të përfshijë edhe edukimin ose trajnimin e personelit për të siguruar zbatimin e duhur të politikave dhe procedurave. Mbrojtja e interesave në sistem mund të përfshijë hartimin e protokolleve, trajnimin e punonjësve të sistemeve të tjera në lidhje me dinamikat e dhunës në familje dhe/ose lidhur me asistencën për zbatimin e protokolleve të tilla që mund të kenë ndikim te shumë gra dhe te fëmijët e tyre.

5. Kompetenca kulturore

Kompetenca kulturore është zhvillimi i njohurive, sjelljeve dhe aftësive që i japin mundësi punonjëseve t'u shërbejnë shumë grupeve të ndryshme, duke e kuptuar dhe respektuar identitetin kulturor të tyre. Kompetenca kulturore kërkon, gjithashtu, që punonjëset t'i kuptojnë nivelet e shumta të presioneve që mund të ushtrohen mbi personat.

REFERENCA

- Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence, April 2011.

- Kelly. L, Lovett. J, Kocaqi. M, "Shqipëria – Raporti Përfundimtar: "Hartëzimi i Shërbimeve Mbështetëse kundër Dhunës ndaj Grave dhe Vajzave", Këshilli i Evropës dhe UN Women. Tiranë 2015.

- Kulluri. E, Kalaja. D, Sheshi. E, *"Manual Reference për këshilluesit shkollorë. Njohuri dhe teknika specifike për trajtimin dhe menaxhimin e rasteve të DHBGJ"*, Shoqata Kombëtare e Punonjësve Socialë. 2014.

- Ligji nr.9669, datë 18.12.2006, "Për masa ndaj dhunës në marrdhëniet familjare".

- Ligji nr.10221, datë 4.2.2010, "Për mbrojtjen nga diskriminimi".

- Ligji nr.8517, datë 22.7.1999, "Për mbrojtjen e të dhënave personale".

  Manual for Work on SOS Hotline for (Potential) Victims of Human Trafficking. NGO ASTRA Experience.

- Manuali i Trajnimit të Vullnetarëve, i Qendrës për Krizat i YWCA, Enid, Okllahomë,

1997.

- Standardet e shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, për viktimat e dhunës në familje, në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike. UNDP. Tiranë 2013.

- Strategjia Kombëtare për Barazinë Gjinore dhe kundër Dhunës me Bazë Gjinore dhe Dhunës në Familje (2011-2015).

- Vargová. B. M, Talka Kumbaro. M, *"Study to Evaluate Feasibility of Establishment of a National Domestic Violence Hotline In Albania"*, MOLSAEO & UNFPA, 2011.

- Vendim nr.334, datë 17.2.2011, i Këshillit të Ministrave, "Për ngritjen e Mekanizmit Kombëtar të Referimit për trajtimin e rasteve të dhunës në familje dhe mënyrën e procedimit të tij".

- Vendimi nr.505, datë 13.7.2011, i Këshillit të Ministrave, "Për miratimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesit shoqëror për viktimat e dhunës në familje, në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike". Publikuar në "Fletoren zyrtare", nr.114, 17 gusht 2011.

- Udhëzim nr.13, datë 17.12.2012, "Për zbatimin e standardeve të shërbimeve të përkujdesjes shoqërore, për viktimat e dhunës në familje, në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike". Publikuar në "Fletoren zyrtare", nr.187, dhjetor 2012.