

RAPORTI I VLERËSIMIT TË NEVOJAVE UDHËZIME CILËSORE PËR QENDRAT PËR PUNË SOCIALE NË MBËSHTETJE TË VIKTIMAVE TË DHUNËS NDAJ GRAVE DHE DHUNËS NË FAMILJE NË KOSOVË



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

RAPORTI I VLERËSIMIT TË NEVOJAVE UDHËZIME CILËSORE PËR QENDRAT PËR PUNË SOCIALE NË MBËSHTETJE TË VIKTIMAVE TË DHUNËS NDAJ GRAVE DHE DHUNËS NË FAMILJE NË KOSOVË*

Dr. Marsha Scott

Konsulente ndërkombëtare

Driton Zeqiri

Konsulent vendor

Shkurt 2023

Këshilli i Evropës

*Të gjitha referencat për Kosovën, qoftë territori, institucionet apo popullsia, në këtë tekst do të kuptohen në përputhje të plotë me Rezolutën 1244 të Këshillit të Sigurimit të Kombeve të Bashkuara dhe pa paragjykuar statusin e Kosovës

“Raporti i Vlerësimit të Nevojave: Udhëzime
cilësore për Qendrat për Punë Sociale në
mbështetje të viktimave të dhunës ndaj grave dhe
dhunës në familje në Kosovë**”

Opinionet e shprehura në këtë punim janë
përgjegjësi e autorëve dhe nuk reflektojnë
domosdoshmërisht politikën zyrtare të Këshillit të
Evropës.

Riprodhimi i ekstrakteve (deri në 500 fjalë) është i
autorizuar, me përjashtim të qëllimeve komerciale
për sa kohë që ruhet integriteti i tekstit,
fragmenti nuk përdoret jashtë kontekstit, nuk
jep informacion të paplotë ose nuk e mashtron
lexuesin për sa i përket natyrës, fushëveprimit ose
përmbajtjes së tekstit. Teksti burimor duhet të
njihet gjithmonë si më poshtë “© Këshilli i Evropës,
2023”. Të gjitha kërkesat e tjera në lidhje me
riprodhimin/përkthimin e të gjithë ose një pjese
të dokumentit, duhet të drejtohen Drejtorisë
së Komunikimeve, Këshillit të Evropës (F-67075
Strasbourg Cedex ose publicing@coe.int).

Të gjitha korrespondencat e tjera në lidhje me
këtë dokument duhet t’i drejtohen Divizionit për
Barazi Gjinore të Drejtorisë së Përgjithshme për
Demokraci dhe Dinjitet Njerëzor të Këshillit të
Evropës.

Dizajni dhe faqosja e kopertinës:
Final Final by Radient Gradient
www.finalfinal.work

Fotografite: ©Shutterstock

Council of Europe Publishing
F-67075 Strasbourg Cedex

© Këshilli i Evropës, shkurt 2023

Përmbajtja

Lista e Shkurtesave

Lista e tabelave

Mirënjohje

1. HYRJE	8
1.1 Përmbledhje	9
1.2 Përmbledhja e kontekstit: Konventa e Stambollit e Këshillit të Evropës	10
1.3 Nga shqyrtimi në zyrë: Shërbimet sociale në Kosovë*	11
1.4 Metodologjia	14
1.5 Gjetjet kryesore	15
2. DISKUTIMI I GJETJEVE	17
2.1 Menaxhimi i rasteve të DhG dhe DhF nga QPS-të	17
2.2 Mbledhja e të dhënave dhe sigurimi i cilësisë brenda QPS-ve	20
2.3 Sfidat kryesore të QPS-ve në ofrimin e shërbimeve cilësore për viktimat e DhG dhe DhF	23
2.4 Ofrimi i shërbimeve në rastet e DhG dhe DhF me fëmijë viktimë	24
2.5 Nevojat për ngritjen e kapaciteteve për QPS-të në menaxhimin e rasteve të DhG dhe DhF	26
3. ZHVILLIMI I UDHËZIMEVE CILËSORE PËR QENDRAT PËR PUNË SOCIALE	29
3.1 Detyrimet sipas Konventës së Stambollit	29
3.2 Parimet për praktikë të mirë në punën sociale	30
4. REKOMANDIME	35
5. REFERENCA	37
6. SHTOJCAT	39
6.1 Mjeti për vlerësimin e cilësisë së të dhënave	39
6.2 Udhëzues për diskutimet e fokus grupeve	41
6.3 Intervistë me informatorin kyç - Udhëzues	42
6.4 Intervistë me informatorin kyç - Udhëzues (viktimat e DhG dhe DhF)	44
6.5 Anketa me përfaqësues të QPS-ve dhe strehimoreve	45

Lista e Shkurtesave

QPS	Qendra për Punë Sociale
FAK	Fëmijë me aftësi të kufizuara
DPSF	Departamenti i Politikave Sociale dhe i Famil
DShMS	Drejtoria për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale
KE	Komisioni Evropian
DFG	Diskutimet e fokus grupit
IIK	Intervistë me informatorin kyç
OJQ	Organizata Jo-Qeveritare
MPMS	Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale
SISHS	Sistemi Informativ i Shërbimeve Sociale
PAK	Person me aftësi të kufizuara
PPal	Person me paaftësi intelektuale

Lista e Tabelave

Titulli	Faqe
Tabela 1. Sfidat kryesore me të cilat përballen QPS-të dhe strehimoret në trajtimin e rasteve të DhG dhe DhF	23
Tabela 2. Ndërhyrja më e nevojshme në QPS dhe strehimore për një performancë më të mirë në rastet e DhG dhe DhF	23
Tabela 3. Ndryshime në legjislacion për shërbime më cilësore për viktimat e DhG dhe DhF	24
Tabela 4. Trajnimet e ndjekura nga QPS-të	27
Tabela 5. Temat e trajnimeve që punëtorët socialë do të pëlqejnë të ndjekin në të ardhmen	28

Mirënjohje

Raporti aktual i Vlerësimit të Nevojave për Qendrat për Punë Sociale është zhvilluar në kuadër të projektit “Fuqizimi i luftës kundër dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje - Faza III” në bashkëpunim me Ministrinë e Financave, Punës dhe Transfereve të Kosovës, nga konsulentët e Këshillit të Evropës Dr. Marsha Scott dhe Driton Zeqiri.

Këshilli i Evropës dhe Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve dëshirojnë të falënderojnë në mënyrë të veçantë anëtarët e Grupit Drejtues (punëtorët socialë, stafin e strehimoreve, Ministrinë e Drejtësisë) për kontributin e tyre të vlefshëm gjatë zhvillimit të këtij raporti.

HYRJE

1.1 Përmbledhje

Raporti i Vlerësimit të Nevojave të Qendrave për Punë Sociale në Kosovë* shërben si udhërrëfyes për mbështetjen e praktikës së punëtorëve social në përputhje me zotimet e Kosovës për zbatimin e Konventës së Këshillit të Evropës për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, e njohur si Stambolli Konventa. Ky raport identifikon sfidat kryesore të Qendrave për Punë Sociale (QPS) në lidhje me ofrimin e shërbimeve për viktimat e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje. Ai përshkruan gjithashtu hulumtimin, gjetjet e tij, parimet e praktikave të mira dhe standardet minimale nga Këshilli i Evropës, si dhe një sërë rekomandimesh për Qendrat për Punë Sociale.

Ky vlerësim analizoi praktikën aktuale në rastet e dhunës ndaj grave (DhG) dhe dhunës në familje (DhF). Vlerësimi u fokusua në: shkallën në të cilën të kuptuarit gjinor të dhunës në familje dhe me viktimën në qendër është mbështetur ofrimi i shërbimeve nga QPS-të; mbledhjen e të dhënave dhe praktikat e sigurimit të cilësisë brenda QPS-ve; sfidat kryesore të QPS-ve në ofrimin e shërbimeve cilësore për viktimat e DhG dhe DhF; praktikën aktuale në rastet me fëmijë viktimë dhe dëshmitarë; dhe nevojat e ngritjes së kapaciteteve për QPS-të në menaxhimin e rasteve të DhG dhe DhF.

Ky raport ofron gjithashtu rekomandime për zhvillimin e udhëzimeve cilësore për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve të specializuara për viktimat e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, në përputhje me Konventën e Stambollit dhe standardet dhe praktikat e mira ndërkombëtare përkatëse.

1.2 Përmbledhja e kontekstit: Konventa e Stambollit e Këshillit të Evropës

Më 25 shtator 2020, Kuvendi i Kosovës* miratoi një amendament të Kushtetutës që “i jep efekt të drejtpërdrejtë Konventës së Këshillit të Evropës për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje – Konventa e Stambollit” (Këshilli i Evropës, 2020). Konventa e Stambollit është traktati ndërkombëtar më i gjerë për të trajtuar të drejtat e njeriut. Kjo konventë krijon një kuadër ligjor në të gjithë Evropën që synon të mbrojë gratë nga të gjitha format e dhunës dhe të parandalojë dhe ndjekë penalisht dhunën ndaj grave dhe dhunën në familje, si dhe të mbrojë viktimat, me anë të politikave të koordinuara.

Neni 3.a i Konventës së Stambollit përkufizon dhunën ndaj grave si “çdo akt të dhunës me bazë gjinore që rezulton ose mund të rezultojë në dëm fizik, seksual, psikologjik ose ekonomik ose vuajtje ndaj grave, përfshirë kërcënimet për veprime të tilla, detyrimin ose privimin arbitrar të lirisë, qoftë akti që ndodh në jetën publike apo private” (Këshilli i Evropës, 2008, fq. 3). Prandaj, përfshihen dhuna në familje dhe ajo seksuale, ngacmimet seksuale, krimet e kryera në emër të nderit, gjymtimi i organeve gjenitale femërore, martesat e detyruara, aborti i detyruar ose sterilizimi i detyruar. Për këtë studim, neni 20 është veçanërisht i rëndësishëm, pasi trajton ofrimin e shërbimeve të përgjithshme mbështetëse:

1 Palët ndërmarrin masat e nevojshme legislative ose masa të tjera për të siguruar që viktimat të kenë qasje në shërbimet që lehtësojnë rimëkëmbjen e tyre nga dhuna. Këto masa duhet të përfshijnë, kur është e nevojshme, shërbime të tilla si këshillimi ligjor dhe psikologjik, ndihma financiare, strehimi, arsimimi, trajnimi dhe asistenca për punësim.

2 Palët ndërmarrin masat e nevojshme legislative ose masa të tjera për të siguruar që viktimat të kenë qasje në kujdesin shëndetësor dhe shërbimet sociale dhe që shërbimet të kenë burime adekuate, dhe profesionistët të trajnohen për të ndihmuar viktimat dhe për t'i referuar ato në shërbimet e duhura.

Konventa bazohet në katër shtylla: Parandalimi, Mbrojtja, Ndjekja Penale, dhe Politikat e Koordinuara. Ky hulumtim dhe raport fokusohen në punën e Kosovës në shtyllën e mbrojtjes. Sipas Konventës, siguria dhe nevojat e viktimave dhe dëshmitarëve duhet të jenë prioriteti më i lartë gjatë zbatimit të dispozitave të Konventës. Këshilli i Evropës (2008) publikoi standardet minimale të shërbimit të propozuar për përputhjen me Konventën. Këto standarde përfshinin standardet minimale bazë për të gjitha shërbimet dhe standardet specifike për shërbimin.

Standardet minimale më të rëndësishme për Qendrat për Punë Sociale lidhen me ato për avokim (2008, fq. 45-46), pasi që ky rol është përafrimi më i afërt me rolin e kryer nga stafi në QPS. Standardi minimal për trajnim identifikon kompetencat thelbësore që stafi duhet të demonstrojë:

Trajnimi i avokimit duhet të përfshijë një minimum prej 30 orësh dhe të mbulojë:

- Analizën gjinore të dhunës ndaj grave;
- Teknikat e ndërhyrjes në situata krizash;
- Konfidencialitetin;
- Shkathtësitë e komunikimit dhe teknikat e ndërhyrjes;
- Mënyrën se si të bëhen referimet e duhura;
- Informacionin mbi traumën, përballimin dhe mbijetesën;
- Një pasqyrë të sistemeve të drejtësisë penale dhe civile;
- Një përditësim dhe shqyrtim të ligjeve përkatëse shtetërore;
- Disponueshmërinë e burimeve shtetërore dhe komunitare;
- Mosdiskriminimin dhe diversitetin;
- Fuqizimin.

Standardi minimal për trajnimin për këshilltarët, roli i të cilëve përputhet disi me stafin në QPS, është gjithashtu i rëndësishëm:

Trajnimi i këshilltarëve duhet të përfshijë një minimum prej 30 orësh dhe të mbulojë:

- Analizën gjinore të dhunës ndaj grave;
- Teknikat e ndërhyrjes në situata krizash;
- Informacionin mbi traumën, përballimin dhe mbijetesën;
- Të kuptuarit aktual të mirëqenies dhe përfshirjes sociale;
- Konfidencialitetin;
- Shkathtësitë e komunikimit dhe teknikat e ndërhyrjes;
- Një pasqyrë të sistemeve të drejtësisë penale dhe civile;
- Një përditësim dhe shqyrtim të ligjeve përkatëse shtetërore;
- Disponueshmërinë e burimeve shtetërore dhe komunitare;
- Mosdiskriminimin dhe diversitetin;
- Fuqizimin.

1.3 Nga shqyrtimi në zyrë: Shërbimet sociale në Kosovë*

Dhuna në familje dhe dhuna ndaj grave janë fenomene të përhapura në Kosovë*, të prekura nga pabarazitë gjinore. Sipas një ankete të kryer nga Rrjeti i Grave të Kosovës, 41% e grave dhe 20% e burrave kanë pësuar një formë të dhunës në familje, duke përfshirë dhunën fizike, psikologjike dhe/ose ekonomike në vitin 2014; 68% e grave dhe 56% e burrave deklaruan gjithashtu se kishin pësuar dhunë në familje gjatë jetës së tyre. Anketa e Rrjetit të Grave të Kosovës po ashtu shpërfaqti se 21% e kosovarëve e konsiderojnë dhunë të pranueshme që një burrë ndonjëherë të godasë gruan e vet, dhe 32% mendojnë se “është e natyrshme që dhuna fizike ndonjëherë të ndodhë kur një çift grindet” (Rrjeti i Grave të Kosovës, 2015). Arsyetimi i dhunës zbulon efektet e normave dhe qëndrimeve shoqërore që pasqyrojnë role stereotipike gjinore.

Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve është organi kryesor në nivel qendror që është i mandatuar me ligj për të mbikëqyrur zbatimin dhe ofrimin e shërbimeve sociale. Mandati për të menaxhuar, monitoruar dhe inspektuar skemat e mbrojtjes sociale është përgjegjësi e Departamentit të Politikave Sociale dhe të Familjes në Ministrinë e Financave, Punës dhe Transfereve. Kosova* aktualisht ka 38 komuna, QPS-të në secilën komunë veprojnë si ofrues kryesorë të shërbimeve sociale.

QPS-të janë institucionet kryesore të mandatuara për të ofruar shërbime sociale profesionale për rastet e DhG dhe DhF. Sipas një studimi të vitit 2021:

“Roli, përgjegjësia dhe kompetencat e Qendrës për Punë Sociale rregullohen me legjislacion, rregullore dhe standarde të ndryshme dhe të shumta parësore dhe dytësore. Në Kosovë janë 38 komuna dhe secila komunë ka në kompetencën e saj territoriale një QPS, përveç Prishtinës e cila ka 3 njësi në kuadër të QPS Prishtina. Në vitin 2010 disa QPS të tjera janë themeluar në komunat e sapoformuara si Juniku, Mamusha, Parteshi, Kllokoti dhe Graçanica. Në vitin 2009 është nënshkruar një memorandum mirëkuptimi ndërmjet Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale, Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal, Ministrisë së Financave dhe Komunës për transferimin e rolit dhe përgjegjësisë nga niveli qendror në nivelin lokal. QPS-të kanë tri departamente, departamentet e shërbimeve sociale profesionale, departamentin e skemave të ndihmës sociale dhe departamentin e administratës.” (Analizë e rolit dhe përgjegjësisë të Qendrës për Punë Sociale në Kosovë, 2021, fq. 8)

Studimi thekson se një marrëveshje (memorandum mirëkuptimi) është hartuar në vitin 2009 në të cilën ministritë përkatëse ranë dakord që qeveritë lokale të ofrojnë shërbime sociale, përfshirë ato të ofruara nga QPS-të. Megjithatë të gjitha shërbimet sociale dhe familjare aktualisht financohen nga qendra, mbikëqyrja ofrohet në nivel lokal:

“Drejtoritë Komunale për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale (DKShMS) mbikëqyrin planifikimin dhe zhvillimin e shërbimeve. Qendrat për Punë Sociale (QPS) janë përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve, dhe aktualisht 40 QPS ofrojnë shërbime sociale në 38 komuna në Kosovë. QPS-të ofrojnë një sërë shërbimesh sociale dhe familjare në komunitet si dhe në institucione”. (fq. 3)

Korniza ligjore

Ofrimi i shërbimeve sociale për viktimat e DhG dhe DhF rregullohet kryesisht nga aktet e mëposhtme: Ligji për Shërbime Familjare dhe Sociale Nr. 02/L-17, Ligji për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr.02/L-17 për Shërbime Sociale dhe Familjare, Ligji Nr. 03/L-182 për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje në Kosovë, Ligji Nr. 2010, Udhëzimi Administrativ i Qeverisë Nr. 17/2013 për Licencimin e

Subjekteve Juridike/Organizatave që ofrojnë Shërbime Sociale dhe Familjare, dhe Procedurat Standarde të Veprimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje (PSV).

Në vitin 2013 Kosova* ka hartuar Procedurat Standarde të Veprimit për rastet e DhF të cilat përcaktojnë rolet e secilit institucion që merret me ato raste. Janë miratuar gjithashtu standarde minimale për të rregulluar më tej ofrimin e shërbimeve nga shërbimet shëndetësore, strehimoret, punëtorët socialë dhe avokatët e viktimave, ndër të tjera. Sipas Procedurave Standarde të Veprimit në rastet e DhF, roli i QPS-ve përfshin si më poshtë:

QPS ofron shërbime sociale dhe familjare për të gjitha viktimat e referuara ose të identifikuara në bazë të vlerësimit të nevojave të viktimës dhe është e detyruar të koordinojë shërbimet sociale të viktimës deri në riintegrimin e tij/saj në shoqëri. QPS-ja emëron një zyrtar si Menaxher i rastit për çdo rast dhe ofron mbështetje me shërbime. Menaxheri i rastit merr përsipër përgjegjësinë për mbikëqyrjen e rastit. Menaxheri i rastit vlerëson pozitën sociale dhe ekonomike të viktimave të dhunës në familje. Kjo i mundëson QPS-së të identifikojë nevojat e viktimave dhe të koordinojë shërbimet përkatëse. Vizitat në shtëpi mund të kryhen me qëllim të vlerësimit të pozitës së përgjithshme të familjes, strehimores, etj. Në përgjithësi, menaxheri i rastit e mbështet viktimën dhe e fuqizon atë të marrë vendime në mënyrë të pavarur dhe të përgjegjshme për jetën e tij/saj.

QPS-ja do t'i mundësojë viktimës të përfundojë periudhën e reflektimit prej 48 orësh, përveç rasteve të jashtëzakonshme, para se të bëjë vlerësimin e viktimës dhe zhvillimin e planit individual në bashkëpunim me viktimën. Shërbimet sociale dhe familjare ofrohen pasi të jetë kryer vlerësimi i nevojave. Viktima duhet të informohet për rregullat dhe kushtet që duhet të plotësohen për t'u kualifikuar për shërbime. Menaxheri i rastit duhet të plotësojë formularin e të dhënave bazë për viktimën dhe të koordinojë aktivitetet me aktorë të tjerë për të mbështetur dhe integruar viktimën.

Menaxheri i rastit siguron që akterët e tjerë të informojnë QPS-në në lidhje me referimin e rastit në shërbimet sociale. Gjatë ofrimit të shërbimeve, Menaxheri i rastit është i detyruar të respektojë procedurat dhe afatet kohore në bazë të legjislacionit në fuqi. Viktima këshillohet edhe nga institucionet dhe OJQ-të për shërbimet në dispozicion, të cilat ofrojnë programe avokimi dhe rikuperimi për viktimat e dhunës në familje. Organi i kujdestarisë, që vepron në kuadër të QPS-së, është i obliguar t'u përgjigjet në çdo kohë të gjitha kërkesave për dhënien e mendimeve profesionale të parashtruara nga organet e drejtësisë dhe përmbarimit si gjykata, prokuroria dhe policia. Zyrtari i caktuar nga QPS-ja, pas vlerësimit të nevojave të

viktimës, i ofron viktimës shërbimet e mëposhtme sociale:

- Këshillimi psikosocial;
 - Fuqizimi i viktimave të dhunës në familje;
 - Kujdestaria [e fëmijëve];
 - Akomodimi afatshkurtër, pasi aktorët të konstatojnë se kjo është e nevojshme për të garantuar sigurinë e viktimës;
 - Ndihma sociale nëse plotësohen kriteret sipas legjislacionit në fuqi;
 - Asistenca;
 - Zbatimi i masave të vendosura nga gjykata për trajtimin psiko-social;
 - Mbështetja ndaj viktimës për të marrë dokumente të ndryshme personale dhe shërbime të tjera administrative, të kërkuara nga strehimorja dhe/ose nga viktima.”
- (Procedurat Standarde të Veprimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje në Kosovë, 2013, fq. 41).

1.4 Metodologjia

Fushëveprimi i raportit

Të dhënat u mblodhën nga QPS, strehimoret dhe një e mbijetuar që kishte përjetuar dhunë në familje. Të dhënat u analizuan dhe u krijuan një sërë gjetjesh, të cilat u përshkruan më poshtë, së bashku me rekomandimet. Ky publikim përshkruan gjetjet e hulumtimit, disa parime të praktikave të mira dhe standardet minimale për shërbimet mbështetëse nga Këshilli i Evropës (Këshilli i Evropës, 2008) si dhe një sërë rekomandimesh për QPS. Fokusi për vlerësimin e nevojave ishte përgjigjet individuale dhe institucionale ndaj dhunës në familje dhe formave të tjera të dhunës ndaj grave (DhG); megjithatë, shumica dërrmuese e të dhënave kanë të bëjnë me dhunën në familje, e cila dominon numrin e rasteve të atyre që punojnë në QPS. Gjetjet tregojnë për një grup rekomandimesh raporti të përfshira si një udhëzues për t’u përdorur për përmirësimin e shërbimeve dhe përafrimin e tyre me Konventën e Stambollit.

Mbledhja dhe analizimi i të dhënave

Për qëllime të këtij raporti, janë konsultuar burimet parësore dhe dytësore të të dhënave. Për sa i përket burimeve parësore të të dhënave, studimi është mbështetur në metodologji cilësore dhe sasiore. Mbledhja e të dhënave është bërë përmes hulumtimit në zyrë, diskutimit në fokus grup, intervistave me informatorë kyçë, studimeve të rasteve dhe anketës, duke siguruar trekëndëshin të kënaqshëm të të dhënave.

Metodologjia u zgjodh për të kapur me saktësi dhe lehtësi të gjitha të dhënat përkatëse për qëllimin e vlerësimit, si dhe, siç u përmend më lart, për të siguruar trekëndëshimin e të dhënave. Metodologjia u zgjodh edhe për të mundësuar zbatimin në kohë të gjetjeve të saj.

Elementet e mbledhjes dhe analizimit të të dhënave janë si më poshtë:

- Shqyrtimi i burimeve sekondare mbuloi analizën e fushës, raportet e vendit dhe dokumentet ligjore dhe të politikave.
- Janë zhvilluar gjithsej 4 diskutime në fokus grupe (DFG), me një numër të përgjithshëm prej 31 pjesëmarrësish, 27 që përfaqësojnë QPS-të dhe 4 përfaqësojnë strehimoret.
- Janë realizuar gjithsej 4 intervista me informatorë kyçë (IIK), 1 me përfaqësuesin e QPS-së, 2 me përfaqësuesit e strehimoreve dhe 1 me viktimën e DhG dhe DhF.
- Janë studiuar 3 raste studimore të DhG dhe DhF për të kuptuar sfidat me të cilat përballen viktimat gjatë procesit të rimëkëmbjes dhe riintegrit.
- Një pyetësor i standardizuar iu shpërnda 34 të anketuarve nga QPS-të dhe strehimoret për të kapur më mirë nevojat e tyre për ngritjen e kapaciteteve në trajtimin e rasteve të DhG dhe DhF.

Mbledhja e të dhënave u krye gjatë periudhës 1-30 shtator 2022.

1.5 Gjetjet kryesore

Gjetjet nga fokus grupet, intervistat e informatorëve kyçë, rastet studimore dhe anketa, të kategorizuara sipas pyetjeve të kërkimit janë paraqitur më poshtë:

- Nuk ka uniformitet në atë se çfarë shërbimesh psikosociale marrin gratë dhe fëmijët dëshmitarë të DhG dhe DhF, dhe nuk ka një standard të vendosur të cilësisë së shërbimit në mesin e QPS-ve dhe strehimoreve, që ndryshon në varësi të komunës.
- Vlerësimi i faktorëve të rrezikut në strehimin e viktimave bëhet në mënyrë jokonsistente, duke ndryshuar në varësi të komunës. Sipas të dhënave, ku komunat kanë strehimore lokale, viktimat zgjedhin më shpesh të përdorin shërbimet e strehimoreve, ndërsa në komunat ku nuk ka strehimore, viktimat zgjedhin më shpesh të strehohen në familjen e tyre të origjinës (prindërit e viktimës), sesa të shkojnë në një strehimore që ndodhet në një komunë tjetër.
- Diskutimet e fokus grupeve zbuluan se punëtorët socialë kanë mendime të ndryshme nëse strehimoret janë alternativa më e mirë për viktimat. Mendimi subjektiv i punëtorëve socialë mund të ndikojë në vendimin e viktimës për të zgjedhur të shkojë në strehimore dhe jo në familjen e origjinës.
- Si punëtorët socialë në QPS ashtu edhe përfaqësuesit e strehimoreve komentuan se urdhrat e mbrojtjes nuk janë të mjaftueshme për të garantuar sigurinë e viktimave në rastet kur ato strehohen në familjen e tyre të origjinës.
- Shumica e QPS-ve deklarojnë se ka mungesë të stafit për të mbuluar ngarkesën e punës dhe

se ngarkesa e madhe me raste e bën të pamundur që punëtorët të ofrojnë shërbime cilësore.

- Për shkak të mungesës së ekspertizës dhe mundësive të ngritjes së kapaciteteve, punëtorët socialë përballen me sfida në ofrimin e shërbimeve për viktimat e DhG dhe DhF për personat me aftësi të kufizuara, përfshirë personat me paaftësi intelektuale.
- Për shkak të mungesës së ekspertizës dhe mundësive të ngritjes së kapaciteteve, punëtorët socialë përballen me sfida në ofrimin e shërbimeve për viktimat e DhG dhe DhF për personat e vetë-identifikuar si LGBTI.
- Praktikat aktuale të pranisë së fëmijëve në stacion policor gjatë intervistimit të viktimës po i vënë fëmijët në rrezik të ritraumatizimit.
- Për shkak të mungesës së psikologëve në QPS dhe mungesës së ekspertizës përkatëse në mesin e punëtorëve socialë, është sfiduese për ta që të ofrojnë shërbime për fëmijët që përjetojnë dhe/ose janë dëshmitarë të dhunës në familje. Aktualisht ka mungesë të shërbimeve për të mbështetur rimëkëmbjen e fëmijëve.
- Praktika e punëtorëve socialë ndikohet nga besimet tradicionale patriarkale dhe rolet gjinore dhe për këtë arsye janë të prirur të fajësojnë viktimat. Për shembull, disa punëtorë socialë përdorën shprehjen “provokimi i dhunës nga gratë”, e cila më tej do të thoshte se gruaja e përfshirë nuk vepronte sipas grupit të pritshëm të rregullave të sjelljes, rregulla që janë të rrënjosura në ndërtimet patriarkale të familjes. Në disa raste punëtorët socialë përdorën shprehjen “gratë nuk janë të stabile” kur përshkruajnë atë që ndodhi, duke iu referuar “ndryshimit të deklaratës/deklaratave” të një gruaje viktimë.
- Sipas rezultateve të anketës, përafërsisht 97% e të anketuarve janë përgjigjur se kanë nevojë për trajnime shtesë për DhG dhe DhF.
- QPS-të nuk mund të ofrojnë zgjidhje afatgjata për viktimat e DhG dhe DhF. Në shumicën e rasteve, pasi kanë kaluar nëpër shërbime strehimi dhe rikuperimi, viktimat zbulojnë se cënueshmëria e tyre për t’u riviktimizuar rritet.
- Në nivelin e QPS-ve, ka mungesë të mekanizmave të brendshëm të sigurimit të cilësisë, duke dështuar në ofrimin e cilësisë së shërbimeve të kryera nga stafi i QPS-ve.
- Nuk ka asnjë mekanizëm apo sistem që viktima të ofrojë informata kthyesë për shërbimet e marra qoftë nga QPS-ja apo nga një strehimore.
- Mbledhja e të dhënave për shërbimet sociale kryhet nga QPS-të, përmes formularëve të standardizuar të hartuar nga MPMS. Në disa komuna të dhënat futen në Sistemin Informativ elektronik të Shërbimeve Sociale (SISHS), ndërsa në komuna të tjera të dhënat mbeten vetëm në letër. Transferimi i të dhënave të bazuara në letër në një version elektronik është një barrë për stafin e QPS-së, pasi atyre u mungojnë burimet njerëzore.

- Në disa komuna, ka mungesë të bashkëpunimit dhe shkëmbimit të të dhënave ndërmjet QPS-ve, strehimoreve dhe OJQ-ve të tjera që ofrojnë shërbime sociale.
- Nuk ka kontrolle sistematike të cilësisë së të dhënave të kryera nga QPS-të. QPS-të në disa komuna nuk kryejnë asnjë vlerësim të cilësisë së të dhënave, dhe kështu mund të mungojnë të dhëna të rëndësishme.
- Për shkak të mungesës së personelit, viktimat e DhG dhe DhF nuk intervistohen gjithmonë nga punëtorët socialë kur ato kërkojnë. Sipas QPS-ve, kjo i bën viktimat të hezitojnë të ndajnë të gjitha informatat e rëndësishme të një rasti përkatës, dhe për këtë arsye të dhënat e rëndësishme mund të dështojnë të regjistrohen.

DISKUTIMI I GJETJEVE

2.1 Menaxhimi i rasteve të DhG dhe DhF nga QPS-të

Të kuptuarit gjinor i dhunës në familje dhe qasjes së përqendruar tek viktimat

Një parim qendror i Konventës së Stambollit është se dhuna ndaj grave dhe dhuna në familje janë shkelje gjinore të të drejtave të njeriut që janë shkak dhe pasojë e marrëdhënieve të pabarabarta të pushtetit midis grave dhe burrave: “Sipas konventës, përdorimi i termit ‘gjinor’ synon të pranojë se si qëndrimet dhe perceptimet e dëmshme për rolet dhe sjelljet që priten nga gratë në shoqëri luajnë rol në vazhdimësinë e dhunës ndaj grave” (Këshilli i Evropës, 2022b, fq. 1). Statusi vartës i grave në familje shoqëri justifikon dhunën ndaj grave në shumë komunitete dhe pajtueshmëria me Konventën kërkon që politikëbërësit dhe ofruesit e shërbimeve - veçanërisht punëtorët socialë dhe stafi i strehimoreve - të njohin dhe refuzojnë ndikimet patriarkale në qëndrimet dhe vendimmarrjen.

Dëshmitë nga hulumtimi ynë tregojnë se strukturat dhe supozimet ekzistuese patriarkale vazhdojnë të ekzistojnë në praktikën e QPS-ve. Kjo ishte e dukshme në gjuhën e fajësimit të viktimave, duke iu referuar grave se “provokojnë dhunën”, “gratë që nuk veprojnë sipas roleve të pritura gjinore”, ose “janë jo stabile” dhe “ndryshojnë deklaratat”. Këto komente pasqyrojnë supozime patriarkale rreth asaj se kush është përgjegjës për abuzimin dhe dhunën (viktimat, e cila nuk po e përmbush siç duhet rolin e saj gjinor të përcaktuar, i cili për këtë arsye justifikon sjelljen e dhunshme dhe abuzive të kryerësit të dhunës) dhe kush mbahet përgjegjës (përsëri viktimat). Si pasojë, ndërhyrjet e punës sociale ka të ngjarë të fokusohen në sjelljet e viktimës në vend që të mbajnë përgjegjësin kryerësin e dhunës; kështu që stafi i QPS-së e mban viktimën përgjegjëse për sigurinë e saj dhe të fëmijëve. Gratë dhe fëmijët shpesh priten të qëndrojnë ose në shtëpinë e kryerësit të dhunës ose të kthehen në familjen e tyre të origjinës; në vend të kësaj, viktimave duhet t’u ofrohen shërbime të përqendruara tek viktimat, si strehimi adekuat, lokal dhe zbatimi i qëndrueshëm i urdhrave të mbrojtjes.

Mungesa e njohurive gjinore të dhunës në familje dhe qasja e përqendruar tek viktimat ndikon në menaxhimin e rasteve, ofrimin e shërbimeve sociale, si dhe vendimin e gjykatës duke marrë parasysh që deklarata e punëtorit social merret parasysh nga gjykatat. Këshilli i Evropës publikoi një raport vlerësimi për përafrimin e masave të tij për dhunën ndaj grave me Konventën e Stambollit (më tej raporti i vlerësimit të Këshillit të Evropës). Gjetjet tona i bëjnë jehonë këtij vlerësimi:

“[D]elegacioni u alarmua për faktin se disa anëtarë të stafit të Qendrave për Punë Sociale ende nuk e kuptojnë në aspektin gjinor dhunën në familje, gjë që është edhe më shqetësuese duke pasur parasysh se ata nuk janë domosdoshmërisht punëtorë socialë të trajnuar, por janë nëpunës civilë. Disa anëtarë të stafit që punojnë në Qendrat për Punë Sociale besojnë me ngulm se një nga detyrat e tyre është të mbajnë kontakte mes fëmijëve dhe prindërve të tyre abuzues, gjë që tregon mungesën e vetëdijes për dëmin e shkaktuar ndaj fëmijëve kanë përjetuar dhunë” (2022a, fq. 44)

Opsionet e strehimit për viktimat të DhG dhe DhF

Sipas procedurave standarde të veprimit (PSV), roli i punëtorëve socialë është të informojnë viktimën për opsionet e strehimit, duke vënë theksin tek shërbimet që ofrojnë strehimoret. Studimi zbuloi se zgjedhjet e viktimave në lidhje me opsionet e strehimit ndryshonin kryesisht në bazë të komunës. Në komunat ku gjenden strehimoret, viktimat zgjedhin më shpesh të përdorin shërbimet e strehimoreve, ndërsa në komunat ku nuk ka strehimore, viktimat zgjedhin më shpesh të shkojnë në familjen e tyre të origjinës. Vendimet e viktimave mund të ndikohen nga mënyra se si i paraqiten viktimës opsionet e strehimit. Diskutimet e fokus grupeve zbuluan se në disa raste, punëtorët socialë mund të hezitojnë të rekomandojnë strehimore si alternativa më e mirë për viktimat. Vendimet e viktimave do të ndikohen gjithashtu nga sa larg ndodhet strehimorja më e afërt, nëse viktimat ka djem që mund të mos pranohen nga një strehimore (nëse janë mbi 12 vjeç) duke u ndarë kështu nga djemtë e tyre, apo për shqetësime të tjera.

Strehimoret janë të disponueshme vetëm në komunat më të mëdha, zakonisht në qytete, dhe asnjë në zonat rurale (Këshilli i Evropës, 2019, fq. 9). Për shumë viktimat, lëvizja në një strehimore do të thotë se ata do të jenë në një vend ku ata dhe fëmijët e tyre nuk njohin askënd dhe nuk kanë asnjë rrjet informal mbështetëse. Kompensimi i qasjes në rrjet social për sigurinë është i vështirë.

Pa alternativat lokale të strehimit në dispozicion, viktimat përballen me opsione që të gjitha mbartin rrezik të konsiderueshëm. Gjithashtu, strehimoret e grave nuk strehojnë djem mbi moshën 12 vjeç, të cilët zakonisht vendosen në strehimoret e fëmijëve, kjo do të thotë se nënat duhet të ndahen nga fëmijët. “Kosova* aktualisht operon me nëntë strehimore të drejtuara nga OJQ, prej të cilave janë shtatë strehimore që ofrojnë shërbime për gratë

viktima të dhunës në familje dhe fëmijët e tyre. Për më tepër, një strehimore ofron shërbime për gratë viktima të trafikimit të qenieve njerëzore dhe një strehimore ofron shërbime për fëmijët në nevojë, d.m.th. fëmijë viktima të abuzimit, përfshirë fëmijët viktima të dhunës në familje kur lind nevoja.” (Këshilli i Evropës 2019, fq. 9). Standardi minimal i Konventës për sigurimin e strehimoreve është një vend familjar për 10,000 banorë (Këshilli i Evropës, 2011, raport shpjegues, fq. 50).

Prandaj, viktimat në shumë raste zgjedhin të strehohen në familjen e tyre të origjinës. Për shkak të qëndrimeve të vazhdueshme patriarkale në familje, viktimat do të përjetojnë më pas detyrimin nga anëtarët meshkuj të familjes, të cilët shpesh do të minimizojnë abuzimin dhe do të kërkojnë ribashkimin me abuzuesin në vend që ta bëjnë konsideratë kryesore sigurinë dhe mirëqenien e viktimës dhe fëmijëve të saj. Sipas traditës, zakonisht të koduar në “Kanun” në rajone të veçanta, çiftet duhet të përpiqen të pajtohen përmes ndërmjetësimit. Nëse pajtimi dështon, familjet mund të futen në konflikt.

Marrëveshjet e bëra nga familjet mund të sjellin pasoja të dëmshme për fëmijët. Normat tradicionale (të rrënjësura në Kanun) i dekurajojnë gratë që të marrin fëmijët e tyre në familjen e tyre të origjinës për shkak të besimit të “vijës së gjakut”, që do të thotë se fëmijët tradicionalisht i përkasin familjes së babait dhe duhet të qëndrojnë me babain.

Në rastet kur viktima strehohet në familjen e saj të origjinës, punëtorët socialë që luftojnë me ngarkesë të lartë të rasteve shpesh konsiderojnë se viktimat dhe fëmijët janë të sigurt. Si pasojë, viktimave u ofrohen më pak shërbime në lidhje me trajtimin psiko-social si këshillimi.

Kur bëhet fjalë për rimëkëmbjen dhe riintegrimin e viktimave, ka një sërë skenarësh, në varësi të preferencës së viktimës për strehimin:

Skenari 1: Gratë viktima të DhG/DhF dhe fëmijët në strehimore

Strehimoret funksionojnë si OJQ dhe varen shumë nga financimi i donatorëve, gjë që shkakton dallime në shërbimet që ofrojnë strehimoret si mbështetje psikosociale. Gjatë periudhës kur ata marrin financim privat nga donatorët, mund të ofron më shumë shërbime. Nëse kanë vetëm fondet nga qeveria, shpesh mund të vihen në dispozicion vetëm shërbimet bazë të strehimit, si strehimi, ushqimi, veshmbathja dhe vizitat/medikamentet shëndetësore. Viktimat e strehuara në strehimore marrin shërbime të tilla si këshillimi, psikoterapia dhe kontrollë mjekësore. Punëtori social gjithashtu do t’i ndihmojë viktimat në marrjen e dokumenteve të ndryshme personale dhe shërbime të tjera administrative.

Skenari 2: Gratë viktima të DhG dhe DhF (dhe fëmijët) të strehuar me familjen e tyre të origjinës, ose të afërm të tjerë

Praktikë shumë e zakonshme është strehimi në familjen e origjinës

së viktimës. Opsioni i tillë ishte i vetmi opsion në Kosovë* para vitit 1999, për shkak të mungesës së strehimoreve of shelters. Praktika mbështetet në një sërë praktikash tradicionale se si do të trajtohet rasti më pas dhe nga kush. Kur një grua kthehet në familjen e saj të origjinës, ka të ngjarë të zbatohen një sërë normash patriarkale, duke e bërë më të vështirë qasjen tek viktimat nga QPS. Në këtë skenar nuk ofrohen shërbime rimëkëmbjeje si këshillimi, psikoterapia dhe kontrolle mjekësore. Punëtori social u ndihmon këtyre viktimave kryesisht në marrjen e dokumenteve të ndryshme personale dhe shërbimeve të tjera administrative.

Skenari 3: Gratë viktimat të DhG dhe DhF (dhe fëmijët) kthehen atje ku ka ndodhur dhuna

Në këtë rast gjykata do të lëshojë një “urdhër mbrojtjeje” i cili përcakton masat që duhen zbatuar ndaj kryerësve të dhunës për të siguruar një hapësirë të sigurt për gratë viktimat. Ekziston një mendim i përbashkët në mesin e punëtorëve socialë në QPS dhe përfaqësuesve të strehimoreve se këto nuk mund të garantojnë sigurinë e viktimës. Autorët e dhunës dhe viktimat lihen të jetojnë në të njëjtën shtëpi/apartament, kështu që urdhri i mbrojtjes është i qartë se nuk është efektiv. Në raste të tilla dhuna ka gjasa të përsëritet dhe në shumë raste rreziku për viktimën është rritur. Në këtë skenar nuk ofrohen shërbime rimëkëmbjeje si këshillimi, psikoterapia dhe kontrolle mjekësore. Punëtori social u ndihmon këtyre viktimave kryesisht në marrjen e dokumenteve të ndryshme personale dhe shërbimeve të tjera administrative.

Në asnjë nga këta skenarë nevojat e viktimës dhe fëmijëve të saj nuk janë parësore dhe as standardet minimale sipas Konventës së Stambollit nuk duket se mbështesin dizajnin ose përmirësimet e sistemit. (Shih Këshillin e Evropës [2008] dhe diskutimin e standardeve minimale për avokatët dhe këshilltarët në seksionin 1 më sipër.)

2.2 Mbledhja e të dhënave dhe sigurimi i cilësisë brenda QPS-ve

Është në mandatin e drejtorit të QPS-së dhe Shefit të Shërbimeve Sociale brenda secilës QPS që të organizojë dhe mbikëqyrë punën e punëtorëve socialë. Por, në nivelin e QPS-ve, për shkak të mungesës së burimeve njerëzore, ka mungesë të mekanizmave të brendshëm të sigurimit të cilësisë, duke dështuar në ofrimin e cilësisë së shërbimeve të kryera nga stafi i QPS-ve. Në disa komuna, drejtori i QPS-së dhe Shefi i Shërbimeve Sociale janë të angazhuar si menaxherë të rasteve të DhG dhe DhF krahas detyrave të tjera të tyre.

QPS-të dërgojnë raporte javore, mujore, dyvjeçare dhe vjetore në Drejtorinë për Shëndetësi dhe Mirëqenie Sociale (DSHMS) brenda secilës komunë. Raportet janë sasiore, monitorojnë numrin e shërbimeve të ofruara dhe nuk ka informacion cilësor dhe analitik të përfshirë si specifikat e rastit, sfidat, “flamujt e kuq”, nevojat për ndërhyrje të menjëhershme apo praktikatat e mira. QPS-të ofrojnë 51 lloje (kategori) shërbimesh. Të gjithë punëtorëve socialë u kërkohet të ofrojnë të gjitha llojet e shërbimeve dhe nuk ka asnjë specializim në mesin e punëtorëve socialë. Burime të shumta kanë identifikuar ngarkesën e lartë me raste dhe mungesat e stafit si barriera për praktikatat e mira në QPS, duke përfshirë:

“Mungesa e stafit të mjaftueshëm brenda QPS-së e ka penguar ende kryerjen e profilizimit. Larmia e madhe e shërbimeve e bën të pamundur arritjen që një zyrtar profesionist i shërbimeve sociale të dijë të gjitha specifikat e të gjitha rasteve. Përparësitë e profilizimit janë të shumta, pasi të gjitha trajnimet, përfaqësimet, raportimet, lidhur me përfituesit e grupit përkatës do të fokusoheshin në një grup të caktuar profesionistësh. Mundësia e realizimit të një organogrami të tillë dhe një ndarje të tillë në të gjitha QPS-të për momentin duket të jetë e pamundur, për shkak të kapacitetit të tyre, edhe pse të gjitha QPS-të në Kosovë pavarësisht nga madhësia e tyre, pozita gjeografike, numri i përfituesve, kanë të njëjtat detyra dhe përgjegjësi.” (Analizë e rolit dhe përgjegjësi të Qendrës për Punë Sociale në Kosovë, 2021, fq. 15)

Gjetjet e raportit të vlerësimit të Këshillit të Evropës (2022a, fq. 44) u bëjnë jehonë këtyre vëzhgimeve:

“Përkundër detyrave të tyre të shumta, janë evidentuar mangësi serioze në lidhje me funksionimin e Qendrave për Punë Sociale që ndikojnë negativisht në mundësinë e tyre për të ndihmuar viktimat e dhunës në familje. Së pari, këto qendra kanë mungesë të stafit dhe burime të pamjaftueshme për të kryer gamën e gjerë të detyrave të tyre, duke rezultuar në ofrim dhe koordinim të pabarabartë të shërbimeve me profesionistë të tjerë.”

Kapaciteti i fuqisë punëtore është gjithashtu i kufizuar nga mungesa e profesionalizimit të punëtorëve socialë; ata janë të trajnuar si nëpunës civilë dhe nuk marrin përsipër kualifikime profesionale për punë sociale. Kjo mangësi shtohet nga dështimi për të ofruar shërbime të specializuara mbështetëse në format e ndryshme të dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, të kërkuara për respektimin e nenit 23 të Konventës së Stambollit.

Qendrat përdorin formularë standard të përgatitur nga Ministria e Mëparshme e Punës dhe Mirëqenies Sociale e Kosovës për mbledhjen e të dhënave. QPS-të në disa komuna mbledhin të dhëna në protokolle në letër, për shkak të shkathtësive të kufizuara të punëtorëve socialë në përdorimin e kompjuterëve dhe softuerit. Stafi i QPS-ve në disa komuna deklaroi se futja e të dhënave nga letra në sistem është barrë shtesë për punëtorët socialë.

Shumica e të anketuarve argumentojnë se formularët e mbledhjes së të dhënave paraqesin një mbingarkesë për stafin. Burimet e kufizuara njerëzore/punëtorët socialë brenda QPS-së dhe gamën e gjerë të shërbimeve e bëjnë prioritet të dytë mbledhjen dhe përpunimin e të dhënave. Në raportet që ia dorëzojnë Ministrisë, përpunojnë të dhënat vetëm “manualisht” duke shqyrtuar çdo rast në letër, pasi nuk mund të nxjerrin raporte nga SISHS-ja. Formularët nuk janë përditësuar që nga viti 2007.

Për shkak të mungesës së një sistemi ose mjetesh për sigurimin e cilësisë së të dhënave dhe ngarkesës së drejtuesve të QPS-ve, cilësia, saktësia dhe besueshmëria e të dhënave të prodhuara nga punëtorët socialë ka të ngjarë të jenë jo të besueshme. Shumë shpesh mungojnë të dhëna të rëndësishme, veçanërisht të dhëna në lidhje me pyetjet në formularët e standardizuar që mbeten pa përgjigje, sepse pyetjet e përfshira konsiderohen “të papërshtatshme kulturalisht” për t’i bërë viktimës nga një punëtor social i gjinisë të kundërt. Shumë shpesh gratë nuk ndihen rehat t’ia zbulojnë disa fakte një punëtori social mashkull, dhe QPS-ja nuk mund të sigurojë punëtorë socialë gra për çdo viktimitë të DhG dhe DhF.

Formularët aktualë nuk janë përshtatur për të mbledhur informata për fëmijët, mbi nevojat e tyre specifike për shërbime. Mungesa e informatave të tilla mund të bëjë që fëmijët të mos marrin mbështetjen e duhur nga punëtorët socialë.

Nuk ka procedura standarde, as shabllone për të kryer një ushtrim të kontrollit të cilësisë për të mundësuar kontrollet e brendshme të cilësisë në QPS. Shumica e QPS-ve deklarojnë se ka mungesë të stafit për të mbuluar ngarkesën me raste. Për shkak të mungesës së sistemit të kontrollit të brendshëm sistematik, shqyrtimet e rasteve varen shumë nga iniciativa, kapaciteti ose vullneti i drejtorit të QPS-së për t’i kryer ato. Disa QPS aplikojnë më shpesh një lloj diskutimi ad-hoc ndërmjet kolegëve mbi praktikën më të mira për t’u marrë me rastet, ndërsa QPS të tjera nuk kanë asnjë sistem për asnjë lloj kontrolli të cilësisë.

Përveç kësaj, shumica e përfaqësuesve të QPS-ve thonë se nuk ka monitorim sistematik në nivel ministrie. Sipas përfaqësuesve të QPS-ve, vizitat nga ministria nuk po ndodhin rregullisht, por ato ndodhin në baza ad-hoc ose në bazë të rasteve specifike, zakonisht në ato që marrin vëmendjen e mediave.

Bashkëpunimi ndërmjet QPS-ve dhe OJQ-ve që ofrojnë shërbime sociale nuk është i rregulluar në kornizën ligjore. Për secilin përfitues të shërbimit social, caktohet një menaxher i rastit dhe punëtori social nga QPS-ja mbledhë të gjitha informatat/të dhënat për përfituesin. Menaxheri i rastit është përgjegjës për mbledhjen e të dhënave nga fillimi i rastit deri në mbylljen e tij, dhe punëtori social duhet të regjistrojë të dhënat e krijuara edhe nga institucionet e tjera të përfshira në këtë rast, si policia, sistemi i drejtësisë dhe ofruesit e kujdesit shëndetësor.

2.3 Sfidat kryesore të QPS-ve në ofrimin e shërbimeve cilësore për viktimat e DhG dhe DhF

Sfidat kryesore me të cilat përballen QPS-të dhe strehimoret në trajtimin e rasteve të DhG dhe DhF

-Përgjigjet nga anketa, varionin sipas numrit të përmendjeve-

- Mungesa e burimeve njerëzore.
- Menaxhimi i rasteve kur viktimat ose kryerësi i dhunës është person me aftësi të kufizuara ose person me paaftësi intelektuale (PAK/PPal).
- Mungesa e zgjidhjeve për strehimin afatgjatë të viktimave.
- Shumica e stafit nuk është i specializuar për të ofruar shërbime cilësore për viktimat e DhG dhe DhF
- Mungesa e stafit të profilizuar, d.m.th., pa psikolog në disa QPS.
- Strehimi i djemve mbi 12 vjeç.
- Ofrimi i një mbështetjeje gjithëpërfshirëse për familjen ku ka ndodhur dhuna, që do të thotë ofrimi i shërbimeve këshillimore për të gjithë anëtarët e familjes.
- Mungesa e logjistikës (pa lehtësira adekuate udhëtimi), pa fonde/mjete për të ofruar mbështetje të menjëhershme për viktimën.
- Asnjë fond emergjent (para të imta) për të ofruar mbështetje të menjëhershme për viktimën/fëmijët si ujë, ushqim, veshje ose ilaçe.
- Nuk ka ambiente të përshtatshme zyreje, nuk ka qasje të lehtë për PAK.
- Nuk ka masa adekuate sigurie gjatë kryerjes së detyrave të rrezikshme.

Tabela 1. Sfidat kryesore me të cilat përballen QPS-të në trajtimin e rasteve të DhG dhe DhF

Anketa zbuloi gjithashtu se punëtorët socialë në veçanti ndihen të sfiduar kur ofrojnë shërbime për viktimat e DhG dhe DhF me aftësi të kufizuara, duke përfshirë njerëzit me paaftësi intelektuale. Nuk ka mundësi për ngritjen e kapaciteteve, udhëzime apo mjete për ofrimin e shërbimeve për raste të tilla. Punëtorët socialë u shprehën gjithashtu se kanë vështirësi gjatë ofrimit të shërbimeve për viktimat LGBTI të DhG dhe DhF.

Ndryshimet e nevojshme në QPS për të përmirësuar përgjigjet në rastet e DhG dhe DhF

-Përgjigjet nga anketa, varionin sipas numrit të përmendjeve-

- Ndryshimi i kategorizimit të punëtorëve në QPS nga shërbyes civil në profesione profesionale dhe ofrimi i trajnimit dhe mbështetjes proporcionale.
- Ngritja e mëtejshme e kapaciteteve të punonjësve në menaxhimin e rasteve.
- Angazhimi i një psikologu në çdo QPS.
- Rritja e numrit të punonjësve në QPS.
- Investimi në infrastrukturën e objekteve të QPS-ve, i bën ato të qasshme për PAK.
- Zbatimi i protokolleve për mbrojtjen e të dhënave brenda të gjitha palëve të interesit.
- Përmirësimi i sigurisë në ambientet e QPS-ve.
- Rritja e kapaciteteve të QPS-ve për t'u marrë me raskapitjen e stafit.
- Kompensimi monetar për punën jashtë orarit.

Tabela 2. Ndryshimet në QPS për të përmirësuar përgjigjet në rastet e DhG dhe DhF

Ndryshime në legjislacion për shërbime më cilësore për viktimat e DhG dhe DhF

-Përgjigjet nga anketa, varionin sipas numrit të përmendjeve-

- Ligjet në lidhje me DhG dhe DhF duhet të miratohen përmes një procesi bashkëpunues ku QPS-të dhe strehimoret ofrojnë të inpute.
- Ligjet dhe aktet nënligjore të rishikohen për të rritur funksionalitetin e tyre në praktikë; ka një hendek të madh midis asaj që ligjet kërkojnë dhe atyre të kapaciteteve reale njerëzore dhe mundësive financiare.
- Trajnimi i stafit për kërkesat ligjore.
- Hartoni udhëzues për zbatimin praktik të ligjeve.
- Ligji për familjen duhet të modifikohet për të përcaktuar detyrimin e bashkëpunimit ndërmjet institucioneve të ndryshme.
- Duhet të ketë rregullore që u mundëson punëtorëve socialë të operojnë me para të imta që mund të përdoren në situata emergjente për të ofruar shërbime bazë për viktimën si ushqimi, pijet, rrobat dhe ilaçet.
- Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare duhet të jetë në përputhje absolute me kërkesat e Konventës së Stambollit.

Tabela 3. Ndryshime në legjislacion për shërbime më cilësore për viktimat e DhG dhe DhF

2.4 Ofrimi i shërbimeve në rastet e DhG dhe DhF me fëmijë viktimë

Konventa e Stambollit njeh që fëmijët janë edhe viktimë dhe/ose dëshmitarë të dhunës në familje, dhe Konventa kërkon që shtetet palë të ofrojnë mbështetje dhe mbrojtje për fëmijët. Në të vërtetë, neni 26 i Konventës ("Mbrojtja dhe mbështetja për dëshmitarët fëmijë") thotë se:

1. Palët ndërmarrin masa të nevojshme legjislative ose të tjera për të siguruar që në ofrimin e mbrojtjes dhe shërbimeve mbështetëse për viktimat, të merren parasysh të drejtat dhe nevojat e fëmijëve dëshmitarë të të gjitha formave të dhunës të mbuluara nga fushëveprimi i kësaj Konvente.
2. Masat e marra në përputhje me këtë nen përfshijnë këshillimin psikosocial të përshtatshëm për moshën për fëmijë dëshmitarë të të gjitha formave të dhunës të mbuluara nga fushëveprimi i kësaj Konvente dhe i kushtojnë vëmendje interesave më të mira të fëmijës (Këshilli i Evropës 2011, fq. 8).

Rrjeti i Grave të Kosovës, në një publikim të vitit 2021 që shqyrtonte përgjigjet ndaj DhG dhe DhF në Kosovë, theksoi se "Qendrat për Punë Sociale kanë luftuar për të ofruar menaxhimin e duhur të rasteve për shkak të mungesës së stafit. Kjo minoi aftësinë e tyre për të përfaqësuar të drejtat e fëmijës. (fq. 8)."

Të dhënat tona konfirmuan atë gjetje. Siç u diskutua më lart, ofrimi aktual i shërbimit për fëmijët viktimë po i vë fëmijët në rrezik për trauma të mëtejshme dhe shpesh nuk pasqyron viktimizimin e fëmijëve gjatë shumë hapave të menaxhimit të rastit. Për shkak të mungesës së psikologëve në Qendrat për Punë Sociale dhe mungesës së ekspertizës në mesin e punëtorëve social, QPS-ve u mungojnë kapacitetet për ofrimin e shërbimeve për fëmijët viktimë/dëshmitarë të dhunës në familje.

Provat tregojnë se të drejtat e fëmijëve të përcaktuara në Konventën e Organizatës së Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Fëmijës (1989) shkelen duke i çuar ata në stacione policore ndërkohë që viktimë e DhF-së jep një deklaratë me shkrim. Nenet e mëposhtme janë veçanërisht të rëndësishme:

Neni 9: Ndarja nga prindërit - Unë kam të drejtë të jetoj me prindërit e mi, përveç nëse kjo nuk është në interesin tim më të mirë. Unë gjithashtu kam të drejtë të mbaj kontakte me të dy prindërit e mi nëse ndahem nga njëri ose të dy.

Neni 12: Mendimi i fëmijëve - Kam të drejtë të shpreh lirisht mendimin tim. Këto mendime duhet të merren parasysh nga të rriturit në çdo çështje apo procedurë që më prek mua.

Neni 17: Qasja në informacionin e duhur - Unë kam të drejtë të kem qasje në informacionin dhe materialin e duhur nga burime të ndryshme që janë me përfitim social dhe personal për mua. Të rriturit duhet të sigurohen që unë mund ta kuptoj informacionin që marr dhe se nuk është i dëmshëm për mua.

Ndërsa në një stacion policor, i cili mund të zgjasë disa orë, ka pak ose aspak sigurim të kujdesit bazë për fëmijët, si uji ose/dhe ushqimi. Kështu deklaruan punëtorët socialë të cilët ndihen të pafuqishëm për të bërë gjithçka që fëmijët të ndihen mirë në stacionet policore.

Dështimi për të mbrojtur fëmijët viktimë nga kontakti i detyruar me prindin abuzues

Kontakti me prindin dhunues ndërsa ata jetojnë veçmas ka shumë të ngjarë të jetë një ngjarje traumatike për fëmijët. Viktimë e intervistuar për qëllime studimore theksoi "Fëmijët kanë pasur përvojë të tmerrshme gjatë kontaktit me babanë e tyre, çdo herë pas kontaktit fëmijët ndiheshin të tmerruar dhe do të vepronin krejtësisht ndryshe".

Siç u diskutua më lart, këmbëngulja e qëndrimeve patriarkale për fëmijët dhe dinamikën e familjes do të thotë që QPS-të shpesh nuk avokojnë për mbrojtjen e fëmijëve dhe në vend të kësaj angazhohen në përpjekje për të ribashkuar viktimat me abuzuesit. Raporti i vlerësimit i Këshillit të Evropës (2022a, fq. 44) konkludoi se:

“Disa anëtarë të stafit që punojnë në Qendrat për Punë Sociale besojnë me ngulm se një nga detyrat e tyre është të mbajnë kontakte mes fëmijëve dhe prindërve të tyre abuzues, gjë që tregon mungesën e vetëdijes për dëmin e shkaktuar ndaj fëmijëve ë kanë përjetuar dhunë. Versioni në gjuhën shqipe i PSV-ve për Mbrojtje nga Dhuna në Familje duket se përdor një term që i bën profesionistët të kuptojnë se një nga funksionet e Qendrave për Punë Sociale është “zgjidhja” e rasteve të dhunës në familje. Kjo dhe mungesa e udhëzimeve për kontrollin e dhunës në familje në çdo proces pajtimi dhe para se të vendoset për çështjet e kujdestarisë synon të përforcojë tendencën ekzistuese për të tentuar të pajtojë viktimat e dhunës në familje me kryerësit e dhunës ndaj tyre.”

2.5 Nevojat për ngritjen e kapaciteteve për QPS-të në menaxhimin e rasteve të DhG dhe DhF

Sipas anketës së raportit, afërsisht 88% e punëtorëve socialë kanë ndjekur një trajnim në lidhje me DhG dhe DhF në pesë vitet e fundit, dhe 31% kanë ndjekur një trajnim të tillë në dy vitet e fundit. Këto trajnime janë mbajtur nga OJQ dhe institucione të ndryshme. Diskutimet në fokus grupe zbuluan se trajnimet ishin në grupe më të mëdha dhe zakonisht “sipërfaqësore”, jo të ndërlidhura me praktikën në punën e tyre. Punëtorët socialë kanë shprehur gatishmërinë që këto trajnime të jenë më të gjera, për të nxitur të kuptuarit më të thellë të temës dhe për të ndërtuar shkathtësitë që mund të aplikohen në punën e tyre të përditshme. Tabela e mëposhtme tregon të gjithë trajnimet që kanë ndjekur punëtorët socialë në pesë vitet e fundit.

Trajnimet e ndjekura nga stafi i QPS-së në pesë vitet e fundit mbi DhG dhe DhF

- Dhuna në familje, trajtimi i fëmijëve në DhF.
- Dhuna me bazë gjinore.
- Ofrimi i shërbimeve sociale për DhG dhe DhF.
- Standardet, ligjet për DhF.
- Dhuna ndaj fëmijëve.
- Mekanizmi kundër dhunës në familje.
- Parandalimi i dhunës.
- Procedurat Standarde të Veprimit.
- Konventa e Këshillit të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje (Konventa e Stambollit).
- Dhunë ekonomike ndaj grave.
- Dhunë ekonomike ndaj grave.
- Dhunë ndaj personave LGBTI.
- Mbrojtja e viktimave të DhG dhe DhF.
- Radikalizimi fetar dhe ndikimi në DhG dhe DhF.
- Trajtimi i abuzuesve/trajnimi i familjes.
- Trajtimi i kryerësve të dhunës.
- Viktima të trafikimit.

Tabela 4. Trajnimet e ndjekura nga stafi i QPS-së në pesë vitet e fundit mbi DhG dhe DhF

Sipas rezultateve të anketës, përafërsisht 97% e të anketuarve janë përgjigjur se kanë nevojë për trajnime shtesë për DhG dhe DhF. Temat, varionin në bazë të numrit të respondentëve, janë:

1	Menaxhimi i rasteve të DhG dhe DHF me fokus në praktikat më të mira në kontekstin socio- ekonomik të Kosovës*.
2	Praktikat më të mira në ofrimin e shërbimeve për familjen e viktimës.
3	Menaxhimi i rasteve kur kryerësit e dhunës kanë sëmundje të përhershme psikologjike.
4	Ofrimi i shërbimeve për fëmijët që përjetojnë dhe/ose janë dëshmitarë të dhunës.
5	Bashkëpunimi shumë-sektorial ndërmjet aktorëve të ndryshëm, duke përfshirë edhe nivel
6	Praktikat më të mira në riintegrimin e viktimave të dhunës në familje.
7	Ofrimi i shërbimeve sociale për viktimat me aftësi të kufizuara mendore ose fizike.
8	Punëtori për përvojat dhe praktikat më të mira mes QPS-ve.
9	Praktikat më të mira në menaxhimin e rasteve të dhunës psikologjike.
10	Ofrimi i shërbimeve për personat/viktimat nën ndikimin e substancave narkotike.
11	Praktikat më të mira në kryerjen e intervistës së parë me viktimën.
12	Trajnim mbi Konventën e Stambollit.
13	Trajnim për ofrimin e shërbimeve psiko-sociale për kryerësit e dhunës.
14	Trajtimi i rasteve të dhunës seksuale, të ndodhura brenda dhe jashtë familjes.
15	Praktikat më të mira në trajtimin e rraskapitjes së punëtorëve socialë.
16	Trajtimi i rasteve të grave dhe fëmijëve viktime të trafikimit.
17	Menaxhimi i rasteve të fëmijëve të mbetur pa kujdes prindëror.

Tabela 5. Trajnime që punëtorët socialë do të donin të merrnin pjesë.

ZHVILLIMI I UDHËZIMEVE CILËSORE PËR QENDRAT PËR PUNË SOCIALE

3.1 Detyrimet sipas Konventës së Stambollit

Pajtueshmëria me shtyllën e Mbrojtjes të Konventës së Stambollit kërkon ofrimin e shërbimeve specifike, të dizajnuara për sigurinë dhe nevojat e të mbijetuarve-viktima në qendër. Qasja në këto shërbime dhe lehtësira për viktimat e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje është një e drejtë e njeriut.

Sipas shtyllës së Mbrojtjes (Këshilli i Evropës, nd, fq. 4), viktimat, pavarësisht se a e kanë raportuar rastin apo jo, kanë të drejtë të:

- Informimit për të drejtat.
- Shërbimet e specializuara të mbështetjes së grave, të cilat shpesh janë gratë për gratë dhe të dedikuara ndaj të gjitha formave të dhunës ndaj grave sipas Konventës së Stambollit.
- Shërbime të tjera si këshilla/ndihma ligjore, këshillim psikologjik, ndihmë financiare, strehim, arsim, kujdes shëndetësor, shërbime sociale dhe ndihmë në punësim.
- Mekanizmat e ankesave lokale, kombëtare dhe ndërkombëtare.
- Strehim lokal, lehtësisht të qasshëm për gratë dhe fëmijët.
- Qendra të krizës nga përdhunimi ose të dhunës seksuale.
- Urdhra emergjent ndalimi që i japin policisë fuqinë për të larguar një autor të dhunës në familje nga shtëpia e tyre për një periudhë të caktuar kohore dhe për t'i urdhëruar ata të qëndrojnë larg viktimës.
- Urdhra mbrojtëse ose kufizimi që janë lehtësisht të qasshme për mbrojtje të menjëhershme të viktimës pa asnjë kosto.
- Të drejtat për kujdestari dhe vizita të sigurta për fëmijët që kanë prioritet të drejtat dhe sigurinë e fëmijës viktimë dhe të rriturit viktimë.
- Linja telefonike falas 24/7 për të gjitha format e dhunës sipas Konventës së Stambollit.
- Të drejtë për këshillim psikosocial të përshtatshëm për moshën për fëmijët viktimë/ dëshmitar të dhunës.

3.2 Parimet për praktikë të mirë në punën sociale

Parimet e mëposhtme janë elemente thelbësorë të fuqizimit të mbështetjes së bazuar në të drejtat e njeriut për gratë mbijetuese të dhunës dhe fëmijët e tyre siç janë paraparë në Konventën e Stambollit (Këshilli i Evropës 2008, fq. 36). Parimet mund të përdoren si kornizë për vlerësimin dhe përmirësimin e shërbimeve të ofruara nga QPS-të, dhe ato nuk duhet të shihen si aspiruese, por më tepër si të nevojshme për pajtueshmërinë me Konventën.

Puna nga perspektiva gjinore Shërbimet demonstrojnë një qasje të përshtatshme dhe të informuar, të rëndësishme për përdoruesit e tyre të shërbimeve, e cila njih dinamikën gjinore, ndikimet dhe pasojat e dhunës ndaj grave brenda një kuadri barazie dhe të të drejtave të njeriut, duke përfshirë të kuptuarit e dhunës ndaj grave si shkak dhe pasojë e pabarazive ndërmjet grave dhe burrave dhe nevojës për shërbime vetëm për gratë.

Mbrojtja, siguria dhe dinjiteti njerëzor Shërbimet sigurojnë që të gjitha ndërhyrjet të kenë prioritet mbrojtjen, sigurinë dhe dinjitetin e përdoruesve të shërbimeve dhe të stafit.

Shërbimet e specializuara Baza e njohurive dhe shkathtësive të personelit dhe format e ofrimit janë të specializuara; që është e duhur dhe e përshtatur për nevojat specifike, të cilat mund të jenë komplekse, të përdoruesve të shërbimeve.

Diversiteti dhe qasja e drejtë Shërbimet respektojnë diversitetin e përdoruesve të shërbimeve dhe angazhohen pozitivisht në praktikën antidiskriminuese. Sigurimi duhet të jetë i disponueshëm pa pagesë, i shpërndarë në mënyrë të barabartë në të gjithë gjeografinë e vendit dhe ofrimi në rast krize në dispozicion 24/7.

Avokim dhe mbështetje Shërbimet ofrojnë avokim si për rastin ashtu edhe për sistemin për të mbështetur dhe promovuar nevojat dhe të drejtat e përdoruesve të shërbimeve.

Fuqizimi Shërbimet sigurojnë që përdoruesit e shërbimit të mund të përmendin përvojat e tyre, të jenë të njohur me të drejtat dhe të lehtësirat e tyre dhe mund të marrin vendime në një mjedis mbështetës që i trajton ata me dinjitet, respekt dhe ndjeshmëri.

Pjesëmarrja dhe konsultimi Shërbimet promovojnë përfshirjen e përdoruesve të shërbimit në zhvillimin dhe vlerësimin e shërbimit.

Konfidencialiteti Shërbimet respektojnë dhe mbikëqyrin të drejtën e përdoruesve të shërbimit për konfidencialitet dhe të gjithë përdoruesit e shërbimit janë të informuar për situatat kur ky konfidencialitet mund të jetë i kufizuar.

Përgjigje e koordinuar Shërbimet funksionojnë brenda një konteksti të bashkëpunimit dhe ofrimit të bashkërenduar të shërbimeve ndërmjet agjencive përkatëse.

Mbajtja e përgjegjësisë nga autorët e dhunës Shërbimet punojnë nga themelet binjake të besimit dhe respektit për viktimat dhe se autorët duhet të mbajnë përgjegjësi për veprimet e tyre.

Qeverisja dhe llogaridhënia Shërbimet menaxhohen në mënyrë efektive, duke siguruar që përdoruesit e shërbimit të marrin shërbim cilësor nga stafi i kualifikuar dhe i mbështetur siç duhet.

Tolerancë sfiduese Shërbimet japin modelin e jo dhunës brenda dhe jashtë dhe përdorin analizën gjinore për të rritur ndërgjegjësimin, edukimin dhe ndërmarrjen e punës parandaluese, si në komunitete ashtu edhe me individë.

Kur mendohet për Qendrat për Punë Sociale, si për shërbimet e tjera të ofruara publikisht, shërbimet me viktimat në qendër janë kritike. Siç përcaktohet në raportin e Rrjetit të Grave të Kosovës (2021, fq. 12), shërbime të tilla ofrohen nga institucionet që

minimizojnë dëmet dhe rrisin sigurinë e personave që kanë përjetuar dhunë. Empatia dhe konfidencialiteti duhet të sigurohen dhe informacioni të ndahet me institucionet e tjera vetëm pas pëlqimit të personit të prekur. Personat që kanë pësuar dhunë duhet të informohen plotësisht për të drejtat e tyre ligjore dhe shërbimet mbështetëse në dispozicion të tyre.

3.2.1 Çështjet gjinore

Parimet e mësipërme janë të gjitha jashtëzakonisht të rëndësishme. Në themel të secilit qëndron roli qendror i gjinisë në fenomenet e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje. Gjinia përkufizohet në Konventë si “sjellje, aktivitete dhe attribute të ndërtuara shoqërisht që një shoqëri e caktuar i konsideron të përshtatshme për gratë dhe burrat” (Këshilli i Evropës 2011, fq. 3). Praktika e punës sociale, ashtu si dispozitat e tjera profesionale, duhet të jetë kompetente gjinore.

Gratë dhe burrat, vajzat dhe djemtë jetojnë shumë ndryshe. Politikat, kërkimet, shërbimet e punës sociale e kështu me radhë mund të thuhet se janë “sensitive ndaj gjinisë” kur ato janë të dizajnuara rreth këtij parimi:

“Njohja me dinamikën e gjinisë në botën tonë gjinore mundëson zhvillimin e politikave dhe ligjeve që pengojnë shpërndarjen e pabarabartë të pushtetit, prosperitetit dhe sigurisë në familjet, komunitetet dhe institucionet tona dhe promovojnë drejtësinë sociale. Prandaj, kërkohet kompetenca gjinore për aktivistët, qeveritë dhe institucionet shtetërore për të zhvilluar dhe ofruar politika dhe praktikë që e sheh shtypjen, kupton mënyrën se si funksionon dhe më pas e zbërthen atë”. (Scott & Ritch, 2021, fq. 327)

Organet ndërkombëtare të të drejtave të njeriut e kanë formësuar prej kohësh dhunën kundër grave dhe dhunën në familje në kontekstin e shtypjes historike dhe diskriminimit ndaj grave. Prandaj, zhvillimi i politikave efektive dhe dizajnimi i shërbimeve kompetente duhet të bazohet në analiza të shëndosha gjinore.

Analiza gjinore ofron të dhënat dhe informacionin e nevojshëm për të integruar perspektivën gjinore në politika, programe dhe projekte. Si pikënisje për integrimin gjinor, analiza gjinore identifikon dallimet ndërmjet dhe midis grave dhe burrave për sa i përket pozitës së tyre relative në shoqëri dhe shpërndarjes së burimeve, mundësive, kufizimeve dhe fuqisë në një kontekst të caktuar. Në këtë mënyrë, kryerja e një analize gjinore mundëson zhvillimin e ndërhyrjeve që adresojnë pabarazitë gjinore dhe plotësojnë nevojat e ndryshme të grave dhe burrave. (Instituti Evropian për Barazi Gjinore, nd, uebfaqe).

Përgjigjja ndaj viktimave të mbijetuara të dhunës në familje kërkon praktikë reflektuese nga punëtorët socialë, praktikë që shqyrton qëndrimet rreth gjinisë dhe familjes, që promovon autonominë për gratë dhe fëmijët dhe shmang fajësimin e viktimave. Më poshtë është një listë e sfidave të zakonshme për praktikën e punës sociale (Safe & Together Institute, 2019) në shumë vende dhe kultura:

- Gratë shihen më shpesh si përgjegjëse kryesore për sigurinë e fëmijëve, pavarësisht nga përgjegjësia e kryerësit të dhunës për dëmtim dhe abuzim.
- Qëndrimet sociale që nxisin abuzimin në familje dhe ia ngarkojnë fajin grave për dhunën e burrave, mund të jenë gjithashtu të pranishme në praktikën e punës sociale.
- Konteksti i abuzimit dhe i kontrollit shtrëngues, shpesh nuk kuptohet nga praktikuesit, duke rezultuar në kërkesa të papërshtatshme që u bëhen grave nga punëtorët socialë.
- Gratë nuk ndihen të dëgjura dhe nuk u plotësohen siç duhet nevojat e tyre nga punëtorët socialë.
- Dështimi i punëtorëve socialë për të njohur kontekstin e jetës së grave dhe për t’u përgjigjur siç duhet mund të ritraumatizojë gratë dhe fëmijët e tyre që kanë përjetuar tashmë abuzim dhe traumë.

3.2.3 Praktika e mirë fokusohet në rritjen e faktorëve mbrojtës, ndërkohë që ua ngarkon përgjegjësinë kryerësve të dhunës

Tri parimet e mëposhtme bazohen në një model për sistemet e mirëqenies së fëmijëve dhe për punëtorët socialë që punojnë me rastet e dhunës në familje. Ato bazohen në punën e bërë nga Safe & Together Institute (2019), dhe ato ofrojnë bazë të dobishme për ndërtimin e ndërhyrjeve të sigurta dhe fuqizuese:

- Mbajini gratë dhe fëmijët të sigurt dhe bashkë. Kujdestarët kryesorë të fëmijëve janë faktori i vetëm mbrojtës më i rëndësishëm në jetën e fëmijëve dhe frika e ndarjes nga fëmijët e tyre do t'i dekurajojë gratë nga kërkimi i ndihmës.
- Bërja partner me prindin jo shkelës (zakonisht nëna) duke eksploruar me kujdes hapat që ajo ndërmerr për të mbrojtur veten dhe fëmijët e saj. Bërja partner me viktimat është praktikë e mirë pavarësisht nëse janë apo jo fëmijët të pranishëm në familje.
- Fokusoni ndërhyrjet tek personi përgjegjës—abuzuesi. Mos prisni që të mbijetuarit-viktima të mbrohen vetë, të largohen nga shtëpia e familjes, për të shmangur konfliktin. Kur përfshihen fëmijët, përqendrohuni në mënyrën se si sjellja e abuzuesit ndikon te fëmijët dhe ndërhyrni tek ai.

3.2.4 Ndërhyrjet e sigurta kërkojnë që punëtorët socialë të vlerësojnë rrezikun me vdekje

Duke përdorur analizën e bazuar në prova të femicideve në kontekstin e dhunës në familje, Jane Monckton-Smith (2019) ka zhvilluar afat kohor me 8 faza që mund të përdoret për të formësuar vlerësimet e rrezikut të lartë për dëm. Kronologjia e Smith-it është përshtatur në vijim:

Faza e parë: – Personi ka histori kontrolli, përndjekjeje ose dhune.

Faza e dytë – Në marrëdhënien e hershme, ka një “vorbull angazhimi” – dhunuesi kërkon angazhim sa më shpejt të jetë e mundur dhe bëhet i varur dhe xheloz shumë herët:

Faza e tretë – Marrëdhënie e dominuar nga sjellje shtrënguese dhe kontrolluese. Modelet e përndjekjes dhe monitorimit janë dukshëm të pranishme, ndonjëherë të shoqëruara me xhelozë dhe paranojë se gruaja po tregohej e pabesë.

Faza e katërt – Shkaktarët: Arsyet e dhëna për burrat që vrasin partneret

e tyre në masë të madhe sillen rreth tërheqjes së zotimit, ose ndarjes.

Faza e pestë – Përshkallëzimi: Një rritje në frekuencën, ashpërsinë ose shumëllojshmërinë e abuzimit, kontrollit ose ndjekjes, në një përpjekje për të rivendosur kontrollin ose statusin.

Faza e gjashtë – Një ndryshim në të menduar/vendim: Ideja se vrasja mund të jetë një mundësi mund të ndodhë në këtë kohë, ndoshta si një përgjigje ndaj humbjes së perceptuar të pakthyeshme të kontrollit dhe/ose statusit (p.sh. përfshirja e policisë/humbja e punës).

Faza e shtatë – Planifikimi: kërkime në internet për metodat e vrasjes dhe blerjen e armëve.

Faza e tetë –Vritet gruaja.

Një vlerësim rreziku që identifikon rastet me rrezik të lartë që kërkojnë veprime të menjëhershme për të parandaluar qasjen tek e mbijetuara-viktimë dhe fëmijët është një komponent kritik i vlerësimeve fillestare dhe të vazhdueshme.

REKOMANDIME

- Zhvilloni udhëzime për menaxhimin e rasteve. Këto udhëzime duhet të mbulojnë të gjitha format e dhunës siç përcaktohen nga Konventa e Stambollit, natyrën gjinore dhe dinamikën e dhunës ndaj grave dhe abuzimit në familje, si dhe shërbimet për fëmijët viktimë.
- Ofroni trajnime gjithëpërfshirëse dhe të qëndrueshme për fuqinë punëtore dhe krijoni një infrastrukturë mësimi dhe zhvillimi që siguron përputhjen me Konventën e Stambollit. Ky trajnim duhet të mbështesë punëtorët socialë për të kuptuar natyrën gjinore të DhG dhe DhF dhe rrënjët e tyre në kulturat patriarkale, procedurat e vlerësimit të rrezikut të bazuara në dëshmi, ndikimin tek fëmijët përmes formave të ndryshme të DhG dhe DhF, dhe përgjegjësitë e punëtorëve socialë në lidhje me kujdestarinë dhe vizitën e fëmijëve nga prindërit shkelës. Krijimi i një funksioni të specializuar të punës sociale që pasqyron standardet minimale të Këshillit të Evropës (2008) për shërbimet mbështetëse për viktimat e DhG dhe DhF, të cilat do të rrisin përafrimin me Konventën e Stambollit.
- Rritja e ndjeshme e numrit të punëtorëve socialë për të ulur ngarkesën me raste. Rritja e numrit dhe diversitetit të stafit, duke siguruar që gratë që përjetojnë dhunë ndaj grave dhe/ose dhunë në familje të mund të mbështeten nga punëtorë socialë femra.
- Profesionalizimi i rolit të punëtorët socialë. Ofroni trajnimeve mbi parandalimin dhe identifikimin e DhG, nevojat dhe të drejtat e viktimave, si të parandalohet riviktimizimi sekondar, mbikëqyrjen dhe mbështetjen proporcionale.
- Rritni ndjeshëm burimet në dispozicion të QPS-ve në mënyrë që stafi të mund të ofrojë mbështetje me kompetencë dhe ndjeshmëri.
- Duke pasur parasysh dilemat e opsioneve aktuale të strehimit, ndërtoni sisteme që nxisin një qasje holistike për plotësimin e nevojave të viktimave, duke përfshirë trajnimin profesional dhe opsionet e strehimit të sigurt për gratë. Siç rekomandon Raporti i vlerësimit i Këshillit të Evropës (2020, fq. 45):

Mundësitë e strehimit social ekzistojnë në disa komuna, por mbeten të kufizuara. Edhe pse shumë gra viktimë të dhunës në familje i plotësojnë kriteret ekonomike për t'u pranuar, ato nuk konsiderohen si grup për t'u prioritetizuar sipas Ligjit për Financimin e Programeve të Veçanta të Banimit. Pavarësisht mungesës së të dhënave zyrtare, indikacionet nga shoqëria civile theksojnë se shumë pak grave viktimë të dhunës në familje u është siguruar strehim social. Disa komuna mund të ofrojnë edhe mbështetje financiare duke paguar qiranë, por kjo mbështetje financiare afatshkurtër nuk paraqet zgjidhje të qëndrueshme për banim. 2 [9] Duke marrë parasysh qasjen e ulët të

grave në pronë në Kosovë, gratë dhe fëmijët që vuajnë nga dhuna në familje janë jashtëzakonisht të ndjeshëm ndaj përjashtimit nga banimi, gjë që pengon mundësinë e tyre për të rindërtuar jetën e tyre.*

- Krijimi i një sistemi të kontrollit të cilësisë për shërbimet e ofruara nga QPS-të. Çdo QPS duhet të sigurojë që një përqindje e dakorduar e rasteve të shqyrtohet në baza mujore. Kjo duhet të kryhet nga shefi i departamentit të shërbimeve sociale ose nga drejtori ekzekutiv. Duhet të zhvillohet një udhëzues specifik për kontrollin e cilësisë së rasteve.
- Hartoni dhe zbatoni mbledhjen e të dhënave të disagreguara sipas gjinisë (sic definohet në nenin 11 të Konventës së Stambollit) dhe analizën sistematike të kënaqësisë së viktimave me shërbimet.
- Përmirësimi i procesit të rishikimit të formularëve të mbledhjes së të dhënave që përdoren aktualisht nga QPS-të dhe strehimoret. Formularët duhet të modifikohen për të adresuar rëndësinë e secilës pyetje, si dhe saktësinë dhe besueshmërinë e tyre, përmes një procesi bashkëpunues që përfshin staf nga QPS-të, DShMS-të dhe ministritë e ndryshme. Gjatë modifikimit të formularëve të mbledhjes së të dhënave, vëmendje e veçantë duhet t'i kushtohet shtimit të pyetjeve që synojnë mbledhjen e të dhënave për fëmijët e viktimave, në mënyrë që të lehtësohet ofrimi i shërbimeve të përshtatura për fëmijët.

REFERENCA

Analizë e rolit dhe përgjegjësi të Qendrës për Punë Sociale në Kosovë (tetor 2021). Gjendet në <https://acrobat.adobe.com/link/review?uri=urn:aaid:scds:US:c186ef0d-8d8c-43ba-bb1f-e2349d117e04>.

Banjska, E; Breznica, B; Ryan, D; Farnsworth, N. (2021). Nga ligjet në vepra, monitorimi i reagimit institucional ndaj dhunës me bazë gjinore në Kosovë, Rrjeti i Grave të Kosovës. Gjendet në <https://womensnetwork.org/wp-content/uploads/2021/05/KWN-GBV-Report-ENG-Final-2.pdf>.

Këshilli i Evropës (2008). Luftimi i dhunës ndaj grave: standardet minimale për shërbimet mbështetëse, L Kelly, L Dubois, autorë. Gjendet në [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf).

Këshilli i Evropës (2011). Konventa për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje. Gjendet në https://rm.coe.int/168008482e_with_explanatory_report_available_at_https://rm.coe.int/ic-and-explanatory-report/16808d24c6.

Këshilli i Evropës (2019). Udhëzime cilësore për strehimore në mbështetje të viktimave të dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje në Kosovë. <https://rm.coe.int/needs-assessment-report-on-shelters-of-vaw-dv-in-kosovo-eng/1680a24d0e>.

Këshilli i Evropës (2020). "Kuvendi i Kosovës* vendos të zbatojë Konventën e Stambollit", 25.09.2020. Gjendet në <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/-/the-national-assembly-of-kosovo-decides-to-apply-the-istanbul-convention>.

Këshilli i Evropës (2022a). Vlerësimi i përafrimit të ligjeve, politikave dhe masave të tjera të Kosovës* me standardet e Konventës së Këshillit të Evropës për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje (Konventa e Stambollit). Gjendet në <https://rm.coe.int/kosovo-assessment-report-istanbul-convention-eng/1680a9203e>.

Këshilli i Evropës (2022b). Faktet kryesore rreth Konventës së Stambollit. Gjendet në <https://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/key-facts>.

Këshilli i Evropës (nd). Katër shtyllat e Konventës së Stambollit. Konventa e Këshillit të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje. Gjendet në <https://rm.coe.int/coe-istanbulconvention-brochure-en-r03-v01/1680a06d4f>.

Instituti Evropian për Barazi Gjinore, (nd). Gjendet në <https://eige.europa.eu/gender-mainstreaming/methods-tools/gender-analysis>.

Rrjeti i Grave të Kosovës (2015). Nuk ka më justifikime. Një Analizë e Qëndrimeve, Incidencës dhe Reagimeve Institucionale ndaj Dhunës në Familje në Kosovë. Gjendet në <https://womensnetwork.org/publications/no-more-excuses-an-analysis-of-attitudes-incidence-and-institutional-responses-to-domestic-violence-in-kosovo>.

Rrjeti i Grave të Kosovës (2021). Shërbime sociale për gratë që kanë pësuar dhunë me bazë gjinore në Ballkanin Perëndimor. Gjendet në <https://womensnetwork.org/wp-content/uploads/2022/10/Policy-Brief-on-GBV-Social-Services-in-WB-2.pdf>

Zyra e Kryeministrit, Agjencia për Barazi Gjinore (2013). Procedurat Standarde të Veprimit për mbrojtjen nga dhuna në familje në Kosovë. <https://abgj.rks-gov.net/assets/cms/uploads/files/Publikimet%20ABGJ/Procedurat%20Standarte%20t%C3%AB%20Veprimit%20p%C3%ABr%20Mbrojtje%20nga%20Dhuna%20n%C3%AB%20Familje.pdf>

Save the Children (nd). Monitorimi dhe vlerësimi i shërbimeve sociale në Kosovë. Gjendet në https://kosovo.savethechildren.net/sites/kosovo.savethechildren.net/files/library/edited_PolicyBrief-ENG_0.pdf.

Safe & Together Institute (2019). Pasqyrë e modelit. Gjendet në <https://safeandtogetherinstitute.com/the-sti-model/model-overview>.

Scott, M; Ritch, E. (2021). "Avokuesit për drejtësi gjinore dhe akti i krijimit të abuzimit në familje (Skoci) 2018". Në Doracakun Ndërkombëtar të Routledge për dhunën dhe abuzimin në familje, J Devaney, C Bradbury-Jones, R J. Macy, C Øverlien, S Holt. Londër: Routledge.

Smith, J.M. (2019). "Intimate Partner Femicide: Using Foucauldian Analysis to Track an Eight Stage Progression to Homicide," Violence against Women, Volume 26, Issue 11.

United Nations (1989). Convention on the Rights of the Child. Available at <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>.

SHTOJCAT

6.1 Mjeti për vlerësimin e cilësisë së të dhënave

Vlerësimi i cilësisë së të dhënave të kryhet në baza tremujore. Një përqindje minimale e dakorduar e rasteve të DhG dhe DhF duhet të shqyrtohet në baza tremujore. Çdo punëtor social që punon në rastet e DhG dhe DhF duhet të vlerësohet.

INFORMACION I PËRGJITHSHËM		
Data e vlerësimit		
Emri i personit që kryen vlerësimin e cilësisë		
Numri i rastit		
Lloji i rastit (qarko)	DhG	DhF
Nënshkrimi i anëtarit të vlerësimit të cilësisë Nënshkrimi: _____ Data: _____ Nënshkrimi: _____ Data: _____ Nënshkrimi: _____ Data: _____		

KATEGORIA	PO	JO	KOMENTE
VALIDITETI: Të dhënat duhet të jenë të qarta			
A janë plotësuar të gjitha pyetjet në formular			
A pasqyron informacioni i mbledhur atë që supozohet të regjistrohet?			
A ka siguri të arsyeshme që të dhënat në formular nuk janë të dhëna të njëanshme (p.sh., formulimi i vazhdueshëm i njëjtë i përgjigjes)?			
BESUESHMËRIA: Të dhënat duhet të pasqyrojnë procese dhe analiza të qëndrueshme dhe konsistence të mbledhjes së të dhënave			
A pasqyrojnë të dhënat e dokumentuara me shkrim se procedurat janë ndjekur?			
AFATI KOHOR: Të dhënat duhet të jenë aktuale dhe në kohë të mjaftueshme për të ndikuar në vendimmarrje			
A u mbledhën të dhënat në kohën e duhur për të informuar vendimet?			
A kanë të dhënat nivel të mjaftueshëm detajesh?			
INTEGRITETI: Të dhënat e mbledhura duhet të kenë masa mbrojtëse për të minimizuar rrezikun e gabimeve të transkriptimit ose manipulimit			
A pasqyrojnë të dhënat ndonjë gabim transkriptimi?			
A ekzistojnë mekanizma për të parandaluar ndryshimet e paautorizuara të të dhënave?			

PËRMBLEDHJE	
Bazuar në vlerësimin në lidhje me standardet e mësipërme, cili është përfundimi i përgjithshëm në lidhje me cilësinë e të dhënave?	
Rëndësia e kufizimeve (nëse ka)?	
Veprimet e nevojshme për të adresuar kufizimet përpara DQA-së tjetër	

INFORMATA KTHYESE	
A i është komunikuar rezultati personit përgjegjës për mbledhjen dhe regjistrimin e të dhënave	PO JO
Komentet nga personi përgjegjës për mbledhjen dhe regjistrimin e të dhënave	
Nënshkrimi i personit përgjegjës për mbledhjen dhe regjistrimin e të dhënave	

6.2 Udhëzues për diskutimet e fokus grupeve

Pyetje kërkimore	Nënpyetje treguese
1. Cilësia e ofrimit të shërbimit në rastet e DhG dhe DhF	- Cilat janë sfidat kryesore kur bëhet fjalë për trajtimin e rasteve të DhG dhe DhF. - Statusi aktual i zbatimit të Procedurave Standarde të Veprimit në Menaxhimin e Rasteve. Në cilat operacione ka kurthe. - Cili është bashkëpunimi brenda strehimoreve dhe QPS-ve. - Cilat janë strategjitë zbutëse që përdor organizata/institucioni juaj (për trendet dhe ndryshimet afatshkurtra, afatmesme dhe afatgjata) për të adresuar trendin në ndryshim në numrin e rasteve të DhG dhe DhF? - Ju lutemi a mund të ndani praktikën më të mirë që keni hasur në ofrimin e shërbimeve cilësore për rastet e DhG dhe DhF. Cilat janë mësimet e nxjerra nga e gjithë përvoja juaj e deritanishme me DhG dhe DhF? - Cilat sisteme të kontrollit të brendshëm të cilësisë ekzistojnë? Si siguron që punëtorët socialë të kenë qenë profesionistë në trajtimin e rastit?
2. Njohuritë e punëtorëve socialë mbi natyrën gjinore të dhunës ndaj grave	- Si bëhet vlerësimi i rrezikut në rastet e DhG dhe DhF - Çfarë keni mësuar deri tani, në trajtimin e vdekjes - Çfarë masash të ndjeshme gjinore zbaton institucioni juaj
3. Ndikimi i DhG dhe DhF në fëmijë/viktimizimin e fëmijëve	- Kush është grupi më i rrezikuar i fëmijëve? A keni parë dobësi të shtuara për shkak të ndryshimeve sociale (p.sh. zona specifike gjeografike, rurale/urbane)? Pse? - Kush mund të ndikohet më shumë (fëmijët në zonat rurale, fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët nga grupet etnike/të marginalizuara)? - A ka ndonjë procedurë specifike komunikimi ndërmjet QPS-ve, strehimoreve dhe palëve të tjera të interesit, siç janë shkollat? Çfarë mekanizmash përdorni për t'i ndarë ato?

4. Ekzaminimi i historisë së dhunës në familje gjatë procedurave të pajtimit dhe rekomandimeve për kujdestarinë e fëmijëve të dhëna nga punëtorët socialë	• Kush është grupi më i rrezikuar i grave? A keni parë dobësi të shtuara për shkak të ndryshimeve sociale (p.sh. zona specifike gjeografike, rurale/urbane)? Pse? • Kush mund të ndikohet më shumë (gratë në zonat rurale, njerëzit me aftësi të kufizuara, grupet etnike/të marginalizuara)? • A keni ndonjë sfidë të rëndësishme në ofrimin e shërbimeve për një grup specifik të grave viktime të dhunës në familje? Nëse po, cilat janë ato sfida.
5. Do të doja t'ju pyesja nëse ka ndonjë gjë tjetër që dëshironi të ndani/shtoni në lidhje me këtë temë. A keni ndonjë sugjerim në lidhje me dokumentet shtesë që duhet të shqyrtoj?	

6.3 Intervistë me informatorin kyç - Udhëzues

Pyetje kërkimore	Nënpyetje treguese
6. Cilësia e ofrimit të shërbimit në rastet e DhG dhe DhF	• Cilat janë sfidat kryesore kur bëhet fjalë për trajtimin e rasteve të DhG dhe DhF. • Statusi aktual i zbatimit të Procedurave Standarde të Veprimit në Menaxhimin e Rasteve. Në cilat operacione ka kurthe. • Cilat janë strategjitë zbutëse që përdor organizata/institucioni juaj (për trendet dhe ndryshimet afatshkurtra, afatmesme dhe afatgjata) për të adresuar trendin në ndryshim në numrin e rasteve të DhG dhe DhF? • Ju lutemi a mund të ndani praktikën më të mirë që keni hasur në ofrimin e shërbimeve cilësore për rastet e DhG dhe DhF. Cilat janë mësimet e nxjerra nga e gjithë përvoja juaj e deritanishme me DhG dhe DhF? • Cili sistem i kontrollit të brendshëm të cilësisë ekziston? Si siguron që punëtori social të ketë qenë profesionistë në trajtimin e rastit?
7. Njohuritë e punëtorëve socialë mbi natyrën gjinore të dhunës ndaj grave	• Si bëhet vlerësimi i rrezikut në rastet e DhG dhe DhF • Çfarë keni mësuar deri tani, në trajtimin e vdekjes • Çfarë masash të ndjeshme gjinore zbaton institucioni juaj

8. Ndikimi i DhG dhe DhF në fëmijë/viktimizimin e fëmijëve	• Kush është grupi më i rrezikuar i fëmijëve? A keni parë dobësi të shtuara për shkak të ndryshimeve sociale (p.sh. zona specifike gjeografike, rurale/urbane)? Pse? • Kush mund të ndikohet më shumë (fëmijët në zonat rurale, fëmijët me aftësi të kufizuara, fëmijët nga grupet etnike/të marginalizuara)? • A ka ndonjë procedurë specifike komunikimi ndërmjet QPS-ve, strehimoreve dhe palëve të tjera të interesit, siç janë shkollat? Çfarë mekanizmesh përdorni për të ndarë ato?
9. Ekzaminimi i historisë së dhunës në familje gjatë procedurës së rekomandimeve për kujdestarinë e fëmijëve të dhëna nga punëtori social	• Kush është grupi më i rrezikuar i grave? A keni parë dobësi të shtuara për shkak të ndryshimeve sociale (p.sh. zona specifike gjeografike, rurale/urbane)? Pse? • Kush mund të ndikohet më shumë (gratë në zonat rurale, njerëzit me aftësi të kufizuara, grupet etnike/të marginalizuara)?
10. A mund të përshkruani shkurtimisht mjetet që përdorni për DhG dhe DhF?	• Ju lutemi shpjegoni çdo lloj mjeti të përdorur, jepni mendimin tuaj nëse ato janë miqësore për përdoruesit apo jo, nëse mund të kapin të dhëna të rëndësishme, shpreshtësinë e mbledhjes së të dhënave, kontrollin e cilësisë së të dhënave, etj. • A mbledhin këto mjetet të dhëna të ndara sipas gjinisë, përkatësisë etnike, grupmoshës, cënueshmërisë/nevojës? Ju lutem shpjegoni • A mendoni se këto mjetet janë efikase për të regjistruar siç duhet specifikat e rastit? • A keni ndonjë sugjerim për përmirësimin/rregullimin/modifikimin e mëtejshëm të këtyre mjeteve?

6.4 Intervistë me informatorin kyç - Udhëzues (viktimat e DhG dhe DhF)

Pyetje kërkimore	Nënpyetje treguese
11. Cilësia e ofrimit të shërbimit në rastet e DhG dhe DhF	- Ju lutemi përshkruani përvojën tuaj me punëtorin social. Ku përmirësojnë ata apo jo? A kanë ofruar shërbime në kohë dhe efektive apo jo. Ju lutem përshkruani. - A ishte mbështetja e tyre e përshtatshme për nevojat tuaja? Ju lutem shpjegoni - Çfarë mbështetje ju nevojitet, por nuk keni marrë nga Qendra për Punë Sociale? Ju lutem përshkruani - Ju lutemi përshkruani përvojën tuaj me punëtorët socialë (nëse ka). Ku përmirësojnë ata apo jo? A kanë ofruar shërbime në kohë dhe efektive apo jo. Ju lutem përshkruani. - A ishte mbështetja e tyre e përshtatshme për nevojat tuaja? Ju lutem shpjegoni - Çfarë mbështetje ju nevojitet, por nuk keni marrë nga strehimoret? Ju lutem përshkruani
12. Njohuritë e punëtorëve socialë mbi natyrën gjinore të dhunës ndaj grave	- A keni vënë re ndonjëherë ndonjë paragjykim nga punëtori social? Nëse po, ju lutemi shpjegoni. A ishte gjuha e tyre e saktë apo jo? A mendoni se ata mund të bëjnë më mirë në trajtimin e rastit tuaj, nëse po, çfarë? - A keni vënë re ndonjëherë ndonjë paragjykim nga punëtorët socialë? Nëse po, ju lutemi shpjegoni. A ishte gjuha e tyre e saktë apo jo? A mendoni se ata mund të bëjnë më mirë në trajtimin e rastit tuaj, nëse po, çfarë?
13. Ndikimi i DhG dhe DhF në fëmijë-viktimizimin e fëmijëve	- A ndiheni sikur fëmijët tuaj u trajtuan në mënyrë adekuate nga punëtori social? A kanë ofruar shërbime në kohë dhe efektive apo jo. Ju lutem përshkruani. - A ishte mbështetja e tyre e përshtatshme për nevojat e fëmijëve? Ju lutem shpjegoni - Çfarë mbështetje kishin nevojë fëmijët tuaj, por nuk keni marrë nga Qendra për Punë Sociale? Ju lutem përshkruani - A ndiheni sikur fëmijët tuaj u trajtuan në mënyrë adekuate nga punëtorët e strehimores? A kanë ofruar shërbime në kohë dhe efektive apo jo. Ju lutem përshkruani. - A ishte mbështetja e tyre e përshtatshme për nevojat e fëmijëve? Ju lutem shpjegoni - Çfarë mbështetje kishin nevojë fëmijët tuaj, por nuk keni marrë nga strehimoret? Ju lutem përshkruani

14. Ekzaminimi i historisë së dhunës në familje gjatë procedurave të pajtimit dhe rekomandimeve për kujdestarinë e fëmijëve të dhëna nga punëtorët socialë	• Çfarë shkoi mirë dhe çfarë jo në proces pajtimi. Ju lutem shpjegoni • Çfarë shkoi mirë dhe çfarë jo në proces kujdestarie. Ju lutem shpjegoni
15. A mund të përshkruani shkurtimisht mjetet që përdorni për DhG dhe DhF?	• A ndjeni se ju është dhënë informacion i mjaftueshëm mbi proceset dhe procedurat apo jo? Ju lutem shpjegoni • A ndjeni se iu është dhënë informacion i mjaftueshëm mbi proceset dhe procedurat fëmijëve tuaj apo jo? Ju lutem shpjegoni
16. Do të doja t'ju pyesja nëse ka ndonjë gjë tjetër që dëshironi të ndani/shtoni në lidhje me këto tema.	

6.5 Anketa me përfaqësues të QPS-ve dhe strehimoreve

Anketa me përfaqësues të QPS-ve dhe strehimoreve	
Komuna	
Emri i institucionit / organizatës	
Pozita brenda institucionit / organizatës	

A1. Numri aktual i anëtarëve të stafit brenda organizatës suaj?
☐ _____ ☐ Nuk e di
A2. Sa ishte qarkullimi i stafit në 2 vitet e fundit?
☐ Sa punonjës (punëtorë socialë) u larguan nga institucioni/organizata: _____ ☐ Sa punonjës të rinj (punëtorë socialë) u bashkuan: _____ ☐ Nuk e di
A3. Sa gra viktime të DhG dhe DhF kanë përfituar nga shërbimet tuaja në vitin 2021 nga institucioni/organizata juaj?
☐ _____ ☐ Nuk e di
A4. Sa fëmijë viktime të DhG dhe DhF kanë përfituar nga shërbimet tuaja në vitin 2021 nga institucioni/organizata juaj?
☐ _____ ☐ Nuk e di

A5. A është ofruar ndonjë trajnim për institucionin tuaj për trajtimin e rasteve të grave/fëmijëve viktimë të DhG dhe DhF, në 5 vitet e fundit.

- ☐ Jo (shko tek A6)
- ☐ Po
- ☐ Nuk e di (shko tek A6)

A5.1 Nëse po, në cilin vit (më shumë se një përgjigje të mundshme):

- ☐ Para vitit 2019, ☐ Në vitin 2021
- ☐ Në vitin 2019, ☐ Në vitin 2022
- ☐ Në vitin 2020, ☐ Nuk e mbaj në mend

A5.2 Cila ishte tema?

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ Nuk e mbaj në mend

A5.3 Kush e ka ofruar trajnimin (cila organizatë)?

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ Nuk e mbaj në mend

A5.4 Sa anëtarë të personelit nga organizata juaj morën pjesë në trajnim?

- ☐ _____
- ☐ Nuk e mbaj në mend

A5.5 Sa kohë zgjati trajnimi?

- ☐ _____ ditë
- ☐ Nuk e mbaj në mend

A5.6 Në një shkallë nga 1 deri në 10 sa ishin të dobishëm për ju trajnimet?
1-Aspak.....10-shumë i dobishëm

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A6. A mendoni se ka nevojë për trajnime të stafit të QPS-ve/ strehimoreve në trajtimin e rasteve të grave/fëmijëve viktimë të DhG dhe DhF?

- ☐ Po
- ☐ Jo (shko tek B1)

B1. Cilat janë sfidat kryesore me të cilat ballafaqohet institucioni/organizata juaj në trajtimin e rasteve të grave/fëmijëve viktimë të DhG dhe DhF? *Ju lutemi renditni deri në tri sfida kryesore, renditini ato sipas rëndësisë.*

1. _____
2. _____
3. _____
4. Nuk e di

B2. Cila do të ishte ndërhyrja më e nevojshme në institucionin/organizatën tuaj kur bëhet fjalë për performancën më të mirë në trajtimin e rasteve të grave/fëmijëve viktimë të DhG dhe DhF? *Ju lutemi renditni deri në tri ndërhyrje kryesore të nevojshme, renditini ato sipas rëndësisë.*

1. _____
2. _____
3. _____
4. Nuk e di

B3. Çfarë duhet të ndryshojë në legjislacion në mënyrë që të mund të ofrohen shërbime më cilësore për gratë/fëmijët viktimë të DhG dhe DhF? *Ju lutem shpjegoni.*

B4. Çfarë duhet të ndryshojë në procedurat e brendshme të organizatës/institucionit tuaj në mënyrë që të mund të ofrohen shërbime më cilësore për gratë/fëmijët viktimë të DhG dhe DhF? *Ju lutem shpjegoni.*

B5. Në një shkallë 1 – 10, si do ta vlerësonit efektivitetin e strategjive/planeve që përdor organizata/institucioni juaj (për trendet dhe ndryshimet afatshkurtra, afatmesme dhe afatgjata) për të adresuar trendin në ndryshim në numrin e rasteve të DhG dhe DhF?
1-pa efektivitet fare..... 10-efektivitet i lartë

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B6. Në shkallën 1 – 10, si do ta vlerësonit cilësinë e përgjithshme të shërbimeve që u ofrohen grave/fëmijëve për rastet e DhG dhe DhF në Kosovë?
1-cilësi e keqe..... 10-cilësi e lartë

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B7. Në shkallën 1 – 10, si do ta vlerësonit njohurinë e punëtorëve socialë mbi natyrën gjinore të dhunës ndaj grave?
1-asnjë..... 10-të avancuar

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B8. Si do ta vlerësonit ndikimin e ndryshimeve sociale tek gratë e cënueshme? A po bëhen gratë pak a shumë të ndjeshme ndaj natyrës gjinore të dhunës në krahasim me dy vjet më parë? *Ju lutem shpjegoni.*

B9. A ekziston një grup i veçantë i grave viktime të DhF dhe DhG që ju duket sfidues në ofrimin e shërbimeve sociale? *Nëse po, ju lutemi renditni grupin dhe arsyet*

www.coe.int

Këshilli i Evropës është organizata udhëheqëse e kontinentit për të drejtat e njeriut. Përbëhet nga 46 shtete anëtare, duke i përfshirë të gjithë anëtarët e Bashkimit Evropian. Të gjitha shtetet anëtare të Këshillit të Evropës kanë nënshkruar Konventën Evropiane për të Drejtat e Njeriut, një traktat i projektuar për të mbrojtur të drejtat e njeriut, demokracinë dhe sundimin e ligjit. Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut mbikëqyr zbatimin e Konventës në shtetet anëtare.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE