



Implemented by:



Funded by:



Supported



AKEP



116 - ALBANIAN NATIONAL CHILD HELP LINE

116 111- PAN EUROPIAN NUMBER FOR CHILDREN IN ALBANIA

116 000 – NATIONAL HELPLINE FOR MISSING CHILDREN

Mail address: P. O. Box 1738, Tirana / Albania;
Office address: Pall. Shallvareve, Vila mbrapa
Fushave te Tenisit, Kati 2,
Tirana / Albania

116 - LINJA KOMBËTARE E TELEFONIT PËR FËMIJËT NË SHQIPËRI

116 111 - NUMRI PAN EURO PIAN PËR FËMIJËT NE SHQIPERI

116 000 – LINJA KOMBETARE PER FEMIJET E HUMBUR NE SHQIPERI

Tel / Fax: + 355 4 2242264
Mobile: + 355 67 20 75 335
E-mail: alo116@crca.org.al
www.crca.org.al

RAPORT VJETOR

2010

Tiranë, Mars 2011

PËRMBAJTJA

Hyrje.....fq.2

Misioni i ALO 116.....fq.3

**Aktivite të programit gjatë vitit
2010.....fq.5-7**

**Analizë e thirrjeve të fëmijëve
që kanë telefonuar pranë
ALO 116.....fq.8-12**

**Të dhëna sipas klasifikimit
gjikor.....fq.13**

**Analizë e të dhënave sipas
shpërndarjes gjeografike.....fq.14**

**Të dhëna për fëmijët e
humbur.....fq.15**

**Profili i fëmijeve që telefonojnë
pranë ALO 116.....fq.15**

Bashkëpunimi me partneret.....fq.16

Histori suksesi..... fq.18-22

“...njëqind fëmijë, njëqind individë, ne jemi njerëz - jo njerëz që duhet të bëhemi, jo njerëz të së nesërme, por njerëz tani menjëherë”

JANUZS KORCZAK, “SI TË DUHET FËMIJA” (1919)

“Çdo shoqëri që dëshiron t’i mohojë fëmijët, apo çdo grup, të drejtat e të cilëve janë pronë e përbashkët e grupeve të tjera, duhet të ofrojë arsye të qarta dhe të qëndrueshme për ta bërë këtë. Ngarkesa e provave gjithmonë mbetet tek ata të cilët dëshirojnë t’i përjashtojnë tjerët nga pjesëmarrja; fëmijët nuk duhet të detyrohen të argumentojnë posedimin e të drejtave që ata gëzojnë.”

BOB FRANKLIN (1995)

1. Misioni i ALO 116

ALO 116- Linja Kombëtare e Këshillimit për Fëmijë është një shërbim për fëmijët i cili ofron:

- Këshillim Psikologjik
- Informacion
- Referim në shërbimet përkatëse sipas specifikës së rastit

Ky shërbim është në dispozicion 24 orë në 24, në çdo ditë të javës për të gjithë fëmijët dhe të gjithë adoleshentët në të gjithë Shqipërinë. Shërbimi ofrohet nga një grup psikologësh dhe punonjësish socialë të cilët presin telefonatat e fëmijëve dhe i këshillojnë

për problemet dhe shqetësimet e tyre; informojnë në lidhje me temat të cilat fëmijët dhe adoleshentët janë të interesuar; dhe referojnë në shërbimet për të cilat fëmijët dhe adoleshentët kanë nevojë.

Shërbimi përqëndrohet tek fëmijët në nevojë si: fëmijët e dhunuar, abuzuar apo keqtrajtuar, fëmijët e rrugës, fëmijët që shfrytëzohen në punë, fëmijët që janë në konflikt me ligjin etj. Ky shërbim përfshin dhe prindërit, mësuesit, edukatorët apo personat e interesuar për çështje lidhur me dhe për fëmijët.

DEKLARATA E MISIONIT

ALO 116 - Linja Kombëtare e Telefonit të Ndhmës për Fëmijët është një shërbim publik kombëtar këshillimi dhe referimi për fëmijët në Shqipëri. Ajo komunikon me fëmijët nëpërmjet numrave: 116 – Linja e Ndhmës për Fëmijët në Shqipëri; 116-000 Linja e Telefonit për Fëmijët e Humbur dhe 116-111 Linja Pan-Europiane e Telefonit për Fëmijët.

ALO 116 flet me fëmijët në momentet më të vështira të jetës së tyre. Ne punojmë që të mbrojmë mirëqenien e fëmijës, nëpërmjet këshillimit me telefon, referimit dhe mbrojtjes pro-aktive të të drejtave të fëmijëve. Parimet kryesore të punës sonë janë:

- ✓ Ne i përgjigjemi falas çdo telefonate të fëmijëve, 24 orë në ditë në 7 ditë të javës;
- ✓ Ne këshillojmë dhe informojmë fëmijët për çdo problem që ata kanë;
- ✓ Ne i shërbejmë të gjithë fëmijëve;
- ✓ Ne referojmë çdo rast, që kërkon zgjidhje, pranë shërbimeve publike dhe private të mbrojtjes së fëmijës;
- ✓ Ne luftojmë për të garantuar në punën tonë standardet më të larta dhe më profesionale të ofrimit të shërbimeve për fëmijët dhe të rinjtë;
- ✓ Ne besojmë se çdo fëmijë dhe i ri, pavarësisht moshës apo aftësisë, gëzon të drejta të barabarta dhe ai është i aftë të identifikojë dhe shprehet për problemet që e shqetësojnë;
- ✓ Ne punojmë që të bëjmë të mundur pjesmarrjen e fëmijëve;
- ✓ Ne jemi në dispozicion edhe të fëmijëve që nuk kanë telefon, nëpërmjet postës dhe komunikimit me e-mail.

2. Informacion i Përgjithshëm për ALO 116

ALO 116 - Linja e Këshillimit për Fëmijë (ANCH), është një shërbim kombëtar që ka për qëllim të ndihmojë fëmijët përmes këshillimit me telefon dhe referimit të rasteve tek institucionet qeveritare dhe joqeveritare, që ofrojnë shërbime për fëmijët.

ALO 116 u hap më 1 Qershor 2009. Gjatë vitit 2010, duke parë dhe ngarkesën e madhe të telefonatave që vinin në linjë, u vendos që të rritej numri i këshilluesve me qëllimin e vetëm për rritjen e standardeve në ofrimin e shërbimeve për fëmijët dhe adoleshentët. Gjatë këtyre dy viteve ALO 116 e ka konsoliduar pozicionin e saj si një shërbim referent qoftë për target grupin e synuar ashtu edhe për partnerët që janë pjesë e sistemit të mbrojtjes për fëmijët në Shqipëri.

ALO 116 mbështetet nga zyra UNICEF-Shqipëri dhe zbatohet nga Qendra për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve në Shqipëri (CRCA/DCI Shqipëri).

Pranë ANCH fëmijët dhe prindërit mund të marrin informacion si dhe të raportojnë në rastet e fëmijëve të humbur, të raportojnë raste të dhunës dhe keqtrajtimit të fëmijëve në familje, shkollë ose komunitet; të kërkojnë këshillimin për marrëdhëniet ndër-personale midis fëmijëve apo të informohen në lidhje me ndihmën shëndetësore apo ekonomike. Çdo fëmijë ka akses falas për shërbimet e ANCH.

Në ALO 116 vijnë mesatarisht rreth 400 telefonata në ditë, ose afërsisht 16-17 telefonata në çdo orë.

Telefonatat referuese zgjasin mesatarisht 10-12 minuta. Kohëzgjatja e telefonatave këshilluese është mesatarisht 22-25 minuta.

Shërbimi frekuentohet kryesisht nga grupmosha 9-18 vjeç. Një numër i konsiderueshëm telefonatash bëhen nga prindërit apo persona që kujdesen për fëmijët. Për të arritur standardet e saj të shërbimit dhe funksionimit ALO 116 ka punësuar dy menaxherë, një financiere, 3 supervisorë dhe 12 këshillues profesionistë, të trainuar brenda dhe jashtë vendit mbi teknikat dhe standardet e këshillimit dhe etikës.

Shërbimi i ALO 116 si një shërbim shumë i frekuentuar, ka nxjerrë si nevojë dhe kategorizimin e disa çështjeve kryesore duke i kanalizuar ato në linja të veçanta për kërkuesit e shërbimit. Në këtë kontekst, numri 116-111 është numri Pan European për Fëmijët në Shqipëri, ku çdo fëmijë evropian që ndodhet në Shqipëri mund të telefonojë pranë tij. Po ashtu, edhe një fëmijë shqiptar mund të telefonojë nga një prej vendeve evropiane për të kërkuar ndihmë dhe mund të asistohet nga ALO 116 duke përdorur kontaktet tona me partnerët në vendet evropiane.

Si një prej anëtarëve më të reja të Rrjetit Global të Fëmijëve të humbur ALO 116, në muajin nëntor vuri në dispozicion dhe numrin 116-000 për fëmijët e humbur. Ky shërbim bëhet i mundur edhe nëpërmjet bashkëpunimit dhe marrëveshjes institucionale me Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit, si një autoritet përgjegjës në vend që operon në rastet e humbjes së fëmijëve.

Bashkëpunimi i ALO 116-000 në nivel ndërkombëtar është një avantazh i rëndësishëm që ne synojmë ta përdorim me më shumë efikasitet për fëmijët në nevojë edhe në rastet kur ata ndodhen jashtë kufijve të territorit.

Bazuar në të dhënat e mbledhura nga sistemi i Qendrës së Thirrjeve në këtë raport ne do të paraqesim një klasifikim të të dhënave cilësore dhe sasiore të telefonatave që kanë ardhur në ALO 116 gjatë vitit 2010.

3. Prezantim i shërbimeve dhe aktiviteteve kryesore të ALO 116 gjatë vitit 2010

Gjatë vitit 2010 Linja Kombëtare e Këshillimit për Fëmijë ka qënë një shërbim mjaft aktiv në zbatimin e misionit të saj. ALO 116 është angazhuar të ndihmojë fëmijët dhe të rinjtë, në njohjen dhe respektimin e të drejtave dhe në aftësimin e tyre për zgjedhjen e alternativave të përshtatshme në situata që kërkojnë zgjidhje.

Shërbimet që ALO 116 ka ofruar gjatë vitit 2010 janë:

1. Informimi i fëmijëve, të rinjve, prindërve apo personave të tjerë që punojnë për fëmijët, rreth shërbimeve që ofron linja;
2. Psiko-edukim mbi tematika të tilla si duhani, droga, sëmundjet seksualisht të transmetueshme dhe karakteristikave që ndjekin fazat e zhvillimit psiko-social dhe fizik tek fëmijët;
3. Trajtim dhe ndërhyrje e menjëhershme për fëmijët dhe të rinjtë në rrezik;
4. Mbështetje emocionale për fëmijët dhe adoleshentët në gjendje krize;

5. Bashkëpunim me institucionet shtetërore dhe organizatat private për të mundësuar ofrimin e ndihmës së nevojshme fëmijëve dhe familjeve;
6. Ofrimi i këshillimit profesional me telefon dhe referimi i rasteve në shërbimet sociale që operojnë në Shqipëri, sipas nevojave të fëmijëve;
7. Është në proces matja e impaktit të shërbimeve të ofruara nga Linja e Këshillimit për Fëmijë. Ky vlerësim po kryhet nga disa ekspertë të fushës nëpërmjet një metodologjie të zgjedhur për këtë qëllim.

Përveç punës në linjë dhe shërbimeve që këshilluesit kanë ofruar në telefon, gjatë vitit 2010 janë organizuar dhe një sërë aktiviteteve të cilat kanë pasur si qëllim informimin dhe ndërgjegjësimin e aktorëve që janë aktivë në mbrojtjen dhe sigurinë e fëmijës dhe njëkohësisht informimin e fëmijëve, adoleshentëve dhe prindërve mbi shërbimet që ofron ALO 116. Gjatë muajit Mars 2010 mjediset e ALO 116 u vizituan nga **Zonja e Parë e Shqipërisë, Znj. Teuta Topi**.



Z. Detlef Palm përfaqësues diplomatik i zyrës së UNICEF në Shqipëri, **Zonja e Parë e Shqipërisë Znj. Teuta Topi**, zv.Ministrja e Arsimit dhe Shkencës **Znj. Nora Malaj** dhe Përfaqësuesi i Eagle Mobile në mjediset e ALO 116.

(Mars 2010).

ALO 116 shpall Ambasadorët e Parë në 1-vjetorin e saj



Ambasadorja e Parë e ALO 116, Kryetarja e Kuvendit të Shqipërisë znj. Jozefina Topalli dhe Ambasadori i Parë i ALO 116, lojtari i ekipit kombëtar të futbollit Z. Lorik Cana, duke biseduar me fëmijët që telefonojnë ALO 116 (Tetor 2010).

Me rastin e 1-vjetorit të Linjës, ALO 116 shpalli Ambasadorët e saj të parë të saj, që janë znj. Jozefina Topalli Kryetare e Kuvendit të Shqipërisë, dhe futbollisti i mirënjohur i kombëtares shqiptare të futbollit, z. Lorik Cana. Ky eveniment special u përshëndet nga përfaqësuesi diplomatik i zyrës së UNICEF në Shqipëri, z. Detlef Palm, përfaqësues të kompanive të telefonisë në vend, institucioneve shtetërore dhe organizatave të drejtave të fëmijëve, personalitete të artit e kulturës, prindër, fëmijë, etj.

Znj.Topalli shprehu mirënjohjen dhe falenderimin e saj për Qendrën për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve në Shqipëri (CRCA) dhe në mënyrë të veçantë për stafin e ALO 116 që punon 24 orë në 24 për t'i dëgjuar fëmijët.

Znj. Topalli theksoi faktin se kombinimi i përpjekjeve të shoqërisë civile, të UNICEF-it, biznesit, politikës, shtetit dhe shoqërisë në tërësi është vetëm detyrim që të gjithë këta aktorë kanë ndaj asaj që është më e rëndësishmja për shoqërinë, dhe ky është kontributi për fëmijët.

Zonja Topalli u shpreh se kjo është një ditëlindje e veçantë, pasi është edhe një moment në të cilin të gjithë bashkë si rrallë herë: politika, shteti, biznesi, organizatat ndërkombëtare dhe lokale, shoqëria civile, personalitete të artit dhe sportit, së bashku me mediat dhe fëmijët janë mbledhur për të festuar ditëlindjen e një shërbimi të

rëndësishëm, por edhe për të menduar çfarë hapash të tjerë duhet të ndërmerren.

Ndërkohë në fjalën e tij Ambasadori i Parë i ALO 116, futbollisti i ekipit tonë kombëtar, z. Lorik Cana, u shpreh se ndjehej i impresionuar që në vitin e parë të saj, ALO 116 ka pasur mbi 140.000 telefonata.

“Kjo tregon se fëmijët duan të flasin. Kjo tregon se fëmijët kërkojnë që ne t’u kushtojmë më shumë kohë dhe kjo kërkon që ne të jemi seriozë në përgjigjet dhe dashurinë që ne e kemi detyrim ndaj kombit tonë dhe ndaj fëmijëve tanë.”

Pas ceremonisë së shpalljes së Ambasadorëve të Parë të ALO 116, znj. Topalli dhe z. Cana vizituan nga afër mjediset e ALO 116 dhe iu përgjigjën telefonatave të fëmijëve.

Gjatë këtij viti janë realizuar disa konferenca dhe tryeza të rrumbullakta me qëllim ngritjen dhe forcimin e kapaciteteve të përfaqësuesve të institucioneve qeveritare dhe joqeveritare si dhe medias mbi çështjen e abuzimit të fëmijëve dhe shërbimet që ofron Linja e Këshillimit për Fëmijë në Shqipëri në kuadër të bashkëpunimit dhe partneritetit në ndihmë të fëmijëve.

Njëkohësisht në muajin nëntor janë zhvilluar disa aktivitete të përbashkëta me organizatat partnere në kuadër të përvjetorit të KDF-së dhe ditës ndërkombëtare kundër abuzimit.

Në bashkëpunim me Njesinë e Mbrojtjes së Fëmijëve në Kukës dhe UNICEF është bërë shpërndarja e 1200 materialeve ndërgjegjësuese për Linjën e Këshillimit për Fëmijë në disa shkolla të Kukësit.

Në aktivitetin e organizuar në datën 18 Nëntor nga UNICEF tek shkolla 9-vjeçare Bajram. Curri janë shpërndarë materiale ndërgjegjësuese për nxënësit e kësaj shkolle. Në bashkëpunim me BKTF në datë 18 Nëntor janë shpërndarë materiale ndërgjegjësuese për fëmijët tek qendra tregtare "Casa Italia".

Falë bashkëpunimit të sukseshëm me MASH dhe drejtoritë e shkollave 9-vjeçare dhe të mesme ALO 116 ka organizuar orë të hapura me tematika të sugjeruara nga mësuesit dhe nxënësit, në më shumë se 20 shkolla të Tiranës.

Nxënësit pjesmarrës kanë qenë nga klasa e pestë në klasën e nëntë. Sipas grupmoshave, nxënësit janë njohur me të drejtat dhe përgjegjësitë e tyre, me informacion mbi format e abuzimit, risqet që vijnë si rezultat i mungesës së informacionit në marrëdhëniet ndërpersonale dhe shoqërore, këshillat për një përdorim më të sigurt të internetit etj.

Këto aktivitete janë pjesë e vazhdueshme e shërbimit të ALO 116, me qëllim rritjen e ndërgjegjësimit të fëmijëve dhe të rinjve me informacione që ndihmojnë zhvillimin e tyre sipas grup-moshave.

Lançimi i spotit publicitar dhe ndërgjegjësues në mediat më të rëndësishme ishte dhe një aktivitet tjetër që ALO 116 realizoi në bashkëpunim me UNICEF.

Imazhet kryesorë të spotit publicitar ishin Zonja Jozefina Topalli Kryetare e Kuvendit dhe Zoti Lorik Cana lojtar i ekipit të kombëtares Shqiptare të futbollit. Në këtë spot publicitar secili prej tyre prezantoi linjën duke dhënë një mesazh sensibilizues për fëmijët.

Media, si një partnere aftagjatë në aktivitetet e CRCA-së, ka luajtur një rol aktiv në prezantimin e aktiviteteve dhe shërbimit të ALO 116 gjatë gjithë vitit duke pasqyruar aktivitetet dhe duke theksuar rëndësinë e shërbimit për fëmijët dhe të rinjtë.

4. Analiza e të dhënave bazë të ALO 116

4.1 Klasifikimi i përgjithshëm i telefonatave

Të dhënat që do paraqesim më poshtë janë rregjistruar gjatë periudhës 1 Janar-31 Dhjetor 2010. Pjesë e rëndësishme e punës së këshilluesve dhe supervisorëve është mbledhja e të dhënave të telefonuesve dhe klasifikimi i telefonatave sipas përcaktimeve dhe standardeve të vendosura nga Bordi i Etikës së ALO 116. Ky Bord përbëhet nga profesionistët më të mirë të fushës që operojnë në vend, duke ofruar ekspertizë për stafin e këshilluesve mbi teknikat e këshillimit në raste të vështira, klasifikimin e rasteve në kategori të veçanta, strukturimin e rasteve në shërbim të interesit më të lartë të fëmijëve sipas nevojave.

Numri i telefonatave të rregjistruara për periudhën që raportohet është **158,033** telefonata. Tabela Nr.1 tregon numrin e telefonatave dhe ndarjen specifike sipas volumit të punës së këshilluesve dhe supervisorve të ALO 116 përgjatë muajve.

Tabela Nr. 1												
Të dhënat e telefonatave të ANCH për periudhën Janar 2010 – Dhjetor 2010												
Muaji	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nëntor	Dhjetor
Numri i telefonatave	11,388	10,236	11,365	12,329	11,898	10,545	16,859	15,370	16,754	13,406	13,182	14,701
Total	158,033											

Numri i telefonatave të ardhura në Qendrën e Thirrjeve sipas muajve ka qenë fleksibël. Siç vërehet dhe nga tabela numri ka ardhur duke u ngritur në periudhën Korrik, Gusht, Shtator dhe vazhdon me një rënie relativisht të vogël në muajt në vazhdim. Në kuadër të të dhënave që vijnë në "Qendrën e Thirrjeve" ALO 116 realizon një klasifikim cilësor të të dhënave dhe të telefonatave të përgjigjura. Në këtë klasifikim përfshihen:

Telefonata për këshillim

Në këtë grup telefonatash përfshihen rastet e fëmijëve dhe në disa raste të rinjve të moshës 18-21 vjeç të cilëve u ofrohet këshillim psiko-social. Ankesat dhe shqetësimet që sjellin fëmijët në linjë janë nga më të ndryshmet duke filluar nga problemet shëndetësore, marrëdhënia e tyre në familje, marrëdhëniet me shokët ku bën pjesë dhe fenomeni i bulizmit, (një fenomen mjaft i përhapur sidomos në shkolla dhe në komunitet).

Telefonata për referim

Në këtë kategori klasifikohen ato telefonata të cilat për tu zgjidhur kanë kërkuar ofrimin e shërbimeve specifike. Rastet janë referuar pranë institucione publike (si: policia, Njesitë e Mbrojtjes së Fëmijëve [CPU-të], shërbimet shëndetësore etj) dhe private (OJF të ndryshme) të cilat ofrojnë shërbimet e kërkuar nga telefonuesit. Në varësi të specifikave të rastit, telefonuesit i jepet adresa dhe numrat e kontaktit të shërbimeve për të cilat mund të ketë nevojë, (duke bërë një vlerësi

paraprak të situatës dhe problemit që ai paraqet) ose Operatori Këshillues i ALO 116 kontakton institucionin/organizatën që ofron shërbimin që njoftohet për rastin në fjalë. Kjo ndodh gjithmonë me dëshirën dhe lejen e telefonuesit. Në rastet kur Operatori Këshillues formon bindjen se jeta e fëmijës është në rrezik eminent, atëhere njoftohen menjëherë shërbimet e emergjencës në vend, siç mund të jenë Policia e Shtetit apo Urgjenca Mjekësore. Një rast referimi do të ishte psh.: "Fëmija im është 6 vjeç dhe ka probleme në të folur. Kur flet i mbahet goja. E kam çuar tek mjeku këtu në fshat, por ai më ka thënë se duhet një mjek i specializuar për këtë problem. Ju si mund të më ndihmoni?"

Telefonata për informacion

Fëmijët dhe të rinjtë telefonojnë për të kërkuar informacion mbi shërbimet e ALO 116, informacion mbi substancat psikoaktive, duhanin, HIV-AIDS, problemet shëndetësore, marrëdhëniet seksuale etj. "Më kanë thënë që ky është një numër falas ku fëmijët pyesin dhe flasin për problemet e tyre. Kam dëshirë të di cilat janë efektet e përdorimit të drogës, a mund të më ndihmosh?"

Telefonata të ndërprera

Në Linjën e Këshillimit ka telefonata që ndërpriten. Kjo mund të ndodhë për arsye nga më të ndryshmet. Fëmijët kanë filluar të flasin me operatorët këshilluesit dhe biseda është ndërprerë ose fëmija ka mbyllur telefonin. Shpjegimi që mund të jepet në këto raste specifike është se kjo ndodh nga prania e një personi të rritur në atë çast ose kur fëmija nuk dëshiron të vazhdojë bisedën më tej. Po ashtu ndodh që linja të ndërpritet edhe si pasojë e difekteve teknike ose nga ngarkesa e telefonatave që vijnë në linjë.

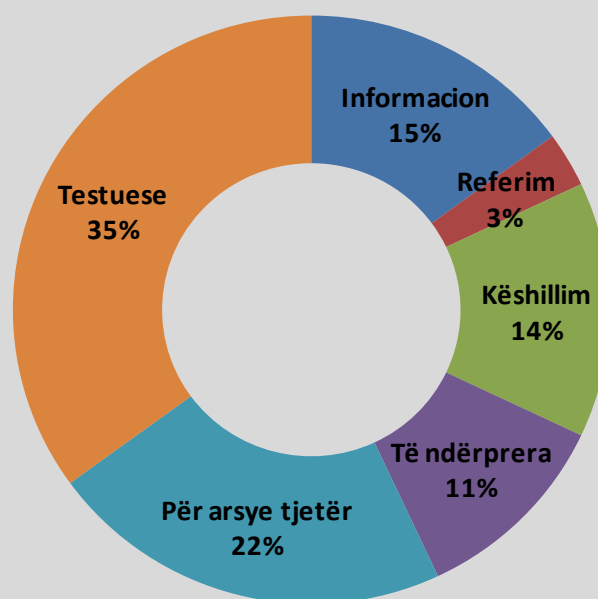
Telefonata për arsye të tjera

Me termin "telefonata për arsye të tjetër", i referohemi atyre që janë të lidhura me kërkesën për shërbime, të cilat as ofrohen nga linja dhe as nuk mund të referohen në shërbimet në tërësi. Telefonata të tilla mund të jenë në formën e shakasë apo kërkesa për mbështetje financiare, si psh: "Më dërgo 1000 lek në telefon."

Telefonata testuese

Në kategorinë e telefonatave testuese përfshihen telefonatat e heshtura, ose kur fëmijët vendosin zhurmë ose këngë në sfond, kur fëmijët bëjnë shaka, ose kur fëmijët nuk specifikojnë kërkesën apo problemin që ata kanë etj.

Grafik Nr. 1



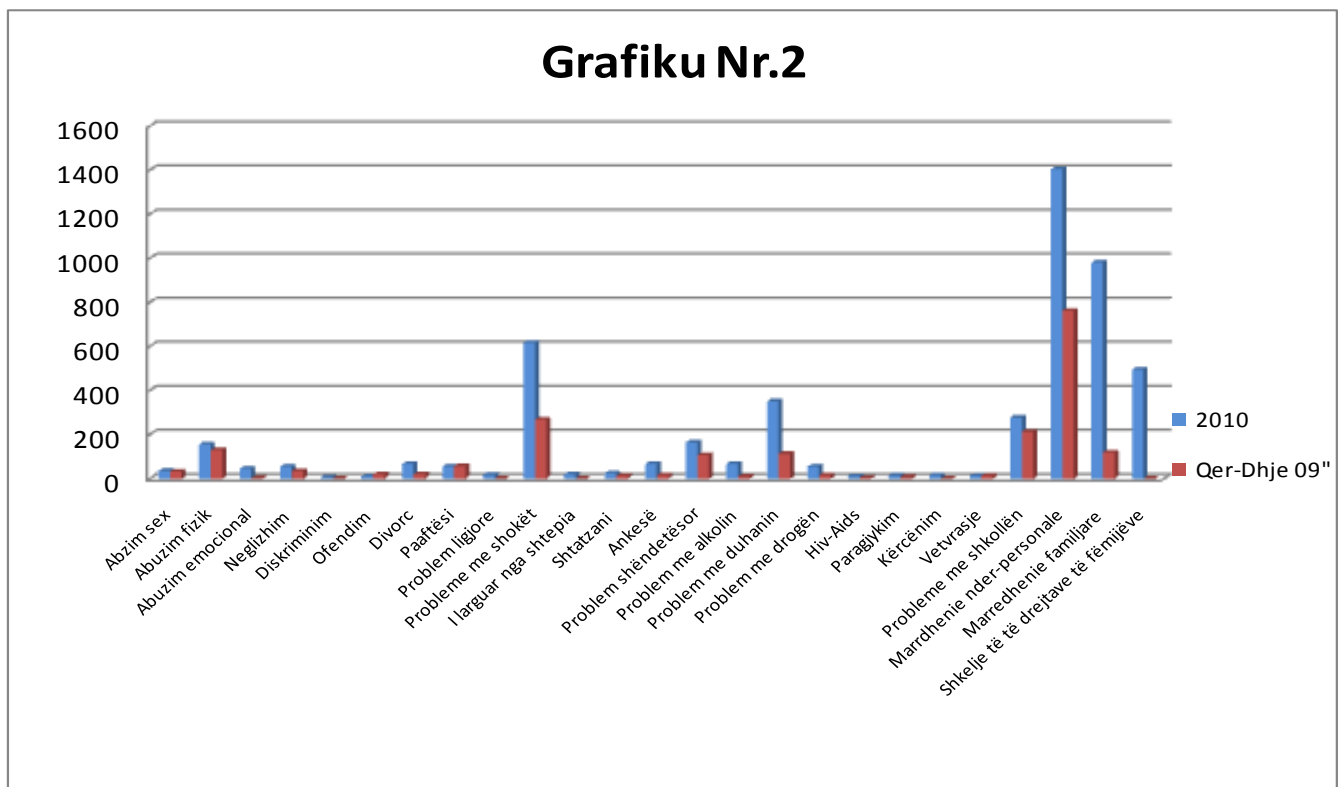
4.2 Analiza e të dhënave sipas çështjeve të raportuara

a) Protokoli që ndiqet nga këshilluesit e ALO 116

Telefonatat e fëmijëve drejtohen tek ALO 116 nga sistemet e 3 kompanive celulare (AMC, Eagle dhe Vodafone) dhe asaj fikse Albtelekom. Çdo telefonatë hyn në qendrën e thirrjeve të Linjës. Operatori këshillues në kabinën përkatëse pret telefonatën, e cila shpërndahet automatikisht nga qendra e thirrjeve drejt postit ku ka operator të lirë. Në rast se të gjithë operatorët janë duke komunikuar, telefonata automatikisht vendoset në pritje dhe fëmijës i komunikohet një mesazh i rregjistruar në gjuhën Shqipe, deri në momentin kur njeri prej operatorëve këshillues lirohet.

Operatori këshillues duke prezantuar ALO 116. Përgjigjja standarte është: Përhëndetje. Kjo është Alo 116, si mund t'ju ndihmoj? Fëmija, adoleshenti, prindi apo qytetari ftohen që të flasin për çështjet që i shqetësojnë. Në qoftë se gjatë bisedës fëmijët shprehin një problem apo nga këshilluesit identifikohet një problem, rasti klasifikohet si në proces trajtimi.

Pasi operatori këshillues mbledh informacionin e nevojshëm, bën një vlerësim paraprak të rastit dhe identifikon nevojat kryesore. Gjatë bisedës me telefonuesit, këshilluesi mundohet të kuptojë nëse fëmija ose adoleshenti kanë nevojë për informacion, duhet referuar tek ndonjë institucion publik ose privat (në varësi të nevojës) apo duhet përcaktuar një plan-trajtimi (këshillimi) për rastin.



Plani i trajtimit për çdo rast bëhet në bashkëpunim me supervisorët dhe menaxherët e Linjës, të cilët në varësi të specifikave të rastit, konsultohen dhe me Bordin e Etikës. Ky plan përfshin strukturimin e kohës së bisedave, përcaktimin e këshilluesve me të cilët duhet të flasë fëmija dhe teknikat e këshillimit që mund të përdoren në varësi të problematikës së paraqitur.

b) Klasifikimi i rasteve të paraqitura dhe problematika përkatëse

Në bazë të problematikës apo nevojave që paraqet telefonuesi bëhet dhe klasifikimi i telefonatës / rastit sipas kategorive përkatëse të përmendura në këtë dokument. Përcaktimi i kategorive për klasifikimin e telefonatave është realizuar në bashkëpunim me Bordin e Etikës.

Grafiku më poshtë tregon çështjet dhe problemet e raportuara nga fëmijët gjatë vitit 2010. Duke krahasuar të dhënat me vitin 2009 vërejmë një rritje të mesatares së numrit të thirrjeve dhe raportimit, kjo e shprehur në nivele absolute të shifrave. Siç mund të shihet nga grafiku i mësipërm, fëmijët përballen me një gamë të gjerë të çështjeve, shqetësimeve dhe problemeve. Më së shumti, ato kanë lidhje me marrëdhëniet me shokët, shëndetin, shkollën dhe marrëdhëniet me fëmijë të tjerë dhe familjen.

Në një analizë të thjeshtë që mund të bëjmë këtu është se shqetësimet në lidhjet ndërpersonale vazhdojnë të jenë në nivel të lartë, si dhe problematikat me anëtarët e familjes, të cilat ndikojnë shumë në jetën e tyre të përditshme.

Për çështjet si: abuzimi fizik, neglizhimi, paaftësia, droga, paragjykimi dhe vetvrasja të dhënat tregojnë së të gjitha këto ankesa janë pothuajse në të njëjtin nivel. Abuzimi seksual, divorci, largimi nga shtëpia, probleme të shtatëzanisë janë çështje që fëmijët i raportojnë më pak.

Një nga arsyet pse kjo ndodh mund të jetë pasi fëmijët kanë nevojë për kohë të gjatë për të krijuar marrëdhënie besimi me shërbimin dhe konteksti kulturor apo metaliteti në familje është një pengesë e fortë për ta.

Tabela Nr.2: Rastet e trajtuara në Linjë sipas problemeve të raportuara nga fëmijët për vitin 2010

Problematika më e ndeshur gjatë kësaj periudhe në raste	Nr.	Problematika më e ndeshur gjatë kësaj periudhe në raste	Nr.
Abuzim seksual	35	Probleme shëndetësore	164
Abuzim fizik	155	Probleme me alkoolin	66
Abuzim emocional	45	Probleme me duhanin	351
Neglizhim	55	Probleme me drogën	55
Diskriminim	6	Hiv-Aids	10
Ofendim	10	Paragjykime	14
Divorc	66	Kërcënime	15
Paaftësi	55	Tentativë vetvrasje	12
Probleme ligjore	16	Probleme me shkollën	276
Probleme me shokët	617	Marrëdhënie me partnerin/en	1405
I/e larguar nga shtëpia	19	Marrëdhëniet familjare	981
Shtatëzani	24	Shkelje të të drejtave të fëmijëve	495
Ankesa	67	TOTALI RASTEVE	5014

Tabela Nr.3: Rastet e trajtuara në Linjë sipas problemeve të raportuara nga fëmijët Qershor-Dhjetor 2009			
Problematika më e ndeshur gjatë kësaj periudhe në raste	Nr.	Problematika më e ndeshur gjatë kësaj periudhe në raste	Nr.
Abuzim seksual	32	Probleme shëndetësore	107
Abuzim fizik	129	Probleme me alkoolin	9
Abuzim emocional	2	Probleme me duhanin	112
Neglizhim	34	Probleme me drogën	15
Diskriminim	0	Hiv-Aids	3
Ofendim	19	Paragjykime	7
Divorc	20	Kërcënime	0
Paaftësi	56	Tentativë vetvrasje	12
Probleme ligjore	0	Probleme me shkollën	212
Probleme me shokët	267	Marrëdhënie me partnerin/en	762
I/e larguar nga shtëpia	0	Marrëdhëniet familjare	118
Shtatëzani	13	Shkelje të të drejtave të fëmijëve	0
Ankesa	15	TOTALI RASTEVE	2006

Siç shihet nga Tabela nr.2 numri i fëmijëve që kanë raportuar për dhunë është i konsiderueshëm.

Grupmosha që ka raportuar dhunën fizike përgjithësisht varion nga 12 deri 17 vjeç ndërsa për dhunën seksuale kjo moshë varion nga 14- 19 vjeç.

Fëmijët dhe adoleshentët raportojnë për dhunën në familje, shkollë por edhe në shoqëri.

Kryesisht dhunuesit e raportuar janë: Prindërit ose njëri prej tyre, motra ose vëllai i madh, të afërm, mësues shkolle, bashkëmoshatarë dhe persona të panjohur. Rastet janë trajtuar me profesionalizëm nga këshilluesit dhe disa prej tyre janë akoma në trajtim. Abuzimi seksual është një ndër problematikat më të vështira me të cilat përballen këshilluesit në telefon. Raportimet për abuzim seksual janë bërë nga vajza të moshës 15-19 vjeç. Në një nga rastet, i cili është akoma në trajtim nga

këshilluesit, abuzuesi mendohet të jetë njerku i vajzës.

Përveç abuzimit fizik që vajza raporton, ajo tregon se ka pasur disa tentativa për abuzim seksual nga njerku i saj. Fillimisht ndërmjet këshilluesit dhe vajzës u krijua një raport besimi.

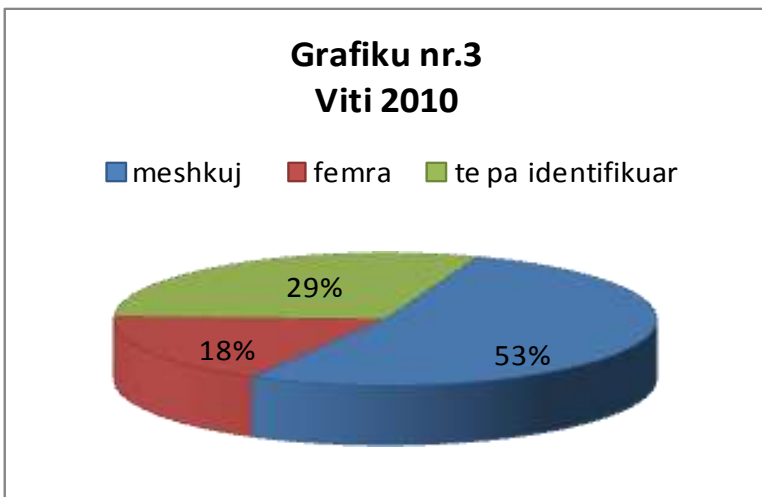
Vajza nuk donte që të denonconte njerkun e saj sepse nuk dëshironte që të ishte shkaktarja e prishjes së martesës së nënës. Për këtë marrëdhënie të krijuar, ajo fajësonte veten dhe zgjidhja më e mirë për të ishte largimi nga familja, siç shprehet vetë ajo; " Më duket vetja e tepërt në familje dhe nuk mund të duroj më".

Këshilluesi në këtë rast ka dëgjuar në mënyrë aktive vajzën dhe e ka mbështetur atë duke eksploruar ndjenjat dhe mendimet e vajzës duke e ndihmuar atë të largonte fajin nga vetja dhe njëkohësisht të ndërhynte për të

rritur vetbesimin. Janë identifikuar pikat e forta të vajzës dhe së bashku me të po punohet për të gjetur mbështetje tek të afërm apo persona me të cilët vajza ka marrëdhënie të mira dhe besim se mund ta ndihmojnë. Rasti është akoma në trajtim. Në të gjitha rastet, kur ato referohen në shërbime të tjera sipas

nevojave, stafi i ALO 116 përdor intensivisht kontaktet e shërbimeve ekzistuese që operojnë në të gjithë vendin, me qëllim verifikimin e situatës aktuale të fëmijëve, koordinon punën me këto shërbime dhe ndjek ecurinë e rasteve dhe rezultatet e përfituara nga shërbimi.

4.3 Të dhënat e ANCH sipas klasifikimit gjinor



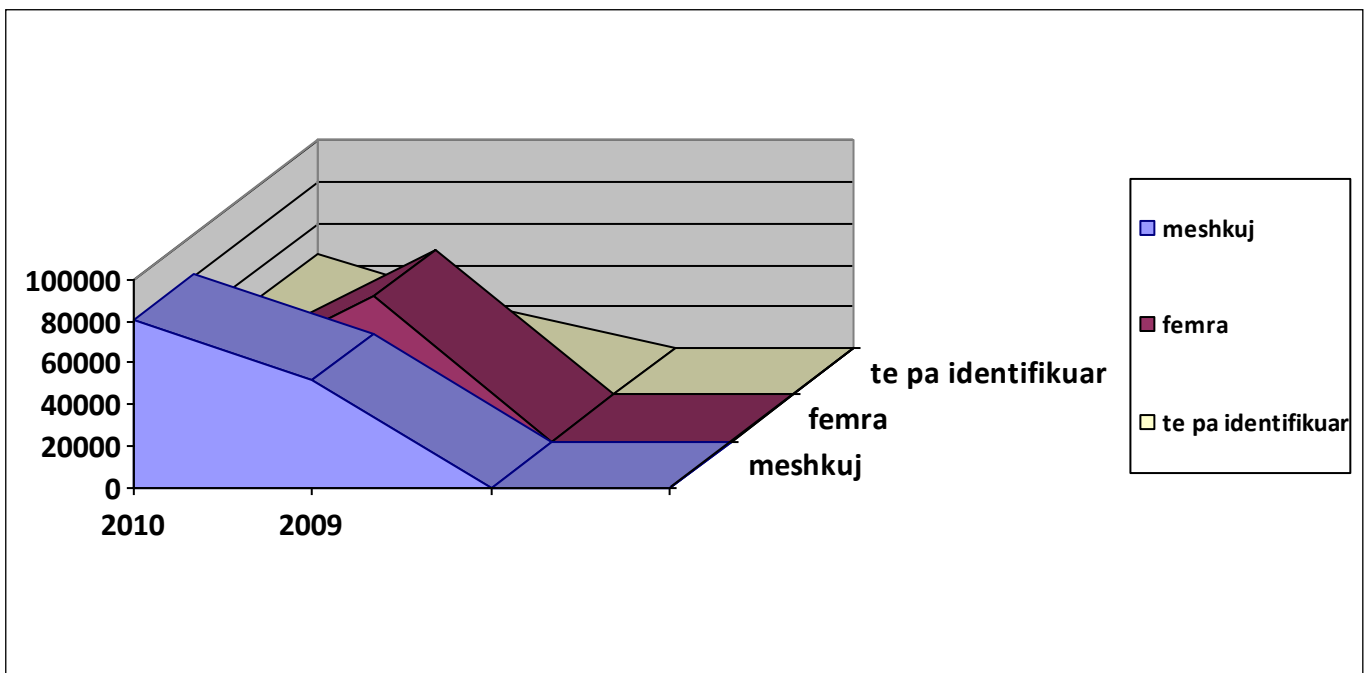
Grafiku Nr. 3 tregon përqindjen e shpërndarjes së telefonatave sipas gjinisë së telefonuesve.

Sipas këtij grafiku shumica e telefonuesve janë fëmijë meshkuj me 53 përqind, ndërsa femra 18 përqind.

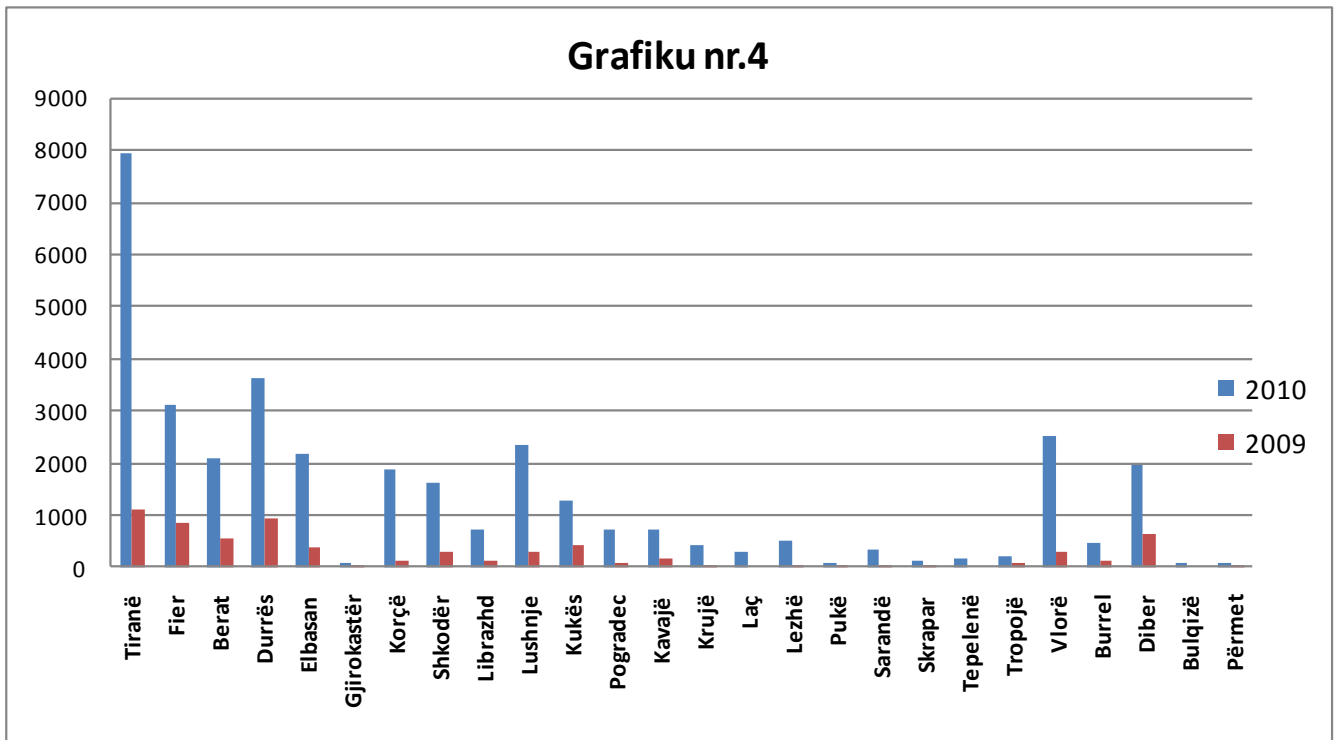
Pothuajse në 29 përqind të telefonatave fëmijët nuk dëshirojnë ta deklarojnë gjininë.

Kjo ndodh në rastet e telefonatave ku ka zhurmë, vendoset muzikë në sfond, telefonatave me heshtje etj.

Gjatë vitit 2010 ka ndryshuar me një përqindje të madhe gama e telefonuesve në krahasim me vitin 2009. Gjatë vitit 2009 numri më i madh i telefonuesve kanë qenë femra dhe telefonatat në të cilat nuk deklarohet gjinia kanë qenë në një përqindje më të vogël.



4.4 Analiza e të dhënave të ANCH sipas shpërndarjes gjeografike



Grafikun nr. 4 paraqitet numri i telefonatave sipas rretheve dhe qyteteve kryesore nga telefonojnë fëmijët.

Me fillimin e fushatës së dytë publicitare të ALO 116, është vënë re një rritje e numrit të telefonatave (krahasuar kjo me periudhën Qershor-Djetor 2009) nga zona rurale dhe nga qytete të vogla të Shqipërisë.

Në grafikun më sipër shihet qartë një rritje e konsiderueshme e telefonatave nga rrethe të ndryshme të vendit edhe pse grafiku i vitit 2009 përfshin vetëm 6 mujorin e dytë të vitit.

Kjo rritje nuk vjen vetëm si pasojë e një analize që zgjat më shumë në kohë (e cila përfshin 12 muaj gjatë 2010) por edhe si rezultat i krijimit të një marrëdhënie besimi nga fëmijët dhe të rinjtë e cila i lejon ata të shprehen më lirshëm dhe të japin më shumë informacion për veten e tyre.

Mendohet se shpërndarja informacionit ndërmjet fëmijëve, për ALO 116, të jetë më i lartë në qytetet me dendësi të lartë popullore.

Megjithatë shtrirja gjeografike e telefonatave që vijnë në linjë është nga e gjithë Shqipëria, si nga zonat urbane ashtu edhe nga zonat rurale.

Fëmijët telefonojnë për të shprehur shqetësimet dhe problemet e tyre pranë ekipit të këshilluesve sepse janë të sigurt dhe të bindur që është dikush që i dëgjon dhe bën përpjekjet maksimale për ti lehtësuar dhe përmirësuar sadopak problemet që ata paraqesin.

4.5 ALO 116-000 dhe fëmijët e humbur në Shqipëri

Gjatë këtyre dy viteve tek ALO 116 kanë telefonuar një numër i konsiderueshëm i fëmijëve dhe të rinjve, që shprehin shqetësimin e tyre për gjendjen në familje apo në komunitetet ku jetojnë dhe dëshirën e tyre për tu larguar nga këto probleme.

Nisur edhe nga rëndësia që ka mbrojtja e fëmijëve që humbasin apo që largohen nga shtëpia për në drejtim të paditur, CRCA në bashkëpunim me UNICEF, Ministrinë e Brendshme, Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë dhe Qendrën Ndërkombëtare të Fëmijëve të Humbur (ICMEC) në Nëntor 2010 organizuan një ëorkshop informues mbi situatën e fëmijëve të humbur në Shqipëri dhe më tej.

Po në këtë kuadër, ALO 116 në konsultim me UNICEF dhe CRCA, si dhe mbështetësit e këtij shërbimi, kanë dakord të aktivizojnë numrin 116-000, numër ky që korrespondon me numrin pan-europian për fëmijët e humbur në Europë. Ky numër është vendosur në dispozicion të UNICEF dhe CRCA nga AKEP që prej hapjes së ALO 116.

Nga të dhënat që ka mbledhur ALO 116, rreth 4 % e fëmijëve që bisedojnë me këshilluesit tanë, shprehen se e shohin largimin nga shtëpia si një mënyrë zgjidhjeje të problemeve të tyre.

Fëmijët, të cilët shprehin këto dëshira janë kryesisht adoleshentë të moshave 14-18 vjeç.

Njëkohësisht gjatë bisedave me fëmijë dhe të rinj është konstatuar braktisja e shkollës sidomos tek fëmijët që jetojnë në zonat rurale.

Gjatë këtij viti pranë ALO 116 janë denoncuar 5 raste të humbjes së fëmijëve (2 raste janë denoncuar nga prindërit, një rast është referuar nga Qendra "Buzëqeshja e Fëmijës" në Greqi, një rast është referuar nga BKTF dhe një rast tjetër është denoncuar nga një qytetare e rastit).

Këshilluesit tanë ndeshen pothuajse çdo ditë me dëshirën e telefonuesve për tu larguar nga shtëpia. Kjo ndodh kryesisht me grupmoshën e adoleshentëve, të cilët vuajnë apo janë viktimë të dhunës apo abuzimit në familje.

Si anëtarë të Rrjetit Global për Fëmijët e Humbur, ALO 116 dhe CRCA u angazhuan intensivisht për rastin e vogëlushes Bleona Mata, nëpërmjet bashkëpunimit aktiv me autoritetet në nivel ndërkombëtar.

Bleona Mata mungon që prej 22 Majit të vitit të kaluar. Ajo humbi në fshatin e saj, në Zapod të Kukësit. Që nga ai moment asgjë nuk dihet mbi shëndetin dhe mirëqënien e Vajzës. Policia, familja dhe njerëz nga komuniteti kanë vazhduar kërkimet në zonën përreth, ndërkohë që kërkime janë bërë dhe në shtetet fqinj Kosovë dhe Greqi, por pa asnjë rezultat. Rasti i vajzës tashmë 7 vjeçare mbetet ende i pazgjidhur.

4.6 Profili i fëmijëve që telefonojnë në ALO 116

Pas një periudhe rreth 2 vjeçare eksperience në linjë, stafi i këshilluesve ka rritur nivelin e profesionalizmit në shërbim, falë asistencës profesionale të ofruar nga një trup i pavarur profesionistësh dhe larmisë së tematikave që trajtohen në linjë.

Shërbimet e ANCH vazhdojnë të përdoren më së shumti nga fëmijë të moshës 9 - 18 vjeç. Rreth 8% e telefonatave janë bërë nga prindër ose persona të tjerë që kanë lidhje të afërta ose jo me fëmijët.

Shumica e çështjeve që fëmijët kanë patur gjatë këtyre muajve janë:

- Raportimi i rasteve të dhunës dhe keqtrajtimit;
- Kërkesë për informacion lidhur me shëndetin riprodhues dhe marrëdhëniet seksuale;
- Dhuna në shkolla dhe "bulizmi" si fenomen;
- Si të krijojnë lidhje ndërpersonale dhe të shmangin lidhjet problematike në shkolla, në familje etj;
- Informacion mbi edukimin dhe të mësuarit;

4.7 Bashkëpunimi me institucionet publike dhe organizatat e shoqërisë civile

Sistemi i referimit është ngritur me anë të një data-base ku janë regjistruar të gjitha institucionet qeveritare dhe jo qeveritare të cilat janë aktive në ofrimin e shërbimeve për fëmijët. Të gjitha këto organizata dhe institucione janë kontaktuar dhe regjistruar në sistemin e të dhënave (data-base) gjatë vitit 2009 dhe janë rifreskuar në varësi të statusit të tyre, nga punonjës dhe vullnetarë të CRCA-së.

Gjatë vitit 2010 kemi bashkëpunuar me disa shoqata dhe institucione publike dhe private. Tabelat më poshtë tregojnë klasifikimin e rasteve të referuara sipas institucioneve qeveritare dhe jo qeveritare.

Në këto tabela nuk përfshihet numri total i referimeve, i njëjti rast mund të jetë referuar në një OJF por edhe në një institucion publik. Tek linja e këshillimit për gra dhe vajza janë referuar vajza mbi moshën 20 vjeç të cilat raportojnë dhunë dhe abuzime të ndryshme nga bashkëshortet e tyre.

Referimi është bërë dhe për familje me nevoja të veçanta të cilat kanë raportuar shqetësimet e tyre tek ALO 116. Ndër organizatat dhe institucionet që kanë bashkëpunuar me ALO 116 kanë qenë CPU-të (Njësitë për Mbrojtjen e fëmijëve), Kryqi i Kuq Shqiptar, Shërbimi Ligjor Falas, Terres des Homme etj.

Tabela Nr.3:

Tregues i referimit të rasteve nga ALO 116 drejt OJF-ve në Shqipëri

Referim në OJF	Nr. i rasteve të referuara	Referimi në OJF	Nr. i rasteve të referuara
Bethany Social Services	2	Në Dobi të Gruas Shqiptare, Durrës	2
Linja e Këshillimit për Gra dhe Vajza	26	Shoqata "Tjetër Vizion", Elbasan	3
Shoqata "Kryqi i kuq Shqiptar"	15	Don Bosko, Shkodër	2
Terres des Homme	4	The Door, Shkodër	1
Shoqata "Ndihmoni Jetën", Tiranë	6	Caritas	2
Aksion Plus, Tiranë	5	Fondacioni Kenedi, Korçë	4
Shoqata "Alternativa"	3	TLAS, Shërbimi Ligjor Falas, Tiranë	3
Sos - Fshati i Fëmijëve	1	Arsis, Tiranë	2

Referimi i rasteve të raportuara në ALO 116 shpeshherë ka qenë i vështirë për t'u realizuar për shkak të mangësive ekzistuese në sistemin e mbrojtjes dhe shërbimit të fëmijëve.

Ndonëse në Shqipëri ka pasur zhvillime pozitive në këto fusha, gjithsesi në vendin tonë nuk ka ende një sistem që funksionon plotësisht dhe në mënyrë aktive në mbrojtje të fëmijëve.

Mungesa e legjislacionit, e protokolleve dhe udhëzimeve specifike për raportimin e rasteve të keqtrajtimit të fëmijëve dhe mospasja e një trupi të vetëm qoftë në nivel lokal apo

kombëtar që mbikëqyr të gjitha aspektet e sistemit të mbrojtjes së fëmijëve, janë faktorë që ndikojnë drejtpërdrejt në ofrimin e ndihmës , mbrojtjes dhe shërbimit cilësor ndaj fëmijëve.

Në këtë kuadër, referimi i rasteve të raportuara në ALO 116 nuk është gjithmonë një proces lehtësisht i realizueshëm.

Vështirësitë konsistojnë në mosofrimin e shërbimeve në zonat rurale për shkak të mungesë së burimeve financiare dhe njerëzore, të mungesës së institucioneve apo infrastructures së mangët etj.

Tabela Nr.4:

Tregues i referimit të rasteve nga ALO 116 drejt institucioneve publike në Shqipëri

Referim pranë instituconeve shtetërore	Nr. i rasteve të referuara	Referim pranë institucioneve shtetërore	Nr. i rasteve të referuara
Qendra Spitalore në Korçë	3	CPU, Durrës	5
Qendra spitalore "Nënë Tereza", Tiranë	25	CPU, Korçë	12
CPU, Kukës	3	CPU, Berat	4
CPU, Peshkopi	3	Policia e Shtetit	35
CPU, Lezhë	8	Shtëpia e Fëmijës, Durrës	1
CPU, Fier	7	Shërbimi Social Shtetëror, Durrës	3

Histori suksemi në ALO 116

RASTI A: ALO 116 dhe Policia e Kosovës shpëtojnë nga trafikimi vajzën e larguar nga familja në Shqipëri.

Inicialet: A.K.

Mosha: 15 vjeç

Shtetësia: Britanike

Kombësia: Shqiptare

Në muajin dhjetor prindi i një vajze të mitur, kontaktoi ALO 116. Ai ishte i shqetësuar pasi vajza e tij ishte larguar nga shtëpia e të afërmeve dhe nuk dihej ku ishte. I ati i vajzës kishte kryer procedurat pranë Komisarariatit më të afërt për të njoftuar mbi zhdukjen e vajzës, por ende pas rreth 3 javësh nuk kishte marrë përgjigje.

Ndërkohë, ai kërkon ndihmë nga Linja, pasi argumentonte se kishte arsye të forta për të menduar se jeta e vajzës mund të rrezikohej. ALO 116, duke marrë në konsideratë moshën e mitur të vajzës dhe interesin më të lartë të fëmijës, nxiti përshpejtimin e procedurave dhe rriti intensitetin e kërkimit nëpërmjet autoriteteve lokale dhe atyre përtej kufirit.

Çfarë është bërë nga ALO 116

Shërbimi ynë, pasi u informua në detaje mbi historikun dhe të dhënat e rastit, kontaktoi menjëherë me Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit. Përfaqësuesit e DPP na informuan mbi përpjekjet e tyre për rastin, sipas procedurës. Megjithatë, akoma nuk kishte asnjë informacion mbi fatin e vajzës së mitur. Kontaktet e babait ishin përqëndruar në shërbimin e ALO 116, prandaj dhe u njoftuam të parët nga babai i vajzës se ajo e kishte telefonuar nga një numër i panjohur, që korrespondonte me prefiksin e Republikës së Kosovës. ALO 116 kontaktoi menjëherë me Përfaqësuesit e Ministrisë së Brendshme në Kosovë, të cilët u treguan shumë bashkëpunues dhe filluan përpjekjet për lokalizimin e vajzës. Pas disa ditësh babai i vajzës telefoni pranë ALO 116, duke na falenderuar për punën tonë, pasi kishte biseduar me policinë e Kosovës dhe ata e kishin informuar që ishin në dijeni të rastit dhe po përpiqeshin që ta gjenin vajzën.

Policia e Kosovës pas një pune të shkëlqyer dhe shkëmbimi të shpeshtë të informacionit me ALO 116 arriti të lokalizonte vajzën dhe ta kthente atë në Shqipëri pranë familjes.

RASTI B: ALO 116 dhe Strukturat e Shtetit shpëtojnë tre fëmijë nga neglizhenca ekstreme

Inicialet: V.D./S.D./E.D.

Mosha e fëmijëve: 3, 8 dhe 11 vjeç

Qyteti: P

Historiku i Rastit

Pranë Linjës së Këshillimit për Fëmijë ka telefonuar një qytetare nga qyteti S. për të denoncuar rastin e një familjeje nga fshati Z. i qytetit P. Në një nga vizitat e saj në fshatin e prindërve, ajo është njohur me historinë e tre vajzave të cilat jetonin vetëm në një shtëpi të shkatërruar dhe në kushte të mjerueshme.

Vajzat janë të moshës 3 vjeç e gjysëm, 8 dhe 11. Prindërit e tyre janë ndarë para disa kohësh dhe kujdestarinë e fëmijëve me vendim të gjykatës e ka fituar i jati i vajzave. Megjithatë, fëmijët jetojnë vetëm. I ati i vajzave bashkëjeton me një grua tjetër, ndërsa nëna e vajzave jeton në fshatin e prindërve të saj në një tjetër qytet. Nëna e vajzave ka tentuar që t'i marrë vajzat me vete por ish-bashkëshorti ia ka rimarrë sërish.

Në momentin që nëna ka marrë vajzat, i ati ka njoftuar policinë dhe me ndihmën e saj, vajzat janë rikthyer sërish tek i ati. Edhe pse ai ka kujdestarinë e vajzave, ato qëndrojnë vetëm në shtëpi duke u kujdesur për njëra-tjetrën ndërsa i ati i viziton vajzat vetëm 1- herë në javë. Gjatë kohës që ai shkon për të takuar vajzat, ai ushtron dhunë ndaj tyre.

Vajzat jetojnë në kushte të mjerueshme dhe në kushte të vështira ekonomike. Ato kanë disa krerë bagëti dhe sistematikisht kujdesen vetë për to duke i nxjerrë në kullotë. Ato nuk përfitojnë ndihmë ekonomike. Sipas qytetares që e raportoi rastin, banorët e fshatit nuk kanë reaguar ndaj kësaj ngjarjeje pasi i tremben reagimit të babait të vajzave.

Pas verifikimeve të bëra, rezultoi se fëmijët jetojnë vetëm në shtëpi duke u kujdesur për njëri-tjetrin dhe nuk e frekuentojnë më shkollën.

Çfarë është bërë deri tani nga ALO 116.

Sapo u paraqit rasti, u kontaktua me Kryetarin e Komunës së zones, z. V. M. i cili na vuri në dijeni mbi historinë e familjes D. Më pas u kontaktua me xhaxhain e vajzave, i cili jeton në të njëjtin fshat me vajzat. Ai konfirmoi se situata e vajzave është shumë kritike dhe ato jetojnë në kushte të mjerueshme.

Ata nuk arrinin të siguronin ushqim, nuk kishin veshmbathje, jetonin pa energji elektrike. Motra e madhe ekspozohej sistematikisht ndaj riskut të trafikimit, pasi dilte çdo ditë për të kullësuar bagëtinë pa kujdesin e asnjë të rrituri apo të afërmi. Ndërsa vajzat e tjera qëndronin në shtëpi dhe mundohen të hanë çfarë gjejnë rreth e rrotull.

Xhaxhai shprehet se i ati i tyre nuk kujdeset për to, madje ai i keqtrajton. Sipas tij, i ati i vajzave është i interesuar që të fitojë kujdestarinë e tyre pasi ato përfitojnë përkrahje sociale dhe gjithashtu ato kujdesen për bagëtinë që është burim të ardhurash për të.

Ndërkohë xhaxhai shprehet se nuk mund të kujdeset dot për mbesat e veta pasi ka një fëmijë të sëmurë dhe nuk ka mundësi ekonomike. Ai ka tentuar që të kontaktojë me policinë e qytetit por akoma nuk janë marrë masa.

ALO 116, njoftoi zyrtarisht policinë lokale mbi rastin e vajzave me qëllim lehtësimin e procedurave gjatë aplikimit të masave ndihmëse për transferimin e vajzave nga mjedisi i abuzimit.

Më pas është kontaktuar Terres des Hommes, në qytetin më të afërt ku njëri prej punonjësve të organizatës, bashkëpunoi me ALO 116 dhe me Drejtorinë Rajonale të Shërbimeve Sociale, për të siguruar strehim për vajzat.

Pak ditë më pas informohemi nga Kryetari i komunës së zonës, që motrat u dërguan në shtëpinë e fëmijës të qytetit ku ndodhej nëna e fëmijëve dhe me këmbënguljen e ALO 116, për to ishin marrë masat që të mos ndaheshin nga njëra tjetra.

RASTI C: ALO 116 ndihmon në përmirësimin e marrëdhënieve në familje

Emri A

Mosha: 31 vjeç

Qyteti : Shkoder

Historiku i rastit

Pranë ALO 116 ka telefonuar një zonjë e cila ndihej shumë e shqetësuar për mënyrën se si po sillet më fëmijët e saj. Ajo tregon që vetë ka kaluar një fëmijëri të vështirë pasi në familjen ku është rritur është dhunuar dhe rrahur sistematikisht nga prindërit vëllezërit dhe motrat më të mëdha se ajo. Tregon që në fëmijëri është abuzuar edhe seksualisht nga një fqinj.

Zonja A tregon që është martuar më shkuesi dhe sapo e ka njohur burrin e saj mendonte se kishte rënë në qetësi. Ajo është martuar para 9-viteve dhe aktualisht ka 2-fëmijë një djalë 4-vjeç dhe një vajzë 2-vjeç.

Zonja A tregon që vajza e saj është shumë intiligjente. Ajo shprehet se është shumë e merzitur sepse e ndjen veten një nënë jo të mirë. Ajo tregon se shpesh kur vajza nuk i bindet e godet dhe ajo fillon të qajë dhe kjo gjë e prek në shpirt. Ajo shprehet se mënyra se si ajo sillet nuk është një mënyrë që ajo dëshiron por reagimi i saj vjen si pasojë e mjedisit familjar i cili është shumë të tensionuar.

Zonja A shprehet se ndodhet në një gjendje shumë të rënduar emiocionale si pasojë e marrdhënies shumë të keqe bashkëshortore dhe shprehet se kjo ndikon edhe në marrëdhëniet e saj më fëmijët. Ajo tregon që i godet shpesh fëmijët ndonjëherë edhe kot. Ajo shprehet se grindet shpesh me bashkëshortin në prezencën e fëmijëve dhe pasi grinden ajo nuk e di se çfare bën dhe e ka të vështirë të kontrollojë veten.

Zonjën e mundon shumë mendimi në qoftë se do jetë ose jo një nënë e mirë dhe e kujdeshme për fëmijët e saj. E shqetëson mënyra se si reagon ndaj fëmijëve, mjedisi i papërshtatshëm në të cilin ata po rriten dhe si do të ndikojnë këto faktorë në jetën e fëmijëve.

Çfarë është bërë deri tani nga ALO 116?

Bisedat me A kanë vijuar për rreth 3-muaj. Gjatë kësaj kohe nëna është këshilluar se si të menaxhojë reagimet e saj të padëshiruara për shkak të konflikteve familjare si dhe është informuar për mënyrat e sukseshme të prindërimit.

Zonja A është këshilluar mbi mënyrën se si mund të përmirësojë marrëdhënien e saj bashkëshortore si dhe të mbajë larg fëmijët nga marrëdhënia konfliktuale, të reflektojë mbi marrëdhënien si dhe të krijojë mjedisin e përshtatshëm familjar për mirërritjen e fëmijëve.

Zonja nuk kishte biseduar asnjëherë me bashkëshortin e saj gjatë kësaj kohe pasi i ishte "bindur" urdhërave të bashkëshortit si dhe ishte shumë e frikësuar mbi mënyrën se si mund të reagonte ai në rast se tentonte të fliste me bashkëshortin për rëndësinë e përmirësimit të marrëdhënies së tyre, mënyrën se si ajo ndjehej për shkak të sistuatës familjare.

Pas tre muajve të bisedave me zonjën, ajo vendosi të bisedojë me bashkëshortin, ia shprehu të gjitha mendimet që kishte akumuluar pas çdo konflikti si dhe e ndërgjegjësoi bashkëshortin mbi rrezikshmërinë që situata familjare mund të influenconte tek mirërritja e fëmijëve. Tani zonja A ndihet më mirë më e sigurtë në vetevete pavarësisht se konfliktet ndodhin por janë më të rralla dhe fëmijët i mbajnë larg konflikteve që ata kanë me njëri-tjetrin.

RASTI D: ALO 116 ndihmon një familje në nevojë

Inicialet: K. S

Mosha: 10 vjec

Qyteti: K

Përbërja familjare

K. jeton në fshatin S. me familjen e saj e cila përbëhet nga motra, dy vëllezërit, prindërit dhe halla, e cila është zhvendosur kohët e fundit tek shtëpia e tyre.

Historiku i rastit

K.S. ka telefonuar në linjë në muajin nëntor të 2009. Bisedat fillestare, lidheshin kryesisht me marrjen e informacionit për shërbimin e ofruar. Pasi krijoi një raport besimi me linjën, K.S. fillon të tregojë problemet që e shqetësojnë atë dhe familjen.

Familja jeton në një gjendje të vështirë ekonomike sepse në shtëpine e tyre nuk punon asnjë. Për këtë arsye nëna bashkë me fëmijët detyrohen që të lypin nëpër rrugët e qytetit K.

Nuk ka informacion të saktë nëse fëmijët vazhdojnë shkollën edhe pse në disa raste gjatë bisedave K. pranon që largohet nga mësimi për të kërkuar lëmshë së bashku me nënën dhe për të ndihmuar hallën e cila është e paralizuar. Para një viti shtëpia i është djegur dhe komuna i ka premtuar se do e rikonstruktonte sërish, por pasi ka rregulluar vetëm një dhomë, komuna i ka ndërprerë punimet. Aktualisht e gjithë familja jeton në një dhomë të vetme.

Kohët e fundit, gjendjes së rënduar të familjes i është shtuar dhe një problem tjetër. Halla e K.S. e cila quhet Vali (për arsye konfidencialiteti nuk është përdorur emri i vërtetë), jetonte në një situatë dhune në familje nga e cila detyrohet të largohet dhe ti bashkangjitet familjes së vëllait të saj. Vali është invalide dhe paraliza i është shkaktuar nga dhuna e ushtruar prej bashkëshortit.

Në një nga bisedat me operatoren këshilluese, K. tregon për frikën e përjetuar kur bashkëshorti i hallës kishte shkuar në shtëpinë e tyre i dehur dhe kishte ushtruar dhunë mbi Valin e paralizuar. Bashkëshorti kishte përdorur armë të ftohtë, duke kërcënuar gruan se do e vriste në sy të nipërve dhe mbesave të saj. Këtë histori e konfirmoi dhe vetë halla, e cila tregoi se bashkëshorti e dhunonte sistematikisht dhe kjo situatë e kishte detyruar të largohej nga shtëpia e saj dhe të denonconte disa herë dhunën në polici. Por policia sipas saj nuk kishte bërë asgjë. Kjo ngjarje kishte ndikuar shumë keq tek fëmijët të cilët e tregonin ngjarjen duke qarë.

Vlerësimi i rastit dhe trajtimi

Nga vlerësimi i situatës nëpërmjet informacionit të mbledhur nga bisedat telefonike me K. dhe familjen, jemi fokusuar tek pikat e forta të familjes dhe tek mundësitë që prindërit mund të kenë për të gjetur punë. Gjithashtu institucionet lokale dhe OJF-të që operojnë në qytetin K, janë informuar mbi rastin me qëllim referimin e nevojave të familjes duke pasur në konsideratë interesin më të lartë të fëmijëve.

Për rastin e dhunës në familje, Linja për Këshillimin e Fëmijëve kontaktoi me policinë, të cilët u treguan bashkëpunues dhe morën masat përkatëse (e konfirmuar kjo dhe nga vetë zonja). Njëkohësisht një mbështetje e madhe emocionale iu dha fëmijëve të familjes sidomos K. e cila e kishte përjetuar shumë keq dhunën e ushtruar ndaj hallës në prezencë të tyre.

Nga Këshilluesit u vlerësua se invaliditeti i Valit ndikonte tek dy familjet njëkohësisht, pasi ajo nuk ka pasur asnjëherë mjet për të lëvizur. Shërbimet dhe ndihmën ndaj saj e kryenin nipërit dhe mbesat e saj duke lënë pas dore shkollën dhe lojrat. Kjo situatë solli në fokus gjetjen e një

mundësie për sigurimin falas të një karroce invaliditeti për hallën e tyre duke menduar që kjo gjë do i lehtësonte sado pak ata dhe do ju jepte mundësinë për të vazhduar shkollën.

Kjo mundësi u sigurua nga bashkëpunimi i Linjës Kombëtare të Këshillimit për Fëmijë me shoqatën **Albanian Community Assist**. Dërgimi i karrocës në familje u mundësua në bashkëpunim me Fondacionin **Terre des homme**.

Pas bisedave të tjera me K. ajo shprehet e lumtur për hallën e saj. Tregon që halla tani me ndihmën e karrocës mund të lëvizë vetë dhe ti shërbejë vetes së saj pa pasur gjithmonë nevojën për njerëz të tjerë. K. tregon që ka filluar sërish shkollën dhe ndjehet e lumtur sepse babai i saj ka filluar punë.

*
* *
*