



# RAPORTI VJETOR

## 2011

Tirana, Janar 2012

## Përmbledhje

### 1. Hyrje

### 2. Parimet dhe standartet e ALO 116

### 3. Prezantimi i shërbimeve dhe Aktiviteteve kryesore gjatë vitit 2011

### 4. Analizë e thirrjeve të fëmijëve që kanë telefonuar pranë ALO 116

- Të dhëna sipas klasifikimit gjinor
- Analizë e të dhënave sipas shpërndarjes gjeografike
- Bashkëpunimi me partnerët

### 5. Të dhëna për fëmijët e humbur

### 6. Histori të fëmijëve që telefonojnë në ALO 116



## Të dashur Miq të ALO 116,

Gjithmonë kur dikush na ndihmon, na jep kurajo, na vlerëson, na dëgjon, na qëndron pranë, duke na dhënë shpresë si reagim i parë njerëzor, ne e falenderojmë!

Ndaj edhe ne duam që këtë raport ta hapim me një falenderim për të gjithë ata aktorë, institucione, organizata partnere, media, prindër, mësues, nxënës, vullnetarë të cilët na kanë mbështetur dhe qëndruar pranë në çdo moment.

Një falenderim shumë i veçantë shkon për UNICEF që vazhdon të financojë shërbimin ALO 116 dhe njëkohësisht AMC, VODAFONE, EAGLE MOBILE, AKEP, ALBtelekom të cilët vazhdojnë të na mbështesin duke iu ofruar të gjithë fëmijëve, prindërve, mësuesve dhe të gjitha institucioneve që punojnë për fëmijët mundësinë të na aksesojnë falas 24/24 çdo ditë të javës dhe të vitit.

Me mbështetjen tuaj na keni ndihmuar që t'iu përgjigjemi 138.153 telefonatave të fëmijëve, prindërve, institucioneve dhe të gjithë aktorëve që janë interesuar për çështjet e fëmijëve gjatë vitit 2011.

Qëllimi kryesor i ALO 116 është mbrojtja e të drejtave të fëmijëve, kur ata ndodhen në situatë rreziku dhe të sigurojë një qasje të përshtatshme që të gjithë fëmijëve t'iu garantohen më shumë shërbime në kuadër të një sistemi mbrojtës efektiv dhe parandalues.

Problematikat dhe shqetësimet e raportuara tek ALO 116 gjatë këtij viti kanë qënë të larmishme. Marrëdhëniet me partnerin/en, problemet afektive, marrëdhëniet familjare, dhuna dhe abuzimi, fenomeni i bulizmit, problemet me mësuesit, problemet akademike, lypja, varësia nga substancat, problemet në përdorimin



e internetit etj, kanë qënë disa nga çështjet me të cilat janë përballur këshilluesit pranë ALO 116.

Ne gjejmë rastin edhe njëherë të shprehim mirënjohjen tonë të gjithë fëmijëve, adoleshentëve dhe personave të tjerë të cilët kanë besuar tek profesionalizmi dhe puna jonë dhe njëkohësisht falenderojmë të gjitha institucionet partnere (publike dhe private), që me bashkëpunimin dhe me ndërhyrjet e tyre kanë siguruar një mbështetje dhe trajtim me terma afatgjatë për fëmijët dhe familjet që janë referuar nga ALO 116.

Për të qënë sa më pranë fëmijëve, prindërve, mësuesve dhe profesionistëve që punojnë me dhe për fëmijët, ne kemi vendosur në dispozicion edhe adresën tonë zyrtare në internet: <http://www.alo116.al>

Kjo adresë është një mundësi më shumë për tu informuar mbi shërbimet dhe aktivitetet që zhvillon ALO 116, por njëkohësisht dhe për të kontaktuar me këshilluesit që punojnë dhe ofrojnë shërbimin e tyre pranë ALO 116.

Linja aktualisht mund të ndiqet dhe nëpërmjet rrjetit social facebook <http://www.facebook.com/pages/Linja-Kombetare-e-Keshillimit-per-Femije-ALO-116/> .

Ju faleminderit!

**ALO 116**



# PARIMET DHE STANDARTET E ALO 116

# 1. Parimet dhe standartet e ALO 116

## 1.1 Respektimi i të Drejtave:

### Parimi

Linja e Këshillimit për Fëmijë- ALO 116, njeh dhe respekton të drejtat e të rinjve, fëmijëve dhe familjeve, duke ofruar një shërbim profesional në përputhje me Konventën e të Drejtave të Fëmijëve.

### Standardet

- ALO 116 paraqet të shkruar vizionin dhe deklaratën e misionit të saj e cila bazohet në Konventën e të Drejtave të Fëmijëve.
- ALO 116 ka zhvilluar politika të qëndrueshme duke përcaktuar qartë rolin e saj me qëllim që përfituesit e shërbimit dhe aktorët e tjerë që ofrojnë shërbime të dinë se çfarë të presin prej saj dhe njëkohësisht se çfarë të ofrojnë.
- ALO 116 komunikon me fëmijët në përputhje me fazat e zhvillimit të tyre duke respektuar dhe duke dëgjuar me vëmendje çdo fëmijë.
- ALO 116 trajton të gjitha telefonatat (përfshirë dhe thirrjet testuese) nga fëmijët, të rinjtë dhe persona që janë të shqetësuar rreth çështjeve të fëmijëve, me të njëjtën rëndësi dhe përkushtim.
- ALO 116 ka standardizuar një praktikë të mos-diskriminimit në shërbimet e saj dhe politikat e punësimit.
- ALO 116 ofron trainime dhe supervizim profesional për punonjësit dhe vullnetarët, për zhvillimin e aftësive dhe kompetencave të tyre në trajtimin e të gjitha thirrjeve me respekt dhe në mënyrë konstruktive përfshirë dhe telefonatat testuese.
- ALO 116 disponon një sistem të posaçëm për të monitoruar cilësinë e përgjigjes që ofrohet nga këshilluesit.
- ALO 116 ka politika dhe procedura formale dhe efektive për vlerësimin e ankesave dhe përmirësimin e shërbimeve mbi bazën e këtyre ankesave.
- Stafi i ALO 116 është gjithmonë i ndjeshëm ndaj nevojave të ndryshme të fëmijëve.

## 1.2 Aksesi në shërbim

### Parimi

Linja e Këshillimit për fëmijë beson se çdo fëmijë duhet të ketë akses të drejtpërdrejtë në të gjitha shërbimet që ofrohen për ta.

### Standartet

- 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.

- Çdo telefonatë nga rrjeti fiks dhe celular kundrejt ALO 116 ofrohet falas për të gjithë fëmijët në Shqipëri falë bashkëpunimit me këto kompani.
- ALO 116 zhvillon strategji specifike për të nxitur përdorimin e shërbimeve nga të gjithë fëmijët që jetojnë në Shqipëri.
- ALO 116 përdor strategji në rekrutimin e stafit për të tërhequr këshillues që reflektojnë diversitetin gjinor dhe kulturor të klientëve të saj.
- ALO 116 është në dispozicion edhe të fëmijëve që nuk kanë telefon, nëpërmjet postës dhe komunikimit me e-mail.

### 1.3 Pjesëmarrja e fëmijëve

#### Parimi

ALO 116 dëgjon dhe vepron duke u bazuar tek zëri i fëmijëve. Këndvështrimi dhe nevojat e tyre duhet të formojnë shërbimet që ofrohen për ta.

#### Standardet

- ALO 116 ka një procedure formale për pjesëmarrjen e sigurt të fëmijëve në të gjitha aspektet e saj.
- ALO 116 promovon dhe mbështet pjesëmarrjen maksimale të fëmijëve në të gjitha shërbimet e saj.
- ALO 116 trajnon dhe mbështet stafin për të lehtësuar pjesëmarrjen e fëmijëve në aktivitete.

### 1.4 Konfidencialiteti dhe Privatësia

#### Parimi

ALO 116 beson se shërbimet e projektuara për fëmijët duhet të respektojnë të drejtën e fëmijëve për privatësi duke siguruar respektimin e konfidencialitetit.

#### Standardet

- ALO 116 ka një Deklaratë Konfidencialiteti që përshkruan se si informacionet e mbledhura nga fëmijët apo të tjerët që kanë kontaktuar shërbimin do të mbahen konfidenciale dhe private.
- ALO 116 u tregon telefonuesve se në çfarë rrethanash të dhënat e tyre nuk mund të mbahen konfidenciale, si përsëmbull kur një fëmijë ndodhet në një situatë rreziku për jetën.
- ALO 116 trainon këshilluesit për të shpjeguar limitet e konfidencialitetit dhe rastet në të cilat ky parim nuk mund të aplikohet, duke pasur në konsideratë Interesin më të Lartë të Fëmijës.
- ALO 116 aplikon një politikë të qëndrueshme në lidhje me menaxhimin e kërkesave të medias për informacion përsa i përket parimit të ruajtjes së konfidencialitetit.

## 1.5 Siguria

### Parimi

ALO 116 është e angazhuar për të grantuar sigurinë dhe mbrojtjen e fëmijëve që kontaktojnë ALO 116.

### Standardet

- ALO 116 ka një politikë të brendshme për mbrojtjen e fëmijëve që është e bazuar në Konventën e të Drejtave të Fëmijëve ku theksohet angazhimi i ALO 116 për garantimin e sigurisë së fëmijëve.
- Aktivitetet e ALO 116 janë të sigurta për fëmijët dhe komunitetin.
- Gjatë fazës së rekrutimit të stafit, ALO 116 aplikon procedura të standardizuara verifikimi, për të zvogëluar rrezikun e punësimit të personelit të cilët mund të abuzojnë me fëmijët.
- ALO 116 ka një procedurë të dokumentuar e cila përshkruan se si këshilluesi duhet të reagojë ndaj shqetësimeve të një fëmijë që është duke u keqtrajtuar.
- Stafi i ALO 116 është i trainuar për të kuptuar të drejtat e tyre dhe përgjegjësitë sipas politikave dhe procedurave për mbrojtjen e fëmijëve.

## 1.6 Advokatësia

### Parimi

ALO 116 punon në ndërgjegjësimin publik për të drejtat e fëmijëve dhe për ndryshimin e politikave publike që janë të dëmshme për të drejtat e fëmijës.

### Standardet

- ALO 116 ka një plan të advokimit që përcakton qëllimet, objektivat dhe hapat drejt arritjes së këtyre objektivave.
- Plani i ALO 116 përfshin aktivitetet advokuese që nxit të gjitha nivelet e shoqërisë për të marrë parasysh nevojat e fëmijëve. Kjo përfshin sfidat ekzistuese të legjislacionit dhe praktikave të besimet gjerësisht të pranuar.
- Plani i advokimit i ALO 116 përfshin nevojat e fëmijëve të marginalizuar.





# AKTIVITETET E ALO 116 GJATE VITIT 2011

## 2. Aktiviteteve kryesore të ALO 116 gjatë vitit 2011

Shërbimet që ALO 116 ka ofruar dhe vazhdon të ofrojë janë:

- ❖ **Dëgjimi aktiv** i fëmijëve dhe të rinjve;
- ❖ **Informimi** i fëmijëve, adoleshentëve të rinjve, prindërve apo personave të tjerë që punojnë për fëmijët rreth shërbimeve që ofron linja;
- ❖ **Psiko-edukim** mbi tematika të tilla si duhani, droga, infeksionet seksualisht të transmetueshme, karakteristikave që ndjekin fazat e zhvillimit psiko-social dhe fizik tek fëmijët etj.
- ❖ **Trajtim dhe ndërhyrje** e menjëhershme për fëmijët dhe të rinjtë në rrezik;
- ❖ **Mbështetje emocionale** për fëmijët dhe adoleshentët në gjendje krize;
- ❖ **Bashkëpunim** me institucione shtetërore dhe organizata private për të mundësuar ofrimin e ndihmës së nevojshme fëmijëve dhe familjeve;
- ❖ **Ofrimi i këshillimit profesional nëpërmjet telefonit** për tematikat që shqetësojnë fëmijët dhe të rinjtë.
- ❖ **Referimi i rasteve** në shërbimet sociale shtetërore dhe OJF-të që operojnë në Shqipëri, në varësi të nevojave të fëmijëve;
- ❖ **Vlerësim dhe matje e impaktit** të shërbimive të ofruara nga Linja e Këshillimit për Fëmijë, me qëllim përmirësimin cilësor të tij për fëmijët.
- ❖ **Ofron të dhëna alternative** për organizatat publike dhe jo publike, që janë të interesuar mbi çështjet e fëmijëve.

### 2.1 Aktivitete

Përveç punës në linjë dhe shërbimeve që këshilluesit kanë ofruar në telefon, gjatë vitit 2011 janë organizuar dhe një sërë aktivitetesh 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.

**Në datë 15 shkurt u zhvillua aktiviteti me temë “Siguria e Fëmijëve në Internet dhe Forumi i Mësuesve Inovativë”.**

Ky aktivitet u mundësua nga zyra e Microsoft në Shqipëri, Ministria e Arsimit dhe Shkencës dhe UNICEF me rastin e ditës Ndërkombëtare për internetin e sigurt. Të ftuar në këtë event ishin Z.Myqerem Tafaj Ministër i Arsimit dhe Shkencës, z. Arsen Kurti drejtor i përgjithshëm i Microsoft Shqipëri, z. Detlef Palm përfaqësues i Unicef Shqipëri, z. Altin Hazizaj Drejtor i CRCA. Gjatë këtij evenimenti të rëndësishëm, fëmijët e pranishëm nga shkollat fillore testuan dhe provuan lojra në internet, të cilat ishin krijuar për të mbrojtur fëmijët nga rreziqet e internetit.

Fushata për sigurinë e fëmijëve në internet, e cila ishte në kontekstin e Ditës Ndërkombëtare për Sigurinë në Internet, kishte për qëllim të tërhiqte vëmendjen e publikut të gjerë mbi rëndësinë e sigurisë së fëmijëve, kur ata përdorin internetin dhe njëkohësisht për të rritur ndërgjegjësimin për rolin e mësuesit, prindërit dhe komunitetit në lidhje me këtë temë.

Në këtë aktivitet, ALO 116 prezantoi rolin e saj në informimin dhe këshillimin e fëmijëve dhe të rinjve që telefonojnë në linjë, të cilët paraqesin shqetësime të ndryshme gjatë përdorimit të internetit. Përveç kësaj, prezantimet e vendosën theksin tek iniciativat qeveritare dhe institucionale, si dhe tek veprimi për krijimin e një mjedisi të sigurt komunikimi elektronik për fëmijët në vendin tonë.

**ALO 116 ishte pjesëmarrëse në Panairin e Fëmijëve të organizuar me rastin e 1 Qershorit, Festës Ndërkombëtare të Fëmijëve.**



dhe prindërit që vizituan panairin.

Ky panair u organizua nën kujdesin e znj. Liri Berisha, presidente e fondacionit “Fëmijët Shqiptarë”, me mbështetjen e Zv/Ministres së Arsimit dhe Shkencës znj. Nora Malaj, UNICEF, Dhoma e Tregtisë dhe Industrisë së Tiranës.

Në këtë panair i cili zgjati tre ditë, ALO 116 promovoi shërbimin e saj nëpërmjet shpërndarjes së materialeve ndërgjegjësuese për fëmijët



Në datë 7 Qershor në ambientet e Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit, u nënshkrua **Marrëveshja e bashkëpunimit** ndërmjet Qendrës për Mbrojtjen e të Drejtave të fëmijëve (CRCA) dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Policisë së Shtetit.

Objektivi i kësaj marrëveshjeje është publikimi i “Fëmijëve të Humbur”, në faqen e internetit

të Rrjetit Global të Fëmijëve të Humbur (GMCN), me qëllim ndërhyrjen në kohë, për gjetjen dhe rikthimin e fëmijëve pranë prindërve apo familjeve të tyre.

“Nevoja e bashkëpunimit në këtë fushë u evidentua gjatë organizimit të Seminarit Kombëtar mbi “Fëmijët e Humbur në Shqipëri”, ku ndër të tjera u prezantua puna e bërë nga ana e Qendrës Ndërkombëtare për Fëmijët e Humbur dhe të Shfrytëzuar (ICMEC) me seli në SHBA, për krijimin e një “Rrjeti Global për Fëmijët e Humbur”. Në këtë rrjet global bëjnë pjesë 18 shtete të ndryshme nga e gjithë bota, me përfaqësues si nga shoqëria civile ashtu dhe nga strukturat policore, të cilët punojnë së bashku për gjetjen e kësaj kategorie fëmijësh.

Në këtë ditë u zyrtarizua njëkohësisht dhe numri **116-000** numër ky që korrespondon me numrin pan-european për fëmijët e humbur në Europë. Ky numër është vendosur në dispozicion të UNICEF dhe CRCA nga AKEP që prej hapjes së ALO 116. Në përfundim të ceremonisë së organizuar me këtë rast, u bë nënshkrimi i Marrëveshjes së bashkëpunimit nga Drejtori i Përgjithshëm z. Hysni Burgaj dhe Drejtori i Qendrës për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve në Shqipëri z. Altin Hazizaj.



Njëkohësisht, në muajin Qershor u zhvillua tek Parku Rinia në Tiranë, **një aktivitet në kuadër të Ditës Ndërkombëtare Kundër Punës së Fëmijëve.**

Aktiviteti u organizua nga Koalicioni “Bashkë për Kujdesin Tërësor të Fëmijëve” në bashkëpunim me organizatat partnere ku një prej tyre është dhe ALO 116. Qëllimi i këtij aktiviteti ishte argëtimi i fëmijëve dhe informimi i publikut të gjerë



mbi pasojat që shkakton puna e rëndë tek shëndeti dhe mirëqenia e fëmijëve.

Gjatë këtij aktiviteti personat përgjegjës nga ALO 116 kanë shpërndarë materiale ndërgjegjësuese dhe njëkohësisht kanë informuar fëmijë, prindër, profesionistë dhe kalimtarë të pranishëm, mbi shërbimet që ofron ALO 116.

**Në kuadër të kësaj dite, Qendra për mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve (CRCA/DCI, Shqipëri), në bashkëpunim me Akademinë e Filmit Marubi dhe ALO 116-Linja Kombëtare e Telefonit për Fëmijët në Shqipëri, realizuan shfaqjen e filmit dokumentar “Anna”.**

Produksioni i këtij filmi u realizua nga Amnesty International në bashkëpunim me CRCA/DCI, Shqipëri. Filmi tregon jetën e një vajze të vogël në Tiranë, e cila punon së bashku me nënën e saj, për të siguruar që motra e saj më e madhe të mund të ndjekë shkollën dhe që familja të ketë për të ngrënë. Pas filmit u zhvillua një forum i hapur lidhur me çështjet e punës së fëmijëve dhe këtij fenomeni në Shqipëri.

**Nga muaji Prill-Korrik 2011, stafi i ALO 116 u përfshi në ekipin kërkimor për Studimin Epidemiologjik për Abuzimin dhe Neglizhimin e Fëmijëve.** Qëllimi i studimit ishte investigimi i marrëdhënieve prind-fëmijë dhe formave të disiplinimit që përdoren në familje. Gjatë këtyre muajve stafi i ALO 116 është takuar me rreth 4500 fëmijë dhe prindër në shumë zona urbane dhe rurale të Shqipërisë. Në çdo shkollë dhe klasë janë shpërndarë fletë informative të ALO 116 dhe që prej fillimit të këtij studimi është vënë re një rritje e numrit të telefonatave nga të gjitha zonat e vizituara.

Përfshirja e stafit të ALO 116 tek ky studim ka pasur si qëllim daljen e tyre nga zyra dhe vendosjen e tyre në kontakt direkt me fëmijët. Kjo i ka ndihmuar ata që të njihen më nga afër me fëmijët, të shohin shqetësimet e tyre dhe të prekin botën ku ata jetojnë.

Rritja e numrit të telefonatave dhe fëmijëve apo të rinjve që kërkojnë shërbim pranë Linjës Kombëtare të Telefonit për Fëmijë, bëri që stafi i ALO 116 gjatë muajit Gusht, të ndërmarrë përpjekjet për përmirësimin e sistemit të të dhënave dhe kategorive të shqetësimeve që telefonuesit referojnë pranë ALO 116. Në këtë kuadër, gjatë muajit Gusht ALO 116 punoi mbi përmirësimin e sistemit dhe qasjen e kategorive të të dhënave duke reflektuar standardet e Linjës Ndërkombëtare të Fëmijëve.

**Në muajit Shtator Linja e Këshillimit për Fëmijë u vizitua nga një përfaqësuese e bordit të CHI-Linjës Ndërkombëtare e Ndhmës për Fëmijë.** Qëllimi kryesor i këtij takimi ishte njohja me shërbimin dhe vlerësimi i punës së bërë deri më sot. Kjo vizitë u shoqërua njëkohësisht nga takime me përfaqësues të Bordit Mbështetës dhe Bordit Koordinues si dhe nga përfaqësues të OJF-ve.

**Gjatë muajit Tetor, stafi drejtues i ALO 116, mori pjesë në Konferencën Evropiane të Linjave të Telefonit për Fëmijë, organizuar nga Linja Ndërkombëtare e Fëmijëve.** Qëllimi i kësaj konference, ishte shkëmbimi i eksperiencave midis shërbimeve, evidentimi i modeleve pozitive në aplikimin e standardeve dhe renditja e objektivave të reja në punën e këtij shërbimi në nivel global. Në këtë konferencë, ALO 116 provoi përsëri se puna dhe

standardet e shërbimit në Shqipëri ofronin modele dhe referenca për shërbimet e ngjashme edhe në vendet e zhvilluara të Evropës.

Në 20 Nëntor 2011 - Qendra për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve në Shqipëri – CRCA / DCI Shqipëri, ALO 116 në partneritet me Aleancën e Fëmijëve-Rajoni Tiranë, “TAMAM”, “La casa del cuore” dhe sponsorizim të UNICEF, organizuan një aktivitet me dhe për fëmijët në Tiranë, në veçanti për fëmijët që kanë braktisur shkollën, ata në vështirësi social-ekonomike dhe fëmijët e traumatizuar nga ngjarja e Gërdecit. **Aktiviteti u organizua në kuadër të 20 Nëntorit - Ditës Ndërkombëtare të Konventës për të Drejtat e Fëmijëve (KDF-së).**



**ALO 116 - Linja Kombëtare e Këshillimit për Fëmijë vlerësohet me Çmimin “Ideja më e mirë” pas konkurimit në maratonën “Open Datathon Albania” në 20 dhjetor, një event që aplikohet për herë të parë në Shqipëri.**

Hackathone është një event global, ku grupe dhe persona mbledhen për të ndarë të dhëna statistikore dhe analitike nga

fusha të ndryshme. Qëllimi i këtij eventi është që të ndërgjegjësojë publikun e gjerë mbi rëndësinë e përdorimit të të dhënave statistikore, si një mënyrë për të nxitur transparencën dhe demokracinë.

Open Datathon Albania organizohet për herë të parë në Shqipëri dhe gjatë kësaj maratone u prezantuan metodologji të reja për të kthyer të dhënat statistikore në një gjuhë të kuptueshme nga të gjithë. ALO 116 prezantoi në këtë event se si metodologjitë dhe analizat statistikore mund të sjellin një ndryshim dhe përmirësim të situatës të të drejtave të fëmijëve në Shqipëri. Përfaqësuesit e Linjës Kombëtare të Këshillimit për Fëmijë - ALO 116, prezantuan përpara një auditori të gjerë, të dhëna, statistika dhe analiza të ndërtuara nga puna e përditshme e ALO 116.

Në përfundim të eventit, Juria dhe pjesmarrësit, vlerësuan me çmimin “Ideja më e Mirë”, prezantimin dhe punën e ALO 116, e cila konsistonte në vlerësimin e problematikës dhe llojit të të dhënave që paraqiste. Për këtë çmim konkuronin mbi 12 grupe dhe individë nga Shqipëria dhe Kosova, pjesa më e madhe studiues të fushës të të dhënave, ekonomisë, IT dhe statistikës. Ky vlerësim vjen në një moment tepër të rëndësishëm të ALO 116 pasi jo vetëm tregon arritjet e Linjës në një periudhë të shkurtër kohore, por për më tepër stimulon përdorimin e teknologjive dhe metodave të reja të analizës statistikore në punën e shoqërisë civile dhe shërbimeve në mbrojtje të fëmijëve.

Pjesë e vlerësimit të Çmimit ishte edhe vënia në dispozicion e shumës simbolike prej 100 USD, e cila iu dhurua ALO 116 në ditën e hapjes së fushatës “Shqipëria Dhuron”.

## Fushata “Shqipëria Dhuron”



Më 21 Dhjetor 2011, ALO 116 – Linja Kombëtare e Këshillimit për Fëmijë (ANCH) çeli zyrtarisht fushatën “Shqipëria Dhuron” pranë “Qytezës së Fundvitit” në rrugën Murat Toptani afër “Shtëpizës numër 33” ku çdo qytetar ishte i mirëpritur për të dhënë kontributin e tij në ndihmë të të gjithë fëmijëve dhe adoleshentëve.

Pranë kësaj “shtëpize” çdo qytetar mund të blinte dhurata të veçanta, me logon e ALO 116, për të afërmit dhe të dashurit e tyre. Ky event i organizuar nga ALO 116 dhe me mbështetjen e UNICEF dhe CRCA/ DCI Shqipëri kishte për synim të njihte qytetarët me arritjet e deritanishme të linjës së vetme për fëmijë në Shqipëri pranë të cilës telefonojnë çdo ditë qindra fëmijë për këshillim, informim dhe referim.

Synimi kryesor i kësaj sipërmarrje sociale ishte ndërgjegjësimi i publikut për të ndihmuar një numër më të madh fëmijësh nga e gjithë Shqipëria, të cilët në momentet e tyre më të vështira kanë mundur të marrin përgjigje për probleme të vështira, apo të kërkojnë ndihmë në rastet kur kanë qenë të keqtrajtuar, abuzuar apo kërcënuar, të gjejnë mbrojtjen që u ka munguar në mjedisin e tyre të përditshëm, të informohen për fazat e tyre të zhvillimit etj. Linja Kombëtare e Këshillimit për Fëmijë është gjithashtu një pikë referimi për dhjetra mësues, prindër, punonjës socialë dhe psikologë të cilët ndajnë me Linjën problemet dhe shqetësimet e fëmijëve si edhe një nga numrat ku mund të denoncohen rastet e fëmijëve të humbur.

# ANALIZË E TË DHENAVE

## 2011

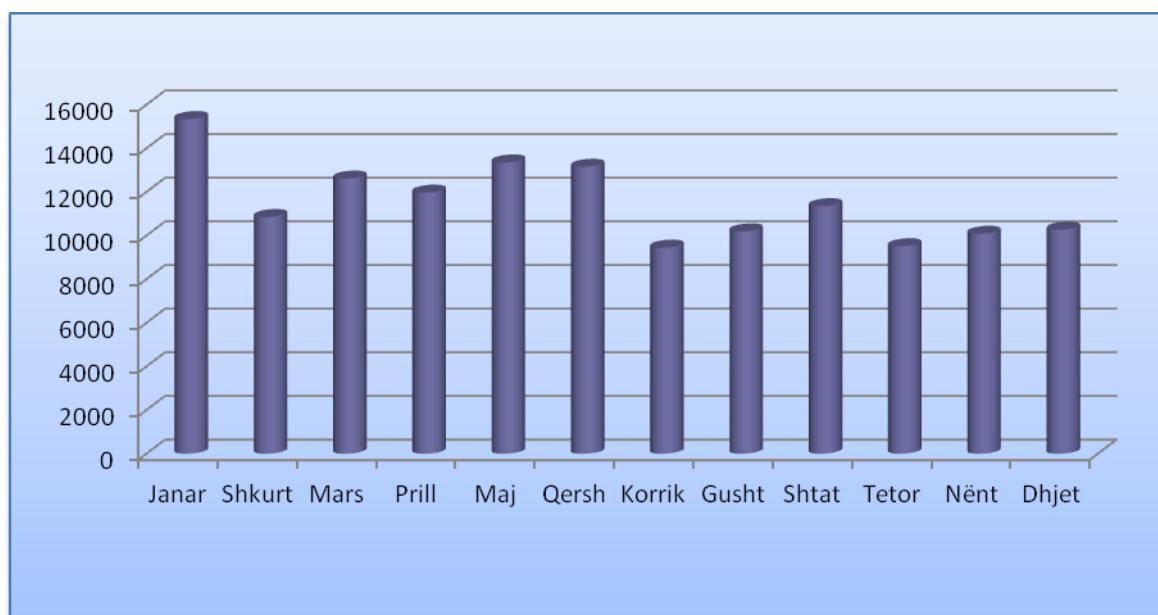


## 3. Analiza e të dhënave të ALO 116

### 3.1 Klasifikimi i përgjithshëm i telefonatave

Numri total i telefonatave për periudhën 1 Janar 2010 – 31 Dhjetor 2011, është **138,153** telefonata. Tabela Nr.1 tregon numrin e telefonatave dhe periudhën kohore për të cilën raportohet, ndërsa Grafiku Nr. 1 paraqitjen grafike të këtyre të dhënave.

Tabela Nr. 1												
Të dhënat e telefonatave të ANCH për periudhën Janar – Dhjetor 2011												
M	Jan	Shk	Mars	Prill	Maj	Qersh	Korrik	Gusht	Shtat	Tetor	Nëntor	Dhjetor
	15,343	10,850	12,614	11,968	13,355	13,156	9,447	10,195	11,351	9,513	10,085	10,276
<b>Total</b>	<b>138,153</b>											



Çdo telefonatë që pritët në “Qendrën e Thirrjeve” regjistrohet automatikisht në sistemin e të dhënave sasiore dhe cilësore të ANCH. Ky numër nuk përfaqëson numrin e fëmijëve, por numrin e telefonatave që kanë marrë përgjigje nga operatorët këshillues. Numri i telefonatave të ardhura në Qendrën e Thirrjeve sipas muajve ka qenë fleksibël. Siç vërehet dhe nga tabela, numri më i lartë i telefonatave ka ardhur në muajin Janar ndërsa muaji me fluksin më të ulët të telefonatave është muaji Korrik me 9 447 telefonata.

Mesatarisht në muaj, kanë marrë përgjigje 11,500 telefonata nga e gjithë Shqipëria. Në kuadër të të dhënave që vijnë në “Qendrën e Thirrjeve”, ALO 116 realizon një klasifikim sasior dhe cilësor të të dhënave dhe të telefonatave të përgjigjura.

Më poshtë është realizuar një analizë cilësore e të dhënave vjetore të ALO 116.

Gjatë këtij viti database i regjistrimit të telefonatave është përmirësuar, nisur kjo dhe nga eksperiencia dy vjeçare e ALO 116. **Përmirësimi i tij nënkupton detajimin e të dhënave, pasurimin e tyre, dhe qartësimin e kategorive klasifikuese të këtyre të dhënave.** Duke u mbështetur tek eksperiencia e punës së përditshme dhe standartet e CHI, mundësua analizimin e plotë dhe të qartë të të dhënave cilësore.

Tel. sipas Kategorive	Janar-Dhjetor 2011
<b>Tel. për informacion</b>	<b>32,101</b>
<b>Tel. për këshillim</b>	<b>3,355</b>
<b>Tel. për referim</b>	<b>154</b>
<b>Tel. të ndërprera</b>	<b>20,856</b>
<b>Tel. testuese</b>	<b>68,380</b>
<b>Heshtje</b>	<b>13,307</b>
<b>Totali</b>	<b>138,153</b>



Në grafikun e mësipërm janë të prezantuara kategoritë kryesore të telefonatave hyrëse pranë ALO 116 .

Në kategorinë e telefonatave testuese përfshihen telefonatat në të cilat fëmijët testojnë shërbimin, vendosin muzikë, zhurmë apo shprehin agresivitet. Gjatë këtij viti ALO 116 i është nënshtruar vlerësimeve dhe testeve të herëpashershme, nga fëmijët dhe të rriturit.

## 3.2 Analiza e të dhënave sipas çështjeve të raportuara

### a. Ja çfarë ndodh kur një fëmijë telefonon tek ALO 116

#### ✚ Prezantojmë shërbimin

Alo, Linja e Këshillimit për Fëmijë.....

Profesionisti i specializuar që punon pranë ALO 116 pret telefonatën dhe bën një vlerësim të nevojave të prezantuara.

#### ✚ Dëgjimi i vëmendshëm

Operatori këshillues i jep jetë një marrëdhënieje ndihme përmes një dëgjimi aktiv, të kuptuarit të nevojës së shprehur, vlerësimit të aksioneve dhe ndërhyrjeve parandaluese, mbështetjes dhe dhënies së alternativave ndihmëse për zgjidhjen e problemit dhe rritjen e mirëqënies së fëmijëve dhe të rinjve

#### ✚ Referojmë rastet në shërbimet përkatëse

Në mjaft raste, dëgjimi nëpërmjet telefonit përfaqëson vetëm fazën e parë të një procesi i cili parashikon një ndërhyrje të drejtpërdrejtë dhe specifike nga shërbime të cilat ndodhen pranë zonës ku jeton telefonuesi. Një dëgjim i vëmendshëm dhe sensibil i bashkuar me një ndihmë të specializuar dhe përfshirjen e shërbimeve që ndodhen në terren, rezultojnë të jenë shpesh vendimtare në menaxhimin e të gjitha situatave në të cilat mirëqenia emocionale dhe psikofizike e fëmijëve dhe adoleshentëve është në vështirësi apo në rrezik serioz.

#### ✚ Ndjekim hap pas hapi rastet

Ndërhyrjet e institucioneve apo organizatave të terrenit me fokus mbrojtjen e fëmijëve mund të reduktojnë përsëritjen e dhunës dhe problematikave të tjera dhe të sigurojnë një mbështetje me terma afatgjatë për fëmijën dhe familjen e tij. Këshilluesi i ALO 116 vazhdon të garantojë rolin e tij për bashkëpunim dhe njëkohësisht bëhet lehtësues i komunikimit ndërmjet fëmijëve, adoleshentëve dhe familjeve me profesionistët që punojnë drejtpërdrejt me fëmijët.

### b. Raste të trajtuara nga ALO 116

Kategoritë e problematikave	Nr. i rasteve
Abuzim dhe dhunë	192
Shfrytëzim për arsye përfitimi	25
Fëmijë me nevoja bazë	27
HIV-AIDS	16
Marrëdhëniet mes njëri-tjetrit	1327
Probleme në shkollë	361
Çështje ligjore	23
Përdorim dhe abuzim me substance	437
Fëmijë me aftësi të veçanta	11

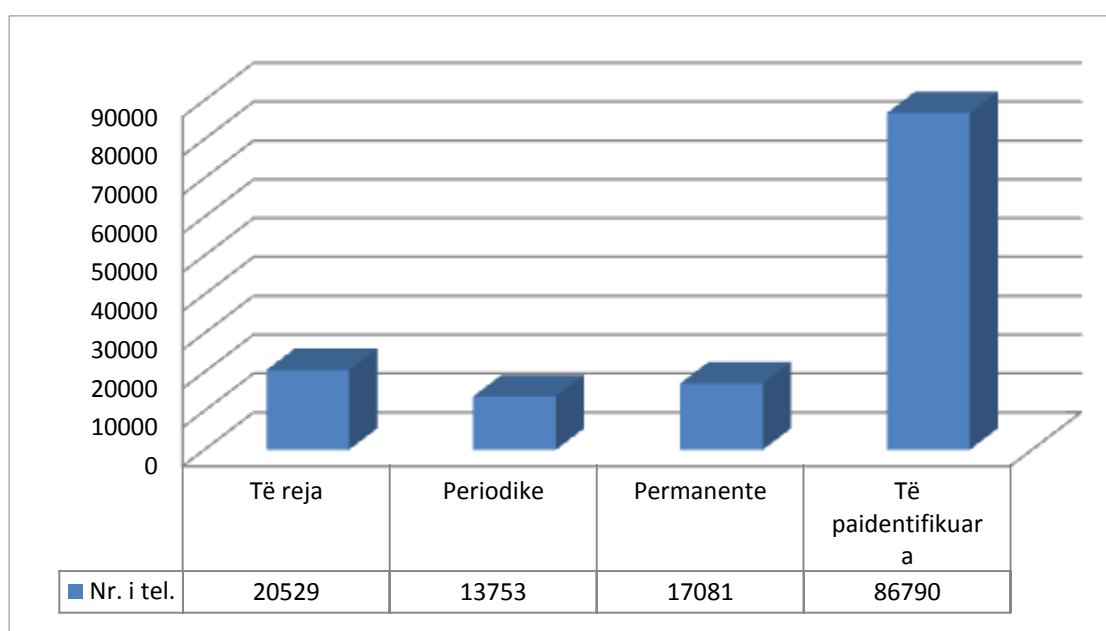
Marrëdhëniet familjare	611
Seksualiteti	60
Shëndet mendor/psikosocial	102
Shëndet Fizik	68
Diskriminimi	18
Siguria në internet dhe cellular	16
<b>Totali (raste)</b>	<b>3,355</b>

Siç mund të shihet nga tabela e mësipërme, 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 fëmijët të tjerë dhe familjen.

Në një analizë të thjeshtë që mund të bëjmë këtu del 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. Në nivele të larta mbeten telefonatat për probleme në shkollë dhe ato që lidhen me duhanin, alkoolin dhe drogën. Adoleshentët shfaqin vazhdimisht një interes në rritje për çështje të seksualitetit por edhe të zhvillimit psiko-emocional të tyre.

### c. Telefona të ndara sipas prurjes

Tel. sipas prurjes të tyre	Nr.
Tel. të reja	20,529
Tel. periodike	13,753
Tel. permanente	17,081
Tel. të paidentifikuara	86,790

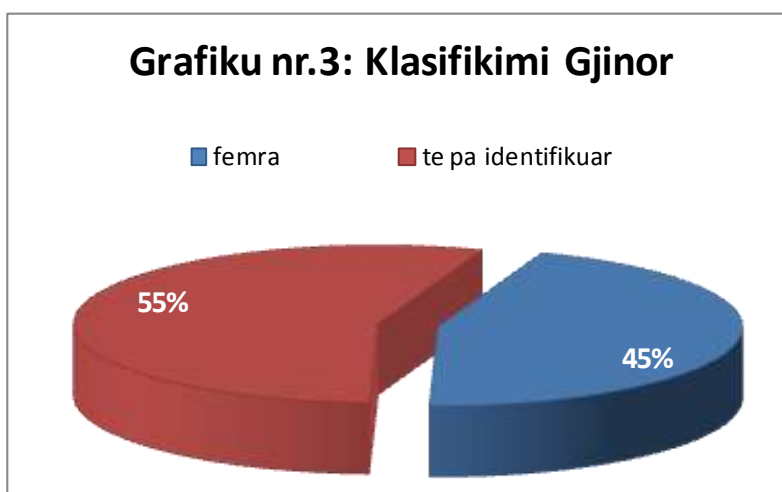


Nga grafiku i mësipërm shohim që telefonuesit e ALO 116 janë të larmishëm. Falë fushtave promovuese dhe angazhimit intensiv në media, gjithnjë e më tepër rritet numri i telefonatave të reja pranë ALO 116.

Telefonues të tjerë qëndrojnë për një periudhë kohe në linjë, derisa problematika e tyre merr zgjidhje. Gjithashtu, ka telefonues të cilët ndjejnë nevojën e një trajtimi psikologjik afatgjatë ose krijojnë varësi tek këshilluesit dhe për këtë arsye ata kategorizohen si telefonues permanentë.

Ka edhe një kategori tjetër telefonuesish të cilët qëndrojnë të paidentifikuar nga kjo pikëpamje.

### 3.3 Të dhënat e ANCH sipas klasifikimit gjinor

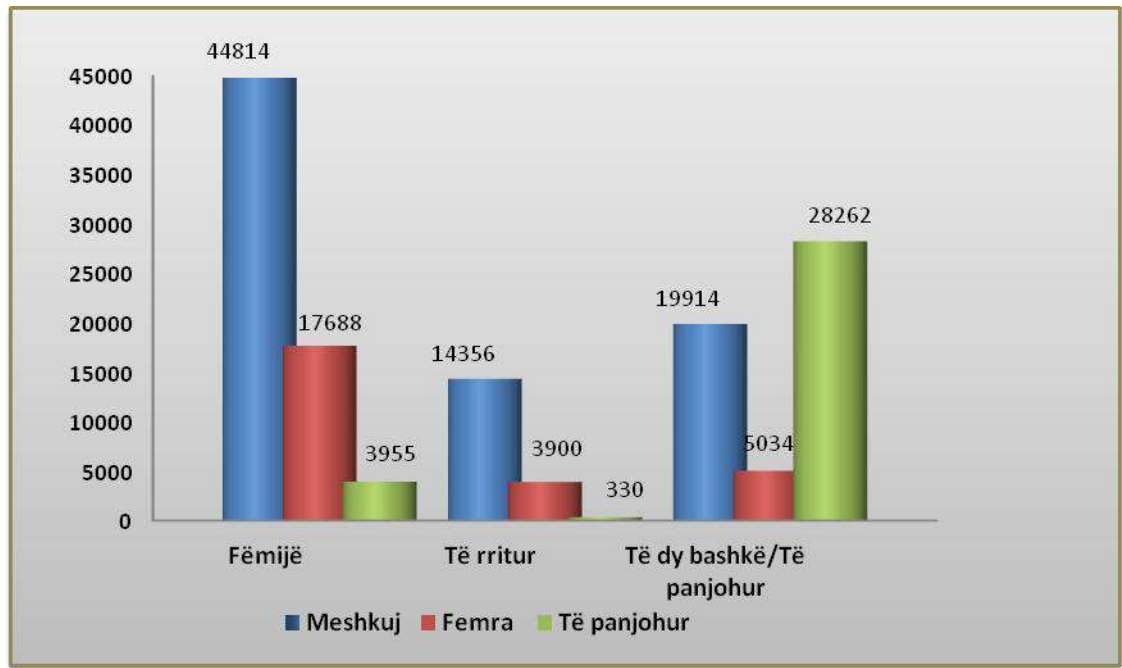


Grafiku Nr. 3 tregon përqindjen e shpërndarjes së telefonatave sipas gjinisë së telefonuesve.

Sipas këtij grafiku shumica e telefonuesve janë telefonues meshkuj me 57 % ndërsa femra 19 %. Pothuajse 24 % të thirrjeve telefonuesit nuk e deklarojnë gjininë. Kjo ndodh në rastet e telefonatave ku ka zhurmë,

vendoset muzikë në sfond, telefonatave me heshtje etj.

Grafiku i mëposhtëm paraqet thirrjet në total të kryera nga telefonues fëmijë, të rritur, të dy bashkë ose të panjohur, e treguar kjo në raport me gjinitë përkatëse. Pra siç mund të shohim në grafik numri më i lartë i thirrjeve ka ardhur nga fëmijë meshkuj me një numër në total prej **44,814** telefonata. Njëkohësisht edhe numri i thirrjeve nga fëmijë dhe të rritur njëkohësisht ku gjinia e tyre nuk identifikohet, është në nivele të larta me një numër prej **28,262** telefonatash. Një numër i lartë telefonatash janë kryer dhe nga të rritur meshkuj (në këtë kategori përfshihen telefonata nga persona mbi moshën 18 vjeç që mund të jenë prindër, mësues, të afërm të fëmijëve, profesionistë dhe persona të tjerë) me një total prej **14,356** telefonata.



### 3.4 Raporti midis moshës dhe gjinisë së telefonuesve

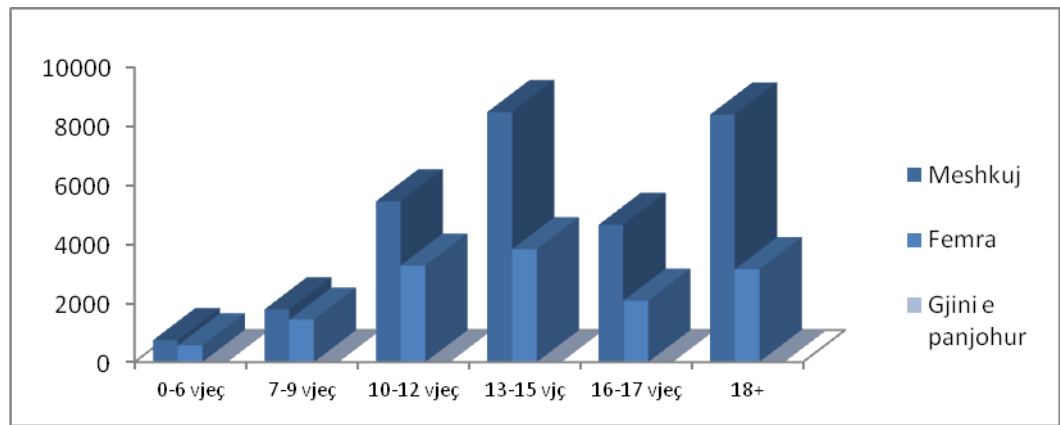
	TOTAL		
	Meshkuj	Femra	Të panjohur
	No.		
0 – 6	744	565	6
7 – 9	1,786	1,441	0
10 – 12	5,447	3,275	0
13 – 15	8,474	3,824	0
16 – 17	4,656	2,085	1
18+	8,389	3,147	12
E panjohur	49,588	12,185	32,528
<b>Totali</b>	<b>79,084</b>	<b>26,522</b>	<b>32,547</b>

Tabela e mësipërme analizon dy variabla të rëndësishëm nga pikëpamja e të dhënave, siç janë moshja dhe gjinia. Shohim që grupmosha 13-15 vjeç ka nivelin më të lartë të telefonatave si për femra ashtu edhe për meshkuj. Në secilin grupmoshë meshkujt realizojnë një numër më të madh telefonatash sesa femrat.

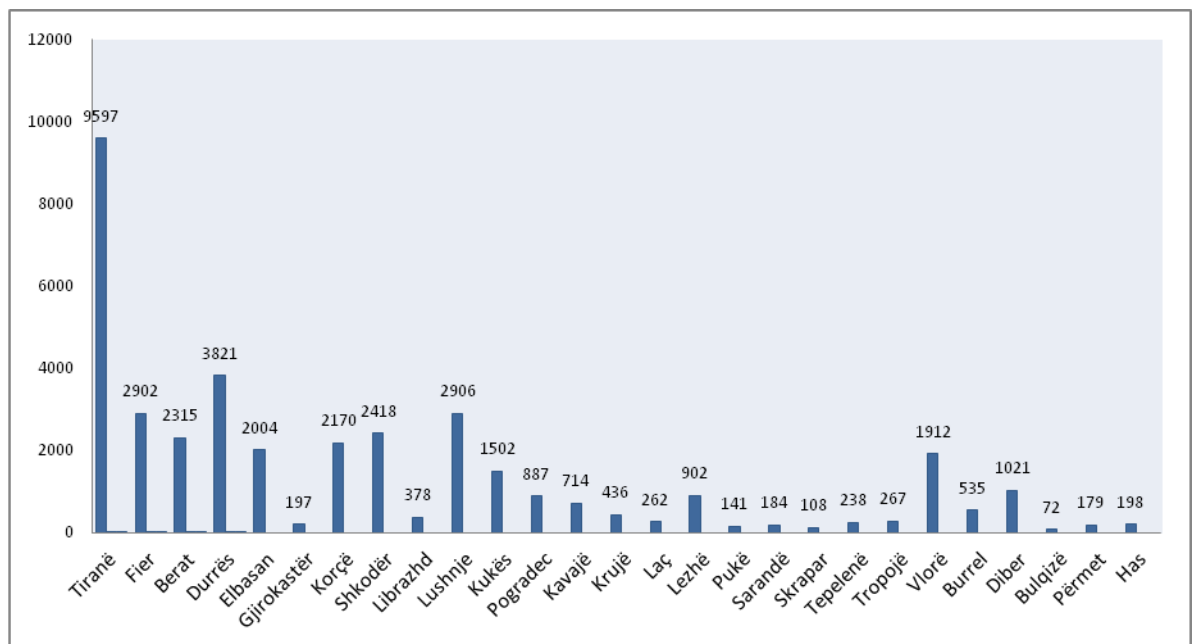
Kjo gjë ndodh për arsye se meshkujt aksesojnë më lehtë shërbimin, mundësojnë më herët përdorimin e aparatit telefonik etj.

Kategoria moshore nga 0-6 vjeç ka numrin më të vogël të telefonatave si për meshkuj ashtu edhe për femra. Shumë shpesh telefonatat e këtyre të fundit mundësohen nga persona të tjerë të rritur.

Gjithashtu në nivele të larta mbetet grupmosha e panjohur, e gjinisë mashkullore, pra rreth 49 600 meshkuj me moshë të pidentifikuar kanë aksesuar shërbimin gjatë këtij viti.



### 3.5 Analiza e të dhënave të ANCH sipas shpërndarjes gjeografike



Në Grafik paraqitet numri i telefonatave sipas rretheve dhe qyteteve kryesore nga telefonojnë fëmijët.

Shtirja gjeografike e telefonatave që vijnë në linjë është nga e gjithë Shqipëria, si nga zonat urbane ashtu edhe nga zonat rurale. Nga grafiku mund të shohim se numri më i lartë i telefonatave vjen nga Rrethi i Tiranës. Qytete të tjera me numër relativisht të lartë telefonatash janë Durrësi, Lushnja, Fieri, Shkodra, Korça, Vlora etj. Qytet me prurjen më të vogël janë : Bulqiza, Skrapari, Puka etj.

E rëndësishme është të theksojmë se nga viti në vit ka një njohje më të madhe të shërbimit dhe një shtrirje më të gjerë gjeografike të tij.

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.

### 3.6 Bashkëpunimi me institucionet publike dhe organizatat e shoqërisë civile

Një nga funksionet themelore që ALO 116 kryen është procesi i referimit të rasteve. Duke qenë se shërbimi ALO 116 operon nëpërmjet telefonit atëherë rëndësia e procesit referues merr një rëndësi bazike. 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.

Kryesisht referohen telefonata, problematika e të cilave nuk merr zgjidhje nëpërmjet telefonit. Të tilla mund të jenë psh raste që kërkojnë ndihmë emergjente, raste abuzimi dhe dhune, raste kur kërkohet mbështetje ekonomike etj. Gjatë vitit 2011 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.

Tek linja e këshillimit për gra dhe vajza janë referuar vajza mbi moshën 20 vjeç të cilat raportnin 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, Fondacioni Terres des homme etj.

Referime drejt OJF-ve në Shqipëri	Referime në Institucionet Shtetërore në Shqipëri	Totali i referimeve
<b>81</b>	<b>73</b>	<b>154</b>



### a) Institucionet shtetërore të referuara

Tregues i referimit të rasteve nga ALO 116 drejt institucioneve shtetërore në Shqipëri			
Referim	Nr. i rasteve të referuara	Referim	Nr. i rasteve të referuara
CPU	15	Komuna	4
Policia e Qarqeve dhe Qyteteve	13	Shërbimi Social Shtetëror	4
Policia e Shtetit	11	Drejtori Arsimore	2
Qendra shëndetësore	11	Shtëpitë e Fëmijëve	2
Spitale	7	Qendra Kombëtare Pritëse E Viktimave të Trafikimit	1
Bashki/Minibashki	6	Qendra Kombëtare Pritëse Kundër Dhunës në Familje.	1
Shërbimi Social Rajonal	4		

### b) OJF-të e referuara

Tregues i referimit të rasteve nga ALO 116 drejt OJF-ve në Shqipëri			
Referim	Nr. i rasteve të referuara	Referim	Nr. i rasteve të referuara
Linja e Këshillimit për Gra dhe Vajza	28	Media elektornike	2
Qendra Kombëtare e Mirërritjes, Zhvillimit dhe Rehabilitimit të Fëmijëve Kombinat	10	Qendra e Psikoterapisë Pozitive	2
Kryqi i Kuq, në rrethe	5	Qendra sociale e grave Durrës	2
Kryqi i Kuq, Zyra Qëndrore	3	Media e shkruar	1
Bethany Social Service	3	Shërbimi ligjor Falas, CAFOD	1
Terres des Hommes	3	Qendra "Pëllumbat"	
Caritas Shqiptar	3	Ndihmë për Fëmijët, Berat	1
Qendra për Nismë Ligjore dhe Qytetare	2	Qendra Don Bosko	1
Qendra Kombëtare e Psikoterapisë	2	Shoqata SOS ,Shkodër	1

## 4. Të dhëna për fëmijë të humbur (ALO 116-000)

Në muajin Shtator 2010, CRCA/DCI Shqipëri u ftua të bëhej pjesë e Rrjetit Global për Fëmijët e Humbur dhe të Shfrytëzuar (ICMEC). Shtetet anëtarë të këtij rrjeti janë Shqipëria, Argjentina, Australia, Belgjika, Brazili, Kanadaja, Gjermania, Greqia, Irlanda, Italia, Meksika, Hollanda, Zelanda e Re, Rumania, Afrika e Jugut, Koreja Jugut, Spanja, Britania e Madhe dhe Shtetet e Bashkuara të Amerikës. Në Nëntor të të njëjtit vit, ICMEC së bashku me CRCA/DCI Shqipëri, organizuan një workshop prezantues për rrjetin e global të fëmijëve të humbur dhe mënyrat sesi ai mund të asistojë fëmijët dhe familjet në Shqipëri.

Bazuar në të dhënat e 3 mujorit të parë që nga hapja e ALO 116 rezultonte që 4% e fëmijeve raportonin se e shikonin largimin nga familja si një zgjidhje për problemet e tyre dhe ALO 116 si një nga anëtarët më të reja të Rrjetit Global për Fëmijët e Humbur dhe Shfrytëzuar pas konsultimit me UNICEF dhe CRCA, ranë dakord për të aktivizuar numrin 116-000, që korrespondon edhe me numrit Pan-europian për fëmijët e humbur në Evropë.

Linja e Telefonit për Fëmijët e Humbur-116 000 ofron modelet më të mira në forcimin e ligjeve, bashkëpunim me agjensitë private dhe publike, mbështetje psikologjike për fëmijët, prindërit ose personat e tjerë që denoncojnë humbjen e fëmijës, lobim dhe advokim në nivel institucional, shërbim 24/7 nëpërmjet numrit 116-000 për të denoncuar rastet e humbjes apo largimit të fëmijëve, edukim dhe ndërgjegjësim publik, ndjekje rasti nëpërmjet një sistemi të avancuar komunikimi, mbështetje për krijimin një sistemi të unifikuar publik për fëmijët e humbur në nivel ndërkombëtar, ngritje kapacitetesh për përmirësimin e shërbimeve për fëmijët në risk etj.

Për vitin 2011, ALO 116 000 ka punuar mbi dy çështje, të cilat janë referuar pranë Linjës Kombëtare për Fëmijët e Humbur. Të dyja rastet janë referuar nga media pranë këtij shërbimi. Njëra nga çështjet është zgjidhur në bashkëpunim me Policinë e Shtetit, ndërkohë çështja e tjetër vazhdon të mbetet e hapur.

## Rasti A.

**Inicialet:** A.L.  
**Mosha:** 14 vjeç  
**Shtetësia:** Shqiptare  
**Kombësia:** Shqiptare

Në muajin korrik, pas informacioneve në media për një vajzë të larguar nga shtëpia, supervisorët e Linjës së Telefonit për Fëmijë, kanë kontaktuar familjen e vajzës. Sipas familjarëve të A.L ajo ishte larguar nga shtëpia pa dhënë informacion se ku do shkonte. A.L kishte lënë vetëm një letër ku deklaronte se kishte konsumuar lëndë helmuese dhe ndodhej në bjeshkët e fshatit.

Stafi përgjegjës për ndjekjen e rastit pranë ALO 116, pasi u informua mbi situatën e marrëdhënies së vajzës me familjen, mori të dhëna të tjera të detajuara të cilat u shkëmbyen me policinë me qëllim lokalizimin fizik të saj duke ofruar shërbim 24/24 nëpërmjet numrit 116 000. Vajza u gjend pas një javë kërkimesh nga policia në një zonë periferike të Tiranës.

## Rasti Mateo Bejaj

**Emri:** Mateo  
**Mbiemri:** Bejaj  
**Mosha:** 15 vjeç  
**Vendlindja:** Fitore, Vlorë  
**Shtetësia:** Shqiptare

Mateo Bejaj, 15 vjeç banues në fshatin Bishan të Vlorës ende nuk po gjendet megjithëse ka nisur një hetim nga policia. Kanë kaluar 6 muaj që nga largimi i tij nga shtëpia dhe pavarësisht informacioneve operative që ALO 116 ka grumbulluar dhe ja ka përcjellë policisë akoma nuk është evidentuar asnjë shenjë nga Mateo.

Çdo orë që kalon, rrezikon më shumë jetën e tij. Për këtë arsye Qendra për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijëve dhe Linja e Telefonit për Fëmijët e Humbur - ALO 116 000 ka ofruar mbështetjen e saj nëpërmjet bashkëpunimit intensiv ndër-institucional, duke shfrytëzuar çdo mundësi komunikimi dhe bashkëpunimi për mbledhjen e informacionit të nevojshëm mbi rastin Bejaj.

Linja e Këshillimit për Fëmijë- ALO 116 është në dispozicion falas 24 orë në 7 ditë të javës nëpërmjet numrit 116 000, ku çdo qytetar, mund të raportojë në mënyrë anonime, nëse beson se ka të dhëna të mjaftueshme për të lehtësuar kërkimin apo mund të informojë mbi rastin djalit 15-vjeçar Mateo Bejaj .



# HISTORI TË FËMIJËVE QË TELEFONOJNË ALO 116

## RASTI I PARË

**Emri i personit referues:** Ema  
**Inicialet e fëmijës:** K/S  
**Mosha e fëmijës:** 13 vjeç  
**Vendndodhja:** Berat  
**Data:** 21.12.11

### Përbërja familjare

Fëmija me inicialet E/S është 13 vjeç dhe jeton me babain, vëllain e vogël 5 vjeç dhe hallën e babait. Nëna e fëmijëve nuk jeton më.

### Historiku i rastit.

Ema telefonon për të denoncuar rastin e një fëmije, 13 vjeçar i quajtur K/S. Ajo ka lidhje farefisnore të largëta me këtë fëmijë. K/S jeton prej dy vitesh vetëm në shtëpi.

Nëna ka ndëruar jetë para 4 vitesh, ndërsa i ati bashkë me djalin e tij të vogël 5 vjeç jeton tek halla e tyre. I ati prej dy vitesh nuk kujdeset më për fëmijën e vet, neglizhon kërkesat dhe nevojat e tij për ushqim, veshmbathje, arsimim etj. Sipas Emës, fëmija ka pasur probleme me ligjin për shkak të vjedhjeve që ka bërë, pra konsiderohet problematic në komunitetin përreth.

K/S jeton në qytetin e Beratit tek shtëpia e tij. Nuk shkon në shkollë, ushqehet duke shkuar shpesh herë tek të afërmit e tij, duke iu kërkuar atyre ndihmë, herë të tjera vjedh për të ngrënë. I ati është i zhgënjyer prej tij, nuk dëshiron më të kujdeset për të.

Ka ndodhur shpesh që i ati në diskutim e sipër me të birin, e rreh dhe e keqtrajton në forma të ndryshme. Ka ndodhur një herë para dy muajsh që e ka rrahur të birin “duke e tërhequr zvarrë”. Persona të tjerë kanë ndërhyrë dhe e kanë strehuar fëmijën ditën e incidentit.

Djali vuan nga probleme me astmën dhe detyrohet çdo muaj të shkojë në spitalin e qytetit për të marrë oksigjen. Shpesh herë mjekët kanë dalluar shenja keqtrajtimesh në trup, në sy dhe nuk kanë marrë asnjë masë. Ndërkohë, që janë në dijeni të shkakut të atyre shenjave.

Në shkollë është i regjistruar në klasë të 7, por nuk e frekuenton pothuajse fare. Mësuesit e kalojnë pavarësisht frekuentimit të tij.

Ema është përpjekur disa herë që të flasë me babain e fëmijës dhe ta bindë atë që të kujdeset për fëmijën por ai përsëri refuzon të kujdeset për të. I ati ka bërë titur dhe i ka kërkuar të mos ndërhyjë, është një vendim i tij.



Madje edhe bashkëshorti i Emës i kërkon asaj të mos ndërhyjë edhe pse iu vjen keq për fëmijën dhe dëshirojnë ta ndihmojnë atë. Herë pas here të afërmit e ndihmojnë duke i ofruar ushqim, duke i dhënë veshmbathje sa herë që e shohin në kushte të mjerueshme.

### **Çfarë ka bërë ALO 116 ?**

Pas një mbledhje të detajuar të informacionit mbi rastin, ALO 116 referoi rastin pranë CPU-së së qytetit. Rasti i K/S është një rast ende i papërfunduar por me të është punuar në mënyrë intensive. Falë një bashkëpunimi të suksesshëm me punonjësën e CPU-së në Berat, por edhe asistencës të vazhdueshme nga ALO 116 për rastin është ndërtuar një plan pune i cili ndiqet dhe monitorohet nga Punonjësja e CPU-së.

Herë pas here burimet e reja të informacionit për K/S i referohen CPU-së, e cila përpunon dhe verifikon informacionin mbi rastin.

Nga kontaktet e fundit jemi informuar se fëmija ndjek rregullisht shkollën, jeton në familje bashkë me të atin dhe ndërmjet fëmijës dhe babait marrëdhëniet janë të qeta dhe ndihmëse.

Familja ka marrë paketa ushqimore duke marrë parasysh gjendjen e vështirë ekonomike që ka familja.

Gjithashtu, është krijuar një rrjet mbështetës për fëmijën ku përfshihen: punonjësja e CPU-së, babai dhe halla e tij, Drejtoresha e Drejtorisë Arsimore të Rrethit, mësueset dhe drejtori i shkollës.

## RASTI I DYTË

**Emri i personit referues:** J.Xh  
**Inicialet e fëmijës:** F  
**Mosha e fëmijës:** 17 vjeç  
**Vendndodhja:** Shkodër  
**Datë:** 14.11.11

Rasti referohet tek ALO 116 nga një punonjëse e Bashkisë Shkodër. Nëpërmjet policisë punonjësja është informuar mbi ALO 116 dhe ka vendosur të kërkojë ndihmë për një vajzë 17 vjeçare e cila në atë moment ndodhej në komisariatën e policisë të këtij qyteti. Vajza ishte braktisur nga prindërit e saj. Nga komunikimi i realizuar me punonjësën e Bashkisë J.Xh, rezultonte se vajza kishte patur vazhdimisht konflikte me familjen e saj. Kjo e fundit ankohej se vajza konsumonte duhan, ishte agresive dhe largohej apo kthehej në shtëpi kur ajo kishte dëshirë pa pyetur prindërit e saj.

Prindërit e kanë braktisur vajzën në polici dhe refuzojnë ta marrin atë në shtëpi. Nga ana tjetër dhe vetë vajza nuk ka dëshirë të kthehet në familje. Vetë komisariati kërkoi ndihmën e bashkisë pasi nuk mund të ofronte strehim për vajzën.

Punonjësja e Bashkisë shprehet: *“Ne u munduam të gjejmë një zgjidhje afat shkurtër për të strehuar vajzën por në qytetin tonë nuk kemi pasur mundësi të gjejmë një strehëz për këto raste. Mendojmë se ju mund të na jepni një ide ose kontakte të ndonjë qëndre që mund të strehojë vajzën për disa ditë deri sa situata familjare të qartësohet.”*

### Çfarë është bërë nga ALO 116

Pasi mblodhi të gjithë informacionin e nevojshëm, ALO 116 ndër morri këto veprime:

- a) Kontak i menjëhershëm me Ministrinë e Punës, Çështjeve Sociale dhe Shanseve të Barabarta.
- b) Kontakt dhe raportim në Drejtorinë Rajonale të Shërbimit Social.

Referimi i rastit rezultoi i suksesshëm.

Falë bashkëpunimit me këto institucione u mundësua strehimi i përkohshëm i vajzës, tek “Fshati i Paqes”. Njëkohësisht për vajzën u sigurua mbështetje psikologjike dhe emocionale dhe u ndërtua një plan afatgjatë trajtimi për vajzën dhe familjen e saj.

## RASTI I TRETË

**Emri:** S.  
**Mosha:** 13 vjeç  
**Qyteti:** X

**Përbërje familjare:** S. është 13 vjeç dhe jeton me prindërit e saj në një fshat në pjesën veriore të Shqipërisë. Prindërit kanë një diferencë moshe prej 22 vitesh. Ka dy vëllezër më të vegjël për të cilët kujdeset gjatë gjithë kohës.

### Historiku i rastit

Telefonon tek Linja e Këshillimit për Fëmijë dhe nuk flet. Dëgjohej një frymëmarrje e rëndë dhe pak më vonë dëgjohej aty-këtu një zë i humbur.. Ka dëshirë të shprehë shumë gjëra, por ka frikë dhe ndrojtje. Të dhënat e saj i jep pas disa bisedash. Nuk i ka ndodhur asnjëherë më parë, të flasë më dikë për gjëra kaq shumë të rëndësishme.

Pas një momenti të shkurtër pauze thotë :-“ Babai nuk më do ai, ai më rreh, më gjuan me rrip dhe nuk më lejon të shkoj në shkollë”. Pas kësaj dëgjoj zërin e saj që qan dhe dridhet. Vazhdon më tej dhe tregon për fëmijërinë e saj:

“Babai nuk më ka dashur asnjëherë, qysh e vogël mbaj mend që më mbante larg. Ai do vetëm vëllezërit e mi dhe me mua nuk është kurrë i kënaqur. Bëj gjithë punët e shtëpisë sepse mami punon gjatë gjithë ditës. Babai ka qenë tre herë i martuar dhe ai nuk do askënd. Edhe nënën e tij e ka rrahur. Me mamin dhe me mua bën të njëjtën gjë. Më rreh kur mami nuk është në shtëpi, më gjuan me çdo gjë që ka në dorë, me këpucë, rrip dhe me sende të tjera. Kam njolla të zeza në trup dhe për këtë arsye kemi shkuar edhe në polici, por ata e kanë mbajtur disa ditë dhe ai sërish është kthyer në shtëpi”.

Flet për përpjekjet që ka bërë për të qenë e dashur dhe e mbështetur nga babai, por sipas saj këto përpjekje janë të kota. Ka vite që ndjen vetëm urrejtje dhe largësi për babain e saj. Ndonjëherë ndihet fajtores, por nuk di çfarë duhet të bëjë që këto gjëra të mos ndodhin në familjen e saj.

Ndonjëherë ndodh që babai të mos ketë kontakt fare me S dhe kjo e bën të ndihet më mirë sesa kur ai është në shtëpi. Për vëllezërit e saj ka rol prindëruës, i ushqen, i vesh, pastron shtëpinë dhe punon gjatë gjithë ditës. Ka raste kur nuk shkon në shkollë sepse babai e ndalon.

Shpreh dashuri shumë të madhe për vëllezërit dhe për nënën dhe të kundërta me këto, për babain. Ka shoqe, por nuk ka kohë pothuajse asnjëherë të luajë dhe të shijojë fëmijërinë.



Ka vite që nuk luan dhe koha nuk është e mjaftueshme as për të mësuar. Ka mësues që e mbështesin, por ka edhe të tillë që qeshin me veshjen e saj. Dikush i ka thënë që vishet shumë keq dhe kjo e ka trishtuar pa masë, e ka bërë të qajë dhe të mos shkojë në shkollë për disa ditë. Nuk dëshiron që shokët të mendojnë keq për të por nuk mund të ndryshojë mendimin e tyre. Thotë se shpesh ndihet vetëm dhe pa mbështetje dhe si e tillë jeta nuk ka kuptim.

Do donte dhe ka menduar ti japë fund jetës (veprim të cilin vetëm e ka menduar por asnjëherë nuk ka tentuar t'a kryejë). Ka momente kur mendon që është bukur të jetosh dhe ka moment që e mbyt trishtimi dhe mendon të kundërtën.

Mendon se ka dashurinë e nënës dhe të vëllezërve por vuajtjet që i shkakton babai janë të papërballueshme për të. Ngre pyetje tek këshilluesi të tipit: a është e drejtë kjo që po i ndodh?! A e meriton?! A ka fëmijë të tjerë që rrihen dhe vuajnë si ajo?! Insiston tek përgjigjja dhe kërkon me ngut një zgjidhje, të cilën nuk e merr menjëherë.

Biseda me ALO 116 i ka krijuar këtë lloj ndjesie: “Më pëlqen të flas me ju, edhe pse kam frikë se ndoshta babi më dëgjon. Ndihem më mirë që kam njerëz që më dëgjojnë dhe ndonjëherë më vjen turp që them këto gjëra për familjen time por.....”

### **Çfarë është bërë nga ALO 116?**

- a) *Mbështetje emocionale*
- b) *Këshillim për një periudhë tre mujore.*

Mbështetjet për të janë shumë të vogla dhe nevoja për inkurajim është e madhe. Vënia në dukje e inteligjencës që e karakterizon, e përpjekjeve shumë të mëdha që ajo po bën për familjen e saj, janë gjëra që e bëjnë të ndihet me e qetë dhe të lirohet nga ndjenja e fajit.

Diskutimi mes nënës së saj dhe këshilluesit të ALO 116 i jep lirshmëri në komunikim dhe e ndjen veten me më shumë mbështetje. Thotë se ndjen lehtësim dhe shfajsim të vetes kur komunikon me psikologun. Në bisedat e fundit thekson se ka mësuar ti kushtojë pak kohë vetes, të lexojë apo të ulet dhe të mendojë për dëshirat, shkollën, shoqet ose ndonjë shok të preferuar. Por, për S këto momente janë të pakëta, pjesën më të madhe të kohës i duhet të përballet me gjëra të cilave nuk i jep dot zgjidhje dhe që janë shumë të mëdha për të. Nuk dëshiron që biseda të përfundojë shpejt dhe as që dikush ta ndërpresë.....

Mendon që këto biseda do të ishin të vlefshme edhe për vëllezërit e saj të vegjël. Thotë se ata nuk kuptojnë shumë por ju vjen keq për motrën e tyre.

### **c) Referim**

Nëna e vajzës ishte pjesë e rëndësishme dhe aktive e këshillimit. Duke qenë se edhe ajo ishte pjesë e ciklit të dhunës që kryefamiljari ushtron në familje. Nëna është referuar tek Qendra e Këshillimit për Gra dhe Vajza.

## RASTI I KATËRT

**Rasti:** A. J  
**Mosha:** 7 vjeç  
**Qyteti:** Kolonjë, Lushnjë

Tek ALO 116 telefonon nëna e fëmijës e cila është 35 vjece. Ajo tregon problemin e djalit të saj 7 vjeçar i cili vazhdon klasën e parë. Djali ka probleme serioze me dëgjimin. Kjo e pengon fëmijën që të avancojë në klasë dhe njëkohësisht në vendosjen e marrëdhënieve me fëmijët e tjerë.

Zonja është papunë momentalisht dhe bashkëshorti gjithashtu. Ky i fundit punon rrallë pasi ka prerë gishtat dhe i është nështruar operacioneve në stomak dhe këmbë.

Fëmija është vizituar tek Spitali Francez dhe tek spitali shtetëror “Nënë Tereza” dhe sipas mjekëve ai ka të domosdoshëm përdorimin e një aparati dëgjimi. Familja ndodhet në një situatë shumë të keqe ekonomike dhe nuk ka mundësi që të blejë aparatën për djalin e vogël.

ALO 116 në bashkëpunim me Albanian Community Assist- ACA (organizatë që operon në Tiranë) bëri të mundur me anë të kontakteve të saj me një fondacion partner në Londër, sigurimin e një aparati dëgjimi për fëmijën 7-vjeçar.

**ALO 116-Linja Kombëtare e Këshillimit për Fëmijë është një shërbim pa pagesë për fëmijët 24/24 çdo ditë të javës I cili ofron:**

- Dëgjim aktiv të fëmijëve
- Këshillim psikologjik
- Informacion për të drejtat e fëmijëve dhe të rinjve
- Referim në shërbimet përkatëse sipas specifikës së rastit.

Ky shërbim 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 nuk përjashton as prindërit, mësuesit, edukatorët apo personat që punojnë me fëmijët dhe personat e intersuar për çështje lidhur me dhe për fëmijët.

**ALO 116, si një shërbim kombëtar në ndihmë të fëmijëve, ofrohet nga CRCA/DCI Shqipëri- Qendra për Mbrojtjen e të Drejtave të Fëmijeve:**



**ALO 116 financohet nga UNICEF:**



## **ALO 116 mbështetet nga:**

- Drejtoria e Përgjithshme e Policisë;
- Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare;



## **dhe këto kompani të telefonisë në Shqipëri:**

