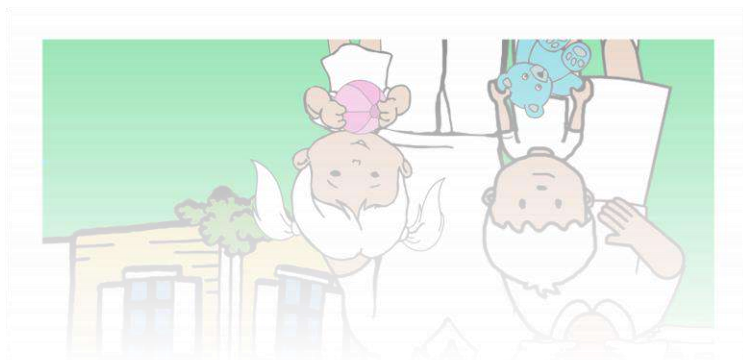


FËMIJË NË KËRKIM TË NDIHMËS!

RAPORTI VJETOR
I TELEFONATAVE
DHE RASTEVE **2017**



Tiranë, 2018

Titulli i Raportit: “Raport i të dhënave dhe i rasteve të Linjës Kombëtare të Ndhmës për Fëmijët: 2017”

Përgatitur nga:

Marsela Allmuça, MsC

Me asistencën e:

Z. Mirgit Vataj
Znj. Erinda Ibrahimllari
Znj. Alma Kaca

Ky Raport, është mundësuar me mbështetjen financiare dhe teknike të zyrës së UNICEF në Shqipëri.



Për informacione të mëtejshme mund të kontaktoni me:

ALO 116 – Linja Kombëtare e Telefonit të Ndhmës për Fëmijët në Shqipëri

Adresa Postare: Kutia Postare 1738, Tirana / Albania

Adresa e Zyrës: Rr. Perlat Rexhepi, Pallati ANA, Ap. 18, Kati 7, Tirane

Tel i zyrës: + 35542265741

E-mail: alo116@alo116.al

Web: www.alo116.al

FALENDERIME

ALO 116 Shqipëri, luan një rol të pazavendësueshëm në jetën e fëmijëve dhe mbrojtjen e tyre nga dhuna, keqtrajtimi dhe shfrytëzimi. ALO 116 ndodhet pranë fëmijëve në disa nga momentet e tyre më të vështira në jetë dhe për këtë arsye, mbështetja dhe fuqizimi i Linjës Kombëtare të Telefonit të Ndhmës për Fëmijët, paraqet një rëndësi të veçantë.

ALO 116 bën të mundur që fëmijët të ushtrojnë të drejtat e tyre kryesore, si e drejta për të informuar, e drejta për t'u dëgjuar, e drejta për mbrojtje, pjesmarrja e fëmijës etj. Për këtë shkak si Komiteti për të Drejtat e Fëmijës, ashtu edhe Raporti i Progresit të Bashkimit European, e kanë vendosur dhe e venë theksin tek mbështetja që i duhet dhënë shërbimeve që komunikojnë dhe mbrojnë fëmijën.

Në këtë drejtim ne i jemi mirënjohës ndihmës dhe mbështetjes së veçantë që **UNICEF Shqipëri** jep për shërbimin ALO 116. Pa mbështetjen e tyre 10 vjeçare, asnjë fëmijë nuk do të kishte mundësi të ushtronte të drejtat e përmendura më sipër dhe që ALO 116 i bën të mundura të ofrohen pa asnjë pengesë.

Njëkohësisht ne falenderojmë **AKEP, ALBtelekom, Telekom Albania** dhe **Vodafone**, të cilët mbështesin shërbimin tonë që nga dita e parë e hapjes së tij, duke iu ofruar të gjithë fëmijëve, prindërve, mësuesve dhe të gjitha institucioneve që punojnë për fëmijët mundësinë të na telefonojnë falas në çdo orë të ditës.

Falë kësaj mbështetje ALO 116 Shqipëri ka arritur t'i përgjigjet **34.654 telefonatave të fëmijëve**, prindërve, institucioneve dhe të gjithë aktorëve që janë interesuar dhe që kanë raportuar në Linjën tonë për çështjet dhe problemet e fëmijëve, gjatë vitit 2017.

Qëllimi kryesor i ALO 116 është mbrojtja e 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.

PËRMBAJTJA

1. PËRMBLEDHJE E RAPORTIT

2. FËMIJËT TELEFONOJNË: Të dhëna nga telefonatat e fëmijëve dhe adoleshentëve në ALO 116 në Shqipëri

- a. ALO 116, një shërbim kombëtar në mbrojtje të fëmijëve
- b. Kush telefonon në ALO?
- c. Gjinia dhe ndarja gjeografike e telefonatave në ALO 116
- d. Çështjet për të cilat fëmijët dhe adoleshentët telefonojnë në ALO 116

3. FËMIJË NË KËRKIM TË NDIHMËS: Rastet, trajtimi dhe referimi i tyre

3.1 Informacion i përgjithshëm mbi rastet dhe referimin e tyre

3.2 Dhuna dhe abuzimi i fëmijëve

- i. Dhuna e të rriturve ndaj fëmijëve
- ii. Shfrytëzimi i fëmijëve
- iii. Marrëdhëniet me bashkëmoshatarët dhe bulizmi
- iv. Marrëdhëniet në familje dhe dhuna me bazë familjen
- v. Siguria në internet e fëmijëve
- vi. Shkollat, arsimi dhe dhuna

4. RASTE STUDIMORE TË TRAJTUARA NGA ALO 116-111

Fjalorth i termave

Parimet dhe standartet e punës dhe të shërbimit në ALO 116

Shërbimet që ofron ALO 116

Mbështetësit e ALO 116

LISTA E SHKURTIMEVE

AMSHDF	Agjencia Shtetërore për të Drejtat dhe Mbrojtjen e Fëmijëve
AKEP	Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
KDF	Konventën për të Drejtat e Fëmijës
SHSSH	Shërbimi Social Shtetëror
NJMF	Njësitë e Mbrojtjes së Fëmijëve
NJQV	Njësi e Qeverisjes Vendore
PMF	Person për Mbrojtjen e Fëmijëve
NJA	Njësi Administrative
DAR	Drejtoria Arsimore Rajonale
ZA	Zyrë Arsimore
OJF	Organizata jo fitimprurëse
PAK	Persona me Aftësi të Kufizuara

LISTA E TABELAVE DHE GRAFIKËVE

TABELA

Tabela 1: Referimi i rasteve nga ALO 116

GRAFIKË

Grafik 1: Totali i telefonatave ne ALO 116, sipas muajve

Grafik 2: Numri i telefonatave ne ALO 116 ne vite (2009-2017)

Grafik 3: Ndarja e telefonatave ne ALO 116 sipas grup-moshes se telefonuesit

Grafik 4: Telefonatat e Femijeve ne vite ne ALO 116 (2014-2017)

Grafik 5: Ku ndodhet fëmija kur telefonon në ALO?

Grafik 6: Ndarja gjinore e femijeve qe telefonojne ne ALO 116

Grafik 7: Grupmoshat e femijeve qe telefonojne ne ALO

Grafik 8: Shpërndarja gjeografike e telefonatave të fëmijëve

Grafik 9: Totali i telefonatave ne ALO 116 te ndara sipas klasifikimit

Grafik 10: Të dhëna sasiore mbi numrin e rasteve në ALO 116, të ndara sipas çështjeve

Grafik 11: Raste te Referuara ne ALO 116, sipas muajve (Viti 2017)

Grafik 12: Dhuna dhe keqtrajtimi i femijeve, te ndara sipas kategorive (ne %)

Grafik 13: Rastet e dhunës dhe abuzimit ndaj fëmijëve

Grafik 14: Profili i dhunuesve të fëmijës sipas rasteve të raportuara në ALO 116

Grafik 15: Shfrytëzimi i fëmijës për qëllime përfitimi

Grafik 16: Mbijetesa e fëmijës

Grafik 17: Probleme në familje

Grafik 18: Marrëdhëniet ndërmjet fëmijëve dhe bulizmi

Grafik 19: Raste të trajtuara në lidhje me të drejten e Arsimit

Grafik 20: Rastet e sigurisë në internet të fëmijëve

1. PËRMBLEDHJE E RAPORTIT

Ky është Raporti i 9-të i të dhënave statistikore dhe kontributit të jashtëzakonshëm të Linjës Kombëtare të Ndhmës së Fëmijëve - ALO 116 Shqipëri, në serinë e raporteve që ekspertët dhe stafi i saj kanë përgatitur, që prej hapjes së shërbimit për herë të parë në Dhjetor 2008.

Ky raport paraqet të dhënat e telefonatave dhe të rasteve të ardhura në ALO 116 përgjatë vitit 2017. Ato janë analizuar nga ekspertë të jashtëm të shërbimit, në bashkëpunim me stafin dhe drejtuesit e saj, në mënyrë që të sjellin një tablo sa më të plotë të situatës së fëmijëve në vend dhe shqetësimeve që ata kanë përcjellë nga bisedat e tyre. Po ashtu rastet e raportuara dhe të analizuara janë një tregues shpesh i shkeljeve më të rënda që iu bëhen të drejtave të fëmijëve dhe sesi sistemi i mbrojtjes së fëmijëve ka reaguar për t'i mbrojtur fëmijët.

Nga të dhënat e mbledhura gjatë vitit 2017 nga telefonatat në ALO 116, rezulton se thuhet se 86 përqind e tyre janë kryer nga fëmijët dhe adoleshentët dhe pjesa tjetër nga persona të rritur si prindër, kujdestarë apo adoleshentë. Kjo përqindje kaq e lartë është tregues i qasjes që kanë fëmijët në shërbimet e ALO's dhe domosdoshmërinë që ato paraqesin për mbrojtjen e fëmijëve gjatë jetës së tyre.

Raporti na tregon se djemtë telefonojnë në një masë më të madhe dhe kërkojnë ndihmë e mbështetje nga ALO sesa vajzat. Diferenca e theksuar ndërmjet të dyja gjinive kërkon një adresim të mëtejshëm të kësaj çështje, për t'i bërë vajzat që të jenë në një masë më të lartë përdoruese të shërbimit. Organizimi i fushatave specifike me bazë gjinore mund të jetë një ndër zgjidhjet e rekomanduara.

Kërkesat për informacion dhe këshillimi psikologjik dhe edukativ mbeten ndër grupet kryesore të telefonatave dhe të shqetësimeve të ardhura nga fëmijët në ALO. Këto ndiqen nga një volum gjithnjë e më në rritje të rasteve të dhunës dhe keqtrajtimit (581 raste) të trajtuara në linjë, të ndjekura nga telefonatat që kanë të bëjnë me testimin e shërbimit të linjës.

Dhuna dhe keqtrajtimi i fëmijëve zënë peshën kryesore të rasteve të ardhura, të trajtuara dhe të referuara nga stafi dhe menaxherët e ALO 116. Sipas të dhënave të analizuar dhuna dhe keqtrajtimi i fëmijëve në familje, shkollë dhe ndërmjet fëmijëve zë thuhet se 83 përqind të të gjitha rasteve, duke na treguar se faktorët socialë kanë një impakt jo rrallë negativ mbi jetën dhe mirëqenien e fëmijës.

Rastet që kanë të bëjnë me dhunën dhe abuzimin ndaj fëmijëve janë marrë në analizë të mëtejshme, për të studiuar, aq sa është e mundur, se cilët është profili i dhunuesve të fëmijëve dhe rolet apo përgjegjësitë që ata ushtrojnë dhe mbajnë në marrëdhënie me fëmijën. Kjo na ndihmon për të kuptuar se cilët janë personat që paraqesin më shumë rrezik për të dhunuar fëmijët dhe cilët janë faktorët që shpien në ushtrimin e saj.

Referimet që ALO 116 bën drejt sistemit kanë ardhur nga viti në vit në rritje dhe me përfshirjen në ligj të detyrimit për të raportuar, tashmë janë një shkak edhe me shumë që sistemi të jetë gjithashtu 24/7 në dijeni të ngjarjeve të fëmijëve dhe duhet të reagojë me të njëjtën shpejtësi me të cilën reagon ALO 116 dhe që presin fëmijët. Mos-funksionimi i kësaj hallke, jo vetëm që vendos në diskutim funksionimin e sistemit dhe detyrimet ligjore që zyrtarët publikë kanë përkundrejt fëmijëve, por vendosin edhe ALO-n në një pozitë, ku ajo do të duhet ta rikthejë qoftë edhe rastin e një fëmije të vetëm çdo herë në sistem, deri sa ajo të zgjidhet.

Në mbyllje të tij, raporti përmban disa raste studimore të përzgjedhura nga vetë stafi dhe supervisorët e ALO 116. Qëllimi i tyre është jo vetëm që ta informojnë lexuesin mbi rastet e vështira apo komplekse që ata trajtojnë në punën e tyre, por njëkohësisht edhe për të ngritur diskutime ndërmjet profesionistëve sesi mund të trajtohen e zgjidhen ato, bazuar në perspektiva dhe eksperiencat të ndryshme. Ato tregojnë gjithashtu kontributin e madh që luan ALO 116 në mbrojtjen e fëmijëve në disa nga situatat më të vështira në jetën e tyre dhe rolin që luan një shërbim i tillë për mobilizimin dhe angazhimin e shërbimeve sociale kudo në Shqipëri në një kohë jashtëzakonisht të shkurtër.

2. FËMIJËT TELEFONOJNË NË ALO 116

2.1 ALO 116, një shërbim kombëtar në mbrojtje të fëmijëve

ALO 116: Linja Kombëtare e Telefonit të Ndhmës Për Fëmijët në Shqipëri, është një organizatë kombëtare në shërbim të fëmijëve dhe të rinjve, që i mbështet ata në disa nga momentet më të rëndësishme të jetës. ALO 116 u ofron fëmijëve dhe të rinjve dëgjim aktiv, këshillim, referim në shërbimet publike dhe private, të kërkuara nga fëmijët dhe familjet e tyre. Ndërkohë, ne punojmë me institucionet dhe partnerët tanë socialë për të avokuar për politika dhe shërbime më të mira për fëmijët dhe të rinjtë në të gjithë 61 bashkitë e Shqipërisë. Ajo ka marrëveshje bashkëpunimi të nënshkruara me Agjencinë Shtetërore për Mbrojtjen dhe të Drejtat e Fëmijës, Policinë e Shtetit, Administratën e Përgjithshme të Shërbimit Social Shtetëror, si dhe një sërë organizatash që ofrojnë mbrojtje dhe shërbime për fëmijët.

ALO 116 është themeluar në vitin 2008 ndërsa zyrtarisht shërbimi është hapur për fëmijët dhe publikun në vitin 2009. Vitin e ardhshëm ALO do të festojë 10 vjet shërbime publike për fëmijët dhe të rinjtë në të gjithë Shqipërinë. Gjatë këtyre viteve, falë mbështetjes së jashtëzakonshme të UNICEF-it dhe të themeluesit tone, CRCA Shqipëri, ALO 116 është rritur për t'u bërë një shërbim gjerësisht i pranuar në nivel kombëtar dhe ndërkombëtar.

Që prej hapjes së shërbimit dhe deri në fund të vitit 2017, ALO 116 ka marrë 638,114 telefonata nga fëmijët, adoleshentët dhe prindërit! Ky numër i lartë i telefonatave në drejtim të shërbimit të telefonit të ndihmës për fëmijët, tregon jo vetëm nevojën që kanë fëmijët për mbështetje, kujdes dhe mbrojtje, por edhe shkallën e problemeve me të cilat ata përballen në jetën e tyre dhe ku është dashur mbështetja dhe ndërhyrja e ALO 116.

Të rriturit jo gjithmonë janë të gatshëm të dëgjojnë fëmijët dhe problemet që ata kanë. Në raste të tjera, të rriturit janë ata që dhunojnë e abuzojnë me fëmijët. Për shkak të frikës, turpfit, ndrojtjes e shumë shkaqeve të tjera, fëmijët dhe adoleshentët e kanë më të lehtë të flasin me një shërbim që është i specializuar për t'i mbrojtur ata e që mbi të gjitha është anonim. Nuk ekziston asnjë shërbim që brenda një periudhe kaq të shkurtër kohore të dëgjojë një numër kaq të lartë të fëmijëve dhe adoleshentëve dhe t'i drejtojë problemet e tyre, duke vënë në lëvizje, të gjithë sistemin kompleks të të drejtave të fëmijëve në Shqipëri.

Mbi 13,000 raste të trajtuara nga ALO 116 përgjatë një periudhe 9-vjeçare, tregojnë jo vetëm një volum të lartë ndërhyrjesh nga shërbimi dhe stafi i saj, por edhe rëndësinë që ka ALO. Duke qenë e vendosur në qendër të shërbimeve shoqërore ajo mbështet me raste, të dhëna, probleme dhe evidenca të gjithë sistemin e mbrojtjes së fëmijëve në Shqipëri. Në këtë aspekt, mbështetja dhe fuqizimi i shërbimeve që ofron ALO 116 paraqesin rëndësi të posaçme, pasi fuqizimi i saj sjell edhe një përgjigje më adekuate dhe më të fuqishme për mbrojtjen e fëmijëve nga dhuna, abuzimi, neglizhenca dhe shfrytëzimi.

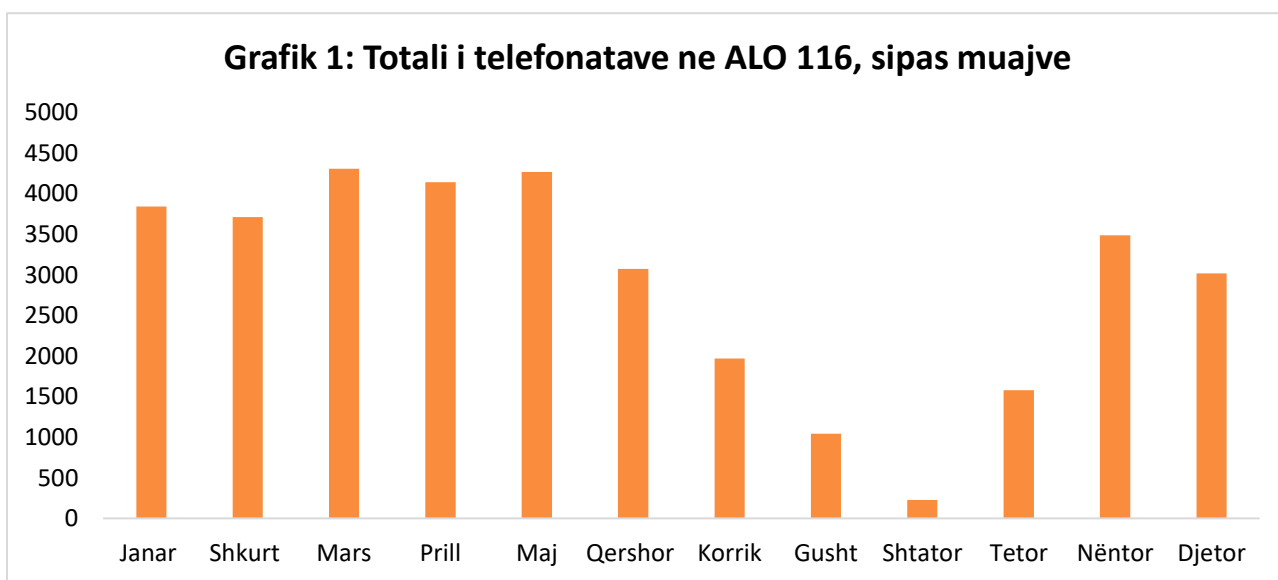
Për këtë qëllim analizimi i të dhënave të mbledhura nga Linja Kombëtare e Ndhmës së Fëmijëve në Shqipëri, kërkon një trajtim të veçantë, pasi Kuvendi, Qeveria, Ministria e Shëndetësisë dhe institucionet e saj, shërbimet e mbrojtjes së fëmijës, në nivel vendor dhe kombëtar, organizatat joqeveritare të fëmijëve dhe ekspertët, marrin një informacion të përvitshëm dhe të detajuar në lidhje me situatën e fëmijëve dhe të adoleshentëve në Shqipëri. Raportet e të dhënave të ALO 116 janë tabloja e fëmijëve. Problemet e tyre janë problemet e shtetit dhe shoqërisë. Në këtë drejtim mbrojtja e fëmijëve nuk pret, pasi fëmijët nuk mund të presin që të respektohen.

ALO 116 Shqipëri është anëtare aktive e rrjeteve kombëtare, Europiane dhe botërore, si Linja Globale e Ndhmës për Fëmijët, organizatës Fëmijët e Humbur në Europë, Rrjeti Global i Fëmijëve të Humbur, ECPAT Shqipëri, Koalicioni për Arsimin në Shqipëri etj. Ndërkohë, bashkëpunimi ynë me kompanitë telefonike ka krijuar tashmë një model të ri të bashkëpunimit dhe përgjegjësisë korporative, ku shërbimet për fëmijët dhe të rinjtë janë pjesë e këtij partneritet të përbashkët midis një organizate joqeveritare dhe industrisë së telekomunikacionit.

ALO 116 Shqipëri është autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) për të përdorur dy numra telefoni falas, për të ofruar shërbimet e saj të ndihmës dhe këshillimit telefonik: 116-111: Linja Kombëtare e Telefonit të Ndhmës për Fëmijët në Shqipëri, dhe 116-000: Linja Kombëtare e Telefonit për Fëmijët e Humbur në Shqipëri

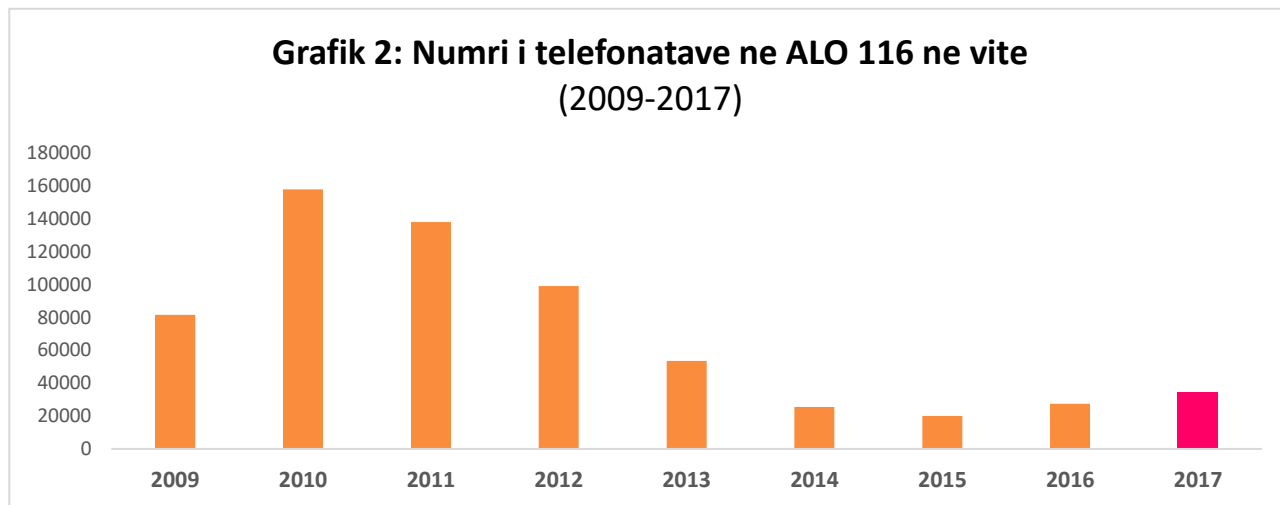
2.2 Kush telefonon në ALO 116?

Ashtu siç edhe na tregon grafiku 1 më poshtë, përgjatë vitit 2017, ALO 116 në të dy numrat e saj ka patur më shumë se tridhjetë mijë telefonata nga e gjithë Shqipëria.



Ka një numër thuajse konstant të telefonatave që vijnë nga fëmijët në ALO 116, me përjashtim të muajve të verës, kur ato përgjithësisht bien në numër. Në total përgjatë vitit 2017, ALO 116 i është përgjigjur 34,654 telefonatave. Kjo tregon, jo vetëm volumin e lartë të qasjes që fëmijët kanë në linjën e telefonit, por edhe kapacitet e stafit dhe operatorëve për të pritur një numër kaq të lartë telefonatash. Gjatë muajit Shtator, vërejmë një numër më të vogël të telefonatave, për shkak të ndryshimit të sistemit të pajisjeve në ALO 116. Kjo ka sjellë një numër më të vogël përgjigjesh nga ana e stafit dhe vullnetarëve, por që është ndjekur me rritje gjatë muajit Tetor dhe në vijim.

Ndërkohë grafiku Nr.2 na shfaq volumin e telefonatave që prej hapjes së linjës në Prill 2009 e deri në fund të vitit 2017. Numri më i madh e telefonatave i përket vitit 2010 dhe 2011, që përkon me fushatën më të madhe ndërgjegjësuere televizive të organizuar nga ALO me mbështetjen e UNICEF Shqipëri. Fushata u organizua në kuadër të bërjes së njohur të numrit 116-111, ndaj edhe numri i telefonatave është tepër i madh, krahasuar me vitet para dhe pas. Po ashtu gjatë kësaj periudhe ALO 116, ka patur thuajse dyfishin e stafit po të krahasohet kjo me vitin 2014. Mos-financimi nga ana e shtetit të shërbimit të ALO 116 kufizon mundësitë e shërbimit për të punësuar psikologë dhe punonjës socialë, pavarësisht se shërbimi si në orë dhe në cilësi nuk është prekur, por përkundrazi ka ardhur duke u forcuar dhe zgjeruar në gamën e tij.

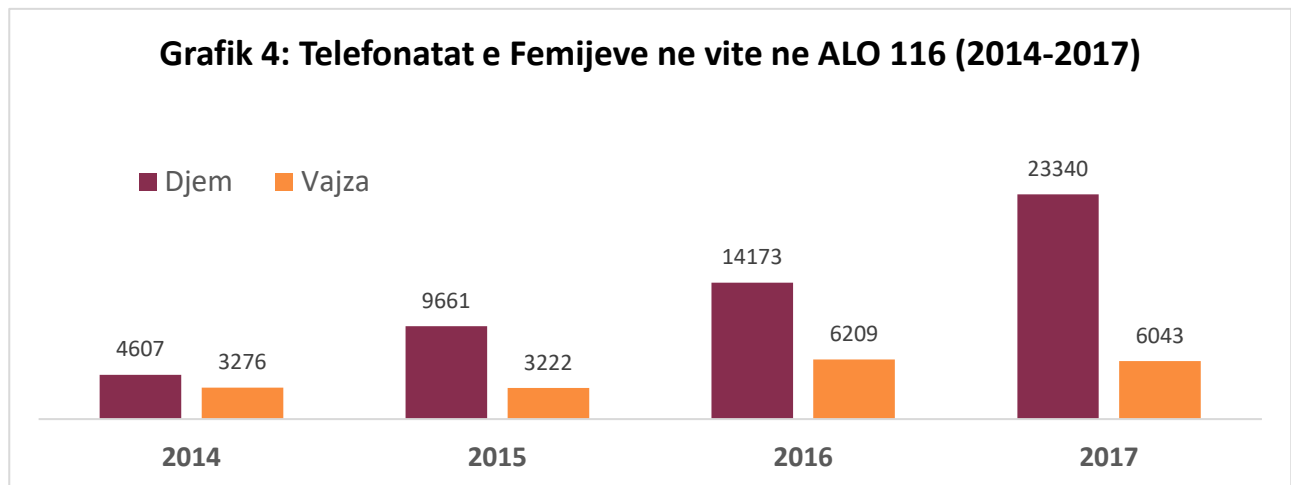


Vihet re një rritje prej thuajse 27 përqind të telefonatave drejt ALO 116 krahasuar me vitin 2016. Kjo rritje prej mëse 7200 telefonatash mund t'i kontribuohet fushatës “Shkollë më Shkollë” të organizuar në të gjithë Shqipërinë nga stafi dhe ekspertët e ALO’s. Sipas të dhënave të siguruar nga ALO 116, përgjatë vitit 2017, janë zhvilluar mbi 200 takime në shkolla me nxënës dhe mësues, të shoqëruara me 2 fushata kombëtare në rrjete sociale, me një total prej mbi 20,000 fëmijë dhe të rritur të informuar për shërbimin. Të gjitha këto sesione informimi mund të jenë një ndër kontribuuesit kryesor të rritjes së telefonatave në shërbimin e ALO 116.

2.3 Kush telefonon në ALO?

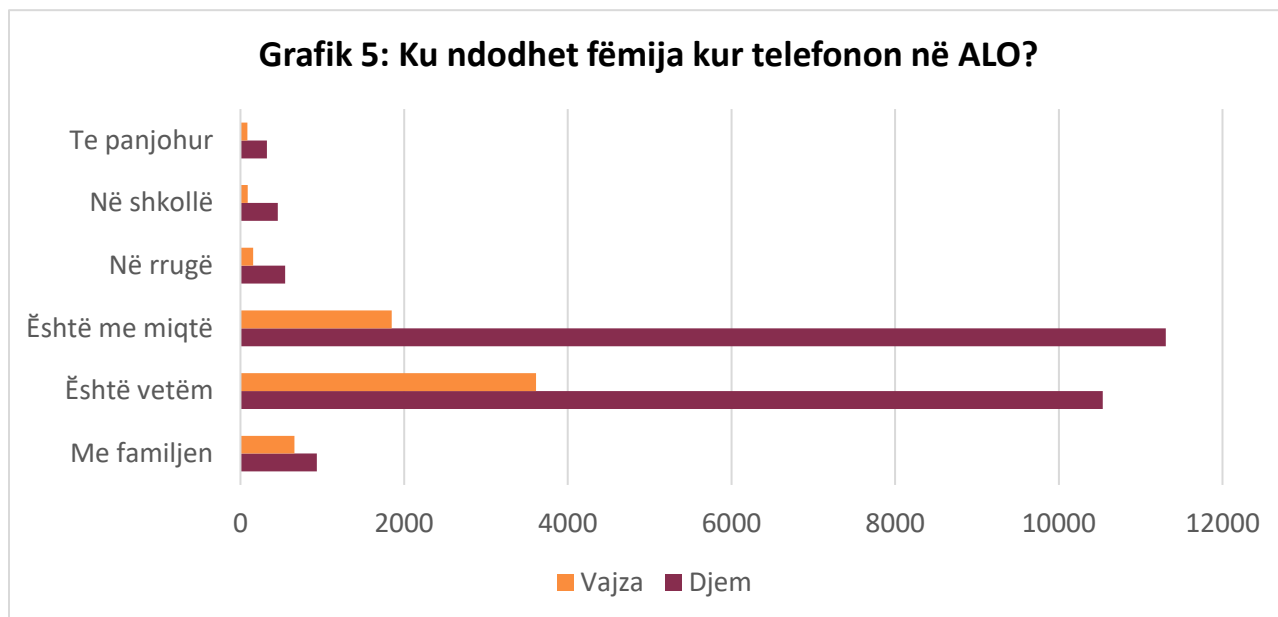


Siç shihet edhe nga Grafiku 3, pjesa më e madhe e telefonuesve janë fëmijë, të cilët zënë mbi 86 përqind të telefonatave të ardhura në linjë. Ndërkohë që telefonatat nga të rriturit zënë rreth 3 përqind të të gjithë telefonatave në ALO. Një kategori e veçantë përbëhet nga “të paidentifikuar”, të cilët përfaqësojnë telefonat e qytetarëve që operatori i linjës nuk arrin të marr informacion për moshën e personit.

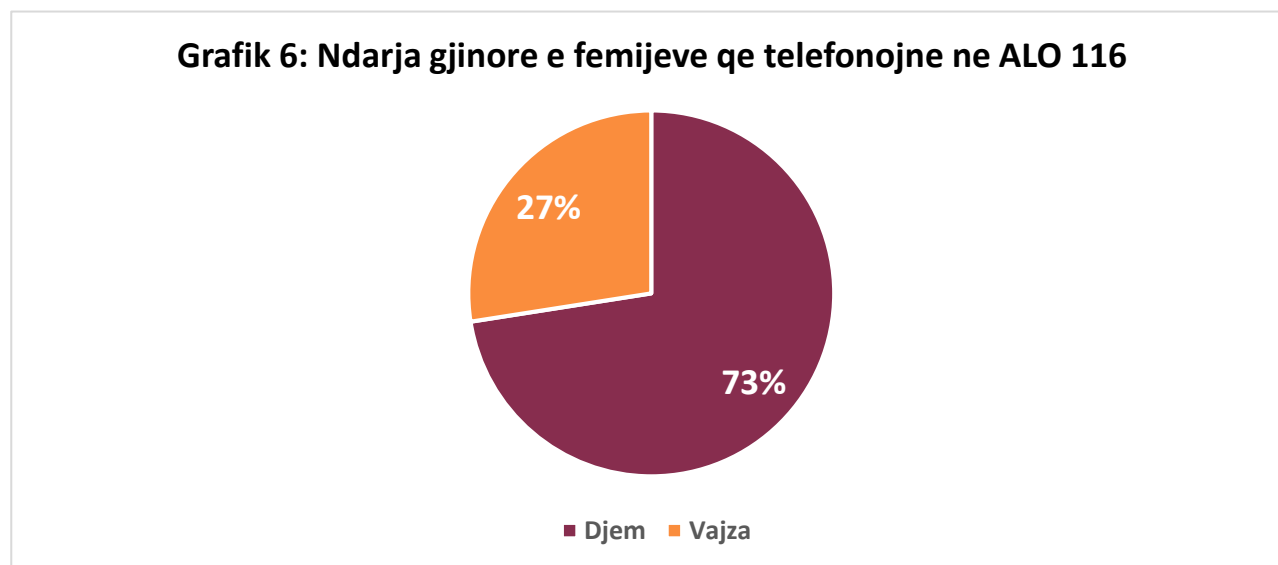


Historikisht në linjën e telefonit të fëmijëve, djemtë telefonojnë në një numër më të madh sesa vajzat (Grafiku Nr 4). Kjo tendencë mbetet e pandryshuar në vite dhe ulja apo rritja e telefonatave nuk ka sjellë ndonjë ndryshim të dukëm në këtë aspekt, me përjashtim të vitit 2014, ku diferenca është më e vogël sesa ajo e vërejtur në vitet e tjera. Telefonatat bëra nga fëmijët djem gjatë vitit 2017 e përforcojnë edhe më tej këtë tendencë, gjë që do të kërkonte një adresim nga ana e ALO 116. Një shpjegim që mund t'i bëhet kësaj difference është fakti se djemtë kanë më pak ndroje për të testuar shërbimet apo për të kërkuar ndihmë në ALO sesa vajzat.

Grafiku Nr. 5 paraqet të dhënat në lidhje me vendodhjen e fëmijës për të cilin telefonohet. Të dhënat na tregojnë se si për djemtë ashtu edhe për vajzat, fëmija është ose vetëm ose me fëmijë të tjerë. Në një nivel më të vogël ai ndodhet me familjen apo në shkollë. Çfarë përbën një shifër jo të vogël dhe që ngjall shqetësim, është fakti se në 322 raste të telefonatave ose thuhet 1% të tyre, fëmija ndodhet me një të panjohur, sidomos në rastin e telefonuesve djem.

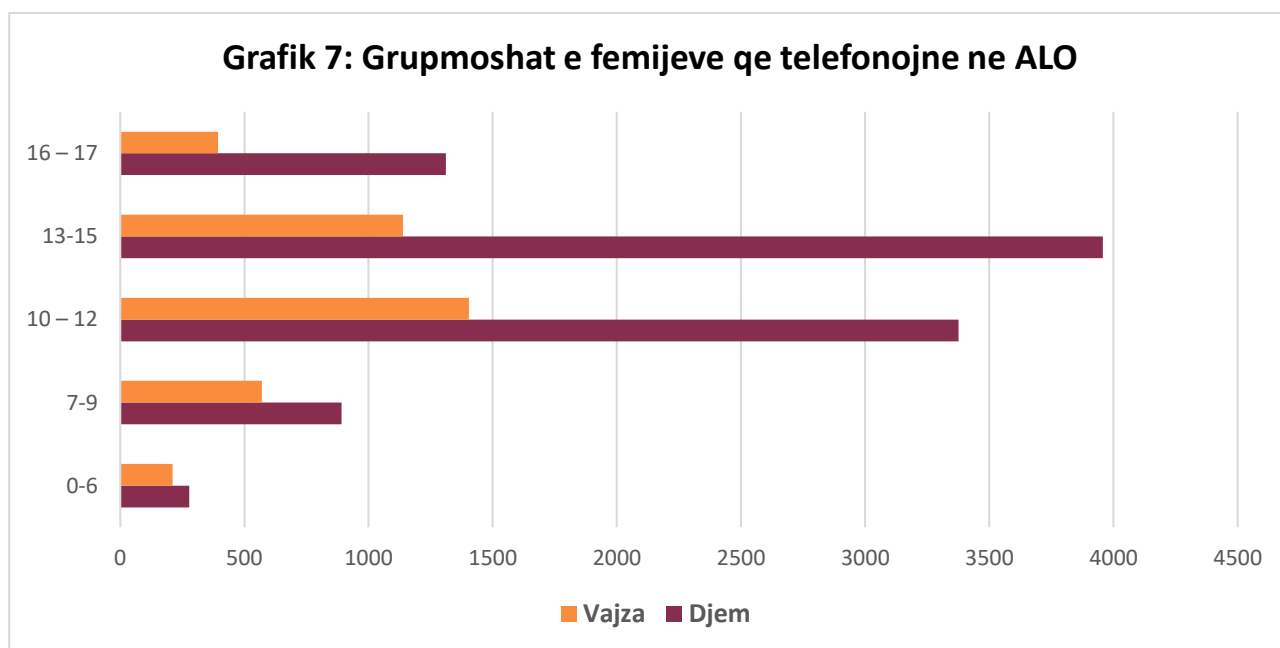


2.4 Gjinia, grup-mosha dhe ndarja gjeografike e telefonatave



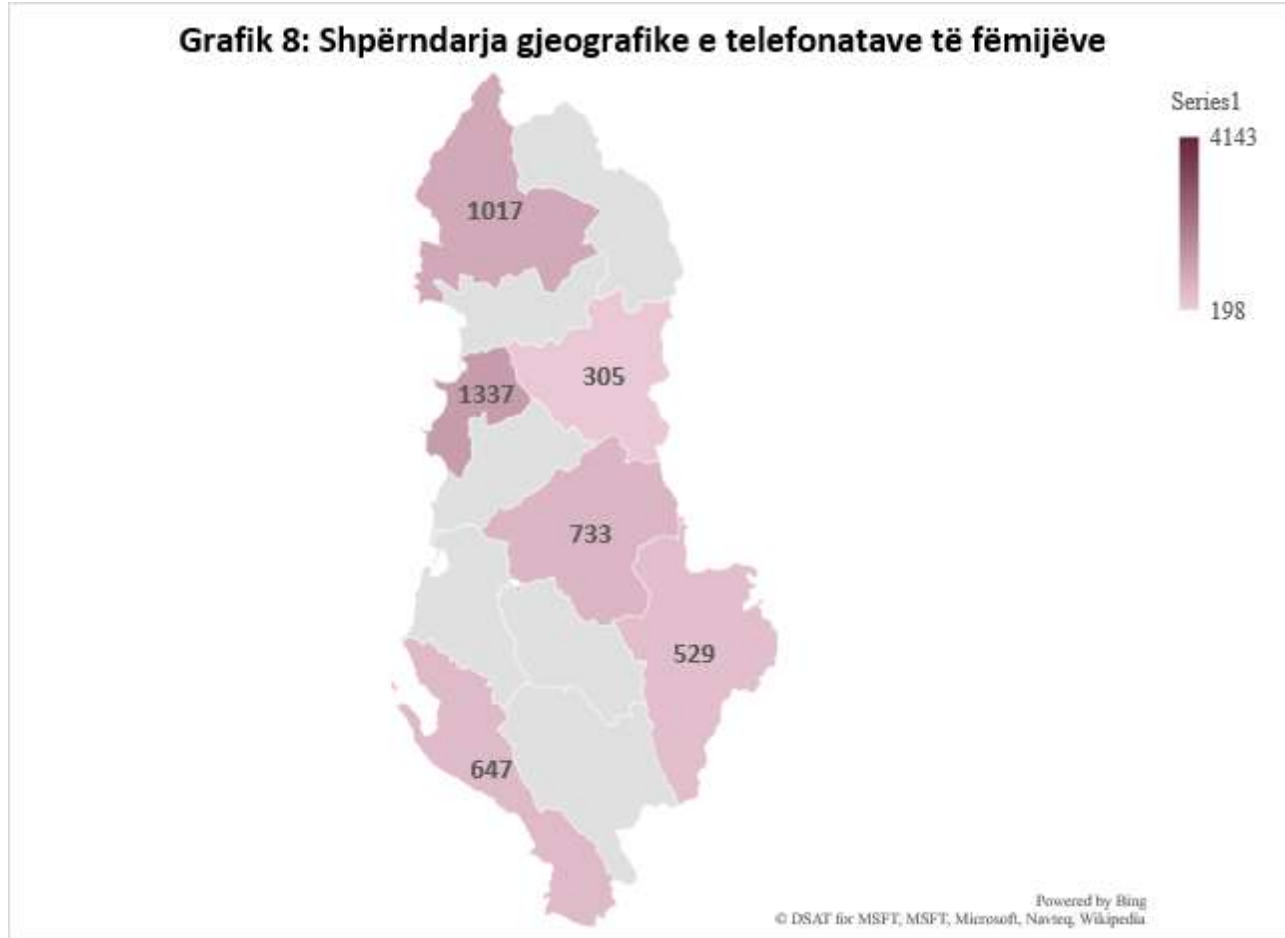
Siç e kemi shpjeguar edhe më sipër, fëmijët dhe adoleshentët djem vijojnë të telefonojnë në një masë të më të madhe sesa vajzat. Grafiku 6 na tregon se mbi 70% e telefonatave në ALO u bënë nga djemtë dhe pjesa tjetër nga vajzat. Nisur nga kjo diferencë e theksuar ALO 116 përgjatë vitit 2018 ri-modeloi logon dhe imazhin e saj në lidhje me numrin e telefonit 116-111, duke e përshtatur atë me nevojat që mund të kenë fëmijët për të telefonuar. Kështu rreth 12 imazhe të reja të ALO 116 u përgatitën, përfshirë edhe një imazh specifik për fëmijët vajza. Më shumë info për këtë çështje është dhënë në fund të këtij raporti.

Përsa i përket grup moshës së fëmijëve që telefonojnë në ALO, ajo që vihet re në Grafikon 7 është se janë dy moshë që mbizotërojnë në drejtim të telefonatave, ajo 10-12 vjeç dhe 13-15 vjeç. Këto moshë përputhen edhe me moshën që ndjek arsimin në Shqipëri, ku ALO 116 ka fokusuar edhe fushatën e saj të ndërgjegjësimit në shkolla.



Një e dhënë tjetër që mblidhet në këtë kategori të dhënash nga ALO 116 është edhe vendodhja gjeografike e fëmijës apo edhe e të rriturve që telefonojnë. Kjo e dhënë është e vetë-deklaruar nga telefonuesi dhe ALO 116 nuk ka mundësi që ta vërtetojë sesa e vërtetë është ajo, por në bindjen tonë ky tregues është i rëndësishëm pasi tregon tendencën e prurjeve të telefonatave apo në disa raste edhe probleme specifike të lidhura me qytete apo qarqe të caktuara në Shqipëri. Të dhënat e paraqitura sipas hartës së qarqeve në Shqipëri (12 qarqe) paraqesin vetëm të dhënat e telefonatave që janë bërë nga fëmijët dhe jo ato të të panjohurve apo të të rriturve. Kjo është bërë për shkak, jo vetëm sepse telefonatat e fëmijëve janë mbizotëruese përkundrejt totalit të telefonave, por edhe për të treguar aq sa është e mundur se nga vijnë fëmijët që telefonojnë. Kjo e dhënë paraqet në të njëjtën kohë rëndësi për ALO-n dhe implikime për punën e saj, pasi një numër i ultë i telefonatave në një qark të caktuar do të kërkonte angazhim më të mirë dhe më të gjerë të fushatës së ALO 116-s në shkolla.

Grafik 8: Shpërndarja gjeografike e telefonatave të fëmijëve



Grafiku 8 na tregon se peshën kryesore të telefonatave të fëmijëve e mban qarku i Tiranës, ku jeton edhe 1/3 e popullsisë së fëmijëve, e ndjekur nga Durrësi, Fieri dhe Shkodra, tre ndër qarqet më të mëdha në vend. Ndërkohë që numri më i ultë e telefonatave vjen nga qarku i Gjirokastrës, që ndërkohë edhe në nivel kombëtar përfaqëson një ndër qarqet me numrin më të vogël të fëmijëve. Një qark me të cilin mund të punohet më shumë gjatë fushatave është ai i Vlorës.

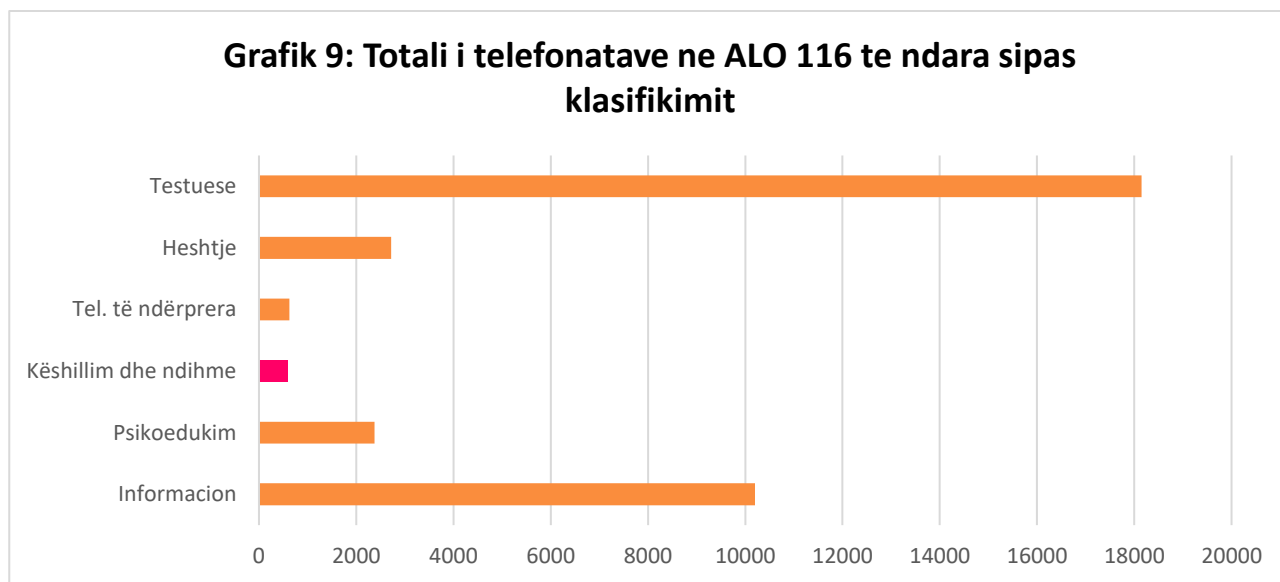
2.5 Cilat janë çështjet për të cilat fëmijët dhe adoleshentët telefonojnë?

Fëmijët dhe adoleshentët telefonojnë në ALO 116 për arsye nga më të ndryshmet. Si një shërbim i hapur 24 orë në ditë përgjatë shtatë ditëve të javës për ALO 116 përballat me të gjitha çështjet që shqetësojnë fëmijët dhe adoleshentët në Shqipëri. Po ashtu, ashtu siç ndodh edhe në nivelin global, një pjesë e mirë e telefonatave bëhen për të testuar shërbimin, pra a është ai i dëgjueshëm dhe mikpritës për një fëmijë.

Për fëmijën prezantimi dhe njohja me ALO-n dhe stafin e saj është vetëm fillimi i një marrëdhënie që do ta shoqërojë fëmijën përgjatë rritjes së tij. Ndaj në këtë aspekt, dëgjimi aktiv i fëmijëve, është

baza e punës së ALO 116, pavarësisht nëse telefonata e fëmijës është sa për të testuar shërbimin apo ajo përbën një rast serioz që kërkon ndërhyrje të menjëhershme.

Grafiku 9 na paraqet të dhënat më kryesore që lidhen me klasifikimin që i bëhet telefonatave që në hyrje të tyre në databazën e të dhënave të ALO 116-ës. Sipas të dhënave të ALO-s janë 581 raste të cilat janë trajtuar gjatë vitit 2017, ku fëmijët kanë kërkuar ndihmë për shkak të dhunës, bulizmit, diskriminimit apo edhe shkaqeve të tjera.



Ndërkohë që numri më i madh i telefonatave i përket atyre testuese, i cili pasohet nga kërkesat për informacion për të drejtat e fëmijëve, për shërbime specifike publike kudo në Shqipëri etj. Një kategori më vete është edhe “psiko-edukimi” ku stafi dhe operatorët e ALO 116-ës klasifikojnë të gjitha ato telefonata që përgjithësisht kërkojnë këshillim në lidhje me marrëdhëniet në familje, shkollë, me bashkëmoshatarët etj. Kjo është edhe një ndër kategoritë kryesore ku përfshihen edhe rastet që më pas vlerësohen dhe referohen pranë shërbimeve të mbrojtjes së fëmijëve.

3. FËMIJË QË KËRKOJNË NDIHMË!

Rastet e trajtuara nga ALO 116

Gjatë vitit 2017 janë 581 raste të cilat janë trajtuar nga ALO 116. Ato përfaqësojnë kategorinë “këshillim dhe ndihmë” në kategorizimin e telefonatave që mban linja dhe më poshtë ato paraqiten të ndara sipas problematikës së raportuar nga vetë fëmija apo një i rritur, që telefonon në emër të tij.

Ky seksion i raportit prezanton të dhënat e mbledhura, të analizuar dhe të trajtuara të rasteve, të cilat janë identifikuar nga Linja Kombëtare e Telefonit të Ndihmës për Fëmijët në Shqipëri. Pjesa më e madhe e rasteve që paraqiten më poshtë kanë ardhur nëpërmjet telefonatave, por nuk përjashtohet në asnjë rast që rastet të vijnë tek ALO 116 nga sistemi i mbrojtjes së fëmijëve (Njësitë e Mbrojtjes së Fëmijëve) apo organizata partnere të shërbimit.

ALO 116 ka një proces dhe protokoll specifik të vlerësimit dhe trajtimit të çdo rasti. Një telefonatë e përgjigjur, jo detyrimisht përbën rast. Operatorët këshillues profesionistë në ALO, janë trajnuar dhe e kanë për detyrë, që në përfundim të telefonatës, ta vlerësojnë atë paraprakisht. Nëse telefonata përbën një rast urgjent, njoftohet menjëherë supervizori i turnit dhe bashkë me të edhe menaxheri i rastit.

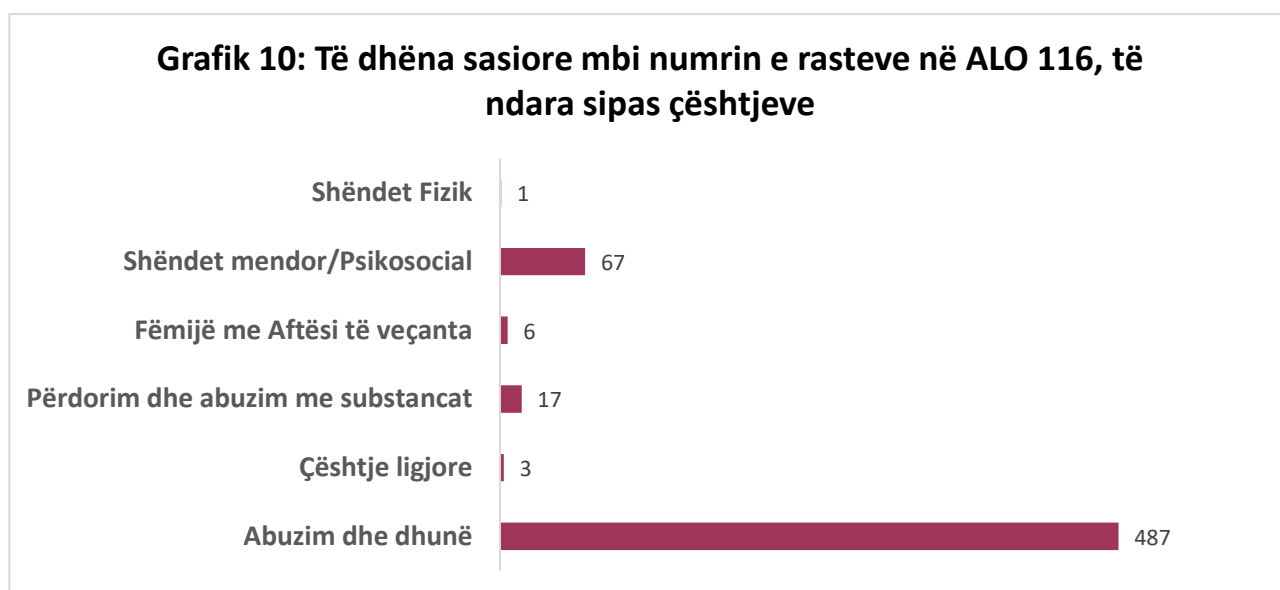
Nëse rasti nuk është urgjent, operatori përgatit një formë vlerësimi të rastit dhe pasi e konsulton me supervizorin e dërgon atë për vlerësim përfundimtar pranë Menaxherit të Rastit në ALO 116. Ky i fundit, me marrjen e formës së vlerësimit të rastit, vendos që nëse rasti i plotëson kriteret e kërkuara, ta referojë atë pranë njësisë përkatëse të mbrojtjes së fëmijës. Kjo shoqërohet me një formë specifike referimi, e cila është rekomanduar nga Agjencia Shtetërore për Mbrojtjen dhe të Drejtat e Fëmijës (ASHMDF), me të cilën Linja ka nënshkruar një marrëveshje bashkëpunimi dhe koordinimi për trajtimin e rasteve. Në raste të veçanta, menaxheri mund ta dërgojë rastin për ri-vlerësim pranë supervizorit dhe operatorit, për të mbledhur më shumë informacion, për të komunikuar me familjen, me fëmijën, me telefonuesin etj.

Më referimin e rastit pranë njësisë të mbrojtjes së fëmijëve, ai regjistrohet në Regjistrin e Rasteve të ALO 116-ës dhe atij i vendoset një numër specifik që vetëm menaxheri i rastit dhe supervizori janë në dijeni. Kjo bëhet për të mbrojtur të dhënat sensitive që kanë lidhje me fëmijën, si dhe për të eliminuar çdo identifikim të mundshëm të fëmijës nga personat e paautorizuar. Në Regjistrin e Rasteve të ALO 116 hidhen të dhëna në vijueshmëri dhe menaxheri i rasteve cakton edhe afate për raste apo çështje specifike, të cilat kërkojnë vëmendje urgjente nga ana e institucioneve. Në këtë drejtim duhet thënë se ALO, pavarësisht përpjekjeve të saj, rrallë merr përgjigje nga institucionet nëse rasti është zgjidhur, është në vijueshmëri apo është referuar në institucione të tjera. Nisur nga kjo ALO 116 në 2018 reformoi sistemin e saj të trajtimit të rasteve, për të përfshirë të dhëna edhe më të detajuara në lidhje me ndjekjen që i bëhet rasteve nga ALO, dhe sa herë janë kontaktuar institucionet publike për secilin rast, kush ka qenë personi dhe cila ka qenë përgjigjja. Qëllimi është që të forcohet sistemi i ndjekjes së rasteve dhe të njihet nivelin e përgjegjësive institucionale.

3.1 Informacion i përgjithshëm mbi rastet dhe referimin e tyre

Më poshtë do të paraqesim të dhënat kryesore të mbledhura nga stafi i ALO 116 në lidhje me rastet që janë raportuar dhe më pas janë referuar pranë institucioneve përgjegjëse. Gjatë vitit 2017, ALO ka trajtuar 581 raste të fëmijëve, ndërkohë që ka referuar pranë institucioneve 181 raste, me një mesatare mujore prej rreth 15 rastesh.

Grafiku Nr. 10 na paraqet të dhënat e rasteve të ndara sipas çështjeve. Ky kategorizimin bazohet tek rekomandimet dhe regjistrat që ALO 116 dorëzon me të dhënat e mbledhura për Shqipërinë në Linjën Globale të Telefonit të Fëmijëve (CHI). Gjatë vitit 2018 një pjesë e mirë e kategorive janë shtuar dhe përmirësuar, për të bërë të mundur edhe futjen e disa kategorive të reja apo kategorizim më të drejtë të atyre ekzistuese. Të dhënat paraqiten vetëm për telefonatat që ALO 116 i ka konsideruar dhe klasifikuar si raste dhe që janë referuar pranë shërbimeve të mbrojtjes së fëmijëve shtetërore apo të OJF-ve.

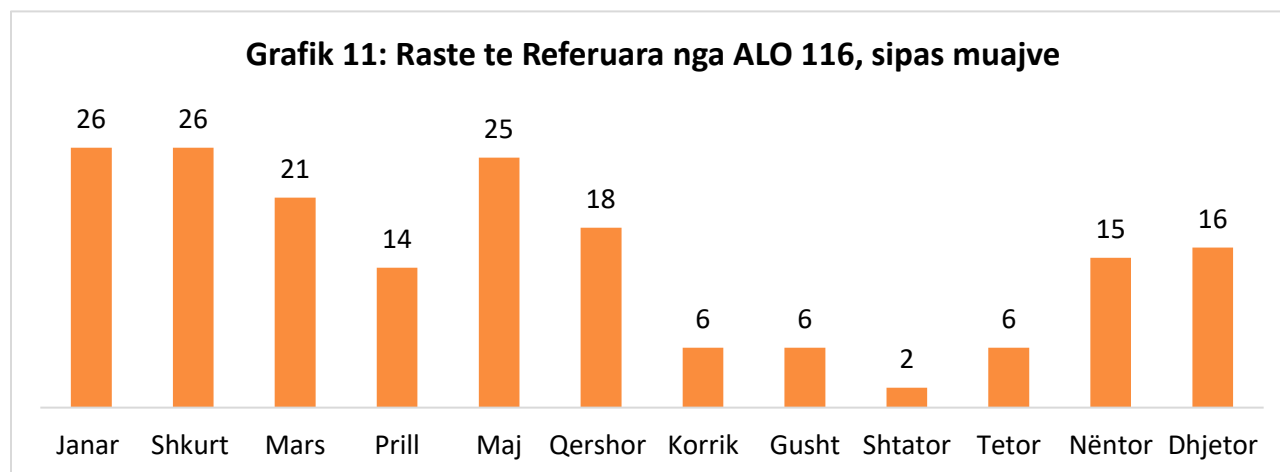


Ajo që vihet re nga grafiku është se telefonatat kryesore në ALO 116 janë të lidhura me dhunën ndaj fëmijëve. Ato përbëjnë thuhetse 83% e rasteve të trajtuara nga linja gjatë vitit, ku menaxherëve të rastit iu është dashur të ofrojnë mbrojtje ndaj fëmijëve dhe adoleshentëve. Në kategorinë “abuzim dhe dhunë”, ALO 116 klasifikon të gjitha rastet që trajton dhe që sipas përkufizimit ndërkombëtar konsiderohen dhunë dhe keqtrajtim, përfshirë edhe shfrytëzimin e fëmijës, marrëdhëniet konfliktuale ndërmjet fëmijëve dhe prindërve apo bashkëmoshatarëve të tyre, shfrytëzimit për qëllime seksuale apo ekonomike, sigurinë në internet etj.

Në grafik ndër të tjera shohim se ka një numër të lartë të rasteve të ku fëmijët kërkojnë ndihmë në lidhje me shëndetin mendor të tyre, të ndjekur nga abuzimi me substancat. Vlen të theksohet se numri i rasteve kur fëmijët kanë krijuar varësi ndaj duhanit, **por më së shumti ndaj marihuanës, ka**

ardhur në rritje nga viti në vit, duke përbërë edhe një shqetësim serioz për mungesën e shërbimeve specifike për këtë grup të fëmijëve dhe adoleshentëve.

Grafiku 11 na tregon ndarjen mujore të rasteve, ku muajt me rastet më të larta janë përgjithësisht ato të dimrit dhe pranverës, që përkojnë me periudhën e ndjekjes së shkollës nga fëmijët, krahasuar kjo me muajt e verës dhe të vjeshtës. Përjashtim bën muaji Shtator, kur Linja ka funksionuar me orar të reduktuar, për shkak të disa përmirësimeve teknike të teknologjive që ajo përdor.



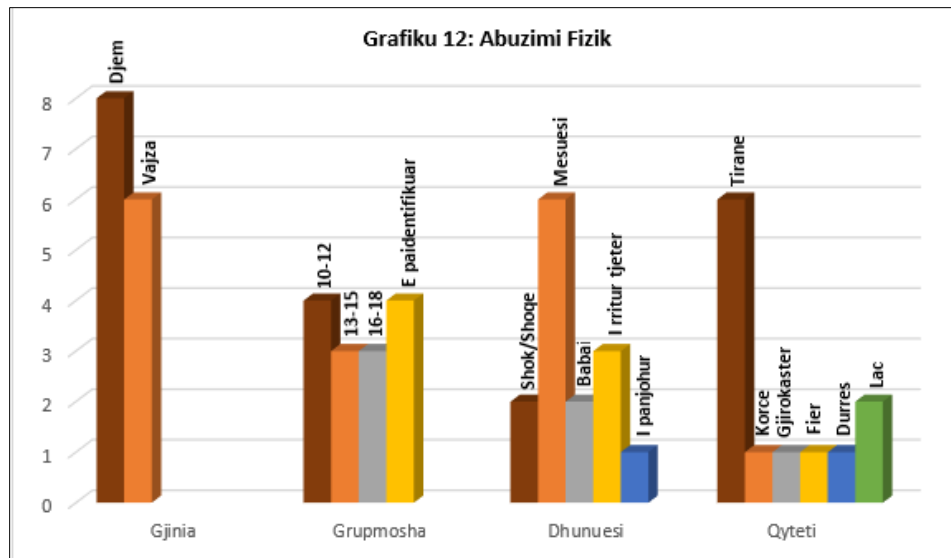
Ndërkohë që Tabela Nr. 1 na tregon shpërndarjen e rasteve të trajtuara nga ALO 116 drejt shërbimeve publike dhe private të mbrojtjes së fëmijëve.

TABELA 1: Referimi i rasteve nga ALO 116		Nr
Skuadra e terrenit për identifikimin e fëmijëve në situatë rruge		54
Policia e Rendit 129		40
Njësitë Bashkiake për Mbrojtjen e fëmijëve		57
Shërbimi Psikologjik i Shkollave 9-vjeçare		5
Organizata të ndryshme jofitimprurëse		14
ISHA		7
Agjensia Shtetërore për Mbrojtjen e Fëmijëve		4
TOTALI		181

Siç shihet nga të dhënat e mbledhura Njësitë e Mbrojtjes së Fëmijëve (NJMF-të) mbajnë peshën kryesore të rasteve të referuara nga ALO, me thajse 1/3 e të gjithë telefonatave, të ndjekur nga skuadrat e terrenit në situatë rruge (30%), këto në varësi të zyrave të shërbimit social të Bashkive në vend. Një numër i konsiderueshëm i telefonatave, që përfaqësojnë rreth 22 përqind të rasteve janë referuar drejt policisë së shtetit, gjë që tregon se një përqindje e lartë e rasteve të ardhura dhe të trajtuara nga ALO janë të tilla ku kërkohet ndërhyrja dhe mbrojtja e policisë.

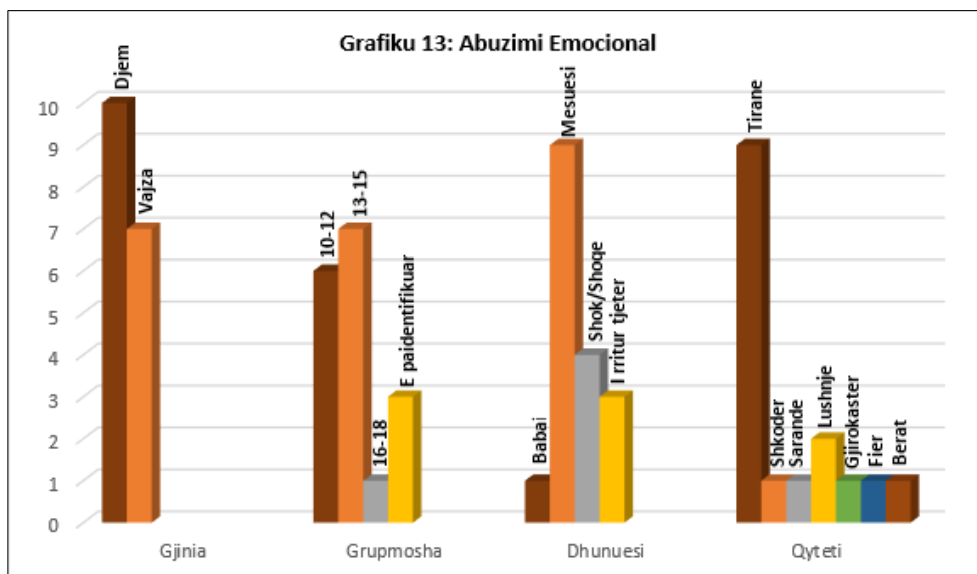
3.2 Të dhëna të detajuara për abuzimin fizik, abuzimin emocional, abuzimin seksual, bulizmin, fëmijë deshmitar dhune dhe neglizhimin

3.2.1 Abuzimi fizik



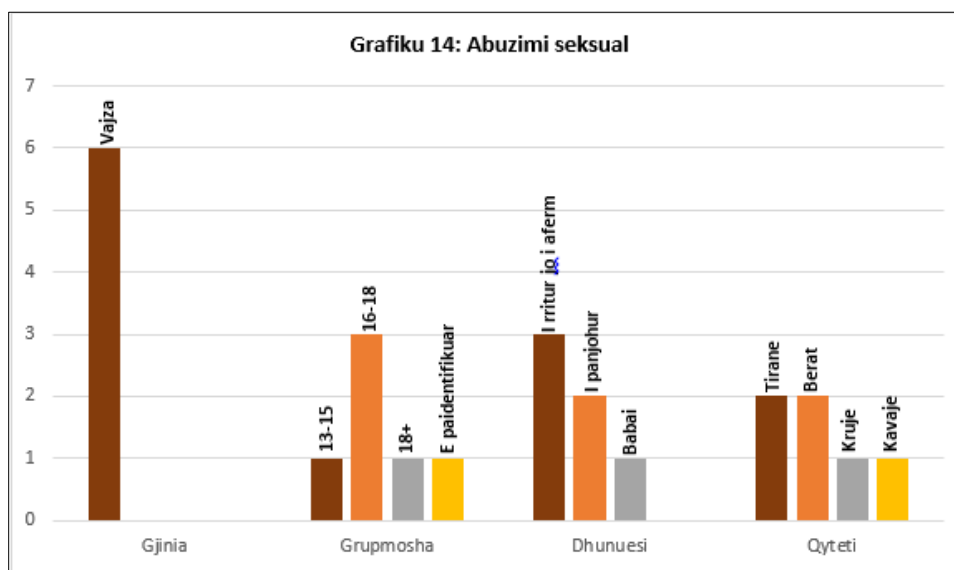
Të dhënat e paraqitura në grafikun 12 në lidhje me abuzimin fizik tregojnë që në 42% të rasteve fëmijët janë dhunuar nga mësuesit. Djemtë janë më të ekspozuar në 57% të rasteve dhe grupmosha që e ka raportuar më shpesh është 10-12 vjec. Tirana përbën qytetin me volumin më të madh të rasteve të raportuara me 42%.

3.2.2 Abuzimi emocional



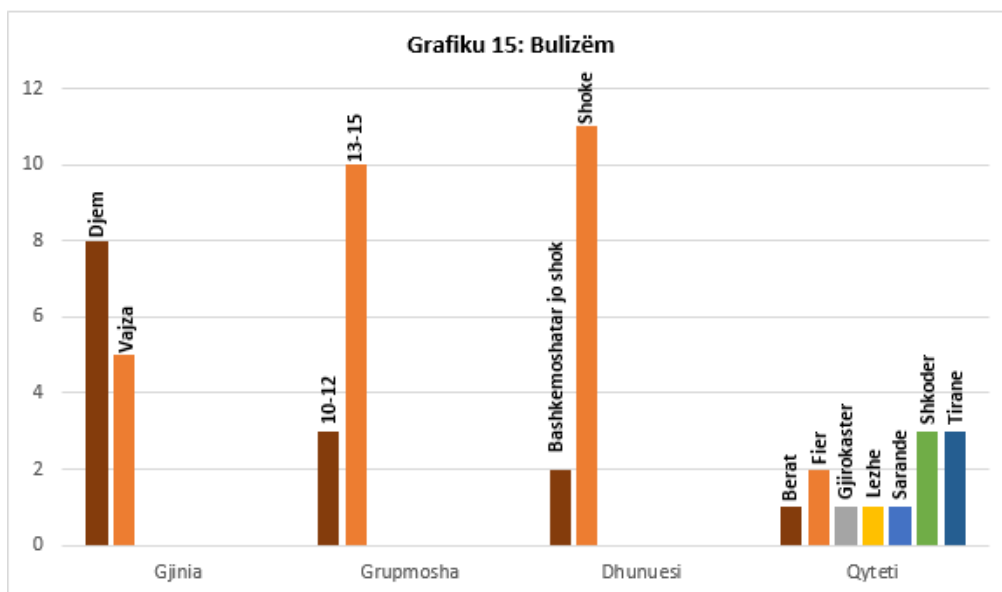
Abuzimi emocional nuk është i lehtë për t'u identifikuar, pasi zakonisht manifestohet verbalisht përmes dhe përdorimit të fjalëve të caktuara dhe tiktetimeve ofenduese dhe fyese. Fëmijët shpesh bazuar në ekpseriencën e rrëfyer pranë ALO 116 e shikojnë si një mënyrë disiplinimi nga të rriturit për të rregulluar sjelljet e tyre problematike dhe nuk arrijnë ta identifikojnë si forme dhune. Bazuar tek të dhënat e grumbulluar nga ALO 116 dhe të paraqitura në grafikun 13, djemtë e kanë raportuar më shpesh si abuzimin emocional ne 58% të rasteve. Fëmijët e grupmoshës 13-15 vjec e kanë raportuar më shpesh ndërsa mësuesit janë identifikuar si dhunuesit kryesor në 52% të rasteve. Tirana përbën qytetin me volumin më të madh të raportimeve të abuzimit emocional me 52% të rasteve të raportuara.

3.2.3 Abuzimi seksual



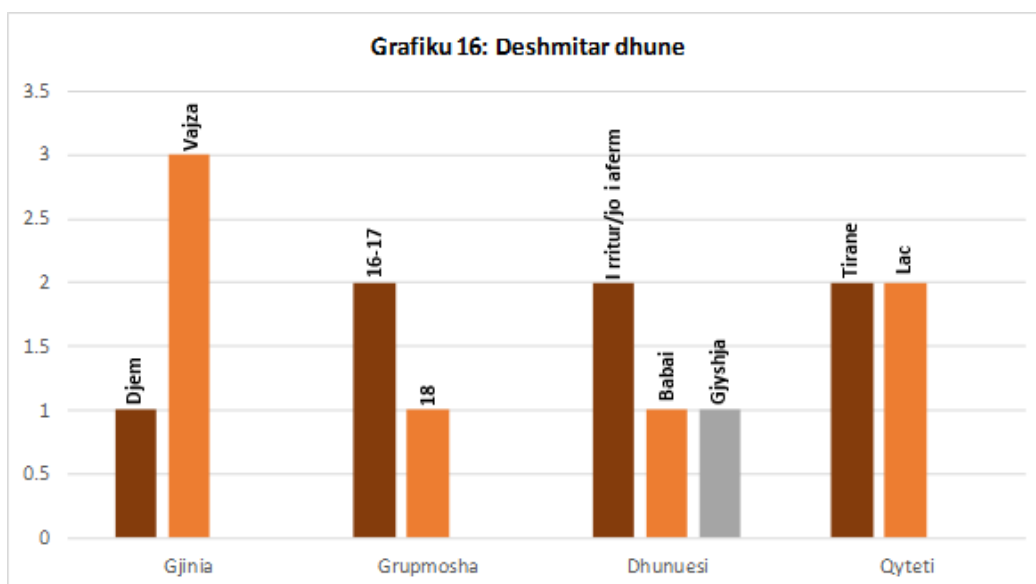
Gjatë vitit 2017 në ALO 116 janë raportuar 6 raste në lidhje me abuzimin seksual. Grafiku 14 tregon që në të gjitha rastet kanë qënë vajzat ato që kanë kontaktuar ALO 116 për të raportuar abuzimin seksual. Në 50 % të rasteve të raportuara viktimat e dhunës kanë qënë të grupmoshës 16-18 vjec dhe dhunuesit në 50% të rasteve janë persona të rritur jo të afërm të fëmijës. Tirana dhe Berati përbëjnë qytetet nga është raportuar më shpesh me nga 33% të rasteve.

3.2.4 Bulizëm



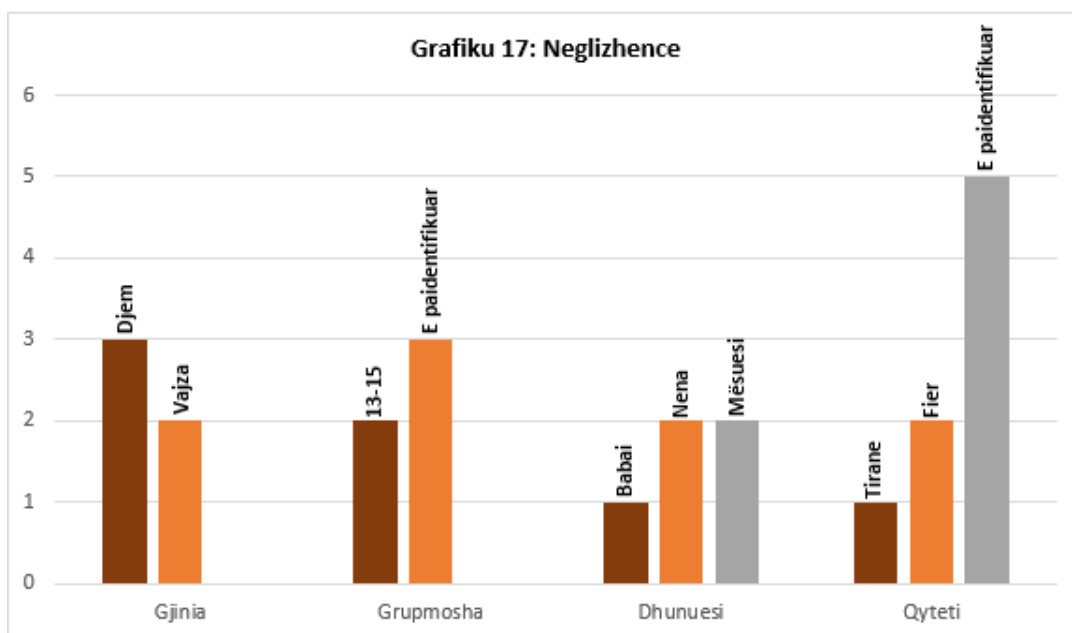
Bullizmi është një sjellje e zakonshme në mesin e shokëve dhe miqve kryesisht në shkolla. Nga raportimet pranë ALO 116 djemtë janë më shumë të ekspozuar me 61% të rasteve. Grupmosha që ka raportuar në shumicën e rasteve është 13-15 vjeç në 76% të rasteve. Tirana dhe Shkoder janë qytetet që e kanë raportuar më shumë me nga 23% ndërsa shokët janë dhunuesit më të shpeshtë në 84% të rasteve të raportuara.

3.2.5 Fëmijë dëshmitar dhune



Fëmijët mund të preken thellë nga dhuna në shtëpi apo në komunitet. Shpesh herë janë dëshmitar ku të familjarët dhunojnë një pjestarë tjetër të familjes apo të rriturit dhunojnë njëri tjetri. Të qenit dëshmitar të sjelljeve të dhunshme është tepër shqëtësuese për fëmijët. Pranë ALO 116 janë raportuar 4 rastë gjatë vitit 2017 ku fëmijët kanë qënë dëshmitar dhune. Në 50% të rasteve dhuna ka ndodhur në mjedisin familjar ku dhunues ndaj pjestarëve të tjerë të familjes janë babai dhe gjyshja dhe rastet e tjera rastet e dhunës kanë ndodhur në komunitet. Tirana dhe Laci janë qytetet nga janë raportuar rastet.

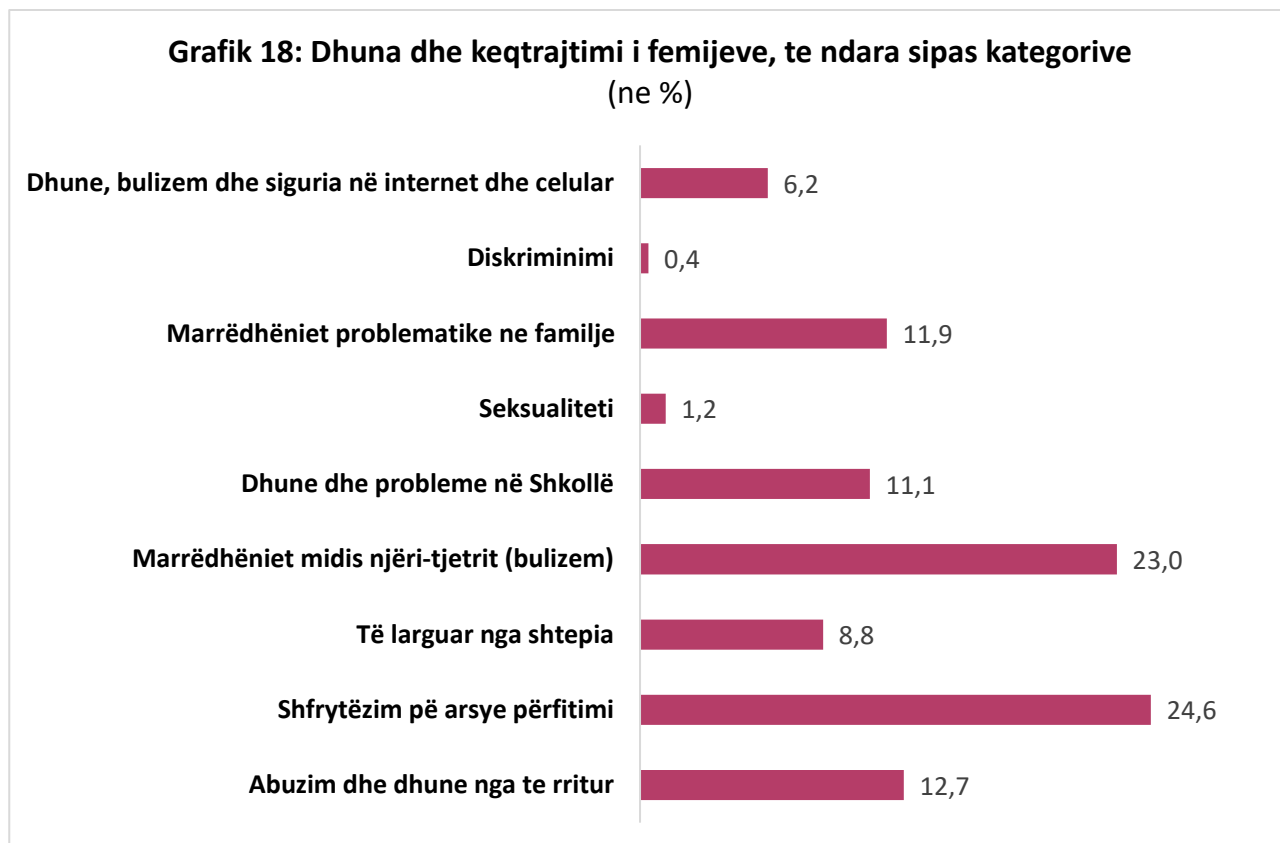
3.2.6 Neglizhimi



Grafiku i mësipërm tregon që si djemtë ashtu edhe vajzat vuajnë neglizhencën por djemtë kanë kërkuar më shumë mbështetjen e ALO 116. Në shumicën e rasteve fëmijët nuk kanë pranuar ta tregojnë moshën e tyre dhe qytetin nga telefonojnë. Nga raportimet e ALO 116 fëmijët kanë raportuar se nuk marrin vëmëndjen e duhur nga prindërit dhe mësuesit.

3.3 Abuzimi dhe keqtrajtimi i fëmijëve

Siç e shpjguam më sipër tek kategoritë e përgjithshme të rasteve të trajtuara nga ALO 116, dhuna dhe abuzimi fëmijëve përbën numrin më të lartë të rasteve të trajtuara. Për këtë qëllim, më poshtë po paraqesim dhe po analizojmë format më kryesore të dhunës dhe abuzimit ndaj fëmijëve, të ndara në nën-kategori, sipas problematikave të raportuara duke përfshirë edhe një analizë modeste të profilit të dhunuesve të fëmijës.

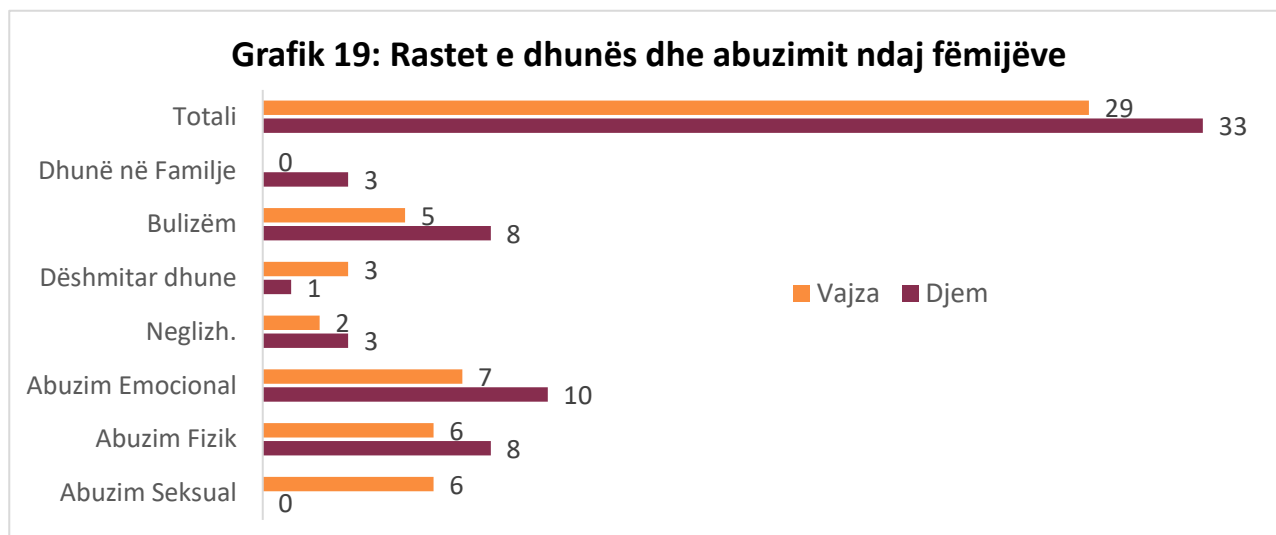


Gjatë vitit 2017, ALO 116 ka trajtuar 487 raste të dhunës dhe abuzimit të fëmijëve. Të dhënat paraqesin interes, pasi ato prezantojnë tendencat e veprave penale të kryera ndaj fëmijëve. Si Kodi Penal ashtu edhe Ligji për të Drejtat dhe Mbrojtjen e Fëmijëve e ndalojnë dhe e dënojnë përdorimin e dhunës, ndëshkimit trupor apo formave të tjera të dhunës ndaj fëmijëve nga një i rritur.

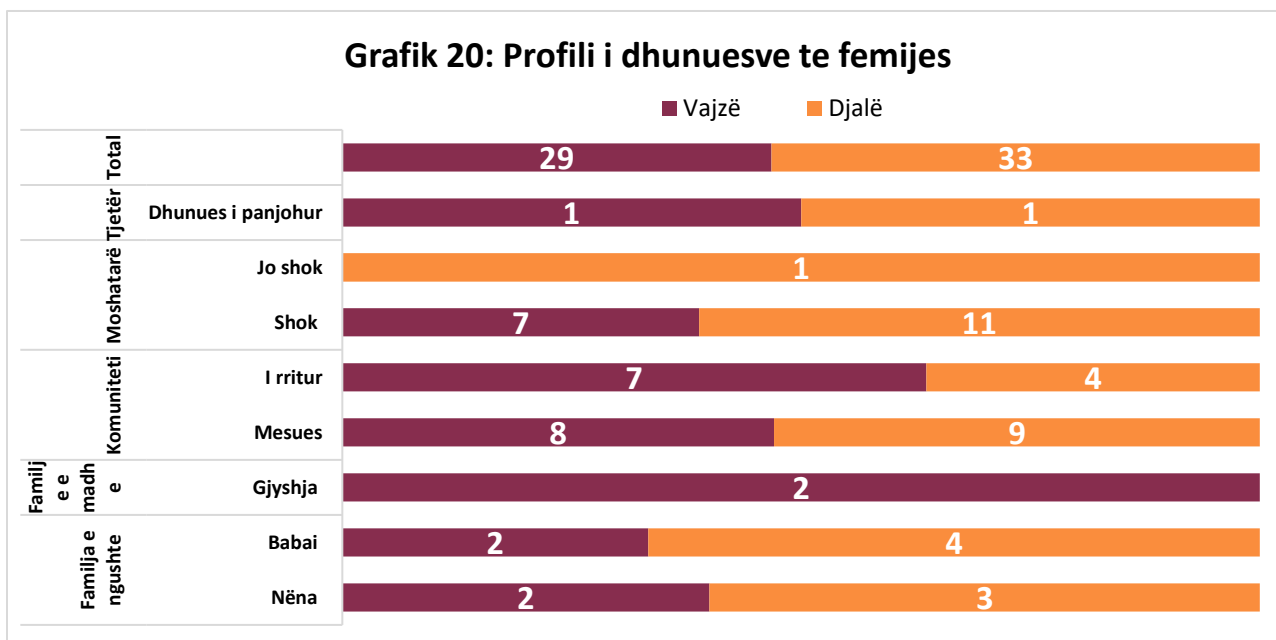
Grafiku Nr. 18 na tregon format kryesore të dhunës ndaj fëmijëve të ndara në kategori. Shfrytëzimi për qëllime përfitimi përbën një nga format kryesore të rasteve dhunës ndaj fëmijëve, ku familjet mbajnë peshën kryesore, por pa përjashtuar të afërmit, vëllezërit apo motrat e fëmijëve. Ndërkohë që vendin e dytë e mban bulizmi dhe marrëdhëniet ndërmjet vetë fëmijëve dhe adoleshentëve. Kjo formë e dhunës përfaqëson thuhetse 23 përqind të të gjitha rasteve të trajtuara nga ALO. Një peshë të konsiderueshme të rasteve e zenë edhe dhuna në familje dhe dhuna e të rriturve ndaj fëmijëve, së bashku ato zenë thuhetse një të tretën e rasteve të trajtuara të dhunës në ALO.

3.3.1 Dhuna dhe abuzimi i fëmijëve nga të rriturit

Siç vihet re nga të dhënat e paraqitura në Grafikon 19, nuk ka ndonjë diferencë të theksuar ndërmjet djemve dhe vajzave viktime të dhunës. Vajzat janë më të ekspozuara përkundrejt dhunës seksuale sesa djemtë, ndërsa abuzimi emocional apo dhuna në familje është më e vërejtur dhe më e raportuar tek djemtë. Abuzimi fizik prek thuajse në numër të njëjtë si fëmijët vajza ashtu edhe fëmijët djem.



Grafiku 20 na paraqet një profil të dhunuesve të fëmijës, që rezultojnë nga të dhënat që ALO 116 ka arritur të mbledhë përgjatë viteve 2017. Duhet theksuar se për një pjesë të rasteve është e vështirë të mblidhen të dhëna në lidhje me dhunuesin e fëmijës, pasi fëmija dëshiron të mos-shprehët apo ta fshehtë informacionin për shkak të frikës së përsëritjes së dhunës etj.



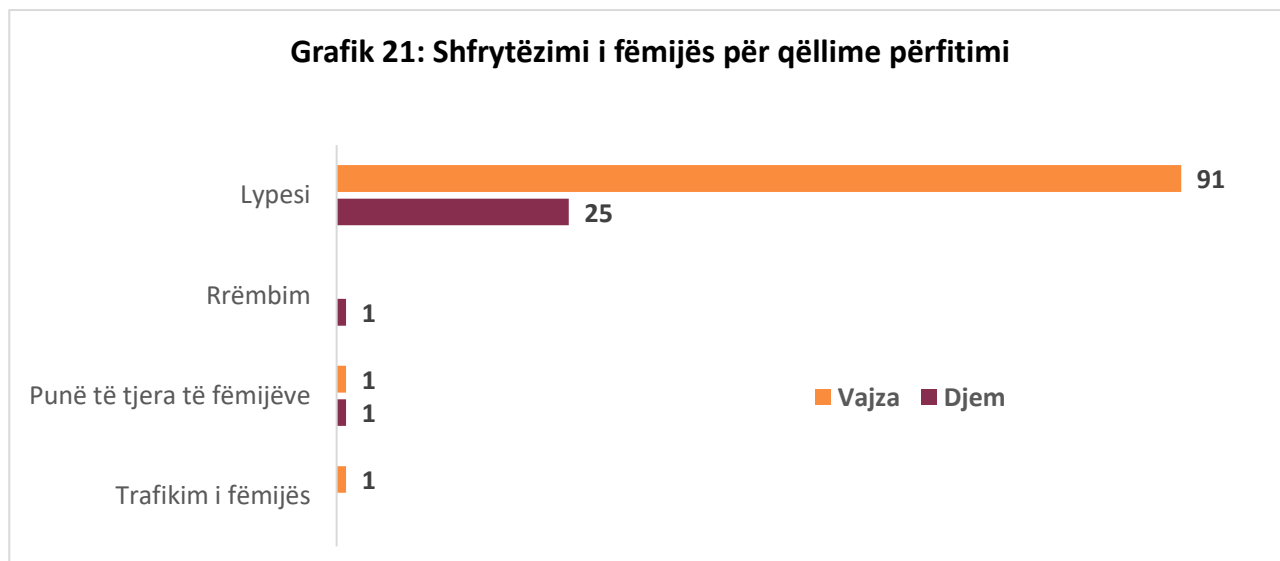
Në grafik janë përfshirë të gjithë dhunuesit e fëmijës, sipas vendeve ku ndodh dhuna, si familje, komunitet, dhunë ndërmjet moshatarëve apo edhe vende të tjera, siç janë shkolla apo institucionet. Nga të dhënat që ALO 116 ka mbledhur në mund të bëjmë një profilizim modest të asaj se kush janë personat që ushtrojmë më së shumti dhunë ndaj fëmijëve.

Për vitin 2017 fëmijët raportojnë se bashkëmoshatarët e tyre janë më së shpeshti edhe dhunuesit e tyre, të ndjekur nga mësuesit që mbajnë vendit e dytë në këtë drejtim, të cilët dhunojnë thuajse në masë të njëjtë si vajzat ashtu edhe djemtë.

Një numër i madh i dhunuesve të fëmijëve, sidomos për fëmijët vajza, janë pjesëtare të komunitetit ku jetojnë fëmijët dhe ata paraqesin rrezik për mirëqenien fizike, emocionale apo seksuale të fëmijëve. Dhuna në familje është më pak e raportuar nga ana e fëmijëve, kjo mbase edhe për shkak se fëmijët, pavarësisht dhunës së ushtruar ndaj tyre, e shohin familjen si një mjedis që kujdeset për ta.

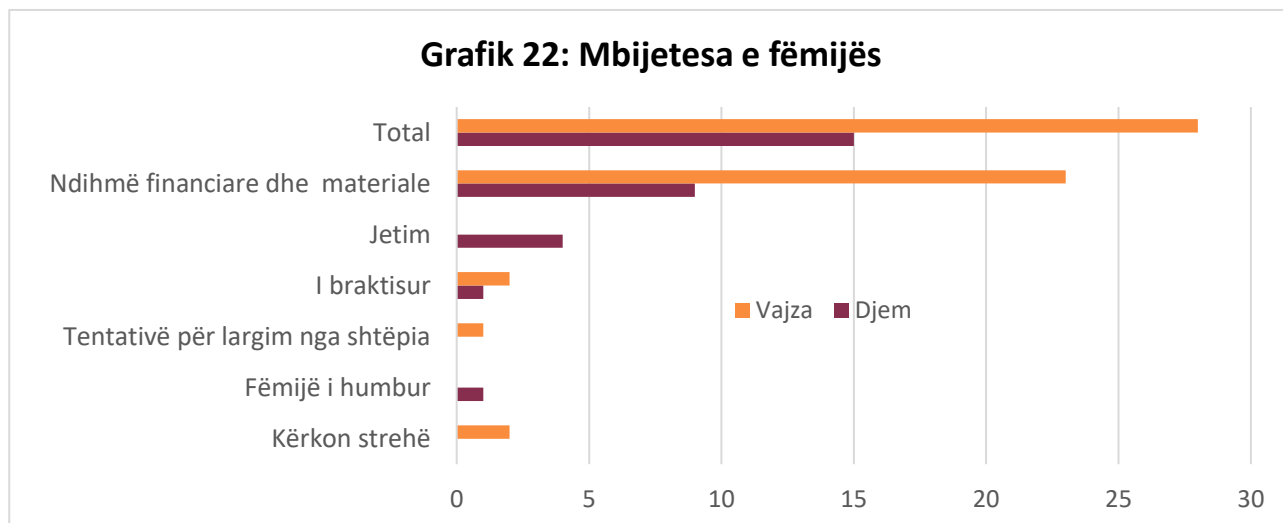
3.3.2 Shfrytëzimi i fëmijëve

Shfrytëzimi i fëmijës për qëllime përfitimi ekonomik ose seksual paraqet një ndër kategoritë kryesore të rasteve të dhunës të trajtuara në ALO 116 gjatë vitit 2017. Në total janë raportuar pranë Linjës 120 raste të shfrytëzimit të fëmijëve ku përdorimi i fëmijëve për lypësi përbën edhe numrin më të madh të rasteve. Siç edhe tregojnë të dhënat, vajzat përbëjnë grupin kryesor të fëmijëve që preken nga ky fenomen, që mbetet ende gjerësisht i përhapur dhe tepër shqetësues kudo në Shqipëri. Në një rast pranë Linjës është raportuar rrëmbim i fëmijës për qëllime përfitimi.



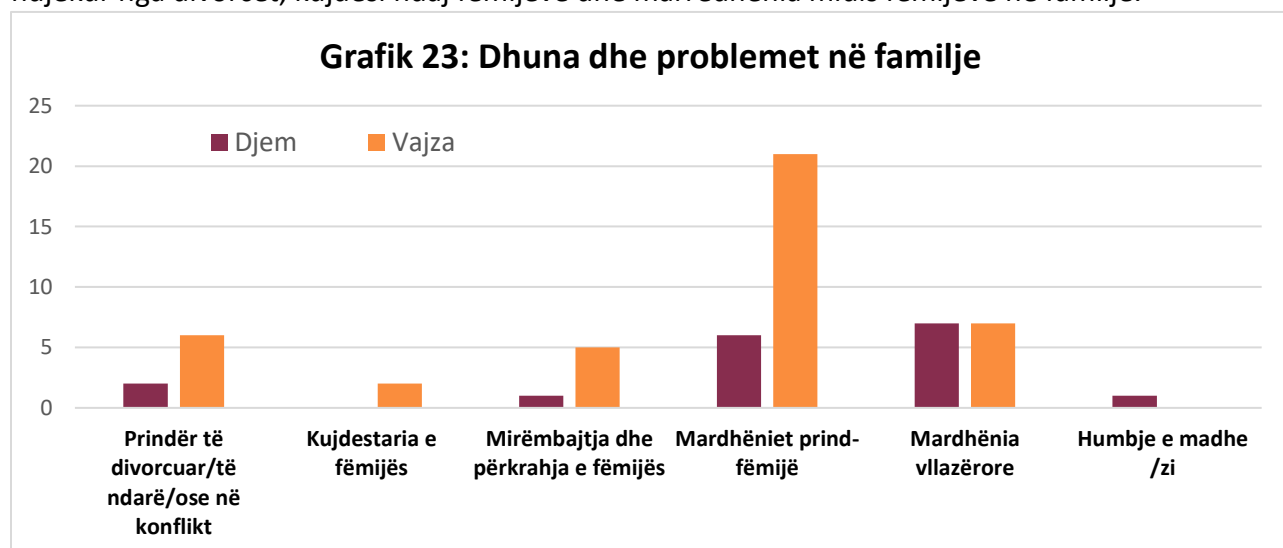
3.3.3 Kushtet e jetesës dhe mbijetesa e fëmijës

Mbijetesa e fëmijës është jo vetëm një ndër parimet bazë të KDF-së, por edhe një e drejtë bazë për çdo fëmijë. Të dhënat nga grafiku 22 na tregojnë se ALO 116 ka trajtuar 43 raste të fëmijëve që iu është rrezikuar jeta, për shkak të varfërisë, qenies i/e braktisur apo mungesës së strehës. Vajzat janë disa herë më të rrezikuara sesa djemtë nga këto fenomene.



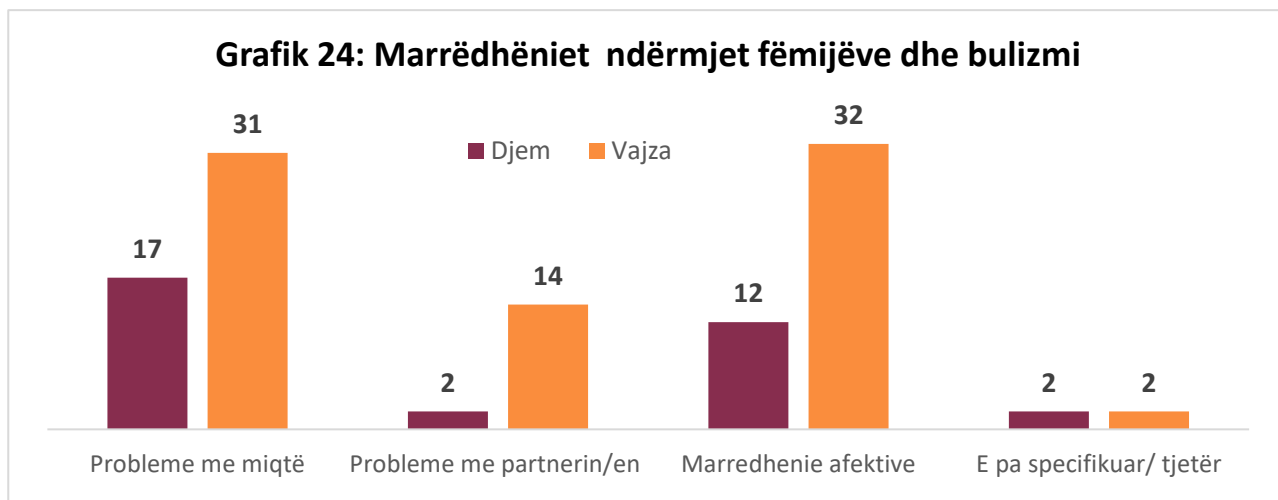
3.3.4 Marrëdhëniet në familje dhe dhuna me bazë familjen

Problemet me familjen mbeten një ndër shqetësimet kryesore të raportuara nga fëmijët. Përgjatë vitit 2017, rreth 30 raste me probleme në familje dhe dhunë u raportuan pranë ALO 116. Vajzat raportojnë një nivel më të lartë të kësaj kategorie të problemeve, krahasuar me djemtë. Marrëdhënia prind-fëmijë dhe konflikti ndërmjet tyre përbën edhe masën kryesore të rasteve, e ndjekur nga divorcet, kujdesi ndaj fëmijëve dhe marrëdhënia midis fëmijëve në familje.

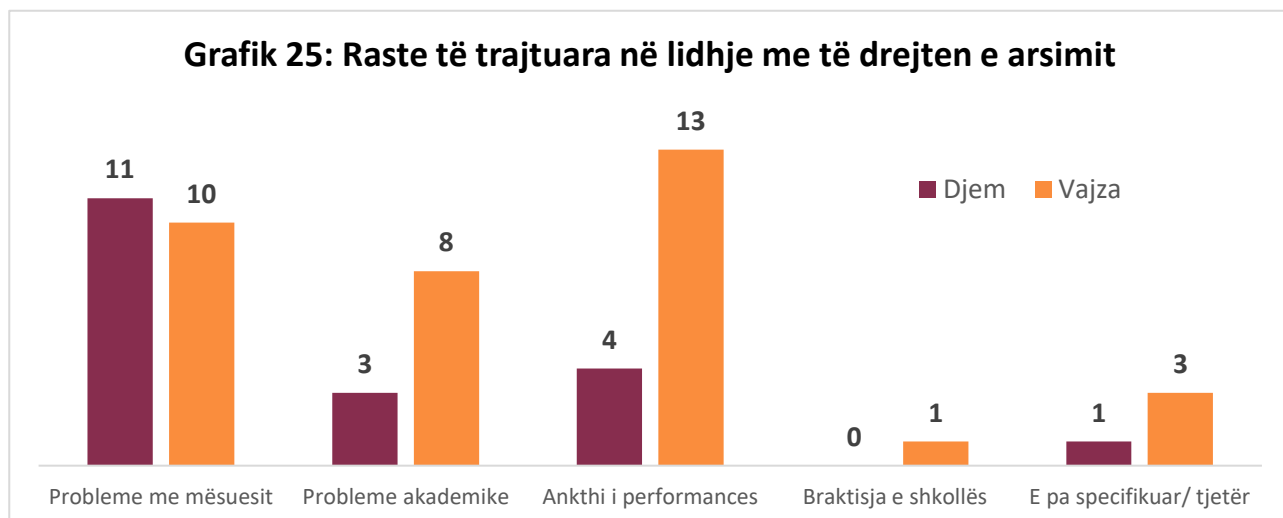


3.3.5 Marrëdhëniet me bashkëmoshatarët dhe bulizmi

Marrëdhëniet ndërmjet bashkëmoshatarëve, konfliktet dhe dhuna ndërmjet vetë fëmijëve, paraqesin një ndër kategoritë e rasteve me numër të konsiderueshëm në ALO 116. Pavarësisht se shumica e këtyre rasteve, trajtohen brenda për brenda ALO 116, si raste që kërkojnë këshillim të vazhdueshëm, herë pas here ato kërkojnë edhe përfshirjen e institucioneve përkatëse, sidomos në rastet kur ato paraqesin rrezik serioz për jetën dhe mirëqenien fizike ose emocionale të fëmijëve.



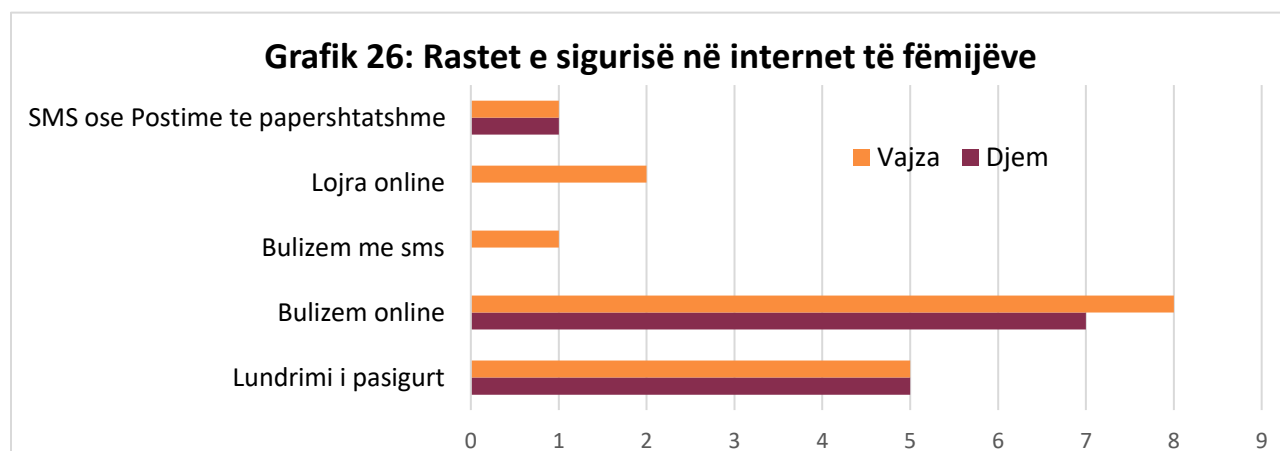
3.3.6 E drejta e arsimit dhe probleme të lidhura me zbatimin e saj



E drejta e fëmijës për arsim është një nga të drejtat bazë të tij, e sanksionuar në Konventën për të Drejtat e Fëmijës. Fëmijët raportojnë pranë ALO 116 një sërë shqetësimesh në lidhje me garantimin dhe zbatimin e kësaj të drejte. Kështu, gjatë vitit 2017, rreth 54 raste të problemeve të lidhura me

këtë të drejtë u raportuan në Linjë. Vajzat raportojnë një nivel më të lartë të problemeve, sesa djemtë. Ankthi i performancës për të arritur rezultate të larta, problemet akademike dhe ato me mësuesit, përbëjnë edhe çështjet më thelbësore të raportuara në këtë kategori të rasteve.

3.3.7 Interneti dhe komunikimi i sigurt i fëmijëve



Prej tashmë dy vjetësh ALO 116 monitoron në mënyrë të vazhdueshme edhe sigurinë online të fëmijëve nëpërmjet platformës www.ISIGURT.al dhe telefonatave që paraqiten pranë linjës së telefonit.

Rreth 6,2 përqind e rasteve të trajtuara në ALO kanë të bëjnë me dhunën dhe sigurinë në internet. Në total janë 30 raste të raportuara mbi dhunën dhe sigurinë në internet.

Ashtu siç na tregojnë edhe të dhënat nga rastet, bulizmi online dhe lundrimi i pasigurt në internet mbeten problemet thelbësore si të vajzave ashtu edhe të djemve. Vajzat raportojnë një nivel më të lartë nga bulizmi nëpërmjet telefonit dhe lojëra online që sipas tyre janë të pasigurta. Rreth 10 raste në ALO, të ndara në mënyrë të barabartë ndërmjet djemve dhe vajzave, kanë patur lidhje me lundrimin e pasigurt në internet. Kjo lidhet sidomos me rastet e fëmijëve që të rritur ose fëmijë të tjerë i ngacmojnë online, i dërgojnë foto apo mesazhe me natyrë seksuale apo raste kur profilet e fëmijëve dhe adoleshentëve përdoren për qëllime seksuale apo pornografike.

4. RASTE STUDIMORE

RASTI F.

Historiku i rastit:

F është 7 vjeçe dhe jeton në një qytet të vogël. Tashmë jeton vetëm me nënën e saj pasi prindërit janë divorcuar. Shkaku se pse ata kanë arritur në këtë situatë është se nëna e F pretendon se babai i vajzës ka abuzuar seksualisht me të kur ajo ka qënë 2 vjeç, (nëna ka vënë re shenjat e para) dhe ka vazhduar me këto sjellje edhe në vitet në vijim.

Ajo është larguar së bashku me vajzën dhe tashmë jeton në një qytet tjetër. Zonja është divorcuar nga bashkëshorti i saj në vitin 2016 dhe kujdestaria i është caktuar zonjës.

Fillimisht martesë e prindërve të saj ka qënë normale dhe F është vajzë e vetme.

Kur F ka qënë 2 vjeç dhe zonja është kujdesur pasi ka pasur temperaturë, vajza ka thënë: **“Babi mos mi hiq mbathjet”**. Ky ka qënë momenti kur zonjës i kanë lindur dyshimet e para për një abuzim seksual ndaj vajzës së saj. Pas disa kohësh, vajza është shprehur që **“Babi më puth këtu”, duke treguar me gisht nga organi i saj gjenital**. Nëna shprehet se i ka kërkuar bashkëshortit që mos të ngacmojë vajzën, por ai ka reaguar me sjellje agresive duke ushtruar edhe dhunë fizike ndaj saj.

F kishte skuqje në organin e saj gjenital dhe nëna edhe pas trajtimit me kremra të ndryshëm, nuk vinte re përmirësime dhe dyshon që kjo ndodhte si pasojë e prekjes së vazhdueshme të bashkëshortit të saj. Kur vajza ka qënë tre vjeç, pasi nëna e kishte larë dhe po e lyente me krem, F është shprehur se **“Babi ma bën me gisht këtu poshtë”**. Zonja shprehet se pasi i ka thënë bashkëshortit ai e ka mohuar.

Kur vajza ka qënë 3 vjeç e gjysëm, zonja ka vënë re ndryshime në organin e saj gjenital dhe kur e ka pyetur ajo i ka thënë që ja ka bërë babai. Të nesërmen, shprehet ajo, F ka pasur temperaturë dhe ajo e ka çuar te mjekja pediatër duke i marrë antibiotikë.

Për 6 muaj, vajza ka qënë e qetë dhe vetëm pas kësaj kohe F ka pasur sërish temperaturë dhe nëna ka menduar që bashkëshorti e ka ngacmuar sërish. Pas debatit ajo është larguar në shtëpinë e prindërve të saj, të cilët e kanë mbështetur duke i sugjeruar ta ruajë vajzën.

Ajo është kthyer në shtëpinë e bashkëshortit por situata është bërë tepër e vështirë dhe zonja është abuzuar fizikisht nga bashkëshorti dhe djali i tij nga martesë e parë, duke qënë që bashkëshorti ka qënë i martuar. Gjithashtu, zonja pretendon se vajza abuzohet seksualisht edhe nga djali i ish bashkëshortit.

Me vendim gjykate babai është vendosur të takojë vajzën çdo të premte të muajit nga ora 09:00 deri në 21:00 të ditës së diel, si edhe 15 ditëshin e parë të muajit Gusht dhe Janar. Zonja është shqetësuar nga ky vendim dhe ka kërkuar në rrugë ligjore që të rishihet edhe një herë. Ajo është pajisur me urdhër mbrotje për tre muaj nga Gjykata ku janë caktuar që babai mos të cënojë, ngacmojë, apo kontaktojë me fëmijën dhe të mos i afrohet fëmijës prej një distance prej 100 m dhe të mos shkojë në shkollën ku ajo studion.

Nëna e vajzës ka bërë edhe kallëzim penal ndaj ish bashkëshortit të saj i cili është kundërshtuar nga Gjykata. Zonja e ka ankimuar sërish këtë kundërshtim duke kërkuar ngritjen e një grupi ekspertësh për të vërtetuar gjendjen shëndetësore të vajzës dhe kryerje e veprimeve hetimore të mëtejshme, ku të vëzhgohen sjelljet apo jo/ maniake të ish bashkëshortit në takimet me fëmijën.

Nëna pretendon që vajza nuk ka dëshirë që të shkojë te babai i saj dhe bëhet nervoze kur duhet ta takojë. F duhet të takojë babain dy herë në muaj nga 4 orë dhe nëna është shumë e shqetësuar sepse ish bashkëshorti mund të abuzojë seksualisht me vajzën e mitur.

F tashmë nuk është e qetë dhe shpesh natën mamaja e saj vë re dridhje kur është duke fjetur. Tregon ndjenja frike se mos persona të tjerë dhe shokët e klasës kuptojnë gjendjen e saj dhe e paragjykojnë, shprehet nëna. F është shprehur që **”babi është shumë i mirë përveç gishtit”**, tregon nëna e saj.

RASTI T.

Historiku i rastit:

Në Linjën e Këshillimit për Fëmijë raportohet rasti i vajzës 8 vjeçe e cila jeton prej vitesh me gjyshin e saj. T shkon në klasën e dytë, është një nxënëse shumë e mirë dhe një vajzë e sjellshme.

Nëna dhe babai i saj jetojnë në një shtet tjetër prej vitesh dhe T, vetëm disa muajshe, ka jetuar me gjyshin dhe me gjyshen. Gjyshja e saj kujdesej shumë për të dhe i ofronte shumë dashuri.

Babai vjen të paktën një herë në vit që viziton vajzën por nëna ka shumë kohë që nuk e takon sepse është ilegale në shtetin ku jeton.

Para 3 vitesh afërsisht, gjyshja e vajzës është ndarë nga jeta dhe T tashmë jeton me gjyshin nga ana e nënës dhe hallën e saj të cilët bashkëjetojnë me njëri tjetrin. Që nga ajo kohë, përrreth 2 vite e pak, vajza dhunohet fizikisht në mënyrë sistematike dhe të vazhdueshme nga kujdestarët e saj, sidomos nga gjyshi. Persona të ndryshëm në lagje kanë parë që gjyshi ushtron dhunë fizike ndaj vajzës për situata pa kuptim. T luan me shokët dhe shoqet në lagje dhe në momentin e parë që ajo qan, gjyshi e tërheq nga rrobat, duke e zvarritur dhe me forcë duke e futur në shtëpi me dhunë.

Dhuna cilësohet si “barbare” sepse vajza futet brenda në shtëpi duke i gjuajtur me shkelma duke i tërhequr flokët dhe duke i gjuajtur në kurriz dhe në fytyrë. Shpesh herë tërhiqet nga rrobat dhe përdoren edhe fjalë kërcënuese.

Vajza është parë edhe në ballkonin e banesës së saj duke u dhunuar fizikisht dhe duke i shkukur flokët nga gjyshi.

Nuk janë vënë re shenja dhune në trupin e vajzës nga larg, por momentet e dhunës janë shumë të vazhdueshme dhe të gjithë personat e pranishëm në lagje e shikojnë. Kanë menduar që ta raportojnë në polici por nuk kanë besim se si mund të shkojnë gjërat.

Vajza përveç momenteve të dhunës që kalon në mënyrë të vazhdueshme, ka përkujdesje për anën materiale nga babai dhe halla e saj kujdeset për higjenën dhe për ushqyerjen por dhuna është prezente në shumë momente.

Situata paraqitet si shumë problematike sepse T është në çdo moment e ekspozuar ndaj dhunës por në pamje të parë duket sikur të afërmit kujdesen shumë për anën vizuale dhe të jashtme të fëmijës.

RASTI R.

Historiku i rastit:

R është një djalë 14 vjeç që jeton në qytetin e Tiranës. Fillimisht tregon që shkon mirë me shkollën por ka shumë kohë që ka konflikt me një djalë në shkollën e tij. Ata kanë pasur një konflikt dikur dhe djali vazhdon të sillet keq me të. *“Ka nisur si një zënkë e thjeshtë. Ne jemi zënë në shkollë dhe X vazhdonte të më shante dhe të më ofendonte”* tregon djali.

“Një herë në klasë më gjuajtën edhe me fshirësen e dërrasës në sy. U ndjeva sikur e gjithë klasa u përmbys në kokën time. Kisha shumë turp të shkoja ditën tjetër në shkollë. Kisha frikë se si do silleshin shokët e mi.”

Kjo situatë ka disa kohë që zgjat dhe djali ndjehet shumë i shqetësuar nga këto ngacmime. Ai shprehet se ka shokë të mirë por edhe të këqinj, të cilët e shqetësojnë dhe e vendosin në pozita të vështira të cilat e bëjnë të ndihet keq. Qëndron me ata sepse në njëfarë mënyre është i detyruar se i ka në lagje, tregon ai. R tregon se e ka diskutuar disa herë me babain e tij për shoqërinë e tij të keqe. Ai shprehet se babai e këshillon që mos të shoqërohet por R nuk ka miq të tjerë dhe ndjehet i detyruar. Djali tregon që nuk ka dëshirë që të vazhdojë këtë konflikt dhe shpesh herë e shmang djalin por ai vazhdon sërish ta ngacmojë dhe shqetësojë. R shprehet se ndjehet shumë keq kur edhe shokët e tjerë janë prezent kur djali e shqetëson. Duket, disa herë, shprehet ai, sikur nuk ka forcë t’i kundërvihet apo të reagojë ndaj veprimeve shqetësuese të djalit.

“Shpesh herë, hyj në klasë dhe dëgjoj fjalë si, Ajnshtajn, Nard Ndoka, apo fjalë të tjera banale që e gjithë klasa qesh kur i dëgjon. Mua më bëjnë të ndihem shumë keq po s’kam forcë t’i kthej përgjigje”. – shprehet djali me zërin që i dridhet.

R tregon që ndonjëherë ka menduar edhe t’i bëjë keq shokut duke e dëmtuar me mjete të forta që ai mos ta shqetësojë më. Ai mendon këtë zgjidhje si të fundit sepse percepton që është përpjekur shumë që ta shmangë shokun e tij që ai mos ta shqetësojë më.

“Kam menduar që ti gjuaj me diçka dhe ta vras, aq shumë më ka mërzitur, por nuk dua që të më bëjnë mua keq më pas. Gjithashtu, mendoj që mund të ketë ndonjë zgjidhje tjetër që X të më lërë rehat, unë nuk shqetësoj njeri në klasë”.

Stafi i Linjës përpiqet që të mundësojë një mënyrë tjetër të menduari për djalin lidhur me shokun por disa herë ai nuk sheh zgjidhje tjetër. Shprehet se e ka diskutuar këtë gjë edhe me babain e tij por ai e ka këshilluar që thjesht t’i shmanget.

Më pas djali tregon që në shkollën e tij ka një psikologe me të cilën ai nuk ka biseduar për këtë temë, por e vlerëson shumë idenë që të diskutojë me të dhe tregon interesin e tij që sa më parë ajo të ketë mundësinë që të takojë djalin.

RASTI O.

Historiku i rastit:

O. është 15 vjeç. Ai telefonon në Linjën e Këshillimit për Fëmijë pasi ka dëgjuar nga shokët e tij që mund të marrësh këshilla për çdo shqetësim. Shprehet se kur ka qënë 13 vjeç ka provuar për herë të parë që të hapë një faqe me emrin e tij në rrjetin social Instagram.

Ishte i kënaqur sepse shikonte çdo ditë shokët dhe të afërmit e tij kur postonin foto të ndryshme dhe vetë ai shpesh herë, përpiqej të ishte aktiv duke treguar diçka për veten. I pëlqente shumë kur i shtoheshin dita ditës ndjekësit e faqes së tij edhe pse shumë prej tyre nuk i njihte. Tashmë që kanë kaluar dy vite, ai kupton që në rrjetet sociale mund të ndodhin gjëra shumë problematike që të bëjnë të ndihesh keq.

Ai tregon që dikush ka hapur një faqe në rrjetin social Instagram ku ofendon, bën video dhe foto qesharake me fëmijët e tjerë. Djali shprehet se ky person dhunon të drejtat e të tjerëve duke modifikuar fotot dhe duke i vendosur mbishkrime me fjalë banale dhe të papërshtatshme. Faqja ndiqet nga shumë persona dhe të gjitha fotot që janë vënë aty janë marrë nga profilet personale të personave. Ato modifikohen dhe bëhen në forma të ndryshme të cilat ofendojnë dhe fyejnë fëmijët.

O tregon që administratori i asaj faqeje ka pasur një konflikt të vogël me atë dhe i ka marrë një ditë një foto të tij. Ai nuk e dinte që pikërisht ky person kujdesej për këtë faqe. Kur djali ka vizituar faqen, pasi i kanë thënë shokët, ka parë foton e tij të modifikuar dhe është ndjerë shumë i fyer.

Ai tregon që në këtë faqe ka shumë foto dhe video fëmijësh të modifikuara dhe me mbishkrime me fjalor të papërshtatshëm.

“Kjo faqe promovon bulizmin dhe i ofendon të gjithë ata që duken të dobët apo të pambrojtur në sytë e djalit që kujdeset për këtë adresë. Kjo faqe duhet të mbyllet menjëherë.”- shprehet djali i shqetësuar.

Ai tregon për shumë foto të miqve të tij të marra nga faqet e tyre personale dhe për shkak të konflikteve që kanë me administratorin e faqes, dhunohen virtualisht dhe ofendohen.

“Nuk e mendoja asnjëherë që fotot personale të përdreshin në këtë mënyrë. Mendoja që asgjë e keqe nuk mund të më ndodhë në një rrjet social, por pas kësaj shtate kuptoj që duhet të tregohem shumë i kujdesshëm dhe të shikoj mirë çdo gjë që më shprehet për sigurinë time gjatë kohës që jam online”, mbyll bisedën O.

FJALORTH I TERMAVE¹

“Autoritet përgjegjës” është organi ose institucioni shtetëror, strukturat në nivel qendror a vendor, i cili/të cilat, brenda fushës së veprimtarisë së tij/tyre, harton/jnë politika dhe ushtron/jnë përgjegjësitë në fushën e të drejtave dhe mbrojtjes së fëmijës, kryen/jnë dhe mbulon/jnë shërbime të specializuara e profesionale për fëmijën.

“Dhunë ndaj fëmijës” është çdo veprim ose mosveprim me dashje, me anë të të cilit shkaktohet çdo lloj forme dhune fizike ose mendore, lëndimi ose abuzimi, lënia pas dore apo trajtimi neglizhent, keqtrajtimi ose shfrytëzimi, përfshirë abuzimin seksual.

“Fëmijë” është çdo person nën moshën 18 vjeç. Në rastin kur mosha e personit është e pamundur të përcaktohet saktë, por ka arsye të besohet se personi është fëmijë, ai konsiderohet fëmijë, në kuptim të këtij ligji, derisa mosha e tij të përcaktohet sipas legjislacionit në fuqi.

“Fëmijë në nevojë për mbrojtje” është personi nën moshën 18 vjeç, pavarësisht fitimit të zotësisë për të vepruar, sipas legjislacionit në fuqi, i cili mund të jetë viktimë e abuzimit, neglizhimit, shfrytëzimit, diskriminimit, dhunës apo i një veprimtarie kriminale, si dhe individ i nën moshën e përgjegjësisë penale, i cili dyshohet se ka kryer ose akuzohet se ka kryer një vepër penale, si dhe fëmijët në konflikt me ligjin.

“Mbrojtje e fëmijës” është parandalimi dhe përgjigjja ndaj dhunës, keqtrajtimit, shfrytëzimit dhe neglizhimit të fëmijës, përfshirë rrëmbimin, shfrytëzimin seksual, trafikimin dhe punën e fëmijës.

“Ndëshkimi trupor” është çdo lloj ndëshkimi që përdor forcën fizike dhe që synon të shkaktojë dhimbje ose shqetësim të fëmija, nga çdo person ligjërisht përgjegjës për fëmijën. Ndëshkimi trupor përfshin forma të tilla, si: rrahja, tortura, shkundja, shtytja, djegia, goditja, pickimi, çjerrja, kafshimi, qortimi i rreptë, tërheqja e flokëve, detyrimi me forcë për të kryer një veprim, përdorimi i lëndëve që shkaktojnë dhimbje ose shqetësim, si dhe çdo veprim i ngjashëm me të.

“Neglizhimi i fëmijës” është mosveprimi me ose pa dashje nga ana e një personi, i cili është përgjegjës për rritjen, përkujdesjen apo edukimin e fëmijës, si pasojë e të cilit rrezikohet jeta, integriteti fizik e mendor dhe zhvillimi i fëmijës.

“Përmbajtje të dëmshme për fëmijën” janë çdo pamje, imazh dhe çdo material tjetër që qarkullon në internet dhe që cenon dinjitetin dhe të drejtat e fëmijës.

“Pjesëmarrje e fëmijës” është një proces i vazhdueshëm i përfshirjes aktive të fëmijës dhe i respektimit të së drejtës së tij për t’u shprehur e për t’u dëgjuar në të gjitha nivelet e vendimmarrjes për çështje që lidhen me të.

“Prind” është personi që e ka lindur ose e ka birësuar fëmijën, çift ose i vetëm, i martuar ose jo, apo që ka njohur amësinë ose atësinë e fëmijës së lindur jashtë martese.

¹ Një pjesë e përkufizimeve të dhëna në këtë pjesë të raportit, janë marrë nga Neni 3 i Ligjit për të Drejtat dhe Mbrojtjen e Fëmijëve në Shqipëri i vitit 2017.

“Sistemi i integruar i mbrojtjes” është tërësia e akteve ligjore, politike dhe e shërbimeve të nevojshme, në të gjitha fushat, veçanërisht në ato të mirëqenies sociale, edukimit, shëndetit, sigurisë dhe drejtësisë, me qëllim parandalimin dhe përgjigjen ndaj rreziqeve që shfaqen gjatë zbatimit të tyre. Institucionet përgjegjëse marrin masa konkrete, me qëllim bashkëpunimin, ndarjen e përgjegjësive dhe koordinimin ndërmjet të gjitha agjencive qeveritare, organeve të vetëqeverisjes vendore, ofruesit e shërbimeve publike ose jopublike, grupeve të komunitetit, përfshirë sistemin e referimit të rasteve, si elemente përbërëse të sistemit të mbrojtjes së fëmijës.

“Shërbimi psiko-social shkollor” është shërbimi që u ofron mbështetje nxënësve dhe punonjësve të institucioneve arsimore për identifikimin dhe trajtimin e problematikave të ndryshme, sipas nevojave psiko-sociale të komunitetit shkollor, i cili sigurohet nga njësitë arsimore vendore.

“Telefonatat për këshillim” Në këtë grup telefonatash përfshihen rastet e fëmijëve të cilëve u ofrohet këshillim psiko-social. Shqetësimet dhe problemet që fëmijët zgjedhin të bisedojnë dhe ndajnë me ALO 116 111 janë të ndryshme.

“Telefonatat për informacion” Fëmijët shpesh telefonojnë në Linjë për të kërkuar informacion për shërbimet që ALO 116 ofron ose për çështje të tjera për të cilat ata duan të mësojnë më shumë. Fëmijët më së shumti telefonojnë për t’u informuar mbi shërbimet që ofron ALO 116, rreth temave për të drejtat e fëmijëve, çështje që lidhen me internetin, statet e zhvillimit të fëmijëve, pyesin rreth drogërave, duhanpirjes, çështjeve të HIV-AIDS, marrëdhënieve seksuale, marrëdhënieve ndërmjet adoleshentëve dhe midis partnerëve dhe problemeve me mësuesit.

Gjithashtu ka edhe fëmijë të cilët zgjedhin të shfaqin talentin e tyre, dëshirat dhe urimet përmes linjës së këshillimit. Të gjitha këto telefonata nuk kanë vetëm për qëllim të marrin informacion por edhe të testojnë shërbimin në lidhje me aftësitë e operatorëve këshillues të cilët ofrojnë shërbimet e kërkuara. Kjo kërkon që stafi i ALO 116 të jetë në mënyrë të vazhdueshme i informuar dhe koherent me zhvillimet e fundit në fushat e ligjëvënies si edhe me informacionet nga fusha të ndryshme specifike.

“Telefonata Psiko-edukuese” Psikoedukimi i referohet procesit të ofrimit të informacioneve dhe edukimit të atyre fëmijëve që kanë nevojë për një këshillë apo ndihmë psiko sociale në një mjedis mbështetës dhe empatik. Nëpërmjet psikoedukimit, këshilluesit kanë si qëllim të ndihmojnë fëmijët të kuptojnë më mirë, t’i ofrojnë edukim, t’i mbështesin, t’i ofrojnë njohuri në çështje të ndryshme të cilat atyre u interesojnë dhe duke i fuqizuar ata të krijojnë aftësi menaxhuese në çështje të ndryshme.

“Telefonatat Referuese” Në këtë kategori janë të klasifikuara ato telefonata të cilat kanë nevojë për shërbime të specializuara dhe specifike për t’u zgjidhur. Këto raste janë referuar në institucione publike (polici, Njësitë për Mbrojtjen e Fëmijëve [NJMF], shërbime mjekësore etj.) dhe ato private (OJF të ndryshme) të cilat ofrojnë shërbimet e kërkuara që i nevojiten telefonuesve.

“Telefonatat testuese” Telefonatat testuese janë klasifikuar të gjitha ato telefonata ku telefonuesi kontakton Linjën e Këshillimit disa herë për t’u siguruar që në linjë mund të bisedohet hapur dhe për të krijuar besimin e nevojshëm. Nëse arrihet besimi, telefonuesi mund të zbulojë më vonë arsyen e vërtetë të telefonatës.

PARIMET DHE STANDARTET E PUNËS SË 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 Avokatësia

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

IMAZHET DHE LOGOT E ALO 116