

MANUAL PËR MENAXHIM TË RASTEVE PËR STREHIMORET E DHUNËS NË FAMILJE

Nëntor 2018



This programme
is funded by
the European Union



Safe House

S.O.S TEL:0390/330-098
E-mail-linijauaj@yahoo.com
Gjakova



PËRMBAJTJA

Hyrje ne manual	1
KAPITULLI 1.....	3
1.1 Përmbledhje e përgjithshme mbi Dhunën kundër Grave	3
1.2 Standardet Ndërkombëtare të të Drejtave të Njeriut në lidhje me Dhunën në Familje dhe Dhunën me Bazë Gjinore.....	4
1.3 Dhuna në familje në Kosovë.....	6
1.4 Detyrimi i Shteteve për të mbështetur strehimoret për viktimat e dhunës në familje	8
KAPITULLI 2.....	10
2.1 Personat të cilëve u ofrohet mbrojtje sipas legjislacionit të Dhunës në Familje në Kosovë	10
2.2 Përgjegjësitë e strehimit në përputhje me Kornizën Ligjore të Kosovës	12
KAPITULLI 3.....	14
3.1 Roli I strehimoreve si ofruese te shërbimeve	14
3.2 Shkurtimisht rreth strehimoreve në Kosovë.....	17
KAPITULLI 4.....	26
4.1 Parimet e përbashkëta, Karakteristikat dhe Elementet Themelore të Pakos së Shërbimeve Themelore të OKB-së për Gratë dhe Vajzat të cilat ballafaqohen me dhunën	26
4.2 Shërbimet themelore - Akomodim i sigurt.....	26
4.3 Shërbime themelore për mbështetje dhe këshillim psiko-social.....	27
4.4 Shërbimet themelore mbështetëse me fokus-gruan.....	28
4.5 Shërbime themelore për shërbime ndaj fëmijëve për çdo fëmijë të prekur nga dhuna	28
4.6 Parimet e Menaxhimit të Rasteve.....	33

Shkurtesat

KEDKG- Konventa për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit kundër Grave

QPS- Qendra për Punë Sociale

KRPK- Kodi Penal i Republikës së Kosovës

MPMS- Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale

Konventa e Stambollit - Konventa e Këshillit të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje

PSV- Procedurat Standarde të Veprimit për Mbrojtje nga Dhuna në Familje në Kosovë

UNWOMEN- Enti i Kombeve të Bashkuara për Barazi Gjinore dhe Fuqizimin e Grave

OBSH- Organizata Botërore e Shëndetësisë

MV- Mbrojtësi I viktimave

LETËR NGA "SHTËPIA E SIGURT"

"Shtëpia e Sigurt" është strehimore për gratë dhe fëmijët e tyre, me lokacion në Gjakovë, e cila merret me rastet e dhunës në familje dhe dhunës në bazë gjinore, në veçanti dhunës kundër nënave dhe fëmijëve të tyre. Misioni i "Shtëpisë së Sigurt" është eliminimi i të gjitha formave të dhunës dhe diskriminimit ndaj grave dhe fëmijëve, fuqizimi i grave, promovimi i barazisë gjinore përmes arsimimit, edukimit dhe rritja e mundësive të pjesëmarrjes së grave në vendimmarrje për vetëdijësimin e komunitetit në përgjithësi dhe bashkëpunimin me institucionet, për ndërtimin e një shoqërie edhe më demokratike.

Përpyekje në përmbushjen e këtij misioni janë duke u bërë edhe në strehimoret tjera ekzistuese në Kosovë dhe shumë akterë të tjerë ndërkombëtar dhe kombëtar. Me ndihmën e Entit të Kombeve të Bashkuara për Barazi Gjinore dhe Fuqizimin e Grave (UN Women) janë vlerësuar shërbimet e ofruara nga këto strehimore për viktimat e strehuara sipas standardeve ndërkombëtare të përcaktuara. Me Manualin për Menaxhimin e rastave rishtas të hartuar, kualiteti i shërbimeve të ofruara të mbijetuarave të dhunës, përbrenda këtyre strehimoreve është përmirësuar dukshëm. Ky manual është hartuar në përputhje me Standardet e Konventës së Stambollit dhe Paketën e Shërbimeve Themelore të KB për Standardet dhe Shërbimet Globale për Gra dhe Vajza, i cili do të siguroj që femrat që bien viktimat të dhunës në familje dhe dhunës në bazë gjinore të marrin shërbimet më të mira të mundshme.

Manuali për Menaxhimin e Rasteve ka për qëllim t'i ofrojë ofruesit të shërbimeve një kuptim të qartë dhe të prerë ndaj shqetësimit që strehimoret kanë për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të grave dhe fëmijëve dhe në të njëjtën kohë të rrisë ndjeshmërinë dhe vigjilencën e Institucioneve Publike dhe të komunitetit në përgjithësi lidhur me këtë fenomen famëkeq.

Shumë akter kanë luajtur rol të rëndësishëm në përpilimin e këtij manuali. Fillimisht dëshirojmë të përshëndesim stafin e strehimoreve ekzistuese në Kosovë të cilët duke marrë parasysh mësimet e nxjerra gjatë trajnimeve të organizuara për këtë qëllim, dhanë kontributin e tyre për finalizimin e këtij Udhëzuesi. Së dyti, "Shtëpia e Sigurt" e çmon rolin dhe profesionalizmin e ekspertëve në terren në zhvillimin dhe rishikimin e manualit, me theks të veçantë zj. Ariana Qosaj Mustafa.

Falënderim i vacant shkon për Organizatën UN-WOMEN dhe BE-në të cilat nëpërmjet Programit “Zbatimi I Normave, Ndryshimi I Mendjes” kanë bërë të mundur përgatitjen e këtij Manuali, duke ndihmuar ofruesit e shërbimeve në rritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara viktimave të dhunës në familje në tërë Kosovën.

Me respekt,

Shtëpia e Sigurt

HYRJE NE MANUAL

Qëllimi i këtij manuali është të rrisë dhe të forcojë reagimin e ofruesve të shërbimeve të dhunës në familje, respektivisht strehimoreve për dhunë në familje, gjatë punës së tyre direkte me viktimat e dhunës në familje. Qëllimi është gjithashtu ofrimi i përkrahjes konfidenciale, efektive dhe profesionale viktimave të dhunës në familje duke u fokusuar në ofrimin e shërbimeve përmes mbështetjes me fokus tek viktimat. Megjithëse format e ndryshme të dhunës prekin gratë në nivel global, format e përbashkëta të dhunës zakonisht zhvillohen kundër grave nga partnerët e tyre në formën e dhunës në familje si dhe forma të fshehta të abuzimit nga partnerët e tyre intim përmes abuzimit seksual, të cilat shpesh nuk raportohen siç duhet nga institucionet të cilat janë përgjegjëse për të punuar me viktimat e dhunës në familje

Synimi i këtij manuali është që të ofrojë udhëzime për rastet e menaxhuara direkt nga strehimoret për dhunë në familje, duke reflektuar gjithashtu në përvojat e kaluara dhe nevojat e vlerësuara nga strehimoret si ofruese të shërbimeve të cilat punojnë direkt me viktimat e dhunës në familje. Meqënëse për viktimat, strehimoret janë shpesh pika e parë hyrëse të cilat ofrojnë siguri, mbështetje ligjore dhe psikologjike, ky manual do të shqyrtoj gjithashtu legjislacionin e zbatueshëm aktual të Kosovës dhe përgjegjësitë e tyre të drejtpërdrejta të detajuara sipas Procedurave Standarde të Veprimit të Kosovës për mbrojtjen nga dhuna në familje në Kosovë. Manuali gjithashtu rezulton si i nevojshëm për strehimoret, sipas një vlerësimi të nevojave për trajnime të bazuara në manualin për menaxhim e rasteve të listuara në Programin e Kosovës dhe Planin e Veprimit kundër Dhunës në Familje (2016-2020)¹

Si rrjedhojë e kësaj, manuali pasqyron praktikat më të mira aktuale të lidhura me standardet ndërkombëtare për të ndihmuar dhe mbrojtur viktimat e dhunës në familje në përputhje me zhvillimet e fundit në nivelin ndërkombëtar të të drejtave të njeriut, siç është miratimi i Konventës së Këshillit të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhuna në Familje (Konventa e Stambollit). Manuali gjithashtu pasqyron elementet bazë dhe udhëzimet e cilësisë së Pakos së Shërbimeve Themelore të KB-së për gratë dhe vajzat të cilat i nënshtrohen dhunës

¹ Objektiva Strategjike 4, Aktiviteti A.4.16 e programit të Kosovës dhe plani I veprimit kundër dhunës në familje (2016-2020), <https://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Strategjia%20Komb%C3%ABtare%20e%20RK%20p%C3%ABr%20mbrojtje%20nga%20dhuna%20ne%20familje%202016-2020.pdf>

Manuali siguron një pasqyrë të trendeve globale të dhunës në familje, situatës së dhunës në familje në Kosovë, si dhe një përshkrim të shkurtër të mekanizmave ligjor dhe institucional në Kosovë lidhur me dhunën në familje. Ky manual gjithashtu parashihet si një mjet praktik për trajnimin e stafit të strehimoreve dhe për këtë arsye informacioni i dhënë do të sigurojë njohuri të mjaftueshme për personelin e strehimoreve gjatë realizimit të këtyre trajnimeve. Gjithashtu siguron një pasqyrë të shkurtër për menaxhimin e përditshëm të rasteve, bazuar në praktikat më të mira për ndihmë dhe mbrojtje brenda strehimoreve të Kosovës, në veçanti ato të Shtëpisë së Sigurtë në Gjakovës. Më tej siguron rekomandime bashkëkohore dhe të përditësuara për menaxhimin e rasteve të adoptuara nga elementet bazë dhe udhëzimet cilësore të Pakos së Shërbimeve Themelore të KB për gratë dhe vajzat që bien viktima të dhunës.

KAPITULLI 1

1.1 PËRMBLEDHJE E PËRGJITHSHME MBI DHUNËN KUNDËR GRAVE

Shkelja e gjerë e të drejtave të njeriut, dhuna gjinore vazhdon të diskriminojë gratë dhe vajzat në nivel global. Të dhënat më të fundit të Organizatës Botërore të Shëndetësisë vlerësojnë se në nivel global rreth 1 në 3 gra (35%) kanë përjetuar një formë të dhunës fizike dhe / ose seksuale nga partnerët e tyre ose jo-partnerët gjatë jetës së tyre.² Dhuna ndaj grave nga partneri i tyre intim është një nga kontribuesit më të mëdhenj të shëndetit të lig të grave.³

Meshkujt janë më të prirur për dhunë kur kanë arsimim të ulët, histori të keqtrajtimit si fëmijë, ekspozim ndaj dhunës në familje kundër nënave të tyre, përdorim të dëmshëm të alkoolit, normave të pabarabarta gjinore përfshirë qëndrimet e tyre ndaj dhunës dhe të pasurit ndjenjën e të drejtës mbi gratë.

Globalisht, deri në 38% të vrasjeve të grave janë kryer nga partner mashkull intim (OBSh, 2017)

Edhe pse shtëpia konsiderohet si strehë e sigurt për gratë, ato janë më shumë të rrezikuara nga përjetimi i dhunës në shtëpitë e tyre nga partnerët e tyre, më shumë sesa kudo tjetër.⁴ Në përgjithësi, është i vështirë të epet një përgjigje e saktë pasi shumë gra pranojnë dhunën dhe sjelljen e partnerit të tyre intim si diçka "normale".⁵ Më tej, Këshilli i Evropës pranon gjithashtu se dhuna në familje në veçanti mbetet një shqetësim i madh për sigurinë dhe jetën e grave dhe sheh dhunën në familje si shkak kryesor të vdekjes dhe aftësive të mangëta të grave në moshën prej 16 deri në 44 vjeç, në Evropë.⁶

Megjithatë, sipas ligjit ndërkombëtar të të drejtave të njeriut, shtetet janë të detyruara t'u përgjigjen rasteve të dhunës në familje dhe të mbrojnë gratë duke treguar kujdes të theksuar në

² Organizata Botërore e Shëndetësisë, Faktet kyçe mbi Dhunën Kundër Gruas (2017). At <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

³ OBSh Studimi shumë bendësh mbi Shëndetin I gruas dhe Dhuna në familje kundër gruas, 2014. file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

⁴ Ibid.

⁵ OBSh Studimi shumë bendësh mbi Shëndetin e gruas dhe Dhuna në familje kundër gruas , 2014. file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

⁶ Council of Europe, Parliamentary Assembly "Domestic Violence against Women," Recommendation 1582, 2002.

parandalimin e dhunës në familje, ndjekjen e autorëve të dhunës dhe ndëshkimin e akteve të dhunës në familje. Prandaj, një sërë normash ndërkombëtare për të drejtat e njeriut kërkojnë që shtetet të reagojnë kundër akteve të dhunës në familje duke pas parasysh ndikimin e saj mbi gratë dhe familjet.

Konkretisht, Konventa e Këshillit të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje (tutje e referuar si Konventa e Stambollit) pranon se dhuna ndaj grave historikisht është një manifestim i marrëdhënieve të pabarabarta të pushtetit ndërmjet grave dhe burrave dhe se këto marrëdhënie të pabarabarta të pushtetit kanë çuar në diskriminim dhe dominim të burrave ndaj grave dhe kanë penguar gratë të përparojnë plotësisht në shoqëri. Më tej, Konventa e Stambollit gjithashtu pranon se natyra e dhunës është strukturore që çon edhe në dhunën në bazë gjinore ndaj grave, si një ndër mekanizmat kryesore social, përmes së cilëve gratë mbahen në pozicion vartës ndaj burrave. Megjithëse dhuna në bazë gjinore prek edhe meshkujt, ajo në mënyrë disproporcionale prek gratë në numër më të madh duke i lënë gratë të pabarabarta në krahasim me burrat.⁷

Meqenëse Bashkimi Europian aspiron të krijoj një Evropë që është e lirë nga dhuna ndaj grave dhe dhuna në familje në mënyrë që qytetarët e saj të arrijnë potencialin e tyre të plotë, Konventa e Stambollit ofron një përkufizim të ri të dhunës me bazë gjinore që kërkon që vendet anëtare të BE-së ose të tjera shtete që aspirojnë integrimin në BE të respektojnë dhe përmbushin standardet e mëposhtme ndërkombëtare të të drejtave të njeriut.

1.2 STANDARDET NDËRKOMBËTARE TË TË DREJTAVE TË NJERIUT NË LIDHJE ME DHUNËN NË FAMILJE DHE DHUNËN ME BAZË GJINORE

Konventa e Stambollit konsiderohet si një konventë novatore në njohjen e dhunës ndaj grave si shkelje e të drejtave të njeriut dhe kjo do të thotë që shtetet në mënyrë të menjëhershme mbahen përgjegjëse në rat se nuk reagojnë ndaj formave të ndryshme të dhunës në familje.

Nën këtë konventë evropiane, dhuna kundër grave mund të shfaqet në forma të ndryshme.⁸ Konkretisht, Konventa e Stambollit përkufizon dhunën ndaj grave si “...*Shkelje e të drejtave të njeriut dhe formë e diskriminimit ndaj grave e cila nënkupton të gjitha aktet e dhunës me bazë*

⁷ Konventa e Këshillit të Evropës mbi parandalimin dhe luftimin e dhunës kundër gruas dhe dhunës në familje, Stamboll 11.05.2011. <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168008482e>

⁸ Shiko Nenin 3, Definicionet e Konventës së Stambollit.

gjinore që rezultojnë ose mund të rezultojnë në dëmtime ose vuajtje fizike, seksuale, psikologjike ose ekonomike për gratë, përfshirë edhe kërcënimet për veprime të tilla, shtrëngimi ose privimi arbitrar i lirisë, kudo që të ndodhi, si në jetën publike edhe në atë private.”⁹

Më tutje aktet e "dhunës në familje" konsiderohen “veprime të dhunës fizike, seksuale, psikologjike ose ekonomike që ndodhin brenda familjes ose njësisë banesore ose ndërmjet bashkëshortëve ose partnerëve aktual ose të mëparshëm, pavarësisht nëse dhunuesi ndan apo ka ndarë të njëjtin vendbanim me viktimën”.¹⁰ Konventa gjithashtu për herë të parë përcakton "gjininë" duke pranuar se burrat dhe gratë nuk janë vetëm biologjikisht femër apo mashkull, por ka edhe kategori të ndërtuara në mënyrë sociale dhe kulturore që caktojnë rol të veçantë për burrat dhe gratë dhe çfarë konsiderohet sjellje shoqërore e pranueshme. Gjithashtu, gjinia luan një rol vendimtar në këtë marrëdhënie, pasi që rolet dhe sjelljet e caktuara për burrat dhe gratë mund të kontribuojnë gjithashtu që gratë të konsiderojnë dhunën si të pranueshme si në aspektin shoqërore ashtu edhe atë kulturor.¹¹ Sipas Konventës, "gjinia" nënkupton rolet, sjelljet dhe atributet të ndëruara në aspektin shoqëror dhe aktivitetet e një shoqërie të caktuar të konsideruara si të përshtatshme për gratë.

Më tej, përkufizimi i "dhunës në bazë gjinore" përfshin dhunën që drejtohet kundër një gruaje, sepse ajo është një grua ose dhunën e cila ndikon tek gratë në mënyrë joproportionale.¹² Prandaj, Konventa pranon se dhuna ndikon tek femrat në numër më të lartë dhe është një sjellje e ndërtuar në mënyrë shoqërore dhe kulturore shpesh duke justifikuar aktet e dhunës kundër grave..

Vlen të theksohet se Konventa kërkon nga shtetet që të merren me të gjitha rastet e dhunës kundër grave dhe vajzave, që vijnë nga rrethana të ndryshme, pavarësisht nga mosha, raca, feja, origjina sociale, statusi i emigrantit apo orientimi seksual.¹³ Ajo gjithashtu kërkon që shtetet t'i konsiderojnë si krime sjelljet që lidhen me:

- Dhunën në familje (dhuna fizike, seksuale, psikologjike ose ekonomike);
- Përndjekje, dhunë seksuale duke përfshirë përdhunimin;

⁹ Neni 3, Definicionet e Konventës së Stambollit.

¹⁰ Ibid.

¹¹ Këshili I Europës Informatë mbi Konventën e Stambollit <https://rm.coe.int/1680464e97>

¹² Shiko Nenin 3, Definicionet e Konventës së Stambollit

¹³ Këshili I Europës Informatë mbi Konventën e Stambollit. <https://rm.coe.int/1680464e97>

- Ngacmim seksual;
- Martesa të detyruara;
- Gjymtim gjenital femëror; dhe
- Abort të detyruar dhe sterilizim të detyruar.¹⁴

Për këtë arsye, si një konventë novatore, përgatit obligime dhe specifika të cilat duhet të realizohen nga shtetet me qëllim që në mënyrë efektive të mbrojnë viktimat e dhunës me bazë gjinore duke përfshirë dhunën në familje, si dhe t'u përgjigjen rasteve të dhunës në familje përmes aktiviteteve parandaluese, ndjekjes penale të dhunuesve si dhe përfundimit të mosndëshkimit të kryesit të dhunës me bazë gjinore përmes dënimit efektiv.

1.3 DHUNA NË FAMILJE NË KOSOVË

Gratë dhe vajzat në Kosovë vuajnë nga dhuna në familje nga anëtarët e tyre të familjes dhe më së shpeshti nga partnerët e tyre dhe janë të prekura më shumë se meshkujt në një nivel shumë joproporcional. Nga raporti i fundit i Policisë së Kosovës në vitin 2017 janë raportuar gjithsej 1144 raste të dhunës në familje. Nga ky numër ka pasur më shumë se 80% të raporteve të dhunës në familje të raportuara nga gratë.¹⁵ Policia raporton se pothuajse në 90% të rasteve raportohet se autorët e dhunës janë burra.¹⁶ Raportet e zakonshme të dhunës në familje janë lëndime të lehta trupore, lëndime të rënda, sulme fizike, kërcënime dhe forma të ndryshme sulmesh. Në vitin 2014 nga raportimi mbi dhunën në familje në Polici të Kosovës, 12.3% të rasteve të dhunës në familje ishin të shkaktuara nga baballarët kundër djemve të tyre.¹⁷ Ka gjithashtu raste të akteve të raportuara të dhunës në familje kundër anëtarëve të moshuar të familjes.¹⁸

Nga sondazhi përfaqësues i ekonomive familjare për dhunën në familje të vitit 2008 në mbarë Kosovën, "Siguria fillon në shtëpi", u vu re përhapja e dhunës fizike, seksuale dhe psikologjike.¹⁹ Gjithsej ka pasur një mostër të rastësishme prej 1,256 qytetarëve të të gjitha etnive të intervistuar. Sipas të intervistuarve, 43% e personave kishin përjetuar një formë të dhunës në

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Shiko Mekanizmi Ndjekës i CSHR, Të dhënat e Policisë së Kosovës <http://www.cshr-ks.org/en/kosovo-police/?v=2016&id=1>.

¹⁶ Shiko profiling Gjinor të Kosovës, 2014, Orgut Këshillimet për Agjensionin e barazisë gjinore <https://www.womensnetwork.org/documents/20140513160130237.pdf>

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Shiko Mekanizmin Ndjekës të CSHR, Të dhënat e Policisë së Kosovës <http://www.cshr-ks.org/en/kosovo-police/?v=2016&id=1>

¹⁹ Shiko anketimin e bërë nga Rrjeti i grave të Kosovës të financuar nga UNDP "Siguria fillon në shtëpi" (2008) at <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

familje gjatë jetës së tyre, nga të cilat 46.4% e grave dhe 39.6% e meshkujve.²⁰ Nga këto shifra dhuna psikologjike preku 30% të të anketuarve me pothuajse dy herë më shumë gra sesa burra. Gjithashtu 13.7% e grave të anketuara konfirmuan se gjatë ciklit të dhunës shpesh shfrytëzimi i aspektit financiar me qëllim të fitimit të pushtetit mbi gratë u përdor nga partnerët e tyre duke i bërë ato të përjetojnë dhunë ekonomike.

Grupet më të përfaqësuara demografike të ekspozuara ndaj dhunës në familje dhe që kanë raportuar më shpesh dhunën ishin gratë shqiptare të Kosovës, zonat rurale, të papunë dhe / ose përfitues të ndihmës sociale. Megjithëse individët nga gjini, etni, mosha dhe statuse ekonomik të ndryshme, të gjithë vuajnë nga dhuna në familje, raportimi është më i lartë për grupet demografike të lartpërmendura.²¹ Vlen të përmendet perceptimi i dhunës në familje nga të anketuarit. Shumica e të anketuarve u pajtuan me deklaratat si: "dhuna është një pjesë normale e çdo marrëdhënieje dhe shoqëria në përgjithësi pranon që ndonjëherë ndodh dhuna" (40%) dhe "marrëdhëniet seksuale kurrë nuk mund të jenë dhunë nëse ndodh midis dy të rriturve që janë të martuar" (60%). Të anketuarit prireshin të besonin se dhuna ishte "normale" ose e pranueshme nëse burri ishte i papunë (62.4%) ose kishte përdorur alkool (43%).²² Një tjetër sondazh përfaqësues në mbarë Kosovën në vitin 2015 ka treguar disa përmirësime sa i përket ndërgjegjësimit të respondentëve ndaj akteve të dhunës në familje. Sidoqoftë, përkundër disa përmirësimeve në ndërgjegjësimin e qytetarëve se çfarë është e tolerueshme dhe çka shihet si akt i dhunës në familje, ideja se "Dhuna është një pjesë normale e çdo marrëdhënieje dhe shoqëria në përgjithësi pranon se dhuna nganjëherë ndodh" mbetet e pranishme pothuajse në çdo të anketuar të tretë (29.9%).²³ Më tej, gati 31.3% e Kosovarëve ende besojnë se dhuna në familje është një çështje familjare dhe fqinjët nuk duhet t'i raportojnë rastet në polici.²⁴ Në raste të tjera, 21.1% e Kosovarëve ende besojnë se "nganjëherë është mirë që burri ta godasë gruan", krahasuar me 18.7% në vitin 2008.²⁵

²⁰ Ibid.

²¹ Shiko anketimin e bërë nga Rrjeti I grave të Kosovës të financuar nga UNDP "Siguria fillon në shtëpi" (2008) <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

Shiko anketimin e bërë nga Rrjeti I grave të Kosovës të financuar nga UNDP "Siguria fillon në shtëpi" (2008) <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

²³ Shiko Raportin e Rrjetit të Gruas të Kosovës "Nuk ka më asyetime: Analiza e qëndrimeve, Incidenca dhe Reagimi Institucional mbi Dhunën në familje në Koaovë," (2015). At <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

²⁴ Ibid.

²⁵ Shiko Raportin e Rrjetit të Gruas të Kosovës "Nuk ka më asyetime: Analiza e qëndrimeve, Incidenca dhe Reagimi Institucional mbi Dhunën në familje në Koaovë," (2015). <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

Në lidhje me numrin e personave që kanë vuajtur nga aktet e dhunës në familje, 31% e Kosovareve, nga të cilët 41% janë gra dhe 20% burra janë pajtuar se kanë pësuar një formë të dhunës në familje në vitin 2014, duke përfshirë dhunën fizike, psikologjike dhe ekonomike. Për më tepër, 62% e të anketuarve nga të cilët 68% e grave dhe 56% e meshkujve thanë se pësuan një formë të dhunës në familje gjatë jetës së tyre. Burrat kanë tendencë të raportojnë përjetim të dhunës nga prindërit e tyre, ndërsa gratë raportojnë se vuajnë dhunë nga prindërit dhe partnerët e tyre.

Pavarësisht disa përmirësimeve, hulumtimi ka treguar se vazhdon tendenca midis përfaqësuesve të institucioneve të ndryshme për të "fajësuar viktimën" për krimet e kryera kundër tyre dhe / ose për "pajtimin" e familjeve.²⁶ Pajtimi i viktimës me dhunuesin mbetet shpesh një qëllim i institucioneve të përfshira edhe pse nuk lejohet sipas dispozitave të reja të Konventës së Stambollit. Sipas nenit 48 të Konventës së Stambollit, shtetet duhet të ndërmarrin të gjitha masat përfshirë edhe ligjin për të ndaluar çdo formë të detyrueshme të zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve në rastet e dhunës me bazë gjinore, si dhe për të ndaluar ndërmjetësimin dhe pajtimin.²⁷ Disa përfaqësues të institucioneve ende vazhdojnë të mos kenë njohuri të plotë për rolet dhe përgjegjësitë sipas ligjit të Kosovës në lidhje me ndihmën e viktimave të dhunës në familje të përshkruara në detaje në Procedurat Standarde të Veprimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje në Kosovë (PSV). PSV-të si të tilla mbeten dokumenti kryesor që përshkruan rolet dhe detyrat e secilit institucion për të ndihmuar viktimat e dhunës në familje përfshirë këtu edhe strehimoret.

1.4 DETYRIMI I SHTETEVE PËR TË MBËSHTETUR STREHIMORET PËR VIKTIMAT E DHUNËS NË FAMILJE

Ashtu siç deklarohet në përputhje me standardet e tyre ndërkombëtare të të drejtave të njeriut, si dhe me konventat rajonale përfshirë BE-në, shtetet duhet të ofrojnë strehim dhe mbrojtje për gra dhe vajza të cilat ikin nga dhuna.²⁸ Nga Komiteti për Eliminimin e Diskriminimit kundër Grave, përmes Rekomandimit të Përgjithshëm 19 (1992) për përforcimin e Konventës për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit ndaj Grave (KEDKG) u krijua një grup i standardeve

²⁵ Ibid.

²⁶ Shiko Raportin e Rrjetit të Gruas të Kosovës "Nuk ka më asyetime: Analiza e qëndrimeve, Incidenca dhe Reagimi Institucional mbi Dhunën në familje në Koaovë," (2015). At <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

²⁷ Shiko Nenin 48, Konventa e Stambollit.

²⁸ UNWOMEN Studim mbështetës "Strehimore për gra dhe vajza në rrezik ose të mbijetuarat e dhunës" nga Rrjeti i strehimoreve për gra në Kanadë dhe shtëpitë e tranzicionit <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>. faqet 70 dhe 71

ndërkombëtare, duke rekomanduar që "Shtetet Palë duhet të themelojnë ose të mbështesin shërbime për viktimat e dhunës në familje, përdhunim, sulme seksuale dhe forma të tjera të dhunës me bazë gjinore, duke përfshirë strehim, punonjës të specializuar dhe të trajnuar shëndetësorë, rehabilitim dhe këshillim."²⁹ Komiteti ka pranuar se strehimoret janë pjesë e rëndësishme e masave që shtetet duhet të mbështesin për të garantuar mbrojtje dhe siguri të mbijetuarave të dhunës në familje. Komiteti, për më tepër, u ka bërë thirrje edhe shteteve që të ndërmarrin gjithashtu një sërë masash ligjore dhe të tjera të nevojshme për të siguruar mbrojtje efektive të grave kundër dhunës me bazë gjinore, duke përfshirë masat mbrojtëse, këshillimin, rehabilitimin dhe shërbimet mbështetëse për gratë që janë viktimat e dhunës ose të cilat janë në rrezik nga dhuna.³⁰

Shtetet nënshkruese të Konventës së Këshillit të Evropës për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje (2011) gjithashtu kanë rënë dakord që sipas nenit 23 të Konventës të "marrin masat e nevojshme legjislative ose masa të tjera për të siguruar ngritjen e strehimoreve lehtësisht të arritshme dhe në numër të mjaftueshëm të cilat do të sigurojnë strehim të sigurt dhe një përfaqje proaktive ndaj viktimave, veçanërisht gratë dhe fëmijët e tyre". Përveç kësaj, Rezoluta 63/155 (2009) e Asamblesë së Përgjithshme të OKB-së kërkoi gjithashtu "të krijoj strehimore dhe qendra krize për mbështetjen e viktimave dhe të sigurojë rehabilitim adekuat dhe gjithëpërfshirës dhe riintegrimin e viktimave të dhunës në shoqëri". Për më tepër, Platforma e Pekinit për Veprim (neni 126 (a)), i bëri thirrje shteteve të "ofrojnë strehim financiarisht të kënaqshëm dhe mbështetje humanitare për vajzat dhe gratë e dhunuara, si dhe shërbime mjekësore, psikologjike dhe këshilluese dhe ndihmë ligjore falas ose me kosto të ulët. aty ku është e nevojshme, si dhe asistencë të duhur për t'u mundësuar atyre që të gjejnë një mënyrë jetese."³¹

²⁹ Ibid.

³⁰ UNWOMEN Studim mbështetës "Strehimore për gra dhe vajza në rrezik ose të mbijetuarat e dhunës" nga Rrjeti i strehimoreve për gra në Kanadë dhe shtëpitë e tranzicionit <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>. Faqet 70 dhe 71

³¹ Ibid.

KAPITULLI 2

2.1 PERSONAT TË CILËVE U OFROHET MBROJTJE SIPAS LEGJISLACIONIT TË DHUNËS NË FAMILJE NË KOSOVË

Sipas Ligjit të Kosovës për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje, personat e kualifikuar për t'u mbrojtur nga aktet e dhunës në familje janë si në vijim:

- Personat që janë ose kanë qenë të fejuar;
- Janë ose kanë qenë të martuar;
- Janë në një marrëdhënie jashtë martesore ose kanë qenë në një marrëdhënie të tillë;
- Janë bashkëjetues në një familje të përbashkët ose kanë bashkëjetuar në një familje të përbashkët;
- Përdorin një shtëpi të përbashkët dhe janë të lidhur me gjak, martesë, adoptim, vjehritë ose janë në marrëdhënie kujdestarie, duke përfshirë prindërit, gjyshërit, fëmijët, nipërit, motrat dhe vëllezërit, hallat, xhaxhallarët ose kushërinjtë.

Sipas legjislacionit të brendshëm kjo konsiderohet si një marrëdhënie familjare dhe personat që i u ofrohet mbrojtje sipas Ligjit të Kosovës për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje mund të jenë palë që kërkojnë mbrojtje nga dhuna në familje. Gjithashtu, personat që janë prindër të një fëmije të përbashkët dhe janë palë procedurale në një mosmarrëveshje për shkëputjen e marrëdhënieve familjare konsiderohen të jenë në një marrëdhënie familjare.³²

Aktet e dhunës në familje konsiderohet të kenë natyrë fizike, psikologjike dhe / ose ekonomike që përkufizohen si veprime të qëllimshme apo lëshime të kryera nga një person kundër një personi tjetër me të cilin personi është në marrëdhënie familjare. Këto akte janë:

- Përdorimi i forcës fizike ose të presionit psikologjik të ushtruar ndaj një anëtari tjetër të familjes;
- Çdo akt tjetër i një anëtari të familjes, i cili mund të shkaktojë ose të kërcënojë shkaktimin e dhimbjes fizike ose vuajtjes psikologjike;
- Shkaktimi i ndjenjës së frikës, rrezikut personal ose kërcënimit të dinjitetit;
- Sulmi fizik pavarësisht nga pasojat;

³² Shiko Ligjin mbi mbrojtjen kundër dhunës në familje të Kosovës, Neni 2. <http://www.assembly-kosova.org/common/docs/ligjet/2010-182-eng.pdf>

- Fyerjet, kundërvajtjet, thirrja me emra fytes dhe forma të tjera të frikësimit të dhunshëm;
- Sjelljet e përsëritura me qëllim të nënçmimit të dinjitetit të personit tjetër;
- Aktet seksuale jo konsensuale dhe abuzimi seksual;
- Kufizimi i paligjshëm i lirisë së lëvizjes të personit tjetër;
- Dëmtimi ose shkatërrimi i pronës ose kërcënimi për ta bërë atë;
- Shkaktimi i frikës tek personit tjetër për mirëqenien e tij fizike, emocionale ose ekonomike;
- Hyrja ose largimi me forcë nga një vendbanim i përbashkët ose vendbanimi i një personi tjetër;
- Rrëmbimi.

Sipas Ligjit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje e Kosovës, ekzistojnë 3 lloje urdhërash mbrojtës të lëshuar nga gjykata dhe një urdhër mbrojtjeje të lëshuar nga Policia jashtë orëve zyrtare të punës së gjykatës. Këto urdhra mbrojtjeje janë: 1) Urdhër Mbrojtje, 2) Urdhër Mbrojtje Emergjente, dhe 3) Urdhër Mbrojtje e Përkohshme Emergjente, që ofron mbrojtje për viktimat e dhunës në familje në procedurat gjyqësore civile duke urdhëruar masat kundër kryerësve të akteve të dhunës në familje. Masat e urdhëruara variojnë nga mbajtja e dhunuesit nga viktimat në një distancë të caktuar, duke mos i lejuar dhunuesot të veprojnë në vendin e punës së viktimës, duke mos lejuar që dhunuesi të ngacmojë viktimën ose fëmijët e tij/saj, etj.

Urdhëri Mbrojtës lëshohet zakonisht për 12 muaj brenda 15 ditëve nga dita e parashtrimit të kërkesës dhe nuk mund të vazhdohet më shumë se 24 muaj, nëse rrethanat ndryshojnë, përderisa urdhrat për mbrojtje emergjente lëshohen nga gjykatat brenda 24 orëve nga parashtrimi i kërkesës dhe duhet të konfirmohet brenda 8 ditëve nga momenti i lëshimit të tyre. Urdhër Mbrojtje i Përkohshëm Emergjent zgjat deri sa gjykata të rifillojë orarin e rregullt të punës dhe lëshohet nga Shefi i Njësisë së Policisë Rajonale të Kosovës kundër Dhunës në Familje.³³ Urdhër Mbrojtje i Përkohshëm Emergjent ka rëndësi të madhe pasi Policia e Kosovës mund të nxjerrë këto urdhra bazuar në vlerësimin e rrezikut të rastit nëse viktimat e dhunës në familje është në rrezik të lartë për sigurinë dhe mirëqenien e saj/tij.

³³ Nenët 15, 16, 17 dhe 22 të ligjit mbi mbrojtjen kundër dhunës në familje.

Kërkesa për Urdhër Mbrojtje të Përkohshëm Emergjent, mund t'i parashtrohet Policisë së Kosovës nga OJQ-të që janë të informuar për rastin dhe njohin viktimën. Çdo person tjetër që ka njohuri të drejtpërdrejtë për një akt ose akte të dhunës në familje kundër viktimës mund të kërkojë gjithashtu lëshimin për Urdhër Mbrojtje të Përkohshëm Emergjent. Lëshimi i një urdhri për mbrojtje të përkohshme emergjente është i domosdoshëm për të mbrojtur sigurinë, shëndetin ose mirëqenien e palës së mbrojtur ose personin që ka marrëdhënie familjare me palën e mbrojtur dhe duhet të mbrohet me urdhrin për mbrojtje.³⁴

2.2 PËRGJEGJËSITË E STREHIMIT NË PËRPUTHJE ME KORNIZËN LIGJORE TË KOSOVËS

Konventa të ndryshme ndërkombëtare janë drejtpërdrejtë të zbatueshme sipas Kushtetutës së Kosovës. Konventa e OKB-së për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit ndaj Grave (KEDKG), Konventa Evropiane për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore (KEDNJ) dhe Konventa e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Fëmijës (KDF) gjithashtu ofrojnë mbrojtje direkte për viktimat e dhunës në familje. Në rast se ka kontradiktë, konventat ndërkombëtare marrin përparësi mbi ligjet e Kosovës. Sipas kësaj kornize ligjore, dhuna në familje përbën një krim dhe diskriminim të bazuar në gjini. Megjithatë, në krahasim me standardet ndërkombëtare për të drejtat e njeriut, korniza ligjore e Kosovës në lidhje me dhunën në familje mbetet e dobët në zbatim. Konventa e re e Këshillit të Evropës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje (Konventa e Këshillit të Evropës) mund të shërbejë si një standard udhëzues për institucionet e Kosovës, të cilat synojnë integrimin në Bashkimin Evropian.³⁵

Sipas legjislacionit të Kosovës, qëllimi i strehimoreve të dhunës në familje është ofrimi i sigurisë fizike dhe psikologjike të familjeve të viktimizuara nga dhuna në familje. Më tej, sipas nenit 8 të Ligjit të Kosovës për Ofruesit e Shërbimeve Sociale dhe Familjare, roli i sektorit joqeveritar në ndihmën dhe mbrojtjen e personave në nevojë, duke përfshirë familjet dhe fëmijët, janë definuar si subjekte juridike dhe organizata lokale, kombëtare ose ndërkombëtare të cilat inkurajohen për të ofruar shërbime sociale dhe familjare. Këto shërbime mund të ofrohen me iniciativën e tyre ose me kontratë, në emër të Drejtorisë Komunale në rastin e shërbimeve lokale ose Departamentit të Mirëqenies Sociale të Ministrisë së Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) kur

³⁴ Shiko Nenin 22 të ligjit mbi mbrojtjen kundër dhunës në familje.

³⁵ Shiko Kushtetunën e Kosovës neni 22 dhe Raporti I Rrjetit të grave të Kosovës 'me çfarë çmimi?' (2012).

lind nevoja për të siguruar Shërbime në tërë Kosovën.³⁶ OJQ-të që ofrojnë shërbime sociale dhe familjare duhet të regjistrohen pranë autoriteteve përkatëse dhe t'i nënshtrohen licencimit nga Departamenti i Mirëqenies Sociale duke rënë dakord t'i përmbahet rregullave dhe procedurave të përcaktuara nga Ministria. MPMS-ja lejohet të lidh kontrata me OJQ-të që ofrojnë shërbime familjare dhe sociale dhe gjithashtu komunave u lejohet të lidhin kontrata me OJQ-të për të ofruar shërbime familjare dhe sociale brenda territorit të tyre komunal, në përputhje me planin vjetor të shërbimeve sociale dhe familjare të komunave.³⁷ Prandaj, strehimoret mund të kërkojnë gjithashtu mbështetjen e autoriteteve komunale për nevojat e tyre për financim dhe disa edhe e kanë bërë këtë edhe pse mbështetja e ofruar ka qenë minimale. Ka përjashtime kur disa komuna në Kosovë kanë dhënë në dispozicion objekte për strehimore pa pagesë ose kanë siguruar token për ndërtim të objekteve për strehimore, si në rastet e komunave të Pejës, Gjilanit dhe Prishtinës, ndërsa strehimorja në komunën e Gjakovës është blerë me ndihmën e donatorëve ndërkombëtarë.

38

Në sigurimin e strehimit të sigurt për viktimat, OJQ-të si ofruar të shërbimeve familjare dhe sociale në Kosovë, nuk përfshijnë vetëm sigurimin e nevojave themelore për viktimat që ikin nga shtëpitë e tyre për shkak të dhunës në familje, por duhet të sigurojnë gjithashtu një mjedis mbështetës që do të ndihmojë në përgatitjen e viktimave për një kthim të sigurt dhe të suksesshëm në komunitetin e tyre. Është gjithashtu e rëndësishme që këto nevoja të përmbushen në një mënyrë që do të nxisë fuqizimin personal, zgjedhjet autonome dhe një plan të qëndrueshëm për të lënë prapa një marrëdhënie abuzive.³⁹

³⁶ Ligji I Kosovës mbi Familjen dhe shërbimet sociale, Neni 8. https://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2005_02-L17_en.pdf

³⁷ Ibid, Neni 8, paragrafet 4.5,6.

³⁸ Shërbimet mbështetëse të hartimit për viktimat dhunës kundër gruas në Kosovë, Keshilli I Europës Projekti mbi rforcimin e luftes kundër dhunës ndaj gruas dhe dhunës në familje në Kosovë, 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

³⁹ Shiko Praktikën me të mira të Manualit për programet e dhunës në familje, Koalicioni kundër dhunës në familje në Arizona, 2000. [file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20(2).pdf)

KAPITULLI 3

3.1 ROLI I STREHIMOREVE SI OFRUESE TE SHËRBIMEVE

Është vlerësuar se më shumë se gjysma e grave të dhunuara fizikisht rrallë raportojnë ose kërkojnë ndihmë nga shërbimet në dispozicion dhe madje edhe më pak nga personat në autoritet siç janë policia apo gjykatat (OBSh studim në shumë vende për Dhunën në Familje ndaj Grave, 2014).⁴⁰ Në vendet që gjithashtu kanë sisteme të zhvilluara mirë duke përfshirë edhe burimet në dispozicion për gratë që vuajnë nga dhuna në familje, barriera të tjera si turpi, stigma dhe frika e humbjes së fëmijëve shpesh përmendet si arsye për ngurrimin e grave në raportimin e dhunës në familje. Varësia ekonomike nga partnerët meshkuj shpesh citohen si arsye për gratë që të qëndrojnë në marrëdhënie abuzive ose hezitojnë të raportojnë krimet.⁴¹

Gratë zakonisht do të kërkojnë ndihmë:

1. Kur ashpërsia e dhunës që kanë vuajtur është rritur tepër;
2. Kur ato frikësohen nga ndikimi i dhunës tek fëmijët e tyre;
3. Kur fëmijët sulmohen rëndë dhe kur inkurajohen nga miqtë ose familja për të kërkuar mbështetje (Studimi shumë-vendor (Multi-Country) i OBSh, 2014)

Në këtë rast, mbështetja nga strehimoret dhe prania e tyre në mbrojtjen e viktimave nga dhuna në familje është me rëndësi të madhe për t'i inkurajuar gratë të paraqiten, të raportojnë dhe të kërkojnë ndihmë.⁴² Në veçanti, roli i strehimoreve është vendimtar edhe në ngritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara për viktimat si dhe ato të ofruara nga institucionet.

Rrjedhimisht, strehimoret duhet, ndër të tjera, të sigurojnë një sërë aktiviteteve që janë të rëndësishme për inkurajimin e viktimave për të ngritur zërin dhe për të raportuar aktet e dhunës

⁴⁰ OBSh Studimi shumë bendësh mbi Shëndeti I gruas dhe Dhuna në familje kundër gruas , 2014.

file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

⁴¹ Ibid.

⁴² OBSh Studimi shumë bendësh mbi Shëndeti I gruas dhe Dhuna në familje kundër gruas , 2014.
file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

në familje, për të kërkuar ndihmë dhe për t'u ofruar viktimave zgjedhje autonome për jetën e tyre të ardhshme pa dhunë.

Përveç tjerash, strehimoret inkurajohen të:

- a) **RRISIN NIVELIN E VETËDIJËSIMIT** se çfarë përbën dhunë me bazë gjinore tek gratë dhe institucionet;
- b) **NDIHMONTJË GRATË DHE FEMIJËT QË TË LARGOHEN NGA VENDET ME DHUNË** duke përgatitur me kujdes edhe kapacitetet e tyre për të punuar me shërbimet juridike, policore dhe sociale nëpërmjet strategjisë së menaxhimit të hollësishëm të rasteve duke përfshirë, për shembull, këshillimin për urdhërat mbrojtës, qasjen në arsim dhe strehim dhe ofrimin e shërbimeve shëndetësore, këshillimeve financiare dhe ligjore;
- c) **MBËSHTETJE DHE EDUKIM** duke përfshirë ofruesit e shërbimeve gjyqësore dhe shëndetësore, shërbimet sociale për identifikimin adekuat të rasteve të dhunës me bazë gjinore, si dhe për të kuptuar detyrimet e tyre ndaj viktimave dhe gjithashtu për të referuar dhe ofruar përgjigje të duhura, me kohë dhe të mirëinformuara; dhe në fund
- d) **BËHUNI AVOKAT PËR GRATË DHE VAJZAT** të cilat vuajnë nga dhuna me bazë gjinore dhe bëhuni zëri i tyre unik jo vetëm në nivel lokal, por edhe global.

Gjithashtu duhet të pranohet se edhe pse shpesh strehimoret konsiderohen si ofrues të shërbimeve sociale, ato ekzistojnë si rezultat i lëvizjes globale të grave. Historia e tyre rrjedh nga puna e grave aktiviste në nivel global dhe puna e tyre është e lidhur me gratë mbijetuese të dhunës me bazë gjinore dhe puna e avokatëve që kanë ngritur strehimoret e grave.⁴³ Strehimoret synojnë të sigurojnë mbështetje jo-gjyqësore për gratë dhe vajzat e strehuara me qëllim të fuqizimit të tyre për të zgjedhur një jetë të pavarur nga dhuna.

Megjithatë, shpesh për shkak të financimit të kufizuar të qeverisë shumica e strehimoreve shihen thjesht si ofrues të shërbimeve për shtetin. Kjo gjithashtu theksohet kohëve të fundit me Konventën e Stambollit se vetëm strehimi i përkohshëm ose strehimoret e përgjithshme, të tilla si ato për të pastrehët, nuk janë të mjaftueshme. Prandaj, Konventa e Stambollit kërkon që shtetet të lejojnë dhe të mbështesin krijimin e strehimoreve të specializuara të grave që janë të pajisura

⁴³ Ibid.

mirë për të trajtuar probleme të shumëfishta me të cilat viktimat përballet njëkohësisht. Strehimoret e tilla duhet t'u mundësojnë grave dhe fëmijëve të tyre të përballen me përvojat e tyre traumatike, t'i mbajnë ata larg nga çdo lidhje e dhunshme, të rifitojnë vetëbesimin dhe të hedhin themelet për një jetë të pavarur sipas zgjedhjes së tyre. Për më tepër, strehimoret e grave luajnë një rol qendror në rrjetëzimin, bashkëpunimin e shumë agjencive dhe ngritjen e vetëdijes në komunitetet e tyre dhe duhet të veprojnë si zëri i viktimës.⁴⁴

Strehimoret duhet të:

- a) Të fuqizojnë gratë për të marrë dhe për t'iu qasur shërbimeve të ndryshme institucionale dhe t'i mbështesë ato për të mposhtur përvojat e tyre të abuzimit;**
- b) Të informojë viktimat për të drejtat e tyre me qëllim që t'i mbështesin ato në marrjen e vendimeve për të ardhmen e tyre; dhe gjithashtu**
- c) Të synojë në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve të përqendruara tek viktimat të cilat do të respektojnë konfidencialitetin, nevojat dhe vendimet e grave**

(Studimi i UN Women Strehimoret për Gratë dhe Vajzat në Rrezik ose të Mbijetuarat e Dhunës, 2013)

Globalisht, aktivizmi i grave është reflektuar në hartimin e një sërë konventash ndërkombëtare për të drejtat e njeriut që kanë pranuar rolin e strehimoreve në punën me viktimat e dhunës me bazë gjinore. Sipas standardeve ndërkombëtare të të drejtave të njeriut në veçanti Neni 23 i Konventës së Stambollit strehimoret luajnë një rol të madh në sigurimin e mbrojtjes, strehimit të sigurt dhe shtrirjes pro-aktive ndaj viktimave. Sipas Konventës së Stambollit shtetet duhet "... Të marrin masat e nevojshme legislative ose masa të tjera për të siguruar ngritjen e strehimoreve të përshtatshme dhe lehtësisht të arritshme e në numër të mjaftueshëm për të siguruar strehim të sigurt dhe për të përdorur përjashtë proaktive ndaj viktimave, veçanërisht grave dhe fëmijëve të tyre".⁴⁵

⁴⁴ Raporti shpjegues mbi Konventën, paragrafi 133. E disponueshme tek faqja Web I keshillit të Europës <https://rm.coe.int/16800ccde5>

⁴⁵ Konventa e Stambollit, Neni 23. <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168008482e>

Në shembullin e Kosovës shumica e strehimoreve fillimisht janë mbështetur dhe financuar nga donatorë ndërkombëtarë, shpesh të lidhura me aktivizmin e grave dhe që vetëm në dekadën e fundit kanë qenë të lidhura me financimin e pjesshëm të qeverisë. Fillimisht kjo mbështetje ishte pothuajse 50% e nevojave të strehimoreve për të ndihmuar viktimat e dhunës në familje të siguruara nga Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale (MPMS) e Kosovës. Kjo mbështetje momentalisht arrin në 30-35% siç thuhet nga strehimoret.⁴⁶ Prandaj, për të garantuar punën e pavarur të strehimoreve dhe për të vazhduar të ushqejnë marrëdhëniet e mira dhe besimin e grave që raportojnë dhunën në familje, strehimoret e Kosovës inkurajohen të kërkojnë mënyra novatore dhe të qëndrueshme të financimit, duke zhvilluar strategji afatgjata për të mbështetur aktivitetet e tyre të vazhdueshme dhe të përditshme, të konfirmuara edhe në Planin e Veprimit të Kosovës dhe Strategjinë kundër Dhunës në Familje (2016-2020), të cilat janë kërkuese të strategjive të tilla.⁴⁷

Strehimoret përmes punës së tyre gjithashtu influencojnë në reagimin e sistemit dhe gjithashtu promovojnë dhe avokojnë që viktimat e dhunës në familje, shpesh të shoqëruara nga fëmijët e tyre, të kenë qasje në shërbime të ndryshme. Strehimoret duhet t'i ndihmojnë gratë të përballojnë një numër të madh të sfidave me të cilat ballafaqohen, duke filluar nga ndikimet fizike, emocionale, financiare dhe ligjore, si dhe ndikimet sociale si pasojë e dhunës së ushtruar kundër tyre.

3.2 SHKURTIMISHT RRETH STREHIMOREVE NË KOSOVË

Në Kosovë strehimoret e grave kanë luajtur një rol vendimtar në ofrimin e mbështetjes së specializuar për viktimat e dhunës në familje. Sot strehimoret janë pjesë integrale e sistemit të ndërhyrjes dhe mbulojnë shtatë rajone të Kosovës. Nga nëntë strehimore ekzistuese të grave në Kosovë të drejtuara nga OJQ-të, pesë strehimore përqendrohen në ndihmën ndaj viktimave të cilat janë gra si dhe fëmijëve të tyre, një strehimore ofron shërbime për vajzat dhe djemtë e moshës prej 3 deri në 18 vjeç (përfshirë djemtë mbi 12 vjeç që nuk mund të qëndrojnë në strehimoret tjera) dhe një strehimore punon me gra, viktimat e trafikimit njerëzor.⁴⁸

⁴⁶ Informatë nga sesionet e trajnimit me strehimoret e Kosoves, organizuar nga Shtëpia e Sigurte Gjakove I mbajtur ne Prishtine, Shtator 2018

⁴⁷ Shiko Strategjinë e Kosoves dhe Planin e Veprimit mbi Mbrojtjen kunder dhunes ne familje, Objektiva Strategjike 4 <https://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Strategjia%20Komb%C3%ABtare%20e%20RK%20p%C3%ABr%20mbrojtje%20nga%20dhuna%20ne%20familje%202016-2020.pdf>

⁴⁸ Sherbimet mbeshtetese te hartzimit per viktimat e dhunes kunder gruas ne Kosove, Projekti I Keshillit te Europes Riforcimi I luftes kunder dhunes ndaj gruas dhe dhuna ne familje ne Kosove, 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

Gjeografikisht, shtatë strehimore mbulojnë rajonin e Prishtinës (tre strehimore), Prizrenin, Pejën, Mitrovicën, Gjakovën, Gjilanin dhe Ferizajin. Aktualisht nuk ka mbështetje as të nivelit lokal e as atij qendror të ofruar nga MPMS dhe as strehimore të udhehequra nga OJQ-të për të asistuar viktimat e dhunës në familje në Mitrovicën Veriore apo në komunat tjera të Kosovës me pakicë serbe. Ka pasur pak raste të ndihmuara për strehim në Mitrovicën e Jugut, të viktimave me përkatësi serbe megjithatë rastet kanë qenë të rralla dhe u është ofruar vetëm strehim i përkohshëm.⁴⁹ Viktimat tjera si romë, ashkali, egjiptianë, boshnjakë dhe turq zakonisht ndihmohen brenda strehimoreve ekzistuese.

Sipas ligjit të Kosovës nuk ka një rregull të caktuar për një periudhë minimale ose maksimale të strehimit, rrjedhimisht varet nga rregulloret e brendshme. Sipas anketës së Këshillit të Evropës të vitit 2017⁵⁰ të operatorëve të strehimit, periudha e akomodimit shkon nga 3 deri në 6 muaj dhe në të tjerat nga 7 deri në 12 muaj. Ka pasur pak raste të raportuara për viktimat që qëndrojnë më gjatë se 12 muaj.⁵¹

Në përgjithësi, gratë dhe fëmijët nuk mund të qëndrojnë për një periudhë të pakufizuar kohe, megjithatë njëri nga operatorët deklaroi se në një rast një grua ishte strehuar për katër vite pasi nuk kishte mundësi të tjera në dispozicion.⁵² Shumica e strehimoreve të grave ofrojnë strehim të sigurt dhe disa ofrojnë disa kombinime të shërbimeve të tjera.⁵³ Llojet më të zakonshme të mbështetjes që ofrojnë janë këshillime, informacione dhe konsulta, mbështetje dhe grupe vetëndihmëse, informim, avokim, fuqizim ekonomik dhe këshillim ligjor, megjithëse dallon varësisht nga strehimoret. Më pak e zakonshme është mbështetja e krizës, këshillimi nëpërmjet telefonit dhe më pak e deklaruar është ndërmjetësimi dhe këshillimi i çifteve, edhe pse shumë raste kanë pasur nevojë.⁵⁴ Vetëm një nga strehimoret ka deklaruar ofrimin e ndihmës së menjëhershme financiare.⁵⁵

⁴⁹ Informatë nga sesionet e trajnimit me strehimoret e Kosovës, organizuar nga Shtëpia e Sigurte Gjakove I mbajtur në Prishtinë, Shtator 2018.

⁵⁰ Ibid.

Sherbimet mbështetëse të hartimit për viktimat e dhunës kundër gruas në Kosovë, Projekti I Këshillit të Europës Riformimi I luftës kundër dhunës ndaj gruas dhe dhuna në familje në Kosovë, 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

⁵² Sherbimet mbështetëse të hartimit për viktimat e dhunës kundër gruas në Kosovë, Projekti I Këshillit të Europës Riformimi I luftës kundër dhunës ndaj gruas dhe dhuna në familje në Kosovë, 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Sherbimet mbështetëse të hartimit për viktimat e dhunës kundër gruas në Kosovë, Projekti I Këshillit të Europës Riformimi I luftës kundër dhunës ndaj gruas dhe dhuna në familje në Kosovë 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>.

⁵⁵ Sherbimet mbështetëse të hartimit për viktimat e dhunës kundër gruas në Kosovë, Projekti I Këshillit të Europës Riformimi I luftës kundër dhunës ndaj gruas dhe dhuna në familje në Kosovë, 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

Sa i përket qasjes, të gjitha strehimoret kanë raportuar se mbështetja e ofruar të gjithë përdoruesve të shërbimit është pa pagesë, gjë e cila është në përputhje me standardet e Konventës së Stambollit.⁵⁶

Sipas Procedurave Standarde të Veprimit për Mbrojtjen nga Dhuna në Familje të Kosovës (PSV) strehimi i viktimave të dhunës në familje përfaqëson fazën fillestare dhe atë më të rëndësishme drejt rehabilitimit dhe riintegrit të viktimës.⁵⁷ Akomodimi i viktimave në strehimore nënkupton se viktimës fillimisht i ofrohet një vend i cili jep ndjenjë të sigurisë fizike dhe psikologjike. Edhe pse shumica e viktimave kërkojnë strehim të përkohshëm, ato mund të qëndrojnë deri në gjashtë muaj deri në një vit në strehimore.⁵⁸

Sipas PSV-ve të Kosovës ekzistojnë disa hapa që ndërmerren nga strehimoret dhe organet e zbatimit të ligjit kur viktimat e dhunës në familje kërkojnë ndihmë. Nëse viktimat është referuar nga policia, policia është e detyruar ta shoqërojë viktimën në strehim me pëlqimin e viktimës. Pasi viktimat të vendoset në strehimore, strehimorja duhet të siguroj ushqim, akomodim, siguri, kujdes mjekësor dhe shërbime të tjera sociale përmes procesit të rehabilitimit dhe riintegrit. Në rastet kur viktimat refuzon strehimin në strehimore, pasi që Qendra për Punë Sociale emëron Menaxherin e rastit dhe pasi të njoftohet Mbrojtësi i Viktimave (MV), hartohet plani individual për viktimën për shërbime që do t'i ofrohen dhe për referimin e viktimës deri tek shërbimet tjera si pjesë e procesit të rehabilitimit dhe riintegrit.

Çdo komunë do t'u japë prioritet viktimave të dhunës në familje me qëllim që të sigurojë strehim për viktimat. Në disa komuna ka edhe banesa sociale për viktimat dhe fëmijët e tyre.⁵⁹ Menaxherët e rasteve të emëruar nga Qendrat për Punë Sociale (QPS) duhet të vlerësojnë dhe ofrojnë rekomandime për zgjerimin e përfshirjes së viktimave në ndihmë sociale në përputhje me legjislacionin në fuqi. Nëse viktimat kualifikohet si rast për ndihmë sociale, ai / ajo duhet të aplikojë në programin e banimit social, në komunën ku banon viktimat.⁶⁰ Menaxheri i rasteve të QPS-së gjithashtu duhet të koordinohet me Njësinë e Ndhmës Sociale (brenda QPS-së) për të ndihmuar viktimat për të aplikuar për strehim social. Edhe pse strehimoret raportojnë se kjo nuk

⁵⁶ Shërbimet mbështetëse të hartzimit për viktimat e dhunës kundër gruas në Kosovë, Projekti I Keshillit të Europës Riformimi I Luftes kundër dhunës ndaj gruas dhe dhuna në familje në Kosovë, 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

⁵⁷ PSV-te e Kosoves per ndihmen e Viktimave te Dhunes ne Familje, Fq.49 dhe 50.

⁵⁸ Ibid, fq.49-50.

⁵⁹ Ibid, fq. 49-50.

⁶⁰ PSV-te e Kosoves per ndihmen e Viktimave te Dhunes ne Familje, Fq.49 dhe 50.

ndodh në baza të rregullta, ka raste të tilla të raportuara, dhe ky është një plan që duhet të ndiqet në secilën komunë.⁶¹

Sipas PSV-ve të Kosovës të hartuara nën udhëheqjen e Agjencisë Kosovare për Barazi Gjinore dhe miratuar nga Qeveria e Kosovës në vitin 2013, një sërë detyrash dhe përgjegjësish janë paraparë për çdo organizatë të mandatuar për të ndihmuar viktimat e dhunës në familje. Në veçanti PSV-të përcaktojnë gjithashtu në detaje rolin e strehimoreve të licencuara nga Ministria e Punës dhe Shërbimeve Sociale për ofrimin e këtyre shërbimeve. Përgjegjësitë në vijim epen për arësye të sqarimit të rolit të strehimoreve përmes listës së kontrollit të paraqitura më poshtë që të respektohen si një protokoll gjatë punës me viktimat.

⁶¹ Shërbimet mbështetese të hartimit për viktimat e dhunës kundër gruas në Kosovë, Projekti I Keshillit të Europës Riformimi I Luftes kundër dhunës ndaj gruas dhe dhuna në familje në Kosovë, 2017. <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

Tabela 1: PROTOKOLI I STREHIMOREVE SIPAS PSV-ve NË KOSOVË

- 1. Ofron ambient të sigurtë dhe mbështetës**
 - 2. Siguron veshëmbathje, ushqim**
 - 3. Siguron kujdes mjekësor dhe medikamente**
 - 4. Siguron këshillime psiko-sociale**
 - 5. Ofron këshilla ligjore**
 - 6. Ofron trajtim të veçantë / hapësirë të veçantë për viktimat me nevoja të veçanta / aftësi të kufizuara**
 - 7. Ofron aktivitete rekreative**
 - 8. Ofron siguri dhe kujdes 24 orë**
 - 9. Vëzhgon periudhën reflektuese prej 48 orësh**
 - 10. Kontakton MV-të për ndihmë ligjore për viktimat**
 - 11. Kompletton kërkesën për urdhër mbrojtje për viktimën**
 - 12. Shoqëron dhe përfaqëson viktimën gjatë procedurave gjyqësore**
 - 13. Shoqëron viktimën në polici, spital dhe procedurat mjeko-ligjore**
 - 14. Ofron trajtim psikologjik**
 - 15. Referon viktimën në QPS për çështje administrative – pajisjen me dokumente**
 - 16. Ruajnë konfidencialitetin e të dhënave të viktimës**
 - 17. Mundësojnë kontakt të monitoruar me familjarët**
 - 18. Informojnë familjen, QPS-në, Policinë dhe MV-në pasi viktima lëshon strehimoren**
 - 19. Në mënyrë të menjëhershme kontaktojnë policinë në rast të rreziku për jetë**
 - 20. Ofron këshilla mbi pasojat e mundshme në rast se viktima refuzon strehimin**
 - 21. Ofron këshilla viktimës për kontaktet në rast rreziku**
 - 22. Hapin dosjen për rastin**
 - 23. Informon viktimën mbi rregullat dhe shërbimet e strehimores**
 - 24. Hartojnë planin individual**
 - 25. Harton Memorandum Mirëkuptimi në mes të strehimoreve, QPS-ve dhe viktimës në lidhje me planin edukativ/arsimor të viktimës**
 - 26. Ofron trajnime për viktimën bazuar në planin individual të saj**
- Adoptuar nga faqja 68 e PSV-ve të Kosovës**

LISTA E KONTROLLIT PËR STREHIMORET! ⁶²

- ❖ **Përgjigjet në nevojat themelore të viktimës pas ardhjes së viktimës në strehimore;**
- ❖ **Siguron ushqim, veshmbathje, kujdes mjekësor;**
- ❖ **Referon viktimën tek institucioneve shëndetësore për shërbime tjera mjekësore kur është e nevojshme;**
- ❖ **Nëse viktima është fëmijë, referimi tek institucionet shëndetësore bëhet në praninë e Përfaqësuesit/ses së QPS-së;**
- ❖ **Viktima informohet për të drejtat e saj /tij;**
- ❖ **Viktima informohet mbi rregullat e strehimores, shërbimet e ofruara, oraret dhe masat e sigurisë të shpjeguara në momentin e strehimit në strehimore;**
- ❖ **Nëse viktima refuzon strehimin në strehimore duhet të informohet për rreziqet e qëndrimit jashtë strehimores;**
- ❖ **Viktima merr këshilla për veprime parandaluese;**
- ❖ **Viktima këshillohet për kërkimin e urdhrin për mbrojtje nëse është e nevojshme;**
- ❖ **Identifikimi dhe vlerësimi i rrezikut të sigurisë së viktimës nga stafi i strehimores;**
- ❖ **Policia dhe autoritetet e tjera informohen pasi të identifikohet rreziku;**
- ❖ **Përcaktimi i Menaxheri të rastit në strehimore;**
- ❖ **Hapja e dosjes së rastit;**
- ❖ **Dosja, e cila përmban informatat mbi viktimën, duhet të mbahet konfidenciale;**
- ❖ **Mbikëqyrja gjatë periudhës së reflektimit prej 48 orësh për viktimën e sapo referuar në strehimore;**
- ❖ **Plani individual për viktimën i përgatitur nga vet viktima, menaxheri i rastit në strehimore dhe menaxheri i rastit nga ana e QPS-së;**
- ❖ **Ofrimi i shërbimeve bazuar në planin individual të përgatitur për viktimën;**
- ❖ **Shërbime të tjera komunitare të koordinuara për të ndihmuar riintegrimin e viktimës;**
- ❖ **Informimi i Mbrojtësit të Viktimave me qëllim të ofrimit të këshillave ligjore në lidhje me procedurat gjyqësore;**

⁶² Shiko Shtojcën 14 te PSv te Kosoves.

- ❖ Të kontaktohet shkolla ose Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë për të koordinuar vijimin e shkollës nga fëmijët e viktimës (vetëm në rastet e strehimoreve me sistem gjysmë të hapur);⁶³
- ❖ Referimi i viktimave në QPS kur viktimat kanë nevojë për shërbime administrative dhe marrjen e dokumenteve personale;
- ❖ Kontaktet e viktimave me familjen, të afërmit dhe kontaktet sociale mundësohen nëse aspekti i sigurisë së viktimës e lejon këtë;
- ❖ Kontakte të mbikqyrura për qëllim sigurie kur viktimat klasifikohen me rreziikshmëri të lartë;
- ❖ Mundësimi i takimeve me familjar dhe të tjerë të shoqëruara nga policia;
- ❖ Transferimi i viktimave nga një strehimore në tjetrën është e rregulluar me anë të marrëveshjeve ndërmjet strehimoreve dhe bazuar në shfaqjen e nevojave të reja;
- ❖ Transferimi zbatohet në rast të miratimit nga Departamenti i Mirëqenies Sociale (Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale);
- ❖ Viktima lirohet nga strehimorja me vendim të Menaxherit të Rastit të QPS-së dhe Menaxherit të Rastit të strehimores dhe me pëlqimin e viktimës;
- ❖ Policia dhe Mbrojtësi i Viktimave duhet të njoftohet për lirin e viktimës nga strehimorja!

LISTA E KONTROLLIT GJATË PERIUDHËS SË REFLEKTIMIT!⁶⁴

Para periudhës së reflektimit:

- ❖ Identifikimi i viktimës nga ana e njërit prej ofruesve të shërbimeve;
- ❖ Ofrimi i sigurisë dhe mbrojtjes për viktimën dhe bartësit e saj/tij;
- ❖ Reagimi ndaj nevojave bazike të viktimës dhe bartësve të saj/tij;
- ❖ Sigurimi i ndihmës mjekësore, ushqimit dhe qetësimit të viktimës;
- ❖ Informimi i viktimës për të drejtat e saj/tij dhe shërbimet ekzistuese;
- ❖ Marrja e pëlqimit të viktimës për ofrim të ndihmës së metutjeshme;
- ❖ Shoqërim i viktimës në marrjen e gjërave personale;
- ❖ Njoftimi i ofruesve tjerë të shërbimeve;

⁶³ E konfirmuar gjithashtu gjatë diskutimeve në trajnimin e mbajtur me strehimoret e Kosoves, e organizuar nga Shtëpia e Sigurt Gjakove në Prishtinë. Shtator, 2018

- ❖ Sigurimi i transport në vendin e sigurtë sipas kërkesës së viktimës;

Gjatë periudhës së reflektimit (48 orë)

- ❖ Viktima akomodohet në një vend të sigurtë në strehimore apo ndonje lokacion tjetër sipas dëshirës së viktimës;
- ❖ Marrja e pëlqimit të viktimës për qëndrimin në strehimore;
- ❖ Njoftimi për rregullat e strehimores;
- ❖ Njoftimi i viktimës për periudhën e reflektimit;
- ❖ Mundësimi i kontaktit të viktimës me familjarët dhe të afërmit e tjerë (kontakt i mbikëqyrur për arsye sigurie);
- ❖ Njoftimi i viktimës se pas periudhës së reflektimit do të vazhdojë komunikimi me akterë tjerë ofrues të shërbimeve;
- ❖ Reagim ndaj nevojave emocionale të viktimës;
- ❖ Strehimoret duhet të lejojnë viktimë të qetësohet gjatë periudhës së reflektimit dhe pas përmbushjes së nevojave baze siç janë: ushqimi, veshëmbathja, kujdesi mjekësor nëse është i nevojshëm si dhe të relaksohet emocionalisht dhe të ndihet e sigurtë dhe e kujdesur;
- ❖ Viktima nuk duhet të detyrohet që të flas për përvojën e saj/tij gjatë kësaj periudhe;
- ❖ Viktima nuk intervistohet nga ofruesi i shërbimeve gjatë kësaj periudhe’
- ❖ Viktima ka kontakt të limituar me ofruesit e shërbimeve (p.sh. policia mund të informohet vetëm në rast të paraqitjes së rrezikut)

Pas periudhës së reflektimit:

- ❖ Informimi i viktimës për shërbimet e ofruara në strehimore;
- ❖ Informimi i viktimës për të drejtat e saj/tij dhe shërbimet tjera në dispozicion nga ofruesit tjerë të shërbimeve;
- ❖ Hapja e dosjes së rastit;
- ❖ Caktimi i kontaktimi të viktimës me Mbrojtësin e Viktimave;
- ❖ Caktimi i menagjerit të rastit në strehimore;
- ❖ Caktimi i menagjerit të rastit nga QPS;

- ❖ Sqarimi në detaje mbi rolin e Mbrojtësit të Viktimave, procedurave dhe shërbimeve gjyqësore të mundësuara nga Mbrojtësi i Viktimave;
- ❖ Hartimi i planit individual me viktimën, menagjerin e rastit në strehimore dhe menagjerin e rastin nga QPS;
- ❖ Ofrimi i shërbimeve për viktimën sipas planit individual të hartuar;
- ❖ Referimi i viktimës tek ofruesit e tjerë të shërbimeve.

Shënim: Aktualisht periudha e reflektimit është duke u mbikëqyrur deri në një masë, pasi që MPMS kërkon që rastet që raportohen në polici dhe dërgohen në strehimore, duhet të paraqiten dhe raportohen menjëherë.⁶⁵ Kjo praktikë nuk është në përputhje me kërkesat e Konventës së Stambollit dhe PSV-ve të Kosovës.

⁶⁵ E konfirmuar gjithashtu gjate diskutimeve ne trajninin e mbajtur me strehimoret e Kosoves, e organizuar nga Shtepia e Sigurt Gjakove ne Prishtine. Shtator, 2018

KAPITULLI 4

4.1 PARIMET E PËRBASHKËTA, KARAKTERISTIKAT DHE ELEMENTET THEMELORE TË PAKOS SË SHËRBIMEVE THEMELORE TË OKB-SË PËR GRATË DHE VAJZAT TË CILAT BALLAFAQOHEN ME DHUNËN

Siç shihet nga shpjegimet e mësipërme, ligjet, politikat dhe mekanizmat e Kosovës të krijuara për t'iu përgjigjur nevojave të viktimave të dhunës në familje janë të standardizuara. Sidoqoftë, një grup parimesh të përbashkëta dhe elementesh themelore duhet të merren parasysh nga të gjithë akterët që ofrojnë shërbime dhe ndihmë viktimave të dhunës në familje. Në veçanti, Paketa e Shërbimeve Themelore të OKB-së për Gratë dhe Vajzat që janë subjekte të dhunës janë kërkesat më të fundit edhe për strehimoret që ofrojnë mbështetje për viktimat dhe fëmijët e tyre.

Sipas paketës së Shërbimeve Themelore të OKB-së, një sërë rregullash të standardizuara duhet të respektohen edhe nga strehimoret gjatë ofrimit të ndihmës dhe mbrojtjes ndaj dhunës në familje. Rregullat në vijim janë adoptuar dhe renditur sipas rëndësisë nga paketa e shërbimeve themelore.

4.2 SHËRBIMET THEMELORE - AKOMODIM I SIGURTË adoptuar nga Paketa e Shërbimeve Themelore të OKB-së për grat dhe vajza pre të dhunës në familje⁶⁶

- ✚ Strehimoret duhet të ofrojnë strehim emergjent të sigurt deri pas eliminimit të kërcënimit të drejtëpërdrejtë;
- ✚ Strehimoret duhet të sigurojnë masat e sigurisë, duke përfshirë: konfidencialitetin e vendndodhjes (kur është e mundur), punësimin e personelit të sigurisë (kur është e mundur), dhe sigurimin e sistemeve të sigurisë;
- ✚ Ata duhet të kujdesen që të sigurojnë një protokoll hyrës për njerëzit të cilët hyjnë dhe dalin nga strehimorja;
- ✚ Strehimoret duhet të sigurojnë nevojat bazë të akomodimit pa pagesë;
- ✚ Ata duhet të sigurojnë një protokoll për fëmijët e pashoqëruar, duke përfshirë kujdesin alternativ afatgjatë kur është e nevojshme dhe e përshtatshme, që është në përputhje me legjislacionin ekzistues kombëtar dhe standardet ndërkombëtare;
- ✚ Strehimoret duhet të sigurojnë që strehimorja të jetë e qasshme për gratë dhe vajzat me aftësi të kufizuara;

⁶⁶ Shiko Modulin 4, kapitulli 3 | Paketës së KB-së të Shërbimeve Themelore.

- ✚ Duhet të ofrojnë hapësira që sigurojnë privatësinë dhe konfidencialitetin për gratë dhe vajzat;
- ✚ Duhet të sigurojnë strehim që do t'i adresojë nevojat e fëmijëve dhe është i përshtatshëm për fëmijët;
- ✚ Duhet të bëjë vlerësimin e menjëhershëm të nevojave;
- ✚ Strehimoret duhet të hartojnë një plan mbështetës individual për gruan / fëmijët, në konsultim me ta!

4.3 SHËRBIME THEMELORE PËR MBËSHTETJE DHE KËSHILLIM PSIKO-SOCIAL⁶⁷

- ✚ Strehimoret duhet të ofrojnë këshillime të specializuara që mund të përmirësojnë në masë të madhe njohuritë shëndetësore për gratë dhe vajzat të cilat mund të përmirësojnë qasjen e tyre në arsim dhe punësim;
- ✚ Duhet të sigurojnë këshillime individuale dhe grupore;
- ✚ Strehimoret duhet të sigurojnë këshillime individuale dhe grupore, sipas nevojës, nga profesionistë me trajnime të specializuara në punën me gratë dhe vajzat që përjetojnë dhunë;
- ✚ Duhet të sigurojnë që gratë dhe vajzat të ndjekin së paku një numër minimal të seancave mbështetëse / këshilluese;
- ✚ Strehimoret duhet të marrin në konsideratë ofrimin e mbështetjes reciproke të grupeve të përbashkëta;
- ✚ Ata duhet të sigurojnë që këshillimi të bëhet bazuar në experiencën e përjetuar të dhunës;
- ✚ Të sigurohet që këshillimi është një këshillim i bazuar në të drejtat e njeriut dhe ndjeshmërinë kulturore;
- ✚ Duhet të ofrojë mbështetje / këshillim pa pagesë;
- ✚ Sigurimi i mundësive të transportit për të mbështetur gratë që të marrin pjesë në seanca kur është e mundur;
- ✚ Ofron këshilla në kohë të përshtatshme për gratë / vajzat!

Vlen të përmendet se ekziston një numër studimesh që tregojnë që terapia për çifte në strehimore ose të inkurajuar nga strehimoret nuk janë të sigurta për gratë e dhunuara dhe e vënë viktimën në rrezik. Veçanërisht, viktimat që përballen me kontrollin detyrues nga partneri i tyre kanë treguar

⁶⁷ Ibid.

se i kanë vënë viktimat në rrezik të mëtejshëm dhe gjithashtu nuk kanë treguar ndonjë përfitim pas intervenimit.⁶⁸

4.4 SHËRBIMET THEMELORE MBËSHTETËSE ME FOKUS-GRUAN

Navigimi i gamës së shërbimeve, opsioneve dhe vendimeve në dispozicion mund të jetë i frikshëm për gratë dhe vajzat që përjetojnë dhunë seksuale nga partnerët intim dhe jo partnerët. Ndihma e kualifikuar nga stafi i trajnuar mund të ndihmojë gratë dhe vajzat që të kenë qasje në shërbime të përshtatshme dhe që të bëjnë zgjedhje të cilat ofrojnë mundësi më të mira për sigurimin e mirëqenies së saj, fuqizimin e saj dhe përkrahjen e të drejtave të saja.

Përveç tjerash strehimoret duhet:

- ✚ Të sigurojnë mbështetjen me fokus gratë dhe fëmijët e cila do të jetë në dispozicion përgjatë gjithë rrugëtimit të tyre përmes sistemit;
- ✚ Të sigurojnë që stafi të jetë i trajnuar për të punuar në emër të grave dhe vajzave dhe për të përfaqësuar interesat e tyre;
- ✚ Të sigurojnë që stafi do të respektojë dëshirat dhe vendimet e shprehura të grave dhe vajzave;
- ✚ Të sigurojnë që çdo përfaqësim në emër të grave dhe vajzave të kryhet me pëlqimin e qartë të tyre;
- ✚ Hartojnë protokolle të qarta për të mbështetur sigurinë e grave ku ato mund të kontaktohen nga media për të treguar historinë e tyre.

4.5 SHËRBIME THEMELORE PËR SHËRBIME NDAJ FËMIJËVE PËR ÇDO FËMIJË TË PREKUR NGA DHUNA

Efekti i përjetimit të dhunës në mënyrë direkte ose indirekte mund të ketë ndikim shkatërrues tek fëmijët. Fëmijët kanë të drejtë të kenë qasje në shërbime që janë të përshtatshme për moshën, të ndjeshme për fëmijë dhe miqësore ndaj fëmijëve.

Andaj strehimoret këshillohen që të:

- ✚ Ofrojnë konsulta me fokus fëmijët dhe të bazuara në të drejtat e tyre si dhe mbështetje psiko-sociale;

⁶⁸ E cituar nga studimi I bere nga UNWOMEN per strehimoret per gra dhe vajza ne rrezik ose te mbijetuara te dhunes. Rrjeti I strehimoreve te grave ne Kande dhe Shtepite e Tranzicionit. Mars 2013, faqe 15/335. <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

- ✚ Sigurojnë që çdo fëmijë të ketë një plan individual të kujdesit;
- ✚ Ofrojnë shërbime falas për fëmijët;
- ✚ Lehtësimin e qasjes në kujdesin alternativ emergjent dhe afatgjatë, nëse kërkohet, me ose pa prindër / kujdestar, sipas rastit, në përputhje me Udhëzimet e Kujdesit Alternativ të Fëmijëve;
- ✚ Lehtësimin e qasjes për përfaqësimin e fëmijëve, aty ku kërkohet, për shembull një kujdestar (ligjor) nëse fëmija është i pashoqëruar;
- ✚ Referimi në kohë dhe qasje e lehtësuar në shërbimet e nevojshme, për shembull për mbrojtjen e fëmijëve, për të adresuar çështjet që kanë të bëjnë me kujdestarinë, kujdesin shëndetësor dhe arsimimin;
- ✚ Referimi në kohë dhe qasje e lehtësuar në shërbimet e nevojshme, për shembull për mbrojtjen e fëmijëve, për të adresuar çështjet që kanë të bëjnë me kujdestarinë, kujdesin shëndetësor dhe arsimimin;
- ✚ Sigurojnë që stafi të trajnohet për procedura të ndjeshme dhe të përshtatshme ndaj fëmijëve!

Për më tepër, udhëzimet kryesore të Pakos së Shërbimeve Themelore të OKB-së, një numër i organeve ndërkombëtare rajonale të të drejtave të njeriut kanë hartuar gjithashtu një sërë protokollesh për të mbështetur zbatimin e standardizuar të politikave kur është fjala për sigurimin e ndihmës dhe mbrojtjes së viktimave të dhunës në familje duke përfshirë standardet e synuara nga ofruesit e shërbimeve, përfshirë këtu edhe strehimoret.

Shiqo Tablën 2 në vijim.

PROKOLET PËR MBËSHETJEN E ZBATIMIT TË STANDARDIZUAR TË POLITIKAVE.

Shembull ilustrues: Lufta e Këshillit të Evropës Kundër Dhunës ndaj Grave: Standardet Minimale për Shërbimet Mbështetëse përfshijnë listën e mëposhtme të standardeve minimale dhe atyre synuese për strehimoret!	
Standardet minimale	Standartet e synuara
Shërbimet në strehimore duhet të ofrohen nga stafi i gjinisë femërore.	
Siguria e banorëve duhet të bëhet nëpërmjet konfidencialitetit të adresës dhe / ose nëpërmjet masave të përshtatshme të sigurisë dhe monitorimit.	Duhet të ekzistoj një politikë e shkruar për vizitorët (atëherë kur pranohen për vizitë). Kjo duhet të siguroj që edhe vizitorët e kuptojnë konfidencialitetin.
Nëse nuk ka vende të mjaftueshme, ose në mungesë të shërbimeve - strehimorja duhet të ndihmojë në gjetjen e një strehimi alternativ të përshtatshëm e të sigurt.	Çdo strehim alternativ duhet të vlerësohet nëse ka sigurinë dhe konfidencialitetin në pajtueshmëri me politikën e strehimores.
Refuzimi për të ofruar ose ri-pranuar shërbimet duhet të ndërmerret VETËM kur ka shkelje serioze të rregullave, ose kur bëhet fjalë për sigurinë e grave dhe fëmijëve.	
Mbështetja për strehim duhet të jetë e disponueshme për aq kohë sa kërkuesi/sja i/e shërbimit ka nevojë për të.	
Niveli i stafit duhet të jetë adekuat për të përmbushur nevojat e shfrytëzuesve aktual të shërbimeve dhe të fëmijëve.	
Mbështetja gjatë krizës dhe planifikimi i sigurisë për secilën shfrytëzuese të shërbimeve.	Duhet të ofrojë informacione mbi të drejtat dhe përgjegjësitë e përdoruesve të shërbimeve (duke përfshirë politikën e konfidencialitetit) brenda 24 orëve nga pranimi.

	Rregullat duhet të paraqiten në një gjuhë të kuptueshme për klienten
Një vlerësim i nevojave në formë të shkruar duhet të bëhet brenda 3 deri në 7 ditë që nga dita e pranimit. Kjo duhet të përfshijë: nevojat shëndetësore / mjekësore; fëmijët; akomodimi; mundësitë ligjore; asistencën dhe mundësitë financiare; trajnim për punë, punësim dhe arsimim.	Duhet të ofrohet strehim i specializuar për gratë që janë abuzuese të substancave.
Duhet të jetë në gjendje të ofrojë (ose të referoj) këshilla ligjore, avokim, shërbime tjera mbështetëse.	
Duhet të ofrojë ndihmë për të siguruar që shfrytëzueset e shërbimeve të jenë ekonomikisht të pavarura pas largimit nga strehimorja.	
Duhet të ketë të paktën një punonjës të kualifikuar për kujdes ndaj fëmijëve.	
Strehimoret duhet të jenë model dhe të promovojnë respektin dhe jo-dhunën në të gjitha bashkëveprimet përfshirë edhe ato ndërmjet të rriturve dhe fëmijëve.	Një punëtor për kujdes ndaj fëmijëve për 10 fëmijë Hapësira të sigurta për lojë për fëmijë Shëtitje dhe aktivitete për fëmijë Politika për mbrojtjen e fëmijëve.
Kur nuk ka vend të disponueshëm për shkak të moshës të fëmisë mashkull, strehimorja duhet të asistoj në sigurimin ose gjetjen e një vendi alternativ të sigurt për familjen.	
Duhet të ndihmojë në edukimin e fëmijës	Çdo strehim alternativ duhet të vlerësohet për pajtueshmërinë me politikat e sigurisë dhe konfidencialitetit të strehimores.
Trajnimi për vullnetarët dhe stafin e	Te kenë një protokoll me shkollat lokale për

<p>strehimores duhet të jetë së paku 30 orë dhe të mbulojë:</p> <p>Analizën e dhunës me bazë gjinore kundër grave;</p> <p>Teknikat e komunikimit dhe të intervenimit;</p> <p>Konfidencialiteti;</p> <p>Mbrojtja e fëmijëve;</p> <p>Qasja në shërbime të përkthimit dhe rastet me aftësi të kufizuara;</p> <p>Si të bëni referime të përshtatshme;</p> <p>Informacion mbi traumën, përballimin dhe mbijetesën;</p> <p>Vlerësimi i rrezikut;</p> <p>Mosdiskriminimi dhe diverziteti;</p> <p>Fuqizimi.</p>	<p>adresimin e nevojave të fëmijëve rezident</p> <p>Të kenë hapësirë dhe lehtësira tjera për adoleshentë për kryerjen e detyrave të shtëpisë</p>
<p>Shërbime për zhvendosje (ri-sistemim) dhe vazhdim të monitorimit të ish banorëve dhe fëmijëve të tyre.</p>	<p>Duhet të ketë personel të trajnuar / në gjendje të komunikojë në gjuhën e shenjave;</p> <p>Informacioni dhe këshilla duhet të jenë të disponueshme në disa gjuhë, varësisht nga përkatësia e komuniteteve të cilave strehimorja iu ofron shërbim;</p> <p>Stafi duhet të marrë një trajnim bazë mbi statusin / ligjin e imigracionit</p>

Adoptuar nga: Këshilli i Evropës. 2008 Luftimi i Dhunës kundër Grave: Standardet Minimale për Shërbimet Mbështetëse, Këshilli i Evropës, Vienë⁶⁹

⁶⁹ E disponueshme ne <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

4.6 PARIMET E MENAXHIMIT TË RASTEVE⁷⁰

Ndër qëllimet kryesore për menaxhim efektiv të rasteve është lidhja e individëve me burimet për nevojat e tyre të menjëhershme dhe gjithashtu puna me viktimën për të zgjeruar shërbimet e tyre për çështje tjera. Prandaj stafi duhet të:

1. Fillimisht të ndihmojnë viktimat në vlerësimin dhe identifikimin nevojave dhe qëllimeve të saja dhe bashkë me te të gjejë anët e forta për t'i arritur qëllimet;
2. Ofroj gruas pikëpamje të ndryshme të situatës së saj, si dhe t'i ofroj stafit një njohje më të mirë të personalitetit të saj;
3. Menaxherët e rasteve duhet të fillojnë me qëllime afatshkurtra dhe pastaj të përparojnë në qëllime afatgjata;
4. Si pjesë e fuqizimit të filozofisë, është e rëndësishme për menaxherët e rasteve që të ofrojnë informacione dhe mundësi në mënyrë që individit të mund të zgjedhë;
5. Stafi gjithashtu mund të ofrojë udhëzime se cilat burime janë më efektive ose në çfarë renditje mund të arrihen qëllimet. Theksi, megjithatë, duhet të vendoset në ofrimin e opsioneve dhe jo në orientime të imponuara.

Gjatë kontaktit fillestar

1. Viktimat mund të kontaktojnë strehimoret me telefon, personalisht ose nëpërmjet një agjencie referimi, në të shumtën e rasteve përmes policisë.
2. Kur kontakti fillestar bëhet me telefon nga dikush që nuk kërkon shërbime, stafi duhet të ofrojë informata për faktet themelore të dhunës në familje, numrin e telefonit të SOS linjës telefonike kombëtare, informacionin për shërbimet specifike të dhunës në familje, shërbimet sociale, ligjet etj., dhe informacion rreth strehimores.
3. Stafi i strehimores duhet të gjejë se ku gjendet viktimja dhe nëse ka fëmijët me vete, të vlerësojë rrezikun e pashmangshëm, të përcaktojë se pse ka telefonuar dhe të vlerësojë gjendjen fizike të saj.
4. Të vendoset se cilat shërbime apo opsione të ofrohen dhe të këshillohet viktimja që të kontaktoj policinë. Të mblidhet informacion për përgatitjen e ardhjes së viktimës nëse mendohet që viktimja do të vijë në strehimore.

⁷⁰ E cituar nga manuali I Praktikave me te mira per Programin e dhunes ne familje, koalicioni kunder dhunes ne familje ne Arizona, 2000. [file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20(2).pdf)

Pranimi

Sapo një person të pranohet për menaxhimin e rastit, stafi duhet të marrë informacion nga individi dhe ta njoftoj se çfarë ofron strehimorja.

1. Stafi duhet të plotësoj çdo dokumentacion fillestar ose dokumente që kërkohen bazuar në fondin, licencimin ose politikat e agjencisë për ta mbajtur personin në strehimore.
2. Stafi duhet të grumbullojë informacionin e pranimin dhe të regjistrojë informacionin në një dosje individuale. Sigurohuni që çdo viktimë të ketë një skedar të veçantë.
3. Nëse ky person tashmë ka një dosje, strehimorja duhet të vendos nëse do të kombinojë informacionin në një skedar ose do të mbajë dosje të ndara;
4. Kur anëtarët e stafit krijojnë skedarë, ata duhet të mbështeten në informacionin e mbledhur gjatë kontaktit fillestar. Fillimisht, është e rëndësishme të mblidhet informacion mbi të rriturit dhe fëmijët. Nëse personi që bën pranimin nuk është menaxheri i rastit për këtë individ, atëherë i a bën me dije se kur do t'i caktohet menaxheri i rastit (p.sh. Ne do të caktojmë menaxherin e rastit brenda tri ditëve).
5. Pjesëmarrësve duhet t'u epet një shpjegim se çfarë të presin nga programi i strehimit. Gjithashtu, informacioni i dhënë duhet të jetë me shkrim.
6. Në fund të marrjes së intervistës pjesëmarrësi duhet të ketë një ide të mirë për atë që ajo ka nevojë dhe si të veprojë më tutje.

Strehimi

Ashtu si me të gjitha programet e strehimit, menaxherët e rasteve duhet të jenë të trajnuar mirë. Menaxherët e rasteve duhet të jenë në gjendje të punojnë vetëm-për-vetëm me individë dhe të kenë njohuri të mëdha të burimeve ekzistuese brenda komunitetit ku ata punojnë.

1. Një menaxher i mirë i rastit duhet të ofrojë informata të dobishme dhe të inkurajojë viktimën për të arritur qëllimet e veta, ndihmojë në ngritjen e vetëbesimit dhe jap sugjerime se si të arrijë sukses.
2. Pas periudhës së reflektimit, menaxheri i rastit duhet të ketë hartuar tashmë një plan individual të veprimit bashkë me viktimën.

3. Së paku, stafi duhet të diskutojë planifikimin e sigurisë, edhe nëse personi nuk identifikohet si person në krizë. Plani duhet të jetë individual dhe duhet të bazohet në qëllimet dhe preferencat personale të individit.
4. Asnjë plan nuk duhet të plotësohet pa praninë e viktimës dhe pjesëmarrjen aktive të saj. Pasi plani të jetë përfunduar, pjesëmarrësi duhet ta nënshkruajë atë dhe të marrë një kopje.
5. Menaxherët e rasteve duhet ta vlerësojnë planin në mënyrë të vazhdueshme. Qëllimet duhet të hartohen bashkë me viktimën dhe vlerësohen rregullisht për: vetëm qëllimet reale të cilat mund të realizohen; filloni me qëllime afatshkurtra, duke filluar me orë, ditë, javë; kur viktimat janë në gjendje të ballafaqohen me më shumë, planifikimi duhet të përfshijë synime më të mëdha / afatgjata, të tilla si gjetja e një pune ose gjetja e një apartamenti. Stafi bashkë me viktimën gjithashtu duhet t'i japë përparësi qëllimeve bazuar në emergjencën e tyre dhe aftësinë e pjesëmarrësit për t'u fokusuar në secilën detyrë.
6. Përpiquni të ndërtoni besim përmes njohjes së suksesit. Nëse njerëzit nuk inkurajohen dhe vazhdojnë të përballen me pengesa pa mbështetje, njerëzit priren të dekurajohen dhe mund të ndalojnë përpjekjen për të arritur qëllimet. Rishikoni rregullisht çdo plan. Çdo plan është një proces i vazhdueshëm dhe duhet të rishikohet dhe azhurnohet;
7. Menaxherët e rasteve duhet të kenë njohuri për burimet në dispozicion dhe të azhurnojnë informacionin. Është e rëndësishme për programet e strehimit të bashkëpunojnë me organet komunale.
8. Keni parasysh që kufijtë personalë janë thelbësorë. Puna e stafit nuk është të marrë përsipër jetën e banorëve. Banorët duhet të plotësojnë qëllimet e tyre. Suksesi i fuqizon individët të vazhdojnë në arritjen e qëllimeve të tyre.

Ndërprerja dhe vazhdimi i mbikëqyrjes

1. Nëse është e mundur, stafi duhet të caktojë një datë për secilën viktimë para se të largohet nga programi i strehimit. Një caktim i datës për largim ofron një mundësi për një përmbyllje, një rishikim të arritjeve ose progresit të pjesëmarrësve, si dhe një mundësi për të informuar pjesëmarrësit rreth shërbimeve që ende kanë në dispozicion!

2. Marrja e reagimeve nga pjesëmarrëset duke i shtyrë ato drejt vlerësimit të shërbimeve të programit është gjithashtu e mirë të shiqohet. Është e rëndësishme të njoftohet pjesëmarrësja që programi është në dispozicion të saj nëse ajo ka nevojë për këtë shërbim përsëri;
3. Menaxhimi i rasteve mund të vazhdojë përderisa viktimat rezidente / ish rezidente është duke përparuar / ka nevojë për këtë shërbim;
4. Stafit duhet të ketë kujdes në ruajtjen e ekuilibrit gjatë përfshirjes së tyre të vazhdueshme dhe të shmangin përfshirjen e tepërt dhe në asnjë rast nuk duhet të jetë i shpejtë në etiketimin/klasifikimin e pjesëmarrësve. Keni parasysh situatën e brendshme dhe të jashtme të individit. Mbani ritmin me viktimën gjersa ajo realizon qëllimet e saja dhe kushtoni vëmendje çfarë ajo bën.

Mbledhja e të dhënave dhe mbajtja e shënimeve

1. Secila viktimë e strehuar duhet të ketë skedarin e saj
2. Këto skedarë, së bashku me të dhënat tjera që kanë të bëjnë me viktimën, duhet të mbahen konfidenciale;
3. Vetëm anëtarët e stafit që punojnë me individin duhet të kenë qasje në informata - të shqyrtojnë ose të shtojnë në dosje - dhe pjesëmarrësi duhet të ketë qasje në dosjen e saj kur e kërkon;
4. Informacioni i futur në dosjen e dikujt duhet të jetë i plotë dhe i saktë, si dhe në formatin e kërkuar nga organi relevant;
5. Asnjë skedar për viktimat nuk duhet të merret jashtë strehimores. Stafit duhet të kërkojë që një formular informacioni të nënshkruhet në momentin e pranimit të viktimës ose para zbulimit të cilitdo informacioni konfidencial (kjo mund të jetë veçanërisht e rëndësishme në një program të menaxhimit të rasteve nëse jeni duke punuar në bashkëpunim me agjencitë e tjera). Gjithashtu, stafit duhet gjithsesi të jap sqarime se si do të ndahet informacioni me të tjerë, nëse dikush është i përfshirë në më shumë se në një program;
6. Të gjitha të dhënat dhe skedarët duhet të ruhen në një kabinet të mbyllur në një vend të sigurt. Kabineti i mbyllur duhet të jetë i vendosur në një hapësirë të stafit që nuk shfrytëzohet shpesh nga të tjerët.

Të drejtat individuale

1. Stafi duhet të informoj pjesëmarrësit për të drejtat e tyre dhe të detajojë se cilat janë ato të drejta;
2. Disa nga të drejtat që stafi duhet t'i adresoj, janë: e drejta për privatësi; e drejta për konfidencialitet; e drejta për respekt; e drejta për të shprehur pakënaqësinë ose shqetësimin në lidhje me programin, burimin apo shërbimin; e drejta për të paraqitur një ankesë dhe e drejta e marrjes së vendimit nga vet pjesëmarrësja.
3. Stafi gjithashtu duhet të diskutojë se si dokumentacioni është i dokumentuar në dosjen e tyre dhe për mundësinë e përdorjes së këtij informacioni në ndonjë procedurë gjyqësore me një formular të lëshuar të konfidencialitetit.

Burimet komunale

1. Është e rëndësishme për menaxherët e rasteve të dinë se cilat burime janë të disponueshme dhe se si të ruajnë informacionin aktual.
 2. Menaxherët e rasteve duhet gjithashtu ta përdorin këtë informacion për të përcaktuar burimet e duhura dhe për këtë arsye të zgjedhin referimet në përputhje me rrethanat.
 3. Është gjithashtu e rëndësishme që gjithmonë të ruhet konfidencialiteti, të ruhet siguria dhe të kufizohet numri i mënyrave se si një grua mund të gjurmohet ose të përndiqet nga abuzuesi i saj.
- Është e rëndësishme që strehimoret gjithashtu të avokojnë dhe t'u ofrojnë ndihmë agjencive në reagime të duhura. Është gjithashtu e rëndësishme që t'u qasemi agjencioneve të ndryshme në qëllim të inkurajimit për bashkëpunim dhe për të krijuar një marrëdhënie afatgjatë në ofrimin e mundësive viktimave për një zgjedhje autonome në jetën e tyre të ardhshme dhe pa dhunë.

**PRIRUČNIK ZA UPRAVLJANJE
SLUČAJEVIMA
NASILJA U PORODICI
SIGURNE KUĆE**

Novembar 2018.

SADRŽAJ

UVOD U PRIRUČNIK	1
POGLAVLJE 1.....	3
1.1 Opšti pregled nasilja nad ženama	3
1.2 Međunarodni standardi ljudskih prava koji se odnose na nasilje u porodici i rodno zasnovano nasilje...4	
1.3 Nasilje u porodici na Kosovu	6
1.4 Obaveza država da pruže skloništa žrtvama nasilja u porodici.....	8
POGLAVLJE 2	10
2.1 Lica kojima je pružena zaštita u skladu sa zakonodavstvom o nasilju u porodici na Kosovu	10
2.2 Odgovornosti sigurne kuće u skladu sa pravnim okvirom Kosova	12
POGLAVLJE 3.....	14
3.1 Uloga sigurnih kuća kao pružalaca usluga	14
3.2 Ukratko o sigurnim kućama na Kosovu	17
POGLAVLJE 4.....	25
4.1 Opšta načela, karakteristike i osnovni elementi UN-ovog Paketa osnovnih usluga za žene i devojke predmet nasilja	25
4.2 Osnovne usluge - Siguran smeštaj	25
4.3. Osnovne usluge za psiho-socijalnu podršku i savetovanje	26
4.4. Osnovne usluge podrške usredsređene na žene.....	26
4.5. Osnovne usluge u uslugama decu za bilo koje dete pogođeno nasiljem	27
4.6 Načela upravljanja slučajevima	31

Skraćenice

KEDZ - Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena

CSR- Centar za socijalni rad

KZK- Krivični zakonik Kosova

MRSZ - Ministarstvo rada i socijalne zaštite

Istambulska konvencija - Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici

SOP - Standardni operativni postupci za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu

UNWOMEN - Entitet Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena

SZO - Svetska zdravstvena organizacija

AŽ- advokati žrtava

PISMO SIGURNE KUĆE ĐAKOVICA

Sigurna kuća je sigurna kuća za žene i decu, koja se nalazi u Đakovici, a bavi se slučajevima nasilja u porodici i rodno zasnovanog nasilja, posebno nasilja nad majkama i njihovom decom. Misija Sigurne kuće je da pomogne u eliminisanju svih oblika nasilja i diskriminacije nad ženama i decom, osnaživanje žena, promovisanje rodne ravnopravnosti kroz obrazovanje i povećanje učešća žena u donošenju odluka za izgradnju demokratskijeg društva.

Napore za ispunjavanje ove misije ulažu i druge postojeće sigurne kuće na Kosovu i različiti međunarodni i nacionalni akteri. Uz pomoć Entiteta Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women), usluge sigurne kuće su ocenjene prema merama propisanim međunarodnim standardima. Nedavnom izradom Priručnika o upravljanju slučajevima, kvalitet pruženih usluga preživelim u ovim sigurnim kućama je značajno povećan. Ovaj priručnik je pripremljen u skladu sa standardima utvrđenim u Istambulskoj konvenciji, kao i UN-ovom Paketu osnovnih usluga za žene i devojke, Globalnim standardima i uslugama da preživele nasilja u porodici i rodno zasnovanog nasilja primaju najbolje moguće usluge.

Priručnik o upravljanju slučajevima ima za cilj da pružaocima usluga pruži jasno i čvrsto shvatanje brige sigurnih kuća za zaštitu prava i interesa žena i dece i istovremeno povećava senzibilnost i predostrožnost javnih institucija i okolne zajednice u vezi sa ovim nesrećnim fenomenom.

Mnogi akteri su igrali važnu ulogu u izradi ovog priručnika. Prvo, želeli bismo da priznamo napore zaposlenih u postojećim sigurnim kućama na Kosovu, uzimajući u obzir naučene lekcije tokom treninga organizovanih za tu svrhu. Drugo, Sigurna kuća priznaje ulogu i profesionalnost stručnjaka na terenu u izradi i reviziji priručnika, sa posebnim naglaskom na gđu Arianu Qosaj Mustafa.

Posebna zahvalnost se izražava UN-WOMEN i EU kroz Program "Primena normi za promenu umova" na omogućavanju izrade priručnika, što a time podržavaju pružaoci usluga u povećanju kvaliteta usluga koje se pružaju žrtvama nasilja u porodici širom Kosova.

S poštovanjem,

Sigurna kuća Kosovo

UVOD U PRIRUČNIK

Cilj ovog priručnika je poboljšanje i jačanje odgovora pružalaca usluga za nasilje u porodici, odnosno sigurnih kuća za nasilje u porodici u direktnom radu sa žrtvama porodičnog nasilja. Svrha je takođe pružanje poverljive, delotvorne i profesionalne podrške žrtvama nasilja u porodici fokusirajući se na pružanje usluga kroz pomoć žrtvama. Iako različiti oblici nasilja utiču na žene na globalnom nivou, uobičajeni oblici nasilja se najčešće sprovede protiv žena od strane njihovih partnera u oblicima porodičnog nasilja, kao i skrivenih oblika zlostavljanja od strane njihovih intimnih partnera putem seksualnog zlostavljanja koje često ne prijavljuju institucije nadležne za rad sa žrtvama porodičnog nasilja.

Cilj ovog priručnika je davanje uputstava u slučajevima kojima direktno upravljaju sigurne kuće za nasilje u porodici, nadovezujući se na dosadašnja iskustva i ocene potreba od strane sigurnih kuća, kao pružalaca usluga koji rade direktno sa žrtvama porodičnog nasilja. Pošto su sigurne kuće istovremeno često i prve ulazne tačke za žrtve gde im se nudi sigurnost, pravna i psihološka podrška, u ovom priručniku će se razmatrati i važeće kosovsko zakonodavstvo i njihove direktne odgovornosti koje su detaljno opisane u Standardni operativni postupci za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu. Ovaj priručnik takođe proističe iz procene potreba sigurnih kuća za obuku na osnovu priručnika za upravljanje predmetima, koji je naveden u Programu i Akcionom planu za borbu protiv nasilja u porodici (2016-2020)⁷¹.

Shodno tome, priručnik se nadovezuje na trenutne najbolje prakse u vezi sa međunarodnim standardima za pomoć i zaštitu žrtava nasilja porodičnog nasilja u skladu sa nedavnim razvojem na međunarodnom nivou ljudskih prava kao što je donošenje Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Istambulska konvencija). Priručnik takođe odražava glavne elemente i smernice kvaliteta UN-ovog Paketa osnovnih usluga za žene i devojke koje su predmet nasilja.

Dodatno, predstavlja pregled globalnih trendova nasilja u porodici, situacije nasilja u porodici na Kosovu, kao i kratak opis pravnih i institucionalnih mehanizama na Kosovu koji se odnose na

⁷¹ Strateški cilj 4, Aktivnost A.4.16 kosovskog Programa i akcionog plana za borbu protiv nasilja u porodici (2016-2020), koji se može naći na: <https://abgj.rks.gov.net/Portals/0/Strategija%20Komb%C3%ABtare%20e%20RK%20p%C3%ABr%20mbrojtie%20nga%20dhuna%20ne%20familje%202016-2020.pdf>

nasilje u porodici. Ovaj priručnik je takođe predviđen kao praktičan alat za obuku osoblja u sigurnim kućama i stoga bi predstavljene informacije trebale da pružaju dovoljno informacija osoblju sigurnih kuća prilikom obavljanja takvih obuka. Takođe predviđa kratak pregled svakodnevnog upravljanja slučajevima zasnovanim na najboljim praksama za pomoć i zaštitu unutar sigurnih kuća na Kosovu, a naročito standarde pomoći Sigurne kuće u Đakovici. Dalje, predstavlja ažurirane i najnovije preporuke o upravljanju slučajevima, koje su prihvaćene kao osnovni elementi i uputstva kvaliteta UN-ovog Paketa osnovnih usluga za žene i devojke koje su predmet nasilja.

POGLAVLJE 1

1.1 OPŠTI PREGLED NASILJA NAD ŽENAMA

Rasprostranjeno kršenje ljudskih prava, rodno zasnovano nasilje nastavlja diskriminaciju žena i devojaka širom sveta. Najnovijim podacima Svetske zdravstvene organizacije se procenjuje da je u svetu oko 1 od 3 žene (35%) doživelo neki oblik fizičkog i/ili seksualnog nasilja od strane njihovih partnera ili ne-partnera tokom života⁷². Nasilje nad ženama od strane intimnog partnera jedan je od glavnih doprinosa lošem zdravlju žena⁷³.

Veća je verovatnoća da će muškarci izvršiti nasilje ako imaju nizak nivo obrazovanja, istorijat maltretiranja kao deca, izloženost nasilju u porodici prema svojim majkama, štetnu upotrebu alkohola, nejednake rodne norme, uključujući stavove koji prihvataju nasilje i osećaj prava nad ženama.

Na globalnom nivou, čak 38% ubistava žena je počinio muški intimni partner (SZO, 2017).

Iako se dom smatra sigurnim mestom za žene, žene su u većoj opasnosti da dožive nasilje od strane svojih partnera nego bilo gde drugo⁷⁴. A odgovor je posebno težak jer mnoge žene prihvataju nasilje i ponašanje svog intimnog partnera kao "normalno"⁷⁵. Isto, Savet Evrope takođe priznaje da pogotovo nasilje u porodici i dalje predstavlja ozbiljnu zabrinutost po sigurnost i život žena i smatra nasilje u porodici glavnim uzrokom smrti, kao i invaliditeta žena starosti od 16 do 44 godina u Evropi⁷⁶.

Međutim, prema međunarodnom pravu o ljudskim pravima, države su obavezne da odgovore na slučajeve nasilja u porodici i shodno tome zaštite žene pružanjem odgovarajuće pažnje u sprečavanju nasilja u porodici, gonjenju počinitelaca nasilja i kažnjavanju činova nasilja u porodici. Shodno tome, niz međunarodnih normi o ljudskim pravima zahteva od država da odgovore na činove nasilja u porodici priznajući uticaj istog na žene i porodice.

⁷² World Health Organization, Violence against Women Key Facts (2017). Na: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

⁷³ WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Dostupno na file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Dostupno na file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

⁷⁶ Savet Evrope, Parlamentarna skupština "Domestic Violence against Women," Preporuka 1582, 2002.

Konkretno, Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici (u daljem tekstu Istambulska konvencija) prepoznaje da nasilje nad ženama predstavlja manifestaciju neravnopravnih odnosa moći između žena i muškaraca istorijski i da su ti nejednaki odnosi moći doveli do diskriminacije i dominacije muškaraca nad ženama i sprečili žene da u potpunosti napreduju u društvu. Štaviše, Istambulska konvencija takođe priznaje da je priroda nasilja strukturalna koja dovodi do rodno zasnovanog nasilja nad ženama, kao jednog od glavnih društvenih mehanizama kroz koje se žene drže u podređenom položaju prema muškarcima. Iako rodno zasnovano nasilje utiče i na muškarce, isto nesrazmerno pogađa žene u većem broju slučajeva, što žene čini nejednakim u odnosu na muškarce⁷⁷.

Pošto Evropska unija teži ka stvaranju Evrope koja je oslobođena nasilje nad ženama i nasilja u porodici kako bi njeni građani ostvarili svoj potpuni potencijal, Istambulska konvencija pruža temeljnu definiciju rodno zasnovanog nasilja i zahteva da države članice EU ili drugi države koje teže integraciji u EU poštuju i ispunjavaju sledeće međunarodne standarde ljudskih prava.

1.2 MEĐUNARODNI STANDARDI LJUDSKIH PRAVA KOJI SE ODOSE NA NASILJE U PORODICI I RODNO ZASNOVANO NASILJE

Istambulska konvencija se smatra temeljnom konvencijom u prepoznavanju nasilja nad ženama kao kršenja ljudskih prava i to znači da se države smatraju direktno odgovornim ukoliko ne odgovore na različite oblike nasilja u porodici.

Prema ovoj Evropskoj konvenciji, nasilje nad ženama može se manifestovati u različitim oblicima⁷⁸. Konkretno, Istambulska konvencija definiše nasilje nad ženama kao "*... kršenje ljudskih prava i oblik diskriminacije nad ženama i predstavlja sva dela rodno zasnovanog nasilja koja dovode do ili mogu da dovedu do: fizičke, seksualne, psihičke, odnosno, finansijske povrede ili patnje za žene, obuhvatajući i pretnje takvim delima, prinudu ili proizvoljno lišavanje slobode, bilo u javnosti bilo u privatnom životu*"⁷⁹.

Isto, čin "nasilje u porodici" označava svako delo fizičkog, seksualnog, psihičkog, odnosno ekonomskog nasilja do kojeg dolazi u okviru porodice ili domaćinstva, odnosno između bivših ili sadašnjih supružnika ili partnera, nezavisno od toga da li počinitelj deli ili je delio isto boravište

⁷⁷ Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici, Istanbul, 1105.2011. Dostupno na: <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168008482e>

⁷⁸ Vidi Član 3. Definicije Istambulske konvencije.

⁷⁹ Član 3. Definicije Istambulske konvencije.

sa žrtvom"⁸⁰. Konvencija takođe po prvi put definiše "rod" koji priznaje da muškarci i žene nisu samo biološki muškarci i žene već i da postoji socijalna i kulturna izgrađena kategorija koja dodeljuje određene uloge za muškarce i žene i šta se smatra društveno prihvatljivim ponašanjem. Takođe, rod igra ključnu ulogu u ovom odnosu, pošto određene uloge i ponašanja dodeljena muškarcima i ženama takođe mogu doprineti da nasilje nad ženama bude društveno i kulturno prihvatljivo⁸¹. Prema Konvenciji, "rod" označava društveno određene uloge, ponašanja, aktivnosti i atribute, koje dato društvo smatra prikladnim za žene i muškarce;

Dalje, definicija "rodno zasnovanog nasilja" obuhvata nasilje, koje je usmereno protiv žene zato što je žena, odnosno ono koje nesrazmerno pogađa žene⁸². Konvencijom se stoga priznaje da nasilje pogađa žene u većem broju i da je društveno i kulturno konstruisano ponašanje koje često opravdava čineve nasilja nad ženama.

Važno je napomenuti da Konvencija zahteva od država da se pozabave sa svim slučajevima nasilja nad ženama i devojkaama iz različitih sredina, bez obzira na njihovu starosnu dob, rasu, religiju, društveno poreklo, migrantski status ili seksualnu orijentaciju⁸³. Takođe zahteva od država da kriminalizuju ponašanje vezano za:

- Nasilje u porodici (fizičko, seksualno, psihološko ili ekonomsko nasilje);
- Proganjanje, seksualno nasilje uključujući silovanje;
- Seksualno uznemiravanje;
- Prinudni brak;
- Genitalno sakaćenje žena i
- Prinudni abortus i prinudna sterilizacija⁸⁴.

Kao temeljna Konvencija time uvodi specifične obaveze za države za realizaciju, kako bi efikasno zaštitile žrtve rodno zasnovanog nasilja uključujući i nasilje u porodici, kao i odgovorile na slučajeve nasilja u porodici kroz preventivne aktivnosti, gonjenje počinitelaca, kao i okončanje nekažnjivosti počinitelaca rodno zasnovanog nasilja kroz efektivno kažnjavanje.

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ Savet Evrope, Informacije o Istambulskoj konvenciji. Dostupno na <https://rm.coe.int/1680464e97>

⁸² Vidi Član 3. Definicije Istambulske konvencije

⁸³ Savet Evrope, Informacije o Istambulskoj konvenciji. Dostupno na <https://rm.coe.int/1680464e97>

⁸⁴ Ibid.

1.3 NASILJE U PORODICI NA KOSOVU

Žene i devojke na Kosovu su žrtve porodičnog nasilja od strane njihovih članova porodice, a najčešće partnera i pogođene su više od muškaraca na disproportionalnim nivoima. Prema poslednjem izveštaju Policije Kosova za 2017, prijavljeno je ukupno 1144 slučajeve nasilja u porodici. Od ovog broja, više od 80% nasilja u porodici su prijavile žene⁸⁵. Policija izveštava da je u gotovo 90% slučajeva prijavljeno da su počinioci nasilja muškarci⁸⁶. Uobičajeni izveštaji nasilja u porodici su lake telesne povrede, teške povrede, fizički napadi, zastrašivanje i različiti oblici napada. U 2014. iz prijavljenog nasilja u porodici Policiji Kosova, bilo je takođe i 12,3% slučajeva prijavljenog nasilja u porodici koje su očevi počinili nad sinovima⁸⁷. Postoje i slučajevi prijavljenog nasilja u porodici nad starijim članovima porodice⁸⁸.

Iz reprezentativnog istraživanja domaćinstava o nasilju u porodici "Bezbednost počinje kod kuće", koje je sprovedeno na čitavom Kosovu u 2008, zabeležena je prevalencija fizičkog, seksualnog i psihičkog nasilja⁸⁹. Ukupno, uzorak je obuhvatio intervjuisanje 1.256 građana svih etničkih grupa. Prema ispitanicima koji su intervjuisani, 43% osoba je doživelo neku vrstu nasilja u porodici tokom svog života, od čega je bilo 46,4% žena i 39,6% muškaraca⁹⁰. Od ovih brojeva, psihološko nasilje je pogodilo 30% ispitanika sa skoro dvostruko više žena nego muškaraca. Takođe, 13,7% anketiranih žena potvrdilo je da su tokom ciklusa nasilja često korišćene finansije za sticanje moći nad ženama od strane njihovih partneri lineći da iskuse ekonomsko nasilje.

Najzastupljenije demografske grupe koje su izložene i koje su češće prijavljivale nasilje u porodici bile su kosovske Albanke, iz ruralnih zona, nezaposlene i/ili koje dobijaju socijalnu pomoć. Iako svi pojedinci, bez obzira na različite polove, etničke grupe, starost i ekonomski status, pate od nasilja u porodici, izveštavanje je veće za gore navedene demografske grupe⁹¹. Važno je spomenuti i percepcije ispitanika o nasilju u porodici. Većina ispitanika se složila sa izjavama poput: "nasilje je normalan deo bilo koje veze, a društvo uopšteno prihvata da se nasilje

⁸⁵ Vidi CSHR Tracking Mechanism, Kosovo Police data na <http://www.cshr-ks.org/en/kosovo-police/?v=2016&id=1>.

⁸⁶ Vidi Gender Profile of Kosovo, 2014, Orgut Consulting for Agency for Gender Equality. Dostupan na <https://www.womensnetwork.org/documents/20140513160130237.pdf>

⁸⁷ Ibid.

⁸⁸ Vidi CSHR Tracking Mechanism, Kosovo Police data na <http://www.cshr-ks.org/en/kosovo-police/?v=2016&id=1>

⁸⁹ Vidi anketu Mreže žena Kosova, koju je finansirao UNDP "Security Begins at Home," (2008) na <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Vidi anketu Mreže žena Kosova, koju je finansirao UNDP "Security Begins at Home," (2008) na <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

ponekad dešava" (40%) i "seksualni odnosi nikada ne mogu predstavljati nasilje ako se desi između dve odrasle osobe koje su u braku" (60%). Ispitanici su težili da veruju da je nasilje "normalno" ili prihvatljivo ako je muž bio nezaposlen (62,4%) ili je nedavno koristio alkohol (43%)⁹². Još jedna reprezentativna anketa na celom Kosovu iz 2015. je pokazala određena poboljšanja u smislu svesti ispitanika prema činovima nasilja u porodici. Međutim, uprkos nekim poboljšanjima u svesti građana o tome šta je tolerantno i šta se smatra činom nasilja u porodici, ideja da "nasilje je normalan deo bilo koje veze, a društvo uopšteno prihvata da se nasilje ponekad dešava" ostaje prisutno kod gotovo svakog trećeg ispitanika (29,9%)⁹³. Osim toga, gotovo 31,3% Kosovaca i dalje smatra da je nasilje u porodici porodična stvar, a susedi ne bi trebale da prijavljuju slučaj policiji⁹⁴. U drugim slučajevima, 21,1% Kosovaca i dalje veruje da je "u redu da ponekad muž udari ženu", u poređenju sa 18,7% u 2008⁹⁵.

Što se tiče broja osoba koje su pretrpele čin nasilja u porodici, 31% Kosovaca, od kojih je 41% žena i 20% muškaraca, se je složilo da su 2014. pretrpeli neku vrstu nasilja u porodici, uključujući fizičko, psihološko i ekonomsko nasilje. Takođe, 62% ispitanika, od kojih 68% žena i 56% muškaraca, reklo je da su tokom svog života pretrpeli neku vrstu nasilja u porodici. Muškarci imaju tendenciju da prijavljuju doživljeno nasilje od strane svojih roditelja, dok žene prijavljuju nasilje i roditelja i partnera.

Uprkos malim poboljšanjima, istraživanje je pokazalo da se nastavlja tendencija među predstavnicima različitih institucija za "okrivljavanje žrtve" za zločine počinjene nad njima i/ili "pomirenja" porodica⁹⁶. Pomirenje žrtve sa počiniocem često ostaje kao cilj uključenih institucija, iako to nije dozvoljeno prema novim odredbama Istambulske konvencije. Prema članu 48. Istambulske konvencije, države bi trebale da preduzmu sve mere, uključujući i zakonske, za zabranu bilo kojeg oblika obaveznog alternativnog rešavanja sporova u slučajevima rodno zasnovanog nasilja, kao i da zabrane posredovanje i pomirenje⁹⁷. Određeni predstavnici

⁹² Vidi anketu Mreže žena Kosova, koju je finansirao UNDP "Security Begins at Home," (2008) na <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

⁹³ Vidi Izveštaj Mreže žena Kosova "No More excuses: An Analysis of Attitudes, Incidence and Institutional Responses on Domestic Violence in Kosovo", (2015). Na <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

⁹⁴ Ibid.

⁹⁵ Vidi Izveštaj Mreže žena Kosova "No More excuses: An Analysis of Attitudes, Incidence and Institutional Responses on Domestic Violence in Kosovo", (2015). Na <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Vidi Izveštaj Mreže žena Kosova "No More excuses: An Analysis of Attitudes, Incidence and Institutional Responses on Domestic Violence in Kosovo", (2015). Na <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

⁹⁷ Vidi Član 48. Istambulske konvencije.

institucija i dalje ne raspolažu sa dovoljno znanja o ulogama i odgovornostima u skladu sa kosovskim zakonom u vezi pomoći žrtvama nasilja u porodici, koje su detaljno opisane u Standardnim operativnim postupcima za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu (SOP). SOP, kao takvi, su glavni dokument koji opisuje uloge i dužnosti svake institucije u pružanju pomoći žrtvama nasilja u porodici, uključujući i sigurne kuće.

1.4 OBAVEZA DRŽAVA DA PRUŽE SKLONIŠTA ŽRTVAMA NASILJA U PORODICI

Kao što je navedeno u skladu sa njihovim međunarodnim standardima o ljudskim pravima, kao i regionalnim konvencijama, uključujući EU, države bi trebale pružiti sklonište i zaštitu ženama i devojkama koje beže od nasilja⁹⁸. Komitetom za eliminaciju diskriminacije nad ženama, u njihovoj Opštoj preporuci 19 (1992), je uspostavljen skup međunarodnih standarda, jačajući Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena (CEDAW), koja preporučuje da "države ugovornice trebaju da uspostave ili podrže usluge za žrtve nasilja u porodici, silovanja, seksualnog nasilja i drugih oblika rodno zasnovanog nasilja, uključujući izbeglice, posebno obučene zdravstvene radnike, rehabilitaciju i savetovanje"⁹⁹. Komitet je priznao da su sigurne kuće važan deo mera koje države moraju podržati u obezbeđivanju sigurnosti i bezbednosti preživelih od nasilja u porodici. Komitet je takođe pozvao države da takođe preduzmu niz pravnih i drugih mera neophodnih za pružanje efikasne zaštite ženama od rodno zasnovanog nasilja, uključujući pružanje mera zaštite, savetovanja, rehabilitacije i usluga podrške ženama, koje su žrtve nasilja ili kojima pretila opasnost od nasilja¹⁰⁰.

Države potpisnice Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici (2011) takođe su se složile prema članu 23. Konvencije da "preduzmu sve neophodne zakonodavne ili druge mere i omoguće otvaranje, u dovoljnom broju, odgovarajućih, lako dostupnih sigurnih kuća za bezbedan smeštaj i da proaktivno pristupe žrtvama nasilja, posebno ženama i njihovoj deci". Osim toga, Rezolucija 63/155 (2009) Generalne skupštine UN poziva države da "uspostavljaju sigurne kuće i krizne centre za podršku žrtvama i osiguraju - adekvatnu i sveobuhvatnu rehabilitaciju i reintegraciju žrtava nasilja u društvo". Štaviše, Pekinška platforma za akciju (član 126 (a)), poziva države da "obezbede dobro finansirane

⁹⁸ Studija koju je podržao UNWOMEN "Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence" by Canadian Network of Women's Shelters and Transition Houses at <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>. Stranice 70 i 71.

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Studija koju je podržao UNWOMEN "Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence" by Canadian Network of Women's Shelters and Transition Houses at <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>. Stranice 70 i 71.

sigurne kuće i podršku u pomoći devojčicama i ženama koje su žrtve nasilja, kao i medicinske, psihološke i druge savetodavne usluge i besplatnu ili veoma jeftinu pravnu pomoć, tamo gde je to potrebno, kao i odgovarajuću pomoć kako bi im se omogućilo da pronađu sredstva za život"¹⁰¹.

¹⁰¹ Ibid.

POGLAVLJE 2

2.1 LICA KOJIMA JE PRUŽENA ZAŠTITU U SKLADU SA ZAKONODAVSTVOM O NASILJU U PORODICI NA KOSOVU

Prema kosovskom Zakonu o zaštiti od nasilja u porodici, lica kvalifikovana da budu zaštićena od dela nasilja u porodici su sledeća:

- Lica koja su verena ili su bila verena;
- U braku ili su bila u braku;
- U vezi ili vanbračnoj zajednici ili su bili u takvoj vezi;
- Žive u zajedničkom domaćinstvu ili su živele u zajedničkom domaćinstvu;
- Koriste zajedničku kuću i povezani su krvlju, brakom, usvajanjem, su rodbina sa strane supružnika ili su u starateljskom odnosu, uključujući roditelje, bake i dede, unuci, unuke, nećake, braću i sestre, tetke, ujke ili rođake.

Prema domaćem zakonodavstvu ovo se smatra porodičnim odnosom, a osobe kojima nudi zaštitu kosovski Zakon o zaštiti od nasilja u porodici mogu biti stranke koje traže zaštitu od nasilja u porodici. Takođe, roditelji zajedničkog deteta su i strane u postupku u stranke su u sporovima u kojima se razvodi bračni odnos i smatraju se da su u porodičnom odnosu¹⁰².

Činovi porodičnog nasilja smatraju se fizičke, psihološke i/ili ekonomske prirode, a koji se definišu kao namerna dela ili propusti počinjeni od strane osobe protiv druge osobe sa kojom je osoba u porodičnom odnosu. Ti činovi su:

- Korišćenje fizičke ili psihičke prinude protiv drugog člana porodice;
- Takvo drugo delo člana porodice koje može da nanese, ili preti da će da nanese fizički ili psihički bol;
- Izazivanje osećanja straha, opasnosti ili ugrožavanje digniteta;
- Fizički napad bez obzira na posledice;
- Vređanje, zlostavljanje, nazivanje pogrđnim imenima i drugi načini grubog uznemiravanja;
- Stalno ponavljanje ponašanja sa ciljem ponižavanja drugog lica;

¹⁰² Vidi kosovski Zakon o zaštiti od nasilja u porodici, član 2. Dostupno na <http://www.assembly-kosova.org/common/docs/ligjet/2010-182-eng.pdf>

- Seksualni odnos i seksualno maltretiranje bez saglasnosti;
- Protivzakonito ograničavanje slobode kretanja drugog lica;
- Oštećivanje ili uništavanje imovine i zastrašivanje da će to biti urađeno;
- Dovođenje drugog lica u situaciju da se ono boji za svoje fizičko, emocionalno i ekonomsko stanje;
- Ulaženje ili isterivanje uz korišćenje nasilja iz zajedničkog stana ili stana drugog lica;
- Otmica.

Prema kosovskom Zakonu o zaštiti od nasilja u porodici, postoje 3 vrste naloga za zaštitu, koje donose sudovi, i jedan nalog za zaštitu, koji donosi Policija van radnog vremena sudova. Ove nalozi za zaštitu su: 1) Nalog za zaštitu, 2) Nalog za hitnu zaštitu, i 3) Nalog za privremenu hitnu zaštitu kojima se pruža zaštita žrtvama nasilja u porodici u građanskim sudskim postupcima nalažući mere protiv počinioca dela nasilja u porodici. Naložene mere su u opsegu od držanja počinioca na određenoj udaljenosti od žrtve, ne dozvoljavajući počiniocu da dođe na radno mesto žrtve, ne dozvoljavajući počiniocu da uznemirava ili proganja žrtvu ili njegovu/njenu decu itd.

Nalog za zaštitu se najčešće izdaje na 12 meseci u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva i ne može se produžiti duže od 24 meseca, ako se okolnosti promene, dok nalog za hitnu zaštitu sudovi izdaju u roku od 24 časa od zahteva i treba se potvrditi u roku od 8 dana od izdavanja. Nalog za privremenu hitnu zaštitu traje sve dok sud ne nastavi sa radom u radnom vremenu, a izdaje ga šef Regionalne jedinice Policije Kosova za borbu protiv nasilja u porodici¹⁰³. Nalozi za privremenu hitnu zaštitu su od izuzetnog značaja jer Policija Kosova može izdati ove naloge na osnovu procene rizika slučaja, ako žrtvi nasilja u porodici pretila velika opasnost po njegovu/njenu sigurnost i dobrobit.

NVO-i koji su obavešteni o slučaju i koji su upoznati sa žrtvom, mogu podneti zahtev Policiji Kosova za izdavanje Naloga za privremenu hitnu zaštitu. Svaka druga osoba koje ima direktna saznanja o jednom ili više činova nasilja u porodici protiv žrtve takođe može podneti zahtev za izdavanje Naloga za privremenu hitnu zaštitu. Izdavanje Naloga za privremenu hitnu zaštitu je

¹⁰³ Članovi 15, 16, 17. i 22. Zakona o zaštiti od nasilja u porodici.

neophodno radi zaštite bezbednosti, zdravlja ili dobrobiti zaštićene strane ili osobe koja je u porodičnom srodstvu sa zaštićenom stranom i treba je zaštititi nalogom za zaštitu¹⁰⁴.

2.2 ODGOVORNOSTI SIGURNE KUĆE U SKLADU SA PRAVNIM OKVIROM KOSOVA

Prema Ustavu Kosova, različite međunarodne konvencije su direktno primenjive. Odnosno, Konvencija UN o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena (CEDAW), Evropska konvencija za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda (ECHR) i Konvencija UN o pravima deteta (CRC), takođe nude direktnu zaštitu za žrtve nasilja u porodici. Ako postoje slučajevi protivrečnosti, međunarodne konvencije imaju prevlast nad zakonima Kosova. Prema ovom pravnom okviru, nasilje u porodici predstavlja krivično delo i diskriminaciju zasnovanu na rodnoj pripadnosti. Međutim, u poređenju sa međunarodnim standardima ljudskih prava, pravni okvir Kosova, koji se odnosi na nasilje u porodici, je i dalje slab u implementaciji. Nova Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i suzbijanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Konvencija SE) može poslužiti kao rukovodeći standard za kosovske institucije, koje teže integraciji u Evropsku uniju (EU)¹⁰⁵.

Prema kosovskom zakonodavstvu, svrha sigurnih kuća za porodično nasilje je da obezbede fizičku i psihološku bezbednost porodica koje su žrtve nasilja u porodici. Štaviše, prema članu 8. Zakona o porodičnim i socijalnim uslugama na Kosovu, uloga nevladinog sektora u pružanju pomoći i zaštiti osoba sa potrebama uključuje porodice i decu je definisana kao pravna lica i lokalne, nacionalne ili međunarodne organizacije koje se podstiču za pružanje socijalnih i porodičnih usluga. Ove usluge mogu se pružati ili na sopstvenu inicijativu ili na osnovu ugovora u ime opštinske Uprave, u slučaju lokalnih usluga ili Odeljenja za socijalnu zaštitu Ministarstva rada i socijalne zaštite (MRSZ), kada se pojavi potreba za pružanjem usluge na celoj teritoriji Kosova¹⁰⁶. NVO-i koji pružaju socijalne i porodične usluge trebaju da se registruju kod odgovarajućeg organa, licenciraju od strane Departmana za socijalnu dobrobit i pridržavaju pravila, uputstava i postupaka utvrđenih od strane Ministarstva. MRSZ ima pravo da sklopi ugovore sa NVO-ima koji pružaju porodične i socijalne usluge, a i opštinama je dozvoljeno da sklapaju ugovore sa NVO-ima za pružanje porodičnih i socijalnih usluga na teritoriji opštine, u

¹⁰⁴ Vidi član 22. Zakona o zaštiti od nasilja u porodici.

¹⁰⁵ Vidi Ustav Kosova Član 22 i Izveštaj Mreže žena Kosova "At What Cost?" (2012).

¹⁰⁶ Zakon o porodičnim i socijalnim uslugama na Kosovu, član 8. Dostupan na https://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2005_02-L17_en.pdf

skladu sa godišnjim planom socijalnih i porodičnih usluga opština¹⁰⁷. Shodno tome, sigurne kuće takođe mogu zahtevati od opštinskih vlasti da podrže njihove potrebe za finansiranjem, a nekolicina je to i učinila, iako je pružena podrška bila minimalna. U izuzetnim slučajevima, postoji nekoliko opština koje su besplatno obezbedile prostorije za sigurne kuće na Kosovu ili su obezbedile zemljište za sigurne kuće za izgradnju prostorija, kao u slučajevima opština Peć, Gnjilane i Priština, dok je sigurna kuća u Đakovici kupljena uz pomoć međunarodnih donatora¹⁰⁸.

U obezbeđivanju bezbednog smeštaja žrtvama, NVO-i, kao pružaoci usluga porodičnih i socijalnih usluga na Kosovu ne uključuju samo pružanje osnovnih potreba za žrtve koje napuste svoje domove zbog zlostavljanja u porodici, nego takođe trebaju da obezbede i pružanje okruženja podrške koje će pomoći žrtvama da se pripreme za siguran i uspešan povratak u svoju zajednicu. Takođe, važno je da ove potrebe budu ispunjene na način koji će promovisati ličnu moć, nezavisne izbore i održiv plan za napuštanje odnosa zlostavljanja¹⁰⁹.

¹⁰⁷ Ibid, član 8. stavovi 4.5.6.

¹⁰⁸ Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹⁰⁹ Vidi Best Practices Manual for Domestic Violence Programs, Arizona Coalition Against Domestic Violence, 2000. Dostupno na [file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20(2).pdf)

POGLAVLJE 3

3.1 ULOGA SIGURNIH KUĆA KAO PRUŽALACA USLUGA

Procenjuje se da više od polovine fizički zlostavljanih žena retko prijavi ili zatraži pomoć od dostupnih usluga, a još manje od osoba sa autoritetom, kao što su policija ili sudovi (SZO Multi-country on Domestic Violence against Women 2014)¹¹⁰. U zemljama koje takođe imaju dobro razvijene sisteme, uključujući resurse za žene koje pate od nasilja u porodici, druge prepreke, kao što su sramota, stigma i strah od gubitka dece se često navode kao razlozi koji sprečavaju žene da prijave nasilje u porodici. Ekonomska zavisnost od muških partnera često se navodi kao razlog da žene ostanu u zlostavljajućim odnosima ili oklevaju da prijave zločine¹¹¹.

Žene će obično tražiti pomoć:

1. Kada se težina nasilja koju su pretrpele ozbiljno poveća;
2. Kada se plaše uticaja nasilja nad njihovom decom ili;
3. Kada su deca teško napadnuta i kada ih podstaknu prijatelji ili porodice da zatraže podršku (SZO Multi-Country Study, 2014)

U ovom slučaju podrška sigurnih kuća i njihovo prisustvo u zaštiti žrtava od nasilja u porodici od izuzetnog je značaja za podsticanje žena da izađu, prijave i zatraže pomoć¹¹². Posebno, uloga sigurnih kuća je ključna i za jačanje kvaliteta pružanja usluga žrtvama koje pružaju i same institucije.

Shodno tome, sigurne kuće, između ostalog, trebaju da obezbede niz aktivnosti koje su važne za podsticanje žrtava da izađu i prijave činode nasilja u porodici, zatraže pomoć i žrtvama ponude nezavisni izbor za njihov budući život bez nasilja.

Između ostalog, sigurne kuće se podstiču da:

a) **POVEĆAJU NIVO SVESTI** o tome šta predstavlja rodno zasnovano nasilje među ženama i institucijama;

¹¹⁰ SZO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Dostupno na file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

¹¹¹ Ibid.

¹¹² WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Dostupno na file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

b) **POMOGNU ŽENAMA I DECI DA NAPUSTE NASILNE SITUACIJE** tako što će pažljivo pripremiti svoje kapacitete za rad s pravosudnim, policijskim i socijalnim službama kroz detaljnu strategiju upravljanja predmetom uključujući, na primer, savetovanje o nalogima za zaštitu, pristup obrazovanju i stanovanju i pružanje drugih zdravstvenih, finansijskih i pravnih saveta;

c) **PODRŠKA I OBRAZOVANJE**, uključujući pružaoce sudske i zdravstvene zaštite, socijalne službe za adekvatno identifikovanje slučajeva rodno zasnovanog nasilja, kao i shvatanje njihovih obaveza prema žrtvama, kao i obezbeđivanje odgovarajućih, pravovremenih i dobro informisanih podnesaka i odgovora i konačno;

d) **BUDU ZAGOVARAČI ŽENA I DECE** koja pate od rodnog zasnovanog nasilja i budu njihov jedinstveni glas, ne samo na lokalnom, već i globalnom nivou.

Takođe treba priznati da iako se često sigurne kuće smatraju pružaocima socijalnih usluga, one su počele da postoje zahvaljujući se globalnom ženskom pokretu. Njihova istorija potiče od rada žena aktivistkinja širom sveta i njihov rad je povezan sa ženama koje su preživele rodno zasnovano nasilje i rada zagovarača koji su uspostavili sigurne kuće za žene¹¹³. Sigurne kuće imaju za cilj pružanje podrške ženama i devojkama u sigurnoj kući kako bi osnažile žene i devojke da izaberu život bez nasilja.

Međutim, često zbog ograničenog finansiranja vlade, većina sigurnih kuća se smatra samo prostim pružaocima usluga za državu. Ovo je takođe nedavno naglašeno Istambulskom konvencijom da samo privremeno stanovanje ili opšte sigurne kuće, poput onih za beskućnike, nisu dovoljne. Sledstveno, Istambulska konvencija zahteva da države trebaju da dopuste i podrže stvaranje *specijalizovanih sigurnih kuća za žene*, koje su najbolje opremljene za rešavanje višestrukih srodnih problema s kojima se žrtva istovremeno suočava. Takve sigurne kuće trebaju da omoguće ženama i njihovoj deci da se suoče sa svojim traumatičnim iskustvima, da ih drže daleko od bilo kakvog nasilnog odnosa, da povrate samopoštovanje i *postave temelje za samostalni život* po sopstvenom izboru. Štaviše, sigurne kuće za žene igraju centralnu ulogu u

¹¹³ Ibid.

umrežavanju, multi-agencijskoj saradnji i podizanju svesti u svojim zajednicama i *trebaju delovati kao glas žrtve*¹¹⁴.

Sigurne kuće trebaju da:

- a) Osnaže žene da primaju i pristupe različitim institucionalnim uslugama i podržavaju ih kako bi prevazišle svoja iskustva zloupotrebe;
- b) Promovišu žrtvama njihova prava kako bi im pružile podršku u donošenju formiranih odluka o njihovoj budućnosti; kao i
- c) Imaju za cilj jačanje pružanja usluga usmerenih na žrtve, koje će poštovati poverljivost, potrebe i odluke žena

(UN Women Study Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence, 2013)

Globalni ženski aktivizam se ogleda izradom više međunarodnih konvencija o ljudskim pravima kojima je priznata uloga sigurnih kuća u radu sa žrtvama rodno zasnovanog nasilja. Prema međunarodnim standardima ljudskih prava, posebno članom 23. Istambulske konvencije, sigurne kuće igraju glavnu ulogu u pružanju zaštite, sigurnog utočišta i proaktivnog kontakta sa žrtvama. Prema Istambulskoj konvenciji države bi trebalo "...da preduzmu sve neophodne zakonodavne ili druge mere i omoguće otvaranje, u dovoljnom broju, odgovarajućih, lako dostupnih sigurnih kuća za bezbedan smeštaj i da proaktivno pristupe žrtvama nasilja, posebno ženama i njihovoj deci"¹¹⁵.

U primeru Kosova, većinu sigurnih kuća su u početku podržavali i finansirali međunarodni donatori, često povezani sa ženskim aktivizmom i tek u posljednjoj deceniji se povezuju sa delimičnim državnim finansiranjem. U početku, ova podrška je bila skoro do 50% potreba sigurnih kuća za pomoć žrtvama nasilja u porodici, koje pruža Ministarstvo za rad i socijalnu zaštitu Kosova (MRSZ). Ova podrška trenutno iznosi 30-35%, kao što su navele sigurne kuće¹¹⁶. Stoga, kako bi se garantovao nezavisan rad sigurnih kuća i nastavilo negovanje dobrih odnosa i poverenje žena koje prijavljuju nasilje u porodici, sigurne kuće na Kosovu se podstiču da traže

¹¹⁴ Explanatory Report attached to the Convention, stav 133. Dostupan na internet stranici Saveta Evrope na <https://rm.coe.int/16800ccde5>

¹¹⁵ Istambulska Konvencija, član 23. Dostupno na: <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168008482e>

¹¹⁶ Informacije sa treninga sa kosovskim sigurnim kućama, u organizaciji Sigurne kuće Đakovica u Prištini, septembar 2018.

inovativne i održive načine finansiranja razvijanjem dugoročnih strategija za podršku njihovih tekućih i dnevnih aktivnosti, što je potvrđeno i kosovskim Akcionim planom i strategijom za borbu protiv nasilja u porodici (2016-2020), koji predviđa takve strategije¹¹⁷.

Sigurne kuće kroz svoj rad takođe utiču na odgovor sistema, a takođe promovišu i zagovaraju da žrtve nasilja u porodici, koje su često zajedno sa svojom decom, imaju pristup različitim uslugama. Sigurne kuće bi trebale da pomognu ženama da se suoče sa brojem opsežnih izazova sa kojima se suočavaju žrtve, od fizičkih, emocionalnih, finansijskih i pravnih uticaja, kao i društvenog uticaja kao rezultat nasilja protiv njih.

3.2 UKRATKO O SIGURNIM KUĆAMA NA KOSOVU

Na Kosovu, sigurne kuće za žene igraju presudnu ulogu u pružanju specijalizovane podrške žrtvama nasilja u porodici. Danas su sigurne kuće sastavni deo interventnog sistema i pokrivaju svih sedam regiona na Kosovu. Od devet postojećih sigurnih kuća za žene na Kosovu, koje vode NVO-i, pet sigurnih kuća se fokusira na pružanje pomoći ženama žrtvama i njihovoj deci, jedna pruža usluge devojčicama i dečacima od tri do 18 godina (uključujući i dečake starije od 12 godina koji ne mogu da ostanu u drugim sigurnim kućama), a jedna sigurna kuća radi sa ženama žrtvama trgovine ljudima¹¹⁸. Geografski, sedam sigurnih kuća pokriva region Prištine (tri sigurne kuće), Prizrena, Peći, Mitrovice, Đakovice, Gnjilana i Uroševca. Trenutno nema podrške opštine niti centralnog nivoa koju pruža MRSZ niti skloništa koje vode NVO-i za pomoć žrtvama nasilja u porodici u Severnoj Mitrovici ili drugim opštinama na Kosovu sa srpskom manjinom. Zabeleženo je nekoliko slučajeva pomoći u okviru sigurne kuće Južne Mitrovice za žrtve srpske nacionalnosti, međutim, ti slučajevi su retki i bio im je ponuđen samo privremeni smeštaj¹¹⁹. Druge žrtve, bilo da su Romi, Aškalijski, Egipćani, Bošnjaci i Turci, primaju uobičajenu pomoć u postojećim sigurnim kućama.

Prema kosovskom zakonu nema utvrđenog pravila za minimalni ili maksimalni vremenski period smeštaja, sledstveno zavisi od internih propisa. Istraživanje Saveta Evrope iz 2017¹²⁰. operatora

¹¹⁷ Vidi kosovsku Strategiju i Akcioni plan Kosova za borbu protiv nasilja u porodici, strateški cilj 4 <https://abgi.rks.gov.net/Portals/0/Strategija%20Komb%20C3%20Abtare%20e%20RK%20p%20C3%20ABr%20mbrojtie%20nga%20dhuna%20ne%20familje%202016-2020.pdf>

¹¹⁸ Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹¹⁹ Informacije sa treninga sa kosovskim sigurnim kućama, u organizaciji Sigurne kuće Đakovica u Prištini, septembar 2018.

¹²⁰ Ibid.

sigurnih kuća, smeštajni period se kreće od 3 do 6 meseci, a ostali od 7 do 12 meseci. Bilo je nekoliko prijavljenih slučajeva žrtava koje su boravili duže od 12 meseci¹²¹.

Uopšteno, žene i deca ne mogu boraviti u neograničenom vremenskom periodu, međutim jedan operater je izjavio da je jednom prilikom jednoj ženi pruženo utočište četiri godine pošto nije bilo drugih mogućih opcija¹²². Većina ženskih skloništa nudi sigurno utočište, a neke pružaju određenu kombinaciju drugih usluga¹²³. Najčešće vrste pružene podrške su savetovanje, informacije i saveti, podrška i grupe za samopomoć, kontakt sa javnošću, zagovaranje, ekonomsko osnaživanje i pravni saveti, mada ne ravnomerno od strane svih sigurnih kuća. Manje je česta podrška u krizama, telefonsko savetovanje, a još manje je navedeno posredovanje i savetovanje parova, iako su i ovakvi slučajevi zabeleženi¹²⁴. Samo jedna od sigurnih kuća je navela pružanje neposredne finansijske pomoći¹²⁵.

Što se tiče dostupnosti, sve sigurne kuće su prijavile da se podrška pruža besplatno svim korisnicima usluga, u skladu sa standardima Istambulske konvencije¹²⁶.

Prema Standardnim operativnim postupcima (SOP) za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu, pružanje utočišta žrtvama predstavlja početnu i najvažniju fazu za rehabilitaciju i reintegraciju žrtve¹²⁷. Smeštanje žrtava u sigurne kuće znači da se žrtvi u početku nudi mesto gde može osećati fizičku i psihološku sigurnost. Iako većina žrtava zatraži privremeni smeštaj, neke mogu ostati od šest meseci do godinu dana u sigurnoj kući¹²⁸.

Prema kosovskom SOP-u, postoji nekoliko koraka koje preduzimaju sigurne kuće i organi za sprovođenje zakona kada žrtve porodičnog nasilja zatraže pomoć. Ako žrtvu prijavi policija, policija je dužna da sprovede žrtvu do sigurne kuće uz saglasnost žrtve. Nakon smeštanja žrtve u sigurnu kuću, sigurna kuća treba da obezbedi hranu, smeštaj, bezbednost, zdravstvenu negu i

¹²¹ Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹²² Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹²³ Ibid.

¹²⁴ Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹²⁵ Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹²⁶ Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹²⁷ SOP Kosova za pomoć žrtvama nasilja u porodici, str. 49 i 50.

¹²⁸ Ibid, str. 49-50.

druge socijalne usluge kroz proces rehabilitacije i reintegracije. U slučajevima kada žrtve odbiju smeštaj u sigurnoj kući, nakon što Centar za socijalni rad imenuje upravnika slučaja i obavesti se Advokat za žrtve (AŽ), izrađuje se individualni plan za žrtvu radi pružanja usluga i upućivanja žrtve drugim uslugama kao deo procesa rehabilitacije i reintegracije.

Svaka opština mora dati prioritet žrtvama nasilja u porodici kako bi obezbedila utočište žrtvama. U nekim opštinama postoje i socijalni stanovi na raspolaganju žrtvama i njihovoj deci¹²⁹. Upravnici slučajeva koje imenuju Centri za socijalni rad (CSR) trebaju da ocene i daju preporuke o potrebama za proširenje uključivanja žrtava u socijalnu pomoć u skladu sa važećim zakonima. Ako se žrtva kvalifikuje za socijalnu pomoć, on/ona će se prijaviti za program socijalnog stanovanja, u opštini u kojoj žrtva boravi¹³⁰. Upravnik slučaja CSR takođe treba da koordiniše sa Jedinicom za socijalnu pomoć (u okviru CSR) kako bi pomogao žrtvama u podnošenju zahteva za socijalno stanovanje. Iako sigurne kuće prijavljuju, ovo se ne dešava redovno, prijavljeno je nekoliko slučajeva i ovo je plan koji treba pratiti u svakoj opštini¹³¹.

Prema kosovskim SOP-ovima, izrađenom pod vođstvom Kosovske agencije za rodnu ravnopravnost, koji je Vlada Kosova usvojila 2013, predviđen je komplet zadataka i odgovornosti za svaku organizaciju koja ima mandat da pomaže žrtvama nasilja u porodici. SOP-ovi posebno takođe detaljno definišu ulogu sigurnih kuća licenciranih za pružanje ovih usluga od strane Ministarstva za rad i socijalnu zaštitu. Sledeće odgovornosti su predviđene za razjašnjenje uloge sigurnih kuća kroz kontrolnu listu ispod, a kojeg se treba pridržavati kao protokola u radu sa žrtvama.

¹²⁹ Ibid, str. 49-50.

¹³⁰ SOP Kosova za pomoć žrtvama nasilja u porodici, str. 49 i 50.

¹³¹ Mapiranje podrške žrtvama nasilja nad ženama na Kosovu, projekat Saveta Evrope za jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu, 2017. Dostupan na <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

Tabela 1 PROTOKOL SIGURNE KUĆE PREMA KOSOVSKIM SOP

- 1. Pružiti sigurno i podržavajuće okruženje**
 - 2. Pružiti odeću, hranu**
 - 3. Pružiti medicinsku negu i lekove**
 - 4. Pružiti psiho-socijalno savetovanje**
 - 5. Pružiti pravni savet**
 - 6. Pružiti poseban tretman/poseban prostor za žrtve posebnih potreba/invaliditeta**
 - 7. Pružiti rekreativne aktivnosti**
 - 8. Pružiti 24 časa sigurnost i staranje**
 - 9. Posmatrati Period prilagođavanja od 48 časa**
 - 10. Kontaktirati AŽ za pravnu pomoć žrtvama**
 - 11. Popuniti zahtev za nalog za zaštitu žrtve**
 - 12. Ispratiti i zastupati žrtvu u sudskim postupcima**
 - 13. Ispratiti žrtvu u policiji, bolnici i sudskoj medicini**
 - 14. Pružiti psihološki tretman**
 - 15. Uputiti žrtvu CSA za administrativna pitanja - dobijanje dokumenata**
 - 16. Držati podatke žrtve poverljivim**
 - 17. Omogućiti nadgledani kontakt žrtve sa porodicom**
 - 18. Obavestiti porodicu, CSR, policiju i AŽ kada žrtva napusti sigurnu kuću**
 - 19. Odmah kontaktirati policiju ako postoji opasnost po život**
 - 20. Pružiti savet žrtvi o mogućim posledicama u slučaju da žrtva odbije utočište**
 - 21. Pružiti savet žrtvi o kontaktima u slučaju rizika**
 - 22. Otvoriti datoteku predmeta**
 - 23. Obavestiti žrtvu o pravilima i uslugama sigurne kuće**
 - 24. Izraditi individualni plan**
 - 25. Izraditi Memorandum o razumevanju između sigurne kuće, CSR-a i žrtve o planu obrazovanja**
 - 26. Pružiti obuku žrtvi na osnovu individualnog plana**
- Adaptirano prema stranici 68 PSO-a Kosova!**

KONTROLNA LISTA ZA SIGURNE KUĆE!¹³²

- ❖ Reagovanje na osnovne potrebe žrtve u momentu dolaska žrtve u sklonište;
- ❖ Pruža hranu, odeću i lekarsku negu;
- ❖ Upućuje žrtvu u zdravstvenu instituciju radi drugih lekarskih usluga, onda kada je potrebno;
- ❖ Kada je žrtva dete, upućivanje u zdravstvenu instituciju se radi u prisustvu zastupnika iz CSR;
- ❖ Informiše žrtvu o njenim/njegovim pravima;
- ❖ Informiše žrtvu u vezi sa pravilima u skloništu, uslugama koje se pružaju, rasporedu i merama bezbednosti tokom boravka u skloništu;
- ❖ Ako žrtva odbije da boravi u skloništu žrtvama treba objasniti posledice i rizik od boravka van skloništa;
- ❖ Žrtva se savetuje o preventivnim radnjama;
- ❖ Pružanje pomoći žrtvi da podnese zahtev za nalog za zaštitu, kada je potrebno;
- ❖ Identifikovanje i procena ako postoji rizik po bezbednost žrtve od strane službenika skloništa;
- ❖ Obaveštavanje policije i drugih organa posle identifikovanja rizika;
- ❖ Određivanje rukovodioca slučaja u skloništu;
- ❖ Otvoren dosije slučaja;
- ❖ Čuvanje poverljivosti dosijea sa informacijama o žrtvi;
- ❖ Poštovanje perioda prilagođavanja žrtve od 48 sati od momenta smeštaja u sklonište;
- ❖ Izrada individualnog plana za žrtvu od strane žrtve, rukovodioca slučaja i rukovodioca slučaja iz CSR;
- ❖ Pružanje usluga na osnovu individualnog plana za žrtvu;
- ❖ Koordiniranje drugih usluga u zajednici, da se pomogne reintegraciji žrtve;
- ❖ Obaveštavanje branioca žrtava radi pružanja pravnih saveta u vezi sa sudskim postupcima;

¹³² Vidi Dodatak 14 SOP-a Kosova.

- ❖ Kontaktiranje škola ili Ministarstva obrazovanja, nauke i tehnologije radi koordinacije pohađanja škole za decu žrtve (samo u slučajevima poluotvorenih sigurnih kuća)¹³³;
- ❖ Upućivanje žrtve u CSR rad kada žrtve imaju potrebe za administrativnim uslugama i ličnim dokumentima;
- ❖ Omogućavanje kontakta žrtvi sa porodicom, drugom rodbinom i društveni kontakti ako bezbednost žrtve dozvoljava kontakt sa porodicom;
- ❖ Praćenje kontakta zbog bezbednosti, kada su žrtve pod visokim rizikom;
- ❖ Omogućavanje sastanaka sa porodicom i drugima u pratnji policije;
- ❖ Prevoz žrtve iz jednog skloništa u drugo, uz dogovor između skloništa i prema ukazanim potrebama;
- ❖ Sprovođenje prenosa u slučaju odobrenja odeljenja za socijalnu pomoć (Ministarstvo rada i socijalne pomoći)
- ❖ Opuštanje žrtve iz skloništa po odluci rukovodioca slučaja iz skloništa i centra za socijalni rad i uz saglasnost žrtve;
- ❖ Obaveštavanje policije i branioca žrtava o otpuštanju žrtve iz skloništa!

KONTROLNA LISTA ZA PERIOD PRILAGODAVANJA!¹³⁴

Pre perioda prilagodavanja:

- ❖ Identifikacija žrtve od strane jednog pružaoca usluga;
- ❖ Pružanje bezbednosti i zaštite žrtvi i licima koje on/ona izdržava;
- ❖ Reagovanje na osnovne potrebe žrtve i njena/njegova izdržavana lica;
- ❖ Pružena lekarska pomoć, hrana i umirivanje žrtve;
- ❖ Informisanje žrtve o njenim/njegovim pravima i postojećim uslugama;
- ❖ Dobijanje saglasnosti žrtve za pružanje dalje podrške;
- ❖ Pratnja pri uzimanju ličnih stvari;
- ❖ Obaveštavanje drugih pružaoca usluga;

¹³³ Potvrđeno takođe i na diskusiji tokom treninga sa kosovskim sigurnim kućama, u organizaciji Sigurne kuće Đakovica u Prištini, septembar 2018.

¹³⁴ Prilagođena prema Dodatku 15 SOP-a Kosova.

- ❖ Prevoz na sigurno mesto prema zahtevu žrtve;

Tokom Perioda prilagođavanja (48 časa)

- ❖ Smeštanje žrtve na sigurno mesto, sklonište ili neka druga lokacija, prema želji žrtve;
- ❖ Dobijanje saglasnosti žrtve za boravak u skloništu;
- ❖ Obaveštavanje žrtve o pravilima skloništa;
- ❖ Obaveštavanje žrtve o periodu prilagođavanja;
- ❖ Mogućnost kontakta žrtve sa porodicom i drugom rodbinom (nadzirani kontakt iz bezbednosnih razloga)
- ❖ Obaveštavanje žrtve da će se posle perioda prilagođavanja nastaviti kontakt sa drugim akterima i drugim pružiocima usluga;
- ❖ Odgovor na emocionalne potrebe žrtve ako je potrebno;
- ❖ Sklonište treba da dopusti žrtvi da se smiri tokom perioda prilagođavanja i da su joj obezbeđene osnovne potrebe, kao što su: hrana, odeća, lekarska pomoć, ako je potrebna, kao i mogućnost emocionalnog opuštanja i osećaja zaštite i sigurnosti;
- ❖ Žrtvu ne treba prisiljavati da govori o njenom/njegovom iskustvu tokom ovog perioda;
- ❖ Žrtvu tokom ovog perioda ne intervjuiše pružalac usluga;
- ❖ Ograničen kontakt žrtve sa pružaocem usluga (npr. može da se obavesti policija u slučaju opasnosti)

Posle perioda prilagođavanja:

- ❖ Informisanje žrtve o uslugama koje se pružaju u skloništu;
- ❖ Informisanje žrtve o pravima i drugim uslugama koje su na raspolaganju od strane drugih pružalaca;
- ❖ Otvoren dosije slučaja;
- ❖ Kontaktiranje žrtve sa braniocem žrtava;
- ❖ Određivanje rukovodioca slučaja u skloništu;
- ❖ Određivanje rukovodioca slučaja iz CSR;
- ❖ Objašnjavanje uloge branioca žrtava i sudskih postupaka, stavljanje usluga na raspolaganju od strane branioca

- ❖ Izrada individualnog plana sa žrtvom, rukovodiocem slučaja iz skloništa i rukovodiocem slučaja iz CSR;
- ❖ Pružanje usluga žrtvi prema izrađenom individualnom planu;
- ❖ Upućivanje žrtve ka drugim pružaocima usluga.

Napomena: Trenutno se period prilagođavanja prati u određenoj meri jer MRSZ zahteva da se slučajevi prijavljuju policiji i šalju u skloništa, a za ove slučajeve se odmah otvaraju dosijei slučaja i prijavljuju¹³⁵. Ova praksa nije u skladu sa zahtevima Istambulske konvencije i SOP-a Kosova.

¹³⁵ Potvrđeno takođe i na diskusiji tokom treninga sa kosovskim sigurnim kućama, u organizaciji Sigurne kuće Đakovica u Prištini, septembar 2018.

POGLAVLJE 4

4.1 OPŠTA NAČELA, KARAKTERISTIKE I OSNOVNI ELEMENTI UN-OVOG PAKETA OSNOVNIH USLUGA ZA ŽENE I DEVOJKE PREDMET NASILJA

Kao što se vidi iz gorenavedenih objašnjenja, kosovski zakoni, politike i mehanizmi za odgovor na potrebe žrtava nasilja u porodici su standardizovani. Međutim, komplet opštih načela i osnovnih elemenata trebaju uzeti u obzir sve zainteresovane strane koje pružaju usluge i pomoć žrtvama nasilja u porodici. Posebno, UN-ov Paket osnovnih usluga za žene i devojke predmet nasilja predstavlja najnoviji uslov i za sigurne kuće koja pružaju podršku žrtvama i njihovoj deci.

Prema UN-ovom Paketu osnovnih usluga, komplet standardnih pravila trebaju poštovati i sigurne kuće u pružanju pomoći i zaštite od nasilja u porodici. Sledeća pravila treba usvojiti i predstaviti u skladu sa redosledom koji je predstavljen u okviru paketa osnovnih usluga.

4.2 OSNOVNE USLUGE - SIGURAN SMEŠTAJ prilagođen prema UN-ovom Paketu osnovnih usluga za žene i devojke predmet nasilja¹³⁶

- ✚ Sigurne kuće trebaju da obezbede bezbedan i siguran smeštaj u hitnim slučajevima dok se ne ukloni neposredna opasnost;
- ✚ Sigurne kuće trebaju da obezbede bezbednosne mere koje uključuju: poverljive lokacije (gde je to moguće), angažovanje osoblja za obezbeđenje (kada je to moguće) i obezbeđenje sigurnosnih sistema;
- ✚ Trebali bi osigurati da postoji pristupni protokol za ljude koji ulaze i izlaze iz sigurnog utočišta;
- ✚ Sigurne kuće trebaju da pružaju besplatno osnovne potrebe smeštaja;
- ✚ Trebali bi osigurati da postoji protokol za decu bez pratnje, uključujući i dugoročnu alternativnu brigu gde je to neophodno i odgovarajuće, koje je usklađeno sa postojećim nacionalnim zakonodavstvom i međunarodnim standardima;
- ✚ Sigurne kuće trebaju da obezbede smeštaj koji je pristupačan za žene i devojke sa ograničenim sposobnostima;
- ✚ Trebaju da obezbede prostor u okviru smeštaja koji osigurava privatnost i poverljivost žena i devojaka;
- ✚ Trebaju osigurati smeštaj koji će zadovoljiti potrebe dece i prijateljski je za decu;

¹³⁶ Vidi Modul 4, Poglavlje 3 UN-ovog Paketa osnovnih usluga.

- ✚ Trebaju da obezbede procenu neposrednih potreba;
- ✚ Sigurne kuće trebaju da razviju individualni plan podrške za ženu/decu, u dogovoru sa njima!

4.3. OSNOVNE USLUGE ZA PSIHO-SOCIJALNU PODRŠKU I SAVETOVANJE¹³⁷

- ✚ Sigurne kuće trebaju da pružaju specijalno savetovanje koje može znatno poboljšati izgleda za zdravlje žena i devojaka, što sledstveno može dovesti do poboljšanja njihovog pristupa obrazovanju i zapošljavanju;
- ✚ Trebaju da pružaju individualno i grupno savetovanje;
- ✚ Sigurne kuće trebaju da pružaju individualno i grupno savetovanje, gde je to potrebno, od strane stručnjaka sa specijalističkom obukom u radu sa ženama i devojka koje doživljavaju nasilje;
- ✚ Trebaju osigurati da žene i devojke imaju pristup minimalnom broju sesija podrške/savetovanja;
- ✚ Sigurne kuće trebaju uzeti u obzir pružanje podrške grupe homologa;
- ✚ Trebaju da osiguraju da savetovanje bude formirano iz iskustava nasilja;
- ✚ Osiguraju da je savetovanje zasnovano na ljudskim pravima i kulturno osetljivo;
- ✚ Trebaju besplatno pružati podršku/savetovanje;
- ✚ Obezbediti mogućnost prevoza kako bi pružile podršku ženama da prisustvuju sesijama kad god je to moguće;
- ✚ Pružati savetovanje u vreme pogodno za ženu/devojku!

Vredi napomenuti da postoje brojne studije koje pokazuju da terapija za parove u sigurnim kućama ili podstaknuta od strane sigurnih kuća nije bezbedna za zlostavljane žene i da postavljaju žrtvu u dodatan rizik. Naročito, žrtve koje se suočavaju sa prinudnom kontrolom od strane svog partnera su pokazale da su žrtve postavljene u dodatan rizik, a nisu pokazale nikakve koristi od intervencije¹³⁸.

4.4. OSNOVNE USLUGE PODRŠKE USREDSREĐENE NA ŽENE

Kretanje u rasponu usluga, opcija i dostupnih odluka može biti obeshrabrujuće za žene i devojke koje doživljavaju seksualno nasilje od intimnog partnera i ne-partnera. Kvalifikovana pomoć od

¹³⁷ Ibid.

¹³⁸ Citirano iz STUDIJE UN-WOMEN "Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence" by Canadian Network of Women's Shelters and Transition Houses, mart 2013, str. 15/335. Dostupno na <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

obučenog osoblja može pomoći ženama i devojkaama da pristupe najadekvatnijim uslugama i da naprave formirane izbore koje imaju najbolju mogućnost da osiguraju njenu sigurnost, osnaže i podrže njena prava.

Između ostalog, sigurne kuće trebaju:

- ✚ Osigurati podršku usredsređenu na žene i decu, koja će biti na raspolaganju ženama i devojkaama tokom putovanja kroz sistem;
- ✚ Osigurati osoblje obučeno da radi u ime i zastupa interese žena i devojaka;
- ✚ Osigurati da osoblje poštuje izražene želje i odluke žena i devojaka;
- ✚ Osigurati da je bilo kakvo predstavljanje u ime žena i devojaka uz njihovu eksplicitnu i formiranu saglasnost;
- ✚ Izraditi jasne protokole u cilju podrške bezbednosti žena, gde bi ih mogli kontaktirati mediji kako bi ispričale svoju priču.

4.5. OSNOVNE USLUGE U USLUGAMA DECU ZA BILO KOJE DETE POGOĐENO NASILJEM

Efekat doživljavanja nasilja, direktno ili indirektno, može imati razarajući uticaj na decu. Deca imaju pravo pristupa uslugama koje su odgovarajuće uzrastu, osetljive na dečija pitanja i prijatne za decu.

Stoga, sigurnim kućama se savetuje da:

- ✚ Osiguraju savetovanje usredsređeno na decu zasnovano na pravima i psiho-socijalnu podršku;
- ✚ Osiguraju da svako dete ima individualni plan nege;
- ✚ Osiguraju usluge za decu besplatno;
- ✚ Olakšaju pristup vanrednoj i dugoročnoj alternativnoj nezi, ako je potrebno, sa ili bez roditelja/staratelja, po potrebi, u skladu sa Uputstvima za alternativnu negu dece;
- ✚ Olakšaju deci pristup zastupanju, gde je potrebno, na primer (pravni) staratelj ako je dete bez staratelja;
- ✚ Osiguraju pravovremene preporuke i olakšan pristup neophodnim uslugama, na primer dečjoj zaštiti radi rešavanja pitanja o starateljstvu, zdravstvenoj nezi i obrazovanju;
- ✚ Pruže usluge koje su odgovarajuće uzrastu, osetljive na dečja pitanja, prilagođene deci i u skladu s međunarodnim standardima;

- ✚ Osiguraju da osoblje pohađa obuku o procedurama koje su osjetljive prema deci i prilagođene deci;

Osim toga, prema osnovnim načelima UN-ovog Paketa osnovnih usluga, brojni međunarodni regionalni organi za ljudska prava razvili su i niz protokola za podršku standardizirane primene politika kada je reč o pružanju pomoći i zaštite žrtava nasilja u porodici, uključujući, standarde na koje treba podstaći pružaoce usluga, uključujući sigurne kuće.

Vidi Tabelu 2 ispod.

PROTOKOLI ZA PODRŠKU STANDARDIZOVANE PRIMENE POLITIKA.

Ilustrativni primer: Borba Saveta Evrope protiv nasilja nad ženama: Minimalni standardi za usluge podrške uključuju sledeći komplet minimalnih i teženih standarda za sigurne kuće!	
Minimalni standardi	Teženi standardi
Usluge u sigurnim kućama treba da pruža žensko osoblje.	
Bezbednost stanovnika treba rešavati putem poverljivih adresa i/ili putem odgovarajućih bezbednosnih mera i praćenja.	Treba postojati pisana politika o posetiocima (gde su dozvoljeni). Ovo treba da uključi obezbeđivanje da posetioci razumeju poverljivost
Ako nema dovoljno mesta ili se usluge povuku - sigurna kuća treba da pomogne u pronalaženju odgovarajućeg alternativnog smeštaja.	Bilo koji alternativni smeštaj bi trebalo proceniti o usklađenosti s bezbednosnom i politikom poverljivosti
Odbijanje pružanja usluga ili ponovnog prijema u usluge treba preduzeti SAMO u slučajevima kada je došlo do ozbiljnih povreda pravila ili zbog sigurnosti žena i dece	
Podrška sigurne kuće bi trebalo da bude dostupna sve dok su korisniku usluge potrebne	
Nivoi osoblja trebali bi biti dovoljni da zadovolje potrebe trenutnih korisnika usluga i dece.	
Podrška u krizi i planiranje sigurnosti za svakog korisnika usluga.	Treba pružiti informacije o pravima i odgovornostima korisnika usluga (uključujući i pravila o poverljivosti) u roku od 24 sata od prijema. Pravila bi trebala biti predstavljena u jeziku osnaživanja
Pismenu ocena potreba treba sprovesti u roku od 3 do 7 dana od prijema. Ocena treba da obuhvati: zdravstvene/medicinske potrebe; decu; stanovanje; pravne opcije; finansijsku pomoć i opcije; obuku za posao, zapošljavanje i obrazovanje.	Treba obezbediti specijalnu pomoć u sigurnim kućama za žene koje zloupotrebljavaju supstance
Trebalo bi biti u mogućnosti da pruže (ili upute na) pravne savete, zagovaranje, pratnju i druge usluge podrške.	
Treba pružiti pomoć kako bi se osiguralo da korisnici usluga imaju nezavisna ekonomska sredstva kada napuste sigurnu kuću.	
Trebalo bi imati najmanje jednog kvalifikovanog dečjeg radnika u osoblju.	
Sigurne kuće trebaju da modeliraju i	Jedan dečji radnik na 10 dece

promovišu poštovanje i nenasilje u svim interakcijama, uključujući i među odraslima i decom	Bezbedna mesta za igru za decu Izleti i aktivnosti za decu Politika zaštite dece
Ako mesto nije otvoreno zbog starosti pratećeg muškog deteta, sigurna kuća treba da pomogne u obezbeđivanju ili pronalaženju alternativnog bezbednog mesta za porodicu	
Treba pomoći u nastavljanju obrazovanja deteta	Bilo koji alternativni smeštaj bi trebalo proceniti o usklađenosti s bezbednosnom i politikom poverljivosti.
Obuka za volontere i osoblje u sigurnoj kući treba da bude najmanje 30 sati i pokriva: Rodnu analizu nasilja nad ženama; Tehnike komunikacije i intervencije; Poverljivost; Zaštitu dece; Pristup uslugama prevođenja i ograničene sposobnosti; Kako napraviti odgovarajuće zahteve; Informacije o traumama, suočavanju i preživljavanju; Ocena rizika; Nediskriminacija i raznolikost; Osnaživanje.	Postojanje protokola sa lokalnim školama kako bi se rešile potrebe smeštene dece Postojanje prostora i postrojenja za adolescente da rade domaći zadatak
Usluge preseljenja i pratećih usluga trebaju biti dostupne bivšim stanovnicima i njihovoj deci	Trebalo bi da postoji osoblje obučeno/sposobno da komunicira na jeziku znakova Informacije i savetovanje bi trebale biti dostupne na nekoliko jezika koji odražavaju zajednice kojima sigurna kuća pruža usluge Osoblje treba da dobije osnovnu obuku o imigracionom statusu/pravu

Usklađeno prema: Savet Evrope. 2008 Borba protiv nasilja nad ženama: Minimalni standardi za usluge podrške, Savet Evrope, Beč¹³⁹.

¹³⁹ Dostupno na <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

4.6 NAČELA UPRAVLJANJA SLUČAJEVIMA

Među glavnim ciljevima efikasnog upravljanja slučajevima je povezivanje pojedinaca sa resursima za njihove neposredne potrebe, kao i rad sa žrtvom za proširenje njihovih usluga za druga pitanja. Shodno tome, osoblje bi trebalo:

1. Prvo pomoći žrtvama da ocene i identifikuju njene potrebe i ciljeve, a zatim joj pomognu da identifikuje njene snage kako bi ostvarila svoje ciljeve;
2. Pružiti ženama drugačiji pogled na njenu situaciju, kao i da osoblje bolje razume nju kao jedinku;
3. Upravnici slučajeva trebali bi da počnu sa vrlo kratkoročnim ciljevima i onda napredovati ka dugoročnim;
4. Kao deo filozofije osnaživanja, važno je da upravnici slučajeva pruže informacije i mogućnosti pojedincima tako da oni mogu doneti odluke;
5. Osoblje takođe može pružiti uputstva o tome koji su resursi efikasniji ili u kojem redosledu treba postići ciljeve. Naglasak, međutim, treba da bude stavljen na pružanje opcija, a ne samo obezbeđivanje prevladavajućeg smera.

Tokom prvog kontakta

1. Žrtve mogu kontaktirati sigurnu kuću telefonom, lično ili preko agencije za upućivanje, u većini slučajeva preko policije.
2. Kada se prvi kontakt ostvari telefonskim pozivom sigurnoj kući od strane nekoga ko ne traži usluge, osoblje treba da pruži informacije o osnovnim činjenicama o domaćem nasilju, broju nacionalne službe pomoći preko telefona, informacije o specifičnim uslugama lokalnog nasilja u porodici, socijalnim službama, zakonima itd... i informacije o sigurnim kućama.
3. Osoblje sigurne kuće treba da sazna gde je osoba i ako ima decu sa sobom, oceni neposrednu opasnost, odredi zašto osoba poziva i oceni fizičko stanje osobe.

4. Odluči koje usluge ili opcije ponuditi i savetovati žrtvi da kontaktira policiju. Sakupi informacije kako bi se pripremio za dolazak osobe ako izgleda da će žrtva doći u sigurnu kuću.

Prijem

Kad se osoba primi za upravljanje slučajem, osoblje će morati da dobije informacije od pojedinca i usmeri ka sigurnoj kući i šta pruža.

1. Osoblje mora popuniti bilo koju početnu papirologiju ili dokumente koji se zahtevaju politikama finansiranja, licenciranja ili agencije za dolazak osobe u sigurnu kuću.
2. Osoblje treba da prikupi informacije o prijemu i zavede u pojedinačnom dosijeu. Osigura da svaka žrtva ima poseban dosije.
3. Ako ova osoba već ima dosije, sigurna kuća odlučuje da li da kombinuje informacije u jednom dosijeu ili da drže odvojene dosije;
4. Kada članovi osoblja otvaraju dosije, trebaju da uzmu u obzir informacije koje su već prikupljene tokom početnog kontakta. U početku, važno je prikupiti informacije o odraslima i deci. Ako osoba koja je u prijemu nije upravnik slučaja za ovu osobu, onda je obavestite kada će dobiti upravnika slučaja (tj. dobićete vašeg upravnika slučaja u roku od tri dana).
5. Učesnicima treba dati objašnjenje o tome šta očekivati od programa sigurne kuće. Takođe, pružene informacije treba da budu u pisanoj formi.
6. Na kraju prijemnog intervjua, učesnica bi trebala imati dobru ideju o tome šta joj treba i gde otići dalje.

Smeštaj

Kao i kod svih programa sigurnih kuća, upravnici slučajeva moraju biti dobro obučeni. Upravnici slučajeva moraju biti u stanju da rade jedan na jedan sa pojedincima i dobro poznaju postojeće resurse unutar zajednice u kojoj rade.

1. Dobar upravnik slučaja treba da pruži korisne informacije i podstakne žrtvu da postigne svoje ciljeve, izgradi njihovo poverenje i da sugestije kako uspeti.
2. Nakon perioda prilagođavanja, upravnik slučaja već treba da ima izrađen individualni akcioni plan sa žrtvom.
3. Osoblje bi trebalo najmanje da razgovara o planiranju bezbednosti, čak i ako osoba ne identifikuje da je u krizi i treba da bude individualan, a treba da je zasnovan na ličnim ciljevima i preferencijama pojedinca.
4. Nijedan plan ne bi trebalo da bude kompletiran bez prisustva i aktivnog učešća žrtve. Kada se plan završi, učesnik treba da potpiše i dobije kopiju.
5. Upravnici slučajeva trebaju neprekidno da ocenjuju plan. Ciljeve treba razviti sa žrtvom i redovno ocenjivati za: samo realne ciljeve koji se mogu postići; početi sa kratkoročnim ciljevima, počevši sa svakog sata, dnevnim i nedeljnim; kako žrtve bile u stanju da se bave sa više stvari, planiranje treba da obuhvati veće/dugoročnije ciljeve, kao što je dobijanje posla ili pronalaženje stana. Osoblje treba takođe dati prioritet ciljevima sa žrtvom na osnovu hitnosti i sposobnosti učesnika da se fokusira na svaki zadatak.
6. Pokušajte da izgradite samopouzdanje kroz prepoznavanje uspeha. Ako ljudi nisu podstaknuti i nastave da se suočavaju sa preprekama bez podrške, ljudi se obeshrabuju i mogu prestati sa pokušajima da postignu ciljeve. Redovno revidirajte svaki plan. Svaki plan je tekući proces i treba ga pregledati i ažurirati;
7. Upravnici slučajeva trebaju da imaju znanja o dostupnim resursima i da održavaju trenutne informacije. Važno je da programi sigurnih kuća budu u partnerstvu sa opštinskim organima.
8. Imajte na umu da su lične granice od suštinske važnosti. Posao osoblja nije da preuzme život stanovnika. Stanovnici moraju da ispune svoje ciljeve. Uspeh osnažuje pojedince da nastave da postignu svoje ciljeve.

Završetak i praćenje

1. Ako je moguće, osoblje bi trebalo zakazati izlazni termin sa svakom žrtvom pre nego što napusti program sigurne kuće. Izlazni termin pruža mogućnost završetka sa agencijom, pregled dostignuća učesnika ili napredak, kao i mogućnost da opet informišete učesnike o uslugama!
2. Takođe je dobro uzeti u obzir dobijanje povratnih informacija od učesnika zahtevajući da ocene usluge programa. Važno je omogućiti učesniku da zna da joj je program na raspolaganju ako joj opet zatrebaju ove usluge;
3. Upravljanje slučajem može se nastaviti sve dok žrtva sadašnji/bivši stanovnik napreduje i postoji potreba za ovom uslugom;
4. Osoblje bi trebalo paziti da održi ravnotežu uz njihovo stalno uključenje i da izbegne preterano učešće i nikako ne bi trebalo da se istrčava u etiketiranju učesnika. Razmotrite unutrašnju i spoljašnju situaciju pojedinca. Budite uz žrtvu dok ona ispunjava ciljeve i obratite pažnju na ono šta radi.

Prikupljanje podataka i vođenje evidencije

1. Svaka žrtva kojoj je pruženo utočište treba da ima svoj dosije
2. Takvi dosije, zajedno sa svim drugim zapisima koji se odnose na žrtve, treba da budu poverljivi;
3. Samo članovi osoblja koji rade sa pojedincem treba da imaju pristup informacijama - pregledaju ili dodaju u dosije - a učesnik treba da ima pristup svom dosijeu na zahtev;
4. Informacije unete u nečiji dosije treba da budu potpune i tačne, kao i formatu koji je propisala agencija;
5. Bilo koji deo dosijea o žrtvama ne treba iznositi van sigurne kuće. Osoblje treba da zatraži potpisivanje obrasca za objavljivanje informacija prilikom prijema ili pre otkrivanja bilo kakvih poverljivih informacija (ovo može biti posebno važno u programu upravljanja

slučajem ako radite zajedno sa drugim agencijama). Takođe, osoblje mora biti sigurno u objašnjavanju kako će se informacije distribuirati, ako je neko uključen u više programa;

6. Svi zapisi i dosije treba čuvati u zaključanom ormanu na sigurnom mestu. Zaključani orman bi trebalo da bude smešten u delu za osoblje koji javnost ne koristi često.

Individualna prava

1. Osoblje bi trebalo da informiše učesnike o njihovim pravima i detaljno objasni koja su ta prava;

2. Neka od prava koja bi osoblje trebalo da pokrije su: pravo na privatnost; pravo na poverljivost; pravo na poštovanje; pravo na izražavanje nezadovoljstva ili zabrinutost zbog programa, resursa ili usluge; pravo na podnošenje žalbe i pravo učesnika da donose svoje odluke.

3. Osoblje takođe treba da razgovara o tome kako se informacije dokumentuju u njihovom dosijeu i mogućnost da se te informacije koriste u sudskom postupku uz obrazac za objavljivanje poverljivosti.

Opštinski resursi

1. Važno je da upravnici slučajeva znaju koji su resursi dostupni i da održavaju trenutne informacije.

2. Upravnici slučajeva takođe trebaju koristiti te informacije kako bi odredili odgovarajuće resurse i prema tome odabrali preporuke u skladu s tim.

3. Takođe je važno uvek čuvati poverljivost, održavati sigurnost i ograničiti broj načina na koje žena može biti pronađena od strane osobe koja ju je zlostavljala.

Važno je da sigurne kuće takođe zastupaju i pružaju pomoć agencijama da daju odgovarajuće odgovore. Takođe je važno pristupiti različitim agencijama radi podsticanja saradnje i uspostavljanja dugoročnih odnosa za omogućavanje autonomnih izbora žrtvama u budućem životu bez nasilja.

CASE MANAGEMENT MANUAL
FOR DOMESTIC VIOLENCE
SHELTERS

November 2018

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION TO THE MANUAL	1
CHAPTER 1.....	3
1.1 General Overview on Violence against Women	3
1.2 International Human Rights Standards related to Domestic Violence and Gender-Based Violence.....	4
1.3 Domestic violence in Kosovo	6
1.4 Obligation of States to provide shelters for victims of Domestic Violence	8
CHAPTER 2.....	10
2.1 Persons offered protection under the Kosovo Domestic Violence legislation	10
2.2 Shelter responsibilities in line with the Kosovo Legal Framework	12
CHAPTER 3.....	14
3.1 The role of shelters as service providers	14
3.2 Kosovo shelters in brief	17
CHAPTER 4.....	25
4.1 Common Principles, Characteristics and Foundational Elements of the UN Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence	25
4.2 Essential Services - Safe Accommodation	25
4.3 Essential services for psycho-social support and counseling	26
4.4 Essential services on women-centered support.....	26
4.5 Essential services on children’s services for any child affected by violence	27
4.6 Case management principles.....	31

Abbreviations

CEDAW- the Convention for Elimination of All Forms of Discrimination against Women

CSW- Centre's for Social Work

CCK- Criminal Code of Kosovo

MLSW- Ministry of Labour and Social Welfare

The Istanbul Convention- Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence

SOP's- Standard Operating Procedures for Protection from Domestic Violence in Kosovo

UNWOMEN- United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

WHO- World Health Organisation

VA's- Victims Advocates

LETTER ADDRESSED BY SAFE HOUSE

Safe House is a women and children's shelter located in Gjakova/Djakovica which deals with cases of domestic and gender-based violence, specifically violence against mothers and their children. The mission of the Safe House is to aid in the elimination of all forms of violence and discrimination against women and children, the empowerment of women, promotion of gender equality through education, and to increase women's participation in decision-making opportunities for building a more democratic society.

The efforts to fulfill this mission are being made by other existing shelters in Kosovo and various international and national actors. With the help of United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women (UN Women) the shelter's services have been assessed with the measurements outlined in international standards. With the recent development of a Manual on Case Management, the quality of services provided to the survivors within these shelters has significantly increased. This manual was prepared in alignment with the standards set out in both the Istanbul Convention and the UN Essential Services Package for Women and Girls Global Standards and Services that survivors of domestic and gender based violence receive the best services possible.

The Manual on Case Management is intended to deliver service providers with a clear and firm understanding of the shelter's concern for protecting the rights and interests of women and children and simultaneously increase the sensibility and vigilance of public institutions and the surrounding community regarding this unfortunate phenomenon.

Many stakeholders have played important roles in the development of this manual. Firstly, we would like to recognize the efforts made by the staff of existing shelters in Kosovo, while taking into account lessons learned during the trainings organized for this purpose. Secondly, the Safe House acknowledges the role and professionalism of field experts in development and the review of the manual, with special emphasis for Ms. Ariana Qosaj Mustafa.

Special thanks are extended to UN-WOMEN and EU through the Program "Implementing Norms Changing Minds" for making the development of the manual possible, in turn

supporting the service providers in increasing the quality of services offered to the victims of domestic violence throughout Kosovo.

Sincerely,

Safe House Kosovo

INTRODUCTION TO THE MANUAL

The aim of this manual is to enhance and strengthen the response of domestic violence service providers i.e. shelters for domestic violence in working directly with victims of domestic violence. The purpose is also to provide confidential, effective and professional support to victims of domestic violence by focusing on delivery of services through a victims-centered support. Even though various forms of violence affect women globally, common forms of violence are commonly conducted against women by their partners in forms of domestic violence as well as hidden forms of abuse by their intimate partners through sexual abuse which is often not reported properly by institutions responsible to work with domestic violence victims.

The aim of this manual is to provide guidance in cases managed directly by shelters for domestic violence, by also reflecting on past experiences and needs assessed by shelters as service providers working directly with victims of domestic violence. As shelters are also often first entry points for victims that offer safety, legal and psychological support this manual will also discuss the current Kosovo legislation applicable and their direct responsibilities detailed under the Kosovo Standard Operating Procedures for protection from domestic violence in Kosovo. The manual also derives from the needs assessed for shelters for trainings based on a case management manual as listed under Kosovo Programme and Action Plan against Domestic Violence (2016-2020).¹⁴⁰

Accordingly, the manual reflects upon current best practices related to international standards on assisting and protecting victims of domestic violence in line with the recent developments at the international human rights level such as the enactment of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (the Istanbul Convention). The manual also reflects upon the core elements and quality guidelines of the UN Essential Services Package for women and girls subject to violence.

It provides for an overview of global trends of domestic violence, situation of domestic violence in Kosovo as well as a short description of legal and institutional mechanisms in Kosovo related

¹⁴⁰ Strategic objective 4, Activity A.4.16 of the Kosovo programme and action plan against domestic violence (2016-2020), available at <https://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Strategjia%20Komb%C3%ABtare%20e%20RK%20p%C3%ABr%20mbrojtje%20nga%20dhuna%20ne%20familje%202016-2020.pdf>

to domestic violence. This manual is also foreseen as a practical tool for training of shelter staff and therefore the enlisted information is supposed to provide sufficient information for shelter staff when conducting such trainings. It also provides for a short overview on day to day management of cases based on best practices for assistance and protection within the Kosovo shelters in particular the Safe House Gjakova assistance standards. It further provides for updated and recent recommendations on case management as adopted by the core elements and quality guidelines of the UN Essential Services Package for women and girls subject to violence.

CHAPTER 1

1.1 GENERAL OVERVIEW ON VIOLENCE AGAINST WOMEN

A widespread human rights violation, gender based violence continues to discriminate women and girls globally. Most recent data of the World Health Organization estimates that globally, about 1 in 3 women (35%) have experienced some form of physical and/or sexual violence by their partners or non-partners during their life.¹⁴¹ Violence against women by their intimate partner is one of the major contributors to the ill-health of women.¹⁴²

Men are more likely to perpetrate violence if they have low education, a history of child maltreatment, exposure to domestic violence against their mothers, harmful use of alcohol, unequal gender norms including attitudes accepting of violence and a sense of entitlement over women.

Globally, as many as 38% of murders of women are committed by a male intimate partner (WHO, 2017).

Even though home is considered a safe haven for women, women are at more risk of experiencing violence in their homes by their partners, more than anywhere else.¹⁴³ In particular, the response is difficult as many women accept violence and their intimate partner's behavior as "normal".¹⁴⁴ Further, Council of Europe also acknowledges that domestic violence in particular remains a grave concern for women's safety and life and sees domestic violence as leading cause of death and also disability for women aged from 16 to 44 years within Europe.¹⁴⁵

However, under the international human rights law, states are obliged to respond to cases of domestic violence and protect accordingly women by showing due diligence in preventing domestic violence, prosecuting the perpetrators of violence and punishing acts of domestic

¹⁴¹ World Health Organization, Violence against Women Key Facts (2017). At <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

¹⁴² WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Available at file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

¹⁴³ Ibid.

¹⁴⁴ WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Available at file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

¹⁴⁵ Council of Europe, Parliamentary Assembly "Domestic Violence against Women," Recommendation 1582, 2002.

violence. Accordingly, a set of international human rights norms requires states to respond to acts of domestic violence by acknowledging its impact on women and families.

Specifically, the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (herewith referred to as the Istanbul Convention) recognizes that violence against women is a manifestation of unequal power relations in between women and men historically and that these unequal power relations have led to discrimination and domination by men of women and have prevented women to fully advance in the society. Further, the Istanbul Convention also acknowledges that the nature of violence is structural leading to gender-based violence against women as one amongst main social mechanisms through which women are kept in a subordinate position with men. Even though gender-based violence affects men as well it disproportionately affects women in bigger numbers leaving women unequal in comparison to men.¹⁴⁶

As the European Union aspires to create a Europe that is free from violence against women and domestic violence in order for its citizens to achieve their full potential the Istanbul Convention provides a ground-breaking definition of gender-based violence requiring that EU member states or other states aspiring EU integration will respect and fulfill the following international human rights standards.

1.2 INTERNATIONAL HUMAN RIGHTS STANDARDS RELATED TO DOMESTIC VIOLENCE AND GENDER-BASED VIOLENCE

The Istanbul Convention is considered as a groundbreaking convention in recognizing violence against women as a human rights violation and this means that states are held responsible directly if they don't respond to various forms of domestic violence.

Under this European convention, violence against women can be manifested in different forms.¹⁴⁷ Specifically, the Istanbul Convention defines violence against women as “...*A violation of human rights and a form of discrimination against women and shall mean all acts of gender-based violence that result in, or are likely to result in, physical, sexual, psychological or*

¹⁴⁶ Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence, Istanbul 11.05.2011. Available at <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168008482e>

¹⁴⁷ See Article 3, Definitions of the Istanbul Convention.

*economic harm or suffering to women, including threats of such acts, coercion or arbitrary deprivation of liberty, whether occurring in public or in private life.”*¹⁴⁸

Further “domestic violence” acts are considered “acts of physical, sexual, psychological or economic violence that occur within the family or domestic unit or between former or current spouses or partners, whether or not the perpetrator shares or have shared the same residence with the victim.”¹⁴⁹ The Convention also for the first time defines “gender” recognizing that men and women are not only biologically female or male, but there is also social and culturally constructed category that assigns particular role for men and women and what is considered socially acceptable behavior. Also gender plays a crucial role in this relation, as certain roles and behaviors assigned for men and women can also contribute to making violence against women socially and culturally acceptable.¹⁵⁰ According to the Convention, “gender” shall mean socially constructed roles, behaviors, attributes and activities of a given society considering as appropriate for women.

Further, the definition of “gender-based violence” covers violence that is directed against a woman because she is a woman or that affects women disproportionately.¹⁵¹ The Convention therefore acknowledges that violence affects women in higher numbers and is a socially and culturally constructed behavior often excusing acts of violence against women.

It is worth mentioning that the convention requires states to deal with all cases of violence against women and girls, coming from different backgrounds, regardless of their age, race, religion, social origin, migrant status or sexual orientation.¹⁵² It also requires that states should criminalize behaviors related to:

- Domestic violence (physical, sexual, psychological or economic violence);
- Stalking, sexual violence including rape;
- Sexual harassment;
- Forced marriage;
- Female genital mutilation and

¹⁴⁸ Article 3, Definitions of the Istanbul Convention.

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ Council of Europe Information on Istanbul Convention. Available at <https://rm.coe.int/1680464e97>

¹⁵¹ See Article 3, Definitions of the Istanbul Convention

¹⁵² Council of Europe Information on Istanbul Convention. Available at <https://rm.coe.int/1680464e97>

- Forced abortion and forced sterilization.¹⁵³

As a groundbreaking convention it therefore enlists specific obligations for states to realize in order to effectively protect victims of gender-based violence including domestic violence as well as respond to cases of domestic violence through prevention activities, prosecution of perpetrators as well as ending the impunity of perpetrators of gender-based violence through effective punishment.

1.3 DOMESTIC VIOLENCE IN KOSOVO

Women and girls in Kosovo suffer from domestic violence by their family members and most often from their partners and are affected more than men in disproportionate levels. From the last Kosovo Police report in the year 2017 there were in total 1144 cases reported of domestic violence cases. Out of this number there were more than 80% of reports of domestic violence reported by women.¹⁵⁴ Police report that almost in 90% of cases reported the perpetrators of violence are men.¹⁵⁵ Common reports of domestic violence are light bodily injuries, grave injuries, physical assaults, intimidation and various forms of attacks. In 2014 from the reporting of domestic violence to the Kosovo Police, there were also 12.3% of cases reported of domestic violence caused by fathers against their sons.¹⁵⁶ There are also cases of reported domestic violence acts of violence against elderly family members.¹⁵⁷

From the 2008 representative household survey Kosovo-wide on domestic violence, “Security Begins at Home,” the prevalence of physical, sexual and psychological violence was observed.¹⁵⁸ In total there was a random sample of 1,256 citizens of all ethnicities interviewed. According to the respondents interviewed 43% of persons had experienced some form of domestic violence in their lifetimes, from which there were 46.4% of women and 39.6% of men.¹⁵⁹ Out of these numbers psychological violence affected 30% of respondents with almost twice as many women than men. Also 13.7% of women respondents confirmed that during the cycle of violence often

¹⁵³ Ibid.

¹⁵⁴ See CSHR Tracking Mechanism, Kosovo Police data at <http://www.cshr-ks.org/en/kosovo-police/?v=2016&id=1>.

¹⁵⁵ See Gender Profile of Kosovo, 2014, Orgut Consulting for Agency for Gender Equality. Available at <https://www.womensnetwork.org/documents/20140513160130237.pdf>

¹⁵⁶ Ibid.

¹⁵⁷ See CSHR Tracking Mechanism, Kosovo Police data at <http://www.cshr-ks.org/en/kosovo-police/?v=2016&id=1>

¹⁵⁸ See UNDP Funded Kosovo Women’s Network led survey “Security Begins at Home,” (2008) at <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

¹⁵⁹ Ibid.

the use of finances to gain power over the women were used by their partners by making them experience economic violence.

The most represented demographic groups exposed and that have reported more often domestic violence were Kosovo-Albanian women, rural zones, unemployed and/or receiving social assistance. Although individuals from different genders, ethnicities, ages and economic status all suffer from domestic violence, the reporting is higher for the demographic groups stated above.¹⁶⁰ Worth noting is the perceptions of domestic violence by respondents. Most of the respondents agreed with statements like, “violence is a normal part of any relationship, and society in general accepts that violence happens sometimes” (40%) and “sexual intercourse can never be violence if it happens between two adults who are married” (60%). Respondents tended to believe violence was “normal” or acceptable if the husband was unemployed (62.4%) or had recently used alcohol (43%).¹⁶¹ Another Kosovo-wide representative survey in 2015 has shown some improvements in terms of awareness of respondents to acts of domestic violence. However, despite some improvements in awareness of citizens what is tolerable and are seen as domestic violence acts, the idea that “Violence is a normal part of any relationship, and society in general accepts that violence happens sometimes” remains present at almost every third respondent (29.9%).¹⁶² Further, almost 31.3% of Kosovars still believe that domestic violence is a family matter and neighbors should not report cases to the police.¹⁶³ In other cases 21.1% of Kosovars still believe that “sometimes it is OK for a husband to hit his wife,” compared to 18.7% in 2008.¹⁶⁴

In relation to how many persons have suffered from domestic violence acts, 31% of Kosovars out of which 41% are women and 20% men agreed they suffered some form of domestic violence in 2014, including physical, psychological and economic violence. Further, 62% of the respondents out of which 68% of women and 56% of men said that they suffered some form of

¹⁶⁰ See UNDP Funded Kosovo Women’s Network led survey “Security Begins at Home,” (2008) at <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

¹⁶¹ See UNDP Funded Kosovo Women’s Network led survey “Security Begins at Home,” (2008) at <https://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

¹⁶² See Kosovo Women’s Network Report “No More excuses: An Analysis of Attitudes, Incidence and Institutional Responses on Domestic Violence in Kosovo,” (2015). At <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

¹⁶³ Ibid.

¹⁶⁴ See Kosovo Women’s Network Report “No More excuses: An Analysis of Attitudes, Incidence and Institutional Responses on Domestic Violence in Kosovo,” (2015). At <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

¹⁶⁴ Ibid.

domestic violence in their lifetimes. Men tend to report experiencing violence from their parents, whilst women reported suffering violence from both their parents and partners.

Despite few improvements, research has shown that the tendency among representatives of diverse institutions to “blame the victim” for crimes perpetrated against them and/or to “reconcile” families continues.¹⁶⁵ Reconciling the victim with the perpetrator remains often an aim of the institutions involved even though not allowed under the new dispositions of the Istanbul Convention. Under Article 48 of the Istanbul Convention, states should undertake all measures including legal to prohibit any forms of mandatory alternative dispute resolutions in cases of gender-based violence as well as to ban mediation and conciliation.¹⁶⁶ Few representatives of institutions also still continue to lack full knowledge of the roles and responsibilities according to the Kosovo law in relation to assisting domestic violence victims described in detail in the Standard Operating Procedures for Protection from Domestic Violence in Kosovo (SOP’s). SOP’s as such remain the main document describing the roles and duties of each institution in assisting victims of domestic violence including shelters.

1.4 OBLIGATION OF STATES TO PROVIDE SHELTERS FOR VICTIMS OF DOMESTIC VIOLENCE

As stated in line with their international human rights standards as well as regional conventions including of the EU, states should provide shelters and protection for women and girls that flee from violence.¹⁶⁷ A set of international standards were set up by the Committee on the Elimination of Discrimination against Women, through its General Recommendation 19 (1992) reinforcing the Convention for Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW) recommending that “States parties should establish or support services for victims of family violence, rape, sexual assault and other forms of gender-based violence, including refuge, specially trained health workers, rehabilitation and counseling.”¹⁶⁸ The Committee has recognized that shelters are important part of measures that the states need to support in ensuring the security and safety of survivors of domestic violence. The Committee has further called on states to also undertake a set of legal and other measures necessary to provide effective

¹⁶⁵ See Kosovo Women’s Network Report “No More excuses: An Analysis of Attitudes, Incidence and Institutional Responses on Domestic Violence in Kosovo,” (2015). At <http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

¹⁶⁶ See Article 48, Istanbul Convention.

¹⁶⁷ UNWOMEN Supported Study “Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence” by Canadian Network of Women’s Shelters and Transition Houses at <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>. Pages 70 and 71

¹⁶⁸ Ibid.

protection of women against gender-based violence, including by providing protection measures, counseling, rehabilitation and support services for women that are victims of violence or who are at risk from violence.¹⁶⁹

State signatories to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (2011) have also agreed under Article 23 of the Convention to “take the necessary legislative or other measures to provide for the setting-up of appropriate, easily accessible shelters in sufficient numbers to provide safe accommodation for and to reach out pro-actively to victims, especially women and their children.” In addition the UN General Assembly Resolution 63/155 (2009) urged also states “to establish shelters and crisis centers for victim support, and to ensure—adequate and comprehensive rehabilitation and reintegration of victims of violence into society.” Furthermore, the Beijing Platform for Action (Section 126 (a)), calls on states to “provide well-funded shelters and relief support for girls and women subjected to violence, as well as medical, psychological and other counseling services and free or low cost legal assistance, where it is needed, as well as appropriate assistance to enable them to find a means of subsistence.”¹⁷⁰

¹⁶⁹ UNWOMEN Supported Study “Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence” by Canadian Network of Women’s Shelters and Transition Houses at <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>. Pages 70 and 71

¹⁷⁰ Ibid.

CHAPTER 2

2.1 PERSONS OFFERED PROTECTION UNDER THE KOSOVO DOMESTIC VIOLENCE LEGISLATION

Under the Kosovo Law on Protection against Domestic Violence, persons qualified to be protected against acts of domestic violence are the following:

- Persons that are engaged or were engaged;
- Are married or were married;
- Are in a relationship out of wedlock or were in such a relationship;
- Are cohabiting in a common household or were cohabiting in a common household;
- Use a common house and are in connected by blood, marriage, adoption, are in-laws or are in a guardian relationship, including parents, grandparents, children, grandchildren, nephews, siblings, aunts, uncles or cousins.

Under the domestic legislation this is considered a family relationship and persons offered protection under the Kosovo Law on Protection against Domestic Violence may be parties to requesting protection against domestic violence. Also persons that are parents of a common child and are procedural parties in a dispute of dissolving family relationships are considered to be in a family relationship.¹⁷¹

Domestic violence acts are considered as physical, psychological and/or economic nature that are defined as intentional acts or omissions committed by a person against another person with whom the person is in a family relationship. These acts are:

- Use of physical force or psychological pressure exercised towards another member of the family;
- Any other act of a family member, which may inflict or threaten to inflict physical pain or psychological suffering;
- Causing the feeling of fear, personal danger or threat of dignity;
- Physical assault regardless of consequences;
- Insult, offence, calling by offensive names and other forms of violent intimidation;

¹⁷¹ See Kosovo Law on Protection against Domestic Violence, Article 2. Available at <http://www.assembly-kosova.org/common/docs/ligjet/2010-182-eng.pdf>

- Repetitive behavior with the aim of derogating the dignity of the other person;
- Non-consensual sexual acts and sexual abuse;
- Unlawful limiting the freedom of movement of the other person;
- Property damage or destruction or threatening to do this;
- Causing the other person to fear for his or her physical, emotional or economic wellbeing;
- Forcibly entering or removing from a common residence or other person's residence;
- Kidnapping.

Under the Law on Protection against Domestic Violence of Kosovo, there are 3 kinds of Protection Orders issued by the Courts and one protection order issued by the Police outside of working hours by the courts. These protection orders are: 1) Protection Order, 2) Emergency Protection Order and 3) Temporary Emergency Protection Order that offer protection to victims of domestic violence in court civil proceedings by ordering measures against perpetrators of domestic violence acts. The measures ordered range from keeping the perpetrator from the victim at a certain distance, not allowing the perpetrator to come to the workplace of the victim, not allowing the perpetrator to harass or stalk the victim or her/his children, etc.

The Protection Order is commonly issued for 12 months within 15 days from the day it has been petitioned and cannot be extended more than 24 months, if circumstances change, whilst emergency protection orders are issued by courts within 24 hours of the request and should be confirmed within 8 days of their issuance. The Temporary Emergency Protection Order last until the court resumes their regular working hours and is issued by the Head of the Regional Kosovo Police Unit against Domestic Violence.¹⁷² The Temporary Emergency Protection Orders are of utmost importance as the Kosovo Police may issue these orders based on the risk assessment of the case if the victim of domestic violence is at high risk for her/his safety and well-being.

A petition for the Temporary Emergency Protection Order may be requested to the Kosovo Police by the NGOs that are informed of the case and are familiar with the victim. Any other person that has direct knowledge of an act or more acts of domestic violence against the victim may also petition for the issuance of a Temporary Emergency Protection Order. The issuance of

¹⁷² Articles 15, 16, 17 and 22 of the Law on Protection against Domestic Violence.

a temporary emergency protection order is necessary to protect the safety, health or well-being of the protected party or a person who has a domestic relationship with the protected party and should be protected by the protection order.¹⁷³

2.2 SHELTER RESPONSIBILITIES IN LINE WITH THE KOSOVO LEGAL FRAMEWORK

Different international conventions are directly applicable under Kosovo's Constitution. Namely the UN Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW), the European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms (ECHR) and the UN Convention on the Rights of the Child (CRC) offer also direct protection for domestic violence victims. If there are cases of contradiction, international conventions take priority over Kosovo's laws. Under this legal framework, domestic violence constitutes a crime and gender-based discrimination. Compared to international human rights standards, however, Kosovo's legal framework related to domestic violence remains weak in implementation. The new Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (CoE Convention) can serve as a guiding standard for Kosovo institutions, which aspire to European Union (EU) integration.¹⁷⁴

According to Kosovo legislation the purpose of a domestic violence shelter is to provide for the physical and psychological safety of families victimized by domestic violence. Further, under Article 8 of the Kosovo Law on Family and Social Service Providers, the role of the non-governmental sector in assisting and protecting persons in need including families and children are defined as legal entities and local, national or international organizations which are encouraged to provide Social and Family Services. These services can be provided either on their own initiative or under contract, on behalf of the municipal Directorate in the case of local services, or the Department of Social Welfare of the Ministry of Labour and Social Welfare (MLSW) when the need arises to provide Kosovo wide services.¹⁷⁵ NGO's providing social and family services should register with the appropriate authorities and undergo licensing by the Department of Social Welfare agreeing to adhere under the regulations and procedures as laid down by the Ministry. The MLSW is permitted to enter into contracts with the NGO's providing family and social services and also municipalities are permitted to enter into contracts with the

¹⁷³ See Article 22 of the Law on Protection against Domestic Violence.

¹⁷⁴ See Kosovo Constitution Article 22 and Kosovo Women's Network Report 'At What Cost?' (2012).

¹⁷⁵ Kosovo Law on Family and Social Services, Article 8. Available at https://www.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2005_02-L17_en.pdf

NGO's to provide family and social services within their municipal territory, in line with the municipalities annual Social and Family Services Plan.¹⁷⁶ Accordingly, shelters may also seek municipal authorities support for their funding needs and few have been doing so even though the support provided has been minimal. In exception there have been few municipalities that have provided Kosovo shelters premises free of charge or have provided the land for shelters to build their premises as in the cases of Peja, Gjilan and Pristina municipalities, while the shelter in Gjakova municipality was bought with the help of International donors.

In providing safe accommodation to victims, the NGOS's as service providers of family and social services in Kosovo, do not include only the provision of basic necessities for victims fleeing their homes due to domestic abuse, but should ensure to provide also a supportive environment that will help prepare the victims for a safe and successful return to their community. It is also important that these needs are met in a manner that will promote personal power, autonomous choices and a sustainable plan for leaving an abusive relationship.¹⁷⁷

¹⁷⁶ Ibid, Article 8, paragraphs 4.5,6.

¹⁷⁷ See Best Practices Manual for Domestic Violence Programs, Arizona Coalition Against Domestic Violence, 2000. Available at [file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/German/Downloads/BestPracticesManual%20case%20management%20(2).pdf)

CHAPTER 3

3.1 THE ROLE OF SHELTERS AS SERVICE PROVIDERS

It is estimated, that more than half of physically abused women rarely report or seek help from available services and even less from persons in authority such as police or courts (WHO Multi-country study on Domestic Violence against Women, 2014).¹⁷⁸ In countries that also have well developed systems including resources for women suffering from domestic violence, other barriers such as shame, stigma and the fear of losing their children are often quoted as reasons in stopping women to reports domestic violence. Economic dependence from the male partners are often quoted as reasons for women staying in abusive relationships or hesitating to report the crimes.¹⁷⁹

Women will usually seek help:

- 4. When the severity of the violence they have suffered has increased gravely;**
- 5. They fear the impact of violence against their children or;**
- 6. When children are gravely attacked and when encouraged by friends or family to seek support (WHO Multi-Country Study, 2014)**

In this case the support from shelters and their presence in protecting victims from domestic violence is of utmost importance to encourage women to come forward, report and seek assistance.¹⁸⁰ In particular, the role of shelters is crucial also in strengthening the quality of delivery of services for victims also provided by the institutions.

Accordingly, shelters should amongst other aim to provide for a number of activities that are important for encouraging victims to come forward and report the acts of domestic violence, seek assistance and offer the victims autonomous choices for their future life free from violence.

Amongst other shelters are encouraged to:

¹⁷⁸ WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Available at file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

¹⁷⁹ Ibid.

¹⁸⁰ WHO Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women, 2014. Available at file:///C:/Users/German/Downloads/924159358X_eng.pdf

- a) **INCREASE THE LEVEL OF AWARENESS** on what constitutes gender based violence amongst women and institutions;
- b) **ASSIST WOMEN AND GIRLS TO LEAVE VIOLENT SITUATIONS** by preparing carefully also their capacities to work with the judicial, police and social services through detailed case management strategy including for example advise for protection orders, access to education and housing and offer other health, financial and legal advice;
- c) **SUPPORT AND EDUCATE** including judicial and health providers, social services to adequately identify cases of gender-based violence as well as understand their obligations towards the victims and also provide for appropriate, timely and well informed referrals and responses; and finally
- d) **BE ADVOCATES FOR WOMEN AND GIRLS** suffering from gender-based violence and be their unique voice not only at local but also global levels.

It should also be acknowledged that even though often shelters are considered social service providers, they have come to exist as a result of the global women's movement. Their history derives from work of women activists globally and their work is linked to women survivors of gender-based violence and work of advocates that have set up women's shelters.¹⁸¹ Shelters aim to provide non-judgmental support to women and girls in shelter in order to empower women and girls for choosing an independent life from violence.

However, often due to limited government funding most of shelters are seen simply as service providers for the state. This is also underlined recently with the Istanbul Convention that temporary housing alone or general shelters, such as those for homeless are not sufficient. Accordingly, the Istanbul Convention requires that states should allow for and support the creation of *specialized women's shelters* that are best equipped to address multiple related problems which the victim simultaneously faces with. Such shelters should enable women and their children to cope with their traumatic experiences, to keep them far from any violent relation, to regain self-esteem and *lay the foundations for an independent life* of their own choosing. Furthermore, women's shelters play a central role in networking, multi-agency

¹⁸¹ Ibid.

cooperation and awareness-raising in their communities and *should act as a voice for the victim*.¹⁸²

Shelters should:

- a) Empower women to receive and access various institutional services and support them to overcome their experiences of abuse;**
- b) Promote to victims their rights in order to support them in making informed decisions about their future; and also**
- c) Aim to strengthen the provision of victims-centered services that will respect women’s confidentiality, needs and decision**

(UN Women Study Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence, 2013)

Globally women’s activism has been reflected with the drafting of a number of international human rights conventions that have acknowledged the role of shelters in working with victims of gender-based violence. Under international human rights standards in particular Article 23 of the Istanbul Convention shelters play a major role in providing protection, safe accommodation and pro-active outreach to victims. Under the Istanbul Convention states should “... Take the necessary legislative or other measures to provide for the setting-up of appropriate, easily accessible shelters in sufficient numbers to provide safe accommodation for and to reach out pro-actively to victims, especially women and their children.”¹⁸³

In Kosovo’s example most of the shelters were initially supported and funded by international donors often linked with women’s activism and have only in the recent decade been linked to partial government funding. Initially this support was almost to 50% of the needs of shelters for assisting victims of domestic violence provided by the Kosovo Ministry of Labour and Social

¹⁸² Explanatory Report attached to the Convention, paragraph 133. Available at Council of Europe Website at <https://rm.coe.int/16800ccde5>

¹⁸³ Istanbul Convention, Article 23. Available at <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168008482e>

Welfare (MLSW). This support currently amounts to 30-35% as stated by shelters.¹⁸⁴ Therefore, to guarantee the independent work of shelters and continue to nurture the good relationship and trust of women reporting domestic violence, Kosovo shelters are encouraged to seek innovative and sustainable ways of funding by developing long-term strategies to support their ongoing and daily activities, confirmed also in the Kosovo Action Plan and Strategy Against Domestic Violence (2016-2020) requiring such strategies.¹⁸⁵

Shelters through their work also influence the system response and also promote and advocate that victims of domestic violence often accompanied by their children have access to different services. Shelters should assist women to cope with the number of extensive challenges faced by the victims ranging from physical, emotional, financial and legal impacts as well as social impact as a result of the violence exercised against them.

3.2 KOSOVO SHELTERS IN BRIEF

In Kosovo women's shelters have been playing a crucial role in providing specialized support to victims of domestic violence. Today shelters are an integral part of the intervention system and cover all seven regions in Kosovo. From nine existing women's shelters in Kosovo run by NGO's, five shelters focus on assisting women victims and their children, one shelter provides services to girls and boys aged three to 18 (including boys over 12 years old who cannot stay in the other shelters) and one shelter works with women victims of trafficking in persons.¹⁸⁶ Geographically the seven shelters cover the region of Prishtina/Pristina (three shelters), Prizren, Pejë/ Peć, Mitrovicë/Mitrovica, Gjakovë/Đakovica, Gjilan/Gnjilane and Ferizaj/Urosevac. Currently there is no municipal nor central level support provided by the MLSW nor shelters run by NGO's to assist victims of domestic violence in North Mitrovica or other municipalities of Kosovo with Serb minority. There have been few cases assisted within the South Mitrovica shelter, of victims with Serbian ethnicity however the cases have been rare and were offered only

¹⁸⁴ Information from training sessions with Kosovo shelters, organized by Safe House Gjakova in Pristina, September 2018

¹⁸⁵ See Kosovo Strategy and Action Plan on Protection against Domestic Violence, Strategic Objective 4 <https://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Strategjia%20Komb%C3%ABtare%20e%20RK%20p%C3%ABr%20mbrojtje%20nga%20dhuna%20ne%20familje%202016-2020.pdf>

¹⁸⁶ Mapping support services for victims of violence against women in Kosovo, Council of Europe project on Reinforcing the fight against violence against women and domestic violence in Kosovo, 2017. Available at <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

temporary shelter.¹⁸⁷ Other victims be it Roma, Ashkali, Egyptian, Bosniak and Turkish are commonly assisted within existing shelters.

Under Kosovo law there is no established rule for a minimum or maximum accommodation period, it consequently depends on internal regulations. Council of Europe survey in 2017,¹⁸⁸ of shelter operators the accommodation period ranges from 3 to 6 months and in other from 7 to 12 months. There have been few cases reported of victims staying longer than 12 months.¹⁸⁹

In general, women and children cannot stay for an unlimited period of time, however one operator stated that on one occasion a woman was accommodated for four years shelter as there were no other feasible options.¹⁹⁰ Most of women's shelters offer safe accommodation and some provide some combination of other services.¹⁹¹ Most common types of support provided counseling, information and advice, support and self-help groups, outreach, advocacy, economic empowerment, and legal advice although not equally by all shelters. Less common is crisis support, telephone counseling and less stated is mediation and couple counseling, even though cases as such have been noted.¹⁹² Only one of the shelters declared the provision of immediate financial relief.¹⁹³

In terms of accessibility, all shelters reported that support is provided free of charge to all service users, in accordance with the standards of the Istanbul Convention.¹⁹⁴

According to the Kosovo Standard Operating Procedures for Protection from Domestic Violence (SOP's) sheltering of the victims represents the initial stage and the most important one towards rehabilitation and reintegration of the victim.¹⁹⁵ Accommodating victims in the shelter means that the victim is initially offered a place for feeling physical and psychological security. Even

¹⁸⁷ Information from training sessions with Kosovo shelters, organized by Safe House Gjakova in Pristina, September 2018.

¹⁸⁸ Ibid.

¹⁸⁹ Mapping support services for victims of violence against women in Kosovo, Council of Europe project on Reinforcing the fight against violence against women and domestic violence in Kosovo, 2017. Available at <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹⁹⁰ Mapping support services for victims of violence against women in Kosovo, Council of Europe project on Reinforcing the fight against violence against women and domestic violence in Kosovo, 2017. Available at <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹⁹¹ Ibid.

¹⁹² Mapping support services for victims of violence against women in Kosovo, Council of Europe project on Reinforcing the fight against violence against women and domestic violence in Kosovo, 2017. Available at <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>.

¹⁹³ Mapping support services for victims of violence against women in Kosovo, Council of Europe project on Reinforcing the fight against violence against women and domestic violence in Kosovo, 2017. Available at <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹⁹⁴ Mapping support services for victims of violence against women in Kosovo, Council of Europe project on Reinforcing the fight against violence against women and domestic violence in Kosovo, 2017. Available at <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

¹⁹⁵ Kosovo SOP's for assisting Victims of Domestic Violence, Pg.49 and 50.

though most of victims request temporary shelter others may stay from six months up to a year within the shelter.¹⁹⁶

According to Kosovo SOP's there are few steps undertaken by shelters and law enforcement agencies when victims of domestic violence seek assistance. If the victim is referred by the police, the police are obliged to accompany the victim to the shelter with the victim's consent. Once the victim is placed in the shelter, the shelter should provide food, accommodation, safety, medical care and other social services through the rehabilitation and reintegration process. In cases when the victims may refuse accommodation in the shelter, after Centre's for Social Work will appoint a Case Manager and the Victim Advocate (VA) is informed, an individual plan for the victim is developed to provide services and to refer the victim to other services as part of the rehabilitation and reintegration process.

Each municipality shall give priority to victims of domestic violence in order to provide shelter for the victims. In some municipalities there are also social apartments available for victims and their children.¹⁹⁷ Case managers appointed by the Centers for Social Work (CSW's) need to assess and provide recommendation for the need to extend the inclusion of victims in social assistance in compliance with legislation in force. If the victim is qualified for social assistance, he/she shall apply in the social housing program, in the municipality that the victim resides.¹⁹⁸ CSW Case Manager should also coordinate with the Social Assistance Unit (within CSW) to assist victims for applying for social housing. Even though shelters report this does not happen on regular basis, there have been few cases reported and this is a plan that should be followed in each municipality.¹⁹⁹

Under the Kosovo SOP's drafted under the lead of Kosovo Agency for Gender Equality and approved by the Government of Kosovo in 2013, a set of duties and responsibilities are foreseen for each mandated organization to assist victims of domestic violence. In particular the SOP's define also in detail the role of shelters licensed to provide these services by the Ministry of Labour and Social Services. The following responsibilities are provided in clarifying the role of shelters through a check-list below to follow as a protocol when working with victims.

¹⁹⁶ Ibid, pg.49-50.

¹⁹⁷ Ibid, pg. 49-50.

¹⁹⁸ Kosovo SOP's for assisting Victims of Domestic Violence, Pg.49 and 50.

¹⁹⁹ Mapping support services for victims of violence against women in Kosovo, Council of Europe project on Reinforcing the fight against violence against women and domestic violence in Kosovo, 2017. Available at <https://rm.coe.int/seminar-pristina-report-eng/16807316df>

Table1: SHELTER PROTOCOL UNDER THE KOSOVO SOP'S

- 27. Provide safe and supportive environment**
 - 28. Provide clothing, food**
 - 29. Provide medical care and medication**
 - 30. Provide psycho-social counseling**
 - 31. Provide legal advice**
 - 32. Provide special treatment/special space for victims of special needs/ disabilities**
 - 33. Provide recreational activities**
 - 34. Provide 24 hours security and care**
 - 35. Observe the Reflection Period of 48 hours**
 - 36. Contact VAs' for the legal aid to victims**
 - 37. Complete the request for a protection order for the victim**
 - 38. Accompany and represent the victim in court procedures**
 - 39. Accompany victim to the police, hospital and forensics**
 - 40. Provide psychological treatment**
 - 41. Refer victim to CSA for administrative issues – obtaining documents**
 - 42. Keep victim's data confidential**
 - 43. Enable monitored contact of the victim with the family**
 - 44. Inform the family, CSW, Police and VA when the victim leaves the shelter**
 - 45. Immediately contact the police if there is a life-threatening risk**
 - 46. Provide advice to the victim on potential consequences in case the victim refuses shelter**
 - 47. Provide advice to the victim for contacts in case of risk**
 - 48. Open a case file**
 - 49. Inform the victim on shelter rules and services**
 - 50. Develop an individual plan**
 - 51. Draft a Memorandum of Understanding among the shelter, CSW and the victim on the education plan**
 - 52. Provide training to the victim based on the individual plan**
- Adopted from page 68 of the Kosovo SOPS's!**

CHECKLIST FOR SHELTERS!²⁰⁰

- ❖ Respond to basic needs of the victim upon victim's arrival in the shelter;
- ❖ Provide food, clothing, medical care;
- ❖ Victim referred to health institutions for other medical services when needed;
- ❖ If the victim is a child, referral to health institution is made in the presence of the CSW Representative;
- ❖ Victim informed of his/her rights;
- ❖ Victim informed on the rules of the shelter, services provided, schedule and security measures explained when accommodated in the shelter;
- ❖ If the victim refuses accommodation in the shelter victims should be informed of the risks of staying outside the shelter;
- ❖ Victim receives advice on preventative actions;
- ❖ Advice is provided to the victim in requesting a protection order if needed;
- ❖ Identify and assess risk safety of the victim by shelter staff;
- ❖ Police and other authorities informed once risk is identified;
- ❖ Case manager in the shelter assigned;
- ❖ Case file opened;
- ❖ File, containing information about the victim should be kept confidential;
- ❖ The reflection period of 48 hours for a newly-referred victim in the shelter should be observed;
- ❖ Individual plan for the victim developed by the victim, shelter case manager and CSW case manager;
- ❖ Services provided on the basis of the individual plan developed for the victim;
- ❖ Other community services coordinated to assist in victim's reintegration;
- ❖ Victims' Advocate informed to provide legal counseling in relation to court procedures;
- ❖ School or Ministry of Education, Science and Technology contacted to coordinate school attendance for children of the victim (only in cases of semi-open shelters)²⁰¹;

²⁰⁰ See Annex 14 of the Kosovo SOP's.

²⁰¹ Confirmed also in the discussions during the training sessions with Kosovo shelters, organized by Safe House Gjakova in Pristina, September 2018

- ❖ Victims referred to the CSW when victims need administrative services and issuance of personal documents;
- ❖ Victim's contact with the family, relatives and social contact facilitated if the safety of the victims allows for family contact;
- ❖ Contacts monitored for security purposes when victims are classified as high-risk;
- ❖ Meetings with family and others made possible and accompanied by police;
- ❖ Victim's transfer from one shelter to another is arranged according to the agreements among shelters and on the basis of emerging needs;
- ❖ Transfer implemented in case of approval by the Department of Social Welfare (Ministry of Labour and Social Welfare);
- ❖ Victim is released from the shelter with the decision of shelter and CSW Case Manager and the victim's consent;
- ❖ Police and victims' advocates informed on the victim's release from the shelter!

CHECKLIST FOR THE REFLECTION PERIOD!²⁰²

Prior to the Reflection Period:

- ❖ Victim is identified by one of the service providers;
- ❖ Security and protection of the victim and his/her dependants is ensured;
- ❖ Victim's and his/her dependants basic needs is responded to;
- ❖ Provision of medical care, food and calming the victim;
- ❖ The victim should be informed on his/her rights and existing services;
- ❖ Victim's consent should be obtained for the provision of further assistance;
- ❖ The victim is accompanied to take personal belongings;
- ❖ Other service providers are informed;
- ❖ Transport provided to a safe place upon victim's request;

During the Reflection Period (48 hours)

- ❖ Victim is accommodated in a safe place in a shelter or any other location based on the will of the victim;
- ❖ Consent is obtained for accommodation in shelter;

²⁰² Adopted from Annex 15 of the Kosovo SOP's.

- ❖ Victim is informed of the shelter rules;
- ❖ Victim is informed about the reflection period;
- ❖ Enable the victim to contact family members and relatives (contact to be monitored for safety reasons);
- ❖ The victim is informed that after the reflection period, communication will continue with other actors and other service providers;
- ❖ Respond to victim's emotional needs;
- ❖ Shelters should allow for the victims to calm down during the reflection period and is provided with basic needs such as: food, clothing, medical care if needed as well as is allowed to emotionally relax and feel secure and cared for;
- ❖ The victim should not be forced to speak about his/her experience during this period;
- ❖ Victim was not interviewed by service providers during this period'
- ❖ Victim had limited contacts with service providers (e.g. police informed only in case of risk)

After the Reflection Period:

- ❖ Victim informed on services provided in the shelter;
- ❖ Victim informed on his/her rights and other services available by service providers;
- ❖ Case file opened;
- ❖ Victim's contact with Victims' Advocates established;
- ❖ Shelter case manager assigned;
- ❖ CSW case manager assigned;
- ❖ The roles of Victims' Advocates, court procedures and services made available by Victims' Advocates and explained in detail;
- ❖ Individual plan developed with the victim, shelter case manager and CSW case manager;
- ❖ Services provided to the victim according to the developed individual plan;
- ❖ Victim referred to other service providers

Note: Currently reflection period is observed to some extent, as MLSW requires that cases reported to the police and send to shelters, these cases have their case filed immediately opened

and reported.²⁰³ This practice is not in line with the requirements of the Istanbul Convention and the Kosovo SOP's.

²⁰³ Confirmed also in the discussions during the training sessions with Kosovo shelters, organized by Safe House Gjakova in Pristina, September 2018

CHAPTER 4

4.1 COMMON PRINCIPLES, CHARACTERISTICS AND FOUNDATIONAL ELEMENTS OF THE UN ESSENTIAL SERVICES PACKAGE FOR WOMEN AND GIRLS SUBJECT TO VIOLENCE

As seen from the above explanations Kosovo laws, policies and mechanisms created to respond to the needs of victims of domestic violence are standardized. However, a set of common principles and foundational elements should be taken into account by all stakeholders providing services and assistance to victims of domestic violence. In particular, the UN Essential Services Package for Women and Girls subject to violence are most recent requirements also for shelters providing support to the victims and their children.

According to the UN Essential Services package a set of standardized rules are to be observed also by shelters when providing assistance and protection to domestic violence. The following rules below are adopted and presented in line of order presented under the essential services package.

4.2 ESSENTIAL SERVICES - SAFE ACCOMMODATION adopted from UN Essential Services Package for women and girls subject to violence²⁰⁴

- ✚ Shelters should provide safe and secure emergency accommodation until the immediate threat is removed;
- ✚ Shelters need to ensure security measures are in place including: confidential location (where possible), hiring of security personnel (when possible), and provide for security systems;
- ✚ They should ensure there is an access protocol for people entering and exiting safe accommodation;
- ✚ Shelters should provide for basic accommodation needs free of charge;
- ✚ They should ensure there is a protocol for unaccompanied children, including for longer-term alternative care where necessary and appropriate, that is aligned to existing national legislation and international standards;
- ✚ Shelters should ensure that accommodation is accessible for women and girls with disabilities;

²⁰⁴ See Module 4, Chapter 3 of the UN Essential Services Package.

- ✚ Should provide spaces within the accommodation that ensure privacy and confidentiality for women and girls;
- ✚ They should ensure accommodation that will address the needs of children and is child friendly;
- ✚ Should provide an assessment of immediate needs;
- ✚ Shelters should develop an individualized support plan for the woman/ children, in consultation with them!

4.3 ESSENTIAL SERVICES FOR PSYCHO-SOCIAL SUPPORT AND COUNSELING²⁰⁵

- ✚ Shelters should provide specialist counseling that can greatly improve the health outlook for women and girls which can consequently improve their access to education and employment;
- ✚ They should provide for individual and group counseling;
- ✚ Shelters should provide for individualized and group counseling, where appropriate, by professionals with specialist training in working with women and girls experiencing violence;
- ✚ Should ensure women and girls have access to up to a minimum number of support/ counseling sessions;
- ✚ Shelters should consider providing peer group support;
- ✚ They should ensure counseling is informed by the experience of violence;
- ✚ Ensure counseling is a human rights-based and culturally sensitive counseling;
- ✚ Should provide support/counseling free of charge;
- ✚ Provide transport options to support women to attend sessions when possible;
- ✚ Provide counseling at a time suitable for the woman/girl!

It is worth noting that there are a number of studies showing that therapy for couples in shelters or encouraged by shelters are not safe for the abused women and put the victim further at risk. Especially, victims that face coercive control by their partner have shown to have put victims at further risk as well have not shown any benefits of the intervention.²⁰⁶

4.4 ESSENTIAL SERVICES ON WOMEN-CENTERED SUPPORT

²⁰⁵ Ibid.

²⁰⁶ Quoted from UNWOMEN STUDY Shelter for Women and Girls at Risk of or Survivors of Violence, Canadian Network of Women's Shelters and Transition Houses March 2013, page 15/335. Available at <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

Navigating the range of services, options and decision available can be daunting for women and girls experiencing intimate partner and non-partner sexual violence. Skilled assistance from trained staff can assist women and girls to access the most appropriate services, and to make informed choices that have the best opportunity to ensure her safety, empower her and uphold her rights.

Amongst other shelters should:

- ✚ Ensure women and child-centred support to be available for women and girls throughout their journey through the system;
- ✚ Ensure staff are trained to work on behalf of and to represent the interests of women and girls;
- ✚ Ensure staff respect the expressed wishes and decisions of women and girls;
- ✚ Ensure any representation on behalf of women and girls is carried out with their explicit and informed consent;
- ✚ Develop clear protocols to support the safety of women where they may be contacted by the media to tell their story.

4.5 ESSENTIAL SERVICES ON CHILDREN'S SERVICES FOR ANY CHILD AFFECTED BY VIOLENCE

The effect of experiencing violence directly or indirectly can have a devastating impact on children. Children have the right to access services that are age appropriate, child sensitive and child-friendly.

Therefore shelters are advised to:

- ✚ Provide child-centred rights-based counseling and psycho-social support;
- ✚ Ensure each child has an individualized care plan;
- ✚ Provide services for children free of charge;
- ✚ Facilitate access to emergency and long-term alternative care, if required, with or without a parent/caregiver, as appropriate, in line with the Guidelines of the Alternative Care of Children;
- ✚ Facilitate access to representation for children, where required, for example a (legal) guardian if the child is unaccompanied;

- ✚ Ensure timely referrals and facilitated access to necessary services, for example to child protection to address issues regarding guardianship, health care and education;
- ✚ Provide services that are age appropriate, child sensitive, child friendly and in line with international standards;
- ✚ Ensure staff receives training on child-sensitive and child-friendly procedures!

In addition, to the UN Essential Services Package principal guidelines, a number of international regional human rights bodies have also developed a set of protocols to support the standardized implementation of policies when it comes to providing assistance and protection to victims of domestic violence including, standards to be aspiring for by services providers including shelters.

See Table 2 below.

PROTOCOLS TO SUPPORT STANDARDIZED IMPLEMENTATION OF POLICIES.

Illustrative Example: The Council of Europe’s Combating Violence Against Women: Minimum Standards for Support Services includes the following set of minimum and aspirational standards for shelters!	
Minimum standards	Aspirational standards
Services in shelters should be provided by female staff.	
The security of residents should be addressed through confidential addresses and/or through appropriate security measures and monitoring.	There should be a written policy on visitors (where they are permitted). This should include ensuring that visitors understand confidentiality
If there are insufficient places, or services are withdrawn – the shelter should assist in finding a suitable safe alternative accommodation.	Any alternative accommodation should be evaluated for compliance with the shelter’s safety and confidentiality policies
Refusal to provide or re-admit to services should ONLY be undertaken where serious breaches of rules have taken place, or for safety of women and children	
Shelter support should be available for as long as the service user needs them	
Staffing levels should be sufficient to meet the needs of current service users and children.	
Crisis support and safety planning for each service user.	Should provide information on the service user’s rights and responsibilities (including confidentiality policies) within 24 hours of admission. Rules should be presented in empowering language
A written needs assessment should be completed within 3 to 7 days of admission. This should encompass: health/medical needs; children; housing; legal options; financial assistance and options; job training, employment and education.	Specialist shelter provision should be made for women who are substance abusers
Should be able to provide (or make referral to) legal advice, advocacy, accompaniment and other support services.	
Should provide assistance to ensure that service users have independent economic means when they leave the shelter.	
Should have at least one qualified child care worker on the staff.	
Shelters should model and promote respect and non-violence in all interactions including those between adults and children	One child care worker per 10 children Safe play areas for children Outings and activities for children

	Child protection policy
Where a place is unavailable due to the age of an accompanying male child, the shelter should assist in providing or finding an alternative safe place for the family	
Should assist in maintaining the child's education	Any alternative accommodation should be evaluated for compliance with the shelter's safety and confidentiality policies.
Training for shelter volunteers and staff should be a minimum of 30 hours and cover: A gendered analysis of violence against women; Communication and intervention techniques; Confidentiality; Child protection; Accessing translation and disability services; How to make appropriate referrals; Information on trauma, coping and survival; Assessing risk; Non-discrimination and diversity; Empowerment.	Have protocol with local schools to address child residents' needs Have space and facilities for adolescents to do homework
Resettlement and follow-up services should be available to ex-residents and their children	There should be staff trained/able to communicate in sign language Information and counseling should be available in several languages reflecting the communities the shelter provides services to Staff should receive some basic training on immigration status/law

Adopted from: Council of Europe. 2008 Combating Violence Against Women: Minimum Standards for Support Services, Council of Europe, Vienna.²⁰⁷

²⁰⁷ Available at <http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1363538451.pdf>

4.6 CASE MANAGEMENT PRINCIPLES

Amongst main purposes for effective case management is to link individuals to resources for their immediate needs and also work with the victim to broaden their services for other issues.

Accordingly staff should:

6. First assist victims to assess and identify her needs and goals, and then help her identify her strengths and assets to achieve her goals;
7. Provide the woman with a different view of her/his situation, as well give staff a better understanding of her as an individual;
8. Case managers should start with very short-term goals and then progress to long-term goals;
9. As part of the empowerment philosophy, it is important for case managers to provide information and possibilities to the individual so they can make choices;
10. Staff can also provide guidance about which resources are more effective or in what order goals may be achieved. The emphasis, however, should be placed on providing options and not only providing for overbearing direction.

During Initial Contact

5. Victims may contact shelters by phone, in-person or through a referring agency, in most of the cases by the police.
6. When initial contact is made by phone to a shelter by someone who is not requesting services, staff should provide information on basic domestic violence facts, the national hotline telephone number, information on local domestic violence specific services, social services, laws, etc., and information about shelters.
7. Shelter staff should find out where the person is and if she has children with her, assess the imminent danger, determine why the individual is calling, and assess the person's physical condition.
8. Decide which services or options to offer and advise the victim to contact the police. Gather information to prepare for the person's arrival if it looks like the victim will be coming to the shelter.

Intake

Once a person is accepted for case management, staff will need to obtain information from the individual and orient her to the shelter and what it provides for.

7. Staff needs to fill-out any initial paperwork or documents that are required by funding, licensure or agency policy to have the person in the shelter.
8. Staff should gather intake information and record the information in an individual file. Ensure that each victim has a separate file.
9. If this person already has a file the shelter decided whether to combine information in one file or keep separate files;
10. When staff members create files, they should build on information already gathered during the initial contact. Initially, it is important to gather information on the adult and the children. If the person doing intake is not the case manager for this individual, then let her know when she will get a case manager (i.e., we will assign your case manager within three days).
11. Participants should be provided with an explanation on what to expect from the sheltering program. Also, information provided should be in writing.
12. At the end of the intake interview, the participant should have a good idea of what she needs and where to go from there.

Sheltering

As with all sheltering programs, case managers need to be well trained. Case managers must be able to work one-on-one with individuals and have great knowledge of the existing resources within the community they work within.

9. A good case manager should provide helpful information and encourage the victim to achieve their goals, build their confidence, and give suggestions about how to succeed.
10. After the reflection period the case manager should have already develop an individual plan of action with the victim.

11. At a minimum, staff should discuss safety planning, even if the person does not identify as being in crisis and should be individual and should be based on the individual's personal goals and preferences.
12. No plan should be completed without the victim's presence and active participation. When the plan is completed, the participant should sign it and receive a copy.
13. Case managers should assess the plan on an ongoing basis. The goals should be developed with the victim and regularly assessed for: only realistic goals that can be accomplished; start with short-term goals, beginning with hourly, daily, weekly; as victims are able to handle more, the planning should involve larger/longer term goals, such as getting a job or finding an apartment. The staff should also prioritize goals with the victim based on urgency and the participant's ability to focus on each task.
14. Try to build confidence through recognition of success. If people are not encouraged and continue to face barriers without support, people tend to become discouraged and may stop trying to achieve goals. Review each plan regularly. Every plan is an ongoing process and needs to be reviewed and updated;
15. Case managers should have knowledge of the resources available and maintain current information. It is important for sheltering programs to partner with municipal agencies.
16. Note that personal boundaries are essential. Staff's job is not to take over residents' lives. Residents need to complete their own goals. Successes empower individuals to continue to achieve their goals.

Termination and follow-up

5. If possible, staff should schedule an exit appointment with each victim before they leave the sheltering program. An exit appointment provides an opportunity for closure with the agency, a review of participant accomplishments or progress, as well as an opportunity to inform participants about the services still!
6. Obtaining feedback from the participant by having them evaluate the program services is also good to observe. It is important to let the participant know that the program is available to her if she needs this service again;

7. Case management can continue as long as the victim resident/former resident is making progress and there is a need for this service;
8. Staff should be careful to maintain balance with their continued involvement and to avoid over-involvement and should not in any case be quick to give participants labels. Consider the individual's internal and external situation. Keep up with the victim as she accomplishes goals and pay attention to what she is doing.

Data Collection and Record Keeping

7. Each sheltered victim should have her own file
8. Such files, along with any other records pertaining to victims, should be kept confidential;
9. Only staff members who work with the individual should have access to the information—to review or add to the file—and the participant should have access to her file upon request;
10. Information entered into someone's file should be complete and accurate, as well as in the required format by the agency;
11. Any files about the victims should not be taken outside of the shelter. Staff should request that a release of information form be signed at intake or before disclosing any confidential information (this may be particularly important in a case management program if you are working in conjunction with other agencies). Also, staff must be sure to explain how information will be shared, if someone is involved in more than one program;
12. All records and files should be stored in a locked cabinet in a secure location. The locked cabinet should be located in a staff area that is not frequently used by public.

Individual Rights

4. Staff should inform participants about their rights, and detail what those rights are;
5. Some of the rights staff may want to address are: right to privacy; right to confidentiality; right to respect; right to voice unhappiness or concern about a program, resource or service; right to file a grievance and right for participants to make their own decisions.

6. Staff should also discuss how information is documented in their file and the possibility of that information being used in a court proceeding with a confidentiality release form.

Municipal Resources

4. It is important for case managers to know what resources are available and to maintain current information.
5. Case managers should also use that information to determine appropriate resources and therefore choose referrals accordingly.
6. It is also important to always preserve confidentiality, maintain safety and limit the number of ways a woman can be tracked down or traced by her abuser.

It is important for shelters also to advocate and offer to assist the agencies make the appropriate responses. It is also important to approach different agencies to encourage collaboration and to establish a long-term relationship for providing victims with autonomous choices in their future life free from violence.