



Funded by  
the European Union

Instituti i Psikologjisë

# Vlerësimi i ndikimit të COVID-19 në ofrimin e shërbimeve sociale për fëmijët dhe familjet në nevojë



**Instituti i Psikologjisë**

Departamenti i Psikologjisë, Fakulteti Filozofik  
Universiteti i Prishtinës "Hasan Prishtina"

**2022**



@UNICEF2022



# Vlerësimi i ndikimit të COVID-19 në ofrimin e shërbimeve sociale për fëmijët dhe familjet në nevojë



**Instituti i Psikologjisë**

Departamenti i Psikologjisë, Fakulteti Filozofik  
Universiteti i Prishtinës "Hasan Prishtina"

**2022**

Autorët e raportit:

Ass. Dr. Natyra Agani-Destani

Ass. Erëblir Kadriu

**Analiza e të dhënave e mbështetur nga:**

Ass. Jon Konjufca

Ky hartëzim është përgatitur në kuadër të projektit Zbutja e ndikimit të COVID-19 tek fëmijët dhe familjet në Ballkanin Perëndimor dhe Turqi, financuar nga Bashkimi Evropian (BE) dhe zbatuar nga UNICEF. Raporti është pjesë e komponentit të projektit për shëndetin mendor dhe shërbimet psikosociale për fëmijët dhe familjet në Kosovë dhe është përgatitur nga Instituti i Psikologjisë i Universitetit të Prishtinës.

Materialet, përmbajtja dhe pikëpamjet e shprehura në këtë raport janë ato të ekspertëve të angazhuar për këtë hartëzim dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e UNICEF-it ose të BE-së. Raporti nuk është redaktuar sipas standardeve zyrtare të publikimit të UNICEF-it dhe BE-së, të cilët nuk marrin përgjegjësi për ndonjë gabim drejtshkrimor.

# Tabela e Përmbajtjes

Lista e figurave .....	6	Ndikimi i COVID-19 tek përfituesit e shërbimeve sociale .....	21
Lista e tabelave .....	6	Sfidat dhe ndryshimet e mbrojtjes sociale si rezultat i pandemisë COVID-19.....	21
Fjalorth .....	7	Ndryshimet dhe sfidat në procesin arsimor për shkak të pandemisë COVID-19 .....	22
Mirënjohje.....	8	Problemet e ndërlidhura me shëndetin për shkak të pandemisë COVID-19 .....	22
Përmbledhje.....	9	Çështjet e shëndetit mendor si pasojë e pandemisë së COVID-19.....	23
Hyrje .....	11	Nevojat për trajnim dhe kapacitetet e punonjësve socialë.....	24
E kaluara dhe konteksti .....	11	Përmbledhja dhe diskutimi i gjetjeve ...	26
Qëllimi dhe shtrirja e vlerësimit .....	12	Gjetjet në lidhje me ofruesit dhe përfituesit e shërbimeve sociale: .....	26
Metodologjia.....	13	Gjetjet që ndërlidhen me arsimin:.....	27
Dizajni i hulumtimit .....	13	Gjetjet që ndërlidhen me shëndetin dhe mirëqenien: .....	27
Mostra dhe procedura e marrjes së mostrës.....	13	Rekomandime .....	29
Anketa me punëtorët socialë .....	13	Kufizimet .....	31
Dokumentimi dhe analiza e fokus grupeve .....	16	Referencat.....	32
Fokus grupet e pjesëmarrësve.....	16	Shtojcat.....	34
Çështjet etike.....	16	Shtojca A - Vlerësimi i pyetësorit mbi ndikimin e COVID-19 në ofruesit e shërbimeve sociale .....	34
Matjet.....	16	Shtojca B - Udhëzues për temat për fokus grupet me fëmijët që përfitojnë nga shërbimet sociale .....	37
Rezultatet .....	17	Shtojca C - Udhëzues për temat për fokus grupet me prindërit/kujdestarët që përfitojnë nga shërbimet sociale .....	38
Ndikimi i COVID-19 dhe gjendja e gatishmërisë në ofrimin e shërbimeve sociale .....	18	Shtojca D - Gjetjet kuantitative shtesë .....	39
Krahasimi i punëtorëve socialë që punojnë në shërbimet sociale dhe në organizatat tjera .....	19		
Ndikimi i COVID-19 tek ofruesit e shërbimeve sociale .....	20		

## Lista e figurave

<b>Figura 1.</b>	Cekeni grupin kryesor me të cilin e zhvilloni aktivitetin tuaj profesional	<b>15</b>
<b>Figura 2.</b>	Gjendja e gatishmërisë në ofrimin e shërbimeve sociale	<b>18</b>
<b>Figura 3.</b>	Rezultatet mesatare për pajisjet mbrojtëse dhe trajnimet për t'u përballur me punën, krahasimi ndërmjet punëtorëve socialë që punojnë në Qendrat për Punë Sociale dhe në OJQ-të	<b>19</b>
<b>Figura 4.</b>	Ndikimi i COVID-19 tek ofruesit e shërbimeve sociale	<b>20</b>
<b>Figura 5.</b>	Efekti i pandemisë COVID 19 te fëmijët dhe familjet e tyre - përfitues të shërbimeve sociale	<b>21</b>
<b>Figura 6.</b>	Cilat janë problemet kryesore të shëndetit mendor me të cilat përballen apo shfaqin klientët tuaj (fëmijët dhe kujdestarët)?	<b>23</b>
<b>Figura 7.</b>	Në cilën fushë të psiko-edukimit mendoni se keni nevojë më shumë për trajnim?	<b>25</b>
<b>Figura 8.</b>	Çfarë pozite keni në vendin tuaj të punës?	<b>39</b>
<b>Figura 9.</b>	Në cilin qytet punoni?	<b>39</b>
<b>Figura 10.</b>	A besoni se izolimi social ka prekur rëndë personat me probleme të shëndetit mendor dhe me sëmundje mendore, dhe familjet e tyre?	<b>40</b>
<b>Figura 11.</b>	A besoni se izolimi social ka prekur seriozisht gratë viktime të dhunës mbi baza gjinore, dhe fëmijët e tyre?	<b>40</b>

## Lista e tabelave

<b>Tabela 1.</b>	Karakteristikat demografike të pjesëmarrësve	<b>14</b>
------------------	--	-----------

# Fjalorth

<b>ZBF</b>	Zyrtar i buxhetit dhe financave
<b>COVID-19</b>	Virusi Korona 2019
<b>QPS</b>	Zendra për punë sociale
<b>BE</b>	Bashkimi Evropian
<b>IP</b>	Instituti i Psikologjisë
<b>AKS</b>	Agjencioni Kosovar i Statistikave
<b>TI</b>	Teknologjia e informacionit
<b>VAUM</b>	Vendet me të ardhura të ulëta dhe të mesme
<b>MFPT</b>	Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve
<b>ShShMShPS</b>	Shërbimet e Shëndetit Mendor dhe Shërbimet Psikosociale
<b>AGTSh</b>	Anketa grupore me tregues të shumëfishtë
<b>OJQ</b>	Organizatë joqeveritare
<b>OBEZH</b>	Organizata për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim
<b>ZShS</b>	Zyrtar i Shërbimit Social
<b>UNICEF</b>	Fondi i Kombeve të Bashkuara për Fëmijë
<b>OBSH</b>	Organizata Botërore e Shëndetësisë
<b>PBB</b>	Prodhimi i Brendshëm Bruto (GDP)

# Mirënjohje

Ky raport është mundësuar në kuadër të projektit “Përmirësimi i qasjes në Shëndetin Mendor dhe Shërbimet Psikosociale (ShMShPS) për Fëmijët dhe Familjet dhe Vlerësimi i Ekosistemit Digjital për Mësim të Vazhdueshëm Online”, financuar nga Bashkimi Evropian (BE) përmes Programit të UNICEF-it në Kosovë dhe implementuar nga Instituti i Psikologjisë, Universiteti i Prishtinës.

Ekipi i ekspertëve i udhëhequr nga Ass. Natyra Agani-Destani dhe Ass. Erëblir Kadriu, mundësuan asistencën teknike të raportit, në emër të Institutit të Psikologjisë. Shqyrtimi kualitativ i raportit u mundësua nga ekspertja e jashtme znj. Mary Bunn, Universiteti i Illinois Chicago (UIC). Një kontribut të vlefshëm dhe të gjerë në tërë procesin e hulumtimit dhe shkrimit të raportit dha Prof. Dr. Aliriza Arënlju, kryesues i projektit dhe MA. Diadora Cërmjani, menaxhere e projektit. Falënderojmë stafin e UNICEF-it në Kosovë për komentet dhe shqyrtimet e raportit.

Dëshirojmë t'i falënderojmë të gjithë përfaqësuesit relevantë institucionalë dhe të shoqërisë civile që kontribuuan në këtë studim, duke përfshirë dhënien e informacionit, shpërndarjen e pyetësorit tek ofruesit e shërbimeve sociale dhe organizimin e fokus grupeve me përfituesit, fëmijët dhe familjet e tyre. Në veçanti, dëshirojmë të falënderojmë drejtorët e Qendrave për Punë Sociale (QPS), në veçanti drejtorin e Qendrës për Punë Sociale në Prishtinë, Vebi Mujkun, i cili ka kontribuar në organizimin e fokus grupeve me prindërit/familjet-përfitues të shër-

bimeve sociale, dhe përfaqësuesit e Ministrisë së Financave, Punës dhe Transfereve dhe të Departamentit të Politikave Sociale dhe Familjes. Gjithashtu, morëm mbështetje të vlefshme nga përfaqësues të shoqërisë civile si OJQ-të, OFAP-i, SOS Fshatrat e Fëmijëve, HandiKos-i, Terre des Hommes dhe Down Syndrome Kosova.

Fokusi kryesor i studimit përfshin ofruesit e shërbimeve sociale, fëmijët, të rinjtë dhe familjet e tyre që përfitojnë nga shërbimet e punës sociale. Në mënyrë më specifike, ky studim ka synuar ta vlerësojë efektin që COVID-19 ka pasur në ofrimin e shërbimeve sociale dhe marrjen e këtyre shërbimeve nga fëmijët dhe familjet e tyre. Rezultatet dhe rekomandimet e studimit do të japin informacione të vlefshme që do ta përcaktojnë sasinë dhe do ta priorizojnë llojin e cenueshmërive të grupeve të përmendura më sipër, do t'i kategorizojnë grupet e prekura tashmë me COVID-19, dhe do t'i vlerësojnë nevojat më esenciale të ofruesve të shërbimeve sociale, fëmijëve, të rinjve dhe familjeve të tyre.



# Përmbledhje

Përhapja e COVID-19 u shpall pandemi globale nga Organizata Botërore e Shëndetësisë (OBSh) më 11 mars 2020. Kosova, ashtu si 150 vende të tjera, u detyrua t'i përgjigjej kësaj emergjence sfiduese të shëndetit publik. Masat e ndërmarra për kontrollin e infeksionit përfshinë izolimet, kufizimin e lëvizjes dhe mbylljen e bizneseve të cilat patën ndikime të shumfishta sociale, ekonomike, shëndetësore dhe mendore tek fëmijët, adoleshentët, familjet dhe shoqëria në përgjithësi. Ekspertët e politikës, mediat dhe hulumtimet fillestare treguan ndikim serioz afatshkurtër dhe afatgjatë të pandemisë COVID-19 në shoqërinë në përgjithësi dhe posaçërisht në grupet më të cenueshme, siç janë ato që marrin shërbime të ndryshme sociale. Për shkak të efekteve negative ekonomike dhe sociale të pandemisë COVID-19 dhe masave të ndërmarra nga Qeveria e Kosovës për t'i mbështetur financiarisht shtresat më të cenueshme, Qendrat për Punë Sociale (QPS) kanë qenë të mbingarkuara me aplikime të reja dhe vështirësi në ofrimin e shërbimeve të rregullta. Duke pasur parasysh këtë, zyra e UNICEF-it në Kosovë në bashkëpunim me Institutin e Psikologjisë në Universitetin e Prishtinës "Hasan Prishtina" ka hulumtuar efektin e COVID-19 në ofrimin e shërbimeve brenda QPS-ve dhe ndikimin e pandemisë tek fëmijët, adoleshentët dhe prindërit që janë përfitues të shërbimeve sociale.

Studimi ka pasur për qëllim të eksplorojë në mënyrë specifike përvojat e punonjësve të shërbimeve sociale të angazhuar në ofrimin e shërbimeve sociale gjatë pandemisë COVID-19 dhe t'i identifikojë nevojat për

trajnim psikosocial brenda Qendrave për Punë Sociale (QPS) në Kosovë dhe të atyre që punojnë në organizata me bazë në komunitet. Synimi tjetër ka qenë përdorimi i të dhënave kualitative për ta vlerësuar efektin e pandemisë COVID-19 tek përfituesit e shërbimeve sociale, si fëmijët ashtu edhe familjet, në kontekstin e marrjes së shërbimeve sociale dhe identifikimit të vështirësive të përditshme gjatë pandemisë COVID-19.

Është përdorur një metodë e përzier, duke aplikuar pyetësorët dhe fokus grupet. Studimi ka përfshirë një mostër totale prej 101 punëtorëve të QPS-ve, duke përfshirë edhe ofruesit e shërbimeve sociale nga OJQ-të, që kryen 20 fokus grupe me 45 fëmijë të cenueshëm/në rrezik dhe 80 prindër/përfitues të shërbimeve dhe asistencës së QPS-ve. Rezultatet nga të dhënat kualitative dhe kuantitative treguan një ndikim të rëndësishëm negativ që pati pandemia COVID-19 në mirëqenien dhe funksionimin e fëmijëve dhe familjeve, veçanërisht të atyre të cenueshëm/në rrezik në kuadër të skemës së ndihmës sociale. Për më tepër, një ndikim i rëndësishëm negativ u identifikua edhe në mirëqenien e përgjithshme të punëtorëve të QPS-ve, i manifestuar kryesisht me rraskapitje profesionale (burnout), ndryshim në përgjegjësitë e punës dhe mbingarkesë për shkak të punës dhe situatës së përgjithshme të krijuar nga pandemia COVID-19. Vlerësimi aktual ka identifikuar gjithashtu fushat kryesore të nevojave për trajnim që do t'i përmirësonin aftësitë psikosociale të punonjësve socialë, siç janë trajnimet: në fushën e përdorimit dhe abuzimit me substanca, mbrojtjen e

fëmijëve, ndihmën e parë psikologjike, parandalimin e vetëvrasjes, delikuencën e fëmijëve, dhe dhunën, përfshirë dhunën në familje. Fëmijët, adoleshentët dhe prindërit e intervistuar raportojnë tendosje të konsiderueshme financiare dhe të shëndetit mendor gjatë kësaj periudhe, duke përfshirë vështirësitë në mësimin online dhe në distancë për shkak të mungesës së pajisjeve, lidhjes së internetit dhe udhëzimeve të paqarta të mësimdhënies. Si fëmijët ashtu edhe prindërit e njohin rëndësinë e shërbimeve të ofruara nga ofruesit e shërbimeve sociale, ku disa prej tyre shprehin mundësi për përmirësimin e shërbimeve.

Bazuar në gjetjet, rekomandimet kryesore sugjerojnë nevojën për një bashkëpunim më të fortë ndërmjet QPS-ve dhe palëve tjera në interes në drejtim të ofrimit të shëndetit (përfshirë shëndetin mendor), arsimin, shërbimet rehabilituese; iniciimin e zbatimit të ndërhyrjeve për mirëqenien e punonjësve socialë dhe ofrimin e trajnimeve specifike dhe punësimin e stafit

relevant për rritjen e kapaciteteve të shëndetit mendor dhe të shërbimeve psikosociale në kuadër të shërbimeve sociale. Rekomandimet tjera përfshijnë nevojën për ofrimin e shërbimeve të rregullta psikologjike brenda QPS-ve, mbështetjen për format alternative të edukimit joformal për punëtorët e QPS-ve, ofrimin e seancave psiko-edukative për familjet dhe kujdestarët, krijimin e grupeve të vetë-ndihmës për prindërit me çështje dhe probleme të ngjashme, dhe krijimin e mundësive relevante për punë komunitare dhe vullnetare për përfituesit e shërbimeve sociale. Gjetjet ritheksojnë hulumtimet e mëparshme në Kosovë që grupet e cenueshme, posaçërisht fëmijët, kanë nevojë për vëmendje dhe kujdes të veçantë për të pasur qasje në shërbimet e mundshme shëndetësore dhe arsimore. Një përfundim i përgjithshëm i gjetjeve tregon se pandemia COVID-19 ka përkeqësuar nevojat psikosociale si të stafit ashtu edhe të përfituesve. Nevojitet një strategji për t'i adresuar ato në kuadër të shërbimeve sociale dhe në bashkëpunim me palët tjera relevante me interes në këtë fushë.



Studimi ka përfshirë një mostër totale prej 101 punëtorëve të QPS-ve, duke përfshirë edhe ofruesit e shërbimeve sociale nga OJQ-të, që kryen **20 fokus grupe me 45 fëmijë të cenueshëm/në rrezik dhe 80 prindër/përfitues** të shërbimeve dhe asistencës së QPS-ve. Rezultatet nga të dhënat kualitative dhe kuantitative treguan një ndikim të rëndësishëm negativ që pati pandemia COVID-19 në mirëqenien dhe funksionimin e fëmijëve dhe familjeve, veçanërisht të atyre të cenueshëm/në rrezik në kuadër të skemës së ndihmës sociale.



# Hyrje

## E kaluara dhe konteksti

Kosova është një vend i pasluftës/konfliktit ende duke kaluar nëpër tranzicione të ndryshme politike, sociale dhe kulturore. Sipas Agjencisë së Statistikave të Kosovës (2020), vlerësohet se 27% e popullsisë janë nën moshën 14 vjeçare. Po ashtu, statistikat sugjerojnë se rreth 5% e fëmijëve janë të përfshirë në punë; kjo shkallë është më e lartë për komunitetet rom, ashkali dhe egjiptian, që është 7%. Në të njëjtën kohë, 10% e fëmijëve të përfshirë në punën e fëmijëve nuk shkojnë në shkollë. Për sa i përket arsimimit, shumica e fëmijëve marrin pjesë në nivelet e arsimit të detyrueshëm (klasat 1 deri në 9); megjithatë, ka diskrepancë në ndjekjen e arsimit të detyrueshëm në mesin e fëmijëve të komuniteteve rom, ashkali dhe egjiptian (84% për nivelin fillor dhe 64% për nivelin e mesëm të ulët). Diskrepanca në ndjekjen e nivelit të mesëm të lartë është akoma më e lartë, me 87% për fëmijët nga popullata e komuniteteve rom, ashkali dhe egjiptian (AGTSh, 2020). Një pjesë e madhe e fëmijëve (72%) kanë përjetuar ndonjë disiplinë të dhunshme (agresion psikologjikose ndëshkim fizik). (AGTSh, 2020).

Situata e krijuar nga pandemia COVID-19 e ka përkeqësuar edhe më shumë situatën e fëmijëve në Kosovë. Ka shkaktuar ndërprerje të shëndetit, shëndetit mendor dhe të shërbimeve sociale dhe ka ndikuar negativisht në punësim dhe ekonomi, gjë që e ka rritur tendosjen financiare dhe varfërinë në familje. Të gjitha këto çështje kanë çuar në ndërprerje të ndjekjes së shkollimit të rregullt dhe rritjes së rrezikut për probleme të shëndetit mendor, posaçërisht në mesin e grupeve të cenueshme dhe në rrezik që përfitojnë nga mbrojtja e fëmijëve dhe shërbimet sociale. Kosova ka identifikuar katër valë pandemie që nga viti 2020, me shkallë vdekjeje prej 1.38%, që është më e lartë se vendet e rajonit: 0.8% në Serbi,

Shqipëri me 1.27%, dhe më e ulët se Maqedonia me 3% dhe Mali i Zi me 1.7% (Statista, 2022). Në shkallën makro, ekonomia e Kosovës u ndikua rëndë nga kriza e COVID-19 duke përjetuar një tkurrje ekonomike prej 6.9% (OBEZH, 2021). Kjo situatë u vështirësua edhe më shumë me papunësinë tashmë 25% (Agjencia e Statistikës së Kosovës, 2020) e cila shkaktoi krizë ekonomike për shkak të pandemisë (Gashi, Sopa, & Havolli, 2021). Gjetjet tjera treguan se, gjatë prillit 2020, sektori privat kishte pushuar përkohësisht nga puna 60-70% të punëtorëve (Krasniqi, 2021), duke ndikuar rëndë në mirëqenien sociale dhe ekonomike të familjeve në Kosovë, gjë që e ndjenin ofruesit e shërbimeve sociale. Sipas raportit të OBEZH (2021), ndikimi afatshkurtër dhe afatmesëm i COVID-19 rriti më tej cenueshmërinë e komuniteteve, familjeve dhe fëmijëve më të pafavorizuara dhe në rrezik. Kriza ka prekur veçanërisht kosovarët pa mbulim të mbrojtjes sociale, gjë që ka rritur numrin e familjeve dhe individëve që kanë nevojë për ndihmë sociale. Në anën tjetër, qeveria e Kosovës kishte shpallur dhe zbatuar disa masa stimuluese, duke përfshirë pakon stimuluese për qytetarët dhe bizneset, e cila përbënte 2.8% të PBB-së dhe një rritje të transfereve të familjeve prej 38% (Banka Botërore, 2021). Një pjesë e këtyre masave, posaçërisht për qytetarët, u zbatua përmes skemave nga qendrat e shërbimit social, të cilat i kishin mbingarkuar këto qendra.

Në mënyrë specifike, QPS-të në vitin 2020 kanë qenë në gjendje akoma më të keqe për shkak të pandemisë së COVID-19. Për shkak të masave kufizuese të ndërmarra nga qeveria për parandalimin e përhapjes së COVID-19, kapacitetet e QPS-ve u reduktuan duke u ngarkuar njëkohësisht me zbatimin e veprimeve të pakos fiskale emergjente, duke zhvendosur kësh-tu fokusin prej ofrimit të shërbimeve sociale (KOMF, 2020) në detyra më shumë administrative. Këto hapa krijuan një situatë problematike për punonjësit socialë që u ngarkuan me punë administrative për plotësimin

e kërkesave. Për ta parë këtë çështje në perspektivë, u raportua se në një QPS në komunën e Prishtinës, një punonjës social menaxhonte 230 raste aktive (KOMF, 2020). Vetëm institucionet dhe OJQ-të që ofrojnë shërbime rezidenciale, përfshirë strehimoret dhe shtëpitë me bazë në komunitet, vazhduan të ofrojnë shërbime të pandërprera 24-orëshe për grupet më të cenueshme (strehimi për fëmijët pa kujdes prindëror, personat e moshuar, viktimat e dhunës në familje, abuzimit dhe trafikimit (KOMF, 2020). Pandemia rriti gjithashtu nevojën për shërbime dhe trajtime psikologjike. Studimet globale dokumentuan rritje të konsiderueshme të problemeve të shëndetit mendor gjatë pandemisë COVID-19, duke përfshirë nivele të larta të stresit, shqetësimit emocional dhe abuzimit me substanca (Gadernann, 2021). Një situatë e ngjashme e rritjes së tendosjes së shëndetit mendor gjatë pandemisë është vërejtur edhe në Kosovë, në popullata të ndryshme specifike si studentët universitarë (Arënlju et al., 2021), punonjësit e kujdesit shëndetësor (Galopeni et al., 2021), mësimdhënësit (Shala et al., 2022) dhe popullata e përgjithshme (Beka et al., 2022). Në mënyrë më specifike, punonjësit socialë në nivel global dhe në Kosovë janë përballur me stresorë që ndërliken me punën, të cilët kanë ndikuar negativisht në përkeqësimin e shëndetit mendor. Këto kanë përfshirë kufizime sociale (Banks et al., 2020); vështirësi në ofrimin e shërbimeve online; burime të kufizuara dhe si rrjedhim, vështirësi në prioritzimin e shërbimeve dhe nevojave të përfituesve; vështirësi në balancimin e të drejtave të përfituesve të shërbimeve me rrezikun personal për infeksion; njohjen dhe trajtimin e emocioneve, lodhjen dhe punën në rrethana stresuese, të cilat rrisin rrezikun për rraskapitje profesionale (burn-out). Për shkak të mungesës së psikologëve në QPS-të, shërbimet dhe trajtimi psikologjik në përgjithësi nuk ofroheshin në Kosovë (GAP, 2021). I njëjti raport nxjerrë në pah probleme të shumta gjatë pandemisë me të cilat ballafaqoheshin QPS-të, si mungesa e kapaciteteve për t'u përballur me kërkesat që ndërliken në rend të parë me kërkesat për ndihmë sociale, ofrimi i shërbimeve vetëm për rastet emergjente si ato të dhunës në familje, dhe mungesa e kushteve primare të punës siç janë transporti dhe mjetet e komunikimit.

## Qëllimi dhe shtrirja e vlerësimit

Qëllimi i parë i vlerësimit ka qenë shqyrtimi i përvojave të punonjësve të shërbimeve sociale gjatë pandemisë COVID-19 dhe identifikimi i nevojave për trajnim të nevojshëm për t'i forcuar shërbimet psikosociale të ofruara nga QPS-të.

Qëllimi i dytë i vlerësimit ka qenë vlerësimi i efektit të pandemisë COVID-19 në marrjen e shërbimeve sociale dhe sfidat e përjetuara gjatë pandemisë përmes fokus grupeve me përfituesit e shërbimeve sociale, si fëmijët ashtu edhe të rriturit. Gjetjet e raportit konsiderohen të rëndësishme për politikëbërësit e punës sociale dhe të shërbimeve sociale, organizatat që punojnë në ofrimin e shërbimeve sociale, punëtorët socialë dhe ekspertët/institucionet që punojnë në shërbimet e mbrojtjes së fëmijëve.



**Pandemia rriti gjithashtu nevojën për shërbime dhe trajtime psikologjike. Studimet globale dokumentuan rritje të konsiderueshme të problemeve të shëndetit mendor gjatë pandemisë COVID-19, duke përfshirë nivele të larta të stresit, shqetësimit emocional dhe abuzimit me substanca (Gadernann, 2021).**

# Metodologjia

## Dizajni i hulumtimit

Në këtë studim është aplikuar dizajni me metoda të përziera, ku janë mbledhur të dhëna edhe me metoda kualitative edhe me ato kuantitative. Të dhënat kuantitative u mbledhën nëpërmjet një pyetësoi të strukturuar, të dizajnuar dhe pilotuar për këtë studim, me pyetje të mbyllura dhe të hapura për kapacitetet dhe nevojat e ofruesve të shërbimeve sociale, si dhe për të kuptuar se si COVID-19 kishte ndikuar në ofrimin e shërbimeve të tilla. Të dhënat cilësore janë mbledhur përmes diskutimeve në fokus grupe: 1) me fëmijë/adoleshentë të cenueshëm/në rrezik dhe 2) me të rritur/prindër, përfitues të QPS-ve.

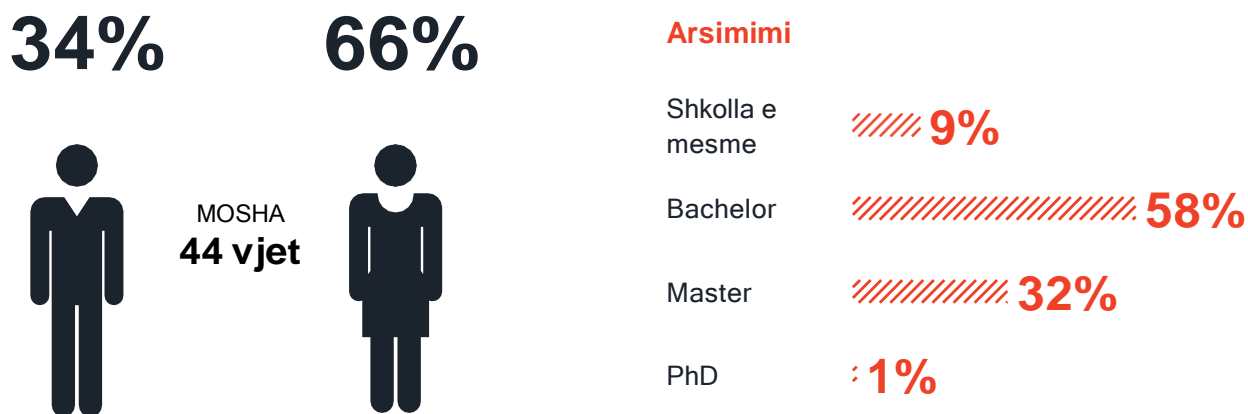
## Mostra dhe procedura e marrjes së mostrës

Për pjesën kuantitative të studimit, pyetësoi i'u dërgua mbi 400 punëtorëve socialë, psikologëve dhe ofruesve tjerë të shërbimeve sociale, bazuar në listën e ofruar nga Ministria e Financave, Punës dhe Transfereve (MFPT). Rrjedhimisht, nga të gjithë pyetësoret e dërguar, 101 pyetësores u plotësuan dhe u përdorën për analizë të mëtejshme të të dhënave. Për pjesën cilësore të studimit nga MFPT-ja u ofrua një listë e organizatave joqeveritare të licencuara dhe e institucioneve relevante që ofrojnë një sërë shërbimesh sociale për fëmijët. Organizatat u kontaktuan dhe iu dhanë informacione rreth qëllimit të studimit dhe u kërkua nga to t'i identifikojnë dhe organizojnë fëmijët (përfituesit e shërbimeve) për të marrë pjesë në fokus grupe. Ndërkaq, sa i përket fokus grupeve me prindër, pjesëmarrësit ishin përfitues të Qendrës për Punë Sociale në Prishtinë. Diskutimet në fokus grupe me fëmijët u zhvilluan në organizatat partnere (SOS Fshatrat e Fëmijëve - 3 fokus grupe, Organizata për Fëmijë pa kujdes

prindëror (OFAP) - 2 fokus grupe, Down Syndrome Kosova - 1 fokus grup, HandiKos - 1 fokus grup, dhe Terre des Hommes Kosovo - 2 fokus grupe). Fokus grupet me prindër-përfitues të shërbimeve sociale janë mbajtur në ambientet e QPS-së në Prishtinë. Fokus grupet me fëmijë kanë zgjatur rreth 60 minuta, ndërsa fokus grupet me të rritur/prindër kanë zgjatur rreth 65 minuta.

## Anketa me punëtorët sociale

Në përgjithësi, 101 pjesëmarrës (prej 400) që ofrojnë shërbime sociale plotësuan pyetësoin që u dërgua online. Të anketuarit ishin të profesioneve të ndryshme duke përfshirë punëtor social (14%), psikolog (21%), sociolog (12%), pedagog (9%), jurist (23%) dhe profesione të tjera 21%. Shumica e pjesëmarrësve kanë qenë gra (66%). Moshë e pjesëmarrësve ishte nga 23 deri në 64 vjeç, me një mesatare prej 43.95 [SD=11.48]. Në përgjithësi, shumica e pjesëmarrësve kanë tashmë një karrierë të rrënjësuar brenda institucioneve në të cilat janë të punësuar. Shumica e pjesëmarrësve raportuan përvojë pune me fëmijë me aftësi të kufizuara (43%), pasuar nga 41% me fëmijë viktime të dhunës në familje, 40% me fëmijë pa kujdes prindëror etj. Për sa i përket përvojës së punës, ajo varionte nga 1 deri në 44 vite, me një mesatare prej 12.28 (SD = 8.54). Tabela 1 ilustron karakteristikat demografike të pjesëmarrësve.



 **Diploma universitare**



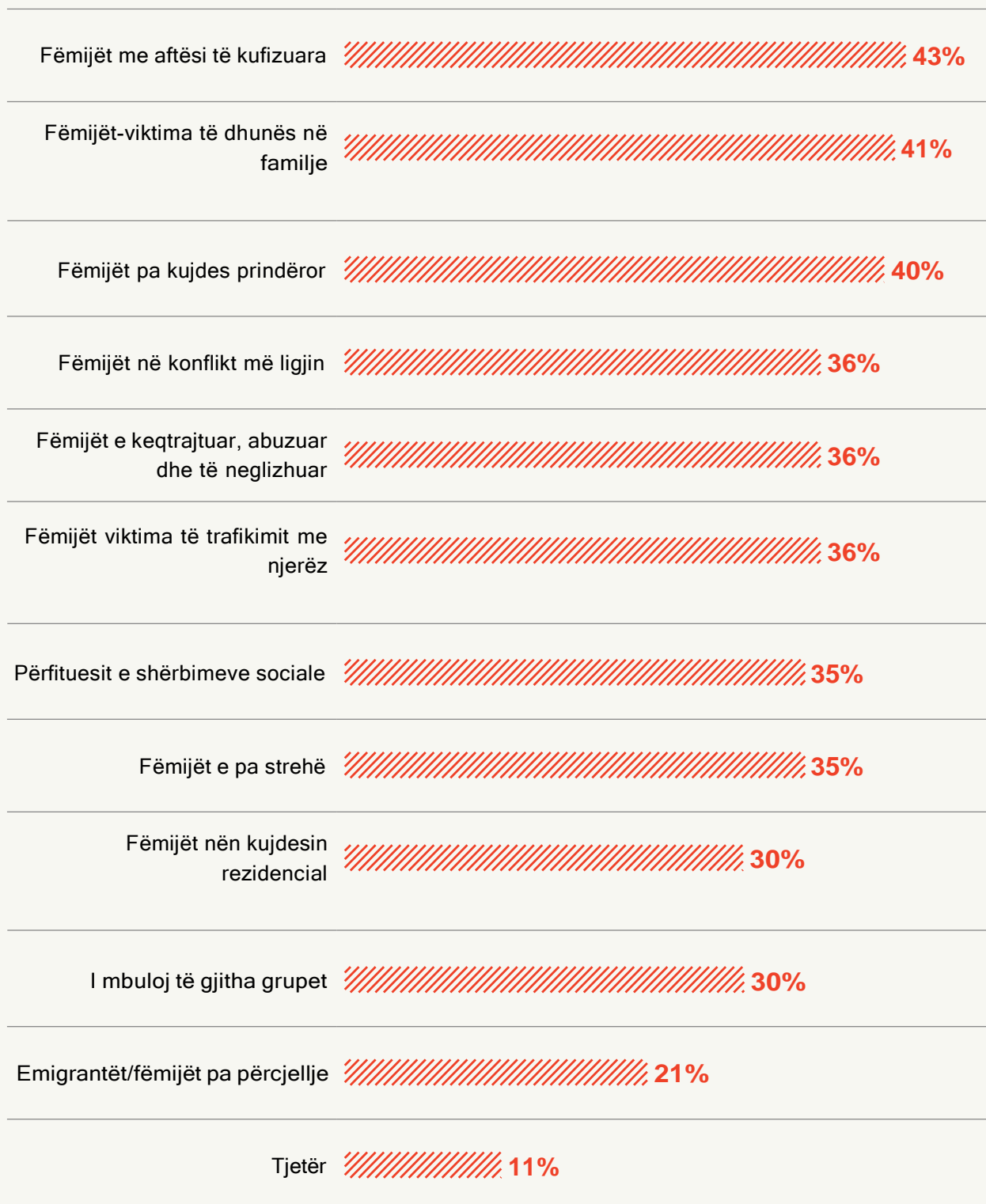
**● Tabela 1.** Karakteristikat demografike të pjesëmarrësve

Sa i përket pozitës që kanë në institucionet e tyre përkatëse, shumica e pjesëmarrësve (42%) thanë se kanë qenë zyrtarë të shërbimit social (ZShS), pasuar nga të tjerët (19%) që kanë qenë drejtore në vendet e tyre të punës; udhëheqës të Shërbimit Social (9%), udhëheqës të Asistencës Sociale (7%). Më pak pjesëmarrës e kanë përshkruar veten si zyr-

tarë të buxhetit dhe financave (ZBF) (3%) (Shtojca D). Shpërndarja gjeografike e punëtorëve social ka qenë si vijon: shumica e tyre kanë qenë nga Prishtina (16%), Gjakova (16%), Prizreni (13%), Ferizaj (10%), Gjilani (12%), Lipjani (10%), dhe Peja (8%), pasuar nga Kamenica, Malisheva, Skenderaj, Vushtrria, Artana, Dragashi, Kaçaniku dhe Hani i Elezit (Shtojca D).

● **Figura 1.** Cekeni grupin kryesor me të cilin e zhvilloni aktivitetin tuaj profesional

### Grupi i punës



## Dokumentimi dhe analiza e fokus grupeve

Të gjitha fokus grupet janë regjistruar dhe transkriptuar. Analiza tematike ka qenë metoda e përdorur për analizën e të dhënave të fokus grupeve duke aplikuar programin kompjuterik ATLAS.ti. Analiza tematike është një proces i analizës kualitative i të dhënave që përfshin kërkimin e një grupi të dhënash për vlerësimin dhe raportimin e trajtave të përsëritura (Braun & Clarke, 2006). Është një metodë e përshkrimit të të dhënave, por gjithashtu përfshin interpretimin në përzgjedhjen e kodeve dhe krijimin e temave. Si rezultat, pas leximit të transkripteve, u gjeneruan 16 kode nga fokus grupet me fëmijët dhe 7 kode nga fokus grupet me prindërit. Fokusi primari analizës ka qenë vlerësimi i ndikimit të COVID-19 dhe gjithçka që lidhet me të. Më pas fokusi u zgjerua në vlerësimin e problemeve socio-ekonomike të përfituesve dhe të vështirësive në mësimin online për fëmijët.

## Fokus grupet e pjesëmarrësve

Nga 20 fokus grupet e realizuara me 125 fëmijë dhe prindër/të rritur, 8 fokus grupe kanë qenë me fëmijë të cenueshëm/në rrezik, ndërsa 12 grupe me prindër-përfitues të shërbimeve sociale, dhe me ata që mbështeten nga Qendra për Punë Sociale. Gama e moshave të fëmijëve të cenueshëm/në rrezik që morën pjesë në diskutimet e fokus grupeve ka qenë nga 6 deri në 16 vjeç. Nga 4 deri në 9 fëmijë morën pjesë në çdo fokus grup të caktuar, duke qenë shumica e pjesëmarrësve vajza (60%).

Nga ana tjetër, grupmosha e pjesëmarrësve që kanë qenë prindër në diskutimet e fokus grupeve e që kanë qenë përfitues të shërbimeve sociale të Qendrës për Punë Sociale është sillur prej 29 deri në 65 vjeç. Shumica kanë qenë prindër (95%) me 1 deri në 7 fëmijë që jetonin me ta. Për këtë studim, në secilin fokus grup të caktuar kanë qenë të organizuar 4 deri në 7 pjesëmarrës. Shumica e pjesëmarrësve kanë qenë meshkuj (65%).

## Çështjet etike

Për vlerësimin kuantitativ, pjesëmarrësit kanë dhanë pëlqimin për ta plotësuar një pyetësor anonim në internet. Organizatat partnere kanë marrë pëlqimin për pjesëmarrje në fokus grupet me fëmijët nga qendrat për punë sociale ose kujdestarët e tyre ligjorë. Pjesëmarrësit e rritur kanë dhënë pëlqimin e tyre verbal për pjesëmarrje në fokus grupe. Moderatorët e fokus grupeve kanë dhënë sqarime verbale mbi anonimitetin e audio regjistrimit dhe raporteve të fokus grupeve.

## Matjet

Pyetësori **(Shtojca A)**



Pyetësori përmban pyetje të hapura dhe të mbyllura, të ndara në disa kategori si informacione demografike dhe përshkruese, personale dhe profesionale të pjesëmarrësve, vlerësim të situatës së tyre profesionale dhe ndikimi i COVID-19 në punën e tyre, vlerësimi i gjendjes mendore të grupeve të cenueshme, vlerësimi i nevojave për trajnim dhe zhvillim profesional të punonjësve të shërbimit social, etj.

Udhëzuesit tematikë (për fëmijë dhe të rritur)  
**(Shtojca B dhe Shtojca C)**



Diskusimet në fokus grupe janë organizuar rreth disa çështjeve si ndikimi i përgjithshëm i COVID-19, me fokus të veçantë në nevojat e tyre psikosociale si dhe nevojat arsimore dhe përvojat e fëmijëve gjatë pandemisë. Drejtuesit e fokus grupeve kanë përdorur udhëzues tematikë për t'i orientuar diskutimet.





**Rezultatet**

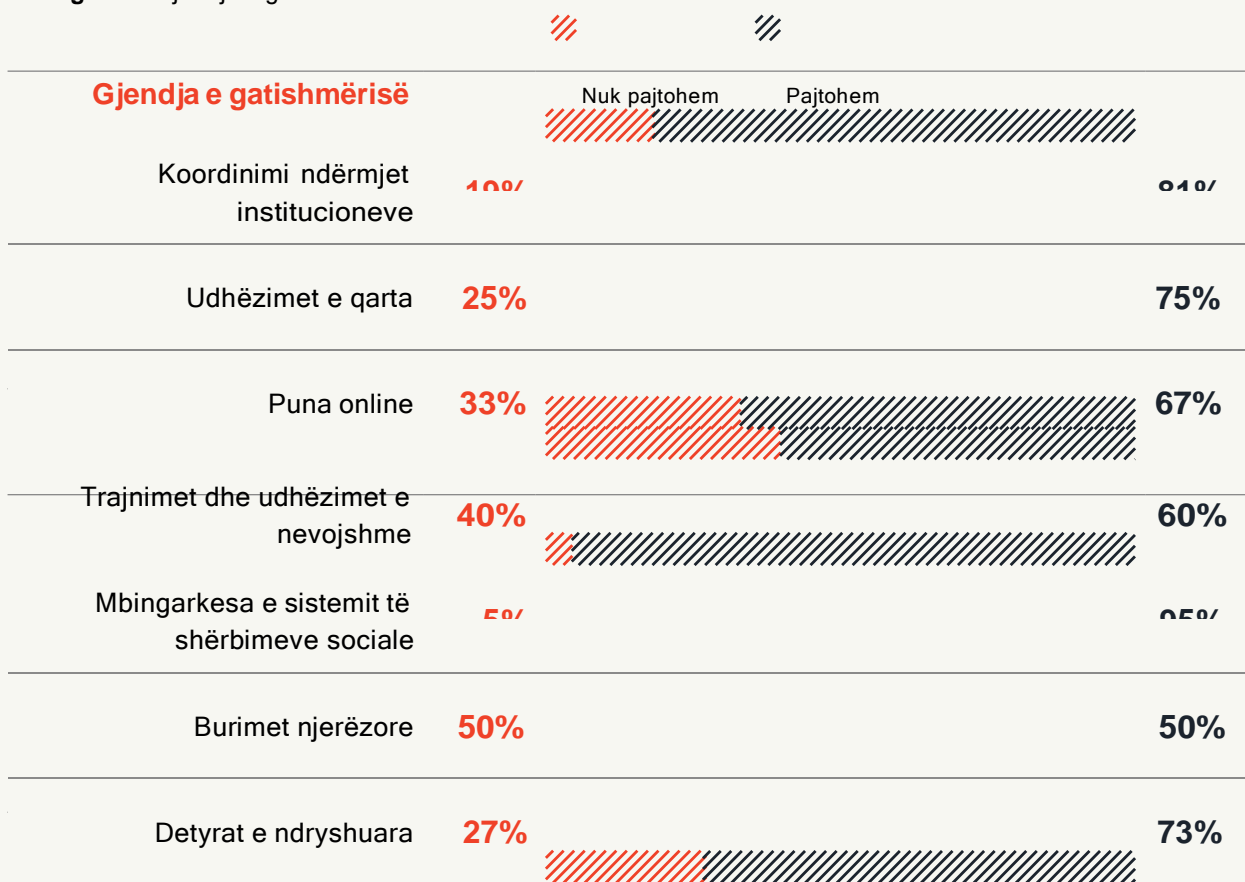
Ky seksion i raportit paraqet rezultatet në formë të përzier duke kombinuar të dhënat kuantitative nga studimi me punëtorët socialë dhe të dhënat kualitative nga fokus grupet me adoleshentë dhe prindër që kanë qenë përfitues të shërbimeve sociale. Kjo qasje mundëson shtjellimin e gjetjeve kuantitative duke përmendur citime dhe rezultate nga fokus grupet.

## Ndikimi i COVID-19 dhe gjendja e gatishmërisë në ofrimin e shërbimeve sociale

Rezultatet nga studimi tregojnë se shumica e punëtorëve socialë (81%) konsiderojnë se koordinimi ndërmjet institucioneve që synojnë ta organizo-

jnë përgjigjen e shërbimeve sociale ndaj pandemisë COVID-19 ka qenë i kënaqshëm gjatë pandemisë. Ngjashëm, një përqindje e lartë e punëtorëve socialë, 77%, deklaruan se nuk ndiheshin të përgatitur mirë dhe nuk kishin udhëzime të qarta se si të përgjigjeshin/përshtatnin praktikat gjatë COVID-19. Puna online i kishte lejuar pjesëmarrësit ta vazhdojnë punën e tyre profesionale (68% kanë qenë dakord, ndërsa 32% jo), edhe pse 61% raportuan se nuk kishin trajnimin dhe udhëzimet e nevojshme për ta kryer punën e tyre në distancë. Mbingarkimi i sistemit të shërbimeve sociale ishte i dukshëm, siç e kanë konfirmuar në përgjigjet e tyre 96% e pjesëmarrësve. Gjysma e pjesëmarrësve menduan se kishin burime njerëzore të pamjaftueshme, por shumica e (74%) detyrave të punës ishin ndryshuar ndjeshëm gjatë kësaj periudhe. Rezultatet janë paraqitur në Figurën 2.

Figura 2. Gjendja e gatishmërisë në ofrimin e shërbimeve sociale

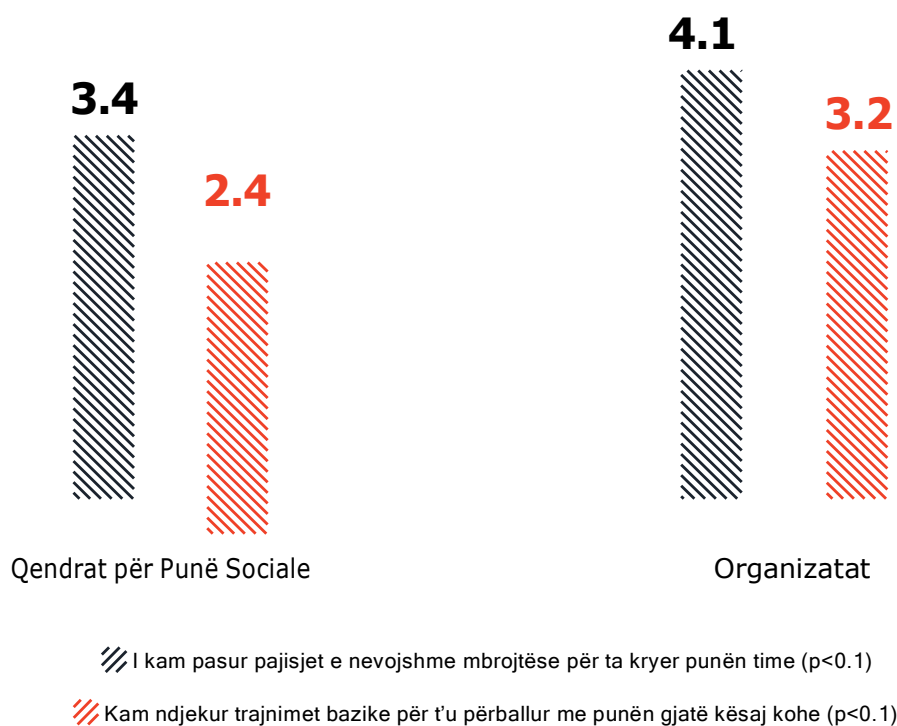


### Krahasimi i punëtorëve socialë që punojnë në shërbimet sociale dhe në organizatat tjera

Shumica e shërbimeve sociale në Kosovë ofrohen nga institucionet publike kryesisht përmes QPS-ve. Megjithatë, ka edhe një numër të OShC-ve (organizata të shërbimit civil) që janë të licencuara nga MFPT-ja për të ofruar shërbime sociale për fëmijët në nevojë dhe familjet e tyre. Akterët jopublikë të OShC-ve kanë of-

ruar një spektër të gjerë shërbimesh gjatë pandemisë, duke përfshirë kujdesin 24 orësh në strehimore për popullatat e ndryshme të cenueshme. Të dhënat nga gjetjet e raportit sipas figurës 3, tregojnë se ofruesit e shërbimeve jopublike kanë qenë më mirë të pajisur me pajisjet mbrojtëse të COVID-19 dhe se kishin qenë më mirë të përgatitur dhe të trajnuar për kryerjen e punës gjatë pandemisë krahasuar me punëtorët e shërbimeve sociale të QPS-ve.

**Figura 3.** Rezultatet mesatare për pajisjet mbrojtëse dhe trajnimet për t'u përballur me punën, krahasimi ndërmjet punëtorëve socialë që punojnë në Qendrat për Punë Sociale dhe në OJQ-të



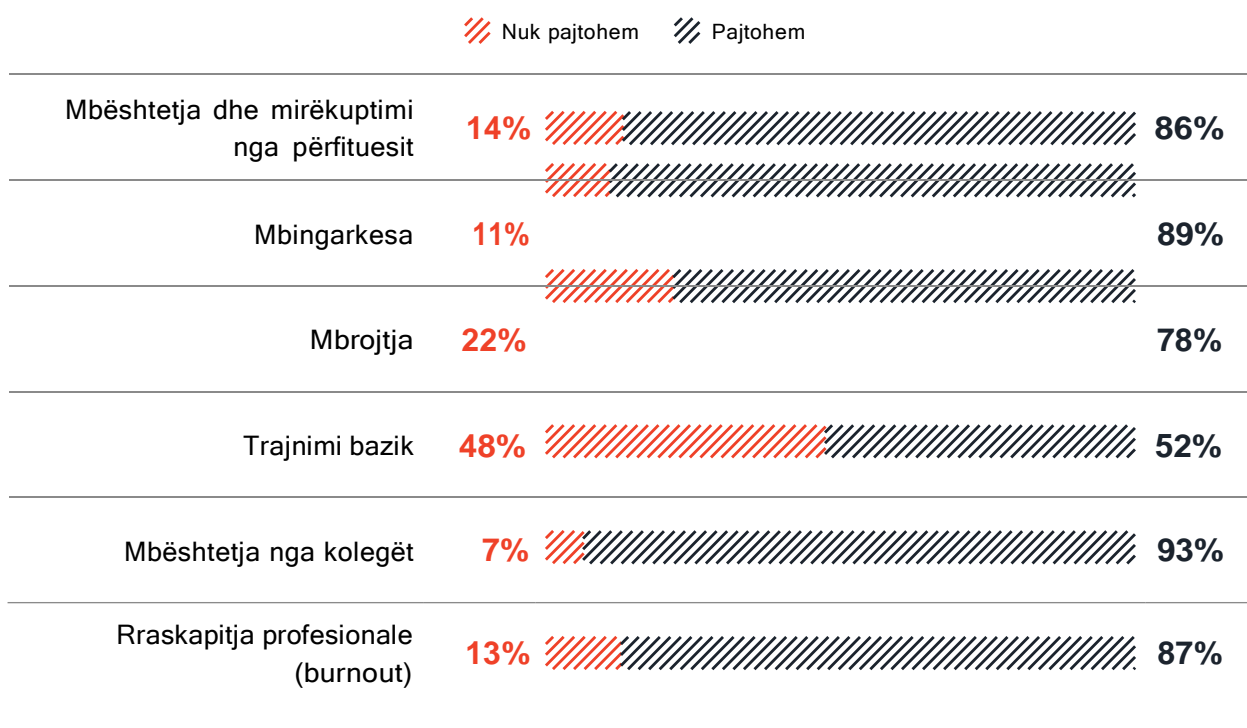
## Ndikimi i COVID-19 tek ofruesit e shërbimeve sociale

Ndryshimet dhe dinamikat që COVID-19 shkaktoi, në përgjithësi, kanë ndikuar në punën e punëtorëve socialë dhe mirëqenien e tyre. Lidhur me këtë, 89% e të anketuarve janë ndierë të mbingarkuar, ndërsa 87% u përballën me rraskapitje profesionale gjatë kësaj periudhe. Edhe pse më pak se gjysma e të anketuarve nuk kishin ndjekur kurrfarë trajnimi gjatë periudhës së parë të pandemisë, 93% raportuan se ishin mbështetur nga kolegët e tyre në zgjidhjen e problemeve me të cilat ishin përballur, ndërsa 78% pranuan se kishin pasur pajisjet e nevojshme mbrojtëse. Krahas rrethanave, punëtorët socialë ndienin se e kishin mirëkuptimin dhe mbështetjen e përfituesve gjatë kësaj periudhe (87%).

Në fokus grupet, prindërit dhe adoleshentët e intervistuar konfirmuan ngarkesën e lartë të punës në qendrat për punë sociale dhe njohën rolin jetik të asistencës sociale gjatë pandemisë. Më konkretisht,

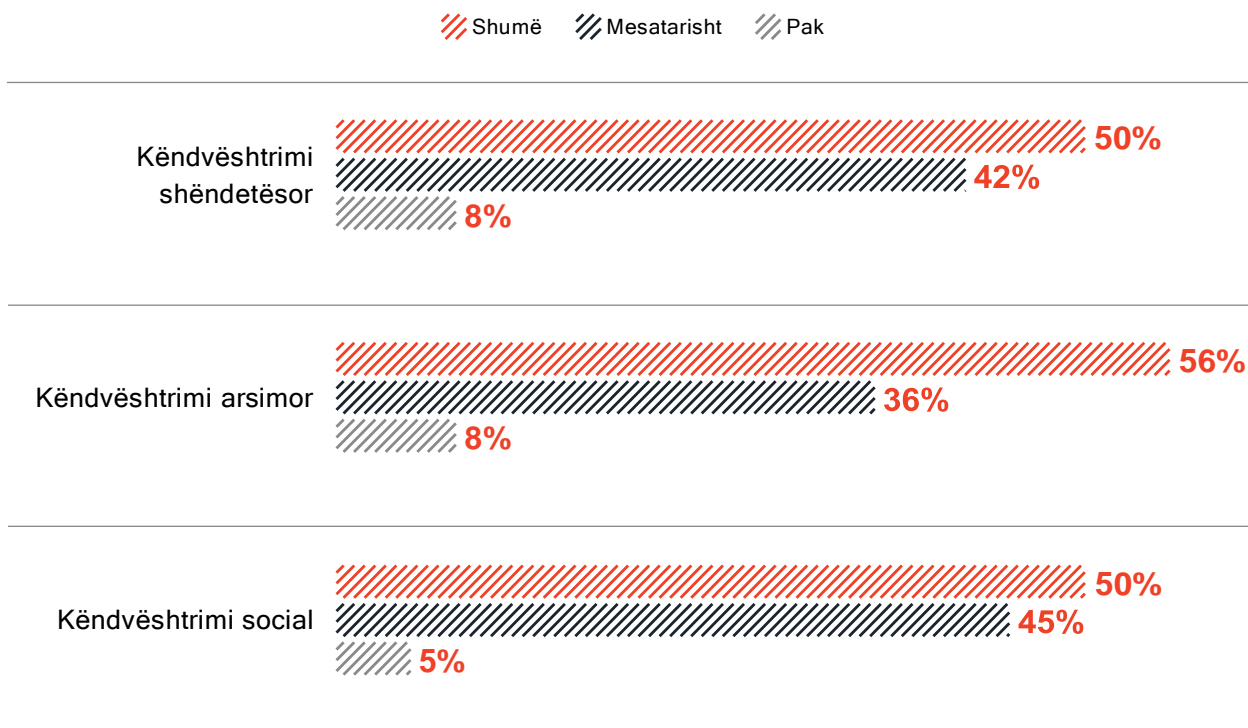
ata përmendën mungesën e stafit ose numrin i joad-ekuave të stafit për t'i përballuar të gjitha kërkesat e shkaktuara nga pandemia COVID-19. Shumica e pjesëmarrësve prindër deklaruan se asistencë sociale që ata merrnin gjatë pandemisë u dyfishua dhe i ndihmoi ata t'i tejkalojnë vështirësitë. Disa pjesëmarrës gjithashtu kishin qenë në gjendje të kërkonin ndihmë nga QPS-të ose organizatat e ndryshme me bazë në komunitet. Në këtë mënyrë, shumica e pjesëmarrësve mund të merrnin pako ushqimore dhe pije, pako higjienike, mbështetje për ngrohje, kuponë dhe pajisje teknologjike. Megjithatë, përkundër tërë kësaj ndihme, disa prindër pjesëmarrës raportuan mosdhënie të artikujve ushqimorë që ka zgjatur të paktën për një ditë deri në marrjen e ndihmës. Adoleshentët, gjithashtu, shprehën mirënjohjen e tyre, veçanërisht për ofruesit e shërbimeve sociale jopublike, për vazhdimin e ofrimit të shërbimeve specifike edhe gjatë pandemisë ose që u mundësuan atyre të marrin shërbime të veçanta online.

**Figura 4.** Ndikimi i COVID-19 tek ofruesit e shërbimeve sociale



**Figura 5.** Efekti i pandemisë COVID 19 te fëmijët dhe familjet e tyre - përfitues të shërbimeve sociale

**Në çfarë mase pandemia COVID 19 ka ndikuar në fëmijët dhe familjet e tyre si përfitues të shërbimeve sociale për nga këndvështrimi shëndetësor, arsimor dhe social?**



## Ndikimi i COVID-19 tek përfituesit e shërbimeve sociale

### Sfidat dhe ndryshimet e mbrojtjes sociale si rezultat i pandemisë COVID-19

Punëtorët socialë dhe përfituesit pohuan ndikimin e pandemisë COVID-19 tek fëmijët dhe familjet e tyre që përfitonin nga shërbimi social. Duke parë rezultatet, më shumë se 90% e punëtorëve socialë konsiderojnë se COVID-19 kishte pasur te përfituesit një ndikim mesatar ose të madh për nga të tre këndvështrimet: social, shëndetësor dhe arsimor (Figura 5).

Në mënyrë të ngjashme, prindërit dhe adoleshentët nga fokus grupet dhanë më shumë njohuri mbi ndryshimet specifike sociale në aspektin e izolimit social, ndërprerjes së rutinave dhe ndryshimit të stilit të jetesës për shkak të pandemisë dhe masave të shoqëruara me të. Temat kryesore që u shfaqën ishin ndërprerjet e rutinës së përditshme dhe shkuarja në shkollë. Prindërit raportuan se ishin konfuzë nga ndryshimet e shpejta, dhe të shqetësuar për mirëqenien e familjeve dhe fëmijëve të tyre, veçanërisht për çështjet financiare. Veç kësaj, prindërit theksuan se kishin përjetuar tendosje dhe shqetësime të konsiderueshme për nevojat elementare dhe jetesën gjatë pandemisë së COVID-19, gjë që kishte ndikuar negativisht në jetën e tyre sociale dhe rutinën e përditshme.



Gjatë mbylljes pandemike kemi pasur një kohë shumë të vështirë dhe kemi pasur shumë telashe sepse nuk kishim të ardhura përveç 120 eurove të ndihmës sociale që merrnim. Çka është më e keqja, kemi pasur vështirësi edhe në blerjen e sendeve ushqimore. Fëmijët ishin në shkollë, por tani që filluan online dhe ne nuk i kishim kushtet për t'iu mundësuar të mësonin online, patëm shumë vështirësi. Fëmijët kishin kërkesa. Po flas si prind, kur fëmija të kërkon diçka dhe nuk je në gjendje t'ia sigurosh është katastrofike. Nuk kemi asnjë ndihmë tjetër përveç 120 eurove. Jetoj me gruan, djalin dhe vajzën time”. (Prind)

**Ndryshimet dhe sfidat në procesin arsimor për shkak të pandemisë COVID-19**

Ngjashëm me aspektin social, efektet e COVID-19 në arsim ishin gjithashtu të dukshme. Shumica e ofruesve të shërbimeve sociale vlerësuan se pandemia ndikoi shumë negativisht në procesin arsimor (56%), ndërsa vetëm (36%) menduan se ndikoi mesatarisht.

Adoleshentët në fokus grupe raportuan sfida të rëndësishme me mësimin në distancë dhe në internet (online). Shumica dërrmuese e fëmijëve raportuan se nuk e pëlqenin mësimin në distancë dhe se nuk ishin në gjendje të përfitonin shumë prej tij. Shumica e fëmijëve shpjeguan se nuk i kishin pajisjet për t'iu bashkangjitur mësimin në distancë në fillim të procesit të të mësuarit online. Megjithatë, transmetimi i mësimëve online u mundësua përmes transmetuesit publik RTK, i cili transmetonte orët me orar specifik për shkollat fillore dhe shkollat e mesme të ulëta, gjë që ishte më e qasshme prej shumicës së fëmijëve.

Edhe prindërit edhe fëmijët raportuan sfida të shumta gjatë mësimin online për shkak të ndërprerjeve të

shpeshta dhe të papritura të rrymës, lidhjes së dobët të internetit dhe mungesës së tabletave, laptopëve dhe kompjuterëve. Pjesëmarrësit raportuan se u përballën me situata të vështira me mësimdhënës të pakompromis, të cilët shpesh kërkonin dëshmi nga prindërit e tyre që fëmijët nuk janë në gjendje të merrnin pjesë në orët online të mësimin. Përveç kësaj, disa respondentë thanë se kishin pasur orë mësimore online njëkohësisht me vëllezërit e motrat tjera, gjë që kërkonte ndarjen e pajisjeve elektronike të TI-së. Shumë prindër raportuan se përdornin lidhjet e internetit të fqinjëve të tyre për të hyrë në orët mësimore në distancë.



“Kam tre fëmijë në shkollë dhe kam vetëm një telefon. Derisa një fëmijë ishte në gjendje t'ia ndjekë mësimet online, dy fëmijët tjerë lëshonin orët e mësimin online. Nuk isha në gjendje t'ia siguroja dy pajisje shtesë për ta.” (Prind)

Disa pengesa të mosndjekjes së rregullt të mësimëve online të raportuara nga adoleshentët, kanë qenë angazhimi i tyre për t'ia mbështetur ekonomikisht familjet e tyre ose nevoja për t'iu kujdesur për vëllezërit e motrat e tyre.

**Problemet e ndërlidhura me shëndetin për shkak të pandemisë COVID-19**

Prindërit dhe adoleshentët e intervistuar në fokus grupe raportuan se gjendjet shëndetësore i përkeqësuan shqetësimet gjatë pandemisë COVID-19. Pjesëmarrësit në fokus grupe thanë se anëtarët e familjeve të tyre me sëmundje kronike shëndetësore ishin një brengë e madhe. Sëmundjet kronike shtuan një barrë për familjet pasi i përshkruanin barnat e nevojshme për trajtimin e gjendjeve të tilla si shumë të shtrenjta, duke marrë parasysht asistencën e kufizuar sociale që merrnin. Për shkak të këtyre gjendjeve shëndetësore, disa pjesëmarrës

nuk mund ta marrin vaksinën kundër COVID-19, duke shtuar më tej stresin dhe shqetësimin për marrjen e virusit nga të tjerët.

### Çështjet e shëndetit mendor si pasojë e pandemisë së COVID-19

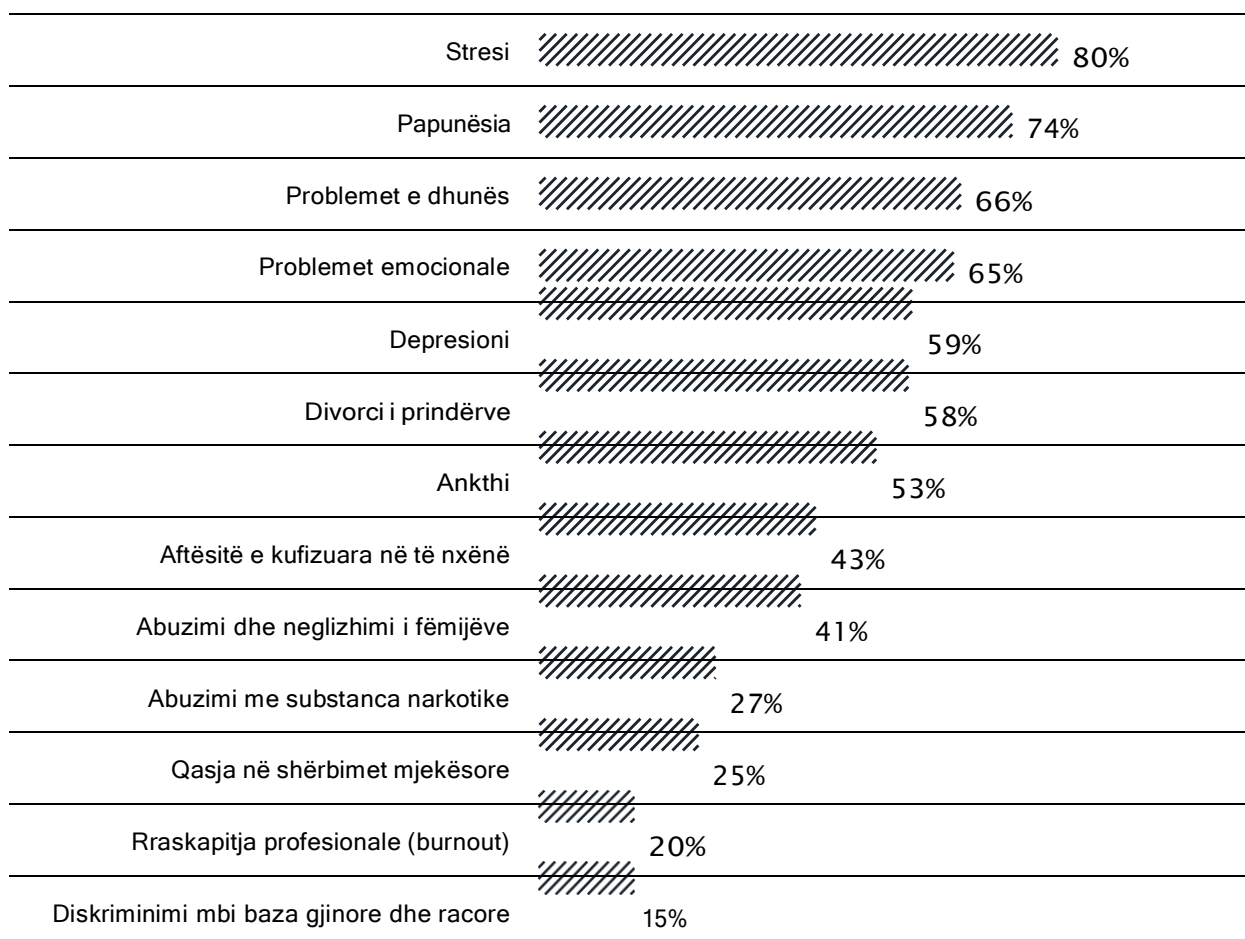
Pandemia COVID-19 ka ndikuar në shëndetin mendor të fëmijëve, adoleshentëve dhe kujdestarëve të tyre. Shumica e punëtorëve socialë (80%) e konsiderojnë stresin si çështjen kryesore të shëndetit mendor për përfituesit e shërbimeve sociale. Çështjet tjera të identifikuar nga punëtorët socialë kanë

qenë: të ndërlidhura me papunësinë (74%); problemet e dhunës (66%); problemet emocionale (65%); depresioni (59%); dhe ankthi (53%) (Figura 6).

Veç kësaj, shumica dërrmuese e punëtorëve socialë (98%) konfirmuan se izolimi social kishte prekur rëndë njerëzit me probleme të shëndetit mendor, sëmundje mendore dhe familjet e tyre. Ajo kishte rritur dhunën mbi baza gjinore ndaj grave dhe fëmijëve të tyre (deklaruar nga 97% e punëtorëve socialë). Rezultatet e detajuara nga pyetjet e hapura mbi çështjet kryesore të identifikuar nga ofruesit e shërbimeve sociale në mesin përfituesve të shërbimeve sociale gjatë pandemisë COVID-19 janë paraqitur në Shtojcën D.

● **Figura 6.** What are the main mental health issues that your clients (children and caretakers) face or exhibit?

### Çështjet e shëndetit mendor të përfituesve të shërbimeve sipas punëtorëve social



Në fokus grupet, prindërit dhe adoleshentët raportuan ngjashëm sikurse punëtorët socialë tendosje dhe probleme të shëndetit mendor të prindërve, fëmijëve, adoleshentëve dhe anëtarëve tjerë të familjes. Shumë pjesëmarrës fëmijë dhe adoleshentë raportuan se kishin përjetuar simptoma negative të shëndetit mendor si stres, ankth, paparashikueshmëri dhe frikë gjatë fazës së izolimit. Përveç problemeve të tyre të shëndetit mendor, si fëmijët ashtu edhe adoleshentët raportuan se kishin identifikuar probleme të tilla te prindërit e tyre, duke e bërë situatën edhe më keq për këta të parët. Përafërsisht një e treta e pjesëmarrësve të fokus grupeve raportuan se kishin pasur COVID-19 ose thanë se një nga anëtarët e tyre të ngushtë të familjes e kishin pasur atë, me shumë pak raste vdekjesh të shkaktuara nga COVID-19. Marrëdhëniet sociale dhe miqësitë u prekën negativisht /tensionuan, posaçërisht për ata të cilët nuk kishin qasje në një telefon.

Pothuajse të gjithë prindërit në fokus grupe raportuan vështirësi dhe sfida sinjifikante të shëndetit mendor gjatë pandemisë COVID-19. Sipas të anketuarve, këto çështje vijnë si pasojë e brengosjes së vazhdueshme, stresit, ankthit, pasigurisë dhe pamundësisë për t'u ofruar gjëra të nevojshme fëmijëve dhe familjeve të tyre. Megjithëse shumica e pjesëmarrësve ishin të hapur dhe të gatshëm për të marrë ndihmë për shëndetin mendor, pothuajse të gjithë mendonin se nuk kishin kohë të mjaftueshme për ta bërë një gjë të tillë. Prindërit shpjeguan gjithashtu se si periudha e izolimit ndikoi negativisht në shëndetin mendor të fëmijëve të tyre. Përveç kësaj, ata nuk mund t'i mbronin fëmijët e tyre nga ngarkesat siç bëjnë zakonisht, pasi fëmijët ishin të ekspozuar ndaj vështirësive financiare të prindërve në shtëpi gjatë tërë ditës.

Edhe pse shëndetit mendor ishte i tendosur, adoleshentët dhe prindërit në fokus grupe raportuan se shmangnin të folurit për shëndetin mendor me anëtarët e familjes dhe kërkimin e ndihmës për problemet e shëndetit mendor. Arsyeja kryesore e shmangies së të folurit për shqetësimet e tyre, sidomos tek adoleshentët, ka qenë të mos i ngarkonin

familjarët me problemet e tyre. Vetëm një pjesëmarrës konfirmoi se kishte kërkuar mbështetje profesionale për shëndetin mendor, ndërsa shumë të tjerë pranuan praninë e stigmës për shëndetin mendor.



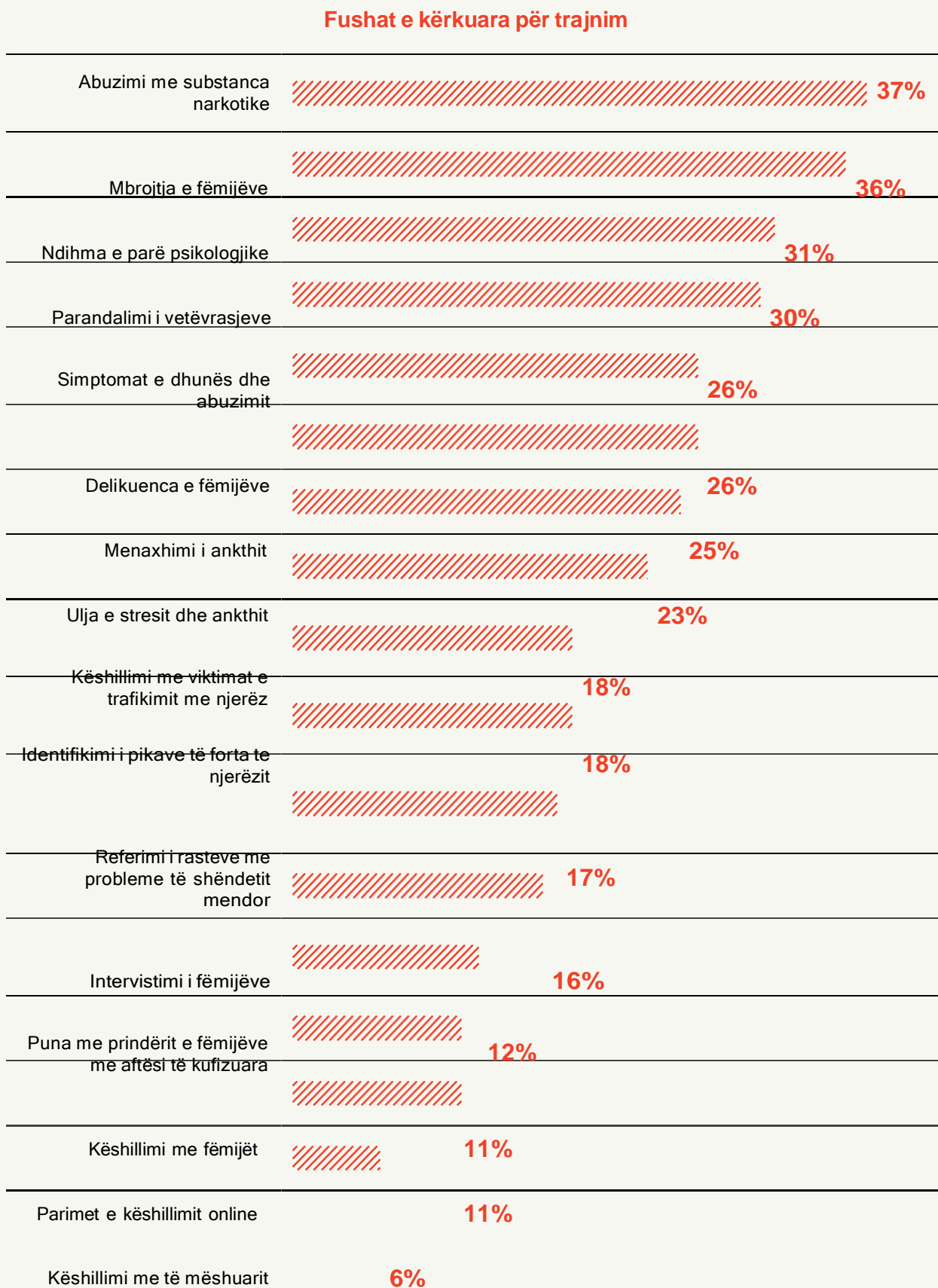
**Mendoj se na mungon kultura e qasjes dhe kërkimit të mbështetjes së psikologut. Më mungon kultura e komunikimit me ta, jo se nuk kam dashur të shkoj në terapi, por nuk kam pasur përvojë dhe nuk di çfarë saktësisht ofrojnë ata.” (Prind)**

#### Nevojat për trajnim dhe kapacitetet e punonjësve sociale

Për sa i përket ngritjes së kapaciteteve dhe nevojave për trajnim të punëtorëve socialë, është zbuluar se kërkesat më të mëdha ndërlidhen me nevojën për trajnim mbi përdorimin e substancave (37%), pasuar nga nevoja për trajnim mbi çështjet e mbrojtjes së fëmijëve (36%), mbështetjen psikologjike (31%), dhe parandalimin e vetëvrasjeve (30%). Përveç kësaj, punëtorët socialë e kanë theksuar interesimin e tyre për trajnimet në fusha tjera të ndërlidhura si delikuenca e fëmijëve, simptomat e dhunës dhe abuzimit dhe menaxhimi i zemërimit, siç paraqitet në Figurën 7.



● **Figura 7.** Në cilën fushë të psiko-edukimit mendoni se keni nevojë më shumë për trajnim?



# Përmbledhja dhe diskutimi i gjetjeve

Qëllimi i përgjithshëm i studimit ka qenë vlerësimi dhe eksplorimi i përvojave të punëtorëve socialë gjatë pandemisë COVID-19 në Kosovë në ofrimin e shërbimeve sociale dhe marrjen e këtyre shërbimeve nga fëmijët dhe familjet e tyre.

## Gjetjet në lidhje me ofruesit dhe përfituesit e shërbimeve sociale:

- Studimi rithekson gjetjet nga studimet e mëparshme se shumica e punëtorëve socialë të QPS-ve, nuk kanë arsim relevant në punë sociale, por kanë tituj universitar në drejtësi, psikologji, sociologji ose pedagogji. Rrjedhimisht, përqindja e ulët e punëtorëve socialë (14%) dhe stafi i kufizuar brenda QPS-ve mund të ketë qenë një predispozitë dhe arsye për pengimin e cilësisë dhe planifikimit të shërbimeve dhe konfirmon nevojën për ngritjen e kapaciteteve në forcën punëtore të shërbimeve sociale. Gjetjet aktuale tregojnë se ngritja e kapaciteteve duhet të jetë një nga opsionet kryesore për ta tejkaluar këtë mangësi aktuale.
- Punëtorët e QPS-ve dhe të tjerët që punojnë në OJQ-të u ndjenë të mbingarkuar gjatë shpërthimit të pandemisë COVID 19. Mbingarkesa e punës u rrit me futjen nga qeveria të pakos sociale në përgjigje ndaj pandemisë. Gjithashtu, mungesa e kapaciteteve të stafit të QPS-ve për t'iu përgjigjur një emergjence, ndikoi në mirëqenien e stafit dhe ndjenjën e të qenit të mbingarkuar dhe të shpenzuar profesional-isht (burnout). Përderisa shumë raportuan se kërkuan dhe morën mbështetje nga kolegët e tyre, përfaqësisht 2/3 e pjesëmarrësve të cilët punonin në shërbimet sociale raportuan se kishin përjetuar rraskapitje profesionale (burnout) gjatë pandemisë COVID-19, gjë që është një nga gjetjet sinjifikante të këtij studimi.
- Mundësitë e trajnimit për ofruesit e shërbimeve sociale në QPS-të ishin dukshëm më të ulëta krahasuar me ata që punonin në OJQ-të gjatë fazës emergjente të COVID-19. Kjo gjetje mund të mos jetë befasuese pasi faza emergjente e COVID-19 mund të mos i ketë lejuar QPS-të ose partnerët tjerë të organizojnë trajnime për të ndihmuar në menaxhimin më të mirë të punës së tyre ku mbizotëronin shumë pasiguri.
- Sistemi i shërbimit social në përgjithësi ka qenë i mbingarkuar nga situata dhe kërkesat e ardhura nga pandemia COVID-19. Më konkretisht, rezultatet treguan se kishte mungesë të burimeve njerëzore në dispozicion për të zhvilluar dhe ofruar shërbime sistematike të nevojshme gjatë një gjendje emergjente të shëndetit publik. Rrjedhimisht, kjo ka çuar në përshtatjen dhe ndryshimin e detyrave dhe roleve të punëtorëve të QPS-ve, duke zhvendosur kështu fokusin e shërbimeve të ofruara.
- Punëtorët socialë po i shohin klientët me një gamë në rritje e sipër të problemeve që kërkojnë integrim të mbështetjes mendore dhe psikosociale në punën e përditshme krahas ofrimit të shërbimeve sociale.
- Puna online u pa si një mundësi nga rreth 2/3 e ofruesve të shërbimeve sociale të intervistuar për ta vazhduar punën e tyre profesionale dhe ofrimin e shërbimeve. Megjithatë, shumica nuk morën trajnimet dhe udhëzimet e nevojshme për punën në distancë.
- Gjysma e punëtorëve socialë të intervistuar konsiderojnë se janë dhënë udhëzime konkrete dhe

të sakta për përshtatjen e punës praktike dhe të përgjigjes së shërbimit gjatë pandemisë COVID-19, duke u mundësuar në fund ta kryejnë punën e tyre.

- Analizat e studimit treguan se përfituesit e shërbimeve sociale, pavarësisht nevojave të tyre, kanë qenë të vetëdijshëm për sfidat e stafit të shërbimeve sociale dhe mbingarkesën e punës dhe treguan mirëkuptim dhe mbështetje gjatë marrjes së shërbimeve, e konfirmuar si në anketë ashtu edhe në studimin kualitativ.
- Po ashtu, gjetjet tregojnë se pandemia COVID-19 ndikoi negativisht në aftësinë e fëmijëve dhe të familjeve për t'iu qasur shërbimeve sociale.
- Analiza e fokus grupeve me fëmijë tregoi se një kombinim i masave COVID-19 me distancimin social ndikuan negativisht tek fëmijët e cenueshëm/në rrezik në tre fusha të rëndësishme, përfshirë (1) shëndetin dhe mirëqenien personale/psikologjike, (2) dinamikat sociale/ familjare, (3) dhe ndërveprimet dhe mundësitë arsimore. Fëmijët përjetuan nivele të larta të ankthit, stresit, dhe frikës për shkak të masave të distancimit social COVID-19.
- Ka qenë një perceptim i përgjithshëm që pandemia COVID-19 ka ndikuar shumë në aspektet sociale dhe familjare të jetës së fëmijëve. Fëmijët nuk e mirëpritën distancimin social dhe izolimin nga bashkëmoshatarët dhe mësuesit e tyre pasi u privuan nga mundësitë për t'u shoqëruar dhe ndërvepruar me njëri-tjetrin. Disa fëmijë janë infektuar me COVID-19 dhe kanë pasur vështirësi me shëndetin e tyre fizik, posaçërisht ata me aftësi të kufizara, dhe me shqetësime e probleme të shëndetit mendor. Të tjerët kishin anëtarë të familjes të infektuar me COVID-19 dhe përjetuan disa sfida dhe probleme shëndetësore gjatë rikëmbjes pas COVID-19-it.

## Gjetjet që ndërlidhen me arsimin:

- Arsimi u ndikua ndjeshëm nga COVID-19 për të gjithë fëmijët. Fillimisht, shumë fëmijë patën vështirësi në sigurimin e teknologjisë së duhur të TI-së (p.sh. fletoret, laptopët) dhe të qasjes në

klasa virtuale (online). Gjetjet tregojnë se disa fëmijë nuk kanë mundur ta ndjekin asnjëherë shkollën online, gjë që është shumë shqetësuese, posaçërisht pasi mund të çojë në vazhdimësinë e varfërisë brenda familjeve. Interesat, vëmendja, vijimi dhe të nxëniet e fëmijëve u ndikuan negativisht. Kjo situatë ka ndikuar në cilësinë e arsimit pasi që mungonin udhëzimet për mësimet e transmetuara gjatë COVID-19.

- Shumë prindër raportuan vështirësi ekstreme në sigurimin e teknologjisë së duhur të TI-së për fëmijët e tyre për t'iu qasur dhe ndjekur shkollimin virtual dhe për të siguruar hapësirë dhe kushte tjera të nevojshme në mjedisin e shtëpisë për studim, gjë që bëri që shumë fëmijë të mos ishin në gjendje të merrnin pjesë rregullisht në ndjekjen virtuale të orëve mësimore.

## Gjetjet që ndërlidhen me shëndetin dhe mirëqenien:

- Një ndikim i rëndësishëm i COVID-19, i identifikuar nga prindërit, ka qenë mungesa e të ardhurave të mjaftueshme dhe burimeve të nevojshme për ta dhe familjet e tyre për t'i tejkaluar kufizimet e masave të shëndetit publik të vëna nga qeveria me qëllim të parandalimit të përhapjes së COVID-19. Prindërit raportuan vështirësi në pagesën e shpenzimeve të ndryshme të familjeve të tyre, duke përfshirë strehimin, qiranë, furnizimin me ushqim, shpenzimet arsimore për fëmijët e tyre dhe/ose faturat mjekësore.
- Prindërit raportuan se kishin përjetuar tension, ankth dhe frikë gjatë pandemisë COVID-19 për shkak të infeksionit të mundshëm dhe mungesës së aftësive dhe mundësive për t'u kujdesur për familjet e tyre; kjo u vërtetua nga gjetjet e ofruesve të shërbimeve sociale. Mirëqenia e tyre e përgjithshme u ndikua negativisht për shkak të vështirësive financiare dhe paparashikueshmërisë të situatës gjatë pandemisë.

- Ndërprerja e shërbimeve të rregullta shëndetësore gjatë pandemisë COVID-19, ka prekur drejtpërdrejt familjarët me sëmundje kronike, të cilët nuk kanë mundur të marrin shërbime të rregullta shëndetësore për shkak të prioritizimit të shërbimeve shëndetësore të reja që ndërlikoheshin me COVID-19.
- Prindërit dhe fëmijët, përfitues të shërbimeve sociale dhe të asistencës së QPS-së tregojnë një ndikim të jashtëzakonshëm negativ që COVID-19 ka pasur në mirëqenien e tyre të përgjithshme, duke përfshirë shëndetin mendor, psikosocial dhe fizik.
- Së fundi, është thelbësore të theksohet se të gjithë prindërit pjesëmarrës në diskutimet e fokus grupeve kanë raportuar gatishmëri për të bërë shërbime komunitare dhe punë vullnetare nëse ekziston nevoja dhe nëse ofrohen kushte të përshtatshme, gjë që është temë për kërkim dhe eksplorim të mëtejshëm.

# Rekomandime

Gjetjet nga aspekti kuantitativ i studimit kanë pasur për qëllim shqyrtimin e përvojave të punonjësve të shërbimeve sociale, ofruesve të shërbimeve sociale gjatë pandemisë COVID-19 dhe identifikimin e nevojave për trajnim në drejtim të forcimit të shërbimeve psikosociale brenda QPS-ve. Bazuar në gjetjet kryesore, rekomandimet e mëposhtme sugjerohen për QPS-të dhe mbrojtjen sociale, për të sjellë më shumë qartësi:

- Të sigurohet që më shumë zyrtarë të shërbimeve sociale në QPS-të të kenë përvojë akademike në punën sociale dhe në trajnimet për ofrimin e mbështetjes bazike psikologjike dhe të shëndetit mendor;
- Forcës punëtore të shërbimit social duhet t'i ofrohet trajnim i vazhdueshëm dhe zhvillim profesional bazuar në nevojat e tyre profesionale në fushat e kërkuara: përdorimi i substancave, mbrojtja e fëmijëve, ndihma e parë psikologjike dhe puna me rastet e dhunës dhe të tjera siç janë identifikuar në studimin aktual;
- Zyrtarët e shërbimit social kanë nevojë për trajnime specifike dhe ngritje kapacitetesh për t'i njohur çështjet e ndryshme psikosociale të përfituesve të synuar dhe për t'u përgjigjur në përputhje me mandatet e tyre, në aspektet në vijim:
- Në nivel individual- çrregullimet psikiatrike, aftësitë e kufizuara neuro-zhvillimore, përdorimi i substancave, rezistenca ndaj trajtimit, potenciali etj.;
- Në nivel familjar - marrëdhëniet jofunksionale familjare, shprehja e lartë e emocioneve, shqetësimi familjar, barra financiare, barra e kujdesit afatgjatë etj.;
- Në nivel komuniteti-stigma, normat sociale dhe kulturore, çështjet e diskriminimit, avokimi, qasja në komunitet, etj.
- Ngritja e kapaciteteve të zyrtarëve të shërbimeve sociale është thelbësore në përpilimin e planeve të zhvillimit individual, veçanërisht në fushën e mbrojtjes së fëmijëve, ku çështjet komplekse duke përfshirë aftësitë e kufizuara në të nxënë dhe çështjet e shëndetit mendor janë të pashmangshme.
- Organizatat me bazë në komunitet që ofrojnë shërbime të specializuara si për autizmin ose çrregullimet tjera neuro-zhvillimore, shërbimet e shëndetit mendor dhe shërbime të specializuara arsimore mund të ofrojnë trajnimet shkurtër të certifikuara (2 deri në 3 orë, me qëllim të kuptuarit) rreth temave specifike të shëndetit mendor ose temave psikosociale. Përndryshe, këto organizata mund të zhvillojnë uebinare për temat specifike të cilat do të jenë të disponueshme online si për ofruesit e shërbimeve sociale ashtu edhe për familjet.
- MFPT-ja, autoritetet komunale dhe QPS-të duhet ta konsiderojnë si prioritet rritjen e numrit të punonjësve shtesë të shërbimeve sociale, pasi pandemia COVID-19 ka treguar një boshllëk të madh brenda QPS-ve në ofrimin e shërbimeve sociale për shkak të mungesës së punonjësve të mjaftueshëm social;
- Krijimi i një platforme online për zhvillimin profesional të punonjësve social duhet të konsiderohet si një mundësi ku materiale të ndryshme trajnimi për shëndetin mendor, programe trajnimi online dhe eksplorimii burimeve mësimore do të jenë të disponueshme.
- QPS-të duhet t'i zhvillojnë Procedurat Standarde të Operimit ose protokollet për të siguruar që shërbimet sociale u ofrohen në mënyrën më të mirë përfituesve, veçanërisht gjatë situatave sfiduese dhe/ose emergjente (p.sh., COVID-19; fatkeqësitë natyrore, konfliktet dhe/ose luftërat);
- QPS-të duhet të krijojnë kapacitete për zhvillimin, mirëmbajtjen dhe përdorimin e modaliteteve online të punës nga distanca dhe përdorimin e tyre në ofrimin e shërbimeve aty ku është e mundur

dhe e përshtatshme;

- Dizajnimi dhe zbatimi i strategjive dhe i intervenimeve që synojnë mirëqenien e punonjësve, duke u fokusuar në mënyrë specifike në parandalimin, menaxhimin dhe tejkalimin e raskapitjes dhe mbingarkesës profesionale. Opsionet e mundshme do të ishin zhvillimi dhe zbatimi i protokolleve të trajnimit për grupet e vetë-ndihmës, këshillimi i kolegëve ose/dhe takimet e grupeve informuese;
- Inkurajimi i mbikëqyrjes nga kolegët, mentorimi dhe ofrimi i udhëzimeve në punë në baza të rregullta për stafin e pranuar rishtazi dhe personelin brenda QPS-ve;
- Pas përvojës së COVID-19 dhe përgjigjes emergjente që kërkonte angazhimin e zyrtarëve të shërbimeve sociale në çështjet administrative, menaxhmenti i QPS-së duhet të ketë një plan emergjent për ta mos rrezikuar punën profesionale të QPS-ve e që do të mund të shkaktonte ndërprerje në ofrimin e shërbimeve sociale profesionale për fëmijët dhe familjet e tyre në nevojë.
- Shërbimet sociale duhet ta forcojnë koordinimin me shkollat për t'i përcjellur në vazhdimësi rastet individuale dhe të cënueshme të fëmijëve që kërkojnë trajtim individual dhe kanë nevojë të trajtohen bashkërisht nga mësuesit, personeli i shkollës dhe punonjësit socialë.

Qëllimi i dytë i studimit ka qenë përdorimi i të dhënave kualitative për ta vlerësuar ndikimin e pandemisë COVID-19 te përfituesit e shërbimeve sociale si fëmijët ashtu edhe të rriturit për sa i përket marrjes së shërbimeve dhe vështirësive të përditshme gjatë pandemisë COVID-19. Bazuar në gjetjet, sugjerohen rekomandimet e mëposhtme për t'i korrigjuar nevojat psikosociale të familjeve (të rriturve dhe fëmijëve) të cilat do të jenë të pranishme edhe pas krizës pandemike:

- Ofrimi i shërbimeve të rregullta psikologjike dhe të shëndetit mendor në QPS dhe/ose organizata tjera të licencuara për të punuar me të rriturit dhe fëmijët/adoleshentët e cënueshëm/dhe në rrezik;
- Krijimi i kanaleve të rregullta të komunikimit (takimet, punëtoritë) ose sistemit të menaxhimit

të rasteve të qendrave për punë sociale dhe qendrave të shëndetit mendor me bazë në komunitet në aspektin e referimit, përcjelljes në vazhdimësi dhe zhvillimit të planeve individuale për individët me probleme socio-ekonomike dhe të shëndetit mendor. Për më tepër, punonjësit socialë duhet ta kenë mundësinë t'i referojnë rastet edhe tek shërbimet mendore komunitare edhe tek shërbimet psikiatrike të fëmijëve, aty ku janë të pranishme.

- QPS-të duhet t'i kushtojë vëmendje të veçantë ofrimit të shërbimeve psikosociale dhe të shëndetit mendor për fëmijët me aftësi të kufizuara dhe rastet tjera të veçanta të cënueshme, duke përfshirë familjet me gratë kryefamiljare;
- QPS-ja duhet të sigurojë që individët me aftësi të kufizuara të kenë qasje në shërbimet shëndetësore dhe edukative qoftë në sistemin publik ose përmes organizatave partnere që ofrojnë shërbime të specializuara;
- Dizajnimi dhe ofrimi i trajnimeve psiko-edukative që synojnë ndryshim sjelljeje për prindërit dhe/ose familjet për çështje të ndryshme të shëndetit mendor, aftësi të kufizuara, kujdesin për anëtarët e cënueshëm të familjes etj. Këto seanca psiko-edukative mund të ofrohen nga organizata me bazë në komunitet që bashkëpunojnë me QPS-të. Sido që të jetë, punonjësit socialë kanë nevojë për trajnime për t'i ndihmuar ata t'i hartojnë, zbatojnë dhe vlerësojnë seancat/intervenimet e tilla.
- Grupet e vetë-ndihmës mund të përdoren si burime komunitare që punonjësit socialë mund t'i përdorin gjatë punës me klientët, veçanërisht duke grupuar prindërit, përfituesit me nevoja dhe probleme të ngjashme. Grupet e vetë-ndihmës mund të ndihmojnë në ndërtimin e mbështetjes dhe komunitetit rreth përvojave të përbashkëta të jetës dhe të mësojnë nga strategjitë e ballafaqimit të njëri-tjetrit.
- Inkurajimi dhe ofrimi i mundësive për shërbime komunitare dhe punë vullnetare për përfituesit e shërbimeve sociale me fokus të veçantë në shërbimet që mund t'i rrisin gjasat e punësimit të përfituesve.

# Kufizimet

Studimi aktual ka disa kufizime, meqë përfaqësimi i ofruesve të shërbimeve sociale ose punonjësve socialë është i diskutueshëm pasi që nga gjithsej 400 pyetësorëve të dërguar, vetëm 101 janë përgjigjur. Rrjedhimisht, ky numër i ulët e ka kufizuar edhe mbulimin gjeografik të ofruesve të shërbimeve sociale në tërë Kosovën. Edhe pse pyetësi është përkthyer edhe në serbisht, ka pasur shumë pak përgjigje nga komunat dhe qendrat e përfaqësuara nga komuniteti serb.

Studimi aktual ofron një listë të prioriteteve të trajnimit në zhvillimin profesional psikosocial të punonjësve socialë, megjithatë, ofron informacion të kufizuar mbi përmbajtjen dhe si këto trajnime duhet të kontekstualizohen në punën sociale në Kosovë. Ka munguar përfaqësimi i përfituesve të shërbimeve sociale (prindërve dhe fëmijëve) të përfshirë në fokus grupe. Për më tepër, përzgjedhja e të anketuarve është bërë nga OJQ-të dhe mund të ketë pasur vend për subjektivitet. Gjetjet kualitative ofrojnë pasqyrë të nevojave të përgjithshme të fëmijëve dhe prindërve për shkak të specifikave dhe kompleksitetit të çdo aftësie të kufizuar dhe problemi në një mënyrë më të detajuar.

# Referencat

Abrams, E. & Szeffler, S. (2020). COVID-19 and the impact of social determinants of health. *The Lancet Respiratory Medicine*, 8(7), pp. 659-61.

Arënlju, A., Bërxulli, D., Perolli-Shehu, B., Krasniqi, B., Gola, A., & Hyseni, F. (2021). Anxiety and depression among Kosovar university students during the initial phase of outbreak and lockdown of COVID-19 pandemic. *Health Psychology and Behavioral Medicine*, 9(1), 239-250.

Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). Practicing ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), pp. 569-83.

Beka, D., Uka, V., & Qehaja, Z. (2021). Comparison of stress and anxiety levels of the Kosovar population with demographic variables during the COVID-19 pandemic. *Galaxy International Interdisciplinary Research Journal*, 9(9), 151-159.

Donnelly, C., Ashcroft, R., Bobbette, N., Gill, S., Mills, C., Mofina, A., Tran, T., Vader, K., Williams, A., & Miller, J. (2021). Interprofessional primary care during COVID-19: The provider perspective', *BMC Family Practice*, 22(1), pp. 31.

Gadermann, A. C., Thomson, K. C., Richardson, C. G., et al. (2021). Examining the impacts of the COVID-19 pandemic on family mental health in Canada: findings from a national cross-sectional study. *BMJ Open*, 11.

Gallopeni, F., Bajraktari, I., Selmani, E., Tahirbegolli, I. A., Sahiti, G., Muastafa, A., ... & Tahirbegolli, B. (2020). Anxiety and depressive symptoms among healthcare professionals during the Covid-19 pandemic in Kosovo: A cross sectional study. *Journal of Psychosomatic Research*, 137, 110212.

GAP. (2021). Sfidat e Qendrave per Pune Sociale ne KosovegjatePandemise COVID-19. Retrieved from: <https://www.institutigap.org/lajme/2691>

Gashi, A., Sopa, I., & Havolli, Y. (2021). The impact of Covid-19 on economic aspects of business enterprises: The case of Kosovo. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 26(Special Issue), 63-80.

Greenberg, N. (2020). Mental health of health-care workers in the COVID-19 era. *Nature Reviews Nephrology*, 16, pp. 425-6.

Kosovo Agency of Statistics. (2020). Key figures for Kosova. Retrieved from: <https://ask.rks-gov.net/en/kosovo-agency-of-statistics>

Kosovo Agency of Statistics. (2020). Labour Force Survey Q1 2020. Retrieved from: <https://ask.rks-gov.net/media/5610/afp-tm1-2020-anglisht.pdf>



KOMF. (2021). Shërbimet Sociale në Kohë Pandemie. Raport Monitorimi mbi Procesin e Decentralizimit të Shërbimeve Sociale. Retrieved from: [https://komfkosova.org/wp-content/uploads/2021/04/Raporti-i-Monitorimit-2021-Shqip\\_compressed.pdf](https://komfkosova.org/wp-content/uploads/2021/04/Raporti-i-Monitorimit-2021-Shqip_compressed.pdf)

Krasniqi, B. A. (2020). Vlerësimi i ndikimit të virusit COVID-19 në bizneset e Kosovës. <https://bsckosovo.org/2020/05/07/raporti-hulumtues-vleresimi-i-ndikimit-te-virusitCOVID-19-ne-bizneset-e-kosoves/>

Labyrinth (2022). Analizë për rolin dhe përgjegjësitë e qendrës për punë sociale në Kosovë. <https://labirinti-ks.org/f/19/148/Analize-per-rolin-dhe-perjegjesite-e-Qendres-per-Pune-Sociale-ne-Kosove>

Multiple Indicator Cluster Survey. (2020). Key findings of MICS 2020. Retrieved from: <https://www.unicef.org/kosovoprogramme/media/1936/file/MICS%20Snapshots%20.pdf>

Shala, M., Sadiku, A., Çollaku, P. J., & Haxhijaha, E. (2022). Early Childhood Teachers' Wellbeing and Mental Health During the COVID 19 Pandemic-Kosovo Case. *International Journal of Social Sciences: Current and Future Research Trends*, 13(1), 174-186.

OECD (2021). Impact of COVID-19 in Kosovo. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/0314c10c-en/index.html?itemId=/content/component/0314c10c-en#:~:text=Kosovo's%20economy%20was%20heavily%20affected,of%20travel%20services%20and%20investments.>

Walter-McCabe, H. A. (2020). Coronavirus pandemic calls for an immediate social work response', *Social Work in Public Health*, 35(3), pp. 69-72.

# Shtojcat

## Shtojca A – Vlerësimi i pyetësorit mbi ndikimin e COVID-19 në ofruesit e shërbimeve sociale

Seksionet e pyetësorit	Pyetjet e përfshira
<p><b>1</b></p> <p><b>Karakteristikat socio-demografike dhe gjendja profesionale</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Seksi ose gjinia</li> <li>1.2. Moshë</li> <li>1.3. Statusi civil</li> <li>1.4. Niveli arsimor (ju lutemi tregojeni nivelin më të lartë)</li> <li>1.5. Nëse keni titull universitar, ju lutemi tregoni cilin</li> <li>1.6. Koha sa keni punuar në njësinë/organizatën/shërbimin tuaj aktual</li> <li>1.7. Lloji i organizatës për të cilën punoni</li> <li>1.8. Tregojeni grupin kryesor me të cilin e zhvillonit aktivitetin tuaj profesional (përfshijmë social, personat me aftësi të kufizuara, emigrantët, dhuna në baza gjinore, të miturit, të moshuarit etj. ose shërbimi i përgjithshëm- mbulon të gjitha grupet)</li> <li>1.9. Në cilin qytet punoni?</li> <li>1.10. Çfarë pozite keni në vendin tuaj të punës?</li> </ol>
<p><b>2</b></p> <p><b>Vlerësimi i ndikimit të Covid-19 dhe i gjendjes alarmuese në zhvillimin e shërbimeve sociale</b></p> <p><i>Ata vlerësojnë prej 1 (nuk pajtohem plotësisht) deri në 5 (pajtohem plotësisht)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Puna që ne e bëjmë në kuadër të shërbimeve sociale është ndikuar shumë nga shfaqja e Covid-19 dhe nga gjendja alarmuese.</li> <li>2.2. Mendoj se në shërbimin ku punoj kemi qenë mjaftueshëm të përgatitur për një situatë të tillë.</li> <li>2.3. Reagimi i ofruar nga shërbimet sociale si një sistem ka qenë adekuat për situatën e krijuar.</li> <li>2.4. Koordinimi ndërmjet institucioneve për ta organizuar reagimin e shërbimeve sociale si sistem ndaj COVID-19 ka qenë i kënaqshëm.</li> <li>2.5. Si profesionistë, kemi pasur udhëzime të qarta dhe konkrete si të vepruara në këtë situatë.</li> <li>2.6. Në punën time, puna online më ka mundësuar ta kryej normalisht punën time profesionale.</li> <li>2.7. I kam ndjekur trajnimet dhe udhëzimet e nevojshme për të qenë në gjendje ta kryej punën time nga distanca.</li> <li>2.8. Në përgjithësi, mund të thuhet se sistemi i shërbimeve sociale është i mbingarkuar nga situata e Covid-19.</li> <li>2.9. Burimet njerëzore në dispozicion janë të mjaftueshme për t'i zhvilluar shërbimet tona gjatë gjendjes së alarmit.</li> <li>2.10. Detyrat e mia të zakonshme janë ndryshuar gjatë periudhës së krizës.</li> </ol>

3

### Vlerësojeni situatën tuaj personale profesionale gjatë gjendjes alarmuese

Ata vlerësojnë prej 1 (nuk pajtohem plotësisht) deri në 5 (pajtohem plotësisht)

31. Shpesh kam ndierë mbështetje dhe mirëkuptim nga përfituesit e shërbimeve sociale për vështirësinë e gjendjes.
32. Gjatë këtyre javëve, kam punuar shumë më tepër orë përtej orarit tim të zakonshëm të punës.
33. Mund të thuhet se ka pasur raste që jam ndierë i dërrmuar nga situata.
34. I kam pasur pajisjet e nevojshme mbrojtëse gjatë punës time.
35. Kam ndjekur trajnimin bazë për t'u përballur me punën time gjatë kësaj kohe.
36. Në përgjithësi kam hasur në mbështetje nga kolegët e mi në zgjidhjen e problemeve me të cilat jam përballur këto ditë.

4

### Vlerësimi i gjendjes së shëndetit mendor të grupeve të cenueshme

Pyetje të hapura

41. Deri në çfarë mase dhe si ka ndikuar pandemia COVID 19 tek fëmijët dhe familjet e tyre që kanë përfituar shërbime sociale, për nga këndvështrimi sociale, arsimor dhe shëndetësor?
42. Cilat janë problemet kryesore të shëndetit mendor me të cilat përballen apo shfaqin klientët tuaj (fëmijët dhe kujdestarët)?
43. A besoni se izolimi social ka prekur rëndë personat me probleme të shëndetit mendor dhe me sëmundje mendore dhe familjet e tyre?
  - a) Po
  - b) Jo
44. A besoni se izolimi social po prekë seriozisht gratë viktime të dhunës mbi baza gjinore dhe fëmijët e tyre?
  - a) Po
  - b) Jo
45. Duke reflektuar për të ardhmen e popullatës së cenueshme, cilat raste apo profile do të preken më shumë dhe pse? (pyetje e hapur)
46. A ka mungesë të shërbimeve për grupin e cenueshëm të fëmijëve me të cilin merreni? Në mandatin e kujt bie kjo?

5

### Vlerësojeni nevojën tuaj për trajnim dhe zhvillim profesional

Pyetje të hapura

51. Në cilat shërbime psikosociale mendoni se keni aftësi të mjaftueshme?
52. Cilat janë nevojat psikosociale që ju si profesionistë nuk jeni në gjendje t'i mbulonit?
53. Në cilën fushë të psiko-edukimit mendoni se keni nevojë për më shumë trajnim? (pyetje e hapur)
54. Prej 1 deri në 10 sa jeni të interesuar për këto trajnime?
55. Prej 1 deri në 10 sa do të ishin të interesuar kolegët tuaj për këto trajnime?

## **Shtojca B** - Udhëzues për temat për fokus grupet me fëmijët që përfitojnë nga shërbimet sociale

**Pjesëmarrësit:** Fëmijët që marrin shërbime të ndryshme sociale

### **Qëllimet e fokus grupeve:**

1. Diskutimi rreth vështirësive të përjetuara gjatë pandemisë COVID-19 në fusha të tilla si shëndeti, ekonomia, arsimi dhe mirëqenia sociale.
2. Diskutimi rreth nevojave kryesore psikosociale të fëmijëve?
3. Diskutimi për mundësinë e qasjes më të mirë në shërbimet sociale?

### **Faza 1. Hyrje dhe pasqyrë e përgjithshme e ndikimit të pandemisë**

Mirëseardhja, prezantimi i fëmijëve pjesëmarrës

1. Çfarë ka shkuar mirë dhe çfarë jo gjatë pandemisë? (*Fokusi në Ekonomi/Arsim*)
2. Si ka qenë shëndeti juaj fizik dhe mendor?
3. Cilat kanë qenë nevojat tuaja gjatë pandemisë? A janë adresuar ato? Si kanë mundur ato të adresoheshin?
4. A keni pasur ndonjë burim të cilit keni mundur t'i drejtoheni kur keni pasur ndonjë nevojë apo shqetësim?

### **Faza 2. Fokusi në nevojat psikosociale**

5. Nëse jeni ndierë të stresuar, të pikëlluar ose të frikësuar gjatë pandemisë, kujt iu keni drejtuar për ndihmë? A kanë qenë ata në gjendje t'ju ndihmojnë? Si ju kanë ndihmuar?
6. A keni marrë ndonjë shërbim nga qendra për punë sociale në qytetin ku jetoni? A kanë qenë ato shërbime të dobishme? Si ju kanë ndihmuar?
7. A i mbulon QPS-ja të gjitha nevojat që mund t'i keni ju ose familja juaj?
8. Cilat janë disa shërbime që do të dëshironit t'i kishit në dispozicion, por që nuk ju janë ofruar?
9. Më jepni disa ide, si mendoni ju dhe fëmijët tjerë do të mund të përfitonin më shumë nga shërbimet sociale? Çfarë do të mund të bëhej më mirë?

## **Shtojca C** - Udhëzues për temat për fokus grupet me prindërit/kujdestarët që përfitojnë nga shërbimet sociale

**Pjesëmarrësit:** Prindërit/Kujdestarët e fëmijëve që marrin shërbime të ndryshme sociale

### **Qëllimet e fokus grupeve:**

1. Diskutimi rreth vështirësive të përjetuara gjatë pandemisë COVID-19 në fusha të tilla si shëndetësia, ekonomia, arsimi dhe mirëqenia sociale.
2. Diskutimi rreth nevojave kryesore psikosociale të tyre dhe të fëmijëve të tyre?
3. Diskutimi rreth mundësisë së qasjes më të mirë në shërbimet sociale?

### **Faza 1. Hyrje dhe pasqyrë e përgjithshme e ndikimit të pandemisë**

Mirëseardhja, prezantimi i pjesëmarrësve

1. Çfarë ka shkuar mirë e çfarë jo gjatë pandemisë? (*Fokusi në Ekonomi/Arsim*)
2. Si ka qenë shëndeti juaj fizik dhe mendor?
3. Cilat kanë qenë nevojat tuaja gjatë pandemisë? A janë adresuar ato? Si ka mundur të adresohen?
4. A keni pasur ndonjë burim të cilit keni mundur t'i drejtoheni nëse keni pasur ndonjë nevojë apo shqetësim?

### **Faza 2. Fokusimi në nevojat psikosociale**

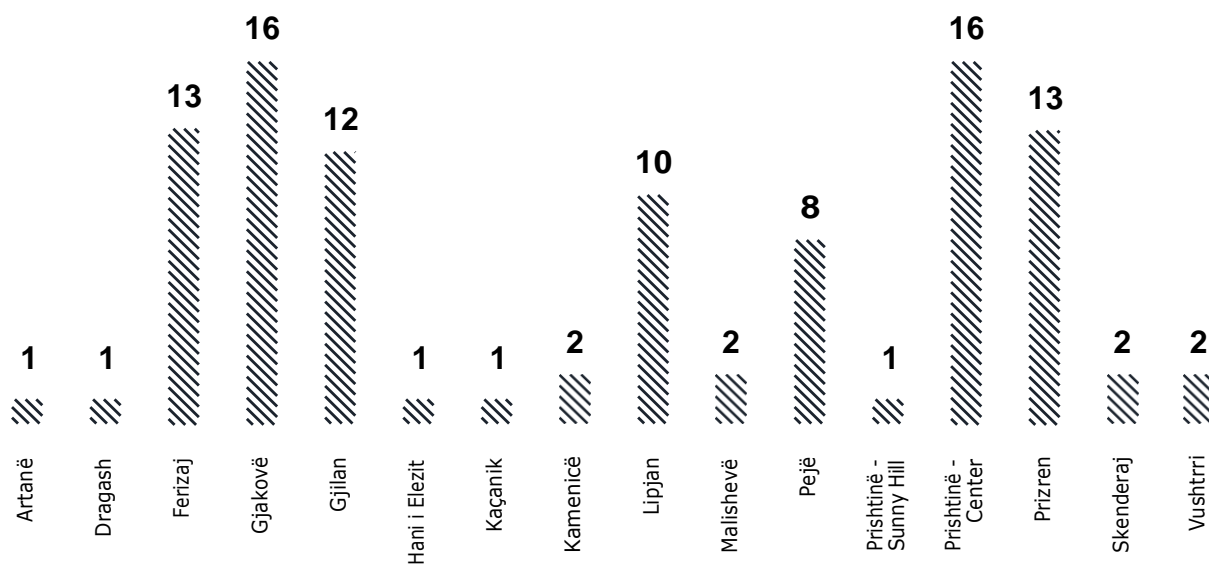
5. Nëse jeni ndierë të stresuar, të pikëlluar ose të frikësuar gjatë pandemisë, kujt iu keni drejtuar për ndihmë? A kanë qenë ata në gjendje t'ju ndihmojnë? Si ju kanë ndihmuar?
6. A keni marrë ndonjë shërbim nga qendrat për punë sociale në qytetin tuaj? A kanë qenë këto shërbime të dobishme? Si ju kanë ndihmuar?
7. A i mbulon QPS-ja të gjitha nevojat që mund t'i ketë pasur familja juaj?
8. Cilat janë disa shërbime që do të dëshironit t'i kishit në dispozicion, por që nuk ju janë ofruar?
9. Më jepni disa ide, si mendoni ju dhe familjet tjera do të mund të përfitonin më shumë nga shërbimet sociale? Çfarë mund të bëhet më mirë?
10. A do të merrnit pjesë ju dhe/ose anëtarët e familjes tuaj në projekte/iniciativa vullnetare/shërbime në komunitet?

## Shtojca D - Gjetjet kuantitative shtesë

**Figura 8.** Çfarë pozite keni në vendin tuaj të punës?



**Figura 9.** Në cilin qytet punoni?



- **Figura 10.** A besoni se izolimi social ka prekur rëndë personat me probleme të shëndetit mendor dhe me sëmundje mendore, dhe familjet e tyre?



- **Figura 11.** A besoni se izolimi social ka prekur seriozisht gratë viktime të dhunës mbi baza gjinore, dhe fëmijët e tyre?



## Rastet më të cënueshme

Nëpërmjet pyetjes së hapur, të anketuarve iu kërkua të reflektojnë mbi të ardhmen e popullatës së cënueshme, cilat raste ose profile do të preken më shumë dhe pse. Nga 101 përgjigje, përgjigjet më të zakonshme janë përmbledhur dhe paraqitur në temat të cilat përfshijnë: Fëmijët-viktima të dhunës në familje; Shtresat e ulëta me probleme ekonomike; Gratë-viktima të dhunës; Personat/fëmijët me aftësi të kufizuara; Fëmijët me prindër të divorcuar; Të moshuarit; Abuzuesit me substanca narkotike; Grupet e marginalizuara; Personat me probleme të shëndetit mendor; Personat me nivel të ulët arsimor; Nënata vetë-ushqyese; dhe familjet pa të ardhura.







**Funded by  
the European Union**

Instituti i Psikologjisë