



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

Αθήνα, 22/06/2012

Αριθμ. Πρωτ.: ΓΓΙΦ/2900

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΘΕΜΑ: Κανονισμός Λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Π.Δ. 5/2008 (ΦΕΚ 17 Α΄/8.2.2008) «Οργανισμός της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων».
2. Τις διατάξεις του Π.Δ.189/2009 (ΦΕΚ 221 Α΄/5.11.2009) «Καθορισμός και ανακατανομή αρμοδιοτήτων των Υπουργείων».
3. Τις διατάξεις του Π.Δ. 96/2010 (ΦΕΚ 170/Α΄/28.9.2010) «Σύσταση Υπουργείου Θαλασσίων Υποθέσεων, Νήσων και Αλιείας, καθορισμός των αρμοδιοτήτων του και ανακατανομή αρμοδιοτήτων των Υπουργείων», σύμφωνα με το οποίο η Γενική Γραμματεία Ισότητας των φύλων μεταφέρεται από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στο Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
4. Τις διατάξεις του Π.Δ. 65/2011 «Διάσπαση του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα Υπουργεία α) Εσωτερικών και β) Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΦΕΚ 147/Α΄/27.6.2011).
5. Την Κοινή Απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων με αριθ. πρωτ. ΔΟΙΚ/6383/1.12.2009 «Διορισμός Γενικής Γραμματέως Ισότητας των Φύλων του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων».
6. Την απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών με αριθ. Πρωτ.4089/6.9.2011 (ΦΕΚ 1978 Β΄/6.9.2011) «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στη Γενική Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων και λοιπών συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων».
7. Την υλοποίηση του Εθνικού Προγράμματος για την ουσιαστική ισότητα των Φύλων 2010 – 2013.
8. Την με αριθ. πρωτ. ΔΔΟΙΚ/Φ.1/1093/28.2.2012 Απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, για την «Έναρξη λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων».
9. Την με αρ. πρωτ. 977/17-9-2010 Απόφαση Ένταξης στο ΕΣΠΑ της Πράξης με τίτλο «Δράσεις της δημόσιας διοίκησης για την πρόληψη και την καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών στον άξονα προτεραιότητας 07» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
10. Την με αρ. πρωτ. 978/17-9-2010 Απόφαση Ένταξης στο ΕΣΠΑ της Πράξης με τίτλο «Δράσεις της δημόσιας διοίκησης για την πρόληψη και την καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών στον άξονα προτεραιότητας 08» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
11. Την με αρ. πρωτ. 979/17-9-2010 Απόφαση Ένταξης στο ΕΣΠΑ της

Πράξης με τίτλο «Δράσεις της δημόσιας διοίκησης για την πρόληψη και την καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών στον άξονα προτεραιότητας 09» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

12. Την με αριθ. Μητρώου 1013/9.2.2010 άδεια λειτουργίας αρχείου με ευαίσθητα δεδομένα σύμφωνα με το άρθρο 7 του ν.2472/1997, της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
13. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

Αποφασίζουμε

Την έναρξη της ισχύος του παρόντος Κανονισμού Λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (ΓΓΙΦ).

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ

Στόχος των Συμβουλευτικών Κέντρων της ΓΓΙΦ, που συνιστούν υπηρεσίες πρώτης γραμμής, είναι η αντιμετώπιση και καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών, η παροχή πολλαπλών υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης σε γυναίκες, που είναι ή έχουν υπάρξει θύματα βίας καθώς και η υλοποίηση δράσεων για την πρόληψη του φαινομένου σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο.

Η λειτουργία των δεκατεσσάρων (14) Συμβουλευτικών Κέντρων στις Πρωτεύουσες των 13 Διοικητικών Περιφερειών και στον Πειραιά αποτελεί μέρος ενός ολοκληρωμένου δικτύου υπηρεσιών πρόληψης και αντιμετώπισης της βίας κατά των γυναικών σε πανελλαδικό επίπεδο. Είναι Υπηρεσίες που δίνουν τη δυνατότητα στις γυναίκες θύματα βίας να επικοινωνήσουν με ένα φορέα αντιμετώπισης της έμφυλης βίας και παρέχουν πολλαπλή συμβουλευτική στήριξη.

Τα αποτελέσματα που επιδιώκεται να προκύψουν από τη λειτουργία των Συμβουλευτικών Κέντρων της ΓΓΙΦ είναι:

1. Η δυνατότητα της πρόσβασης κάθε γυναίκας που έχει ανάγκη σε υπηρεσίες αντιμετώπισης της βίας ανώνυμα.
2. Η αντιμετώπιση του συμβάντος έμφυλης βίας που θέλει να συζητήσει κάθε γυναίκα.
3. Η πρόληψη της βίας μέσα από τη διάδοση των αποτελεσμάτων του έργου των Συμβουλευτικών Κέντρων.
4. Η δωρεάν παροχή υπηρεσιών άμεσης αρωγής προς τις γυναίκες-θύματα έμφυλης βίας, σε θέματα πληροφόρησης, ψυχοκοινωνικής στήριξης και νομικής συμβουλευτικής προκειμένου να αντιμετωπίσουν τη βίαιη συμπεριφορά και τις επιπτώσεις της.
5. Η υλοποίηση δράσεων πρόληψης και ευαισθητοποίησης κρίσιμης σημασίας για την ανάδειξη του ζητήματος της έμφυλης βίας όλων των μορφών, σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο.
6. Η συμβολή της λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων στο να «σπάσει η σιωπή» σχετικά με τη βία και να αποκτήσουν φωνή τα ίδια τα θύματα.

ΠΟΙΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΟΥΝ

Τα Συμβουλευτικά Κέντρα δέχονται:

- Γυναίκες που υφίστανται σωματική κακοποίηση.
- Γυναίκες που υφίστανται ψυχολογική, συναισθηματική ή λεκτική βία.
- Γυναίκες που υφίστανται οικονομική βία.
- Γυναίκες που έχουν υποστεί βιασμό ή απόπειρα βιασμού.

- Γυναίκες που έχουν υπάρξει θύματα πορνείας ή trafficking.
- Γυναίκες που έχουν υποστεί σεξουαλική παρενόχληση.

Στα Συμβουλευτικά Κέντρα απευθύνονται οι γυναίκες **κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας** των ιδίων ή της υπηρεσίας από την οποία παραπέμπονται (π.χ. τηλεφωνική γραμμή SOS). Μόνο σε έκτακτες περιπτώσεις-και κατά την κρίση της/του συμβούλου- μπορεί να παρασχεθεί υπηρεσία συμβουλευτικής άμεσα.

Επίσης στα Συμβουλευτικά Κέντρα μπορούν να απευθύνονται πολίτες και φορείς κατόπιν συνεννόησης, προκειμένου να πληροφορηθούν για θέματα σχετικά με την αντιμετώπιση της βίας κατά των γυναικών.

ΑΡΧΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Επειδή:

- Η βία κατά των γυναικών αποτελεί παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων η οποία ωθεί τις γυναίκες σε θέση κοινωνικού αποκλεισμού.
- Η άνιση μεταχείριση των φύλων είναι κοινωνικά υπαρκτή αλλά όχι αποδεκτή
- Οι βαθύτερες αιτίες της έμφυλης βίας είναι κοινωνικές και όχι προσωπικές, αν και οι γυναίκες βιώνουν τη βία σε προσωπικό επίπεδο.
- Τα Συμβουλευτικά Κέντρα υιοθετούν την οπτική του φύλου κατά τη συμβουλευτική στήριξη, αλλά και στο ευρύτερο πλαίσιο λειτουργίας τους.
- Η σχέση συμβούλου-συμβουλευόμενης βασίζεται στην ισοτιμία και όχι στην αναπαραγωγή σχέσεων εξουσίας.
- Οι σύμβουλοι δεν χρησιμοποιούν το κύρος της θέσης τους για να κατευθύνουν τη γυναίκα στη λήψη αποφάσεων.
- Μέσω της ενδυνάμωσης των γυναικών, ενθαρρύνεται η επανάκτηση της αυτοεκτίμησής τους ώστε να μπορέσουν να αναλάβουν την ευθύνη της επαγγελματικής, προσωπικής και οικογενειακής τους ζωής και να πάρουν οι ίδιες τις καλύτερες αποφάσεις για το μέλλον τους.

Η συμβουλευτική προσέγγιση βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Υιοθετείται η συμβουλευτική με την οπτική του φύλου.
- Δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε διάκριση κατά των συμβουλευόμενων γυναικών στη βάση της οικονομικής και κοινωνικής τους κατάστασης, της καταγωγής, του μορφωτικού τους επιπέδου της εθνικής τους ταυτότητας, των φυσικών τους ικανοτήτων, του σεξουαλικού τους προσανατολισμού κ.λπ.
- Τηρείται ο κώδικας δεοντολογίας που αφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των συμβουλευόμενων γυναικών που προσφεύγουν στις υποστηρικτικές υπηρεσίες της ΓΓΙΦ (Συμβουλευτικά Κέντρα και Τηλεφωνική Γραμμή SOS) στο προσωπικό που εργάζεται σε αυτές τις Υπηρεσίες καθώς και σε όλους /όλες τους/τις εργαζόμενους/ες της ΓΓΙΦ.
- Επιδιώκεται η διεπιστημονική συνεργασία.

Οι Σύμβουλοι:

- Ενημερώνονται και στηρίζουν το συμβουλευτικό τους έργο σε επιστημονικά δεδομένα και όχι σε στερεότυπα.

- Δεν χρησιμοποιούν το κύρος της θέσης τους για να επηρεάσουν τις γυναίκες στη λήψη των αποφάσεών τους.

Αντίθετα:

- Προσπαθούν να ενδυναμώσουν τις γυναίκες ώστε να πάρουν οι ίδιες τις αποφάσεις που τις αφορούν σύμφωνα με τις πραγματικές τους ανάγκες.
- Ενθαρρύνουν τις γυναίκες να βγουν από την απομόνωση, να κατανοήσουν ότι δεν είναι μόνες και ότι δεν ευθύνονται για τη βία που υφίστανται.
- Τηρούν το απόρρητο της Συμβουλευτικής και ενημερώνουν τις συμβουλευόμενες ότι τηρούνται οι κανόνες της εχεμύθειας.
- Ενθαρρύνουν την ενεργητική συμμετοχή των συμβουλευόμενων στο σχεδιασμό και την εξέλιξη των ενεργειών στήριξης.

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα Συμβουλευτικά Κέντρα είναι:

- Υπηρεσίες ενημέρωσης και εξειδικευμένης πληροφόρησης σε θέματα ισότητας των Φύλων.
- Υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής συμβουλευτικής (εξειδικευμένη στήριξη των γυναικών θυμάτων με την οπτική του φύλου).
- Υπηρεσίες νομικής συμβουλευτικής και πληροφόρησης για τα δικαιώματα των γυναικών-θυμάτων βίας, τους σχετικούς νόμους, τις απαιτούμενες διαδικασίες για την υποβολή καταγγελίας, μήνυσης, ασφαλιστικών μέτρων, διεκδίκηση επιμέλειας παιδιών κ.ά.
- Υπηρεσίες παραπομπής ή συνοδείας - όποτε αυτό απαιτείται - των θυμάτων σε ξενώνες, στις αστυνομικές και εισαγγελικές αρχές, στο δικαστήριο, σε νοσοκομεία, κέντρα υγείας, κέντρα ψυχικής υγιεινής, σε φορείς αρμόδιους για προνοιακά ή άλλα επιδόματα, σε φορείς προώθησης της απασχόλησης και επιχειρηματικότητας, σε φορείς προστασίας και στήριξης παιδιών κ.λπ.
- Παροχή, σε συνεργασία με τους δικηγορικούς συλλόγους, νομικών υπηρεσιών (legal aid) σε γυναίκες-θύματα βίας.

Ειδικότερα, κάθε Συμβουλευτικό Κέντρο θα παρέχει σε συνεργασία με Δικηγορικούς Συλλόγους της χώρας, εκτός της νομικής συμβουλευτικής στο πλαίσιο της δομής του, νομικές υπηρεσίες (legal aid) σε γυναίκες - θύματα βίας. Για το σκοπό αυτό προβλέπεται η σύναψη σχετικών Πρωτοκόλλων Συνεργασίας με τους κατά τόπους Δικηγορικούς Συλλόγους, όπου είναι εφικτό, ούτως ώστε να εξασφαλιστεί η δωρεάν παροχή νομικών υπηρεσιών (legal aid) προς τις συμβουλευόμενες γυναίκες-θύματα βίας σε ενδεχόμενη προσφυγή τους στις δικαστικές αρχές.

Δράσεις δικτύωσης και ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας για την εξάλειψη της έμφυλης βίας κατά των γυναικών

Παράλληλα τα Συμβουλευτικά Κέντρα αναπτύσσουν δράσεις πρόληψης για την εξάλειψη της έμφυλης βίας κατά των γυναικών και ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας που αφορούν κυρίως στην πραγματοποίηση συναντήσεων και στη διασύνδεση, τη δικτύωση και συνεργασία με τοπικούς φορείς. Στόχος των δράσεων πρόληψης για την εξάλειψη της έμφυλης βίας κατά των γυναικών και των δράσεων ευαισθητοποίησης του κοινωνικού συνόλου είναι η μηδενική ανοχή της βίας,

η έμπρακτη κατοχύρωση του δικαιώματος των γυναικών σε μια ζωή χωρίς βία, η πληροφόρηση για τη σοβαρότητα και τη συχνότητα του φαινομένου της βίας κατά των γυναικών. Ακόμα η διάδοση της πληροφόρησης για το γεγονός ότι η βία συνιστά αδίκημα που τιμωρείται, όπως επίσης και ότι τα δικαιώματα των θυμάτων προστατεύονται με συγκεκριμένες νομοθετικές διατάξεις

Παράλληλα δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην ενημέρωση κι ευαισθητοποίηση ομάδων του πληθυσμού οι οποίες είτε είναι περισσότερο ευάλωτες στη βία (μετανάστριες, ΑμεΑ κλπ) είτε έρχονται σε επαφή με θύματα βίας (επαγγελματίες όπως ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, αστυνομικοί κλπ).

Οι παραπάνω δράσεις υλοποιούνται μέσω συνεργασιών σε τοπικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτών των δράσεων τα Συμβουλευτικά Κέντρα αναπτύσσουν ενέργειες δικτύωσης με τοπικούς φορείς.

ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Για τη λειτουργία των Συμβουλευτικών Κέντρων απασχολούνται:

- Στελέχη Διοικητικού Συντονισμού.
- Σύμβουλοι Κοινωνικής, Ψυχολογικής και Νομικής στήριξης.

Για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων πριν την έναρξη της παροχής υπηρεσιών ο φορέας υποχρεούται να εκπαιδεύει το προσωπικό σχετικά με την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας κατά των γυναικών καθώς και σχετικά με τους απαιτούμενους χειρισμούς με βάση τα εκπαιδευτικά εργαλεία που έχει εκπονήσει.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

Για την υποστήριξη των αναγκών των γυναικών θυμάτων βίας και την πραγματοποίηση των στόχων του Κέντρου οι σύμβουλοι συνεργάζονται με τη συμβουλευόμενη και συνεκτιμούν τις ιδιαίτερες ανάγκες της για κοινωνική, ψυχολογική ή νομική στήριξη.

Ο τρόπος προσέγγισης από τα διοικητικά στελέχη και τις/τους συμβούλους προς τις γυναίκες που απευθύνονται στα Συμβουλευτικά Κέντρα ακολουθεί τα στάδια του μεθοδολογικού μοντέλου που περιγράφεται αναλυτικά στον Οδηγό Συμβουλευτικής Γυναικών με την οπτική του Φύλου της ΓΓΙΦ.

Συνοπτικά:

Στις τηλεφωνικές κλήσεις απαντά το στέλεχος διοικητικής υποστήριξης/υποδοχής, που ακούει με ενσυναίσθηση κάθε γυναίκα που καλεί και παρέχει πληροφόρηση για την ταυτότητα του φορέα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Καταγράφονται τα στοιχεία που αφορούν στην ημερομηνία, το αίτημα, την περιοχή, το τηλέφωνο, δημογραφικά στοιχεία, το είδος της βίας, τον τρόπο που πληροφορήθηκε για το Κέντρο και επί αυτού του εντύπου υποδοχής γράφονται σχόλια και παρατηρήσεις. Μετά τη διερεύνηση του αιτήματος της κάθε γυναίκας ακολουθεί η παραπομπή του στις/στους συμβούλους του Κέντρου ή σε άλλους φορείς, οι οποίοι κρίνονται κατά περίπτωση ως οι πλέον αρμόδιοι. Οι σύμβουλοι του Κέντρου έρχονται σε επαφή με το ενδιαφερόμενο πρόσωπο και προγραμματίζουν την αρχική ή/και τις ακόλουθες συνεδρίες.

Στην πρώτη συνάντηση η/ο σύμβουλος ενημερώνει τη γυναίκα για τις δράσεις και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου, προκειμένου να

γνωρίζει τι μπορεί να αξιοποιήσει. Επίσης, ενημερώνει για το φορέα, το ωράριο, τον τρόπο λειτουργίας του και το περιεχόμενο των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Σε αυτή τη φάση, στο πλαίσιο ατομικών συνεδριών, πραγματοποιείται από τη/το σύμβουλο η καταγραφή στοιχείων που αφορούν σε προσωπικά χαρακτηριστικά, όπως σύνθεση της οικογένειας, εργασιακή κατάσταση, κοινωνικο-οικονομικό status, κατάσταση υγείας κ.λπ., καθώς και το αίτημα αλλά και ο λόγος που κινητοποίησε τη γυναίκα να απευθυνθεί στο Συμβουλευτικό Κέντρο. Το έντυπο κοινωνικού ιστορικού αφορά στα δημογραφικά στοιχεία της συμβουλευόμενης, του δράστη, το ιστορικό κακοποίησης, τη νομική κατάσταση της συμβουλευόμενης, το αν αναζήτησε βοήθεια κατά το παρελθόν, στην περιγραφή του αιτήματος (ψυχολογική στήριξη, κοινωνική στήριξη, νομική συμβουλευτική, φιλοξενία, νομική βοήθεια, ανεύρεση εργασίας ή άλλο.) Το Κοινωνικό Ιστορικό συμπληρώνεται και ολοκληρώνεται καθόλη τη διάρκεια των συνεδριών.

Στην πρώτη συνεδρία συμβουλευτικής της γυναίκας γίνεται εκτίμηση των άμεσων αναγκών της, που μπορεί να αφορούν θέματα ασφάλειας, μετοίκησης, ανεργίας, ανάγκης σε σίτιση και είδη πρώτης ανάγκης κ.ο.κ.

Μέσα από τη διαδικασία της συμβουλευτικής η γυναίκα ενθαρρύνεται να περιγράψει τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει. Στόχος, μέσα από το ατομικό σχέδιο δράσης και τη συμβουλευτική διαδικασία, είναι η ενδυνάμωσή της, η αποδέσμευσή της από τα αισθήματα ενοχής ή αυτομομφής που πιθανόν να έχει και η ανάκτηση της αυτοπεποίθησης και της προσωπικής της δύναμης.

Η γυναίκα διαμορφώνει από κοινού με την/τον σύμβουλο ένα λεπτομερές Σχέδιο Δράσης, στο πλαίσιο του οποίου προσδιορίζονται οι στόχοι, ο αριθμός των συνεδριών, η διάρκεια της συμβουλευτικής κ.ά., και το οποίο πρέπει να είναι ευέλικτο και να τροποποιείται κατά την εφαρμογή του, ανάλογα με τις ανάγκες της ίδιας.

Σε ό,τι αφορά στην παρακολούθηση (follow up), την αξιολόγηση των συμβουλευτικών ενεργειών και τη θετική ή όχι επίδραση τους στις γυναίκες θύματα βίας, μετά την ολοκλήρωση του κύκλου συνεδριών, χρησιμοποιούνται ειδικά έντυπα (ερωτηματολόγια).

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ/ΤΟΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥΣ

Οι σύμβουλοι συνεργάζονται μεταξύ τους και κάνουν εσωτερικές παραπομπές ώστε να καλυφθούν οι ιδιαίτερες ανάγκες κάθε γυναίκας. Σέβονται τις πιθανές δυσκολίες και τους περιορισμούς που αντιμετωπίζει η γυναίκα, καθώς και τις αντιφάσεις και παλινδρομήσεις στη συμπεριφορά και τα συναισθήματά της. Συνδυάζοντας τα δεδομένα που καταγράφει κάθε ειδικότητα και συνθέτοντας την εικόνα των αναγκών της γυναίκας, γίνεται ο σχεδιασμός που αφορά σε συγκεκριμένες ενέργειες συμβουλευτικής στήριξης.

Κάθε ειδικότητα επιτελεί συγκεκριμένο ρόλο και η παραπομπή της γυναίκας σε περισσότερες της μίας ειδικότητες προτείνεται και πραγματοποιείται, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο, εφόσον υπάρχει η συμφωνία της ίδιας. Για παράδειγμα γίνεται παραπομπή σε ψυχολόγο όταν χρειάζεται ψυχολογική στήριξη, σε νομικό όταν υπάρχουν ζητήματα νομικής φύσεως και δικαιωμάτων και σε κοινωνική λειτουργό για το χειρισμό και την παρέμβαση σε θέματα εργασιακά, φιλοξενίας, ενημέρωσης για συνταξιοδότηση, δικαιωμάτων των αλλοδαπών γυναικών, δικτύωσης με άτομα ή δομές της κοινότητας.

Μετά την ολοκλήρωση των ενεργειών συμβουλευτικής διαδικασίας ακολουθεί εκτίμηση σε συνάρτηση με τους αρχικούς στόχους, τόσο από

την/τον σύμβουλο που συνεργάζεται με τη συμβουλευόμενη, όσο και από τη διεπιστημονική ομάδα, εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο.

Η διεπιστημονική προσέγγιση αφορά στη συνεργασία των διαφορετικών ειδικοτήτων με στόχο μία σφαιρική αντιμετώπιση των επιμέρους προβλημάτων και αναγκών των γυναικών, αλλά και τη συνθετική αντιμετώπισή τους.

Οι διεπιστημονικές συναντήσεις που πραγματοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. ανά δεκαπενθήμερο) κρίνονται απαραίτητες. Στις συγκεκριμένες συναντήσεις τίθενται τρέχοντα ζητήματα που αφορούν σε περιστατικά που αντιμετωπίζει το Κέντρο και πραγματοποιείται συζήτηση μεταξύ των συμβούλων και ανταλλαγή απόψεων. Οι σύμβουλοι είναι σε επικοινωνία με την αρμόδια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων, που προΐσταται των Συμβουλευτικών Κέντρων.

Η συμβουλευτική στήριξη πραγματοποιείται σε ατομικές ή ομαδικές συνεδρίες. Κάθε ατομική συνεδρία διαρκεί συνήθως 45 έως 60 λεπτά.

Το προσωπικό του Κέντρου συμμετέχει σε συνέδρια, ημερίδες κ.ο.κ., παρουσιάζει το συμβουλευτικό και ερευνητικό του έργο και συνεργάζεται με άλλα συμβουλευτικά κέντρα και αντίστοιχες υπηρεσίες, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό με στόχο τη συνεχή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Κάθε εργαζόμενη/ος αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την ειδικότητά της/του. Επιπροσθέτως, αναλαμβάνει καθήκοντα, που απορρέουν από τους στόχους και τις γενικότερες ανάγκες του πλαισίου, τηρώντας τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας της δομής και αναγνωρίζοντας τον αλληλοσυμπληρωματικό χαρακτήρα που πρέπει να διέπει τους ρόλους των συμβούλων.

Όλα τα μέλη της ομάδας θεωρούνται ισότιμα και έχουν υποχρέωση να ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις του Κέντρου και να υποστηρίζουν τις δράσεις του.

Η τήρηση της αρχής της εχεμύθειας, της διαφύλαξης του απορρήτου και των λοιπών δεσμεύσεων που απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (Απόφαση αρ. πρωτ. 2134/25.4.2012) αποτελεί υποχρέωση όλων των στελεχών του Κέντρου.

Σύμβουλος κοινωνικής στήριξης

Η/Ο σύμβουλος κοινωνικής στήριξης, με εκπαίδευση και εξειδίκευση στη συμβουλευτική γυναικών θυμάτων βίας, παρέχει συμβουλευτική για την ενδυνάμωση τους και υπηρεσίες κοινωνικής στήριξης που καλύπτουν ζητήματα όπως η αντιμετώπιση πρωταρχικών αναγκών και συγκεκριμένων πρακτικών θεμάτων που είναι κρίσιμα για τις γυναίκες. Συνεργάζεται με υπηρεσίες και φορείς της κοινότητας.

Αρμοδιότητες:

- Είναι υπεύθυνη/ος στην πρώτη συνεδρία για τη λήψη ενός όσο δυνατό πληρέστερου κοινωνικού ιστορικού της γυναίκας, το οποίο καταγράφει και αρχειοθετεί. Εκτιμά και διερευνά το βαθμό επικινδυνότητας του δράστη ώστε, σε συνεργασία με τη διεπιστημονική ομάδα να υπάρξει η κατάλληλη αντιμετώπιση και στήριξη της γυναίκας. Εκτιμά το βαθμό επιρροής της κακοποίησης στην υπόλοιπη ζωή της γυναίκας, ώστε να εμπλουτιστεί το ιστορικό της.

- Πληροφορεί τις γυναίκες για τα δικαιώματά τους και τις ενημερώνει για τις δυνατότητες του Κέντρου και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Ενημερώνει για τις κοινωνικές παροχές που μπορούν να αξιοποιηθούν, για θέματα ασφαλιστικών δικαιωμάτων και άλλα θέματα κοινωνικής προστασίας.
- Παρέχει σε ατομική ή ομαδική συνάντηση υπηρεσίες κοινωνικής στήριξης και συμβουλευτικής.
- Μετά από κάθε συνεδρία, συμπληρώνει κατά το λόγο αρμοδιότητάς της/του το έντυπο κοινωνικού ιστορικού, συντάσσει εκθέσεις όταν χρειάζεται και ενημερώνει τα αρχεία του Συμβουλευτικού Κέντρου.
- Διατηρεί δεδομένα, προκειμένου να αξιοποιηθούν επιστημονικά ή ερευνητικά.
- Παραπέμπει σε άλλες υπηρεσίες εξειδικευμένης στήριξης, όταν αυτό είναι απαραίτητο. Κάνει τη διασύνδεση με υπηρεσίες υγείας και ψυχικής υγείας για παιδιά, κοινωνικές υπηρεσίες για ευπαθείς ομάδες γυναικών (θύματα trafficking, οροθετικές, μονογονεϊκές και άλλες).
- Συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες, παρακολουθεί την πορεία των συμβουλευόμενων που έχουν παραπεμφθεί και διαμεσολαβεί προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβασή τους σε φορείς προώθησης στην απασχόληση, εκπαίδευσης-κατάρτισης, υγείας-πρόνοιας, κλπ.
- Για την επιτυχία των σκοπών του Συμβουλευτικού Κέντρου απαιτείται η διασύνδεση και η συνεχής συνεργασία με φορείς, όπως οι κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων, οι Ξένων Φιλοξενίας, το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης, οι ΜΚΟ κ.λπ. Καταγράφει τις υπάρχουσες δομές αρωγής και προστασίας γυναικών - θυμάτων βίας, τις μη κυβερνητικές οργανώσεις κατά της βίας σε τοπικό επίπεδο και τους φορείς και υπηρεσίες που παρέχουν συμπληρωματικές με το Συμβουλευτικό Κέντρο Υπηρεσίες. Σε τακτικά χρονικά διαστήματα επικαιροποιεί τον κατάλογο των φορέων που μπορεί να απευθυνθεί για συνεργασία, ενισχύοντας τη συμβουλευτική κοινωνική στήριξη.
- Ως μέλος της διεπιστημονικής ομάδας, ενημερώνει την ομάδα με τις πληροφορίες και τις τεχνικές κοινωνικής παρέμβασης.
- Συμμετέχει στην έρευνα για τις ανάγκες των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αντιμετώπιση συνολικά της βίας.
- Πραγματοποιεί εκπαιδευτικά σεμινάρια και άλλες δραστηριότητες ευαισθητοποίησης σχετικά με την αντιμετώπιση της βίας κατά των γυναικών.
- Συνεργάζεται με τη διεπιστημονική ομάδα για το σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης κι ευαισθητοποίησης σε τοπικό επίπεδο (πχ έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων και ενημερωτικού υλικού).
- Ως στέλεχος της κοινοτικής δικτύωσης, εργάζεται για τη δημιουργία και επέκταση δικτύων πληροφόρησης & υποστήριξης, σε συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση και τις ΜΚΟ και άλλους φορείς.
- Καταχωρεί τις σημειώσεις από τη συνεδρία με τη συμβουλευόμενη στον Η/Υ, τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο του κοινωνικού ιστορικού, καταχωρεί στοιχεία στη Βάση Δεδομένων, καθώς και στο φυσικό φάκελο της συμβουλευόμενης.

Σύμβουλος ψυχολογικής στήριξης

Η/Ο σύμβουλος αναλαμβάνει τη ψυχολογική στήριξη των συμβουλευόμενων γυναικών. Μέσα από τη διαδικασία των ψυχολογικών συνεδριών βοηθά τις συμβουλευόμενες γυναίκες να αυξήσουν την κατανόησή τους για την κατάστασή τους στο παρόν, όσον αφορά στη βία,

να αναγνωρίσουν τα θετικά τους σημεία και τις εσωτερικές δυνάμεις κινητοποίησης, να προσδιορίσουν και να αρχίζουν να τροποποιούν ευρύτερα δυσλειτουργικά συναισθηματικά και γνωστικά μοτίβα που σχετίζονται με τη διατήρηση των κακοποιητικών σχέσεων.

Αρμοδιότητες:

- Παροχή ψυχολογικής στήριξης με την οπτική του φύλου, που διέπεται από τις βασικές αρχές συμβουλευτικής, όπως περιγράφεται αναλυτικά και στον οδηγό «Βία Κατά των Γυναικών: Οδηγός Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών & Λειτουργίας των Υποστηρικτικών Δομών» της ΓΓΙΦ.
- Λήψη ιστορικού που αφορά την κακοποίηση της γυναίκας: Αξιολόγηση της επικινδυνότητας, του είδους της βίας, της διάρκειας της, του τρόπου αντιμετώπισης της βίας από τη συμβουλευόμενη. Λήψη ιστορικού της βίας: Ημερομηνία έναρξής της και διακύμανσή της στο χρόνο.
- Αξιολόγηση και συγκέντρωση δεδομένων που αφορούν τις γνωστικές λειτουργίες, τις συναισθηματικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις της συμβουλευόμενης που σχετίζονται με την βία.
- Λήψη πληροφοριών για τις οικογενειακές σχέσεις καθώς και για τις ευρύτερες κοινωνικές σχέσεις. Εντοπισμός δυσκολιών επικοινωνίας. Προσπάθεια ανάπτυξης υποστηρικτικού δικτύου.
- Αξιολόγηση και παρέμβαση σε ψυχικές και συμπεριφορικές διαταραχές καθώς και δυσλειτουργικούς τρόπους σκέψης και έκφρασης που προκαλούνται από την κακοποίηση.
- Αναγνώριση των βασικών συναισθηματικών αναγκών της συμβουλευόμενης και κατά πόσο αυτές εκπληρώνονται στις παρούσες σχέσεις της. Επεξεργασία εμποδίων ή ενισχυτικών παραγόντων στην ικανοποίηση των συναισθηματικών της αναγκών.
- Πληροφόρηση του περιεχομένου της συμβουλευτικής διαδικασίας με έμφαση στη συνεργατικότητα και την εχεμύθεια.
- Συμπλήρωση του ιστορικού και ενημέρωση του φακέλου της συμβουλευόμενης μετά από την κάθε συνεδρία, ο οποίος διαφυλάσσεται στα αρχεία του Συμβουλευτικού Κέντρου και υπόκειται στο καθεστώς της εχεμύθειας.
- Τήρηση δεδομένων, προκειμένου να αξιοποιηθούν επιστημονικά ή ερευνητικά.
- Δημιουργία δικτύου διασύνδεσης: διασύνδεση με φορείς ψυχικής υγείας, κέντρα συμβουλευτικής απασχόλησης και νομικής βοήθειας, για την πληροφόρηση και την πιθανή παραπομπή της συμβουλευόμενης, εφόσον η ίδια το επιθυμεί. Δημιουργία καταλόγου των φορέων στους οποίους θα γίνονται παραπομπές και συστηματική επικαιροποίησή του.
- Διεπιστημονική συνεργασία με στελέχη του φορέα.
- Πραγματοποίηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων και άλλων δραστηριοτήτων.
- Συμμετοχή στη δημιουργία και επέκταση δικτύων πληροφόρησης και προγραμμάτων ευαισθητοποίησης σε συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση με μη κυβερνητικές οργανώσεις και άλλους φορείς για την ενημέρωση των πολιτών για την πρόληψη της βίας κατά των γυναικών.
- Συμμετοχή στη διεπιστημονική ομάδα για το σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης κι ευαισθητοποίησης σε τοπικό επίπεδο (πχ έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων και ενημερωτικού υλικού, με έμφαση στην ψυχολογική διάσταση των επιπτώσεων της βίας).

- Καταχώριση των σημειώσεων από τη συνεδρία με τη συμβουλευόμενη στον Η/Υ, τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου του κοινωνικού ιστορικού, καταχώριση στοιχείων στη Βάση Δεδομένων, καθώς και στο φυσικό φάκελο της συμβουλευόμενης.

Σύμβουλος νομικής στήριξης

Η/Ο σύμβουλος πληροφορεί και ενημερώνει τη γυναίκα προκειμένου, αφενός να καταφέρει να προχωρήσει στην άσκηση και κατοχύρωση των δικαιωμάτων της και αφετέρου να πετύχει την κινητοποίησή της, ώστε να προβεί σε συγκεκριμένες νομικές ενέργειες, εφόσον το επιθυμεί η ίδια.

Αρμοδιότητες:

- Προσφέρει σε ατομική ή ομαδική συνάντηση, υπηρεσίες νομικής συμβουλευτικής στις γυναίκες που αντιμετωπίζουν προβλήματα νομικής φύσεως.
- Παρέχει νομικές πληροφορίες και διευκολύνει τις διαδικασίες που κινεί η συμβουλευόμενη. Μεταξύ των θεμάτων που επιλαμβάνεται είναι η συμβουλευτική σε ζητήματα οικογενειακού δικαίου, ενδοοικογενειακής βίας και λήψης μέτρων για την προστασία της γυναίκας, όπως επίσης και σε συμβουλευτική για την τακτοποίηση της αστικοδημοτικής της κατάστασης και του καθεστώτος διαμονής της αν πρόκειται για μετανάστρια κλπ.
- Συνεργάζεται με όλα τα στελέχη του φορέα και όλες τις ειδικότητες για την κοινή αντιμετώπιση των συμβουλευόμενων γυναικών.
- Συμμετέχει σε διεπιστημονικές συνεργασίες.
- Εφαρμόζει και αξιοποιεί το νομικό πλαίσιο προστασίας προσφύγων κι αιτουσών άσυλο, νομιμοποίησης μεταναστριών/ών, κ.ά.
- Πραγματοποιεί εκπαιδευτικά σεμινάρια και άλλες δραστηριότητες.
- Συμπληρώνει στο έντυπο κοινωνικού ιστορικού και νομικής κατάστασης της συμβουλευόμενης το μέρος που αφορά στις δικές της/του ενέργειες και ενημερώνει το φάκελο της συμβουλευόμενης μετά από την κάθε συνεδρία καθώς και τα αρχεία του Συμβουλευτικού Κέντρου.
- Συντάσσει εκθέσεις και κρατάει αρχεία που αφορούν στη νομική ή διοικητική εξέλιξη των υποθέσεων των συμβουλευόμενων γυναικών.
- Συνεργάζεται με τους κατά τόπους Δικηγορικούς Συλλόγους για την παροχή νομικής βοήθειας από τα μέλη του προς τις γυναίκες θύματα βίας που έχουν ανάγκη.
- Συμμετέχει σε δράσεις για την ενημέρωση των νομικών συνεπειών της βίας κατά των γυναικών τόσο στην κοινότητα όσο και στο πλαίσιο της διεπιστημονικής συνεργασίας.
- Καταγράφει τις υπάρχουσες νομικές υπηρεσίες - φορείς που εν δυνάμει θα συνεργαστούν με το Κέντρο, όπως εισαγγελία, δικαστικές, αστυνομικές αρχές.
- Καταγράφει τις υπάρχουσες δομές αρωγής και προστασίας γυναικών - θυμάτων βίας, τις μη κυβερνητικές οργανώσεις κατά της βίας σε τοπικό επίπεδο και τους φορείς και υπηρεσίες που παρέχουν συμπληρωματικές με το Συμβουλευτικό Κέντρο υπηρεσίες. Σε τακτικά χρονικά διαστήματα επικαιροποιεί τον κατάλογο των φορέων που μπορεί να απευθυνθεί για συνεργασία, ενισχύοντας τη νομική συμβουλευτική
- Προκειμένου να υποστηριχθούν τα δικαιώματα των γυναικών δημιουργεί και επεκτείνει δίκτυα νομικής πληροφόρησης-υποστήριξης,

σε συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, τις μη κυβερνητικές οργανώσεις και άλλους φορείς μέσα από τις δράσεις δικτύωσης.

- Διατηρεί δεδομένα, προκειμένου να αξιοποιηθούν επιστημονικά ή ερευνητικά.
- Συνεργάζεται με φορείς που δέχονται αιτήματα ή καταγγελίες γυναικών θυμάτων βίας προκειμένου να ενημερωθούν για τις αναγκαίες διαδικασίες. Επεξηγεί, εάν χρειάζεται, τις διοικητικές διαδικασίες και προτείνει στους φορείς τη διαδικαστική πορεία (π.χ. νοσοκομεία, κοινωνικές υπηρεσίες, αστυνομικές αρχές) που θα ακολουθήσουν για να κατοχυρωθούν τα δικαιώματα των γυναικών.
- Ασχολείται με το σχεδιασμό, την οργάνωση και την υλοποίηση διαφόρων προγραμμάτων κοινωνικής ευαισθητοποίησης σε τομείς προσκείμενους στην ειδικότητα της/του. Συμμετέχει σε δράσεις της τοπικής κοινωνίας όπου ενημερώνει τις/τους πολίτες για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που αφορά στην έμφυλη βία. Εργάζεται για τη θετική τροποποίηση της αντίληψης και της στάσης των φορέων σχετικά με τη βία κατά των γυναικών.
- Καταχωρεί τις σημειώσεις από τη συνεδρία με τη συμβουλευόμενη στον Η/Υ, τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο του ιστορικού, καταχωρεί στοιχεία στη Βάση Δεδομένων, καθώς και στο φυσικό φάκελο της συμβουλευόμενης.
- Η δικτύωση και διασύνδεση του Συμβουλευτικού Κέντρου με υπηρεσίες και άλλους φορείς της κοινότητας, αναφορικά με δράσεις που αφορούν στην πρόληψη-ευαισθητοποίηση, αντιμετώπιση και αποκατάσταση-ένταξη γυναικών θυμάτων βίας είναι σημαντικός τομέας της δράσης του. Οι σύμβουλοι του Κέντρου, ο καθένας/ η καθεμία στην ειδικότητά του/της αλλά και σαν διεπιστημονική ομάδα ασχολούνται με δράσεις δικτύωσης και διασύνδεσης.

Στέλεχος διοικητικής υποστήριξης / υποδοχής

Το στέλεχος διοικητικής υποστήριξης / υποδοχής είναι ευαισθητοποιημένο σε κοινωνικά ζητήματα και θέματα ισότητας των φύλων. Διαθέτει βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών, γνωρίζει τις βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας των δομών, καθώς και τις βασικές αρχές συμβουλευτικής. Ακόμα, γνωρίζει τις υφιστάμενες δομές αρωγής και προστασίας γυναικών θυμάτων βίας που λειτουργούν στην περιοχή, καθώς και τους φορείς που άμεσα ή έμμεσα υποστηρίζουν τη λειτουργία του Κέντρου.

Αρμοδιότητες:

- Οργάνωση και τήρηση του πρωτοκόλλου εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων, καταγραφή της καθημερινής παρουσίας των στελεχών και ανάλογη ενημέρωση της Υπηρεσίας.
- Έλεγχος, παρακολούθηση, διεκπεραίωση της έντυπης και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και ανάλογη ενημέρωση των υπολοίπων στελεχών.
- Υποδοχή του ενδιαφερομένου προσώπου. Ενημέρωσή του για τις δράσεις και το προφίλ παροχής υπηρεσιών του Κέντρου, διερεύνηση του αιτήματος του και παραπομπή του στις/στους συμβούλους του Κέντρου – μέσω της συμπλήρωσης του Εντύπου Υποδοχής. Μέριμνα για την ασφαλή παραμονή του στο χώρο υποδοχής του Κέντρου.
- Τήρηση και ενημέρωση έντυπου και ηλεκτρονικού Αρχείου (Βάση Δεδομένων) με στοιχεία, τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων του φορέα. Μέριμνα για τη

διασφάλιση του απορρήτου και τήρηση του αρχείου, καθώς και των τηλεφωνικών μηνυμάτων και σημειωμάτων που αφορούν στις συμβουλευόμενες σε ασφαλείς συνθήκες. Οι βάσεις δεδομένων απαρτίζονται από επιμέρους αρχεία αναφορικά με:

- i. τον προγραμματισμό των ατομικών ή ομαδικών συνεδριών συμβουλευτικής μέσω της ενημέρωσης και της διαχείρισης του αρχείου με τις ατομικές ή ομαδικές συνεδρίες,
 - ii. την καταχώρηση ωρών ατομικών ή ομαδικών συνεδριών συμβουλευτικής ανά σύμβουλο και με χρονολογική ακολουθία,
 - iii. την καταχώρηση των στοιχείων από τα αντίστοιχα έντυπα για την κάθε συμβουλευόμενη.
- Τήρηση του βιβλίου τηλεφωνικών επικοινωνιών και του βιβλίου ραντεβού των συμβουλευόμενων.
 - Επικοινωνία με ποικίλους φορείς, ομάδες, γυναικείες οργανώσεις. Αμφίπλευρη ενημέρωση και πληροφόρηση για τον χαρακτήρα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ημερίδες, εκδηλώσεις κ.ο.κ. Ενημέρωση – επικαιροποίηση της χρησιμοποιούμενης λίστας συνεργαζόμενων φορέων. Φροντίδα για την καταγραφή και διατήρηση των στοιχείων της επικοινωνίας με κάθε συνεργάτιδα/-τη και συνεργαζόμενο φορέα.
 - Μέριμνα για την ομαλή λειτουργία του μηχανογραφικού εξοπλισμού του Κέντρου, καθώς και για ό,τι συσχετίζεται με τη λειτουργία του κτηρίου, του περιβάλλοντος χώρου, την προμήθεια αναγκαίου υλικού κ.ο.κ.

ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Η πραγματοποίηση συναντήσεων εποπτειών και διαρκούς επιμόρφωσης είναι απαραίτητες για τη λειτουργία των Συμβουλευτικών Κέντρων και τα στελέχη διοικητικής υποστήριξης /υποδοχής και οι σύμβουλοι υποχρεούνται να συμμετέχουν.

Στις εποπτείες παρουσιάζονται οι δυσκολίες που καλούνται οι εργαζόμενες/οι να αντιμετωπίσουν – δίνεται επίσης η δυνατότητα για προβληματισμό και διάλογο πάνω στις προσεγγίσεις της συμβουλευτικής διαδικασίας. Η εποπτεία πραγματοποιείται από εξειδικευμένες/ους επιστήμονες και απευθύνεται είτε στα στελέχη ανά ειδικότητα είτε στη διεπιστημονική ομάδα.

Η συχνότητα των ατομικών η ομαδικών συναντήσεων εποπτείας προσδιορίζεται σε συνεργασία με τα στελέχη, την Υπηρεσία και την/τον επόπτρια/η.

Η εποπτεία, μέσω της παρουσίασης και της συζήτησης των περιπτώσεων, συμβάλλει στην κατανόηση της συμβουλευτικής σχέσης και των συναισθημάτων αντιμεταβίβασης, στην άντληση επιστημονικών απόψεων αναφορικά με την εξέλιξη της συμβουλευτικής σχέσης, στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η εποπτεία υποστηρίζει τη/το σύμβουλο ενθαρρύνοντάς την/τον και θέτοντας ασφαλή πλαίσια και όρια, τα οποία λειτουργούν ως προϋποθέσεις για μία αποτελεσματική εξέλιξη της σχέσης με την συμβουλευόμενη, αλλά και ως μηχανισμός προστασίας της/του συμβούλου από το ενδεχόμενο υπερβάσεων ή/και επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out).

Μέσω της εποπτείας ανατροφοδοτείται η συμβουλευτική διαδικασία και η όλη ενισχυτική διαδικασία λειτουργεί ως ενδοϋπηρεσιακό πρόγραμμα συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και γι' αυτό το λόγο είναι απαραίτητο να συμμετέχουν ενεργητικά όλα τα στελέχη.

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η εκτίμηση των υπηρεσιών προσφέρει τη δυνατότητα στις/στους εργαζόμενες/ους να αξιολογήσουν τις συνθήκες εργασίας τους σε επιστημονικό, διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο της εκτίμησης των υπηρεσιών:

- Αναφέρεται ο αριθμός των συμβουλευόμενων ενδεικτικά, ως προς την πρώτη επαφή, τις ενέργειες της συμβουλευτικής, (π.χ. καταγραφή αριθμού συνεδριών συμβουλευτικής και ποιοτικός διαχωρισμός ανά ειδικότητα, αποτελεσματικότητα συνεργασίας συμβουλευτικής ομάδας, ορθός καταμερισμός των αρμοδιοτήτων).
- Παρακολουθείται η τήρηση των όρων εργασίας που υπαγορεύονται από τη σχέση εργασίας και τη δεοντολογία που διέπει κάθε ειδικότητα.
- Καταγράφεται η κίνηση του Συμβουλευτικού Κέντρου μέσω εκθέσεων σε εξαμηνιαία και ετήσια βάση.
- Αξιολογούνται τα αποτελέσματα της Συμβουλευτικής (impact assessment) μέσω της παρακολούθησης από τις/τους συμβούλους της πορείας των συμβουλευόμενων μετά το πέρας της συμβουλευτικής διαδικασίας (follow-up).

ΤΗΡΟΥΜΕΝΑ ΑΡΧΕΙΑ

Οι σύμβουλοι λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα διαφύλαξης του απορρήτου των πληροφοριών που συγκεντρώνουν μέσω της επαγγελματικής τους πρακτικής και δεν αποκαλύπτουν σκόπιμα ή από αμέλεια την ταυτότητα των συμβουλευόμενων σε τρίτους.

Οι σύμβουλοι από την πρώτη κιόλας συνάντηση ενημερώνουν τη συμβουλευόμενη πως οι πληροφορίες, τις οποίες πρόκειται να μοιραστεί μαζί τους κατά τη διάρκεια των προγραμματισμένων συναντήσεων προστατεύονται. Η συγκατάθεση της συμβουλευόμενης να τηρηθεί αρχείο με τα προσωπικά της δεδομένα δίδεται εγγράφως (έντυπο συγκατάθεσης).

Ο φάκελος της συμβουλευόμενης ενημερώνεται σε κάθε συνάντηση, καθώς και στην περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας-συνεργασίας. Σε κάθε συνάντηση συμβουλευτικής καταγράφονται τα εξής:

- Παρούσα κατάσταση (κοινωνική, ψυχολογική, νομική) της συμβουλευόμενης.
- Συζήτηση των προβλημάτων/πιθανών λύσεων.
- Οριοθέτηση των στόχων/επιτυχιών.
- Κατά την τελευταία συνάντηση πραγματοποιείται αξιολόγηση της όλης συνεργασίας από τη συμβουλευόμενη και τη/το σύμβουλο.

Το υλικό που αναφέρεται παρακάτω εξυπηρετεί στην καταγραφή των ενεργειών, στην ενημέρωση των στελεχών και στο συντονισμό των δράσεων του Συμβουλευτικού Κέντρου:

- Ηλεκτρονική βάση δεδομένων
- Παρουσιολογία στελεχών
- Έντυπα ατομικών συνεδριών
- Έντυπο Υποδοχής
- Έντυπο Συγκατάθεσης
- Βιβλίο ραντεβού
- Έντυπο Ενεργειών Διασύνδεσης με Φορείς
- Φυσικό Αρχείο Φακέλων Συμβουλευόμενων Γυναικών.

ΕΝΤΥΠΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Όλες/Όλοι οι σύμβουλοι συμπληρώνουν το «Έντυπο κοινωνικού ιστορικού και νομικής κατάστασης» με βάση τα δεδομένα που συλλέγουν κατά τις συνεδρίες συμβουλευτικής. Η καταγραφή των στόχων, των συναντήσεων, της εξέλιξης της διαδικασίας και η εκτίμηση των αποτελεσμάτων αποτελούν μέρος της εργασίας των συμβούλων. Επιπροσθέτως, σημειώνεται κάθε ενέργεια και επικοινωνία που αφορά στην παραπομπή από το Συμβουλευτικό Κέντρο σε οποιονδήποτε σχετικό φορέα, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι πολύ συγκεκριμένες ανάγκες της συμβουλευόμενης.

ΕΝΤΥΠΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

Καταγράφονται ο τίτλος του φορέα, τα στοιχεία επικοινωνίας, το πρόσωπο επαφής, καθώς και οι στόχοι, οι ενέργειες της δικτύωσης και διασύνδεσης και η εξέλιξη της συνεργασίας.

ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ

Βεβαιώσεις για τη συνεργασία των συμβούλων με τις συμβουλευόμενες και για κάθε νόμιμη χρήση, είναι δυνατό να χορηγηθούν, κατόπιν αιτήσεως της συμβουλευόμενης και υπό την προϋπόθεση ενός ελάχιστου αριθμού συνεδριών. Η συμβουλευόμενη έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στο φάκελό της, κατόπιν σχετικής αίτησης.

ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

Κάθε Συμβουλευτικό Κέντρο διαθέτει κτηριακή υποδομή κατάλληλη για την εξυπηρέτηση των σκοπών του. Σε κάθε Συμβουλευτικό Κέντρο λειτουργεί χώρος υποδοχής των συμβουλευόμενων, καθώς και χώροι πραγματοποίησης ατομικών ή και ομαδικών συνεδριών.

Τα Συμβουλευτικά Κέντρα διαθέτουν τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό (Η/Υ με τα απαιτούμενα περιφερειακά συστήματα, φωτοαντιγραφικό μηχάνημα, τηλεφωνικές συσκευές, συσκευή αποστολής και λήψης fax, internet), εξοπλισμό γραφείου (γραφεία, βιβλιοθήκες, καθίσματα εργασίας, συρταριέρες για την ασφαλή φύλαξη των φακέλων των συμβουλευόμενων), συσκευές λειτουργίας ψύξης και θέρμανσης, καθώς και σύστημα πυρασφάλειας.

Στο κτήριο, όπου εδρεύει το Συμβουλευτικό Κέντρο, πληρούνται οι προδιαγραφές των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας και διασφαλίζεται η δυνατότητα πρόσβασης των ΑμεΑ.

Το Συμβουλευτικό Κέντρο βρίσκεται σε προσβάσιμη περιοχή από τα μέσα μαζικής μεταφοράς, αλλά παράλληλα και σε χώρο, όπου καθίσταται δυνατή η διαφύλαξη της ανωνυμίας των γυναικών.

ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Το Συμβουλευτικό Κέντρο λειτουργεί πέντε ημέρες την εβδομάδα (Δευτέρα έως Παρασκευή) και με ωράριο προσανατολισμένο στην εξυπηρέτηση των συμβουλευόμενων γυναικών.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

ΜΑΡΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΑΚΗ