



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ
ΦΥΛΩΝ

Αθήνα, 16.05.2018

Α.Π: 20079

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΘΕΜΑ: Κανονισμός Λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής **SOS 15900** της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων.

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Π.Δ. 141/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εσωτερικών».
2. Το π.δ. 123 (ΦΕΚ 208 Α'/4-11-2016) «Ανασύσταση και μετονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανασύσταση του Υπουργείου Τουρισμού, σύσταση Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής και Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, μετονομασία Υπουργείων Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων».
3. Το π.δ. 125 (ΦΕΚ 120 Α'/5-11-2016) «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών»
4. Την υπ' αριθ. 10770 (ΦΕΚ/ΥΔΟΔΔ 246/9-4-2015) κοινή Απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης με την οποία διορίζεται, η Γενική Γραμματέας Ισότητας των Φύλων, του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.
5. Την υπ' αριθ. 4089/5.9.2011 (ΦΕΚ1978/Β/6.9.2011) απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, περί μεταβίβασης αρμοδιοτήτων στη Γενική Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων, στους Προϊσταμένους των Οργανικών Μονάδων της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων καθώς και στον προϊστάμενο και στους προϊσταμένους μονάδων της Ειδικής Υπηρεσία Εφαρμογής,
6. Την υλοποίηση του Εθνικού Προγράμματος Δράσης για την Ισότητα των Φύλων 2016 – 2020.
7. Τη με αριθ. πρωτ.: 3014/09-11-2015 (Κωδ. 03_A1.1_00) Πρόσκληση προς τους δυνητικούς δικαιούχους για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα» με τίτλο «Δράσεις Υποστήριξης της Οριζόντιας Πολιτικής για την Ισότητα των Φύλων» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τη με αριθμ.πρωτ.109/19-01-2016 (Κωδ. 03_A1.1_01).
8. Την υπ' αριθ. 344/24-03-2016 (ΑΔΑ: 64Γ8465307-ΒΓΓ) Απόφαση Ένταξης της Πράξης «Οριζόντιες Παρεμβάσεις Εθνικής Εμβέλειας για την Καταπολέμηση της Βίας κατά των Γυναικών» με κωδ. ΟΠΣ 5000490 του Ειδικού Στόχου Α.1 «Αύξηση των τομέων

δημόσιας δράσης στους οποίους εφαρμόζονται νέα συστήματα και διαδικασίες για την ενίσχυση του επιτελικού χαρακτήρα της δημόσιας διοίκησης» του Ε.Π. «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020», για τους Άξονες Προτεραιότητας 1,2,3, την με αριθ. πρωτ. 3303/01-11-2016 (ΑΔΑ: Ω7Σ94653Ο7-ΒΕΓ) 1η Τροποποίηση αυτής και την με αριθ. πρωτ. 2438/18-09-2017 (ΑΔΑ: Ω3ΓΣ465ΧΙ8-ΕΑΚ) 2η Τροποποίηση αυτής.

9. Τα οριζόμενα στο άρθρο 7 του ν.2472/1997, της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, όπως ισχύει.
10. Τα οριζόμενα στα άρθρα 4 & 5 του ν.3471/2006 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όπως ισχύει.
11. Το Πρωτόκολλο Συνεργασίας των εθνικών φορέων για το προσφυγικό, για την υιοθέτηση κοινού πλαισίου διαδικασιών εντοπισμού, παραπομπής και φιλοξενίας, αλλά και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και δράσεων σε γυναίκες πρόσφυγες θύματα ή εν δυνάμει θύματα βίας και στα παιδιά τους.
12. 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 της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (ΓΓΙΦ).

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ SOS 15900

I. ΣΤΟΧΟΙ

Στόχος της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 είναι η αντιμετώπιση και η καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών, καθώς και η πολλαπλή υποστήριξη των γυναικών θυμάτων.

Απευθύνεται σε γυναίκες που έχουν υποστεί ή υφίστανται βία σε όλες τις μορφές (θύματα ενδοοικογενειακής βίας, γυναίκες που έχουν υποστεί σεξουαλική παρενόχληση, απόπειρα βιασμού ή βιασμό, γυναίκες που έχουν υπάρξει θύματα πορνείας ή trafficking κ.λπ.) με στόχο την ψυχολογική, κοινωνική στήριξη και πληροφόρησή τους.

Η λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900, εθνικής εμβέλειας, αποτελεί μέρος των υποστηρικτικών δομών του Δικτύου της ΓΠΦ, το οποίο παρέχει υπηρεσίες πρόληψης και αντιμετώπισης της βίας κατά των γυναικών. Είναι μια υπηρεσία που δίνει τη δυνατότητα στις γυναίκες θύματα βίας ή/και σε τρίτα πρόσωπα να επικοινωνήσουν άμεσα με έναν φορέα αντιμετώπισης της έμφυλης βίας. Παρέχει άμεση συμβουλευτική στήριξη στις γυναίκες θύματα βίας σε 24ωρη βάση, 365 μέρες τον χρόνο.

Η λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 στοχεύει :

- Στην άμεση αντιμετώπιση συμβάντων έμφυλης βίας.
- Στη δυνατότητα ανώνυμης πρόσβασης σε όλες τις γυναίκες της επικράτειας σε μια υπηρεσία αντιμετώπισης της βίας.
- Στη συγκέντρωση και επεξεργασία στατιστικών δεδομένων.

- Στο «σπάσιμο» της σιωπής που περιβάλλει την κακοποίηση, δίνοντας λόγο στις γυναίκες θύματα βίας.
- Στην καλύτερη κατανόηση του φαινομένου της βίας εναντίον των γυναικών μέσα από τη μελέτη και την επεξεργασία των δεδομένων που συλλέγονται.

II. ΠΟΙΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ

Η Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 αποτελεί μια δομή που παρέχει βραχεία και επείγουσα συμβουλευτική με την οπτική του φύλου, σε περίοδο κρίσης. Είναι μια δομή κατά της έμφυλης βίας και δέχεται κλήσεις, προκειμένου να υποστηρίξει τις άμεσα εξυπηρετούμενες που αφορούν ενδεικτικά σε:

- **Γυναίκες που υφίστανται ή έχουν υποστεί οποιαδήποτε μορφή βίας** (π.χ. ψυχολογική, συναισθηματική, λεκτική, σωματική, σεξουαλική κακοποίηση, οικονομική, κοινωνικό έλεγχο κ.λπ.).
- **Γυναίκες θύματα βίας** (π.χ. ενδο-οικογενειακής κακοποίησης, βιασμού ή απόπειρα βιασμού, πορνείας ή trafficking, σεξουαλικής παρενόχλησης κ.λπ.).
- **Γυναίκες θύματα πολλαπλών διακρίσεων** (π.χ. μετανάστριες, πρόσφυγες, κ.λπ.).

III. ΠΟΙΟΙ ΑΛΛΟΙ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ

Στην Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 μπορούν να απευθύνονται επίσης:

- Τρίτα πρόσωπα, στα οποία έχουν υποπέσει στην αντίληψή τους περιστατικά βίας σε βάρος γυναικών με σκοπό να ενημερωθούν για τον τρόπο στήριξης των θυμάτων.
- Πολίτες και φορείς, προκειμένου να πληροφορηθούν για θέματα σχετικά με την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας κατά των γυναικών.

IV. ΑΡΧΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- 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 υπαρκτό φαινόμενο, αλλά όχι αποδεκτό.
- Οι βαθύτερες αιτίες της βίας και των έμφυλων διακρίσεων είναι κοινωνικές και όχι προσωπικές, αν και η γυναίκα τις βιώνει σε προσωπικό επίπεδο.
- Η σχέση συμβούλου-εξυπηρετούμενης βασίζεται στην ισότητα και όχι στην αναπαραγωγή σχέσεων εξουσίας.
- Οι σύμβουλοι δεν ηγεμονεύουν έναντι των γυναικών, κάνοντας κατάχρηση της θέσης τους.

Η συμβουλευτική προσέγγιση βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Υιοθετείται η συμβουλευτική με την οπτική του φύλου.
- Απαγορεύεται κάθε διάκριση κατά των εξυπηρετούμενων στη βάση της οικονομικής και κοινωνικής τους κατάστασης, της καταγωγής, του εκπαιδευτικού 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 εξυπηρετούμενων γυναικών που προσφεύγουν στις υποστηρικτικές υπηρεσίες των δομών του Δικτύου της ΓΓΙΦ (Συμβουλευτικά Κέντρα, Ξενώνες Φιλοξενίας και Τηλεφωνική Γραμμή SOS), στο προσωπικό που εργάζεται σε αυτές τις υπηρεσίες, καθώς και σε όλους/όλες τους/τις εργαζόμενους/ες της ΓΓΙΦ αλλά και λοιτών εμπλεκόμενων και συνεργαζόμενων φορέων.

Οι σύμβουλοι οφείλουν:

- Να ενημερώνονται και να στηρίζουν το συμβουλευτικό τους έργο σε επιστημονικά/ερευνητικά δεδομένα και όχι σε στερεότυπα.
- Να μην χρησιμοποιούν το κύρος της θέσης τους για να επηρεάσουν τη γυναίκα στη λήψη των αποφάσεών της.
- Να επιδιώκουν την ενδυνάμωση και ενθάρρυνση των εξυπηρετούμενων γυναικών, ώστε να πάρουν οι ίδιες τις αποφάσεις που τις αφορούν σύμφωνα με τις πραγματικές τους ανάγκες.
- Να διευκολύνουν τις γυναίκες να άρουν τυχόν καταστάσεις απομόνωσης, να κατανοήσουν ότι δεν είναι μόνες και ότι δεν ευθύνονται για τη βία που υφίστανται.
- Να τηρούν το απόρρητο της συμβουλευτικής και να ενημερώνουν την εξυπηρετούμενη ότι τηρούνται οι κανόνες της εχεμύθειας.

V. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 είναι οι εξής:

- Ψυχοκοινωνική συμβουλευτική και στήριξη σε περιστατικά βίας κατά γυναικών που απαιτούν άμεση αντιμετώπιση.
- Παραπομπή περιστατικών σε Συμβουλευτικά Κέντρα κατά της βίας, σε Υπηρεσίες Υγείας, και άλλους συνεργαζόμενους φορείς.
- Πληροφόρηση του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου για θέματα ισότητας των φύλων ή/και βίας κατά των γυναικών.

Τέλος, σε πολύ κρίσιμες και έκτακτες περιπτώσεις παραπομπή μπορεί να γίνει από την τηλεφωνική γραμμή SOS 15900, μετά από γραπτή ή προφορική έγκριση της ΓΓΙΦ.

VI. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Κάποιες από τις γυναίκες που απευθύνονται στην Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 βρίσκονται σε κρίση και αναζητούν άμεση τηλεφωνική υποστήριξη ή πληροφόρηση αναφορικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σε σχέση με την έμφυλη βία. Παρ' ότι η επικοινωνία είναι τηλεφωνική, είναι άμεση και καλείται ο/η σύμβουλος να αντιμετωπίσει επείγουσα συμβουλευτική ανάγκη.

Βάσει της εξειδικευμένης εμπειρίας των συμβούλων στην παροχή τηλεφωνικής συμβουλευτικής, κάθε αίτημα αξιολογείται ξεχωριστά, οριοθετείται το πλαίσιο της

συμβουλευτικής διαδικασίας και παρέχεται εξατομικευμένη συμβουλευτική με την οπτική του φύλου.

Οι προϋποθέσεις της συμβουλευτικής σχέσης είναι η ενεργητική συμμετοχή των εξυπηρετούμενων, η εξατομικευμένη προσέγγιση, η ενσυναίσθηση, ο σεβασμός της ιδιαιτερότητας κάθε γυναίκας, των αιτημάτων και του πλαισίου που η ίδια θέτει.

Η τηλεφωνική επικοινωνία είναι μια πρώτη επαφή, κατά την οποία κάθε σύμβουλος επιδεικνύει κατανόηση και υποστήριξη, ενώ παράλληλα ενδυναμώνει τη γυναίκα απενοχοποιώντας την και ενισχύοντας την επικοινωνία. Προτείνει δυνατότητες για την άρση της απομόνωσης και ενθαρρύνει την αντιμετώπιση των φόβων, θεωρώντας ότι το τηλεφώνημα είναι η αρχή μιας συμβουλευτικής διαδικασίας.

Επιπλέον, ο/η σύμβουλος ενημερώνει την εξυπηρετούμενη για τις υπηρεσίες, τις οποίες μπορεί να παρέχει η Τηλεφωνική Γραμμή ανάλογα με τη συγκεκριμένη ανάγκη που διατυπώνει η γυναίκα και ανάλογα με την περίπτωση της κάθε γυναίκας παραπέμπει σε αρμόδιες υπηρεσίες.

Στη φάση αυτή, σημαντική είναι η ενεργητική ακρόαση, η διερεύνηση του αιτήματος, η καταγραφή της κατάστασης, καθώς και η διατύπωση της άμεσης ανάγκης από την ίδια τη γυναίκα. Ο/η σύμβουλος κρατάει πληροφορίες σχετικά με την ημερομηνία της επικοινωνίας, το πρόσωπο που απευθύνθηκε, το αίτημα, το αν κάλεσε το θύμα ή άλλο πρόσωπο, την περιοχή της κλήσης, τη μορφή της βίας, τη σχέση θύματος-δράστη, τις κινήσεις που έχει ήδη κάνει η γυναίκα, δημογραφικές πληροφορίες, καθώς και σχόλια ή παρατηρήσεις. Σε περίπτωση που θεωρείται αναγκαίο κανονίζεται δεύτερο τηλεφωνικό ραντεβού.

VII. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Για τη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 απασχολούνται:

- Ένα (1) στέλεχος αρμόδιο για τον διοικητικό συντονισμό της λειτουργίας της Γραμμής.
- Δώδεκα (12) σύμβουλοι ψυχοκοινωνικής στήριξης.

Για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας της Γραμμής, πριν την έναρξη 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 περιστατικών σε κρίση, αλλά και κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της να παρέχει διαρκή εκπαίδευση και εποπτεία για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

VIII. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Η εύρυθμη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 απασχολεί στελέχη συμβουλευτικής με εμπειρία και εξειδίκευση στα θέματα ψυχοκοινωνικής στήριξης και συμβουλευτικής γυναικών με την οπτική του φύλου.

- Το προσωπικό οφείλει να ανταποκρίνεται στα αιτήματα των εξυπηρετούμενων με υπευθυνότητα, επαγγελματισμό και επάρκεια.
- Όλοι/ες οι σύμβουλοι απαντούν στις κλήσεις, ασκώντας συμβουλευτική με τις αρχές προσέγγισης της οπτικής του φύλου.
- Κάθε σύμβουλος, αξιολογώντας τα δεδομένα που ακούει, υποστηρίζει τη γυναίκα ψυχολογικά και κοινωνικά και προσφέρει εναλλακτικές προσεγγίσεις. Με βάση τις υφιστάμενες διαθέσιμες υπηρεσίες και τη δυνατότητα διασύνδεσης περιστατικών εκτιμάει και παραπέμπει τις γυναίκες στις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Η τηλεφωνική επικοινωνία είναι διαπροσωπική επαφή. Μέσα στο πλαίσιο των σκοπών της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900 οι σύμβουλοι λειτουργούν με δεξιότητες προσέγγισης, εμπιστοσύνης αλλά και επαγγελματικής δεοντολογίας, δεδομένου ότι η γυναίκα θύμα βίας εκφράζει τα συναισθήματά της. Πέρα από την ανάγκη έκφρασης των συναισθημάτων, η γυναίκα έχει ανάγκη να ενημερωθεί για τα δικαιώματά της και να της προταθούν εναλλακτικές προτάσεις δράσης και αντιμετώπισης του προβλήματός της.

Επίσης, τα στελέχη:

- Επικοινωνούν και συνεργάζονται με όλες τις δομές του Δικτύου της ΓΓΙΦ.
- Καταγράφουν τις υπάρχουσες δομές αρωγής και προστασίας γυναικών - θυμάτων βίας, τις μη κυβερνητικές οργανώσεις σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο και τους φορείς και υπηρεσίες που παρέχουν υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής και εργασιακής στήριξης. Σε τακτικά χρονικά διαστήματα επικαιροποιούν τον παραπάνω κατάλογο.
- Συμμετέχουν σε συνέδρια, ημερίδες και άλλες δράσεις ενημέρωσης/δημοσιότητας, και παρουσιάζουν τη λειτουργία της Γραμμής και το συμβουλευτικό έργο τους.
- Παρακολουθούν επιμορφωτικά σεμινάρια για τη διαρκή βελτίωση των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών.

Καθήκοντα Συμβούλων

Οι σύμβουλοι αναλαμβάνουν:

- Να καταγράφουν καθημερινά και συστηματικά βασικές πληροφορίες για την κάθε κλήση στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων της ΓΓΙΦ.
- Να συναντιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό την ανταλλαγή απόψεων και την ενίσχυση της συμβουλευτικής προσέγγισης με την οπτική του φύλου (διεπιστημονικές συναντήσεις), αλλά και για να επιλύουν από κοινού τα πρακτικά και ουσιαστικά προβλήματα που προκύπτουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους (οργανωτικές-διοικητικές συναντήσεις).
- Να τηρούν τους κανόνες του απορρήτου και τους όρους του παρόντος κανονισμού λειτουργίας.
- Να συμμετέχουν σε δράσεις επιμόρφωσης για θέματα βίας κατά των γυναικών, ισότητας των φύλων, καθώς και θέματα διαδικασιών Ασύλου, Μετεγκατάστασης και Οικογενειακής Επανένωσης, καθώς και στις βασικές κατευθυντήριες οδηγίες για τη διαδικασία προστασίας γυναικών προσφύγων θυμάτων ή εν δυνάμει θυμάτων έμφυλης βίας.

Καθήκοντα στελέχους διοικητικού συντονισμού

Το στέλεχος διοικητικού συντονισμού αναλαμβάνει:

- Τον συντονισμό της λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής SOS 15900, καθώς και των στελεχών που εργάζονται σε αυτήν.
- Την υποχρέωση της οργάνωσης των βαρδιών υπηρεσίας, την τήρηση του αρχείου, τον έλεγχο, την παρακολούθηση και τη διεκπεραίωση της έντυπης και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και την προώθησή της στα αρμόδια στελέχη, στα οποία απευθύνεται.
- Τη συνεργασία με τους/τις συμβούλους συμβουλευτικής για τα θέματα που αντιμετωπίζουν είτε ως άτομα, είτε ομάδα σχετικά με την εύρυθμη καθημερινή λειτουργία της δομής.
- Τη μέριμνα για την τήρηση και την ενημέρωση βάσεων δεδομένων με όποια στοιχεία κρίνονται απαραίτητα για την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της δομής, όπως είναι η καταγραφή των τηλεφωνημάτων, των παραπομπών και των στοιχείων που αφορούν στην ημερομηνία, στο πρόσωπο που απευθύνεται, στο αίτημα, στην καταγραφή των παρατηρήσεων.
- Την τήρηση των κανόνων του απορρήτου και τους όρους του παρόντος κανονισμού λειτουργίας.
- Τη σύνταξη τριμηνιαίων και ετήσιων εκθέσεων για τα πεπραγμένα της δομής και γενικά όσων παραδοτέων προβλέπονται ή απαιτούνται.
- Την ευθύνη της συγκέντρωσης των στατιστικών δεδομένων.
- Την εκπροσώπηση της Τηλεφωνικής Γραμμής στις συνεργασίες με άλλους φορείς και στις συναντήσεις συντονισμού του ολοκληρωμένου Δικτύου υπηρεσιών πρόληψης και αντιμετώπισης της βίας κατά των γυναικών της ΓΠΦ.
- Τη συμμετοχή σε δράσεις επιμόρφωσης για θέματα βίας κατά των γυναικών, ισότητας των φύλων, καθώς και θέματα διαδικασιών Ασύλου, Μετεγκατάστασης και Οικογενειακής Επανένωσης, καθώς και στις βασικές κατευθυντήριες οδηγίες για τη διαδικασία προστασίας προσφυγισσών θυμάτων ή εν δυνάμει θυμάτων έμφυλης βίας.

ΙΧ. ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Η πραγματοποίηση ψυχολογικών εποπτειών και διαρκούς επιμόρφωσης είναι απαραίτητες για τη λειτουργία της Γραμμής και όλα τα στελέχη υποχρεούνται να συμμετέχουν σε αυτή τη διαδικασία.

Η διαρκής επιμόρφωση και η ψυχολογική εποπτεία στους/στις συμβούλους είναι απαραίτητες, προκειμένου να αντιμετωπίζουν με επαγγελματική και προσωπική επάρκεια τις δυσκολίες και τους προβληματισμούς που προκύπτουν από την εξ' αποστάσεως συμβουλευτική υποστήριξη.

Η εποπτεία είναι εργαλείο εκπαίδευσης, ανατροφοδότησης, ελέγχου, προστασίας των εργαζομένων. Ασκείται σε ομαδική συνάντηση με εξωτερικό/ή συνεργάτη/ίδα που έχει την εμπειρία και την επάρκεια για τη συγκεκριμένη συμβουλευτική πράξη. Η ψυχολογική εποπτεία υποστηρίζει, βοηθά και παρακολουθεί τον/τη σύμβουλο ενθαρρύνοντας τον/την και δημιουργώντας ασφαλή πλαίσια και όρια εργασίας, προκειμένου να αναπτύξει αποτελεσματικά το δικό του/της τρόπο δουλειάς με την εξυπηρετούμενη και παράλληλα να προστατεύεται από τις υπερβάσεις και την επαγγελματική κόπωση.

Στο πλαίσιο της ψυχολογικής εποπτείας παρουσιάζονται οι διαφορετικές προσεγγίσεις, οι δυσκολίες και οι προβληματισμοί των συμβούλων. Ταυτόχρονα, διαμέσου της εποπτείας, ανατροφοδοτείται η συμβουλευτική διαδικασία και λειτουργεί ως συνεχόμενο ενδο-υπηρεσιακό πρόγραμμα εκπαίδευσης.

Επιτελική Ομάδα Συντονισμού

Το έργο της Επιτελής Ομάδας Συντονισμού συνίσταται κυρίως: στην εποπτεία των Δικαιούχων, από τη Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων, με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της πολιτικής για θέματα καταπολέμησης της βίας κατά των γυναικών, την εξασφάλιση της ποιότητας της λειτουργίας των Δομών, καθώς και τη διευθέτηση τυχόν θεμάτων που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια λειτουργίας των Δομών υλοποίησης. Αντικείμενο της Επιτελικής Ομάδας Συντονισμού είναι αφενός η παρακολούθηση της εφαρμογής του πλαισίου που τέθηκε από τη Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων για την αποτελεσματική λειτουργία των Δομών, αφετέρου ο συντονισμός και η παρακολούθηση όλων των εργασιών που απαιτούνται για την εκτέλεση της Προγραμματικής Συμφωνίας, καθώς και η επίλυση κάθε διαφοράς που προκύπτει μεταξύ των συμβαλλομένων μερών σχετικά με την ερμηνεία των όρων και τον τρόπο εφαρμογής της.

Χ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ

Για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας της Τηλεφωνικής Γραμμής τηρούνται:

- Παρουσιολόγια του απασχολούμενου προσωπικού.
- Καταγραφή συμβάντων στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων (ώρα της τηλεφωνικής κλήσης, στοιχεία της γυναίκας αν το επιθυμεί, η διάρκεια της συνομιλίας -που προτείνεται να μην υπερβαίνει τα 30 λεπτά- τα δεδομένα που περιγράφει η γυναίκα, οι ενέργειες που προτείνονται, δημογραφικά στοιχεία κ.λπ.).
- Τριμηνιαίες εκθέσεις για τη λειτουργία της Γραμμής και γενικά όσων παραδοτέων προβλέπονται ή απαιτούνται.
- Ετήσια έκθεση απολογισμού και γενικά όσων παραδοτέων προβλέπονται ή απαιτούνται.

ΧΙ. ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 365 ημέρες τον χρόνο. Η Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900 εθνικής εμβέλειας, είναι μια μόνιμα ανοιχτή πύλη επικοινωνίας και υποστήριξης γυναικών που υφίστανται οποιαδήποτε μορφή και είδος έμφυλης βίας. Το προσωπικό εναλλάσσεται κυκλικά, ώστε να καλύπτεται όλο το 24ωρο. Ταυτόχρονα υπάρχει δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας των γυναικών μέσω της διεύθυνσης: sos15900@isotita.gr.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

ΦΩΤΕΙΝΗ ΚΟΥΒΕΛΑ