



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ
ΦΥΛΩΝ

Αθήνα, 22.5.2018

Α.Π: 21919

ΑΠΟΦΑΣΗ

ΘΕΜΑ: ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΞΕΝΩΝΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΚΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ

ΕΧΟΝΤΑΣ ΥΠΟΨΗ:

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. Τις διατάξεις του Π.Δ. 233/2003 (ΦΕΚ 204 Α) «Προστασία και αρωγή στα θύματα των εγκλημάτων του άρθρου 323, 349, 351 του Ποινικού Κώδικα κατά το άρθρο 12 του Ν. 3064/2002 (ΦΕΚ Α΄248)».
7. Τον Ν. 3386/2005 (ΦΕΚ 212 Α) «Είσοδος, διαμονή και κοινωνική ένταξη υπηκόων τρίτων χωρών στην Ελληνική επικράτεια», όπως ισχύει.
8. Τον Ν. 3500/2006 (ΦΕΚ 232 Α) «Για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας και άλλες διατάξεις».
9. Τον Ν.4531/2018 (ΦΕΚ 62 Α) «I) Κύρωση της Σύμβασης του Συμβουλίου της Ευρώπης για την Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας κατά των γυναικών και της Ενδοοικογενειακής Βίας και προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, II) Ενσωμάτωση της 2005/214/ΔΕΥ απόφασης – πλαίσιο, όπως τροποποιήθηκε με την απόφαση –πλαίσιο 2009/299/ΔΕΥ, σχετικά με την εφαρμογή της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης επί χρηματικών ποινών και III) Άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου

Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων».

10. Την υλοποίηση του Εθνικού Προγράμματος Δράσης για την Ισότητα των Φύλων 2016 – 2020.
11. Τη με αριθμ. 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).
12. 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 αρ. πρωτ. 3303/01-11-2016 (ΑΔΑ: Ω7Σ9465307-ΒΕΓ) 1η Τροποποίηση αυτής και την με αρ. πρωτ. 2438/18-09-2017 (ΑΔΑ: Ω3ΓΣ465ΧΙ8-ΕΑΚ) 2η Τροποποίηση αυτής.
13. Τα οριζόμενα στο άρθρο 7 του ν.2472/1997, της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, όπως ισχύει.
14. Τα οριζόμενα στα άρθρα 4 & 5 του ν.3471/2006 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όπως ισχύει.
15. Το Πρωτόκολλο Συνεργασίας των Εθνικών Φορέων 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.
16. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

Την έναρξη της ισχύος του παρόντος Κανονισμού Λειτουργίας των Ξενώνων Φιλοξενίας Γυναικών θυμάτων έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων **των δομών του Δικτύου της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (ΓΓΙΦ)**.

Οι υποστηρικτικές δομές του Δικτύου της ΓΓΙΦ απαρτίζονται από:

- Την πανελλαδικής εμβέλειας 24ωρη Τηλεφωνική Γραμμή ΣΟΣ 15900,
- Τα 40 Συμβουλευτικά Κέντρα και τους 19 ξενώνες Φιλοξενίας γυναικών θυμάτων έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων που λειτουργούν στις έδρες ή /και στις μεγαλύτερες πληθυσμιακά πόλεις των περιφερειών της χώρας
- Το Συμβουλευτικό Κέντρο που ανήκει οργανικά στο αρμόδιο τμήμα της ΓΓΙΦ,
- Τους 2 Ξενώνες του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ),

καθώς και όποια άλλη υποστηρικτική δομή αναπτυχθεί στο μέλλον σε τοπικό ή περιφερειακό επίπεδο και ενταχθεί στο εν λόγω Δίκτυο.

I. ΣΤΟΧΟΙ

Στον Ξενώνα Φιλοξενίας φιλοξενούνται γυναίκες θύματα έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων (π.χ. μετανάστριες, προσφύγισες, μονογονείς, ΑμεΑ, άνεργες, Ρομά κ.λπ.) μαζί με τα παιδιά τους, μέχρι την ηλικία των δεκαοκτώ (18) ετών, εφόσον πρόκειται για κορίτσια, και των δώδεκα (12) ετών, εφόσον πρόκειται για αγόρια.

Ο Ξενώνας Φιλοξενίας παρέχει ασφαλή και αξιοπρεπή διαμονή στις εξυπηρετούμενες γυναίκες, ενώ για τα θύματα έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων και τα παιδιά τους διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο, λόγω της ανάγκης απομάκρυνσής τους από την εστία της βίας, και, ειδικότερα, κατά την περίοδο της κρίσης.

Ο Ξενώνας Φιλοξενίας Κακοποιημένων Γυναικών παρέχει τη δέουσα ψυχολογική, κοινωνική, νομική, (μέσω παραπομπών στα Συμβουλευτικά Κέντρα) εργασιακή και άλλη στήριξη στις εξυπηρετούμενες γυναίκες, ώστε να αντιμετωπίσουν τόσο τα προβλήματα που προκύπτουν από την εν λόγω συνθήκη, όσο και τις τραυματικές τους εμπειρίες. Ως εκ τούτου, οι γυναίκες, εφόσον ανακτήσουν τις δυνάμεις τους και την αυτοπεποίθησή τους, θα είναι πλέον σε θέση να συνεχίσουν τη ζωή τους σε νέες βάσεις και να στηρίξουν την όποια επιλογή τους.

ΧΩΡΟΙ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΞΕΝΩΝΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

II.

Κάθε Ξενώνας οφείλει κατ' ελάχιστον να διαθέτει επαρκή:

- υλικοτεχνικό εξοπλισμό και εξοπλισμό γραφείου για τις ανάγκες του απασχολούμενου προσωπικού (Η/Υ με τα απαιτούμενα περιφερειακά συστήματα, φωτοαντιγραφικό μηχάνημα, τηλεφωνικές συσκευές, συσκευή αποστολής και λήψης fax, internet, γραφεία, βιβλιοθήκες, καθίσματα εργασίας, συρταριέρες για την ασφαλή φύλαξη των φακέλων των εξυπηρετούμενων),
- ξενοδοχειακό εξοπλισμό για τη φιλοξενία των γυναικών και των παιδιών τους,
- συστήματα ψύξης και θέρμανσης

ΟΡΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΞΕΝΩΝΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

III.

1. Όροι ασφάλειας και προστασίας

- Προκειμένου για τη διασφάλιση της προστασίας των εξυπηρετούμενων γυναικών και των παιδιών τους, ρητή υποχρέωση αποτελεί η τήρηση του απορρήτου της Διεύθυνσης και του αριθμού τηλεφώνου/ φαξ του Ξενώνα, καθώς και η εξασφάλιση συστημάτων ασφαλείας, συναγερμού και άμεσης σύνδεσης με την Ελληνική Αστυνομία.

2. Ώρες και Ημέρες Λειτουργίας

Ο Ξενώνας λειτουργεί καθημερινά, όλο το εικοσιτετράωρο, καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου.

3. Διοίκηση

Η λειτουργία, η διαχείριση και η επίβλεψη του Ξενώνα ασκείται από το αρμόδιο όργανο που ορίζει ο φορέας υλοποίησης, όπως προβλέπεται από την αντίστοιχη Απόφαση Υλοποίησης του υποέργου της λειτουργίας του Ξενώνα.

4. Υπηρεσίες

Ο Ξενώνας παρέχει στις εξυπηρετούμενες γυναίκες και στα παιδιά τους ασφαλή διαμονή, σίτιση, ψυχολογική και κοινωνική στήριξη, καθώς και εργασιακή στήριξη (με την οπτική του φύλου) από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό. Αναλαμβάνει, επίσης, την πρόσβαση σε νομική στήριξη, με την παραπομπή στα Συμβουλευτικά Κέντρα Γυναικών των δομών του Δικτύου της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (ΓΓΙΦ) ή άλλων φορέων.

Πιο αναλυτικά¹:

Φιλοξενία των Γυναικών και των Παιδιών τους

4.1

Ο Ξενώνας προσφέρει ασφαλή διαμονή που περιλαμβάνει στέγη και διατροφή. Η διαμονή έχει μεταβατικό/προσωρινό χαρακτήρα, με στόχο η γυναίκα να επανέλθει στην κοινότητα και να ζήσει ανεξάρτητα. Οι γυναίκες και τα παιδιά τους μπορούν να φιλοξενηθούν έως τρεις (3) μήνες, ενώ ανάλογα με την περίπτωση και

¹ Αναλυτική περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών παρατίθεται στα αντίστοιχα κεφάλαια του Οδηγού Συμβουλευτικής της ΓΓΙΦ.

εφόσον κριθεί αναγκαίο από το επιστημονικό προσωπικό και τη Διοίκηση του Ξενώνα, η διάρκεια της φιλοξενίας μπορεί να παραταθεί αντίστοιχα. Ο Ξενώνας διαθέτει επαρκή μέτρα για την ασφάλεια των εξυπηρετούμενων γυναικών, ενώ παράλληλα συνεργάζεται με το τοπικό Αστυνομικό Τμήμα.

4.2 Κοινωνική στήριξη

Στην κοινωνική στήριξη περιλαμβάνεται η ενημέρωση των εξυπηρετούμενων γυναικών σχετικά με τις κοινωνικές παροχές που, κατ' αρχήν, μπορούν να αξιοποιήσουν. Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά στα ασφαλιστικά δικαιώματα και τα θέματα οικογενειακών σχέσεων, τη γονική μέριμνα και εξειδικευμένα θέματα για τις αρχηγούς των μονογονεϊκών οικογενειών, των ανέργων, των γυναικών σε κατάσταση φτώχειας (π.χ. επιδόματα, παροχές υπηρεσιών σε δημόσιους και δημοτικούς παιδικούς σταθμούς κ.λπ.), τα θέματα εκπαίδευσης, κατάρτισης, υγείας και πρόνοιας, απασχόλησης και άλλα κατά περίπτωση, όπως τα θέματα επανένωσης οικογενειών και ασύλου για τον εξυπηρετούμενο προσφυγικό πληθυσμό.

Σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο ή κατόπιν επιθυμίας των εξυπηρετούμενων γυναικών, παραπέμπονται σε αρμόδιες αρχές (π.χ. Αστυνομία, Εισαγγελία, κοινωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υγείας, κ.ά.) και με τη συνοδεία συμβούλου, αν κριθεί απαραίτητο.

4.3 Ψυχολογική στήριξη

Στην ψυχολογική στήριξη περιλαμβάνεται η ενδυνάμωση της εξυπηρετούμενης μέσω εξειδικευμένης ατομικής συμβουλευτικής και ψυχολογικής στήριξης, με βασικούς στόχους την κινητοποίηση και την ενίσχυσή της.

4.4 Εργασιακή στήριξη

Στην εργασιακή στήριξη περιλαμβάνεται η παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής σε θέματα απασχόλησης όσο και θέματα επιχειρηματικότητας, με βασικούς άξονες:

- Πληροφόρηση των εξυπηρετούμενων σε θέματα επαγγελματικής κατάρτισης, απασχόλησης, εργασιακών σχέσεων και κοινωνικών υποδομών
- Συμβουλευτική στήριξη των εξυπηρετούμενων για την απασχόληση (ανάπτυξη και υλοποίηση επαγγελματικού σχεδίου)
- Συμβουλευτική στήριξη των εξυπηρετούμενων για την επιχειρηματικότητα (ανάπτυξη και υλοποίηση επιχειρηματικού σχεδίου)

5. Στελέχωση

5.1 Ειδικότητες

Για την εύρυθμη και την πλέον αποτελεσματική λειτουργία του Ξενώνα ενδείκνυται η στελέχωσή του κατ' ελάχιστον με τις ακόλουθες ειδικότητες:

- Κοινωνικός/ή Λειτουργός
- Ψυχολόγος
- Παιδαγωγός ή Παιδοψυχολόγος
- Στέλεχος Διοικητικής στήριξης
- Φύλακες
- Γενικό βοηθητικό προσωπικό

Επιπλέον, κρίσιμη θεωρείται η ανάπτυξη μόνιμης συνεργασίας με δίκτυο διερμηνέων και διαπολιτισμικών μεσολαβητών/τριών.

5.2 Καθήκοντα και αρμοδιότητες των στελεχών

Κάθε εργαζόμενος/η αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την ειδικότητά του/της. Επιπροσθέτως, αναλαμβάνει καθήκοντα, που απορρέουν από τους στόχους και τις γενικότερες ανάγκες του πλαισίου, τηρώντας τον παρόντα κανονισμό λειτουργίας των Ξενώνων Φιλοξενίας 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 Ξενώνα και να υποστηρίζουν τις δράσεις του.

Υποχρέωση όλων των στελεχών του Ξενώνα αποτελεί:

- ✓ Η τήρηση της προσέγγισης του εξυπηρετούμενου πληθυσμού με την οπτική του φύλου, της αρχής της εχεμύθειας, της διαφύλαξης του απορρήτου και των λοιπών δεσμεύσεων που απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας των δομών του Δικτύου της ΓΓΠΦ.
- ✓ Η μη αναπαραγωγή έμφυλων στερεοτύπων και διακρίσεων, καθώς και η μη χρήση βίας προς τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό.

Όλα τα στελέχη του Ξενώνα έχουν την υποχρέωση των παρακάτω:

- Τηρούν το κοινό πλαίσιο λειτουργίας των δομών (π.χ. κοινά έντυπα, κοινές διαδικασίες, κ.λπ.).
- Δεσμεύονται από τις προγραμματικές συμφωνίες και τα πρωτόκολλα συνεργασίας (π.χ. για γυναίκες πρόσφυγες).
- Συμπληρώνουν τα έντυπα που εντάσσονται στις αρμοδιότητές τους.
- Ενημερώνουν την ηλεκτρονική βάση δεδομένων (database).
- Ενημερώνουν τον φυσικό φάκελο της εξυπηρετούμενης με τα απαραίτητα έγγραφα.
- Συμμετέχουν στις τακτικές διεπιστημονικές συναντήσεις (π.χ. ανά εβδομάδα).
- Συμμετέχουν στις τακτικές οργανωτικές-διοικητικές συναντήσεις (π.χ. ανά εβδομάδα).
- Συμμετέχουν σε δράσεις α) δικτύωσης και β) ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης με φορείς συναφείς προς την ειδικότητά τους και συμπληρώνουν τα σχετικά έντυπα σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή.
- Συμπληρώνουν, υποβάλλουν και τηρούν σε φυσικό και ηλεκτρονικό αρχείο τα παραδοτέα τους.
- Συνοδεύουν την εξυπηρετούμενη σε άλλες υπηρεσίες, όταν κρίνεται απαραίτητο.
- Καταγράφουν τις υπάρχουσες δομές αρωγής και προστασίας γυναικών - θυμάτων έμφυλης βίας ή/ και πολλαπλών διακρίσεων, τις μη κυβερνητικές οργανώσεις σε τοπικό επίπεδο και τους φορείς και υπηρεσίες που παρέχουν συμπληρωματικές με τη δομή Υπηρεσίες. Σε τακτικά χρονικά διαστήματα επικαιροποιούν τον κατάλογο των φορέων που μπορεί να απευθυνθούν για συνεργασία, ενισχύοντας τη συμβουλευτική κοινωνική στήριξη.
- Συμμετέχουν σε συνέδρια, ημερίδες κ.ο.κ., παρουσιάζουν το συμβουλευτικό και ερευνητικό τους έργο και συνεργάζονται με άλλα συμβουλευτικά κέντρα, ξενώνες και αντίστοιχες υπηρεσίες, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό με στόχο τη συνεχή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Διαθέτουν γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών, γνωρίζουν τις βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας των δομών, καθώς και τις βασικές αρχές συμβουλευτικής. Ακόμα, γνωρίζουν 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 Ξενώνα.

6. Παραπομπές

Οι παραπομπές στον Ξενώνα γίνονται από τους ακόλουθους φορείς:

- τα Συμβουλευτικά Κέντρα του Δικτύου της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων,
- τα Κέντρα Κοινότητας και τις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων, και
- τις Υπηρεσίες του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ).

Οι προαναφερόμενοι φορείς προβαίνουν σε παραπομπή, αφού πρώτα συνεννοηθούν με τους/τις αρμόδιους/ες του Ξενώνα σε ό,τι αφορά τη διαθεσιμότητα των θέσεων φιλοξενίας. Επίσης, οφείλουν να αποστείλουν ηλεκτρονικά ή εντύπως, το συντομότερο δυνατόν, το έντυπο υποδοχής και το κοινωνικό ιστορικό.

Ειδικότερα, για τη **φιλοξενία γυναικών που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες του προσφυγικού πληθυσμού**, όπως είναι οι γυναίκες πρόσφυγες θύματα ή εν δυνάμει θύματα βίας και τα παιδιά τους, καθώς και οι γυναίκες πρόσφυγες αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών που διαβιούν στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, στις Δομές Προσωρινής Υποδοχής και στις Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας, αλλά και εκτός των προαναφερόμενων δομών, ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στο Πρωτόκολλο Συνεργασίας των Εθνικών Φορέων 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.

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

7. Εισαγωγή

7.1 Διαδικασίες εισαγωγής

Η υποψήφια εξυπηρετούμενη συμπληρώνει έντυπη δήλωση/αίτηση οικειοθελούς προσέλευσης για φιλοξενία στον Ξενώνα. Για την αποδοχή της αίτησης αυτής συνεκτιμώνται τα προσκομισθέντα παραπεμπτικά έγγραφα και πραγματοποιείται ατομική συνέντευξη από την/τον κοινωνική λειτουργό ή την/τον ψυχολόγο του Ξενώνα.

Το επιστημονικό προσωπικό του Ξενώνα είναι το αρμόδιο όργανο για τη σύνταξη εισήγησης περί της αποδοχής ή μη της εκάστοτε παραπομπής για εισαγωγή στη Διοίκηση του Ξενώνα, η οποία αποτελεί το αποφασιστικό και αποκλειστικά υπεύθυνο για κάθε νόμιμη συνέπεια όργανο για την εισαγωγή στον Ξενώνα.

Κατά την εγκατάστασή τους, οι γυναίκες που πρόκειται να φιλοξενηθούν ενημερώνονται προφορικά και γραπτά για τους κανόνες που διέπουν τη λειτουργία του Ξενώνα. Οι γυναίκες που δεν μιλούν ελληνικά (π.χ. πρόσφυγες, μετανάστριες) ενημερώνονται από τα μεταφρασμένα, σε γλώσσα που κατανοούν, έντυπα. Στη συνέχεια, έχουν την υποχρέωση να υπογράψουν τη σχετική φόρμα αποδοχής των εν λόγω κανόνων που αφορούν στην ομαλή διαβίωση των εξυπηρετούμενων γυναικών εντός της δομής και δεσμεύουν τόσο τον Ξενώνα και το προσωπικό του για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών και τη διασφάλιση συγκεκριμένων δικαιωμάτων, όσο και τις ίδιες τις γυναίκες για τις υποχρεώσεις που συνεπάγονται εκ της φιλοξενίας τους και για την τήρηση των κανόνων λειτουργίας της δομής. Επιπλέον, υπογράφουν το έντυπο συγκατάθεσης περί της διάθεσης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για στατιστικούς/ερευνητικούς σκοπούς από τη ΓΓΙΦ.

Κατά την εισαγωγή, ελέγχεται η κατάσταση της υγείας της υποψήφιας εξυπηρετούμενης, με στόχο τόσο την προστασία της ίδιας όσο και τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας εντός του Ξενώνα.

Για την οριστική εισαγωγή και φιλοξενία των γυναικών και των παιδιών τους στον Ξενώνα, απαιτείται υγειονομικός έλεγχος μέσω της διενέργειας των κάτωθι εξετάσεων:

- γνωμάτευση από γενικό/ή ιατρό ή παθολόγο για αερογενώς μεταδιδόμενα νοσήματα,
- δερματολογική εκτίμηση για μεταδοτικές δερματικές ασθένειες,
- ψυχιατρική εκτίμηση, για την πιστοποίηση της δυνατότητας συμβίωσης με άλλα άτομα, και
- παιδιατρική γνωμάτευση, για τα παιδιά των γυναικών.

Σε περιπτώσεις εξαιρετικά έκτακτης ανάγκης μπορεί να πραγματοποιηθεί προσωρινή εισαγωγή στον Ξενώνα, χωρίς να έχουν γίνει οι προαναφερθείσες ιατρικές εξετάσεις, εφόσον έχει εξασφαλιστεί χώρος για την προσωρινή φιλοξενία της συγκεκριμένης γυναίκας ή/και των παιδιών της σε χωριστό τμήμα του Ξενώνα (χώροι επείγουσας φιλοξενίας), με στόχο την προστασία της υγείας των ανθρώπων που διαμένουν ή εργάζονται σε αυτόν.

Η εν λόγω εισαγωγή μπορεί να έχει μέγιστη διάρκεια 3 ημερών, ή μέχρι να ολοκληρωθούν οι απαραίτητες ιατρικές εξετάσεις. Σε περίπτωση διαπίστωσης ότι οι υποψήφιες γυναίκες ή και τα παιδιά τους νοσούν από σοβαρά μεταδιδόμενα νοσήματα, οι ήδη εξυπηρετούμενες ή υπό διαδικασία εξυπηρέτησης στον Ξενώνα, υποχρεούνται να αποχωρήσουν άμεσα ή δεν γίνονται δεκτές αντίστοιχα.

Στην περίπτωση φιλοξενίας γυναικών που ανήκουν σε **ευάλωτες ομάδες του προσφυγικού πληθυσμού**, όπως είναι οι γυναίκες πρόσφυγες θύματα ή εν δυνάμει θύματα βίας και τα παιδιά τους, καθώς και οι γυναίκες πρόσφυγες αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών που διαβιούν στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, στις Δομές Προσωρινής Υποδοχής και στις Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας, αλλά και εκτός των προαναφερόμενων δομών, η διαδικασία εισαγωγής έχει ως εξής:

1. Ο εντοπισμός γίνεται στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, στις Ανοιχτές Δομές Προσωρινής Υποδοχής και τις Ανοιχτές Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας από στελέχη των αρμόδιων κρατικών αρχών ή/και από πιστοποιημένη ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στις δομές, τα οποία και εισηγούνται την παραπομπή.

Σε περίπτωση εντοπισμού περιστατικών της ομάδας-στόχου εκτός των ανωτέρω περιγραφόμενων δομών

προσωρινής υποδοχής και φιλοξενίας, δίνεται η δυνατότητα σε στελέχη των κρατικών δομών ή σε συγκεκριμένες ΜΚΟ, με τις οποίες συνεργάζεται η ΓΓΠΦ, να απευθύνονται στα κατά τόπους Συμβουλευτικά Κέντρα² ή στις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων.

Η αρχική παραπομπή στα Συμβουλευτικά Κέντρα του Δικτύου της ΓΓΠΦ ή στις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων ή στο Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ) γίνεται από την αρμόδια κρατική Αρχή, δηλαδή α) τον/την Διοικητή/τρια του Κέντρου Υποδοχής και Ταυτοποίησης, β) τον/την Προϊστάμενο/-η των Ανοιχτών Δομών Προσωρινής Υποδοχής και των Ανοιχτών Δομών Προσωρινής Φιλοξενίας, μέσω παραπεμπτικού σημειώματος.

2. Την ευθύνη για τη συνοδεία των εξυπηρετούμενων γυναικών και των παιδιών τους από τους ως άνω χώρους έως τις δομές του Δικτύου της ΓΓΠΦ ή τις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων ή το ΕΚΚΑ, αναλαμβάνει όποιος φορέας έχει εισηγηθεί την παραπομπή (στελέχη κρατικών δομών ή πιστοποιημένες ΜΚΟ). Σε περίπτωση που αυτό δεν καθίσταται εφικτό, σε συνεργασία με τις δομές ή φορείς υποδοχής διασφαλίζεται η συνοδεία των γυναικών από στελέχη των Συμβουλευτικών Κέντρων/διαπολιτισμικούς μεσολαβητές ή των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Δήμων ή του ΕΚΚΑ.

Η Μη Κυβερνητική Οργάνωση (ΜΚΟ) που δραστηριοποιείται στις ανωτέρω δομές, αφού εντοπίσει γυναίκες της ομάδας-στόχος:

α) ενημερώνει την αρμόδια κρατική Αρχή,
β) επικοινωνεί τηλεφωνικά με τα στελέχη του γεωγραφικά αρμόδιου Συμβουλευτικού Κέντρου ή την Κοινωνική Υπηρεσία του οικείου Δήμου ή το ΕΚΚΑ, προκειμένου να ελεγχθεί η δυνατότητα φιλοξενίας σε Ξενώνα,

γ) φροντίζει για την υποχρεωτική ιατρική εκτίμηση³, σε συνεργασία με τις αρμόδιες κρατικές (Δήμων ή δημοσίων μονάδων) υγειονομικές αρχές. Για το σκοπό αυτό, σε περίπτωση που οι εξετάσεις γίνουν από δημόσιες μονάδες που υπάγονται στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Υγείας, οι δομές φιλοξενίας, οφείλουν να ενημερώνουν τις πλησιέστερες μονάδες Πρωτοβάθμιου Εθνικού Δικτύου Υγείας (ΠΕΔΥ), οι οποίες πληρούν τις προϋποθέσεις των οδηγιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Υγείας, για τον αριθμό των φιλοξενούμενων γυναικών και παιδιών, καθώς και την έγκαιρη ένταξη νέας εξυπηρετούμενης στη δομή. Οι υποψήφιοι προς φιλοξενία, παραπεμπόμενες γυναίκες, συνοδεύονται υποχρεωτικά κατά την ιατρική εξέταση από κατάλληλο προσωπικό και διερμηνέα. Δεν γίνεται καμία ιατρική εκτίμηση εάν δεν υπάρχει το σχετικό παραπεμπτικό αρμόδιου φορέα και εξασφαλισμένη θέση σε ξενώνα φιλοξενίας. Συντονισμό της διαδικασίας ιατρικής εκτίμησης καθώς και την παροχή επικουρικών υπηρεσιών σχετικά με αυτές, δύναται να παρέχει το Εθνικό Κέντρο Επιχειρήσεων Υγείας,

3. δ) αναλαμβάνει τη μεταφορά της γυναίκας και των παιδιών της, εφόσον υπάρχουν, με την παρουσία διερμηνέα/διαπολιτισμικού/-ής μεσολαβητή/τρια, σε προκαθορισμένο ραντεβού με το Συμβουλευτικό Κέντρο ή την Κοινωνική Υπηρεσία του οικείου Δήμου ή το ΕΚΚΑ. Σε περίπτωση, που δεν υπάρχει συνδρομή από ΜΚΟ για τη μεταφορά της γυναίκας και των παιδιών της, η μεταφορά γίνεται είτε από τον Δήμο ή την Περιφέρεια με χρήση επιβατικών οχημάτων είτε με τη συνδρομή του Κεντρικού Επιχειρησιακού Οργάνου Μετανάστευσης (ΚΕΠΟΜ).

Σε περίπτωση παραπομπής στον Ξενώνα από Συμβουλευτικό Κέντρο, τα στελέχη του:

α) παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τα ισχύοντα επιστημονικά πρότυπα, με τη βοήθεια του/της διερμηνέα στην υποψήφια φιλοξενούμενη: συμπληρώνεται το κοινωνικό ιστορικό και η γυναίκα ενημερώνεται για το πλαίσιο, τη διαδικασία, τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις φιλοξενίας, κρίνεται επίσης η καταλληλότητα της υποψήφιας εξυπηρετούμενης από κοινωνικό λειτουργό, εφόσον αυτό είναι εφικτό,

β) ελέγχουν για τη διαθεσιμότητα του Ξενώνα, πριν την παραπομπή της προς φιλοξενία γυναίκας, ενημερώνουν για το αίτημα φιλοξενίας και πληροφορούν σχετικά τον φορέα εντοπισμού,

γ) ενημερώνουν⁴ την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου για την επικείμενη εισαγωγή στον ξενώνα,

² Πληροφορίες στο www.womensos.gr και στην 24ωρη Τηλεφωνική Γραμμή SOS 15900.

³ Οι ιατρικές εξετάσεις γίνονται βάσει των ισχυουσών οδηγιών από το Υπουργείο Υγείας και σε αυτές περιλαμβάνεται η λειτουργική καταλληλότητα συμβίωσης. Η καταλληλότητα φιλοξενίας δύναται να εκδίδεται και από κοινωνικό/ή λειτουργό ή ψυχολόγο ή ψυχίατρο κρατικού φορέα. Οι ιατρικές εξετάσεις δύναται να διαφοροποιηθούν με αντίστοιχες αποφάσεις-οδηγίες της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Υγείας. Ο τόπος της εξέτασης κρίνεται σε συνεργασία με τον/την αρμόδιο/α προϊστάμενο/η της μονάδας ΠΕΔΥ που ανήκει η δομή φιλοξενίας.

⁴ Το Συμβουλευτικό Κέντρο ενημερώνει αρμοδίως το ΕΚΚΑ για τις περιπτώσεις φιλοξενίας γυναικών αιτουσών ασύλου ως υπεύθυνη αρχή για την τήρηση συστήματος καταγραφής, διαχείρισης και παρακολούθησης αιτημάτων στέγασης αιτούντων άσυλο, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. Π2δ/Γ.Π. 93510/2011 (ΦΕΚ Β' 2016).

ώστε να επιληφθεί τη μεταφορά της γυναίκας,

δ) ενημερώνουν το ΚΕΠΟΜ στην περίπτωση αποχώρησης από τον Ξενώνα Φιλοξενίας γυναικών προσφύγων ή των παιδιών τους.

4.

Σε περίπτωση παραπομπής στον Ξενώνα από την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου, τα στελέχη της:

α) παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, με τη βοήθεια του/της διερμηνέα στη γυναίκα: συμπληρώνεται το κοινωνικό ιστορικό και η γυναίκα ενημερώνεται για το πλαίσιο, τη διαδικασία, τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις φιλοξενίας, κρίνεται η καταλληλότητα φιλοξενίας, εφόσον ο Δήμος έχει το κατάλληλο προσωπικό (ψυχολόγο, κοινωνικό λειτουργό),

β) ελέγχουν για τη διαθεσιμότητα του Ξενώνα πριν την παραπομπή της προς φιλοξενία γυναίκας, ενημερώνουν⁵ για το αίτημα φιλοξενίας και πληροφορούν σχετικά τον φορέα εντοπισμού,

γ) αναλαμβάνουν τη μεταφορά των γυναικών και των παιδιών τους με επιβατικά οχήματα ιδιοκτησίας ΟΤΑ Α' και Β' προς (και από) τον Ξενώνα φιλοξενίας ή όπου αλλού κριθεί αναγκαίο και

δ) ενημερώνουν το ΚΕΠΟΜ για τις περιπτώσεις αποχώρησης από τον Ξενώνα Φιλοξενίας γυναικών προσφύγων ή των παιδιών τους.

5.

Σε περίπτωση παραπομπής στον Ξενώνα από το ΕΚΚΑ, τα στελέχη του:

α) παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, με τη βοήθεια του/της διερμηνέα στη γυναίκα: συμπληρώνεται το κοινωνικό ιστορικό και η γυναίκα ενημερώνεται για το πλαίσιο, τη διαδικασία, τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις φιλοξενίας,

β) ελέγχουν για τη διαθεσιμότητα του Ξενώνα, ενημερώνουν για το αίτημα φιλοξενίας και πληροφορούν σχετικά τον φορέα εντοπισμού,

γ) ενημερώνουν την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου για την επικείμενη εισαγωγή στον Ξενώνα, ώστε να επιληφθεί τη μεταφορά της γυναίκας στον Ξενώνα φιλοξενίας και

6. δ) ενημερώνουν το ΚΕΠΟΜ για τις περιπτώσεις αποχώρησης από τον Ξενώνα Φιλοξενίας γυναικών προσφύγων ή των παιδιών τους. Διευκρινίζεται ότι στην περίπτωση που το ΕΚΚΑ παραπέμπει σε δικό του Ξενώνα, ακολουθούνται οι διαδικασίες του φορέα.

Προϋποθέσεις φιλοξενίας

7.2

Για τη διασφάλιση της δημόσιας υγείας εντός του Ξενώνα δεν γίνονται δεκτές γυναίκες ή και παιδιά αυτών που, κατόπιν του σχετικού στην παράγραφο 7.1 υγειονομικού ελέγχου, διαπιστωθεί ότι πάσχει:

- Από αερογενώς μεταδιδόμενο νόσημα, σύμφωνα με γνωμάτευση με νόμιμη ισχύ θεράποντα/ουσας ιατρού (γενικού/ής ιατρού ή παθολόγου και παιδιάτρου για τα παιδιά).
- Από δερματικό μεταδιδόμενο νόσημα, σύμφωνα με γνωμάτευση με νόμιμη ισχύ από ειδικό/ή δερματολόγο.
- Από ψυχιατρικό νόσημα που καθιστά λειτουργικά ακατάλληλη τη συμβίωση – φιλοξενία, σύμφωνα με γνωμάτευση με νόμιμη ισχύ από κοινωνικό/ή λειτουργό ή ψυχολόγο ή ψυχίατρο κρατικού φορέα.

⁵ Το Συμβουλευτικό Κέντρο ενημερώνει αρμοδίως το ΕΚΚΑ για τις περιπτώσεις φιλοξενίας γυναικών αιτουσών ασύλου ως υπεύθυνη αρχή για την τήρηση συστήματος καταγραφής, διαχείρισης και παρακολούθησης αιτημάτων στέγασης αιτούντων άσυλο, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. Π2δ/Γ.Π. 93510/2011 (ΦΕΚ Β' 2016).

7.3 Περιπτώσεις που χρήζουν προσοχής και ιδιαίτερης μέριμνας

Οι ακόλουθες περιπτώσεις πρέπει να τυγχάνουν ιδιαίτερης προσοχής από τους/τις υπευθύνους/ες εισαγωγής:

- Οι γυναίκες που έχουν υποστεί πρόσφατα ξυλοδαρμό, μπορούν, εφόσον το επιθυμούν, να απευθυνθούν στην Ιατροδικαστική Υπηρεσία ή σε εφημερεύον Νοσοκομείο για την επίσημη πιστοποίηση της κακοποίησής τους.
- Οι γυναίκες που επιθυμούν να υποβάλουν μήνυση παραπέμπονται αρμοδίως για νομική στήριξη. Σε αυτή την περίπτωση, διερευνάται η δυνατότητα παροχής δωρεάν νομικής βοήθειας.
- Οι γυναίκες με παιδιά εντός γάμου ή συμφώνου συμβίωσης οφείλουν να απευθυνθούν στο οικείο Αστυνομικό Τμήμα ή στην Εισαγγελία, προκειμένου να καταγραφεί η εγκατάλειψη της οικογενειακής εστίας λόγω της κακοποίησής τους.

Κανόνες φιλοξενίας / συμβίωσης

8.

- Η εξυπηρετούμενη υποχρεούται να διαφυλάξει το απόρρητο της διεύθυνσης του Ξενώνα, τόσο κατά τη διάρκεια της φιλοξενίας της, όσο και μετά την αποχώρησή της από αυτόν.
- Η εξυπηρετούμενη δέχεται να υποβληθεί στις αναφερθείσες στο άρθρο 7 του Κανονισμού ιατρικές εξετάσεις, με στόχο τόσο την προστασία της ίδιας όσο και τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας εντός του Ξενώνα.
- Εάν διαπιστωθεί κάποιο πρόβλημα υγείας υποχρεούται να ακολουθήσει τις ιατρικές οδηγίες και την απαραίτητη αγωγή. Στην περίπτωση κατά την οποία η εξυπηρετούμενη νοσήσει από σοβαρό μεταδιδόμενο νόσημα, ισχύουν τα οριζόμενα στην παράγραφο 7.
- Ο Ξενώνας μεριμνά για την πραγματοποίηση των αναγκαίων ιατρικών εξετάσεων και για την εξασφάλιση της απαραίτητης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης.
- Απαγορεύεται η χρήση οινοπνευματωδών ποτών ή άλλων ουσιών και φαρμάκων, με εξαίρεση εκείνα που διαπιστωμένα έχουν συνταγογραφηθεί από ιατρό.
- Απαγορεύεται το κάπνισμα στα υπνοδωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους. Επιτρέπεται μόνο σε προκαθορισμένο χώρο.
- Απαγορεύεται η κατοχή αιχμηρών αντικειμένων.
- Η έξοδος από τον Ξενώνα πραγματοποιείται μετά από συνεννόηση με την/τον υπεύθυνη/ο. Η εξυπηρετούμενη υπογράφει σχετικό έντυπο στο οποίο αναφέρεται η ώρα εξόδου, το διάστημα απουσίας και η ώρα επιστροφής.
- Τα γεύματα πραγματοποιούνται στον προκαθορισμένο γι' αυτό το σκοπό χώρο και σε συγκεκριμένες ώρες. Απαγορεύεται η παρασκευή ή η μεταφορά φαγητού στα δωμάτια.
- Οι εξυπηρετούμενες ευθύνονται για τον καθαρισμό του χώρου εστίασης της δομής μετά το πέρας των γευμάτων.
- Οι εξυπηρετούμενες έχουν την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη για τη φύλαξη των προσωπικών τους αντικειμένων.
- Κάθε εξυπηρετούμενη έχει το δικαίωμα να διαθέτει προσωπικό χώρο εντός της δομής και τη δυνατότητα να κινείται ελεύθερα σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους του Ξενώνα.

- Οι εξυπηρετούμενες ευθύνονται για τη διατήρηση της καθαριότητας και της τάξης τόσο των χώρων του Ξενώνα όσο και του προσωπικού τους χώρου με την υποστήριξη του αρμόδιου στελέχους του ξενώνα.
- Οι μητέρες των παιδιών που φιλοξενούνται στον Ξενώνα έχουν την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη για τη φροντίδα και την προστασία τους. Επίσης, οφείλουν να συμμορφωθούν με την τήρηση της υποχρεωτικής φοίτησης των παιδιών τους στην αντίστοιχη εκπαιδευτική βαθμίδα. Ως εκ τούτου, τα παιδιά προσχολικής και σχολικής ηλικίας εγγράφονται αντίστοιχα σε νηπιαγωγεία, δημοτικά και γυμνάσια της περιοχής, όπου βρίσκεται ο Ξενώνας.
- Κατά τη διάρκεια της φιλοξενίας, ξεκινά η ψυχολογική, κοινωνική και εργασιακή στήριξη με βάση τις ανάγκες της εξυπηρετούμενης και το σχέδιο παρέμβασης που καταρτίζεται γι' αυτό τον σκοπό. Εφόσον η ίδια συμφωνήσει με τα παραπάνω, οφείλει να συμμετέχει ανελλιπώς στις ατομικές ή/και ομαδικές συνεδρίες. Επισημαίνεται ότι η νομική στήριξη μπορεί να παρασχεθεί μέσω παραπομπής σε Συμβουλευτικό Κέντρο του Δικτύου της ΓΓΙΦ.
- Από την πρώτη μέρα οριστικής εισαγωγής στον Ξενώνα και κατόπιν αιτήματος της εξυπηρετούμενης δύναται να χορηγείται Βεβαίωση Φιλοξενίας για κάθε νόμιμη χρήση.
- Η φιλοξενία των γυναικών διακόπτεται άμεσα λόγω απρεπούς ή βίαιης συμπεριφοράς τους κατά την απόλυτη κρίση και διακριτική ευχέρεια της Διοίκησης του Ξενώνα. Το αρμόδιο όργανο, που ορίζει ο φορέας υλοποίησης του υποέργου λειτουργίας του Ξενώνα, δύναται να διακόψει την παραμονή της εξυπηρετούμενης, με αιτιολογημένη απόφασή του και για λόγους που αφορούν στην πλημμελή τήρηση εκ μέρους της εξυπηρετούμενης των όρων φιλοξενίας.

9. Τηρούμενα Αρχεία

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η βέλτιστη και αποτελεσματική λειτουργία του Ξενώνα και για τον συντονισμό του συνόλου των δράσεων, τηρούνται αρχεία στη βάση συνεχούς ενημέρωσής τους από τα στελέχη της δομής. Τα τηρούμενα αρχεία αφενός περιλαμβάνουν τα παραδοτέα όπως περιγράφονται στην εκάστοτε Απόφαση Υλοποίησης και αφετέρου είναι απαραίτητα για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των δομών. Ενδεικτικά τηρούμενα αρχεία είναι τα ακόλουθα:

9.1 Βάση Στατιστικών Δεδομένων

9.1.1 Λειτουργία του Ξενώνα

- ο αριθμός των εξυπηρετούμενων γυναικών και των παιδιών τους,
- ο αριθμός των αιτημάτων φιλοξενίας,
- ο αριθμός των αιτημάτων που ικανοποιούνται,
- ο χρόνος παραμονής των εξυπηρετούμενων γυναικών στον Ξενώνα,
- οι φορείς που πραγματοποιούν παραπομπές,
- και
- οι συνεργασίες με άλλους φορείς.
-

9.1.2 Εσωτερικές Διαδικασίες

- ο αριθμός των συνεδριών συμβουλευτικής στήριξης και το είδος τους,
- οι εμπλεκόμενες ειδικότητες ανά είδος στήριξης,
- ο τρόπος συνεργασίας της συμβουλευτικής ομάδας,

- η αξιολόγηση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας της συμβουλευτικής ομάδας σε τακτά προκαθορισμένα διαστήματα,
- ο επαναπροσδιορισμός της λειτουργίας και των αρμοδιοτήτων με βάση τη συνεχή αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών,
- η τελική αξιολόγηση των παρασχεθεισών από τον Ξενώνα υπηρεσιών μετά το πέρας κάθε φιλοξενίας,
- η κατάρτιση εξαμηνιαίων και ετησίων εκθέσεων σε ό,τι αφορά την προσέλευση και την πορεία των περιπτώσεων των εξυπηρετούμενων γυναικών, και
- η αξιολόγηση, στο πλαίσιο της εποπτείας, των επιστημονικών, διοικητικών και οργανωτικών συνθηκών εργασίας από το σύνολο του προσωπικού του Ξενώνα.
-

9.2 Αρχεία

9.2.1 Για τις εξυπηρετούμενες γυναίκες:

- Έντυπη Αίτηση οικειοθελούς προσέλευσης για φιλοξενία
- Έντυπο Αποδοχής των Κανόνων Λειτουργίας του Ξενώνα
-
- Έντυπο Παραλαβής Ιματισμού
- Έντυπο συγκατάθεσης για την τήρηση αρχείων προσωπικών δεδομένων (υπόδειγμα του οποίου παρατίθεται στο παράρτημα 1 του παρόντος Κανονισμού)
- Ατομικό Δελτίο Συμβουλευτικής Παρέμβασης που ενημερώνεται για το σύνολο των ενεργειών και των συνεδριών που πραγματοποιούνται σε αυτό το πλαίσιο
- Έντυπο προσωρινής απουσίας
- Έντυπο οριστικής αποχώρησης
- Φάκελος καταγραφής όλων των στοιχείων της περίπτωσης
- Βεβαίωση Φιλοξενίας (υπόδειγμα του οποίου παρατίθεται στο παράρτημα 5 του παρόντος Κανονισμού)
- Έντυπο αξιολόγησης των παρασχεθεισών υπηρεσιών

Για τη Λειτουργία του Ξενώνα:

9.2.2

- Παρουσιολόγια στελεχών
- Φόρμες επικοινωνίας
- Ηλεκτρονική βάση δεδομένων
- Βιβλίο επικοινωνίας φορέων
- Βιβλίο Εισόδου-Εξόδου των εξυπηρετούμενων γυναικών (ώρα αποχώρησης, επιστροφής και παρατηρήσεις), και
- Μητρώο Ξενώνα (εισαγωγή, αποχώρηση, προορισμός, υπεύθυνος, παρατηρήσεις)
- Έντυπα δικτύωσης και έντυπα ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης

Φάκελος εξυπηρετούμενης Γυναίκας:

9.2.3

- Γνωματεύσεις φορέων υγείας
- Εκτιμήσεις/Εκθέσεις φορέων παραπομπής
- Έντυπο Υποδοχής
- Έντυπο Συγκατάθεσης
- Έντυπο Κοινωνικού Ιστορικού (έμφυλης βία ή /και πολλαπλών διακρίσεων)

- Έντυπο Νομικής κατάστασης
- Έντυπα ατομικών και ομαδικών συνεδριών
- Βεβαιώσεις εξυπηρετούμενων
- Έντυπο follow-up κ.λπ.

Στον φάκελο περιλαμβάνονται όποια στοιχεία αφορούν την εξυπηρετούμενη γυναίκα. Συμπληρώνεται περιοδικά από όλες/ους τις/τους συμβούλους, βάσει της ειδικότητάς τους και των δεδομένων των συνεδριών που πραγματοποιούνται.

Οι σύμβουλοι καταγράφουν σε αυτό τους στόχους, τις συναντήσεις, την εξέλιξη της διαδικασίας, την εκτίμηση των ενεργειών και σχετικές παρατηρήσεις ανά εξυπηρετούμενη στο πλαίσιο της εργασίας τους.

Τέλος, προκειμένου να αντιμετωπιστούν συγκεκριμένες ανάγκες που προκύπτουν, τηρείται αναλυτικό ημερολόγιο ενεργειών και επικοινωνίας με τις υπηρεσίες που έχουν παραπέμψει την εξυπηρετούμενη στον Ξενώνα και με εκείνες στις οποίες παραπέμπει τις εξυπηρετούμενες γυναίκες ο Ξενώνας.

10. Γενική Περιγραφή Αρμοδιοτήτων Προσωπικού

- Το επιστημονικό προσωπικό του Ξενώνα ασκεί τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητές του σύμφωνα με το καθηκοντολόγιο της ειδικότητάς του/της.
- Τα στελέχη διοικητικής στήριξης/ διαχείρισης φροντίζουν για τη διοικητική επάρκεια του Ξενώνα με εργασίες, όπως η οργάνωση και τήρηση του αρχείου, του πρωτοκόλλου εισερχομένων και εξερχόμενων εγγράφων, του παρουσιολογίου των στελεχών, η ενημέρωση της βάσης δεδομένων, καθώς και οποιαδήποτε εργασία που αφορά διοικητική και τεχνική υποστήριξη και συντονισμό για τη λειτουργία του Ξενώνα.
- Το γενικό βοηθητικό προσωπικό φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία του Ξενώνα σε ζητήματα λειτουργικών αναγκών, όπως θέρμανση, τροφοδοσία, καθαριότητα, κ.λπ.

Ταυτόχρονα, κάθε εργαζόμενη/ος αναλαμβάνει, όπου και όποτε χρειάζεται, τα καθήκοντα που απορρέουν από τους στόχους και τις γενικότερες ανάγκες της λειτουργίας του Ξενώνα, με γνώμονα πάντα την καλή και αποτελεσματική συνεργασία της ομάδας για την παροχή της καλύτερης δυνατής βοήθειας και υποστήριξης στις εξυπηρετούμενες.

- Οι σύμβουλοι συνεργάζονται στενά, προκειμένου οι εξυπηρετούμενες να αντιμετωπίζονται κατά περίπτωση με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες τους στον τομέα της κάθε ειδικότητας. Μεταξύ των συμβούλων υπάρχει ανατροφοδότηση των πληροφοριών και των εκτιμήσεων ακόμα και σε καθημερινή βάση, δεδομένου ότι οι γυναίκες έχουν τακτικές συναντήσεις μαζί τους.
- Η τήρηση της εχεμύθειας και του απορρήτου είναι υποχρέωση όλων. Οι σύμβουλοι οφείλουν να σέβονται τις δυσκολίες και τους περιορισμούς που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες, καθώς και τις αντιφάσεις και παλινωδίες στη συμπεριφορά και τα συναισθήματά τους.

11. Ψυχολογική Εποπτεία

Η ψυχολογική εποπτεία υποστηρίζει, βοηθά και παρακολουθεί τον/τη σύμβουλο ενθαρρύνοντάς τον/ την και θέτοντας ασφαλές πλαίσιο, όρια και προϋποθέσεις για να αναπτύξει αποτελεσματικά τον δικό του/ της τρόπο δουλειάς με την εξυπηρετούμενη. Με αυτόν τον τρόπο, η ψυχολογική εποπτεία προστατεύει παράλληλα τον/τη σύμβουλο από υπερβάσεις καθήκοντος και από την επαγγελματική κόπωση.

Εφόσον παρέχεται ψυχολογική εποπτεία, η παρακολούθησή της είναι υποχρεωτική για όλο το προσωπικό (επιστημονικό/διοικητικό/βοηθητικό) του Ξενώνα.

12. Επιστημονική Εποπτεία

Οι δομές του Δικτύου της ΓΓΙΦ επιβλέπονται/παρακολουθούνται επιστημονικά και συντονίζονται από το Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας (ΚΕΘΙ).

Βασικοί στόχοι είναι:

Η υιοθέτηση και η παρακολούθηση της εφαρμογής ενιαίου τρόπου οργάνωσης/λειτουργίας των δομών του Δικτύου της ΓΓΙΦ, καθώς και η αποτελεσματική διασύνδεσή τους προς όφελος των γυναικών.

Η πολύπλευρη στήριξη των δομών του Δικτύου της ΓΓΙΦ και των στελεχών για την άμεση ανταπόκρισή τους στις σύνθετες ανάγκες των εξυπηρετούμενων γυναικών.

Η απρόσκοπτη εργασία των στελεχών των δομών του Δικτύου της ΓΓΦ, προκειμένου να διασφαλίζεται η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

13. Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών

❖ *Αξιολόγηση από τη σκοπιά των εργαζομένων στον Ξενώνα*

Η εκτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προσφέρει τη δυνατότητα στους/στις εργαζόμενους/ες να αξιολογήσουν τις συνθήκες εργασίας τους σε επιστημονικό, διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της εκτίμησης των υπηρεσιών:

- Αναφέρεται ο αριθμός των φιλοξενούμενων ενδεικτικά, ως προς την πρώτη επαφή, τις ενέργειες υποστήριξης και τη διάρκεια φιλοξενίας.
- Παρακολουθείται η τήρηση των όρων εργασίας που υπαγορεύονται από τη σχέση εργασίας και τη δεοντολογία που διέπει κάθε ειδικότητα.
- Καταγράφεται η κίνηση του Ξενώνα μέσω εκθέσεων σε πχ εξαμηνιαία και ετήσια βάση.

❖ *Αξιολόγηση από τη σκοπιά των εξυπηρετούμενων του Ξενώνα*

Η προβλεπόμενη διαδικασία έχει ως σκοπό την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω ειδικά σχεδιασμένου ερωτηματολογίου, το οποίο διατίθεται στις εξυπηρετούμενες μέσω της γραμματείας των δομών του Δικτύου της ΓΓΦ. Σχετικό υπόδειγμα εντύπου παρατίθεται στο Παράρτημα 3 του παρόντος Κανονισμού.

Οι εξυπηρετούμενες ενημερώνονται σχετικά με τον εθελοντικό και ανώνυμο χαρακτήρα της διαδικασίας και συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο σε όποια χρονική στιγμή επιλέξουν οι ίδιες.

Το συμπληρωμένο έντυπο τοποθετείται σε κλειδωμένο και αδιαφανές κουτί διαθέσιμο στον χώρο της δομής.

Τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης συλλέγονται και τυγχάνουν επεξεργασίας από τον φορέα υλοποίησης της αξιολόγησης.

Δικαίωμα πρόσβασης και επεξεργασίας των εντύπων αυτών δύναται να έχει και η Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων (ΓΓΦ).

❖ *Αξιολόγηση από τη σκοπιά της ΓΓΦ*

Το έργο των Δομών αξιολογείται επιπρόσθετα από την ΓΓΦ μέσω της λειτουργίας της Επιτελικής Ομάδας Συντονισμού (ΕΟΣ), η οποία είναι αρμόδια για την εποπτεία των Δικαιούχων, με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της πολιτικής για την καταπολέμηση της βίας και των πολλαπλών διακρίσεων κατά των γυναικών και την εξασφάλιση της ποιότητας της λειτουργίας των Δομών, σύμφωνα με την υπ' αρ. 725/19-4-2016 Απόφαση Σύστασης Επιτελικής Ομάδας Συντονισμού της Πράξης: «Οριζόντιες Παρεμβάσεις Εθνικής Εμβέλειας για την Καταπολέμηση της Βίας κατά των Γυναικών».

Ως προς τους σκοπούς της αξιολόγησης μπορούν να αξιοποιηθούν τα εξής παραδοτέα της ΕΟΣ:

- Εκθέσεις αναφοράς για κάθε επιτόπια επίσκεψη / συνάντηση εργασίας.
- Εξαμηνιαίες αναφορές εργασιών.

14. Επιτελική Ομάδα Συντονισμού (ΕΟΣ)

Το έργο της Επιτελικής 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 έμφυλης βίας ή/ και πολλαπλών διακρίσεων, την εξασφάλιση της ποιότητας της λειτουργίας των Δομών, καθώς και τη διευθέτηση τυχόν θεμάτων που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια λειτουργίας των Δομών.

Αντικείμενο της Επιτελικής Ομάδας Συντονισμού είναι αφενός η παρακολούθηση της εφαρμογής του

πλαisiού που τέθηκε από τη Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων για την αποτελεσματική λειτουργία των Δομών του Δικτύου, 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.

15. Follow-up

Σε ό,τι αφορά την παρακολούθηση (follow up) της πορείας της εξυπηρετούμενης γυναίκας, διενεργείται είτε κατ' ιδίαν συνάντηση είτε τηλεφωνική επαφή σε τρεις (3) χρονικές περιόδους μετά το πέρας των παρεχόμενων υπηρεσιών στη εξυπηρετούμενη γυναίκα: ένα (1) μήνα, τρεις (3) μήνες και έξι (6) μήνες. Για τον σκοπό αυτό ο/η σύμβουλος μπορεί να χρησιμοποιήσει το ενδεικτικό θεματολόγιο ερωτήσεων που παρατίθεται στο Παράρτημα 2 του παρόντος Κανονισμού.

16. Πρόσβαση σε Φάκελο και Χορήγηση Βεβαίωσης στις Εξυπηρετούμενες

Οι εξυπηρετούμενες των Ξενώνων δύναται να λάβουν βεβαίωση για την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάθε νόμιμη χρήση και εφόσον έχει υπογράψει το Έντυπο Συγκατάθεσης που επιτρέπει την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων (Παράρτημα 1). Σχετικό υπόδειγμα εντύπου παρατίθεται στο Παράρτημα 5 του παρόντος Κανονισμού και χορηγείται κατόπιν έγγραφης αίτησης της εξυπηρετούμενης σύμφωνα με το έντυπο του Παραρτήματος 4.

Η εξυπηρετούμενη έχει επίσης τη δυνατότητα πρόσβασης στο φάκελό της, κατόπιν έγγραφης αίτησης της εξυπηρετούμενης.

17. Ισχύς-Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας

Ο παρών Κανονισμός ισχύει και δεσμεύει όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και φυσικά πρόσωπα: επιστημονικό, διοικητικό και άλλο προσωπικό, Δήμος, τοπικοί και άλλοι φορείς, οι εξυπηρετούμενες γυναίκες και τα παιδιά τους, από τη δημοσίευσή του στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων: www.isotita.gr

Κάθε τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας γίνεται εγγράφως από τον φορέα που ενέκρινε τον παρόντα.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

ΦΩΤΕΙΝΗ ΚΟΥΒΕΛΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

Δίνω τη συγκατάθεσή μου για την επεξεργασία των δεδομένων μου προσωπικού χαρακτήρα με σκοπό:

α. την οργάνωση και παροχή κοινωνικών υπηρεσιών, και

β. για στατιστική επεξεργασία και προς χρήση της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (Δραγατσανίου 8, Αθήνα).

Γνωρίζω τα δικαιώματά μου για ενημέρωση, πρόσβαση και αντίρρηση στη συλλογή των δεδομένων μου (αρ.11-13 ν. 2472/1997).

Επίσης, ενημερώθηκα ότι στο πλαίσιο της διαδικασίας στατιστικής επεξεργασίας, τα ατομικά μου στοιχεία (π.χ. όνομα, δ/νση, τηλέφωνο) δεν θα κοινοποιούνται σε τρίτους, σύμφωνα με τη Νομοθεσία για την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Υπεύθυνος επεξεργασίας: Ξενώνας ...

Ημερομηνία:

Ονοματεπώνυμο:

Υπογραφή:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΞΕΝΩΝΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

ΕΝΤΥΠΟ FOLLOW-UP

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

Ημερομηνία:/..../....

Ραντεβού: τηλεφωνικό Δια ζώσης

Ημερομηνία τελευταίας επαφής με τη γυναίκα:..../..../....

Αίτημα:

Οι ακόλουθες ερωτήσεις είναι ενδεικτικές και μπορούν να αποτελέσουν τον «κορμό» συζήτησης μεταξύ του/της συμβούλου και της εξυπηρετούμενης για την καταγραφή της πορείας της γυναίκας

- 1) **Τι έκανε (ενέργειες, αλλαγές, αναστοχασμός κ.λπ.) σε αυτό το χρονικό διάστημα;**

- 2) **Από την τελευταία επαφή με το Συμβουλευτικό Κέντρο, η ζωή της...**
 Έχει βελτιωθεί Έχει χειροτερέψει Είναι ίδια

- 3) **Αν έχει βελτιωθεί η ζωή της, τι βήματα έχει κάνει και πώς κατάφερε να κάνει αυτά τα βήματα;**

- 4) **Τι είναι αυτό που τη χαροποιεί περισσότερο στην τωρινή της κατάσταση;**

- 5) **Αν δεν έχει βελτιωθεί η ζωή της (είναι ίδια ή έχει χειροτερέψει), υπάρχει κάτι που τη δυσκολεύει περισσότερο στην τωρινή της κατάσταση; Τι είναι αυτό;**

- 6) **Την παρούσα στιγμή, η γυναίκα...**
 Νιώθει ασφαλής;
 Έχει μια υγιή σχέση;
 Είναι οικονομικά ανεξάρτητη;
 Νιώθει αυτοπεποίθηση και αισιοδοξία;
 Υπάρχει υποστηρικτικό περιβάλλον;

- 7) **Πώς βλέπει την παρούσα κατάσταση;**

- 8) Απευθύνθηκε σε άλλους φορείς; Αν ναι, για ποιους λόγους; Είναι ικανοποιημένη;
- 9) Ποιο σκοπεύει να είναι το επόμενο βήμα για να βελτιώσει την κατάστασή της;
- 10) Πώς βλέπει το μέλλον της;
- 11) Υπάρχει κάποιο αίτημα που θα μπορούσε να εξυπηρετήσει το Συμβουλευτικό Κέντρο/ ο Ξενώνας Φιλοξενίας;
- 12) Θα μπορούσε να επικοινωνήσει κάποιος/α σύμβουλος μετά από μήνες, για να συζητήσει μαζί της;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΩΝΑ

Αυτό είναι ένα **ανώνυμο ερωτηματολόγιο**. Παρακαλώ μην βάλετε το όνομά σας σε αυτό. Εκτιμούμε τα σχόλιά σας και οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουμε. Όλες οι πληροφορίες που μας δίνετε είναι εμπιστευτικές.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων για το χρόνο που θα διαθέσετε.

1) Πόσο ικανοποιημένη είσαστε σε σχέση με τα παρακάτω;

| | 1= Καθόλου 2 = Λίγο | |
|---|---------------------|----------|
| | 3 = Αρκετά | 4 = Πολύ |
| | 5 = Πλήρως | |
| <i>Παρακαλώ κυκλώστε την απάντησή σας</i> | | |
| Ποιότητα των υπηρεσιών | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Ευγένεια του προσωπικού | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Διάθεση του προσωπικού να βοηθήσει | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Εμπιστευτικότητα / εχεμύθεια | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Προσασία και ασφάλεια | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Ενημέρωση σχετικά με τους όρους φιλοξενίας | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Τήρηση προγράμματος συμβίωσης στον Ξενώνα (ώρες γευμάτων, ύπνου, κοινής ησυχίας, καθαριότητας, κλπ) | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Καταλληλότητα και επάρκεια του εξοπλισμού στο δωμάτιο διαμονής | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Άνεση του δωματίου διαμονής | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Άνεση των κοινόχρηστων χώρων (παιδική γωνιά, κήπος, κλπ) | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων (παιδική γωνιά, κήπος, κλπ) | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Ποιότητα και επάρκεια προσφερόμενου φαγητού | ① | ② ③ ④ ⑤ |

2) Κατά τη διαμονή σας στον Ξενώνα νιώθατε ότι...

| | 1= Καθόλου 2 = Λίγο | |
|---|---------------------|----------|
| | 3 = Αρκετά | 4 = Πολύ |
| | 5 = Πλήρως | |
| <i>Παρακαλώ κυκλώστε την απάντησή σας</i> | | |
| Κατανοούν τις ανάγκες σας | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Κατανοούν και σέβονται τις ιδιαιτερότητες των προβλημάτων σας | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Σας προσφέρουν αξιοπρεπή διαβίωση | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Βοηθάνε στην επίλυση των προβλημάτων σας | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Σέβονται τα δικαιώματά σας | ① | ② ③ ④ ⑤ |

3) Πόσο ικανοποιημένη μείνατε από όσες υπηρεσίες λάβατε από τον Ξενώνα;

| | 1= Καθόλου 2 = Λίγο | |
|---|---------------------|----------|
| | 3 = Αρκετά | 4 = Πολύ |
| | 5 = Πλήρως | |
| <i>Παρακαλώ κυκλώστε ό,τι σας αφορά</i> | | |
| Ψυχολογική στήριξη | ① | ② ③ ④ ⑤ |
| Κοινωνική στήριξη & ενημέρωση για τα δικαιώματά μου (επιδόματα, | ① | ② ③ ④ ⑤ |

| | |
|---|-----------|
| ασφαλιστικά δικαιώματα, βιβλιάρια, διαβατήρια, θέματα υγείας και πρόνοιας, φορολογικές δηλώσεις κλπ) | |
| Βοήθεια σε νομικά θέματα | ① ② ③ ④ ⑤ |
| Εργασιακή στήριξη | ① ② ③ ④ ⑤ |
| Επαφή / παραπομπή σε άλλους φορείς & υπηρεσίες (π.χ. Αστυνομία, κοινωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υγείας, κλπ) | ① ② ③ ④ ⑤ |
| Συνοδεία (εφόσον χρειάστηκε) | ① ② ③ ④ ⑤ |
| Ενημέρωση για θέματα σχετικά με τα παιδιά (π.χ. εγγραφή σε δημοτικούς παιδικούς σταθμούς, σε σχολεία, κοινωνικά φροντιστήρια, παραπομπή σε παιδίατρο κλπ) | ① ② ③ ④ ⑤ |
| Ψυχολογική στήριξη των παιδιών | ① ② ③ ④ ⑤ |
| Δημιουργική απασχόληση παιδιών | ① ② ③ ④ ⑤ |
| Διάβασμα των παιδιών | ① ② ③ ④ ⑤ |

4) Πως αξιολογείτε συνολικά την εμπειρία από τη διαμονή σας στον Ξενώνα; Συμπληρώστε την απάντησή σας με 1= Καθόλου ικανοποιημένη 2 = Λίγο ικανοποιημένη 3 = Αρκετά ικανοποιημένη 4 = Πολύ ικανοποιημένη 5 = Πλήρως ικανοποιημένη

[]

5) Πώς μάθατε για την ύπαρξη του ξενώνα;

6) Ανταποκρίθηκε ο ξενώνας στις προσδοκίες που είχατε πριν τη φιλοξενία σας;

Ναι []

Όχι []

7) Αντιμετωπίσατε ποτέ προβλήματα συνεργασίας με το προσωπικό του Ξενώνα;

Ναι []

Όχι []

Αν ναι, παρακαλούμε περιγράψτε το πρόβλημα και αν επιλύθηκε.

8) Αντιμετωπίσατε ποτέ προβλήματα συμβίωσης με άλλες φιλοξενούμενες του Ξενώνα;

Ναι []

Όχι []

Αν ναι, παρακαλούμε περιγράψτε το πρόβλημα και αν επιλύθηκε.

9) Τι σας άρεσε περισσότερο κατά τη διαμονή σας στον Ξενώνα;

10) Έχετε κάποια πρόταση για τη βελτίωση του ξενώνα;

11) Διάστημα παραμονής σας στον Ξενώνα;

1-2 εβδομάδες

2-4 εβδομάδες

περισσότερο από 1 μήνα

περισσότερο από 3 μήνες

περισσότερο από 6 μήνες

περισσότερο από 12 μήνες

12) Επισκεφτήκατε τον ξενώνα για πρώτη φορά;Ναι Όχι

Ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία σας

Ημ/νία/..../.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

| <u>ΑΙΤΗΣΗ</u> | ΠΡΟΣ ΞΕΝΩΝΑ |
|----------------------------|---|
| ΟΝΟΜΑ: | Παρακαλώ για τη χορήγηση βεβαίωσης παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας από την Υπηρεσία σας. |
| ΕΠΩΝΥΜΟ: | |
| ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: | |
| ΜΗΤΡΩΝΥΜΟ: | |
| ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: | |
| Α.Δ.Τ.: | |
| ΤΗΛ. ΣΤΑΘΕΡΟ:..... | |
| ΤΗΛ. ΚΙΝΗΤΟ:..... | |

Τόπος, Ημερομηνία

Η Αιτούσα

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

| |
|----------------------------|
| ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΞΕΝΩΝΑ |
|----------------------------|

ΠΟΛΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ**Α.Π.****Ταχ.Δ/νση** :**Πληροφορίες⁶** :**Τηλ.** :**Fax** :**e-mail** :**ΣΧΕΔΙΟ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ****Θέμα:** Παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας**Σχετ:** Την υπ' αριθμ. αίτηση της κας Χ.....

Η κ. Χ..... (ονοματεπώνυμο & ΔΤ) προσήλθε στη Δομή μας την .../.../..... (ημερομηνία) και παρέμεινε έως την .../.../..... (ημερομηνία) για θέματα ενδοοικογενειακής βίας/σεξουαλικής παρενόχλησης /βιασμού/ trafficking κλπ ή ανεργίας /αναπηρίας/προσφυγικής ιδιότητας κ.λπ.) που δήλωσε ότι αντιμετώπιζε.

Η παρούσα βεβαίωση χορηγείται για κάθε νόμιμη χρήση.

Η ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ**Όνομα και υπογραφή**

⁶ **Σημείωση:** Στις πληροφορίες αναγράφονται τα ονόματα των Συμβούλων οι οποίες/οι μάλιστα υπογράφουν και το ΣΧΕΔΙΟ ως εισηγήτριες/ές