



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

---

---

Αθήνα, 22.5.2018

Α.Π: 21906

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

### ΑΠΟΦΑΣΗ

**ΘΕΜΑ: Κανονισμός Λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων του Δικτύου  
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 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).
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 αρ. πρωτ. 3303/01-11-2016 (ΑΔΑ: Ω7Σ94653Ο7-ΒΕΓ) 1η Τροποποίηση αυτής και την με αρ. 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. Τα οριζόμενα στο άρθρο 54 του ν. Ν.4314/2014 για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020.
12. 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 καθώς και στα παιδιά τους.
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 του Δικτύου της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων (ΓΓΙΦ).

Οι υποστηρικτικές δομές του Δικτύου της ΓΓΙΦ απαρτίζονται από:

- Την πανελλαδικής εμβέλειας 24ωρη Τηλεφωνική Γραμμή SOS 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.

### **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ**

#### **Ι. ΣΤΟΧΟΙ**

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

Η λειτουργία των Συμβουλευτικών Κέντρων στις έδρες ή και στις μεγαλύτερες πληθυσμιακά πόλεις των Περιφερειών της χώρας αποτελεί μέρος ενός ολοκληρωμένου Δικτύου υπηρεσιών πρόληψης και αντιμετώπισης της έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων κατά των γυναικών σε πανελλαδικό επίπεδο. Τα αποτελέσματα από τη λειτουργία των Συμβουλευτικών Κέντρων του Δικτύου της ΓΓΙΦ, αναμένεται να είναι τα ακόλουθα:

1. Η δυνατότητα της πρόσβασης κάθε γυναίκας που έχει ανάγκη σε υπηρεσίες αντιμετώπισης περιστατικών έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων, ανώνυμα.
2. Η αντιμετώπιση του συμβάντος έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων που θέλει να συζητήσει κάθε γυναίκα.
3. Η πρόληψη και η αντιμετώπιση της έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων μέσα από τη διάδοση των αποτελεσμάτων του έργου των Συμβουλευτικών Κέντρων.
4. Η δωρεάν παροχή υπηρεσιών άμεσης αρωγής προς τις γυναίκες- θύματα έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων, σε θέματα ενημέρωσης/εξειδικευμένης πληροφόρησης, κοινωνικής, ψυχολογικής, εργασιακής και νομικής στήριξης, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τη βίαιη συμπεριφορά ή/και τις πολλαπλές διακρίσεις, καθώς και τις επιπτώσεις τους.
5. Η υλοποίηση δράσεων πρόληψης, δικτύωσης και ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης κρίσιμης σημασίας για την ανάδειξη του ζητήματος της έμφυλης βίας όλων των μορφών ή/και των πολλαπλών διακρίσεων, σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο.
6. Η συμβολή της λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων στην ενθάρρυνση των γυναικών να «σπάσουν τη σιωπή» τους σχετικά με την έμφυλη βία ή/και τις πολλαπλές διακρίσεις, ώστε να αποκτήσουν φωνή τα ίδια τα θύματα.

## II. ΠΟΙΕΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ

Τα Συμβουλευτικά Κέντρα δέχονται:

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

Οι γυναίκες απευθύνονται στα Συμβουλευτικά Κέντρα με τηλεφωνική/ηλεκτρονική ή προσωπική επικοινωνία, προκειμένου να κανονιστεί συμβουλευτική συνάντηση. **Μόνο σε έκτακτες περιπτώσεις –και κατά την κρίση της/του συμβούλου – μπορεί να παρασχεθεί υπηρεσία συμβουλευτικής άμεσα.**

## III. ΠΟΙΟΙ/ΕΣ ΑΛΛΟΙ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ

Στα Συμβουλευτικά Κέντρα μπορούν να απευθύνονται γυναίκες και άνδρες πολίτες, καθώς και φορείς κατόπιν συνεννόησης, προκειμένου να πληροφορηθούν για θέματα σχετικά με την ισότητα των φύλων, την αντιμετώπιση της έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων κατά των γυναικών.

## IV. ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

Κάθε Συμβουλευτικό Κέντρο πρέπει να διαθέτει κτιριακή υποδομή κατάλληλη για την εξυπηρέτηση των σκοπών του. Σε κάθε Συμβουλευτικό Κέντρο λειτουργεί χώρος υποδοχής των εξυπηρετούμενων, καθώς και χώροι πραγματοποίησης ατομικών ή/και ομαδικών συνεδριών.

Τα Συμβουλευτικά Κέντρα πρέπει κατ' ελάχιστον να 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 εξυπηρετούμενων),
- εξοπλισμό πυρασφάλειας, συσκευές λειτουργίας ψύξης και θέρμανσης, κ.λπ.

Στο κτίριο, όπου εδρεύει το Συμβουλευτικό Κέντρο, πρέπει να πληρούνται οι προδιαγραφές των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, να διασφαλίζεται η δυνατότητα πρόσβασης των ΑμεΑ και να είναι εύκολη η πρόσβαση με μέσα μαζικής μεταφοράς.

## V. ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Το Συμβουλευτικό Κέντρο λειτουργεί πέντε ημέρες την εβδομάδα (Δευτέρα έως Παρασκευή) και με βάση τους όρους εργασίας που ισχύουν στον δημόσιο τομέα (ωράριο, αργίες, κ.λπ.). Το Σαββατοκύριακο να ορίζεται για έκτακτες περιπτώσεις προσωπικό ασφαλείας.

## VI. ΑΡΧΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

### Λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- Η έμφυλη βία ή/και οι πολλαπλές διακρίσεις κατά των γυναικών αποτελούν παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ωθούν τις γυναίκες σε θέση κοινωνικού αποκλεισμού.
- Η άνιση μεταχείριση των φύλων και οι πολλαπλές διακρίσεις είναι κοινωνικά φαινόμενα υπαρκτά αλλά όχι αποδεκτά.
- Οι βαθύτερες αιτίες της έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων είναι κοινωνικές και όχι προσωπικές, παρόλο που οι γυναίκες βιώνουν τα συμβάντα 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-εξυπηρετούμενης 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 που παρέχουν οι Δομές βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

- Υιοθετείται η συμβουλευτική με την οπτική του φύλου.
- Δεν ασκείται κριτική στις μέχρι στιγμής εμπειρίες, στη συμπεριφορά και στις επιλογές των εξυπηρετούμενων γυναικών.
- Δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε διάκριση κατά των εξυπηρετούμενων γυναικών 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.
- Διασφαλίζεται το απόρρητο σε όλα τα επίπεδα και ως προς αυτό τηρείται ο κώδικας δεοντολογίας που αφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των εξυπηρετούμενων γυναικών που προσφεύγουν στις υποστηρικτικές υπηρεσίες των δομών του Δικτύου της ΓΠΦ (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 ΓΠΦ και στους

εμπλεκόμενους φορείς (π.χ. ΚΕΘΙ, ΕΕΤΑΑ, ΕΚΔΔΑ, Δήμοι). Ιδιαίτερης προσοχής χρήζει το θέμα της διακίνησης πληροφοριών που αφορούν περιπτώσεις θυμάτων κακοποίησης. Η εξυπηρετούμενη πρέπει να γνωρίζει για τη διακίνηση των προσωπικών της δεδομένων και εγγράφων και να συναινεί. Τούτο προϋποθέτει ότι η εξυπηρετούμενη τυγχάνει πλήρους και αντικειμενικής ενημέρωσης για την υπόθεσή της.

- Επιδιώκεται η διεπιστημονική συνεργασία για την υποστήριξη των εξυπηρετούμενων γυναικών.
- Διασφαλίζεται η αρχή της αυτοδιάθεσης και του σεβασμού των αποφάσεων των εξυπηρετούμενων. Η κάθε γυναίκα αποφασίζει, αφού ενημερωθεί και κατανοήσει όλες τις πιθανές επιλογές της.

#### **Επιπλέον, οι Σύμβουλοι:**

- Ενημερώνονται και στηρίζουν το συμβουλευτικό τους έργο σε επιστημονικά και ερευνητικά δεδομένα και όχι σε στερεότυπα.
- Δεν χρησιμοποιούν το κύρος της θέσης τους για να επηρεάσουν τις γυναίκες στη λήψη των αποφάσεών τους.
- 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 τα περιστατικά έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων που υφίστανται.
- Συνεργάζονται με φορείς του Δημοσίου τομέα ή της Κοινωνίας των πολιτών, προκειμένου να παράσχουν στη συμβουλευόμενη υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας, νομικής εκπροσώπησης και ψυχικής υγείας
- Τηρούν το απόρρητο της Συμβουλευτικής και ενημερώνουν τις εξυπηρετούμενες ότι τηρούνται οι κανόνες της εχεμύθειας.
- Ενθαρρύνουν την ενεργητική συμμετοχή των εξυπηρετούμενων στον σχεδιασμό και την εξέλιξη των ενεργειών στήριξής τους.

#### **VII. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

##### **Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα Συμβουλευτικά Κέντρα είναι:**

- Υπηρεσίες ενημέρωσης και εξειδικευμένης πληροφόρησης σε θέματα ισότητας των φύλων, αντιμετώπισης της έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων κατά των γυναικών.
- Υπηρεσίες κοινωνικής, ψυχολογικής, νομικής και εργασιακής στήριξης (με την οπτική του φύλου).
- Υπηρεσίες παραπομπής ή συνοδείας -όποτε αυτό απαιτείται- των εξυπηρετούμενων σε ξενώνες φιλοξενίας, 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 έμφυλης βίας, εφόσον έχει διασφαλιστεί σχετικό πρόγραμμα παροχής δωρεάν νομικής βοήθειας<sup>1</sup>.

Επιπλέον, το Συμβουλευτικό Κέντρο αναπτύσσει δράσεις δικτύωσης και ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας για την εξάλειψη της έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων κατά των γυναικών.

Ειδικότερα, τα Συμβουλευτικά Κέντρα αναπτύσσουν δράσεις πρόληψης για την εξάλειψη της έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων κατά των γυναικών και ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας που αφορούν κυρίως στην πραγματοποίηση συναντήσεων και στη διασύνδεση, τη δικτύωση και τη συνεργασία με τοπικούς φορείς. Στόχος των δράσεων αυτών 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 και των πολλαπλών διακρίσεων (π.χ. μετανάστευση, ανεργία, μονογονεϊκότητα κ.λπ.). Ακόμη, 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. Ως εκ τούτου, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην ενημέρωση και ενημέρωση/ευαισθητοποίηση ομάδων του πληθυσμού, οι οποίες είτε είναι περισσότερο ευάλωτες στην έμφυλη βία ή/και στις πολλαπλές διακρίσεις, (άνεργες, μετανάστριες, προσφύγισες, ΑμεΑ, μονογονείς, κ.λπ.) είτε έρχονται σε επαφή με θύματα βίας (επαγγελματίες όπως ψυχολόγοι, κοινωνικοί/ές λειτουργοί, αστυνομικοί κ.λπ.).

Οι παραπάνω δράσεις υλοποιούνται μέσω συνεργασιών σε τοπικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτών των δράσεων τα Συμβουλευτικά Κέντρα αναπτύσσουν ενέργειες δικτύωσης με τοπικούς αλλά και εθνικούς φορείς, οργανισμούς και την κοινωνία των πολιτών, λαμβάνοντας υπόψη τον σχετικό Οδηγό Δικτύωσης και τον Οδηγό προβολής/δημοσιότητας όπου υφίσταται.

Τέλος, το προσωπικό του Κέντρου συμμετέχει σε συνέδρια, ημερίδες κ.ο.κ., με στόχο να παρουσιάσει το συμβουλευτικό έργο, ενώ συνεργάζεται με άλλα συμβουλευτικά κέντρα και αντίστοιχες υπηρεσίες, με στόχο τη συνεχή εξέλιξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## **VIII. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ**

Για την υποστήριξη των αναγκών των γυναικών θυμάτων έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων και την πραγματοποίηση των στόχων του Κέντρου, οι σύμβουλοι συνεργάζονται με την εξυπηρετούμενη και συνεκτιμούν τις ιδιαίτερες ανάγκες της για κοινωνική, ψυχολογική, εργασιακή ή/και νομική στήριξη.

<sup>1</sup> Ειδικότερα, κάθε Συμβουλευτικό Κέντρο εκτός της νομικής συμβουλευτικής στο πλαίσιο της δομής του, δύναται να παρέχει νομικές υπηρεσίες (legal aid) σε γυναίκες - θύματα έμφυλης βίας σε συνεργασία με Δικηγορικούς Συλλόγους της χώρας. Για τον 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 εξυπηρετούμενες γυναίκες-θύματα βίας σε ενδεχόμενη προσφυγή τους στις δικαστικές αρχές.

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.

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



**Συνοπτικά:****Υποδοχή**

Στις τηλεφωνικές /ηλεκτρονικές κλήσεις ή προσωπική επικοινωνία απαντά το στέλεχος διοικητικής υποστήριξης/σύμβουλος υποδοχής, που ακούει με ενσυναίσθηση κάθε γυναίκα που καλεί και παρέχει πληροφόρηση για την ταυτότητα του φορέα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Στο έντυπο υποδοχής καταγράφονται τα στοιχεία που αφορούν στην ημερομηνία, το αίτημα, την περιοχή, το τηλέφωνο, δημογραφικά στοιχεία, το είδος της βίας ή της πολλαπλής διάκρισης, τον τρόπο που πληροφορήθηκε για το Κέντρο και επί αυτού αναγράφονται σχόλια και παρατηρήσεις. Μετά τη διερεύνηση του αιτήματος της κάθε γυναίκας ακολουθεί η παραπομπή της 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.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι για την παροχή υπηρεσιών 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. Ειδικότερα, προβλέπεται ότι:

- 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 ΓΓΙΦ, να απευθύνονται στα κατά τόπους Συμβουλευτικά Κέντρα.
- Η αρχική παραπομπή στα Συμβουλευτικά Κέντρα του Δικτύου της ΓΓΙΦ 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. Σε περίπτωση που δεν καταστεί εφικτή η συνοδεία των εξυπηρετούμενων γυναικών και των παιδιών τους από τον φορέα που έχει εισηγηθεί την παραπομπή (στελέχη κρατικών δομών ή πιστοποιημένες ΜΚΟ), τη συνοδεία αναλαμβάνουν στελέχη των Συμβουλευτικών Κέντρων/διαπολιτισμικοί μεσολαβητές ή των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Δήμων ή του ΕΚΚΑ.
- Σε περίπτωση ανάγκης παραπομπής σε Ξενώνα Φιλοξενίας, τα στελέχη του Συμβουλευτικού Κέντρου:
  - παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τα ισχύοντα επιστημονικά πρότυπα, με τη βοήθεια του/της διερμηνέα στην υποψήφια εξυπηρετούμενη: 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,

- ελέγχουν για τη διαθεσιμότητα του Ξενώνα, πριν την παραπομπή της προς φιλοξενία γυναίκας, ενημερώνουν για το αίτημα φιλοξενίας και πληροφορούν σχετικά τον φορέα εντοπισμού,
- ενημερώνουν<sup>2</sup> την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου για την επικείμενη εισαγωγή στον Ξενώνα, ώστε να επιληφθεί τη μεταφορά της γυναίκας,
- ενημερώνουν το Κεντρικό Επιχειρησιακό Όργανο Μετανάστευσης (ΚΕΠΟΜ)<sup>3</sup> στην περίπτωση αποχώρησης από τον Ξενώνα Φιλοξενίας γυναικών προσφύγων ή των παιδιών τους.

### **Πρώτη συνάντηση της συμβούλου υποδοχής**

Στην πρώτη συνάντηση η/ο σύμβουλος ενημερώνει την εξυπηρετούμενη για τις δράσεις και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου, προκειμένου να γνωρίζει τις δυνατότητες που μπορεί να αξιοποιήσει. Επιπλέον, η/ο σύμβουλος ενημερώνει την εξυπηρετούμενη ότι οι πληροφορίες, τις οποίες πρόκειται να μοιραστεί κατά τη διάρκεια των προγραμματισμένων συναντήσεων προστατεύονται. Η συγκατάθεσή της να τηρηθεί αρχείο με τα προσωπικά της δεδομένα δίδεται εγγράφως (έντυπο συγκατάθεσης του Παραρτήματος 1). Επίσης, η εξυπηρετούμενη ενημερώνεται για τον φορέα, το ωράριο, τον τρόπο λειτουργίας του και το περιεχόμενο των προσφερόμενων υπηρεσιών. Στη συνέχεια, η εξυπηρετούμενη παραπέμπεται στη/στον σύμβουλο κοινωνικής στήριξης για τη συμπλήρωση του κοινωνικού ιστορικού και τη διερεύνηση του αιτήματός της.

### **Πρόγραμμα συνεδριών**

Σε αυτή τη φάση, στο πλαίσιο ατομικών συνεδριών, πραγματοποιείται από τη/τον 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 εξυπηρετούμενης, το αν αναζήτησε βοήθεια κατά το παρελθόν, στην περιγραφή του αιτήματος (ψυχολογική στήριξη, κοινωνική στήριξη, εργασιακή στήριξη, νομική στήριξη, φιλοξενία, νομική βοήθεια, ή άλλο). Ανάλογα με το αν η εξυπηρετούμενη είναι θύμα βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων συμπληρώνεται το αντίστοιχο έντυπο κοινωνικού ιστορικού. Σε περίπτωση θύματος βίας, το έντυπο περιλαμβάνει συμπληρωματικά πληροφορίες για τα δημογραφικά στοιχεία δράστη, το ιστορικό κακοποίησης, τούς μέχρι στιγμής τρόπους αντιμετώπισης του προβλήματος από τη γυναίκα. Σε περίπτωση θύματος πολλαπλών διακρίσεων, το έντυπο<sup>4</sup> περιλαμβάνει πληροφορίες για την ομάδα στόχο που ανήκει η εξυπηρετούμενη, το εκπαιδευτικό της επίπεδο, την εργασιακή κατάσταση και την επαγγελματική εμπειρία, καθώς και την οικονομική κατάσταση. Το Κοινωνικό Ιστορικό συμπληρώνεται και ολοκληρώνεται καθ' όλη τη διάρκεια των συνεδριών.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Κεντρικό Επιχειρησιακό Όργανο Μετανάστευσης (ΚΕΠΟΜ)

<sup>4</sup> Στο Παράρτημα 4 του παρόντος παρατίθεται υπόδειγμα του «Έντυπου κοινωνικού ιστορικού» για τις περιπτώσεις θυμάτων πολλαπλών διακρίσεων.

Επιπλέον, στην πρώτη συνεδρία συμβουλευτικής γίνεται η εκτίμηση των άμεσων αναγκών της εξυπηρετούμενης, 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 εξυπηρετούμενη 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 εξυπηρετούμενη διαμορφώνει από κοινού με τη/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.

Τέλος, δύναται η δυνατότητα τηλεφωνικής συνεδρίας σε περιπτώσεις που είναι δύσκολη η φυσική παρουσία της εξυπηρετούμενης στον χώρο του ΣΚ, με την προϋπόθεση ότι θα παρευρεθεί στο ΣΚ έστω και μια φορά. Οι τηλεφωνικές συνεδρίες προσμετρούνται και στην βεβαίωση που λαμβάνει η εξυπηρετούμενη.

### **ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ**

Οι σύμβουλοι συνεργάζονται μεταξύ τους και κάνουν εσωτερικές παραπομπές, ώστε να καλυφθούν οι ιδιαίτερες ανάγκες κάθε εξυπηρετούμενης. 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 εξυπηρετούμενης 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 τον χειρισμό και την παρέμβαση σε θέματα εργασιακά, φιλοξενίας, ενημέρωσης για συνταξιοδότηση, δικαιωμάτων των αλλοδαπών γυναικών, δικτύωσης με άτομα ή δομές της κοινότητας και σε σύμβουλο εργασιακής στήριξης (κοινωνικός/-ή λειτουργός, κοινωνιολόγος, ψυχολόγος).

Μετά την ολοκλήρωση των ενεργειών συμβουλευτικής ακολουθεί εκτίμηση σε συνάρτηση με τους αρχικούς στόχους, τόσο από τη/τον σύμβουλο που συνεργάζεται με την εξυπηρετούμενη, 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 ή και πιο συχνά όποτε κρίνεται αναγκαίο (π.χ. ανά εβδομάδα) είναι υποχρεωτικές. 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 συνεργάζονται, επίσης, με τις επιστημονικά υπεύθυνες του έργου, τις επόπτριες και την αρμόδια Διεύθυνση της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων.

## ΙΧ. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

**Για τη λειτουργία των Συμβουλευτικών Κέντρων απασχολούνται:**

- Στελέχη διοικητικής υποστήριξης/σύμβουλοι υποδοχής.
- 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 έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων κατά των γυναικών, καθώς και σχετικά με τους απαιτούμενους χειρισμούς με βάση τα εκπαιδευτικά εργαλεία που έχει εκπονήσει.

## Χ. 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 παρόντα κανονισμό λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων 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 προσέγγισης του εξυπηρετούμενου πληθυσμού με την οπτική του φύλου, της αρχής της εξεμύθειας, της διαφύλαξης του απορρήτου και των λοιπών δεσμεύσεων που απορρέουν από τον Κώδικα Δεοντολογίας των δομών του Δικτύου της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων και αποτελεί υποχρέωση όλων των στελεχών του Κέντρου.

Όλα τα στελέχη του Συμβουλευτικού Κέντρου έχουν την υποχρέωση των παρακάτω:

- Τηρούν το κοινό πλαίσιο λειτουργίας των δομών (π.χ. κοινά έντυπα, διαδικασίες, κ.λπ.).
- Δεσμεύονται από τις προγραμματικές συμφωνίες και τα πρωτόκολλα συνεργασίας (π.χ. για γυναίκες πρόσφυγες).
- Συμπληρώνουν τα έντυπα αρμοδιοτήτων τους.
- Ενημερώνουν την ηλεκτρονική βάση δεδομένων (data base).
- 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 το Συμβουλευτικό Κέντρο Υπηρεσίες. Σε τακτικά χρονικά διαστήματα επικαιροποιούν τον κατάλογο των φορέων που μπορεί να απευθυνθούν για συνεργασία, ενισχύοντας τη συμβουλευτική στήριξη.
- Μεριμνούν για τη δημιουργία και την επέκταση δικτύων πληροφόρησης και υποστήριξης, σε συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, τις ΜΚΟ και άλλους φορείς.
- Συμμετέχουν σε συνέδρια, ημερίδες κ.ο.κ., παρουσιάζουν το συμβουλευτικό και ερευνητικό τους έργο και συνεργάζονται με άλλα συμβουλευτικά κέντρα 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. Ακόμη, γνωρίζουν τις υφιστάμενες δομές αρωγής και προστασίας γυναικών θυμάτων έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων που λειτουργούν στην περιοχή, καθώς και τους φορείς που άμεσα ή έμμεσα υποστηρίζουν τη λειτουργία του Κέντρου.

Επισημαίνεται ότι όλα τα στελέχη χρειάζεται να γνωρίζουν τη διαδικασία υποδοχής και να συμπληρώνουν το αντίστοιχο έντυπο.

### **1) Στέλεχος διοικητικής υποστήριξης- σύμβουλος υποδοχής**

**Το στέλεχος διοικητικής υποστήριξης / σύμβουλος υποδοχής έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:**

- Υποδοχή του ενδιαφερομένου προσώπου. Ενημέρωσή της/του για τις δράσεις και το προφίλ παροχής των υπηρεσιών του Κέντρου, διερεύνηση του αιτήματός της/του και παραπομπή στις/στους συμβούλους του Κέντρου – μέσω της συμπλήρωσης του Εντύπου Υποδοχής.
- 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.
- 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 εξυπηρετούμενες 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 εξυπηρετούμενη.

- Τήρηση του βιβλίου τηλεφωνικών επικοινωνιών (όπου απαιτείται) και του βιβλίου ραντεβού των εξυπηρετούμενων.
- 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.
- Ειδικότερα όσον αφορά τις/τους κοινωνιολόγους/συμβούλους υποδοχής:
  - ✓ Παρέχουν σε ατομική ή ομαδική συνάντηση υπηρεσίες εργασιακής συμβουλευτικής και συμπληρώνουν τα σχετικά εργαλεία.
  - ✓ Συνεργάζονται με άλλες υπηρεσίες, παρακολουθούν την πορεία των εξυπηρετούμενων που έχουν παραπεμφθεί και διαμεσολαβούν, προκειμένου να διευκολύνουν την πρόσβασή τους σε φορείς πρόωθησης στην απασχόληση, εκπαίδευσης-κατάρτισης, υποστήριξης της επιχειρηματικότητας, κ.λπ.

## **2) Σύμβουλος κοινωνικής στήριξης**

### **Η/ο σύμβουλος κοινωνικής στήριξης έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:**

- Είναι υπεύθυνη/ος στην πρώτη συνεδρία για τη λήψη ενός όσο δυνατό πληρέστερου κοινωνικού ιστορικού της εξυπηρετούμενης, το οποίο καταγράφει και αρχαιοθετεί, παράλληλα με τη σύνταξη μιας σύντομης περιγραφής. Ενημερώνει για τις κοινωνικές παροχές που μπορούν να αξιοποιήσουν, για θέματα ασφαλιστικών δικαιωμάτων και άλλα θέματα κοινωνικής προστασίας.
- Παρέχει σε ατομική ή ομαδική συνάντηση υπηρεσίες κοινωνικής στήριξης και εργασιακής στήριξης και συμπληρώνει τα σχετικά εργαλεία.
- Μετά από κάθε συνεδρία, συμπληρώνει κατά τον λόγο αρμοδιότητάς της/του το έντυπο κοινωνικού ιστορικού, εφόσον χρειάζεται και συμπληρώνει το έντυπο ατομικών συνεδριών.
- Παραπέμπει σε άλλες υπηρεσίες εξειδικευμένης στήριξης, όταν αυτό είναι απαραίτητο. Κάνει τη διασύνδεση π.χ. με υπηρεσίες υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες κ.λπ.
- Συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες, παρακολουθεί την πορεία των εξυπηρετούμενων που έχουν παραπεμφθεί και διαμεσολαβεί, προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβασή τους σε φορείς πρόωθησης στην απασχόληση, εκπαίδευσης-κατάρτισης, υγείας- πρόνοιας, κ.λπ.
- Καταχωρεί τις σημειώσεις από τη συνεδρία με την εξυπηρετούμενη στον Η/Υ, τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο του κοινωνικού ιστορικού, καταχωρεί στοιχεία στη Βάση Δεδομένων, καθώς και στον φυσικό φάκελο της εξυπηρετούμενης.

## **3) Σύμβουλος ψυχολογικής στήριξης**

### **Η/ο Σύμβουλος ψυχολογικής στήριξης έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:**

- Παρέχει ψυχολογική στήριξη σε ατομική ή ομαδική συνάντηση, λαμβάνει πληροφορίες για τις οικογενειακές σχέσεις, καθώς και για τις ευρύτερες κοινωνικές

σχέσεις. Εντοπίζει δυσκολίες επικοινωνίας και προσπαθεί για την ανάπτυξη υποστηρικτικού δικτύου.

- Ενδυναμώνει την εξυπηρετούμενη, ώστε να αναγνωρίσει τις βασικές συναισθηματικές ανάγκες της και κατά πόσο αυτές εκπληρώνονται στις παρούσες σχέσεις της.
- Παραπέμπει σε άλλες υπηρεσίες εξειδικευμένης στήριξης, όταν αυτό είναι απαραίτητο. Κάνει τη διασύνδεση π.χ. με υπηρεσίες υγείας, υπηρεσίες ψυχικής υγείας κ.λπ.
- Συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες, παρακολουθεί την πορεία των εξυπηρετούμενων που έχουν παραπεμφθεί και διαμεσολαβεί, προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβασή τους σε υπηρεσίες υγείας, πρόνοιας, κ.λπ.
- Παρέχει σε ατομική ή ομαδική συνάντηση υπηρεσίες εργασιακής στήριξης και συμπληρώνει τα σχετικά εργαλεία.
- Συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες, παρακολουθεί την πορεία των εξυπηρετούμενων που έχουν παραπεμφθεί και διαμεσολαβεί, προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβασή τους σε φορείς πρόωθησης στην απασχόληση, εκπαίδευσης-κατάρτισης, υποστήριξης της επιχειρηματικότητας, κ.λπ.
- Καταχωρεί τις σημειώσεις από τη συνεδρία με την εξυπηρετούμενη στον Η/Υ, τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο του ιστορικού, καταχωρεί στοιχεία στη Βάση Δεδομένων, καθώς και στον φυσικό φάκελο της εξυπηρετούμενης.

#### **4) Σύμβουλος νομικής στήριξης**

##### **Η/ο σύμβουλος νομικής στήριξης έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:**

- Παρέχει σε ατομική ή ομαδική συνάντηση, υπηρεσίες νομικής στήριξης στις γυναίκες που αντιμετωπίζουν προβλήματα νομικής φύσεως.
- Παρέχει νομικές πληροφορίες και διευκολύνει τις διαδικασίες που κινεί η εξυπηρετούμενη. Μεταξύ των θεμάτων που επυλαμβάνεται είναι η συμβουλευτική σε ζητήματα οικογενειακού δικαίου, ενδοοικογενειακής βίας, πολλαπλών διακρίσεων 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 κ.λπ.
- Συνεργάζεται με φορείς που δέχονται αιτήματα ή καταγγελίες γυναικών θυμάτων έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων, 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. Συνεργάζεται με όλα τα στελέχη της δομής και όλες τις ειδικότητες για την κοινή αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων γυναικών.
- Συμπληρώνει το έντυπο νομικής κατάστασης της εξυπηρετούμενης το μέρος που αφορά στις δικές της/του ενέργειες και ενημερώνει τον φάκελο της εξυπηρετούμενης μετά από την κάθε συνεδρία, καθώς και τα αρχεία του Συμβουλευτικού Κέντρου.
- Συνεργάζεται με τους κατά τόπους Δικηγορικούς Συλλόγους για την παροχή νομικής βοήθειας από τα μέλη του προς τις γυναίκες θύματα βίας έμφυλης βίας ή/και πολλαπλών διακρίσεων που έχουν ανάγκη.

- Παραπέμπει σε νομικές υπηρεσίες - φορείς που εν δυνάμει θα συνεργαστούν με το Κέντρο, όπως εισαγγελία, δικαστικές, αστυνομικές αρχές.
- Καταχωρεί, τις σημειώσεις από τη συνεδρία με την εξυπηρετούμενη στον Η/Υ, τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο, καταχωρεί στοιχεία στη Βάση Δεδομένων, καθώς και στον φυσικό φάκελο της εξυπηρετούμενης.

## **XI. 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, η/ο σύμβουλος μπορεί να χρησιμοποιήσει το ενδεικτικό θεματολόγιο ερωτήσεων που παρατίθεται στο Παράρτημα 2 του παρόντος Κανονισμού.

## **XII. ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ**

Η πραγματοποίηση συναντήσεων ψυχολογικών εποπτειών είναι απαραίτητη για τη λειτουργία των Συμβουλευτικών Κέντρων και ως εκ τούτου, τα στελέχη διοικητικής υποστήριξης / σύμβουλοι υποδοχής και οι σύμβουλοι κοινωνικής, ψυχολογικής και νομικής στήριξης υποχρεούνται να συμμετέχουν.

Στις συναντήσεις ψυχολογικής εποπτείας 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 σε όλα τα στελέχη. Η ψυχολογική εποπτεία, μέσω της παρουσίας 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/τον σύμβουλο, ενθαρρύνοντάς την/τον και θέτοντας ασφαλή πλαίσια και όρια, τα οποία λειτουργούν ως προϋποθέσεις για μια αποτελεσματική εξέλιξη της σχέσης με την εξυπηρετούμενη, αλλά και ως μηχανισμός προστασίας της/του συμβούλου από το ενδεχόμενο υπερβάσεων ή/και επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout).

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



### **XIII. ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ**

Οι δομές του Δικτύου επιβλέπονται/παρακολουθούνται επιστημονικά και συντονίζονται από το Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας (ΚΕΘΙ). Βασικοί στόχοι είναι:

- α) Η υιοθέτηση και η παρακολούθηση της εφαρμογής ενιαίου τρόπου οργάνωσης/λειτουργίας των δομών του Δικτύου, καθώς και η αποτελεσματική διασύνδεσή τους προς όφελος των γυναικών.
- β) Η πολύπλευρη στήριξη των δομών του Δικτύου και των στελεχών για την άμεση ανταπόκρισή τους στις σύνθετες ανάγκες των εξυπηρετούμενων γυναικών.
- γ) Η απρόσκοπτη εργασία των στελεχών των δομών του Δικτύου, προκειμένου να διασφαλίζεται η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### **XIV. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ**

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 έμφυλης βίας ή/και των πολλαπλών διακρίσεων 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.

### **XV. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### **Αξιολόγηση από τη σκοπιά των εργαζομένων στο Συμβουλευτικό Κέντρο**

**Η εκτίμηση των υπηρεσιών προσφέρει τη δυνατότητα στις/στους εργαζόμενες/-ους να αξιολογήσουν τις συνθήκες εργασίας τους σε επιστημονικό, διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της αξιολόγησης των υπηρεσιών:**

- Αναφέρεται ο αριθμός των εξυπηρετούμενων 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, κ.λπ.).

- Παρακολουθείται η τήρηση των όρων εργασίας που υπαγορεύονται από τη σχέση εργασίας και τη δεοντολογία που διέπει την κάθε ειδικότητα.
- Καταγράφεται η κίνηση του συμβουλευτικού Κέντρου μέσω εκθέσεων σε π.χ εξαμηνιαία και ετήσια βάση.

#### **Αξιολόγηση από τη σκοπιά των εξυπηρετούμενων του Συμβουλευτικού Κέντρου**

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. 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 (ΓΓΙΦ).

#### **Αξιολόγηση από τη σκοπιά της ΓΓΙΦ**

Το έργο των Δομών αξιολογείται επιπρόσθετα από την ΓΓΙΦ 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.

#### **XVI. ΤΗΡΟΥΜΕΝΑ ΑΡΧΕΙΑ**

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

##### **1) Φυσικός φάκελος εξυπηρετούμενης**

Φυσικό Αρχείο Φακέλων Εξυπηρετούμενων Γυναικών (Έντυπο Υποδοχής, Έντυπο Συγκατάθεσης, Έντυπο Κοινωνικού Ιστορικού (βία ή πολλαπλές διακρίσεις), Έντυπο Νομικής κατάστασης, Έντυπα ατομικών και ομαδικών συνεδριών, Βεβαιώσεις εξυπηρετούμενων,

έντυπο follow-up, κ.λπ.).

Οι σύμβουλοι από την πρώτη κιόλας συνάντηση ενημερώνουν την εξυπηρετούμενη ότι οι πληροφορίες, τις οποίες πρόκειται να μοιραστεί μαζί τους κατά τη διάρκεια των προγραμματισμένων συναντήσεων προστατεύονται. Η συγκατάθεση της εξυπηρετούμενης να τηρηθεί αρχείο με τα προσωπικά της δεδομένα δίδεται εγγράφως (έντυπο συγκατάθεσης του Παραρτήματος 1). Ο φάκελος της εξυπηρετούμενης ενημερώνεται σε κάθε συνεδρία προσωπική ή τηλεφωνική και περιλαμβάνει επίσης το έντυπο του follow up. Σε κάθε συνάντηση συμβουλευτικής καταγράφονται τα εξής:

- Παρούσα κατάσταση (κοινωνική, ψυχολογική, νομική, εργασιακή) της εξυπηρετούμενης.
- Συζήτηση των προβλημάτων/πιθανών λύσεων.
- Οριοθέτηση των στόχων/επιτυχιών.

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

## **2) Λοιπά αρχεία**

Εκτός από τον φυσικό φάκελο της εξυπηρετούμενης, τηρούνται ενδεικτικά στη δομή τα ακόλουθα έντυπα σε φυσικό φάκελο:

- Παρουσιολόγια στελεχών.
- Ατομικές εκθέσεις στελεχών και μηνιαία έκθεση πεπραγμένων της δομής και γενικά όσων παραδοτέων προβλέπονται ή απαιτούνται.
- Έντυπο δράσεων δικτύωσης (συγκεντρωτική κατάσταση, έντυπα).
- Έντυπο δράσεων ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης (συγκεντρωτική κατάσταση, έντυπα) (και αποδεικτικό υλικό, π.χ. παρουσιολόγια, εισηγήσεις, αλληλογραφία, φωτογραφίες κ.λπ.).
- Βιβλίο ραντεβού.
- Ηλεκτρονική βάση δεδομένων.
- Συμπληρωμένα ερωτηματολόγια αξιολόγησης παρεχόμενων υπηρεσιών.

## **XVII. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΦΑΚΕΛΟ ΚΑΙ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΣΤΙΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΕΣ**

Οι εξυπηρετούμενες των Συμβουλευτικών Κέντρων δύναται να λάβουν βεβαίωση για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, 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 6 του παρόντος Κανονισμού και χορηγείται κατόπιν έγγραφης αίτησης της εξυπηρετούμενης σύμφωνα με το έντυπο του Παραρτήματος 5.

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

**ΧVIII. ΙΣΧΥΣ-ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**

Ο παρών Κανονισμός ισχύει και δεσμεύει όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και φυσικά πρόσωπα: επιστημονικό, διοικητικό και άλλο προσωπικό, Δήμος, τοπικοί και άλλοι φορείς, από τη δημοσίευσή του στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Ισότητας των Φύλων: [www.isotita.gr](http://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: Συμβουλευτικό Κέντρο ...

Ημερομηνία:

Ονοματεπώνυμο:

Υπογραφή:

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2**  
**ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ .....**

**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;**
- 12) Θα μπορούσε να επικοινωνήσει κάποιος/α σύμβουλος μετά από .... μήνες, για να συζητήσει μαζί της;**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ  
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ .....

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.

## 1) Πόσο ικανοποιημένη είσαστε σε σχέση με τα παρακάτω;

	1= Καθόλου Λίγο	2 = 3 = Αρκετά	4 = Πολύ	5 = Πλήρως	
Συνεργασία με τα στελέχη του Συμβουλευτικού Κέντρου (ευγένεια, σεβασμός, ισοτιμία)	①	②	③	④	⑤
Έγκαιρη ενημέρωση/πληροφόρηση	①	②	③	④	⑤
Ποιότητα συμβουλευτικής στήριξης από το επιστημονικό προσωπικό	①	②	③	④	⑤
Εμπιστευτικότητα / εχεμύθεια	①	②	③	④	⑤
Τήρηση της προγραμματισμένης ώρας των ραντεβού	①	②	③	④	⑤
Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας του Συμβουλευτικού Κέντρου	①	②	③	④	⑤
Ευκολία πρόσβασης στο Συμβουλευτικό Κέντρο	①	②	③	④	⑤
Άνεση των χώρων του Συμβουλευτικού Κέντρου	①	②	③	④	⑤

## 2) Κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής στήριξης που σας παρείχαν οι σύμβουλοι του Συμβουλευτικού Κέντρου νιώθατε ότι...

	1= Καθόλου	2 =



<u>Παρακαλώ κυκλώστε την απάντησή σας</u>	Λίγο 3 = Αρκετά 4 = Πολύ 5 = Πλήρως
Κατανοούν τις ανάγκες σας	① ② ③ ④ ⑤
Κατανοούν και σέβονται τις ιδιαιτερότητες των προβλημάτων σας	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 μέινετε από όσες υπηρεσίες λάβατε από το Συμβουλευτικό Κέντρο;**

<u>Παρακαλώ κυκλώστε ό,τι σας αφορά</u>	1= Καθόλου 2 = Λίγο 3 = Αρκετά 4 = Πολύ 5 = Πλήρως
Πληροφόρηση/ενημέρωση	① ② ③ ④ ⑤
Ψυχολογική στήριξη	① ② ③ ④ ⑤
Νομική στήριξη	① ② ③ ④ ⑤
Εργασιακή στήριξη	① ② ③ ④ ⑤
Κοινωνική στήριξη & ενημέρωση για τα δικαιώματα μου (επιδόματα, ασφαλιστικά δικαιώματα, βιβλιάρια, διαβατήρια, θέματα υγείας και πρόνοιας, φορολογικές δηλώσεις κ.λπ.)	① ② ③ ④ ⑤
Επαφή / παραπομπή σε άλλους φορείς & υπηρεσίες (π.χ. Αστυνομία, κοινωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υγείας, κ.λπ.)	① ② ③ ④ ⑤
Συνοδεία (εφόσον χρειάστηκε)	① ② ③ ④ ⑤

4) Εκπληρώθηκαν οι προσδοκίες σας από τις υπηρεσίες που σας παρείχε το Συμβουλευτικό Κέντρο; Συμπληρώστε την απάντησή σας με 1= Καθόλου 2 = Λίγο 3 = Αρκετά 4 = Πολύ 5 = Πλήρως

5) Αντιμετώπισατε ποτέ προβλήματα συνεργασίας με το προσωπικό του Συμβουλευτικού Κέντρου;  
Ναι  Όχι

Αν ναι, παρακαλούμε περιγράψτε το πρόβλημα και αν επιλύθηκε.

6) Έχετε κάποια πρόταση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του Συμβουλευτικού Κέντρου;

7) Πώς μάθατε για την ύπαρξη του Συμβουλευτικού Κέντρου;

8) Τι σας άρεσε περισσότερο κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής σας στήριξης;

9) Επισκεφθήκατε το Συμβουλευτικό Κέντρο για πρώτη φορά; ΝΑΙ  ΟΧΙ

10) Πόσες συναντήσεις έχετε κάνει στο Συμβουλευτικό Κέντρο;  
1-6 συναντήσεις  7-12  πάνω από 12

11) Ολοκληρώσατε τη συμβουλευτική διαδικασία; ΝΑΙ [] ΟΧΙ []

*Αν όχι για ποιο λόγο;*

*Ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία σας*

Ημ/νία .... / .... / .....

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

## ΕΝΤΥΠΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΓΙΑ ΠΟΛΛΑΠΛΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Ημερομηνία:	
Όνομ/μο συμβούλου:	
Ειδικότητα συμβούλου:	

ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Όνοματεπώνυμο:	
Πατρώνυμο:	
Ημερομηνία γέννησης ή Ηλικία:	
Εθνικότητα:	
Δ/ση κατοικίας:	
Περιοχή:	
Τηλέφωνο/α:	

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	
<input type="checkbox"/> Παντρεμένη <input type="checkbox"/> Χήρα <input type="checkbox"/> Διαζευγμένη <input type="checkbox"/> Σε διάσταση <input type="checkbox"/> Σε συμβίωση <input type="checkbox"/> Με σύντροφο <input type="checkbox"/> Συμβίωση με σύμφωνο συμβίωσης <input type="checkbox"/> Συμβίωση χωρίς σύμφωνο συμβίωσης	
Αριθμός παιδιών:	
Φύλο και Ηλικία/ες παιδιών:	
Προστατευόμενα μέλη:	<input type="checkbox"/> Γονείς <input type="checkbox"/> Άλλο

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ		
<b>Α. ΒΑΣΙΚΗ – ΤΥΠΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>		
1. Δεν πήγε σχολείο		
2. Μερικές τάξεις Δημοτικού		
3. Δημοτικό		
4. Σχολείο δεύτερης ευκαιρίας		
5. Γυμνάσιο		
6. Λύκειο Ενιαίο		
7. ΤΕΛ ή ΤΕΣ		ειδικότητα:
8. Ι.Ε.Κ.		ειδικότητα:
9. Τ.Ε.Ι.		σχολή / τμήμα:
10. Α.Ε.Ι.		σχολή / τμήμα:
11. Μεταπτυχιακό δίπλωμα		αντικείμενο σπουδών:
12. Διδακτορικό δίπλωμα		αντικείμενο σπουδών:
13. Άλλο:		

Β. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ / ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Αν ναι, σε ποιο αντικείμενο / ειδικότητα καταρτίστηκε ή επιμορφώθηκε;	
Ποια ήταν η διάρκεια του προγράμματος κατάρτισης;	
Ποιο είναι το χρονικό διάστημα από τη λήξη της τελευταίας κατάρτισης;	

Γ. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	
Ξένες γλώσσες	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Αν ναι, ποιες;	

Γνώσεις/χειρισμός Η/Υ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Αν ναι, τι;	
Άλλες γνώσεις:	

<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ &amp; ΕΜΠΕΙΡΙΑ</b>	
<b>Κατάσταση απασχόλησης:</b>	
<input type="checkbox"/> άνεργη <input type="checkbox"/> ανενεργή <input type="checkbox"/> εργαζόμενη <input type="checkbox"/> συνταξιούχος	
<b>Μορφή / καθεστώς απασχόλησης:</b>	
<input type="checkbox"/> Μισθωτή πλήρους απασχόλησης	<input type="checkbox"/> Μισθωτή εποχιακής απασχόλησης
<input type="checkbox"/> Μισθωτή μερικής απασχόλησης	<input type="checkbox"/> Αυτοαπασχολούμενη
<b>Τομέας απασχόλησης:</b>	
<input type="checkbox"/> Δημόσιος	<input type="checkbox"/> Ιδιωτικός
<input type="checkbox"/> Ευρύτερος δημόσιος	<input type="checkbox"/> Άλλο
Έχει ασφάλιση;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Ασφαλιστικός φορέας	
Επαγγελματική εμπειρία – προϋπηρεσία: <i>(Στον τυπικό ή άτυπο τομέα, με ή χωρίς ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, ένσημα, σε προγράμματα επιδοτούμενα από τον ΟΑΕΔ, κ.λπ.)</i>	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Αν είναι άνεργη, έχει κάρτα ανεργίας;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Διάρκεια ανεργίας:	
Προηγούμενη Επαγγελματική Εμπειρία	

<input type="checkbox"/> Συνταξιούχος <input type="checkbox"/> Άλλα εισοδήματα <input type="checkbox"/> Δικαιούχος επιδόματος	
Κατηγορία επιδόματος:	
Έχει προσφέρει εθελοντική κοινωνική εργασία ή σε κάποιο πρόγραμμα; Αν ναι, που;	

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	
<input type="checkbox"/> Πολύ καλή <input type="checkbox"/> Καλή <input type="checkbox"/> Μέτρια <input type="checkbox"/> Κακή <input type="checkbox"/> Πολύ κακή	

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΓΕΙΑΣ	
Προβλήματα υγείας:	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Αν ναι, τι;	
Λήψη φαρμάκων;	

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΒΟΗΘΕΙΑΣ/ΣΤΗΡΙΞΗΣ	
Έχει ζητήσει βοήθεια έως σήμερα;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Εάν ναι, από ποιον και γιατί;	
<input type="checkbox"/> ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΗΜΟΥ	
<input type="checkbox"/> ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ/ΙΑΤΡΟΣ	
<input type="checkbox"/> ΟΑΕΔ /ΚΠΑ	
<input type="checkbox"/> ΜΚΟ	
<input type="checkbox"/> ΣΥΓΓΕΝΙΚΟ/ΦΙΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	

<input type="checkbox"/> ΑΛΛΟ:	
Πόσο την βοήθησαν;	<input type="checkbox"/> Πάρα πολύ <input type="checkbox"/> Πολύ <input type="checkbox"/> Μέτρια <input type="checkbox"/> Ελάχιστα <input type="checkbox"/> Καθόλου

ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		
<input type="checkbox"/> Μονογονέας <input type="checkbox"/> Άνεργη <input type="checkbox"/> Μετανάστρια <input type="checkbox"/> ΑμΕΑ		
<input type="checkbox"/> Πρόσφυγας	Χώρα προέλευσης:	Γλώσσα:
<input type="checkbox"/> Αιτούσα άσυλο	Χώρα προέλευσης:	Γλώσσα:
Διερμηνεία	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ	

ΑΙΤΗΜΑ
<input type="checkbox"/> Κοινωνική στήριξη <input type="checkbox"/> Ψυχολογική στήριξη <input type="checkbox"/> Νομική στήριξη <input type="checkbox"/> Νομική βοήθεια
<input type="checkbox"/> Εργασιακή στήριξη <input type="checkbox"/> Φιλοξενία <input type="checkbox"/> Πληροφόρηση
<input type="checkbox"/> Άλλο, προσδιορίστε:



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

<b><u>ΑΙΤΗΣΗ</u></b>	<b>ΠΡΟΣ</b>
ΟΝΟΜΑ: .....	<b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ</b>  Παρακαλώ να μου χορηγήσετε Βεβαίωση για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών από την Υπηρεσία σας.
ΕΠΩΝΥΜΟ: .....	
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: .....	
ΜΗΤΡΩΝΥΜΟ: .....	
ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: .....	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ: .....	
Α.Δ.Τ.: .....	
ΤΗΛ. ΣΤΑΘΕΡΟ:.....	
ΤΗΛ. ΚΙΝΗΤΟ:.....	

Τόπος, Ημερομηνία

Η Αιτούσα

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6

<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b> <b>ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ</b>
--

ΠΟΛΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

Α.Π.

Ταχ.Δ/νση :

Πληροφορίες\* :

Τηλ. :

Fax :

e-mail :

## ΣΧΕΔΙΟ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ

**Θέμα:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών

**Σχετ:** Την υπ' αριθμ. .... αίτηση της κας Χ.....

Η κ. Χ..... (ονοματεπώνυμο & ΔΤ) προσήλθε στην υπηρεσία μας την ..... (ημερομηνία) κι έκτοτε έχει πραγματοποιήσει:

..... συνεδρίες κοινωνικής στήριξης (τηλεφωνικές ή δια ζώσης),

..... συνεδρίες ψυχολογικής στήριξης (τηλεφωνικές ή δια ζώσης),

..... συνεδρίες νομικής στήριξης (τηλεφωνικές ή δια ζώσης) και

..... συνεδρίες εργασιακής στήριξης (τηλεφωνικές ή δια ζώσης) (συμπληρώνεται το είδος των υπηρεσιών που πήρε από τον φορέα)

για θέματα (πχ ενδοοικογενειακής βίας/σεξουαλικής παρενόχλησης/βιασμού/ trafficking κ.λπ. ή ανεργίας/αναπηρίας/προσφυγικής ιδιότητας κ.λπ.) ..... που δήλωσε ότι αντιμετωπίζει.

Η παρούσα βεβαίωση χορηγείται για κάθε νόμιμη χρήση.

#### Η ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Όνομα και υπογραφή

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