

ΕΚΘΕΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ Α΄ ΚΥΚΛΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ

Απρίλιος 2023 - Μάρτιος 2024



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



TAMEY 
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ | 2021-2027



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δράσεις που συγχρηματοδοτούνται από το πρόγραμμα Ελλάδας Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης (TAME) 2021-2027	2
Μήνυμα Γενικού Γραμματέα Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας.....	3
Εισαγωγή	4
01 Η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης.....	5
1.1. Τύποι Ελέγχων Εποπτείας	7
1.2. Μεθοδολογία Ελέγχων.....	7
02 Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων	9
03 Στατιστική Αποτίμηση Ελέγχων Εποπτείας στις Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων	10
3.1. Ευρήματα Ελέγχων: αποκλίσεις και οδηγίες προς συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο.....	13
3.2. Ανταπόκριση των φορέων λειτουργίας στη συμμόρφωση	19
3.3. Έλεγχοι επί αναφορών	19
04 Ποιοτική αποτίμηση ευρημάτων ελέγχων στις Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων	20
4.1. Κτιριακές προδιαγραφές	21
4.2. Υλικοτεχνικός εξοπλισμός.....	22
4.3. Συντήρηση κτιρίου και εξοπλισμού	23
4.4. Οργάνωση και Λειτουργία.....	25
4.5. Στελέχωση - διεπιστημονική ομάδα.....	30
4.6. Παρεχόμενες υπηρεσίες	34
4.7. Ατομικό Αρχείο ΚΦΑΑ/ΕΔΗΔ.....	47

ΔΡΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΥΛΟΥ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΤΑΞΗΣ (ΤΑΜΕ) 2021-2027

Επιχορήγηση φορέων για τη λειτουργία Κέντρων Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (ΚΦΑΑ) 2024-2025. Ειδικός Στόχος 2: Νόμιμη Μετανάστευση και Ένταξη.

Π/Υ: **54.000.000 €**

Ενωσιακή Συμμετοχή: **75%**

Εθνική Συμμετοχή: **25%**

1.750 θέσεις για την περίοδο 2023-2024

Επιχορήγηση φορέων για τη λειτουργία Εποπτευόμενων Διαμερισμάτων Ημιαυτόνομης Διαβίωσης για Ασυνόδευτους Ανήλικους 16 ετών και άνω (SILS).

Ειδικός Στόχος 2: **Νόμιμη Μετανάστευση και Ένταξη**

Π/Υ: **4.500.000 €**

Ενωσιακή Συμμετοχή: **75%**

Εθνική Συμμετοχή: **25%**



ΜΗΝΥΜΑ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Το έργο της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας στην προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων έχει προχωρήσει σημαντικά με μια σειρά νομοθετικών πρωτοβουλιών, που έχουν αναπτυχθεί τον τελευταίο χρόνο. Οι πρωτοβουλίες αυτές έχουν ενδυναμώσει το πλαίσιο φροντίδας που παρέχεται στους ασυνόδευτους ανήλικους και τον ρόλο του κράτους στην εποπτεία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι σχέσεις με την Κοινωνία των Πολιτών στηρίζονται πλέον σε πρότυπους κανόνες λειτουργίας και προδιαγραφές που πλαισιώνουν τη συνεργασία μας γύρω από τον κοινό στόχο, κάθε ασυνόδευτο παιδί που φιλοξενείται σε δομές μακροχρόνιας φιλοξενίας να απολαμβάνει ένα βασικό επίπεδο παροχών και υπηρεσιών, να νιώθει ασφαλές και προστατευμένο.

Οι προσκλήσεις είναι πολλές, υπάρχουν πολλά ακόμη που μπορούν να βελτιωθούν, υπάρχει όμως και ένα απόσταγμα εμπειρίας και καλών πρακτικών που μπορεί να ανατροφοδοτήσει θετικά το πεδίο. Προσπάθειά μας αποτελεί η διαρκής υποστήριξη των Δομών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων στη βελτίωση και εναρμόνιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε οι εργαζόμενοι στα Κέντρα Φιλοξενίας να έχουν προσλαμβάνουσες που συνδράμουν το δύσκολο έργο τους, αλλά και οι ασυνόδευτοι ανήλικοι να αισθάνονται προστατευμένοι και πλαισιωμένοι στο δύσκολο μονοπάτι προς την ενηλικίωση.



Ηρακλής Μοσκόφ
Γενικός Γραμματέας Ευάλωτων Πολιτών
και Θεσμικής Προστασίας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα έκθεση συντάσσεται από τη Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης Κέντρων Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας και αποτελεί τη στατιστική και ποιοτική αποτίμηση των ογδόντα (80) ελέγχων που πραγματοποίησαν κλιμάκια της Μονάδας κατά το χρονικό διάστημα από τον Απρίλιο 2023 έως τον Μάρτιο 2024 στις Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Δ.Μ.Φ.). Οι εν λόγω δομές λειτουργούν υπό την ευθύνη φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών και λίγων δημοσίων φορέων, χωροθετούνται σε όλη την επικράτεια και αποτελούνται από τα Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Κ.Φ.Α.Α.) και τα εποπτευόμενα διαμερίσματα ημιαυτόνομης διαβίωσης (Ε.Δ.Η.Δ.).

Οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν από τη Μονάδα Εποπτείας στο εν λόγω χρονικό διάστημα, αποτελούν την πρώτη μεγάλης κλίμακας αποτίμηση της λειτουργίας των Δ.Μ.Φ. των ασυνόδευτων ανηλίκων, κατά την οποία ελέγχθηκε το 92% των διαθέσιμων θέσεων φιλοξενίας κατά τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο στη χώρα. Ειδικότερα, ελέγχθηκε το 98% των διαθέσιμων θέσεων στα Κ.Φ.Α.Α. και το 52% των διαθέσιμων θέσεων στα Ε.Δ.Η.Δ. Στους ελέγχους, για πρώτη φορά επίσης, πραγματοποιήθηκαν ομαδικές και ατομικές συνεντεύξεις με περισσότερους από 400 εργαζομένους, καθώς και ομάδες εστιασμένης συζήτησης (focus groups) με τους ίδιους τους φιλοξενούμενους ανηλίκους, στις οποίες συμμετείχαν περισσότερα από 800 παιδιά, τα οποία εξέφρασαν τη γνώμη τους για τις συνθήκες διαβίωσής τους.

Οι φωτογραφίες στην παρούσα έκθεση ελήφθησαν κατά τη διάρκεια των επιτόπιων ελέγχων της Μονάδας Εποπτείας και περιλαμβάνονται με την άδεια των φορέων λειτουργίας Κ.Φ.Α.Α.

1

Η ΜΟΝΑΔΑ
ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης Κέντρων Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων συστάθηκε το 2020 και αποτελεί μία από τις τέσσερις (4) Μονάδες της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας (άρ. 6 του π.δ. 77/2023, Α΄ 130). Βάσει του Οργανισμού του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου έχει ως αρμοδιότητες (άρ. 40 του Π.Δ. 106/2020, Α΄ 255):

- α. τον έλεγχο της εφαρμογής των προδιαγραφών λειτουργίας των κέντρων φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων, ήτοι κάθε χώρου που χρησιμοποιείται για την ομαδική φιλοξενία ασυνόδευτων ανηλίκων και λειτουργεί σε δημόσια ή ιδιωτικά κτίρια κατάλληλα διαμορφωμένα, υπό τη διαχείριση δημόσιων ή ιδιωτικών μη κερδοσκοπικών φορέων ή διεθνών οργανισμών, συμπεριλαμβανομένων των εποπτευόμενων διαμερισμάτων,
- β. τη διενέργεια επιτόπιων επισκέψεων σε κέντρα φιλοξενίας και τη συνεργασία με αρμόδιους φορείς, κρατικούς και μη, με σκοπό την καταγραφή των συνθηκών και καταστάσεων που αντιμετωπίζουν οι ασυνόδευτοι ανήλικοι, τον σχεδιασμό των απαιτούμενων παρεμβάσεων και την παρακολούθηση της υλοποίησης και της αποτελεσματικότητας αυτών,
- γ. την παρακολούθηση και τακτική αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τα κέντρα φιλοξενίας των ασυνόδευτων ανηλίκων,
- δ. την ανάπτυξη εργαλείων και μεθόδων αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους ανηλίκους,
- ε. την παρακολούθηση της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα κέντρα φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων, μέσω της συστηματικής διερεύνησης των δυσκολιών που παρουσιάζονται και την παροχή διαρκούς εκπαίδευσης και υποστήριξης του προσωπικού τους,
- στ. την τήρηση Μητρώου των Κέντρων Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Κ.Φ.Α.Α./Ε.Δ.Η.Δ.) βάσει της κείμενης νομοθεσίας,

ζ. τη συνεργασία με την Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Διαχείρισης Προγραμμάτων του Ταμείου Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης και Ταμείου Εσωτερικής Ασφαλείας και άλλων πόρων.

Το δε Πλαίσιο Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων θεσμοθετήθηκε τον Ιούλιο του 2022. Συγκεκριμένα, αυτό ρυθμίζεται από τις διατάξεις των άρθρων 66ΚΕ έως 66ΛΑ του νόμου 4939/2022, όπως προστέθηκαν με τα άρθρα 31 έως 37 του νόμου 4960/2022 «Εθνικό Σύστημα Επιτροπείας και Πλαίσιο Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου (Α΄ 145)», και ισχύουν σήμερα.

Στην παρ. 1 του άρθρου 66ΣΤ καθώς και στην παρ. 1 του άρθρου 66ΚΖ του νόμου 4939/2022 όπως ισχύει, ορίζονται ποιες είναι οι Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Δ.Μ.Φ.) που η Μονάδα εποπτεύει, ήτοι τα Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Κ.Φ.Α.Α.) και τα Εποπτευόμενα Διαμερίσματα Ημιαυτόνομης Διαβίωσης (Ε.Δ.Η.Δ.) ενώ στο άρθρο 66ΛΑ περιγράφεται η Διαδικασία Εποπτείας και Αξιολόγησης Δομών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας.

Το έτος 2023 αποτέλεσε κομβικό σημείο καθώς κατ' εφαρμογή του ανωτέρω νόμου θεσμοθετήθηκε το πλαίσιο των Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας και Αδειοδότησης των Κ.Φ.Α.Α. (υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ, ΦΕΚ 2125 Β΄, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) καθώς και το Πλαίσιο Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας Εποπτευόμενων Διαμερισμάτων Ημιαυτόνομης Διαβίωσης Ασυνόδευτων Ανηλίκων (υπ' αρ. 138529/2023 απόφαση της Υφυπουργού Μετανάστευσης και Ασύλου, ΦΕΚ 1615 Β΄, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει).

Στα ανωτέρω θεσμικά πλαίσια, μεταξύ άλλων, προβλέπεται ότι η Μονάδα Εποπτείας είναι η αρμόδια Μονάδα ελέγχου των Δομών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (αρ. 26 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ και αρ. 23 της υπ' αρ. 138529/2023 ΥΑ), ορίζονται τα είδη ελέγχου που διενεργεί (αρ. 28 της υπ'

αρ. 187634/2023 ΚΥΑ και αρ. 25 της υπ' αρ. 138529/2023 ΥΑ), οι εκθέσεις που συντάσσει (αρ. 29 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ και αρ. 26 της υπ' αρ. 138529/2023 ΥΑ) και η διαδικασία συμμόρφωσης και οι κυρώσεις που επιβάλλονται σε περιπτώσεις παραβίασης των πρότυπων κανόνων λειτουργίας (αρ. 30 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ και αρ. 27 της υπ' αρ. 138529/2023 ΥΑ).

Τέλος, προβλέπεται ότι **μετά την ολοκλήρωση ενός κύκλου αξιολόγησης η Μονάδα Εποπτείας α) προβαίνει σε ανατροφοδότηση, συμβουλές και πληροφορίες προς τους φορείς λειτουργίας Κ.Φ.Α.Α. αναφορικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές ποιότητας καθώς και βελτιώσεις στις συνθήκες φιλοξενίας και παρεχόμενης φροντίδας, β) σχεδιάζει οργανώνει και υλοποιεί δράσεις επιμόρφωσης του προσωπικού και των εθελοντών των Δ.Μ.Φ. γ) προβαίνει σε διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες και φορείς για την αποτελεσματικότερη προστασία και προάσπιση των δικαιωμάτων και των αναγκών των φιλοξενούμενων (αρ. 31 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ και αρ. 28 της υπ' αρ. 138529/2023 ΥΑ).**

Τον Απρίλιο του 2023 η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης ξεκίνησε τον Α΄ Κύκλο Αξιολόγησης ο οποίος ολοκληρώθηκε τον Μάρτιο του 2024. Κατά τον Κύκλο αυτό εργάστηκαν στο πεδίο τέσσερα (4) κλιμάκια αποτελούμενα από τρεις (3) αξιολογητές έκαστο και πραγματοποιήσαν συνολικά ογδόντα (80) ελέγχους.

Στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται η οργάνωση και μεθοδολογία καθώς επίσης και στατιστικά δεδομένα και ποιοτικές αποτιμήσεις από τους ελέγχους εποπτείας που πραγματοποιήθηκαν. Επίσης παρουσιάζονται καλές πρακτικές των φορέων λειτουργίας που συναντήθηκαν στο πεδίο όπως και παρατηρήσεις εκπορευόμενες από τη διαδικασία των ελέγχων εποπτείας και εμπειρίες από τη λειτουργία αντίστοιχων δομών στο εξωτερικό, με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών φιλοξενίας και παρεχόμενης φροντίδας καθώς και την εναρμόνιση με τα Πρότυπα Κανόνων Λειτουργίας όπως αυτά έχουν θεσμοθετηθεί.

1.1. ΤΥΠΟΙ ΕΛΕΓΧΩΝ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ

Οι έλεγχοι που διενεργούνται από τη Μονάδα Εποπτείας είναι δύο τύπων:

α) Τακτικοί έλεγχοι, με στόχο τη διαπίστωση της εφαρμογής των πρότυπων κανόνων λειτουργίας και αδειοδότησης από τα Κ.Φ.Α.Α. και την περιοδική εποπτεία και αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών φροντίδας και προστασίας, που παρέχονται στους ασυνόδευτους ανηλίκους.

α) Έκτακτοι έλεγχοι, οι οποίοι πραγματοποιούνται σε περίπτωση υποβολής (με κάθε μέσο) προς τη Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Προσώπων επώνυμης αναφοράς/καταγγελίας σε σχέση με τη λειτουργία ενός Κ.Φ.Α.Α., από:

- i. φορείς παιδικής προστασίας,
- ii. τον φορέα λειτουργίας του Κ.Φ.Α.Α.,
- iii. μέλη του προσωπικού του Κ.Φ.Α.Α.,
- iv. τους ανήλικους φιλοξενούμενους του Κ.Φ.Α.Α. ή
- v. οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

α) Έλεγχοι επαλήθευσης, οι οποίοι έχουν στόχο τη διαπίστωση της συμμόρφωσης με τις διατάξεις του θεσμικού πλαισίου, σε περίπτωση διαπίστωσης αποκλίσεων κατά τη διάρκεια προηγούμενου τακτικού ή μη ελέγχου.

1.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ

Η Μονάδα Εποπτείας μέσω του προγράμματος «Προκαθορισμένη Πράξη 8: Ενίσχυση

της ικανότητας της Γενικής Γραμματείας Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας (Γ.Γ.Ε.Π.Θ.Π.) να βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους ασυνόδευτους ανηλίκους» (EEA Grants), συνεργάστηκε με τη Νορβηγική Διεύθυνση Μετανάστευσης (Norwegian Directorate of Immigration, UDI) για τη μεταφορά τεχνογνωσίας και την ανάπτυξη ικανοτήτων των αξιολογητών να διενεργούν ελέγχους στις Δ.Μ.Φ.

Στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας πραγματοποιήθηκαν από τον Σεπτέμβριο του 2022 έως τον Απρίλιο του 2024, οκτώ (8) συναντήσεις εργασίας κατά τις οποίες οι αξιολογητές της Μονάδας επεξεργάστηκαν τα εργαλεία και την τυποποίηση των διαδικασιών ελέγχου, ενώ πραγματοποιήθηκαν και επισκέψεις σε δομές φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων σε Ελλάδα και Νορβηγία (on the job training). Από τη συνεργασία με το UDI και το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο εκπονήθηκαν τα εργαλεία ελέγχου που εφαρμόζονται από τη Μονάδα Εποπτείας, καθώς και οι πρότυπες διαδικασίες ελέγχου που ακολουθούνται στο πεδίο.

Τα στάδια ελέγχου μίας Δ.Μ.Φ. χωρίζονται ως εξής:

α) Στάδιο προετοιμασίας, κατά το οποίο μελετούνται από το κλιμάκιο ελέγχου όλες οι διαθέσιμες πηγές δεδομένων για την υπό έλεγχο δομή,

β) Στάδιο διενέργειας ελέγχου, κατά το οποίο πραγματοποιούνται με κάθε πρόσφορο μέσο και με συνήθεις διαδικασίες τα εξής:



- Περιήγηση στους χώρους της Δ.Μ.Φ.
- Συζήτηση με μέλη του προσωπικού της Δ.Μ.Φ.
- Έλεγχος αποδεικτικών εγγράφων οργάνωσης και λειτουργίας της δομής και υλοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Δειγματοληπτικός έλεγχος ατομικών φακέλων ανηλίκων.
- Ομαδικές συζητήσεις και ατομικές ημί-δομημένες συνεντεύξεις με μέλη του προσωπικού.
- Εστιασμένη συζήτηση με ομάδα ανηλίκων (focus group) με τη συνδρομή εξωτερικού προς τον φορέα διερμηνέα ή διερμηνέων.
- Ανασκόπηση και διευκρινίσεις με μέλη του προσωπικού της Δ.Μ.Φ. και εκπρόσωπο του Φορέα Λειτουργίας.

Η **προστιθέμενη αξία** της μεθοδολογικής προσέγγισης έγκειται στο γεγονός ότι δίνει φωνή στους εργαζόμενους στις δομές μακροχρόνιας φιλοξενίας, όπως επίσης και στους ίδιους τους ασυνόδευτους ανήλικους οι οποίοι γίνονται «συν-κοινωνοί» της διαδικασίας αξιολόγησης, προσφέροντας τις απόψεις τους για την καθημερινή λειτουργία της δομής και τις παρεχόμενες σε αυτή υπηρεσίες. Ταυτόχρονα και οι φορείς λειτουργίας έχουν τη δυνατότητα να εκθέσουν τις θέσεις τους γύρω από τις συστάσεις που τίθενται και να συνδιαμορφώσουν το πλαίσιο βελτίωσης των υπό αξιολόγηση στοιχείων.

Υπό αυτό το πρίσμα η εποπτεία και αξιολόγηση των δομών μακροχρόνιας φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων διέπεται από τις αρχές της συμμετοχικότητας, της παιδοκεντρικής θεώρησης, της υποστήριξης και της εστίασης στη θετική αλλαγή.

γ) Στάδιο Αποδελτίωσης Ελέγχου, κατά το οποίο καταγράφονται και αξιολογούνται τα ευρήματα του πεδίου και αξιολογείται για ποια ζητήματα θα τεθούν συστάσεις και για ποια προτάσεις προς βελτίωση

δ) Στάδιο Συγγραφής της Έκθεσης Αξιολόγησης και αποστολής της, στη δομή που ελέγχθηκε και στον φορέα λειτουργίας της. Στην Έκθεση Αξιολόγησης περιλαμβάνονται:

α) συνοπτικά τα ευρήματα του ελέγχου β) οι αποκλίσεις από τους πρότυπους κανόνες λειτουργίας γ) οι συστάσεις συμμόρφωσης τις οποίες υποχρεούται ο φορέας λειτουργίας να εφαρμόσει δ) προτάσεις βελτίωσης οι οποίες αποσκοπούν στην ποιοτικότερη λειτουργία της παροχής υπηρεσιών και εν γένει στην οργάνωση των Δ.Μ.Φ. Τοποθετείται επίσης συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα μέσα στο οποίο ο φορέας λειτουργίας καλείται να έχει συμμορφωθεί ως προς τις συστάσεις που έχουν τεθεί, βάσει του θεσμικού πλαισίου των Π.Κ.Λ.Α..

ε) Στάδιο Παρακολούθησης (follow up) της συμμόρφωσης όπου πραγματοποιείται **έλεγχος επαλήθευσης** για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης σε συστάσεις τακτικών ελέγχων ως εξής, αναλόγως και της φύσης και της βαρύτητας των ευρημάτων:

- με προσκόμιση αποδεικτικών στοιχείων από τις δομές μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τη Μονάδα Εποπτείας,
- με προσκόμιση αποδεικτικών στοιχείων από τις δομές μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και πραγματοποίηση νέου επιτόπιου ελέγχου για την επαλήθευση δεδομένων στο πεδίο (αυτοψία),
- σε δομές όπου διαπιστώθηκαν σοβαρές ή εκτεταμένες αποκλίσεις, με νέο επιτόπιο έλεγχο για επαλήθευση στο πεδίο (αυτοψία).

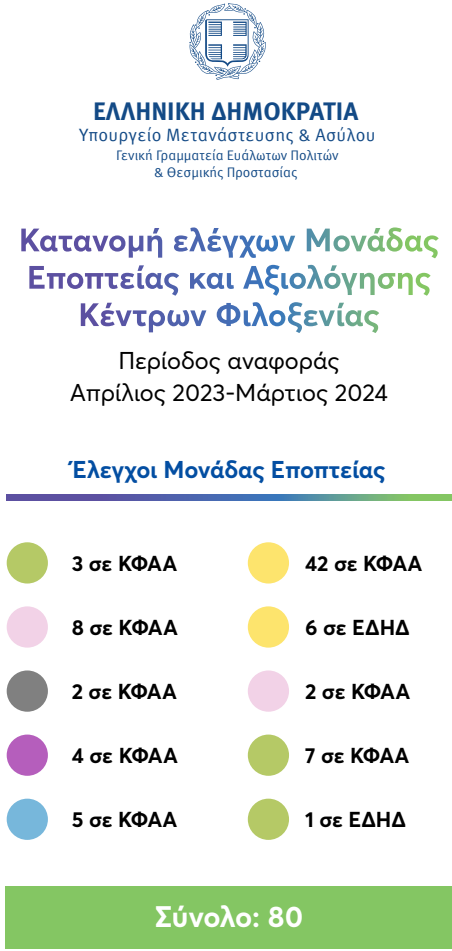
ΣΤ) Στάδιο Σύνταξης Έκθεσης Επαλήθευσης η οποία ολοκληρώνει τον έλεγχο και επιβεβαιώνει τη συμμόρφωση του φορέα λειτουργίας και του Κ.Φ.Α.Α. ως προς τις συστάσεις.

Οι έκτακτοι έλεγχοι ακολουθούν παρόμοια μεθοδολογία με στοχευμένη όμως διερεύνηση η οποία ορίζεται από το περιεχόμενο της εκάστοτε αναφοράς/καταγγελίας.

Τονίζεται ότι όλες οι Εκθέσεις της Μονάδας Εποπτείας βάσει θεσμικού πλαισίου κοινοποιούνται στην εκάστοτε χρηματοδοτική αρχή. Επίσης κοινοποιούνται και στις λοιπές Μονάδες της Γενικής Γραμματείας για να λάβουν γνώση, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

2

ΔΟΜΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ



Οι Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Κ.Φ.Α.Α. και Ε.Δ.Η.Δ.) που υπόκεινται σε έλεγχο από τη Μονάδα Εποπτείας είναι οι δομές που εγγράφονται στο Μητρώο Κέντρων Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Μητρώο Κ.Φ.Α.Α.) που τηρεί. Κατά την περίοδο του Α΄ Κύκλου Αξιολόγησης είχαν εγγραφεί στο Μητρώο 150 Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων εκ των οποίων οι 72 ήταν Κ.Φ.Α.Α. και οι 78 Ε.Δ.Η.Δ..

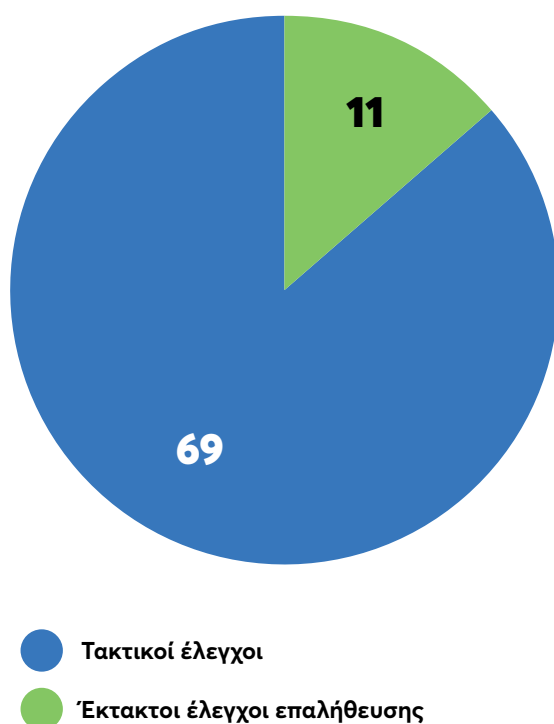
Στον χάρτη που ακολουθεί παρατίθενται οι δομές ανά Περιφέρεια που λειτουργούσαν κατά την υπό συζήτηση αξιολογητική περίοδο και οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν από τη Μονάδα Εποπτείας. Επισημαίνεται ότι το σύστημα μακροχρόνιας φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων υπόκειται σε αλλαγές, στις οποίες προσαρμόζεται ο ετήσιος προγραμματισμός ελέγχων της Μονάδας Εποπτείας.

3

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΛΕΓΧΩΝ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΣΥΝΟΔΕΥΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ

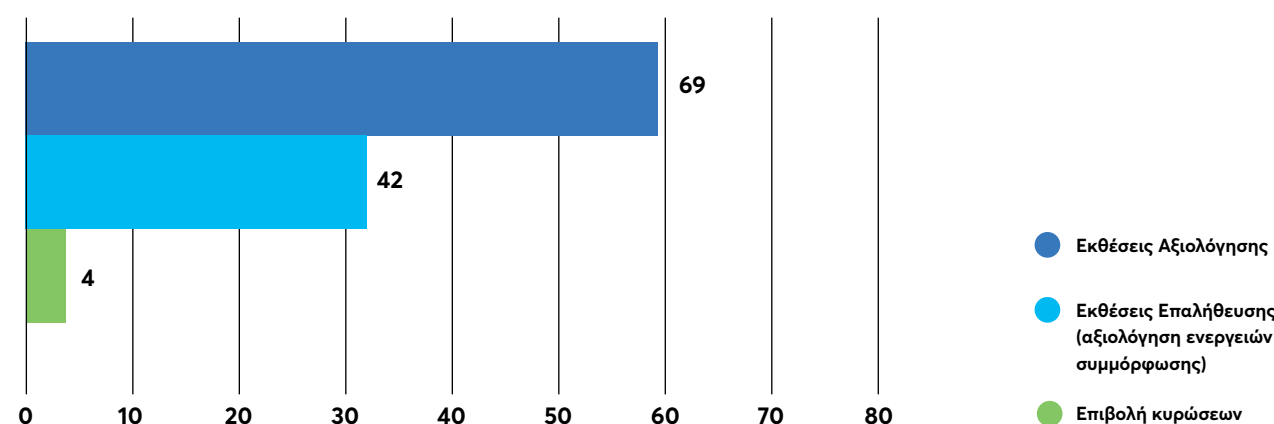
Κατά τον Α΄ Κύκλο Αξιολόγησης (Απρίλιος 2023 - Μάρτιος 2024), η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης Κέντρων πραγματοποίησε **ογδόντα (80) επιτόπιους ελέγχους** ανά την Ελλάδα σε Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας, στις οποίες διαμένουν ασυνόδευτοι ανήλικοι, με σκοπό την αξιολόγηση των συνθηκών διαβίωσής τους, καθώς και των προσφερόμενων υπηρεσιών. Ειδικότερα, οι εξήντα εννέα (69) έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν σύμφωνα με τον ετήσιο προγραμματισμό της Μονάδας, ενώ έντεκα (11) έλεγχοι προέκυψαν εκτάκτως είτε για τη διερεύνηση αναφορών είτε για τη διαπίστωση της προόδου των ενεργειών συμμόρφωσης στις συστάσεις των κλιμακίων ελέγχου (πίνακας I). Συγκεκριμένα, διερευνήθηκαν έντεκα (11) αναφορές σχετικά με οργανωτικά, διοικητικά και λοιπά ζητήματα ασφάλειας των δομών. Πέντε (5) εξ' αυτών αφορούσαν σε ζητήματα που άπτονται της Παιδικής Προστασίας, τα οποία προτεραιοποιήθηκαν με τη διεξαγωγή έκτακτων επιτόπιων ελέγχων.

Πίνακας I: Σύνολο Ελέγχων Εποπτείας
(Απρίλιος 2023 - Μάρτιος 2024)



Η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης έχει συντάξει εξήντα εννέα (69) εκθέσεις αξιολόγησης και σαράντα δύο (42) εκθέσεις επαλήθευσης, ενώ έχει επιβάλει το μέτρο της άρσης νέων τοποθετήσεων ασυνόδευτων ανηλίκων σε τέσσερις (4) δομές φιλοξενίας (πίνακας II). Στην συντριπτική πλειοψηφία τους, οι φορείς λειτουργίας έχουν ανταποκριθεί θετικά στις συστάσεις της Μονάδας Εποπτείας, και είτε έχουν συμμορφωθεί πλήρως είτε έχουν δρομολογήσει τις απαραίτητες ενέργειες συμμόρφωσης, όπου απαιτείται περισσότερο χρόνο ολοκλήρωσης. Στις περιπτώσεις των ελέγχων κατόπιν αναφορών που αφορούσαν σε ζητήματα Παιδικής Προστασίας, οι Εκθέσεις Αξιολόγησης κοινοποιήθηκαν σε αρμόδιες αρχές (Εισαγγελίες).

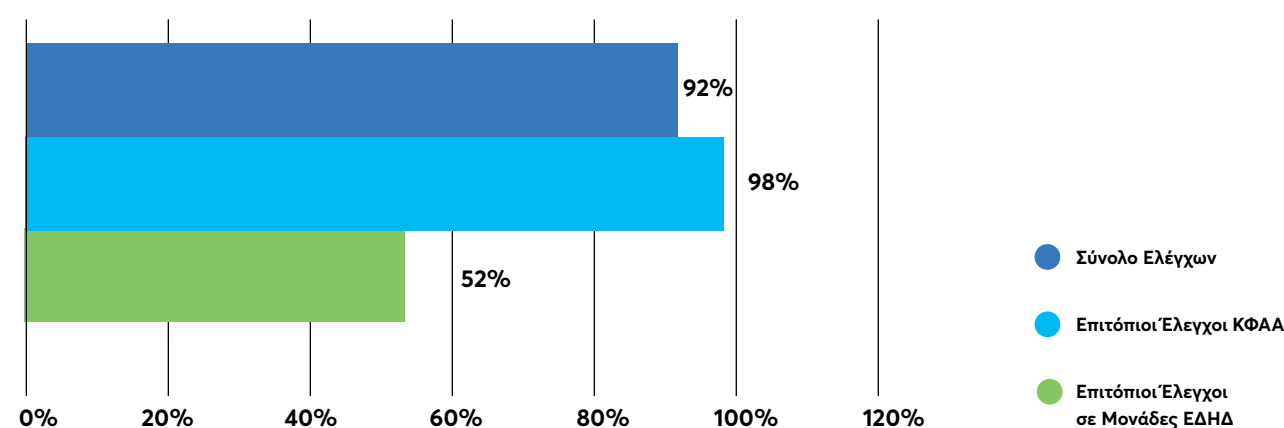
Πίνακας II: Εκθέσεις Αξιολόγησης, Εκθέσεις Επαλήθευσης & Κυρώσεις σε Δ.Μ.Φ.



Γεωγραφική Κατανομή Ελέγχων

Στο σύνολο των ογδόντα (80) ελέγχων, οι σαράντα έξι (46) διεξήχθησαν σε Δ.Μ.Φ. του νομού Αττικής και οι τριάντα τέσσερις (34) σε Δ.Μ.Φ. ανά την ελληνική επικράτεια. Ελέγχθηκε το 92% των 2.248 διαθέσιμων θέσεων φιλοξενίας σε Κ.Φ.Α.Α. και Ε.Δ.Η.Δ.. Ειδικότερα, το 98% των 1.808 διαθέσιμων θέσεων σε Κ.Φ.Α.Α. και το 52% των 240 διαθέσιμων θέσεων σε Ε.Δ.Η.Δ. (πίνακας III)

Πίνακας III: Ποσοστό κάλυψης ελέγχων της υφιστάμενης δυναμικότητας



Αναλυτικότερα, η Μονάδα Εποπτείας πραγματοποίησε **εβδομήντα τρεις (73) τακτικούς, έκτακτους ελέγχους και επαλήθευσης στα εξήντα τρία (63) Κ.Φ.Α.Α.** που λειτουργούσαν ανά την ελληνική επικράτεια κατά την αξιολογητική περίοδο (πίνακας IV) **και επτά (7) ελέγχους στις συνολικά δεκατρείς (13) Μονάδες Ε.Δ.Η.Δ. που διέθεταν εξήντα (60),** συνολικά, εποπτευόμενα διαμερίσματα ημί-αυτόνομης διαβίωσης (πίνακας V).

- Στην Περιφερειακή Ενότητα της Αττικής πραγματοποιήθηκαν σαράντα (40) έλεγχοι στα τριανταπέντε (35) Κ.Φ.Α.Α. τα οποία λειτουργούσαν εντός του νομού Αττικής, και έξι (6) έλεγχοι σε μονάδες Ε.Δ.Η.Δ. οι οποίες διέθεταν συνολικά είκοσι έξι (26) διαμερίσματα.
- Στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας πραγματοποιήθηκαν δέκα (10) επιτόπιοι έλεγχοι, έξι (6) σε Κ.Φ.Α.Α. και ένας (1) σε μονάδα Ε.Δ.Η.Δ.
- Στην περιφερειακή ενότητα της Δυτικής

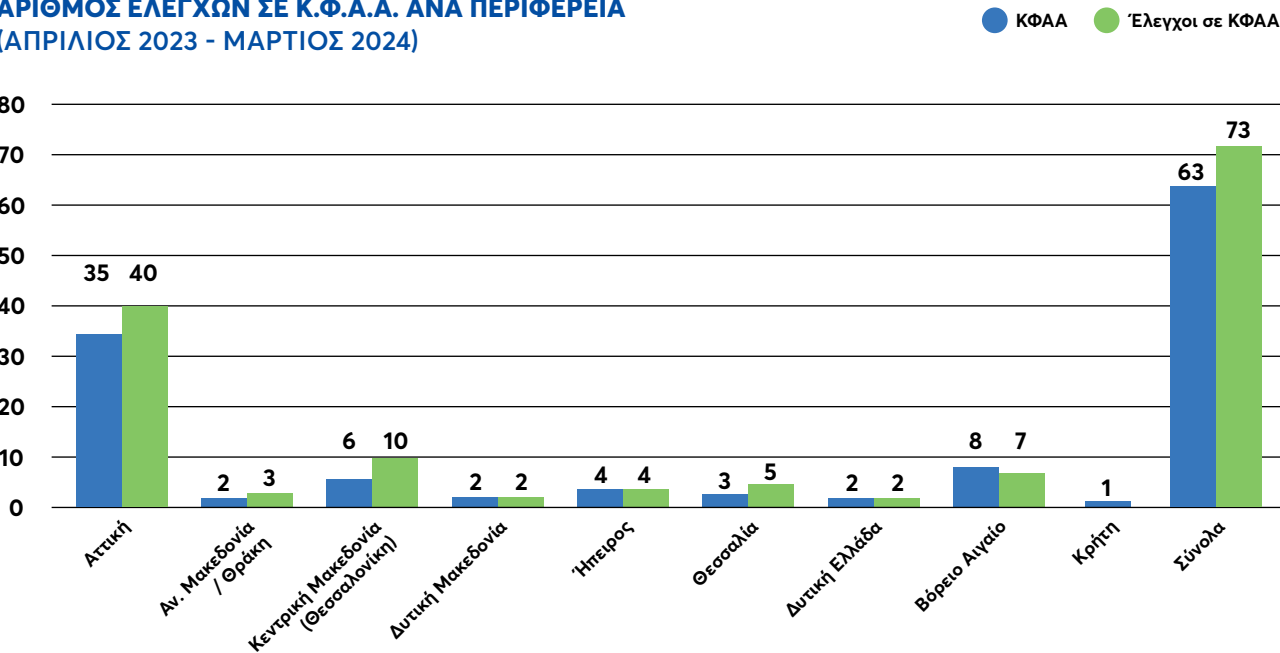
Μακεδονίας έγιναν δύο (2) έλεγχοι στα δύο (2) Κ.Φ.Α.Α. που διέθετε.

- Στην Περιφέρεια του Βορείου Αιγαίου και συγκεκριμένα στα νησιά της Λέσβου, της Σάμου και της Χίου, πραγματοποιήθηκαν επτά (7) έλεγχοι στα συνολικά οκτώ (8) Κ.Φ.Α.Α. και ένας (1) σε μονάδα Ε.Δ.Η.Δ.
- Στην περιφερειακή ενότητα της Ηπείρου λειτουργούσαν τέσσερα (4) Κ.Φ.Α.Α. όπου πραγματοποιήθηκε ο αντίστοιχος αριθμός ελέγχων.
- Στην περιφερειακή ενότητα της Θεσσαλίας, διεξήχθησαν πέντε (5) έλεγχοι στα συνολικά τρία (3) Κ.Φ.Α.Α. που λειτουργούσαν.
- Στην Περιφέρεια της Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης πραγματοποιήθηκαν τρεις (3) έλεγχοι στα τρία (3) Κ.Φ.Α.Α. που διέθετε κατά την περίοδο αξιολόγησης.
- Στην περιφερειακή ενότητα της Δυτικής Ελλάδας (Πελοπόννησος) πραγματοποιήθηκαν τρεις (3) έλεγχοι στα τρία (3) Κ.Φ.Α.Α. που διέθετε κατά την περίοδο αξιολόγησης.

Στις περιπτώσεις που ο αριθμός ελέγχων υπερβαίνει τον αριθμό των υφιστάμενων δομών ανά Περιφέρεια, είτε τα κλιμάκια ελέγχου εκτίμησαν την ανάγκη πραγματοποίησης νέου επιτόπιου/ων ελέγχου/ων στο ίδιο Κ.Φ.Α.Α. λόγω της φύσης των ευρημάτων είτε Κ.Φ.Α.Α. διέκοψαν τη λειτουργία τους στη μέση της αξιολογητικής περιόδου.

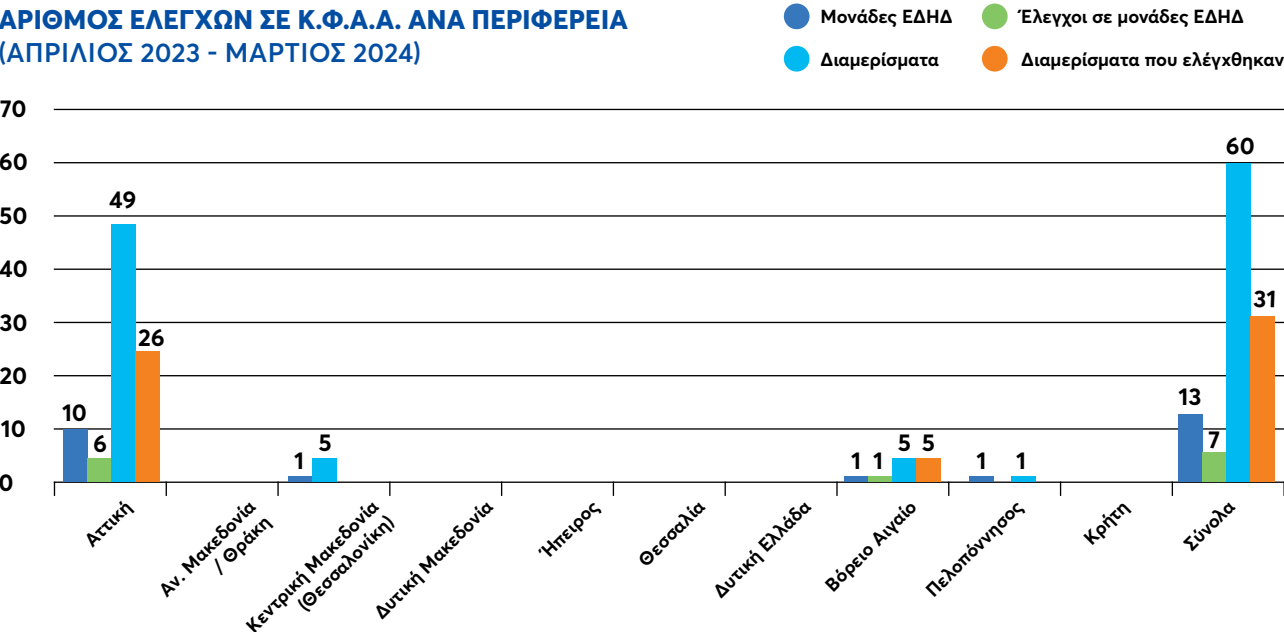
Πίνακας IV: Γεωγραφική κατανομή ελέγχων σε Κ.Φ.Α.Α. ανά Περιφέρεια

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΕ Κ.Φ.Α.Α. ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ (ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2023 - ΜΑΡΤΙΟΣ 2024)



Πίνακας V: Γεωγραφική κατανομή ελέγχων σε Ε.Δ.Η.Δ. ανά Περιφέρεια

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΕ Κ.Φ.Α.Α. ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ (ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2023 - ΜΑΡΤΙΟΣ 2024)



3.1. ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΕΛΕΓΧΩΝ: ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Κατηγορίες Αποκλίσεων (πίνακας VI)

Με βάση τα στοιχεία που εμπεριέχονται στις εκθέσεις αξιολόγησης, εντοπίστηκαν αποκλίσεις σε σχέση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο οι οποίες ταξινομούνται σε: Κτιριακές Αποκλίσεις, Οργανωτικές Αποκλίσεις, Αποκλίσεις Υλικοτεχνικού Εξοπλισμού και Αποκλίσεις στην Παροχή Υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, η κατηγορία των κτιριακών αποκλίσεων αναφέρεται σε ευρήματα των επιτόπιων ελέγχων σχετικά με τη γενικότερη κατάσταση του κτιρίου και των βοηθητικών χώρων (δωμάτια ανηλίκων, κοινόχρηστοι χώροι, γραφεία προσωπικού), την υποδομή (συστήματα ψύξης/θέρμανσης, κουφώματα, πόρτες, παράθυρα), το επίπεδο συντήρησής του, την τήρηση των κτιριακών προτύπων φιλοξενίας βάσει θεσμικού πλαισίου, την ασφάλεια των χώρων και την υγιεινή (καθαριότητα, απολύμανση/απεντόμωση).

Η κατηγορία των οργανωτικών αποκλίσεων αφορά σε ευρήματα σχετικά με την οργανω-

τική επάρκεια των Δ.Μ.Φ. και τη δυνατότητα ανταπόκρισής τους στις προκλήσεις που ενέχει η φιλοξενία Ασυνόδευτων Ανηλίκων. Συγκεκριμένα ελέγχθηκαν η επικαιροποίηση με βάση το θεσμικό πλαίσιο και η εφαρμογή των διαδικασιών που προβλέπονται στα οργανωτικά κείμενα του Κ.Φ.Α.Α. (Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας (Ε.Κ.Λ.), η Πολιτική Παιδικής Προστασίας (Π.Π.Π.) και ο Κώδικας Δεοντολογίας Προσωπικού (Κ.Δ.Π.), η στελέχωση και κατάρτιση των βαρδιών προσωπικού, τα προγράμματα παροχής υπηρεσιών προς τους ασυνόδευτους ανήλικους, οι εσωτερικές διαδικασίες ελέγχου και αξιολόγησης, τα πρωτόκολλα διαχείρισης κρίσεων, η διασφάλιση της παιδικής προστασίας.

Στην κατηγορία των αποκλίσεων υλικοτεχνικού εξοπλισμού αξιολογήθηκε η επάρκεια εξοπλισμού κατά τους πρότυπους κανόνες λειτουργίας της κοινής υπουργικής απόφασης, η λειτουργική κατάσταση του υφιστάμενου εξοπλισμού, οι διαδικασίες αντικατάστασής του, η επάρκεια υλικών δημιουργικής απασχόλησης για παιδιά και η πρόσβαση των φιλοξενούμενων ανηλίκων στον υλικοτεχνικό εξοπλισμό, όπου προβλέπεται.

Τέλος, η κατηγορία των αποκλίσεων που αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες, προέκυψε μετά από αξιολόγηση του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών φιλοξενίας, ήτοι ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, νομικής συνδρομής, πρόσβασης σε υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, εκπαίδευσης & επαγγελματικής κατάρτισης, η διαθεσιμότητα πολιτιστικών, ψυχαγωγικών και αθλητικών δραστηριοτήτων, η διερμηνεία και η παροχή αγαθών για την ικανοποίηση των αναγκών των φιλοξενουμένων (είδη ένδυσης και υπόδησης, αναλώσιμα υλικά προσωπικής υγιεινής, σχολικά είδη, εισιτηρίων/καρτών για μετακίνηση σε υπηρεσίες και δραστηριότητες κ.ά.).

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται συνοπτικά τα κύρια ευρήματα που εντοπίστηκαν ανά κατηγορία. Σημειώνεται ότι για την κάθε απόκλιση, η υπηρεσία μας εξέδωσε σχετικές οδηγίες προς τους φορείς λειτουργίας ώστε να προβούν στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες και αξιολογήθηκε η πρόοδος αυτών (follow up).

Πίνακας VI: Αποκλίσεις ανά Δ.Μ.Φ. (σωρευτικά) (4/2023 - 3/2024)

ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΑΝΑ ΔΜΦ | ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΑΠΟ 80 ΕΛΕΓΧΟΥΣ



Τονίζεται ότι:

- α) κατά τον Α΄ Κύκλο Αξιολόγησης η έμφαση των ελέγχων ήταν στην επάρκεια και κατάσταση των κτιριακών υποδομών. Τα οργανωτικά κείμενα αξιολογήθηκαν κυρίως ως προς ασυμβατότητες που παρουσίαζαν με το θεσμικό πλαίσιο και όχι αναλυτικά στο περιεχόμενό τους ως ποιοτικά και συνεκτικά επιχειρησιακά κείμενα
- β) οι περιγεγραμμένες κατηγορίες αποκλίσεων, σε αρκετές περιπτώσεις είναι αλληλεξαρτώμενες. Οι αποκλίσεις που εντοπίστηκαν στην καταλληλότητα του κτιρίου, στην οργανωτική επάρκεια της κάθε Δ.Μ.Φ. και στην επάρκεια του υλικοτεχνικού εξοπλισμού, όπως αναλύονται στη συνέχεια, τόσο μεταξύ αυτών, όσο και με τις αποκλίσεις στην παροχή υπηρεσιών, είναι αλληλένδετες. Κατά συνέπεια, για τις δομές φιλοξενίας που καταγράφηκαν αποκλίσεις, σε κάποιες από τις τρεις (3) πρώτες κατηγορίες, υπήρξαν αναπόφευκτα αποκλίσεις και στην παροχή υπηρεσιών.

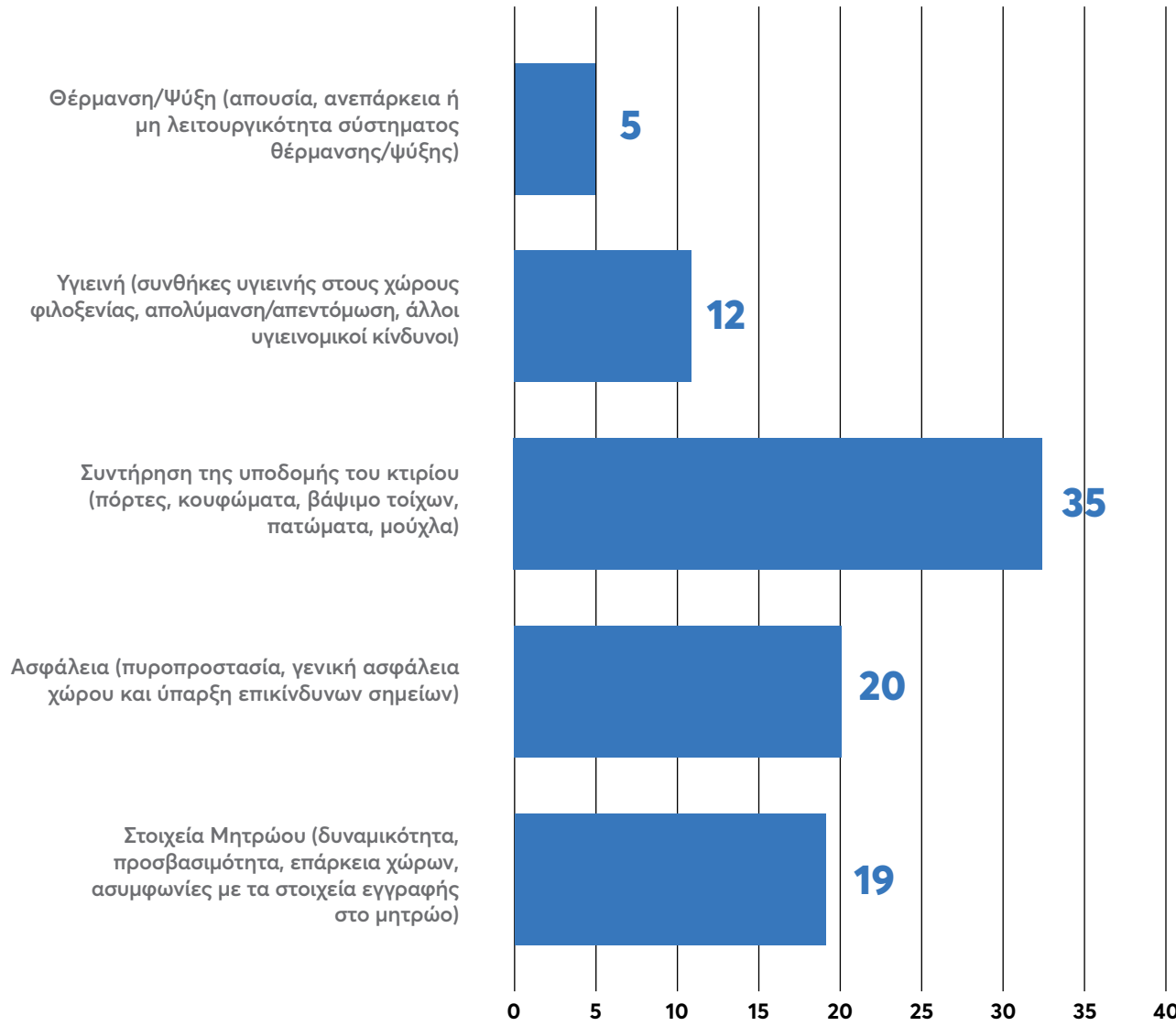
Κτιριακές Αποκλίσεις (πίνακας VII)

Κτιριακές αποκλίσεις εντοπίστηκαν συνολικά σε πενήντα δύο (52) Δ.Μ.Φ. Ειδικότερα, σε τριανταπέντε (35) Δ.Μ.Φ. η Μονάδα Εποπτείας προέβη σε συστάσεις που αφορούσαν στη συντήρηση του κτιρίου και της υποδομής του. Σε είκοσι (20) Δ.Μ.Φ. εντοπίστηκαν προβλήματα σχετικά με τη γενικότερη ασφάλεια των χώρων, σε δεκαεννέα (19) Δ.Μ.Φ. εντοπίστηκαν αναντιστοιχίες με τα στοιχεία μητρώου και ανεπάρκεια χώρων σε σχέση με

τη δηλωμένη δυναμικότητα, σε δώδεκα (12) περιπτώσεις προέκυψαν ζητήματα σχετικά με την υγιεινή και την καθαριότητα του κτιρίου, και τέλος, σε πέντε (5) Δ.Μ.Φ., εντοπίστηκαν προβλήματα στο σύστημα ψύξης/θέρμανσης του κτιρίου και των χώρων φιλοξενίας. Σε μία περίπτωση το κτίριο κρίθηκε ακατάλληλο για τη φιλοξενία ασυνόδευτων ανηλίκων με συνέπεια τη δρομολόγηση κυρώσεων που οδήγησαν στην αλλαγή του κτιρίου στέγασης του Κ.Φ.Α.Α. από τον φορέα λειτουργίας.

Πίνακας VII: Κτιριακές αποκλίσεις

ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ



Οργανωτικές Αποκλίσεις (πίνακας VIII)

Οργανωτικές αποκλίσεις εντοπίστηκαν συνολικά σε πενήντα πέντε (55) Δ.Μ.Φ. Ειδικότερα, σε τριανταπέντε (35) περιπτώσεις, εντοπίστηκαν προβλήματα στην εφαρμογή των πρωτοκόλλων και διαδικασιών που προβλέπονται σε σχέση με: 1) τον μηχανισμό παραπόνων και τις διαδικασίες εσωτερικής αξιολόγησης του παρεχόμενου έργου, 2) τις διαδικασίες και τα πρωτόκολλα διαχείρισης κρίσεων και τις διαδικασίες αποχώρησης, 3) τη συστηματική οργάνωση «ομάδων κοινότητας» (community meetings) και 4) την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών συντήρησης και αντικατάστασης του κτιρίου και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού.

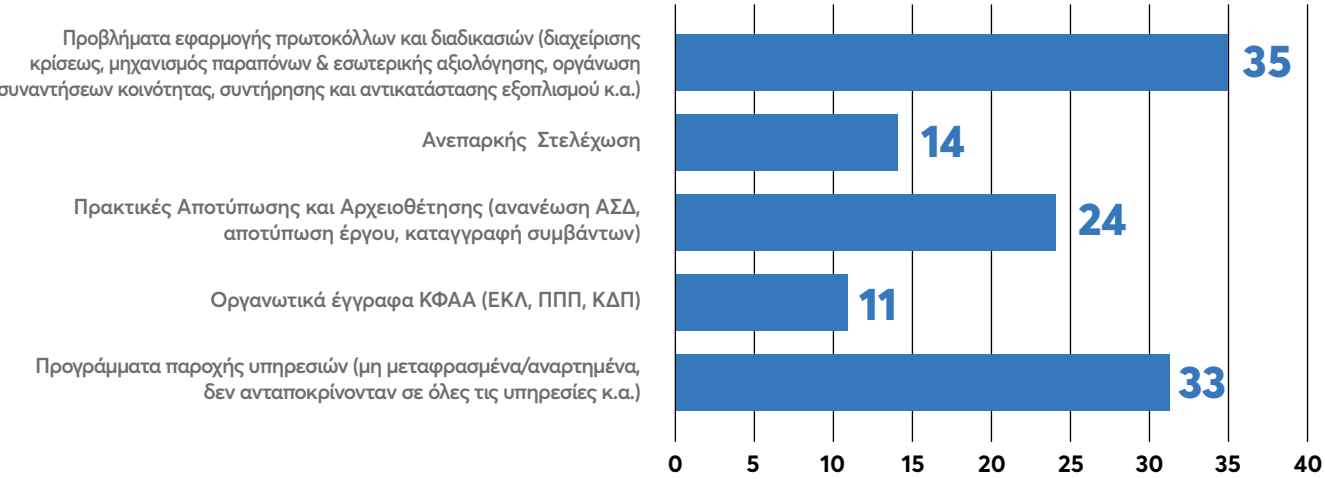
Σε τριάντα τρεις (33) περιπτώσεις, εντοπίστηκαν προβλήματα στα οργανωτικά έγγραφα του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας Κ.Φ.Α.Α. (Ε.Κ.Λ.), της Πολιτικής Παιδικής Προστασίας (Π.Π.Π.) και του Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού (Κ.Δ.Π.). Όσον αφορά στον Ε.Κ.Λ., εντοπίστηκε ότι το εν λόγω επιχειρησιακό κείμενο δεν είχε επικαιροποιηθεί ώστε να συμβαδίζει με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και ήταν η κατεξοχήν κυρίαρχη οδηγία που εξέδωσε η υπηρεσία μας. Σχετικά με την Π.Π.Π. τα κύρια ζητήματα εντοπίστηκαν στο περιεχόμενο, το οποίο δεν συμβάδιζε με τα όσα προβλέπονται στο θεσμικό πλαίσιο και δεν ανταποκρινόταν επαρκώς

στον σκοπό της προστασίας των ανηλίκων. Το κύριο πρόβλημα που εντοπίστηκε σχετικά με τον Κ.Δ.Π. ήταν η περιορισμένη συνάφειά του ώστε να ανταποκρίνεται στις προκλήσεις που ενέχει η εργασία σε δομές φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων.

Σε είκοσι τέσσερις (24) περιπτώσεις εντοπίστηκαν προβλήματα στις πρακτικές αποτύπωσης και αρχειοθέτησης, όπως η ισχνή αποτύπωση ενεργειών και καθυστερημένη ανανέωση των Ατομικών Σχεδίων Δράσης (Α.Σ.Δ.) των ανηλίκων και η αδρή/μη συνεκτική και ανακριβής καταγραφή γεγονότων στο βιβλίο συμβάντων και το βιβλίο εισόδου/εξόδου που υποχρεωτικά τηρούνται στις Δ.Μ.Φ.

Σε δεκατέσσερις (14) περιπτώσεις εντοπίστηκαν προβλήματα στη στελέχωση, αφού υπήρχαν κενές θέσεις εργασίας (υποστελέχωση), με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προβλήματα στην ορθή λειτουργία των Δ.Μ.Φ. και ασυνέπεια στην παροχή υπηρεσιών. Τέλος, σε έντεκα (11) περιπτώσεις διαπιστώθηκαν ζητήματα σχετικά με τα προγράμματα παροχής υπηρεσιών, τα οποία είτε δεν ήταν αναρτημένα σε εμφανή σημεία ή/και δεν ήταν μεταφρασμένα σε γλώσσα κατανοητή από τους ανήλικους είτε δεν καταρτίζονταν για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως ορίζεται στο θεσμικό πλαίσιο, είτε το περιεχόμενό τους κρίθηκε ανεπαρκές.

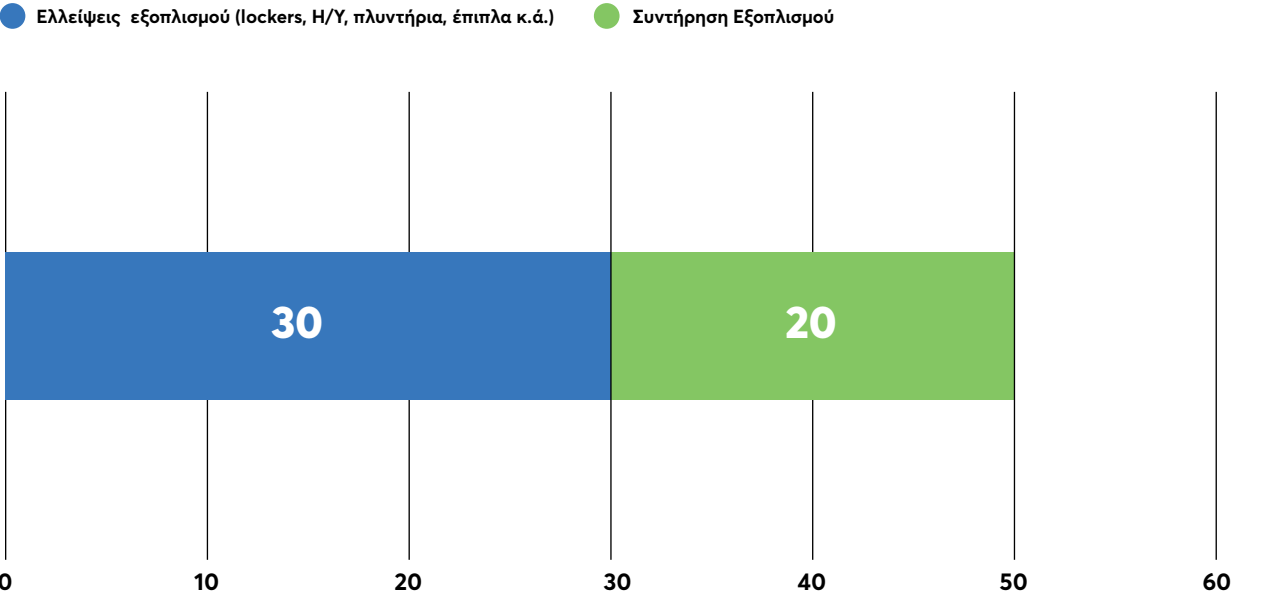
Πίνακας VIII: Οργανωτικές Αποκλίσεις (4/2023 - 3/2024)



Αποκλίσεις Υλικοτεχνικού Εξοπλισμού (πίνακας IX)

Οδηγίες προς συμμόρφωση για ζητήματα που αφορούσαν στον υλικοτεχνικό εξοπλισμό εκδόθηκαν συνολικά για σαράντα τρεις (43) Δ.Μ.Φ. Συγκεκριμένα, σε τριάντα (30) περιπτώσεις, εντοπίστηκαν ελλείψεις στον εξοπλισμό των Δ.Μ.Φ. με τα κύρια ελλείματα να εντοπίζονται σε 1) εξοπλισμό για την ασφαλή φύλαξη προσωπικών αντικειμένων, 2) ανεπαρκή αριθμό Η/Υ και μέσων ψυχαγωγίας, 3) κουρτίνες στα δωμάτια των ανηλίκων, 4) επαρκή αριθμό πλυντηρίων και 5) ελλείψεις σε διάφορα έπιπλα, όπως ντουλάπες, γραφεία, καναπέδες κ.ά., όπου είτε δεν υπήρχαν είτε παρατηρήθηκαν κατεστραμμένα. Επιπλέον, σε είκοσι (20) περιπτώσεις εντοπίστηκαν ζητήματα που αφορούσαν στη συντήρηση και αντικατάσταση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού (διαδικασίες), κατηγορία που συσχετίζεται με τα οργανωτικά προβλήματα που εντοπίστηκαν στην προηγούμενη κατηγορία αποκλίσεων.

Πίνακας IX: Αποκλίσεις στον υλικοτεχνικό εξοπλισμό (4/2023-3/2024)



Αποκλίσεις στην Παροχή Υπηρεσιών (πίνακας X)

Οι σημαντικότερες αποκλίσεις εντοπίζονται στην παροχή υπηρεσιών που αποσκοπούν στην κοινωνική ένταξη των ανηλίκων μέσω εκπαιδευτικών διαδικασιών και ιδιαίτερα σε δράσεις επαγγελματικού προσανατολισμού, σε είκοσι (20) Δ.Μ.Φ. Επιπλέον, προβλήματα εντοπίστηκαν στη συμμετοχή των ανηλίκων σε διαδικασίες τυπικής αλλά και άτυπης εκπαίδευσης, και ενδεικτικό είναι το γεγονός των ιδιαίτερα χαμηλών ποσοστών ελληνομάθειας που παρατηρήθηκαν στο σύνολο του φιλοξενούμενου πληθυσμού.

Σημαντικές αποκλίσεις εντοπίστηκαν επίσης στην παροχή ειδών ένδυσης και υπόδησης σε συνολικά δεκαέξι (16) περιπτώσεις. Διαπιστώθηκαν ελλείψεις σε μεγέθη, καθώς και ότι τα περισσότερα είδη που παρέχονταν ήταν μεταχειρισμένα. Επιπλέον, υπήρξαν προβλήματα με την ποιότητα των ειδών που προσφέρονται και στον τρόπο που αποθηκεύονται. Εξίσου σημαντική, είναι και η έγκαιρη διανομή των εν λόγω ειδών, καθώς διαπιστώθηκαν σημαντικές καθυστερήσεις και τμηματική διανομή τους ανά είδος, βάσει της διαθεσιμότητας από την προμήθεια.

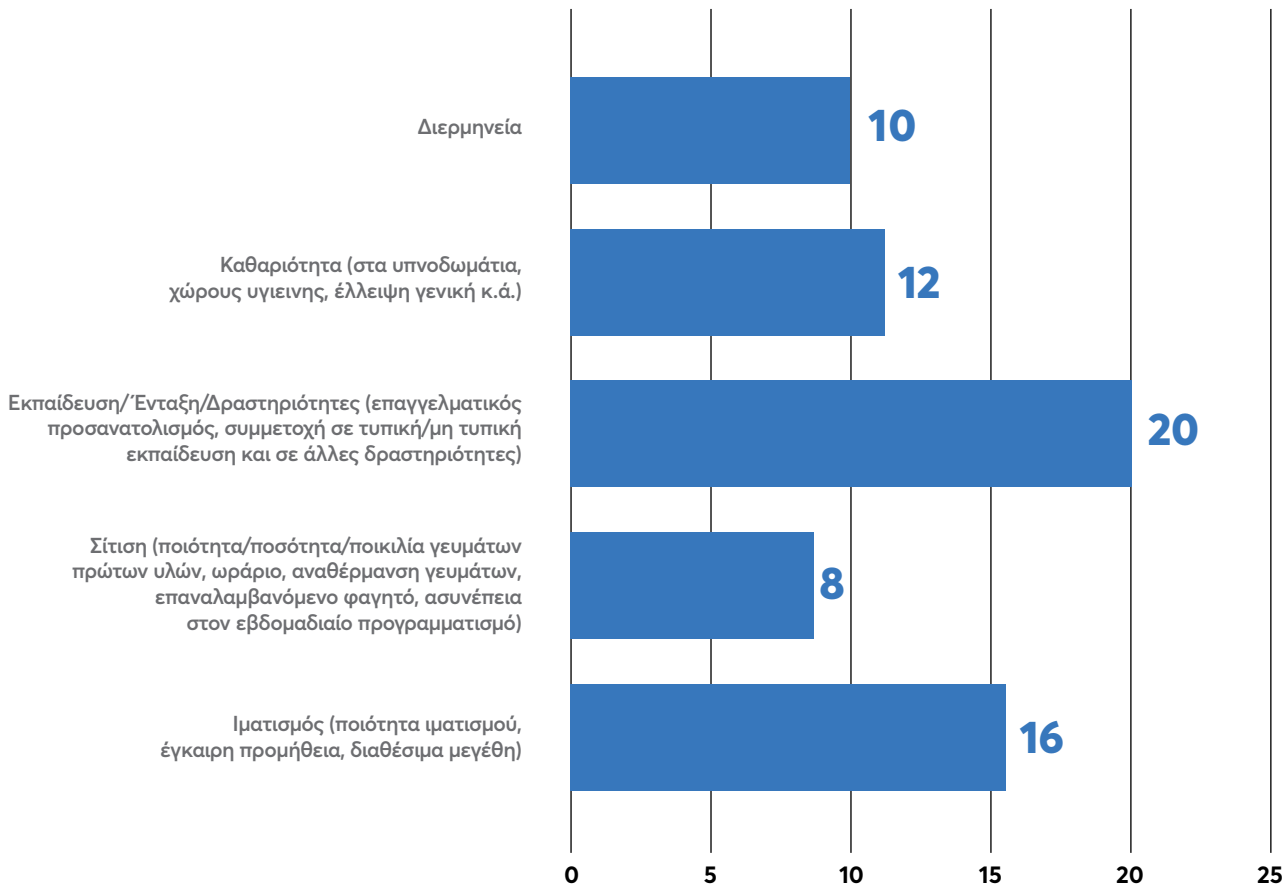
Στο ζήτημα της καθαριότητας των χώρων φιλοξενίας, εντοπίστηκαν προβλήματα σε δώδεκα (12) Δ.Μ.Φ. και χαμηλή κινητοποίηση των ανηλίκων στο να τηρούν το πρόγραμμα καθαριότητας.

Προβλήματα εντοπίστηκαν επίσης στην παροχή διερμηνείας σε δέκα (10) Δ.Μ.Φ. Ο λόγος των προβλημάτων αυτών ποικίλλει είτε λόγω αδυναμίας εύρεσης διερμηνέα στη γλώσσα ομιλίας της πλειοψηφίας των φιλοξενούμενων (ιδίως για τις γλώσσες σομάλι και κουρμαντζί) είτε λόγω ανάγκης προσφυγής σε εναλλακτικές λύσεις, με αποτέλεσμα οι φορείς να καταφεύγουν σε υπηρεσίες τηλεδιερμηνείας. Ωστόσο, λόγω της απομακρυσμένης προσφοράς της εν λόγω υπηρεσίας, διαπιστώθηκαν προβλήματα επικοινωνίας και ασυνέπειας στην τήρηση του προγράμματος, όσο και αδυναμία συνεισφοράς διερμηνέα σε

έκτακτα περιστατικά. Σε οκτώ (8) Δ.Μ.Φ. διαπιστώθηκε προβληματική παροχή σίτισης όσον αφορά στην ποσότητα, ποιότητα και συνέπεια στην τήρηση του εβδομαδιαίου προγράμματος σίτισης, καθώς και στη συμμετοχή των ανηλίκων στην προετοιμασία με στόχο την ανάπτυξη δεξιοτήτων για την αυτονομήσή τους. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι κατά τη διαδικασία των ελέγχων, οι ανήλικοι εστίασαν τα παράπονά τους στην παροχή του ιματισμού και της σίτισης, ακόμα και σε Δ.Μ.Φ. όπου δεν διαπιστώθηκαν αποκλίσεις.

Ως κύρια αιτία των παραπόνων σχετικά με τη σίτιση εκτιμήθηκε η δυσκολία πολιτισμικής προσαρμογής της παρεχόμενης υπηρεσίας, σύμφωνα με τις διατροφικές συνήθειες των ανηλίκων, ιδίως σε Κέντρα Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων (Κ.Φ.Α.Α.), όπου η σίτιση παρέχεται μέσω υπηρεσίας τροφοδοσίας (catering).

Πίνακας Χ: Σημαντικότερες αποκλίσεις στην παροχή υπηρεσιών (4/2023 - 3/2024)



3.2. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Για όλες τις ανωτέρω περιγεγραμμένες αποκλίσεις, εκδόθηκαν από τη Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης οι σχετικές οδηγίες/συστάσεις και ζητήθηκαν τα σχετικά αποδεικτικά για τις ενέργειες συμμόρφωσης που ανέλαβαν οι φορείς λειτουργίας. Οι φορείς λειτουργίας ανταποκρίθηκαν θετικά και έλαβαν μέτρα για τη διασφάλιση της παροχής υπηρεσιών στον φιλοξενούμενο πληθυσμό των ασυνόδευτων ανηλίκων.

Σε λίγες περιπτώσεις φορέων η διαδικασία συμμόρφωσης υπήρξε δύσκολη και αργή κυρίως λόγω της γενικής κατάστασης των κτιρίων που έχουν επιλεγεί από τους φορείς λειτουργίας, η οποία δυσκολεύει τη συντήρησή τους. Αναγνωρίζεται ωστόσο ότι το κτιριακό απόθεμα που είναι διαθέσιμο και κατάλληλο με βάση τις υφιστάμενες προδιαγραφές για τη στέγαση ενός Κ.Φ.Α.Α. στη χώρα είναι πολύ μικρό, δυσχεραίνοντας μια διαδικασία αναβάθμισης της ποιότητας των κτιριακών υποδομών που διατίθενται για τη στέγαση των ασυνόδευτων ανηλίκων. Με γνώμονα αυτή την παράμετρο, η Μονάδα Εποπτείας εστίασε στη βελτίωση των υφισταμένων κτιριακών υποδομών.

3.3. ΕΛΕΓΧΟΙ ΕΠΙ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Όσον αφορά στους έκτακτους ελέγχους κατόπιν αναφορών/καταγγελιών η Μονάδα Εποπτείας δέχτηκε έντεκα (11) αναφορές/καταγγελίες τις οποίες διερεύνησε.

Η προέλευση των αναφορών αυτών ήταν: πέντε (5) αναφορές από ανήλικους, οι τέσσερις (4) με τη συνδρομή φορέων υποστήριξης του πεδίου, δύο (2) αναφορές από εργαζόμενους σε δομές, τέσσερις (4) αναφορές προωθήθηκαν από τη Μονάδα Θεσμικής Προστασίας προς διερεύνηση.

Το περιεχόμενο των αναφορών αφορούσε σε τέσσερις (4) περιπτώσεις σοβαρές παραβιάσεις της Παιδικής Προστασίας, σε μία (1) πε-

ρίπτωση σοβαρή παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας από εργαζομένους (εκμετάλλευση θέσης ισχύος), σε μία (1) φροντίδα υγείας ανηλίκων - εργαζομένων (κρούσμα μεταδοτικής νόσου), σε μία (1) καθυστέρηση ενεργειών νομικής υποστήριξης και σε τρεις (3) παρακράτηση προσωπικών εγγράφων και μη παροχή υπηρεσιών (υγείας, νομικής συνδρομής).

Επί των αναφορών αυτών η Μονάδα Εποπτείας προχώρησε στη σχετική διερεύνηση και σε τέσσερις (4) περιπτώσεις διαβίβασε τη σχετική Έκθεση Αξιολόγησης στην αρμόδια Εισαγγελία Ανηλίκων για περαιτέρω ενέργειες, κατά λόγο αρμοδιότητας.

Επιπλέον των ανωτέρω, σε περίπτωση κατά την οποία, κατά τη διάρκεια επιτόπιου ελέγχου, διαπιστώθηκε από ανήλικο παραβίαση των διατάξεων περί Παιδικής Προστασίας, η Μονάδα Εποπτείας προέβη σε άμεση ενημέρωση της Εισαγγελίας Ανηλίκων και συνεργάστηκε με τις αστυνομικές αρχές για τη διερεύνηση της υπόθεσης.

4

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΑΣΥΝΟΔΥΕΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα ποιοτικά ευρήματα των ελέγχων που πραγματοποιήσε η Μονάδα Εποπτείας στα Κ.Φ.Α.Α. κατά τον Α΄ Κύκλο Αξιολόγησης. Τα ευρήματα παρουσιάζονται σε θεματικές οι οποίες προκύπτουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τους ελέγχους και συγκεκριμένα από το Πλαίσιο των Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας και Αδειοδότησης των Κ.Φ.Α.Α. (υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ, Β΄ 2125) και η τροποποίησή του (υπ' αρ. 330659/2023 ΚΥΑ, Β΄ 4154) και το κατά την περίοδο αναφοράς εν ισχύ Πλαίσιο για τα Ε.Δ.Η.Δ. (υπό στοιχ. Δ11/οικ.60207/2717/20-12-2019 απόφαση της Υφυπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, ΦΕΚ 4924/2019 Τεύχος Β΄ και ΦΕΚ 119/2020 Τεύχος Β΄).

Η ανάλυση των ευρημάτων δεν στηρίζεται στη γενίκευση, αλλά εστιάζει στις πιο συχνές αποκλίσεις που συναντήθηκαν και σε καλές πρακτικές που εφαρμόζονται από τους φορείς λειτουργίας στο πεδίο, με στόχο την παροχή κατευθύνσεων ως προς σημεία βελτίωσης και την υποστήριξη στη διαδικασία εναρμόνισης με το Π.Κ.Λ.Α.

Επιπλέον, σε όλους τους ελέγχους πραγματοποιήθηκαν **ομαδικές και ατομικές συνεντεύξεις με περισσότερους από τετρακόσιους (400) εργαζόμενους**, οι παρατηρήσεις των οποίων συνέδραμαν στην ποιοτική αποτίμηση του παραγόμενου έργου στο πεδίο που παρουσιάζεται. Τέλος, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από **ογδόντα (80) ομάδες εστιασμένης συζήτησης (focus groups) με τους ίδιους τους φιλοξενούμενους ανήλικους, στις οποίες περισσότερα από οκτακόσια (800) παιδιά** εξέφρασαν τη γνώμη τους για τις συνθήκες διαβίωσής τους, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση των συστάσεων της Μονάδας Εποπτείας, και σε σημαντικές βελτιώσεις για τα ίδια τα παιδιά, ως ωφελοούμενοι των υπηρεσιών που παρέχονται στις δομές μακροχρόνιας φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων.

4.1. ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Κ.Φ.Α.Α.

Το κτιριακό απόθεμα των δομών μακροχρόνιας φιλοξενίας είναι στην πλειοψηφία τους ενοικιαζόμενα κτίρια παλαιάς κατασκευής και σε αρκετές περιπτώσεις πρόκειται για διατηρητέα κτίρια με συνέπεια το σημαντικότερο πρόβλημα που διαπιστώθηκε στους επιτόπιους ελέγχους να είναι η συντήρηση των κτιρίων φιλοξενίας Κ.Φ.Α.Α. Η συνθήκη αυτή εκτιμήθηκε ότι οφείλεται στο περιορισμένο στεγαστικό απόθεμα που πληροί προδιαγραφές συλλογικής στέγασης στη χώρα, στο υψηλό κόστος ενοικίασης και σε αρνήσεις ενοικίασης κατάλληλων κτιρίων από ιδιοκτήτες. Η χωροθέτηση των δομών βρίσκεται σε μεγάλο ποσοστό στην Περιφέρεια Αττικής και στα νησιά υποδοχής προσφυγικών ροών.

Κατά τον Α΄ Κύκλο αξιολόγησης διαπιστώθηκαν Κ.Φ.Α.Α. στα οποία υπήρχε απόκλιση μεταξύ των δηλωμένων στοιχείων ως προς τις κτιριακές προδιαγραφές και των πραγματικών συνθηκών εντός του Κ.Φ.Α.Α. Οι αποκλίσεις αυτές ταξινομούνται α) σε μονομερείς αλλαγές στη χρήση των χώρων χωρίς ενημέρωση της Μονάδας Εποπτείας με συνέπεια να μην τηρείται η προσβασιμότητα, β) στη μη τήρηση των προβλεπόμενων στο Π.Κ.Λ.Α. αναλογίων στη διαμερισματοποίηση και διαρρύθμιση του άρθρου 5 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ, κυρίως στους χώρους υγιεινής γ) στον εξοπλισμό χώρων για άτομα με αναπηρία και στη χρήση αυτών, όπου διαπιστώθηκε σε κάποιες περιπτώσεις ότι χώροι υγιεινής που ήταν πλήρως εξοπλισμένοι χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά από το προσωπικό και όχι από τους ανήλικους.

Τα μεγαλύτερα προβλήματα εντοπίστηκαν στους κοινόχρηστους χώρους, όπου σε κάποιες Δ.Μ.Φ. ήταν μικροί για τη δυναμικότητα της δομής και με πολλές παράλληλες χρήσεις που δυσκόλευαν τη συνύπαρξη δραστηριοτήτων, ιδιαίτερα όταν φιλοξενούσαν και τις υπηρεσίες εκπαίδευσης. Αντίστοιχο πρόβλημα χωρητικότητας διαπιστώθηκε σε αρκετές δομές στους

χώρους εργασίας του προσωπικού, όπου οι θέσεις εργασίας συνωστίζονταν σε ελάχιστα τετραγωνικά μέτρα με αποτέλεσμα να δυσκολεύεται η παροχή υπηρεσιών. Εντούτοις διαπιστώθηκαν και δομές όπου διέθεταν υποδειγματικά μεγάλους κοινόχρηστους χώρους και επρόκειτο κυρίως για δομές που η προηγούμενη χρήση τους ήταν συλλογικής φιλοξενίας.

Καθώς το πλαίσιο των Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας και Αδειοδότησης των Κ.Φ.Α.Α. δημοσιεύτηκε και ξεκίνησε να εφαρμόζεται μόλις τον Απρίλιο του 2023 και περιλάμβανε περίοδο προσαρμογής ως προς τις κτιριακές προδιαγραφές που διέπουν το πλαίσιο αδειοδότησης (μεταβατικές διατάξεις του αρ. 33 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ, όπως τροποποιήθηκε), δόθηκε χρόνος προσαρμογής στους φορείς λειτουργίας εφόσον αρκετά από τα ανωτέρω ζητήματα απαιτούσαν μεγαλύτερο χρόνο υλοποίησης.



Για το σύνολο σχεδόν των αποκλίσεων ζητήθηκαν ενέργειες από τον φορέα λειτουργίας και σχετικά αποδεικτικά της προσαρμογής (τιμολόγια, φωτογραφίες κ.ά.), στα οποία υπήρξε ανταπόκριση από την πλειοψηφία των φορέων. Αναπτύχθηκε δε μεγάλος όγκος αλληλογραφίας μέχρι να κριθεί η επάρκεια των ενεργειών που ζητήθηκαν, εξαιτίας του οποίου πολλές εκθέσεις επαλήθευσης - στις οποίες βεβαιώνεται η συμμόρφωση του Κ.Φ.Α.Α. - καθυστέρησαν σημαντικά να συνταχθούν.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι η προσαρμογή στις κτιριακές προδιαγραφές του Π.Κ.Λ.Α. προετοιμάζει τα Κ.Φ.Α.Α. για το στάδιο της αδειοδότησης το οποίο διέπεται από το ίδιο θεσμικό πλαίσιο.

Ε.Δ.Η.Δ.

Όσον αφορά στα Ε.Δ.Η.Δ., επίσης διαπιστώθηκε τα περισσότερα διαμερίσματα να είναι παλαιάς κατασκευής και να παρουσιάζουν αυξημένες ανάγκες διαρκούς συντήρησης. Αρνητικό παράγοντα για ένα καλύτερο στεγαστικό απόθεμα αποτελεί η έλλειψη διαθεσιμότητας διαμερισμάτων για μακροχρόνια μίσθωση στη χώρα. Το κύριο χαρακτηριστικό των Ε.Δ.Η.Δ. είναι η χωρική τους συγκέντρωση στην Περιφέρεια Αττικής, με πολύ λίγες Μονάδες να λειτουργούν στην υπόλοιπη χώρα. Παράλληλα, απουσιάζουν από Περιφέρειες ικανές να προσφέρουν καλύτερες ευκαιρίες απασχόλησης σε ανήλικους κοντά στην ενηλικίωση, ιδίως σε περιοχές με αγροτουριστική δραστηριότητα, που συνδέεται με τις δεξιότητές τους. Προβλήματα που διαπιστώθηκαν στο κτιριακό απόθεμα ήταν τα πολύ παλιά ντουλάπια κουζίνας που δυσχέραιναν την καθαριότητά τους και υδραυλικές διαρροές στους χώρους υγιεινής.

4.2. ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Κ.Φ.Α.Α.

Όσον αφορά στον εξοπλισμό των χώρων των Κ.Φ.Α.Α. διαπιστώθηκε επάρκεια στην πλειοψηφία των δομών, ιδιαίτερα στα Κ.Φ.Α.Α. φιλοξενίας μικρότερων παιδιών. Στα Κ.Φ.Α.Α. που

φιλοξενούνταν μικρότερης ηλικίας ανήλικοι υπήρχε αρκετός και κατάλληλος για την ηλικία τους εξοπλισμός δημιουργικής απασχόλησης, σε αντίθεση με τα Κ.Φ.Α.Α. που φιλοξενούσαν μεγαλύτερης ηλικίας ανήλικους όπου οι ευκαιρίες δημιουργικής απασχόλησης με όρους εξοπλισμού ήταν πιο περιορισμένες. Επίσης, στα Κ.Φ.Α.Α. που φιλοξενούσαν μεγαλύτερης ηλικίας ανήλικους ήταν πολύ συχνές και εμφανείς οι καταστροφές εξοπλισμού από αυτούς. Παρατηρήθηκαν σπασμένες τηλεοράσεις, οθόνες Η/Υ, lockers, ντουλάπες κ.ά. Σε αρκετές περιπτώσεις δομών η επιλογή του εξοπλισμού δεν λάμβανε υπ' όψιν τη χρήση από παιδιά (επιλογή ευπαθών υλικών που καταστρέφονται εύκολα). Διαπιστώθηκαν όμως και Κ.Φ.Α.Α. τα οποία δεν παρείχαν βασικό εξοπλισμό όπως ντουλάπες φύλαξης ρούχων, γραφεία, επαρκή καθίσματα στους κοινόχρηστους χώρους, επαρκή εξοπλισμό στην κουζίνα ή στα πλυντήρια κ.ά. και τέθηκαν οι σχετικές συστάσεις συμμόρφωσης. Επίσης, διαπιστώθηκε επιλογή εξοπλισμού «διπλής χρήσης» με χαρακτηριστικό παράδειγμα τα πολύ μικρά μεταλλικά ερμάρια με κλειδαριά (lockers αποδυτηρίων), που αδυνατούσαν λόγω του πολύ μικρού αποθηκευτικού χώρου να εξυπηρετήσουν την ανάγκη φύλαξης ρούχων των ανηλίκων.

Αναφορικά με τον εξοπλισμό ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαπιστώθηκαν σε ορισμένες δομές τα εξής: α) η αναλογία Η/Υ προς ανήλικους υπολείπεται της προβλεπόμενης (1 Η/Υ ανά 8 ανήλικους), β) σε ορισμένες περιπτώσεις οι επιτραπέζιοι ή φορητοί υπολογιστές υποκαθίστανται από tablets, τα οποία δεν πληρούν τις τεχνικές προδιαγραφές που ορίζονται στην ενότητα 26 της υπ' αριθ. 187634/2023 ΚΥΑ, και γ) καταγράφεται παροπλισμός ή περιορισμένη χρήση των Η/Υ από τους ανήλικους, με το αιτιολογικό ότι όλοι διαθέτουν κινητά τηλέφωνα για την κάλυψη των αναγκών τους και ότι επιχειρείται προσαρμογή του εξοπλισμού από φθορές, στις οποίες φέρονται να προβαίνουν συχνά οι ανήλικοι. Ωστόσο, η πρακτική του παροπλισμού του εν λόγω εξοπλισμού καταλήγει να

μη συμβάλλει ουσιαστικά στην κάλυψη των αναγκών των φιλοξενούμενων. Οι ανήλικοι χρειάζονται την πρόσβαση σε Η/Υ και στο διαδίκτυο, καθώς εξυπηρετεί σημαντικές βασικές ανάγκες της επιθυμητής για αυτούς καθημερινότητας (εκπαίδευση, πρόσβαση σε υπηρεσίες, διαδικασίες, φορείς επαγγελματικού προσανατολισμού, ευκαιρίες δημιουργικής απασχόλησης κ.ά.). Επιπλέον, δημιουργεί ευκαιρίες ψηφιακού εγγραμματισμού, οι οποίες θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν για την οργάνωση σχετικών μαθημάτων εντός των δομών.

Η Μονάδα Εποπτείας και Αξιολόγησης προέβη στις αναγκαίες συστάσεις συμμόρφωσης, ώστε να πληρούνται οι ελάχιστες προδιαγραφές εξοπλισμού που προβλέπονται στο θεσμικό πλαίσιο στις οποίες υπήρξε σχετική ανταπόκριση από τους φορείς λειτουργίας.

Ε.Δ.Η.Δ.

Στα Ε.Δ.Η.Δ. διαπιστώθηκαν παρόμοιες αποκλίσεις με τα Κ.Φ.Α.Α. στον εξοπλισμό τους, όπως κατεστραμμένα ή πολύ παλιά έπιπλα που στοιβάζονταν στον χώρο, λόγω όμως της φύσης του προγράμματος και του προφίλ των φιλοξενούμενων ανηλίκων διαφαίνεται ότι τα προβλήματα που διαπιστώθηκαν οφείλονταν κυρίως στην ελλιπή σχετική μέριμνα από τον φορέα λειτουργίας και όχι σε καταστροφές από τους ανήλικους. Κύριες αποκλίσεις που παρατηρήθηκαν σε κάποια Ε.Δ.Η.Δ. ήταν τα ελλιπή ή ακατάλληλα θερμαντικά ή ψυκτικά σώματα, τα οποία είτε δεν λειτουργούσαν είτε ήταν επικίνδυνα προς χρήση, καθώς και ελλείψεις σε βασικό εξοπλισμό όπως ατομικά ερμάρια με κλειδί, γραφεία, καναπέδες, χαλασμένες τηλεοράσεις κ.ά.

4.3. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΤΙΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Κ.Φ.Α.Α.

Αναφορικά με τη συντήρηση του κτιρίου Κ.Φ.Α.Α. και του εξοπλισμού που προβλέπονται στο ημερήσιο κόστος αποζημίωσης των φορέων λειτουργίας, διαπιστώθηκαν σε αρκε-

τούς φορείς καθυστερήσεις στην αποκατάσταση κτιριακών φθορών και βλαβών, κυρίως στους χώρους υγιεινής, με συνέπεια σε αρκετές περιπτώσεις να προκαλούνται μεγαλύτερες ανάγκες συντήρησης στα κτίρια λόγω επέκτασης διαρροών και υγρασίας. Σε μία περίπτωση αναπτύχθηκαν παρεμβάσεις από τη Μονάδα Εποπτείας που οδήγησαν στη μετακόμιση Κ.Φ.Α.Α. από ακατάλληλο προς διαβίωση κτίριο, λόγω σοβαρών και επικίνδυνων για την υγεία των ανηλίκων συνθηκών διαβίωσης. Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι η κακή συντήρηση του κτιριακού αποθέματος καταλήγει να αυξάνει το κόστος για τους φορείς λειτουργίας και υποβιβάζει αναίτια την ποιότητα της διαβίωσης των ανηλίκων φιλοξενούμενων. Αναγκάζει δε σε συστάσεις και ενέργειες από πλευράς της Μονάδας Εποπτείας, που θα μπορούσαν να έχουν αποφευχθεί με μεγαλύτερη πρόνοια από την πλευρά των φορέων λειτουργίας.

Όσον αφορά στην αντικατάσταση κατεστραμμένου εξοπλισμού είναι κατανοητό ότι προκύπτει συχνά στα Κ.Φ.Α.Α. λόγω της ηλικίας του φιλοξενούμενου πληθυσμού. Σε όλα τα Κ.Φ.Α.Α. υπήρχαν πρωτόκολλα και διαδικασίες συντήρησης κτιρίου και αντικατάστασης εξοπλισμού, σε αρκετές όμως περιπτώσεις διαπιστώθηκαν αμέλεια, καθυστερήσεις ή επιλογές του ελαχίστου κόστους που σε κάποιες περιπτώσεις επέτειναν τα υφιστάμενα προβλήματα ή συσσωρεύαν κατεστραμμένο εξοπλισμό.

Καλές πρακτικές

Οι καλές πρακτικές που εντοπίστηκαν αφορούσαν στην προστασία υφιστάμενου εξοπλισμού και στην πρόληψη καταστροφών όπως:

- Συστηματική συντήρηση κτιριακού αποθέματος και ταμείο μικρών σχετικών δαπανών
- Προμήθεια μεταλλικών επίπλων αντί για ξύλινων (π.χ. ντουλάπες, ατομικά ερμάρια)
- Ασφαλέστερη χωροθέτηση εξοπλισμού (π.χ. φοριαμοί με πολλά ατομικά ερμάρια με κλειδαριές σε κάθετη ανάπτυξη κοντά στα γρα-

- φεία του προσωπικού για καλύτερη εποπτεία, απομάκρυνση ξύλινων επίπλων από τοίχους με υγρασία)
- Συνεχή εποπτεία εξοπλισμού (π.χ. συστέγαση της αίθουσας διδασκαλίας με την αίθουσα Η/Υ με το γραφείο του εκπαιδευτικού μέσα στην αίθουσα, τοποθέτηση γραφείου στάσης υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας εντός του χώρου με το υλικό δημιουργικής απασχόλησης)
- Αποφυγή συγκρούσεων για τη χρήση εξοπλισμού (π.χ. χρονοπρόγραμμα λειτουργίας της τηλεόρασης διανεμημένο ανά εθνική ομάδα σε συμφωνία με τους ανήλικους, ομάδες ανηλίκων για επιλογής ταινιών σινεμά)
- Διαμοίραση των γραφείων προσωπικού ανά όροφο για καλύτερη εποπτεία και συνεχή παρουσία προσωπικού σε όλους τους χώρους του Κ.Φ.Α.Α.
- Απελευθέρωση μικρότερων δωματίων που κλειδώνουν για δραστηριότητες με τα παιδιά που έχουν ευπαθή εξοπλισμό (π.χ. χωριστή αίθουσα Η/Υ) όπου παρατηρήθηκαν στο πε-

- δίο εναλλακτικές λύσεις στην αποθήκευση υλικών (ιματιοθήκη στον ημιόροφο, μετατροπή γκαράζ σε αποθήκη, αποθήκες στην αυλή, ντουλάπες σε ευρύχωρους διαδρόμους κ.ά.)
- Διαχωρισμός μεγάλων κοινόχρηστων χώρων
- Ενοικίαση χώρων εκτός Κ.Φ.Α.Α. (παρατηρήθηκαν γυμναστήριο, ιματιοθήκη)
- Προτζέκτορας προστατευμένος σε πλαίσιο αντί για τηλεόραση
- Κλειδαριές παντού με κλειδιά μόνο στο προσωπικό και ωράριο χρήσης εξοπλισμού με εποπτεία του προσωπικού
- Βιδωμένα έπιπλα που δεν μετακινούνται

Ε.Δ.Η.Δ.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις για τη συντήρηση/αντικατάσταση του εξοπλισμού διαπιστώθηκαν και στα Ε.Δ.Η.Δ., όπου επίσης παρατηρήθηκαν καθυστερήσεις στη συντήρηση βλαβών και εξοπλισμού. Βασικές αποκλίσεις που διαπιστώθηκαν ήταν διαρροές στα υδραυλικά των χώρων υγιεινής και χαλασμένες ή επικίνδυνες πρίζες.



4.4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Κ.Φ.Α.Α.

Σχεδόν στο σύνολο των Κ.Φ.Α.Α. διαπιστώθηκαν αποκλίσεις από το θεσμικό πλαίσιο του Π.Κ.Λ.Α., αναφορικά με τα κείμενα οργάνωσης και λειτουργίας του άρθρου 10 της υπ' αριθμ. 187634/2023 ΚΥΑ. Το γεγονός αυτό ήταν αναμενόμενο, καθώς η λειτουργία των δομών και τα αντίστοιχα οργανωτικά κείμενα είχαν προηγηθεί της θέσπισης του σχετικού θεσμικού πλαισίου.

Σε αυτόν τον Α' κύκλο Αξιολόγησης η Μονάδα Εποπτείας αποτίμησε μόνο αναφορές εντός των οργανωτικών κειμένων οι οποίες έρχονταν σε σύγκρουση με προβλεπόμενα στο πλαίσιο των Π.Κ.Λ.Α. και όχι τόσο το σύνολο των κειμένων και την ποιοτική τους αποτίμηση ως επιχειρησιακά εργαλεία.

Οι αποκλίσεις αυτές σχετίζονταν με τα ακόλουθα, όπως περιγράφονται κατωτέρω:

α) Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

Στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας διαπιστώθηκαν προβληματικές διατυπώσεις στους κανόνες φιλοξενίας ανηλίκων, στην αποχώρηση και αλλαγή πλαισίου φιλοξενίας, στις συνέπειες της παράβασης των όρων φιλοξενίας και ελλειμματική περιγραφή στο μηχανισμό παραπόνων. Στη διαχείριση της αλλαγής πλαισίου φιλοξενίας (Ενότητα 38 της ΚΥΑ) διαπιστώθηκε σε αρκετές περιπτώσεις η αναφορά σε μονομερή «διαγραφή» ανηλίκου από το Κ.Φ.Α.Α. Στα πρωτόκολλα αντιμετώπισης κρίσεων που εντάσσονται στον Ε.Κ.Λ. διαπιστώθηκε σε αρκετές περιπτώσεις να μην εδράζονται στην εμπειρία της λειτουργίας των Κ.Φ.Α.Α. και των εργαζομένων της πρώτης γραμμής, καθώς και η έλλειψη συστηματικών και λειτουργικών πρωτοκόλλων. Στην πράξη η κύρια διαχείριση κρίσεων σε αρκετές περιπτώσεις Κ.Φ.Α.Α. γίνεται μονοσήμαντα με το «on call» όπου καλείται ο συντονιστής ή άλλο πρόσωπο να κάνει εξ αποστάσεως διαχείριση σε περιστάσεις όπου τα γεγονότα ξε-

λίσσονται ραγδαία και το προσωπικό βάρδιας καλείται να ανταποκριθεί ad hoc και όπου η όποια καθυστέρηση για τη λήψη οδηγιών μπορεί να επιδεινώσει δραματικά μια δύσκολη κατάσταση που βρίσκεται σε εξέλιξη.

Καλές πρακτικές

- Η εναρμόνιση με το θεσμικό πλαίσιο ιδίως ως προς τις διαδικασίες αποχώρησης και αλλαγής πλαισίου φιλοξενίας.
- Η παιδοκεντρική προσέγγιση στην σύνταξη του Ε.Κ.Λ. (συμπερίληψη της γνώμης του παιδιού, συνδιαχείριση/συνδιαμόρφωση κανόνων κ.ά.).
- Η συμμετοχή του προσωπικού πρώτης γραμμής στη σύνταξη των πρωτοκόλλων διαχείρισης κρίσεων. Τονίζουμε ότι τα πρωτόκολλα διαχείρισης κρίσεων είναι σημαντικό εργαλείο δουλειάς και καλλιεργούν συναίσθημα ασφάλειας στο προσωπικό, καθώς ο κάθε εργαζόμενος βάρδιας γνωρίζει τι να κάνει, πώς να το κάνει και πώς διαχειρίζεται ένα πρόβλημα από κοινού με τους συναδέλφους του. Σε μια εξιδανικευμένη εφαρμογή των πρωτοκόλλων θα έπρεπε το "on call" να περιορίζεται σε απλή ενημέρωση και περαιτέρω οδηγίες προς το προσωπικό βάρδιας με προληπτικούς στόχους (αποκλιμάκωση, διαχείριση συνεπειών).
- Η τήρηση του επιχειρησιακού χαρακτήρα των κειμένων ιδίως στα πρωτόκολλα (απλοποίηση, συνοπτική παρουσίαση, σαφή βήματα/ενέργειες κ.α.) (βλ. Οδηγίες Μονάδας Εποπτείας με Α.Π. 151604/22.5.2024).

β) Πολιτική Παιδικής Προστασίας

Στην Πολιτική Παιδικής Προστασίας, καταγράφηκαν οι ακόλουθες αποκλίσεις:

Απουσία ενός συνεκτικού κειμένου ή ελλειμματική αποτύπωση των προβλεπόμενων στο άρθρο 12 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ. Τα βασικά ελλείμματα αφορούσαν στη μη ανταπόκριση του κειμένου στον σκοπό της προστασίας των ανηλίκων, στην ελλειμματική περιγραφή των ρόλων των μελών του προσωπι-

κού και διαδικασιών δέσμευσης και τήρησης των κανόνων παιδικής προστασίας, στην ανυπαρξία μέτρων πρόληψης της κακομεταχείρισης, στα αδρά πρωτόκολλα διαχείρισης και το σπουδαιότερο στην ελλιπή περιγραφή διαδικασιών καταγγελίας όπως και μηχανισμών παρακολούθησης για τη διασφάλιση της εφαρμογής της Π.Π.Π. εντός του Κ.Φ.Α.Α.

Μη ανάρτηση του κειμένου στον επίσημο ιστότοπο του φορέα λειτουργίας.

Ελλειμματική εφαρμογή της Π.Π.Π. Περιπτώσεις σχετικών αναφορών που διερευνήθηκαν από τη Μονάδα Εποπτείας ανέδειξαν παραβιάσεις της Πολιτικής Παιδικής Προστασίας από εργαζομένους, υπολειμματική μέριμνα για την παιδική προστασία, έλλειψη κατανόησης της ευθύνης για την παιδική προστασία, καθυστερήσεις στην αναφορά ή μη αναφορά περιστατικών σε αρμόδιες αρχές, ιδίως στις άτυπες φυγές. Μεμονωμένες περιπτώσεις αφορούσαν σε σοβαρές παραβιάσεις. Επίσης διαπιστώθηκε σε κάποιες περιπτώσεις το προσωπικό να μην εμπιστεύεται τις διαδικασίες αναφοράς του φορέα λειτουργίας ή να δυσκολεύεται να προβεί στην αναφορά για παραβιάσεις της Π.Π.Π. από φόβο μη χάσει την εργασία του ή για να αποφύγει συγκρούσεις με συναδέλφους.

Καλές πρακτικές

Η Μονάδα Εποπτείας έχει ήδη εκδώσει οδηγίες για την Πολιτική Παιδικής Προστασίας προς τους φορείς λειτουργίας για την προσαρμογή των σχετικών κειμένων (Α.Π. 129731/18.4.2024). Συμπληρωματικά αναφέρουμε:

- είναι σημαντικό η Π.Π.Π. να αναφέρει ρητά ότι η αναφορά κάθε περίπτωσης παραβίασης είναι υποχρέωση κάθε εργαζόμενου που λαμβάνει γνώση της βίας, κακομεταχείρισης ή εκμετάλλευσης ενός παιδιού και μάλιστα να προβλέπονται και μέτρα σε περίπτωση συγκάλυψης ή μη αναφοράς ώστε να εμπεδωθεί από το σύνολο των εργαζομένων στο πεδίο και σε όλα τα Κ.Φ.Α.Α. η ευθύνη τους

και το καθήκον τους στην προστασία και ασφάλεια των ασυνόδευτων ανηλίκων

- Η γραπτή αποτύπωση των αναφορών με σχετικό ερωτηματολόγιο που να περιλαμβάνει αναλυτικές πληροφορίες και η ασφαλής τήρηση σχετικού αρχείου
- Η περιγραφή διαδικασιών πρόληψης
- Η περιγραφή διαδικασιών ενημέρωσης αρμόδιων αρχών και παρακολούθησης της εξέλιξης μιας αναφοράς
- Μια φιλική προς τα παιδιά έκδοση της Πολιτικής Παιδικής Προστασίας, ώστε να γνωρίζουν πού να αναφέρονται σε περίπτωση παραβίασης και τα δικαιώματα προστασίας τους ως θύματα εντός του Κ.Φ.Α.Α.
- Η συχνή και συστηματοποιημένη εποπτεία του προσωπικού από τον υπεύθυνο Π.Π.Π.
- Η αξιοποίηση επιστημονικής ομάδας από τον υπεύθυνο της Π.Π.Π. στη διαχείριση αναφορών όπου είναι συμβατό

γ) Κώδικας Δεοντολογίας Προσωπικού

Σε Κώδικες Δεοντολογίας διαπιστώθηκε α) η απουσία ή η ελλειμματική αναφορά σε δεοντολογικές υποχρεώσεις κατά την εργασία με ανήλικους ιδίως αναφορικά με απαγορεύσεις σχέσεων μεταξύ εργαζομένων/εθελοντών και ανηλίκων β) η ελλειμματική αναφορά σε ζητήματα διαφάνειας, λογοδοσίας/κυρώσεων σε περιπτώσεις παραβιάσεων.

Καλές πρακτικές

- Σαφής περιγραφή των δεοντολογικών υποχρεώσεων
- Σαφής περιγραφή των κυρώσεων σε περιπτώσεις παραβίασης
- Αξιοποίηση επαγγελματικών κωδίκων σχετικών με το πεδίο ως βιβλιογραφία
- Ενσωμάτωση και ενεργειών που μπορούν να εκβάλουν σε δεοντολογικά ζητήματα (π.χ. μη αποδοχή διαδικτυακών αιτημάτων φιλίας)

Όσον αφορά στα παραπάνω, η Μονάδα Εποπτείας επεδίωξε μέσα από συστάσεις για αποκλίσεις που διαπιστώθηκαν την ήπια εναρμόνιση

ση των κειμένων Ε.Κ.Λ., Π.Π.Π. και Κ.Δ.Π. προσφέροντας συμπληρωματικές οδηγίες για την υποβοήθηση των φορέων λειτουργίας στην προσαρμογή τους στο πλαίσιο των Π.Κ.Λ.Α. Επισημαίνεται ωστόσο ότι είναι σημαντικό να κατανοηθεί από τους φορείς λειτουργίας ότι τα συγκεκριμένα κείμενα δεν αποτυπώνουν απλά τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των Κ.Φ.Α.Α., αλλά και την επάρκεια του φορέα λειτουργίας να παρέχει υπηρεσίες στον ευάλωτο πληθυσμό των ασυνόδευτων ανηλίκων, στην τεχνογνωσία και την ωριμότητά του στο πεδίο, ιδίως σε σχέση με τα ζητήματα Παιδικής Προστασίας. Παράλληλα, συνδράμουν το προσωπικό του στην εμπέδωση κανόνων λειτουργίας και στην κοινή απόκρισή τους σε καθημερινές προκλήσεις. Λειτουργούν, επίσης, ως εκπαιδευτικά εργαλεία για εμπέδωση διαδικασιών λειτουργίας μιας δομής φιλοξενίας στους εξαιρετικά κινητικούς και εναλλασσόμενους πληθυσμούς τόσο εργαζομένων όσο και ανηλίκων και στη γρήγορη προσαρμογή τους στο πλαίσιο φιλοξενίας. Τέλος, συνδράμουν στις απαιτητικές ανάγκες του handover. Ως εκ τούτου η προσαρμογή τους στο πλαίσιο των Π.Κ.Λ.Α. συνιστά σημαντική παράμετρο για την εύρυθμη λειτουργία των Κ.Φ.Α.Α.

Τα προαναφερόμενα κείμενα και βιβλία απαιτούν χρόνο προσαρμογής και ωριμότητας και συνιστούν δυναμικά εργαλεία. Ως εκ τούτου, η πλήρης ανταπόκριση των φορέων θα εκτιμηθεί αναλυτικά στον Β΄ Κύκλο Αξιολόγησης.

δ) Βιβλία Κ.Φ.Α.Α.

Στα βιβλία που πρέπει να τηρούνται εντός του Κ.Φ.Α.Α. διαπιστώθηκαν:

- στο βιβλίο συμβάντων αδρή καταγραφή στις δραστηριότητες βάρδιας, καταγραφή μόνο από τον συντονιστή ή μόνο από τους υπεύθυνους καθημερινής φροντίδας που δεν διασφαλίζει το handover της βάρδιας, υποκατάστασή του από μαζικές διαδικτυακές εφαρμογές (WhatsApp, Viber, messenger κ.ά.), που δεν διασφαλίζουν τα προσωπικά δεδομένα που διακινούνται, όπως αναφορές

σε φαρμακευτικές αγωγές και συμπεριφορές των φιλοξενούμενων. Σε μία περίπτωση το βιβλίο συμβάντων κρίθηκε ως μη αποδεκτό καθώς αποτύπωνε ρουτίνες της βάρδιας και όχι συμβάντα με συνέπεια να μην πληροί τον σκοπό του.

- στο βιβλίο εισόδου - εξόδου διαπιστώθηκε ελλειμματική καταγραφή κυρίως στις ώρες επιστροφής των ανηλίκων και μη καταγραφή του συνόλου των επισκεπτών
- στο βιβλίο παρουσίας διαπιστώθηκε η μη συστηματική ενημέρωσή του

Ως προς τα βιβλία του Κ.Φ.Α.Α. η στόχευση των ελέγχων της Μονάδας ήταν στην κατανόηση της σημαντικότητας της συστηματικής ενημέρωσής τους. Η καλή πρακτική είναι η ορθή και συστηματική τήρησή τους τόσο για την ασφάλεια των ανηλίκων όσο και του προσωπικού. Και αυτό διότι έχει παρατηρηθεί ότι σε περιπτώσεις όπου δεν τηρούνται σωστά τα βιβλία του Κ.Φ.Α.Α. και ιδιαίτερα το βιβλίο συμβάντων, δεν υπάρχει συνέχεια στη φροντίδα και στην υποστήριξη των ανηλίκων, ιδιαίτερα στη συνθήκη της συνεχούς κινητικότητας προσωπικού - φιλοξενούμενων, με συνέπεια την κλιμάκωση καταστάσεων και την αύξηση της επικινδυνότητας εμφάνισης περιστατικών κρίσεων και συγκρούσεων εντός του Κ.Φ.Α.Α.

ε) Βάρδιες προσωπικού

Βασική απόκλιση που διαπιστώθηκε ήταν η μη τήρηση των προβλεπόμενων αναλογιών, ιδίως στη νυχτερινή βάρδια η οποία σχετίζεται με τα κενά στη στελέχωση τα οποία διαρκώς ανακύπτουν. Η συγκεκριμένη απόκλιση εκτιμάται ως ιδιαίτερα προβληματική. Διαφάνηκε να σχετίζεται και με κρίσεις που ανακύπτουν στα Κ.Φ.Α.Α., οι οποίες διαχειρίζονται δύσκολα όταν οι βάρδιες υπολείπονται, δημιουργούν συναισθήματα ανασφάλειας στο προσωπικό και εκβάλουν επίσης σε προβληματικές διαχειρίσεις καταστάσεων που δυναμιτίζουν την εύρυθμη λειτουργία της δομής (π.χ. χαλάρωση ορίων σε «δυσπλαισίωτα» παιδιά). Ένα άλλο ζήτημα που συναντήθηκε στο πεδίο αφορούσε στην κατανομή προσω-

πικού και ειδικοτήτων στις βάρδιες σε συνάφεια με τις ανάγκες πλαισίωσης των ανηλίκων. Διαπιστώθηκαν: α) ενισχυμένες πρωινές βάρδιες και αδύναμες σε στελέχωση απογευματινές και νυχτερινές β) η επιστημονική ομάδα να απασχολείται αποκλειστικά ή κυρίως στην πρωινή βάρδια (όπου αναμένεται οι ανήλικοι να βρίσκονται στο σχολείο ή που διαπιστώθηκε συχνά να κοιμούνται) γ) απουσία της επιστημονικής ομάδας στις βάρδιες του σαββατοκύριακου γ) βάρδιες σε Κ.Φ.Α.Α. χωρίς έλλειμμα στελέχωσης με μόνο έναν υπεύθυνο καθημερινής φροντίδας. Η ανάγκη επικοινωνίας με υπηρεσίες που ακολουθούν τυπικό ωράριο και η ενημέρωση του αρχείου αποτέλεσαν τη βασική αιτιολογία. Εν τούτοις τονίζεται ότι οι ανάγκες πλαισίωσης των ανηλίκων είναι διαρκείς και πιο έντονες ενδεχομένως εκτός πρωινής βάρδιας, όπου συσχετίζεται στο χώρο του Κ.Φ.Α.Α. όλος ο φιλοξενούμενος πληθυσμός. Ως εκ τούτου η παροχή των υπηρεσιών της επιστημονικής ομάδας δεν μπορεί να περιορίζεται από τυπικά ωράρια.

Καλές πρακτικές

- Η πλήρης στελέχωση και η τήρηση των αναλογιών προσωπικού στις βάρδιες όπου, στα Κ.Φ.Α.Α. που εφαρμόζεται, διαφαίνεται να παρουσιάζονται λιγότερα προβλήματα και εντάσεις.
- Η παρουσία της επιστημονικής ομάδας στις βάρδιες που προβλέπονται στο πλαίσιο του ΠΚΛΑ
- Η συχνή αξιολόγηση της ανάθεσης βαρδιών από τον φορέα λειτουργίας ώστε να αποφεύγεται η άνιση μεταχείριση εργαζομένων.

στ) Προγράμματα παροχής υπηρεσιών

Η συχνότερη γενική παρατήρηση για τα προγράμματα ήταν ότι προϋπολογίζονται κυρίως για τις οργανωτικές ανάγκες της δομής (αναφορές στη χρηματοδοτική αρχή), αποτυπώνοντας τη διαθεσιμότητα της επιστημονικής ομάδας, χωρίς να μεριμνούν για τη δέσμευση προσωπικού και ανηλίκων στην υλοποίησή τους. Συχνότερες παρατηρήσεις από το πεδίο ως προς τα προγράμματα ήταν α) η μη ανάρτησή τους

στους κοινόχρηστους χώρους των Κ.Φ.Α.Α. β) η αδυναμία λειτουργικής χρήσης από τους ανήλικους, καθώς μεταφράζονταν μόνο στην Αγγλική γλώσσα που δεν μπορούσαν να διαβάσουν οι φιλοξενούμενοι γ) η μη αναφορά σε ποιον ανήλικο απευθύνεται η παροχή δηλαδή με ποιον επαγγελματία έχει ραντεβού (ανέφεραν «ατομική συνεδρία» ή σωρευτικά «ατομικές συνεδρίες») δ) η μη συμπερίληψη ομαδικών συναντήσεων ε) η έλλειψη προγράμματος σε συγκεκριμένες ειδικότητες κυρίως του νομικού και του εκπαιδευτικού στ) η μη ωριαία αποτύπωση με αναφορά μόνο σε χρονικές ζώνες (πρωινή, μεσημεριανή, απογευματινή) και με ταυτόχρονη γενικόλογη αναφορά σε συνεδρίες.

Καλές πρακτικές

- Τα προγράμματα παροχής υπηρεσιών συνάδουν με την πραγματική παροχή των υπηρεσιών
- Καταγράφουν σε ποιον ανήλικο απευθύνεται η υπηρεσία (δεσμεύοντας και τον ανήλικο σε προγραμματισμένες δράσεις)
- Προγράμματα καταρτισμένα σε φιλικές προς το παιδί εκδοχές που συναντήσαμε στο πεδίο (π.χ. με μικρά εικονίδια δίπλα στο όνομά του παιδιού που υποκαθιστούσαν την αναγραφή της υπηρεσίας)

ζ) Τήρηση κανόνων φιλοξενίας

Το σημαντικότερο πρόβλημα που διαπιστώθηκε κατά τους επιτόπιους ελέγχους ήταν στην τήρηση των κανόνων φιλοξενίας. Σε πολλές δομές ακολουθείται η πρακτική των χαλαρών ορίων ή της διακριτικής τήρησης των ορίων (σε άλλους ανήλικους αυστηρή και σε άλλους χαλαρή) αποσκοπώντας στην αποφυγή των συγκρούσεων του προσωπικού με τους ανήλικους. Συνέπεια αυτού ήταν να γενικεύεται το πρόβλημα της μη τήρησης του ωραρίου επιστροφής, η αδυναμία πλαισίωσης των «δύσκολων» παιδιών και η πλημμελής εν γένει εποπτεία των ανηλίκων. Επίσης, παρατηρήθηκε σε κάποιες περιπτώσεις τα γραφεία προσωπικού να χωροθετούνται απομακρυσμένα σε σχέση με τους κοινόχρηστους χώ-

ρους (σε άλλο όροφο, στην είσοδο, σε χώρο με ανεξάρτητη είσοδο ή ακόμη και σε άλλο κτίριο) με συνέπεια να δυσχεραίνεται η διαρκής εποπτεία των ανηλίκων. Παρατηρήθηκε επίσης το προσωπικό να μην μετακινείται στον χώρο για να διευκολύνει την εποπτεία. Η Μονάδα Εποπτείας επισημαίνει ότι η πρακτική της χαλαρής εποπτείας των ανηλίκων εγείρει ζητήματα Παιδικής Προστασίας και τους εκθέτει σε σοβαρούς κινδύνους. Ενθαρρύνει δε ορισμένα παιδιά να καλλιεργούν δυναμικές που είναι δύσκολα διαχειρίσιμες από το προσωπικό και οδηγούν σε έκρυθμες καταστάσεις εντός των Κ.Φ.Α.Α., ενώ παράλληλα προκαλείται αίσθηση ματαίωσης και χαμηλό ενδιαφέρον για την εργασία από το προσωπικό.

Η εποπτεία των ανηλίκων ως προς την τήρηση των κανόνων φιλοξενίας συνιστά θεμελιώδες καθήκον των εργαζομένων και βασική υποχρέωση των Δομών Μακροχρόνιας Φιλοξενίας. Επίσης, συμβάλει στη μείωση της ανασφάλειας και των κινδύνων για προσωπικό και ανήλικους και στην πρόληψη κρίσεων.

Καλές πρακτικές

- Φροντίδα για την οριζόντια τήρηση των κανόνων φιλοξενίας από όλους τους ανήλικους - «κοινή γραμμή» των εργαζομένων στην τήρηση ορίων.
- Χωροθέτηση των γραφείων προσωπικού, ιδίως για το προσωπικό νυχτερινής βάρδιας, κοντά στους κοινόχρηστους χώρους που βρίσκονταν οι ανήλικοι για να είναι εφικτή η επαρκής εποπτεία τους και η ικανότητα άμεσης παρέμβασης. Σε Κ.Φ.Α.Α. όπου η διαμερισματοποίηση δεν το επιτρέπει, συχνή μετακίνηση του προσωπικού βάρδιας εντός του Κ.Φ.Α.Α. για τη διασφάλιση της εποπτείας.
- Συστήματα επιβράβευσης της τήρησης κανόνων από τα παιδιά όπου συναντήσαμε στο πεδίο διάφορες πρακτικές (π.χ. πίνακας επιβράβευσης με «μάρκες» που «εξαργυρώνονταν» με συμμετοχή σε δραστηριότητα, εμβόλιμες στο πρόγραμμα δραστηριότητες επιβράβευσης).

- Εβδομαδιαίες ομαδικές συναντήσεις κοινότητας (community meetings, ομάδα σπιτιού), όπου οι ανήλικοι έθεταν κανόνες αναγκαίους στη συλλογική συμβίωση και αξιολογούνταν με τη συμμετοχή των ανηλίκων η τήρηση των κανόνων αυτών.

Ε.Δ.Η.Δ.

Το θεσμικό Πλαίσιο των Π.Κ.Λ. των Ε.Δ.Η.Δ. (υπ' αρ. 138529/2023 ΥΑ, ΦΕΚ 1615/2023 Τεύχος Β') πολύ πρόσφατα εφαρμόζεται με βάση την τελευταία τροποποίησή του (έναρξη εφαρμογής από 01/06/2024 σύμφωνα με την υπ' αρ. 111204/2024 ΥΑ, ΦΕΚ 2118 Β'/07.04.2024). Οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν στις Μονάδες Ε.Δ.Η.Δ. κατά την περίοδο αναφοράς, επαλήθευσαν το υφιστάμενο κατά το χρονικό διάστημα ελέγχου θεσμικό πλαίσιο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (υπό στοιχ. Δ11/οικ.60207/2717/20-12-2019 απόφαση της Υφυπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, ΦΕΚ 4924/2019 Τεύχος Β' και ΦΕΚ 119/2020 Τεύχος Β'). Ως εκ τούτου, είναι κατανοητό ότι απαιτείται η επικαιροποίηση του συνόλου των οργανωτικών κειμένων των Ε.Δ.Η.Δ. ώστε να εναρμονιστεί η λειτουργία τους στο υφιστάμενο νέο θεσμικό πλαίσιο. Επισημαίνεται βέβαια ότι πολλές από τις ανωτέρω παρατηρήσεις για τα Κ.Φ.Α.Α., έχουν εφαρμογή και στην περίπτωση των οργανωτικών κειμένων των Ε.Δ.Η.Δ. και συγκεκριμένα ως προς την Π.Π.Π. και τον Κ.Δ.Π.

Ως προς την τήρηση των κανόνων φιλοξενίας είναι σαφές από τη φύση του προγράμματος η μικρότερη ανάγκη εποπτείας τους. Εν τούτοις χρειάζεται και δεν πρέπει να παραμελείται από το προσωπικό, καθώς τα συχνότερα προβλήματα που αναφέρθηκαν στα Ε.Δ.Η.Δ. ήταν μικροσυγκρούσεις και κυρίως μικροκλοπές μεταξύ συγκατοίκων, που οδηγούν τους ανήλικους φιλοξενούμενους στα Ε.Δ.Η.Δ. σε κίνδυνο συγκρούσεων και σε αμφίβολες πρακτικές αυτοπροστασίας (π.χ. μη αποθήκευση τροφίμων και ρούχων μέσα στο διαμέρισμα, φύλαξη χρημάτων εκτός διαμερίσματος).



4.5. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ - ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΟΜΑΔΑ

Κ.Φ.Α.Α.

Οι ελλείψεις στη στελέχωση των Κ.Φ.Α.Α. υπήρξε γενική παρατήρηση στην πλειοψηφία των ελέγχων. Η κινητικότητα του προσωπικού παρατηρείται να είναι ιδιαίτερα μεγάλη με συνεχείς αποχωρήσεις - νέες προσλήψεις ιδιαίτερα στην ειδικότητα των υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας. Όπως έχει επισημανθεί πολλές φορές από τους φορείς λειτουργίας και επισημαίνεται διά του παρόντος και από τη Μονάδα Εποπτείας, οι καθυστερήσεις στις χρηματοροές από την αρχή διαχείρισης της χρηματοδότησης επηρεάζει τη μηνιαία καταβολή δεδουλευμένων στους εργαζόμενους, με συνέπεια τις συχνές παραιτήσεις.

Κατά τη διενέργεια των ελέγχων όμως διαπιστώθηκαν και άλλοι αρνητικοί και επιβαρυντικοί παράγοντες για το προσωπικό ως εξής:

- Μη επένδυση των φορέων στην επιλογή προσωπικού ικανού να ανταποκριθεί στα καθήκοντα της θέσης.
- Χαμηλό μισθολογικό κίνητρο.
- Επιβάρυνση εργαζομένων στις βάρδιες λόγω καθυστέρησης ή αδράνειας των φορέων στην κάλυψη κενών στη στελέχωση, η οποία αναγκάζει τους υφιστάμενους εργαζόμενους σε εντατικοποίηση της εργασίας για να καλύψουν τις ανάγκες, με συνέπεια πολλοί από αυτούς να επιλέγουν την παραίτηση.
- Κακές συνθήκες/περιβάλλον εργασίας. Σε πολλές δομές τα γραφεία των εργαζομένων ήταν πολύ μικρά, με φτωχή θέρμανση και ελλιπή καθαριότητα και κτιριακή φροντίδα. Ιδιαίτερα στους χώρους διδασκαλίας, διαπιστώθηκαν Κ.Φ.Α.Α. με ελάχιστο χώρο ή αυτός να έχει πολλές παράλληλες χρήσεις που δεν δημιουργούν συνθήκες στις οποίες μπορεί να εργαστεί αποτελεσματικά και απερίσπαστα ένας εκπαιδευτικός.

- Μη αποτελεσματική ενδυνάμωση/εκπαίδευση του προσωπικού. Είναι γεγονός ότι ο φιλοξενούμενος πληθυσμός των ανηλίκων δημιουργεί διαρκείς προκλήσεις μέσα στις δομές φιλοξενίας, που σχετίζονται κυρίως με βία, εντάσεις και άλλα περιστατικά παιδικής προστασίας και ασφάλειας που μπορούν να προκύψουν ανά πάσα στιγμή. Η μεγάλη κινητικότητα των εργαζομένων παρατηρήθηκε ότι δεν διευκολύνει την έγκαιρη εκπαίδευση και προετοιμασία του προσωπικού στα πρωτόκολλα διαχείρισης κρίσεων με συνέπεια ένα εκτεταμένο αίσθημα ανασφάλειας και ματαίωσης.

- Παράλληλα καθήκοντα. Διαπιστώθηκε σε αρκετές περιπτώσεις η μη ορθολογική κατανομή των καθηκόντων μέσα στις δομές και δόθηκαν από τα κλιμάκια ελέγχου σχετικές συστάσεις. Συχνότερη περίπτωση αποτέλεσε η παράλληλη απασχόληση υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας ως διερμηνέων χωρίς άλλο διερμηνέα στη δομή. Είναι κατανοητό ότι η αξιοποίηση υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας με προσφυγικό προφίλ διευκολύνει σημαντικά την καθημερινότητα μέσα στις δομές. Εν τούτοις διαπιστώθηκε ότι υπεύθυνοι καθημερινής φροντίδας με προσφυγικό προφίλ επιβαρύνονταν σημαντικά και εντατικοποιούνταν η εργασία τους όταν δεν παρέχονταν διερμηνεία εντός δομής στη γλώσσα αναφοράς τους, με συνέπεια να αποχωρούν. Παράλληλα, δεν αντιμετωπίζονται σε αυτό το σχήμα παράλληλων καθηκόντων το ζήτημα της σύγκρουσης συμφερόντων (π.χ. όταν ο υπεύθυνος καθημερινής φροντίδας που έχει μια διένεξη με ανήλικο διερμηνεύει σε άλλο εργαζόμενο αυτή τη διένεξη) και της τήρησης του απορρήτου (π.χ. να διερμηνεύει ο υπεύθυνος καθημερινής φροντίδας σε συνεδρίες της επιστημονικής ομάδας).
- Μη αναγνώριση της προσφοράς και υποβάθμιση ρόλων στην διεπιστημονική ομάδα. Παρατηρήθηκε κυρίως στην ειδικότητα των υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας, όπου σε πολλά δυστυχώς Κ.Φ.Α.Α. διαπιστώθηκε να

υποβαθμίζεται η συνεισφορά τους. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκαν απόσταση στην επικοινωνία μεταξύ επιστημονικής ομάδας - υποστηρικτικού προσωπικού και εσωτερικά στην επιστημονική ομάδα. Η καθημερινότητα εντός των Κ.Φ.Α.Α. είναι ότι το υποστηρικτικό προσωπικό και κυρίως οι υπεύθυνοι καθημερινής φροντίδας περνούν περισσότερο χρόνο με τους ανήλικους και μάλιστα χρόνο μη περιγεγραμμένο από τυπικές διαδικασίες (ατομικές και ομαδικές συνεδρίες). Διαπιστώθηκε στο πεδίο, παιδιά να αναπτύσσουν στενές σχέσεις με τους υπεύθυνους καθημερινής φροντίδας ή άλλα μέλη του υποστηρικτικού προσωπικού (μάγειρες, προσωπικό καθαριότητας) και μάλιστα να εκμυστηρεύονται προσωπικά τους ζητήματα. Επιπλέον, το υποστηρικτικό προσωπικό καθώς βρίσκεται συνεχώς σε συνδιαλλαγή με τα παιδιά παρατηρεί και λαμβάνει γνώση πολλών κρίσιμων ζητημάτων στην καθημερινότητα των ανηλίκων, όπως είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ τους, οι κίνδυνοι για την ασφάλειά τους, η μετάπτωση στην συμπεριφορά τους κ.ά. Αυτή η πλούσια και σημαντική γνώση που διαθέτουν δυστυχώς συχνά δεν επικοινωνείται ως εκ τούτου και δεν αξιοποιείται από την επιστημονική ομάδα στη συνδιαχείριση συμπεριφορών αλλά και στην πρόληψη κρίσεων. Η επιστημονική ομάδα σε αρκετές περιπτώσεις διαφάνηκε να περιχαράκωνεται στον περιγεγραμμένο χρόνο της με τα παιδιά (συνεδρίες). Επιπλέον, παρατηρήθηκαν περιπτώσεις ισχυρής επικοινωνίας και συνεργασίας εντός της διεπιστημονικής ομάδας με περιχαράκωση των επαγγελματιών στους ρόλους τους. Παρόλο που αναφερόταν η πραγματοποίηση συχνών συναντήσεων της επιστημονικής ομάδας εν τούτοις σε αρκετές περιπτώσεις Κ.Φ.Α.Α., στις ομάδες συζητήσεων με το προσωπικό που πραγματοποίησαν τα κλιμάκια ελέγχου, δεν εντυπωνόταν η συνεργασία μεταξύ τους και η ουσιαστική αλληλεπίδραση.

Οι ανωτέρω διαπιστώσεις εκτιμάται ότι είναι σημαντικές και πρέπει να ληφθούν υπόψη από τους φορείς λειτουργίας, καθώς η

αιτιολόγηση που διατυπώνεται για τη μεγάλη κινητικότητα του προσωπικού εστιάζει μονοσήμαντα στο ζήτημα της μη έγκαιρης καταβολής των δεδουλευμένων χωρίς να συνεκτιμούνται και άλλοι παράγοντες.

Καλές πρακτικές

- Καλές συνθήκες/περιβάλλον εργασίας με όρους χώρων και συνθηκών
- Κίνητρα παραμονής στους εργαζόμενους
- Επένδυση σε προσωπικό με δεξιότητες
- Πλαισίωση των εργαζομένων σε δύσκολες συνθήκες εργασίας και αναγνώριση της προσφοράς τους. Σχεδιασμός της εκπαίδευσης και ενδυνάμωσης του προσωπικού με βάση το δεδομένο της συχνής εναλλαγής (teams meetings, εσωτερικές ομάδες εποπτείας, βάρδιες νέων - παλιών, εκπαίδευση εντός ωραρίου, περιορισμός του περιεχομένου εκπαίδευσης σε επιχειρησιακούς σκοπούς κ.ά.)
- Συμπερίληψη του υποστηρικτικού προσωπικού στην εξατομικευμένη προσέγγιση (ως παρατηρητές, ως διαμεσολαβητές για την προσέγγιση ανηλίκων οι οποίοι αποφεύγουν ατομικές συνεδρίες και επαφή με επαγγελματίες κ.ά.)
- Πέραν της διαπίστωσης των προβλημάτων, παρατηρήθηκαν και καλές πρακτικές φορέων λειτουργίας ως προς τη διαχείριση του ζητήματος της στελέχωσης οι οποίες διαφάνηκε στους ελέγχους να συνεισφέρουν θετικά στην εύρυθμη λειτουργία των Κ.Φ.Α.Α. και στο πρόβλημα της σταθερότητας του προσωπικού.

Συγκεκριμένα, αναφέρουμε:

- Απασχόληση υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας μεγαλύτερης ηλικίας, με ενδιαφέρον να συμπληρώσουν εργάσιμο βίο. Σε όποιες δομές υπήρχαν, ήταν σαφώς καλύτερη η διαχείριση των ορίων στους ανήλικους, ενδεχομένως λόγω σεβασμού στους μεγαλύτερους στα πολιτισμικά τους πλαίσια. Επίσης,

οι ίδιοι ως εργαζόμενοι διέθεταν ωριμότητα, υψηλή ενσυναίσθηση και ενδιαφέρον για τα παιδιά. Τέλος, στη συμπεριφορά των παιδιών απέναντί τους παρατηρήθηκε ότι καλύπτουν συναισθηματικές ανάγκες τους σε καθεστώς έλλειψης γονεϊκής φροντίδας.

- Απασχόληση υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας με προσφυγικό/μεταναστευτικό προφίλ, όπου συμβάλουν επίσης στην καλύτερη διαχείριση της καθημερινότητας στη δομή (ενσυναίσθηση), διευκολύνουν τη διαπροσωπική επικοινωνία, αλλά λειτουργούν και ως θετικά πρότυπα (success stories).
- Απασχόληση υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας με επαγγελματικές γνώσεις όπως βρεφονηπιοκόμοι, νηπιαγωγοί, ψυχολόγοι, νοσηλεύτες, οι οποίοι προσέφεραν καλύτερη συναισθηματική πλαισίωση στους ανήλικους και καλύτερη ποιότητα φροντίδας στα μικρότερα παιδιά.
- Κίνητρα παραμονής σε έμπειρους και καλούς εργαζόμενους.
- Ατομικές εποπτείες εργαζομένων στο πλαίσιο εκπαίδευσης στην Πολιτική Παιδικής Προστασίας και στον Κώδικα Δεοντολογίας. Αναφέρθηκε σε ένα Κ.Φ.Α.Α. όπου η συντονίστρια διέθετε σχετικές δεξιότητες.
- Συνεκτικές διεπιστημονικές ομάδες που παρατηρήθηκαν σε αρκετά Κ.Φ.Α.Α. και λειτουργούσαν ευεργετικά τόσο για τους ανήλικους όσο και για την εύρυθμη λειτουργία της δομής. Στις ομάδες αυτές διαφάνηκε να αναγνωρίζεται και να αξιοποιείται η προσφορά των υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας και να υπάρχει «κοινή γραμμή» στην τοποθέτηση ορίων στα παιδιά.

Ο ρόλος του συντονιστή

Ο συντονιστής του Κ.Φ.Α.Α. αποτελεί κομβικό ρόλο για την εύρυθμη λειτουργία του Κ.Φ.Α.Α. Ο διαμεσολαβητικός του ρόλος όμως μεταξύ του φορέα λειτουργίας και του προσωπικού, καθώς και ο μεγάλος όγκος εργασίας αποτελεί

μεγάλη πρόκληση στο πεδίο, για αυτό και είναι απολύτως αναγκαίο η επιλογή του προσώπου για το ρόλο του συντονιστή να είναι η καλύτερη δυνατή από τις επιλογές που έχει ο φορέας λειτουργίας στη διάθεσή του. Στην πλειοψηφία των ελέγχων διαπιστώθηκε ότι τα πρόσωπα που ασκούσαν καθήκοντα συντονιστή ήταν κατάλληλα για τη θέση, έμπειρα και με υψηλή δέσμευση στα καθήκοντά τους. Εν τούτοις, η ευθύνη του ρόλου και η ετοιμότητα και διαθεσιμότητα που απαιτεί, διαπιστώθηκε να εντατικοποιεί την εργασία του με συνέπεια σταθερά να μην αποδεσμεύεται μετά τη λήξη της εργασίας.

Κατά τη διάρκεια των ελέγχων διαπιστώθηκαν ελάχιστες περιπτώσεις Κ.Φ.Α.Α. όπου η επιλογή συντονιστή ήταν προβληματική είτε διότι δεν διέθετε σχετικές δεξιότητες για τη θέση είτε διότι ασκούσε τα καθήκοντά του από απόσταση, είτε διότι ήταν παρεμβατικός χωρίς να έχει κατάλληλες γνώσεις. Σε ελάχιστες περιπτώσεις παρατηρήθηκε ακατάλληλη προσέγγιση στα παιδιά ή ανοχή σε κακές συμπεριφορές από μέλη του προσωπικού προς τα παιδιά.

Εφιστούμε την προσοχή στους φορείς λειτουργίας ότι ο ρόλος του συντονιστή είναι πολύ κομβικός. Γι' αυτό, είναι απολύτως απαραίτητο να επιλέγεται, στη στελέχωσή του, πρόσωπο με εμπειρία, οργανωτικές ικανότητες, ενσυναίσθηση και υψηλό αίσθημα ευθύνης απέναντι στους ανήλικους και στο προσωπικό, καθώς και με βασικές διοικητικές πρακτικές που στοχεύουν στην επίλυση και όχι στη συσκότιση των προβλημάτων στο πεδίο, καθώς και στην τήρηση ορίων.

Καλές πρακτικές

- Έγκαιρη στελέχωση των Κ.Φ.Α.Α. και σταθερή φροντίδα για την επάρκεια του προσωπικού στις ειδικότητες σύμφωνα με το Π.Κ.Λ.Α.
- Καθιέρωση εμπλουτισμένων διαδικασιών εποπτείας των Κ.Φ.Α.Α. από το φορέα λειτουργίας. Ενδεικτικά, προτείνουμε συχνές επιτόπιες επισκέψεις στις δομές ιδανικά χωρίς ενημέρωση, ατομικές συνεντεύξεις με το προσωπικό, συστηματική κλινική εποπτεία, ανίχνευση της επαγγελματικής εξουθένωσης

(burn out) και ενδυνάμωση του προσωπικού, ολομέλειες των συντονιστών των Κ.Φ.Α.Α. του φορέα, ολομέλειες ανά ειδικότητα.

- Κοινή γραμμή στην τήρηση ορίων, στη συμπεριφορά προς τους ανήλικους και στην τήρηση κανόνων φιλοξενίας από όλα τα μέλη του προσωπικού. Μια συνεκτική διεπιστημονική ομάδα που τηρεί τα όρια οριζόντια χωρίς διακρίσεις και εκπτώσεις, αποτελεί παράγοντα που διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία και την εμπέδωση συναισθήματος ασφάλειας τόσο από τους ανήλικους όσο και από το προσωπικό.
- Συχνές συναντήσεις της διεπιστημονικής και της επιστημονικής ομάδας. Είναι κατανοητό ότι σε μία δύσκολη καθημερινότητα όπως αυτή των Κ.Φ.Α.Α. συχνά παραμελούνται οι συναντήσεις προσωπικού λόγω φόρτου εργασίας. Είναι όμως πολύ σημαντικό να κατανοηθεί ότι οι συναντήσεις αυτές είναι που δημιουργούν ένα πλαίσιο βελτίωσης της εργασιακής καθημερινότητας, αλληλοϋποστήριξης, ανταλλαγής πληροφοριών, κοινής γραμμής στη διαχείριση, καλύτερου διαμοιρασμού ενεργειών, αλληλοσεβασμού, αναγνώρισης της προσφοράς του κάθε εργαζόμενου, κινητοποίησης και ενδυνάμωσης της προσφοράς, προφύλαξης από την επαγγελματική εξουθένωση (burn out). Οι συναντήσεις προσωπικού ενισχύουν το συναίσθημα του ανήκειν στον εργασιακό χώρο, καλλιεργούν την ενσυναίσθηση μεταξύ των εργαζομένων και συνεισφέρουν στην συναισθηματική ασφάλεια κάθε μέλους. Στα Κ.Φ.Α.Α. όπου οι συναντήσεις ήταν συστηματικές και όχι απαραίτητα συχνές, ήταν εμφανής η εμπέδωση των ανωτέρω από το προσωπικό τους και η συναισθηματική ασφάλεια που ένοιωθαν οι εργαζόμενοι στην άσκηση των καθηκόντων τους.
- Έμπειροι συντονιστές που διευκολύνουν τη διαπραγμάτευση μεταξύ των εργαζομένων στις ομάδες προσωπικού και την τήρηση ορίων που δοκιμάζονται στις σχέσεις εντός Κ.Φ.Α.Α., εστιάζοντας στα θετικά σημεία και όχι στις αποτυχίες.

Ε.Δ.Η.Δ.

Όσον αφορά στη στελέχωση της ομάδας υποστήριξης στα Ε.Δ.Η.Δ., παρατηρείται μια κινητικότητα στο προσωπικό επίσης αλλά πολύ μικρότερης έκτασης, καθώς οι συνθήκες εργασίας είναι πολύ διαφορετικές από τη φύση του προγράμματος, κινητικότητα η οποία διαφαίνεται να σχετίζεται με την μη έγκαιρη καταβολή δεδουλευμένων. Βασικές διαπιστώσεις των κλιμακίων ελέγχου αποτελούν στα Ε.Δ.Η.Δ.:

- Ο ενεργότερος ρόλος των υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας σε σχέση με το λοιπό προσωπικό που διαφαίνεται πολύ πιο αποστασιοποιημένο από την καθημερινή λειτουργία της Μονάδας Ε.Δ.Η.Δ. και σε πολύ λιγότερη επαφή με τους ανήλικους.
- Η χαλάρωση από πλευράς προσωπικού ως προς την διεκπεραίωση των προβλεπόμενων καθηκόντων.

Καλές πρακτικές

- Καθιέρωση εμπλουτισμένων διαδικασιών εποπτείας των Ε.Δ.Η.Δ. από τον φορέα λειτουργίας. Ενδεικτικά, προτείνουμε συχνές

επιτόπιες επισκέψεις στα διαμερίσματα κατά τις ώρες που δηλώνεται παροχή υπηρεσιών από το προσωπικό, ατομικές συνεντεύξεις με το προσωπικό, συστηματική κλινική εποπτεία, ολομέλειες των συντονιστών των Ε.Δ.Η.Δ. του φορέα, ολομέλειες ανά ειδικότητα.

4.6. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Κ.Φ.Α.Α.

Βασικά ζητήματα που εντοπίστηκαν στους επιτόπιους ελέγχους αναφορικά με τις συνθήκες στέγασης και διαβίωσης των ασυνόδευτων ανηλίκων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες ήταν τα εξής:

Στέγαση

Οι συνθήκες διαβίωσης σε αρκετά Κ.Φ.Α.Α. ήταν ικανοποιητικές και με μέριμνα ώστε οι χώροι να είναι φιλικόι προς τα παιδιά στη διακόσμηση και στη διαρρύθμιση με συμμετοχή και των ανηλίκων. Τα έπιπλα επιλέγονταν σε έντονα χρώματα, με πολυμορφική χρήση και με προσαρμοσμένη στην ηλικία εργονομία όπου απαιτείτο. Υπήρχαν καλλιτεχνικές δημι-

ουργίες των ανηλίκων στους τοίχους, φωτογραφίες ή άλλες κατασκευές με συμβολικές αναφορές στη μετανάστευση που δημιουργούσαν ευχάριστο περιβάλλον διαβίωσης. Σε αρκετές δομές όμως μεγαλύτερης ηλικίας φιλοξενούμενων ανηλίκων τα έπιπλα ήταν λίγα, οι τοίχοι ήταν γυμνοί και δεν υπήρχε καμία προσπάθεια για μια «φιλική προς τα παιδιά» διαμόρφωση των χώρων διαβίωσης.

Τα Κ.Φ.Α.Α. είναι χώροι φιλοξενίας ανηλίκων τα οποία θα πρέπει να προσφέρουν ευκαιρίες ανάπτυξης, μάθησης, παιχνιδιού, ενδυνάμωσης καθώς και ερεθίσματα στα παιδιά. Χώροι που διαμορφώνονται ώστε να είναι ευχάριστοι και φιλικόι προς τα παιδιά αποπνέουν σεβασμό στις ιδιαίτερες ανάγκες τους που προσλαμβάνεται και από τους ίδιους τους ανήλικους, διαμορφώνουν τις αποκρίσεις τους ανάλογα και συμβάλουν ενδεχομένως με την κατάλληλη παιδεία, στην δέσμευση από πλευράς τους στη φροντίδα τους. Τέλος, παρατηρήθηκε ότι αύλειοι χώροι, μεγάλα μπαλκόνια ή προστατευμένες και ασφαλείς ταράτσες που διέθεταν αρκετές δομές, τα οποία θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν στη

δημιουργική απασχόληση των ανηλίκων, παρέμεναν αναξιοποίητα και μη εξοπλισμένα. Στις περιπτώσεις των δομών που είχαν διαμορφωθεί/αξιοποιηθεί προσέφεραν διέξοδο απασχόλησης και εκτόνωσης των ανηλίκων σε συνωστισμένους και μικρούς κοινόχρηστους χώρους. Για το λόγο αυτό συστήνεται ως **καλή πρακτική** σε όλες τις δομές που διαθέτουν τέτοιους χώρους στο κτιριακό τους απόθεμα να τους αξιοποιούν. Τέλος, πρέπει να αναφερθούμε ιδιαίτερα σε **καλές πρακτικές** δομών που είχαν επενδύσει υποδειγματικά στους κοινόχρηστους χώρους εντός των Κ.Φ.Α.Α. λειτουργώντας ειδικούς χώρους όπως γυμναστήριο, δωμάτιο προσευχής, χώρο επισκευής ποδηλάτων, μποστάνι κ.ά. ή στην αύξηση των κοινόχρηστων χώρων των Κ.Φ.Α.Α. ενοικιάζοντας πρόσθετους χώρους για τα παιδιά.

Καθαριότητα και τήρηση κανόνων υγιεινής

Η παραμέληση της καθαριότητας διαπιστώθηκε από τη Μονάδα Εποπτείας σε πολλές Δ.Μ.Φ., κυρίως στα δωμάτια και στους χώρους υγιεινής των ανηλίκων. Είναι θεμιτό οι ανήλικοι να συμμετέχουν στην καθαριότητα



των προσωπικών τους χώρων, στο πλαίσιο της προετοιμασίας τους για την ενηλικίωση και την αυτόνομη διαβίωση, υπό την εποπτεία και την καθοδήγηση των υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας. Η καθαριότητα επίσης συνιστά πεδίο εκπαίδευσης και εξοικείωσης των ανηλίκων με διαφορετικές πολιτισμικές πρακτικές, αλλά και με τους κανόνες συλλογικής διαβίωσης. Η δε συστηματικότητα ως προς την τήρησή της συμβάλει επίσης στην προστασία των ανηλίκων από διάφορους κινδύνους για την υγεία και κυρίως από μεταδιδόμενα νοσήματα και παρασιτικά έντομα, συνήθη σε συνθήκες συλλογικής φιλοξενίας προσφυγικού πληθυσμού. Γι' αυτό, η πρακτική που διαπιστώθηκε στο πεδίο — να διαχωρίζονται απολύτως οι χώροι ως προς τις υπηρεσίες καθαριότητας σε προσωπικούς (υπό την ευθύνη των ανηλίκων) και κοινόχρηστους (υπό την ευθύνη του προσωπικού) - δεν συνάδει με το πλαίσιο των Π.Κ.Α.Α., το οποίο προβλέπει γενική καθαριότητα σε τακτά χρονικά διαστήματα. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι δεν μπορούν όλοι οι ανήλικοι να ανταποκριθούν στην ευθύνη καθαριότητας του προσωπικού τους χώρου λόγω ηλικίας, επιπέδου ανάπτυξης, σοβαρών προβλημάτων υγείας κ.ά. Ως εκ τούτου η μέριμνα για την καθαριότητα των χώρων του Κ.Φ.Α.Α. είναι αναγκαίο να αντιμετωπίζεται με μεγαλύτερη μέριμνα από την πλευρά του προσωπικού και οι υπηρεσίες καθαριότητας να μη διαχωρίζουν τους χώρους όταν διαπιστώνονται κακές συνθήκες καθαριότητας από την πλευρά των ανηλίκων.

Επίσης, διαπιστώθηκε σε μικρό αριθμό δομών ότι το προσωπικό αμελεί την ασφαλή αποθήκευση τροφίμων, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για ασφαλή αποθήκευση τροφίμων στη δομή (ράφια, ντουλάπια). Παρατηρήθηκαν εκτεθειμένα και σε ελάχιστες ευτυχώς περιπτώσεις ληγμένα τρόφιμα, φύλαξη τροφίμων σε χώρους εκτός των προβλεπόμενων, πλημμελή καθαριότητα ντουλαπιών φύλαξης. Σε εκθέσεις αξιολόγησης που συντάχθηκαν τονίστηκε ότι η ασφάλεια τροφίμων συνιστά υποχρέωση του προσωπικού των δομών και χρειάζε-

ται να ελέγχεται συχνά ως προς την τήρησή της από τον επόπτη καθαριότητας και τον μάγειρα στην κουζίνα.

Σίτιση

Βασικές παρατηρήσεις στην παροχή της υπηρεσίας από τα κλιμάκια ελέγχου ήταν α) η έλλειψη πολιτισμικής ενημέρωσης στην παρασκευή γευμάτων που διαπιστώθηκε στην πλειοψηφία των Κ.Φ.Α.Α., η οποία εντεινόταν όταν η υπηρεσία διασφαλιζόταν μέσω εταιρίας τροφοδοσίας (catering) β) η έλλειψη συμμετοχής των ανηλίκων στην προετοιμασία γευμάτων. Στις δομές που διέθεταν μάγειρα και εξοπλισμένη κουζίνα σε χρήση, η πολιτισμική προσαρμογή και η συμμετοχή των ανηλίκων διαφάνηκε να μπορεί να πραγματοποιηθεί ευκολότερα και προκρίνεται ως **καλή πρακτική**, συμπληρωματικά διότι συμβάλει στην δημιουργία μιας θαλωρής «σπιτιού» στα παιδιά.

Ασφάλεια

Στις περισσότερες Δ.Μ.Φ. διαπιστώθηκε μέριμνα για την ασφάλεια των χώρων, ώστε να μην εγκυμονούν κινδύνους για τους φιλοξενούμενους ανήλικους. Υπήρχε μέριμνα για τα αιχμηρά αντικείμενα, κλειδαριές σε ντουλάπια και χώρους φύλαξης υλικών που θα μπορούσαν να εγείρουν κινδύνους, όπως καθαριστικά και φάρμακα, κιγκλιδώματα εμποδισμού πρόσβασης σε ταράτσες, υπόγεια και μπαλκόνια κ.ά. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνονταν από τα Κ.Φ.Α.Α. που φιλοξενούσαν ανήλικους μικρότερης ηλικίας. Σε λίγες περιπτώσεις δόθηκαν συστάσεις από τα κλιμάκια ελέγχου για την **άμεση απομάκρυνση κινδύνων** τραυματισμού ανηλίκων και προσωπικού απέναντι στις οποίες τα Κ.Φ.Α.Α. ανταποκρίθηκαν. Ενδεικτικά, αναφέρουμε σκουριασμένα σίδερα σε αύλειους χώρους, σπασμένοι καθρέφτες σε μπάνια, ανοιχτά σιφώνια αποχέτευσης, σημεία κινδύνου εισροής υδάτων κ.ά. Αναφορικά με Κ.Φ.Α.Α. που διατηρούσαν **κάμερες κλειστού κυκλώματος** διαπιστώθηκε έλλειψη γνώσεων για τις προδιαγραφές ασφάλειας προσωπικών δεδομένων. Για το ζήτημα αυτό στις εκθέσεις

αξιολόγησης της Μονάδας Εποπτείας δόθηκαν πληροφορίες υποστήριξης των Κ.Φ.Α.Α. οι οποίες ενσωματώθηκαν τελικά στην πρόσφατη τροποποίηση του Π.Κ.Α.Α. προς διευκόλυνση των φορέων λειτουργίας (1).

Επισημάνθηκε στους φορείς λειτουργίας Κ.Φ.Α.Α. ότι είναι σημαντικό να ακολουθήσουν τις σχετικές οδηγίες και κυρίως να ενημερώνουν τον φιλοξενούμενο πληθυσμό ως προς τη λειτουργία του κλειστού κυκλώματος. Επίσης, συστήθηκε στους φορείς λειτουργίας η σύννομη λειτουργία του κυκλώματος ως προς την αποθήκευση δεδομένων. Σε ελάχιστες δομές διαπιστώθηκε η μη τήρηση των κανόνων **πυροπροστασίας** με βάση τις σχετικές μελέτες ενώ στις περισσότερες δομές δεν υπήρχαν σχέδια εκκένωσης του κτιρίου και δεν εφαρμόζονταν ασκήσεις εκκένωσης κτιρίου από το προσωπικό. Επισημαίνουμε ότι τα ζητήματα αυτά είναι εξαιρετικά σημαντικά για την ασφάλεια κάθε δομής συλλογικής διαμονής και είναι απολύτως αναγκαίο να τηρούνται αυστηρά σχετικές διαδικασίες. Σε δύο περιπτώσεις Κ.Φ.Α.Α. διαπιστώθηκε η κακή πρακτική της παραχώρησης κλειδιών δωματίων στους ανήλικους. Τα **κλειδωμένα δωμάτια** δημιουργούν κίνδυνο εγκλωβισμού, παραχωρούν τον έλεγχο χώρων στους ανήλικους και αποδυναμώνουν την εποπτεία εντός της δομής. Εκθέτουμε πιθανούς κινδύνους πίσω από τις κλειστές πόρτες όπως αυτοτραυματι-

σμός, βία μεταξύ συγκατοίκων, σεξουαλική παρενόχληση, χρήση ουσιών, κάπνισμα κ.ά. Συστήνουμε σε όλα τα Κ.Φ.Α.Α. για λόγους ασφαλείας και επαρκούς εποπτείας να μην παραχωρούν κλειδιά στους ανήλικους ακόμη και αν το προσωπικό διατηρεί αντικλείδια.

Σημαντικότερο αναφορικά με τα ζητήματα ασφαλείας είναι το γεγονός ότι εντός των Κ.Φ.Α.Α. που διαβιούν μεγαλύτερης ηλικίας ανήλικοι είναι πολύ συχνές οι **συγκρούσεις και η βία** που θέτουν σε κίνδυνο ανήλικους και εργαζόμενους και εκβάλλουν συχνά σε τραυματισμούς. Λόγω αυτής της σημαντικής παραμέτρου και για την προαγωγή της ασφάλειας ανηλίκων και εργαζομένων εντός των Δ.Μ.Φ. εκδόθηκαν από τη Μονάδα Εποπτείας Οδηγίες για την Κατάρτιση Πρωτοκόλλων Διαχείρισης Κρίσεων (έγγραφο με Α.Π. 151304/22.05.2024) με στόχο την έμφαση στην πρόληψη γεγονότων και καταστάσεων. Τέλος, αναφορικά με την **προστασία από φυσικές καταστροφές**, με αφορμή την αρνητική εμπειρία που ανέκυψε σε Κ.Φ.Α.Α. της περιοχής Θεσσαλίας όπου λόγω των ακραίων πλημμυρικών φαινομένων υπήρξε πολυήμερος αποκλεισμός ανηλίκων και εργαζομένων, χωρίς επαρκείς προμήθειες λόγω καταστροφής των τοπικών οδικών δικτύων, εκδόθηκαν από τη Μονάδα Εποπτείας προς τα Κ.Φ.Α.Α. οδηγίες για την προστασία από θεομηνίες (Α.Π. 485665/26.10.2023).

(1) Παραθέτουμε και εδώ τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων ο οποίος εφαρμόζεται μέσω των διατάξεων του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137). Υπενθυμίζουμε επίσης ότι η Ανεξάρτητη Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ως εποπτεύουσα αρχή εφαρμογής του Κανονισμού, έχει επίσης εκδώσει την υπ' αριθμ. 1/2011 Οδηγία, όπως και την υπ' αριθμ. 65/2018 απόφαση με θέμα: «Κατάλογος με τα είδη των πράξεων επεξεργασίας που υπόκεινται στην απαίτηση για διενέργεια εκτίμησης αντίκτυπου σχετικά με την προστασία δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 35 παρ. 4 του ΓΚΠΔ» (ΦΕΚ Β' 1622/10.05.2019) με τις πράξεις επεξεργασίας για τις οποίες απαιτείται η εκπόνηση μελέτης Εκτίμησης Αντίκτυπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (μελέτη ΕΑΠΔ), συμπληρωματικά προς τις Κατευθυντήριες Γραμμές 3/2019 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

Προμήθεια ειδών ιματισμού/μη διατροφικών προϊόντων

Αναφορικά με τις προμήθειες ειδών βασικών αγαθών για τους ανήλικους, η ανεπαρκής προμήθεια ειδών ένδυσης/υπόδησης υπήρξε βασική επισήμανση σε πολλά Κ.Φ.Α.Α. όπου διαπιστώθηκαν η παροχή μεταχειρισμένων ρούχων σε κακή κατάσταση, η μη έγκαιρη παροχή ρούχων ιδίως κατά την αλλαγή των εποχών, μικρή ποσότητα ή ακατάλληλα μεγέθη και καθυστερημένη παροχή τους. Ανήλικοι ανέφεραν σε αρκετές περιπτώσεις ότι δεν πηγαίνουν στο σχολείο διότι τους διατίθενται μόνο φόρμες που μοιάζουν με πιτζάμες που ντρέπονται να τα φορούν και κάποιοι ότι δανείζονται ρούχα από συγγάτοικους για να βγουν εκτός δομής. Περαιτέρω διερεύνηση ανέδειξε ότι σε αρκετές περιπτώσεις δομών το σύστημα προμηθειών καινούργιων ρούχων που ακολουθούσαν ήταν μεν τυπικό ως προς τις διαδικασίες, εν τούτοις για να ντυθεί ολοκληρωμένα ένα παιδί όπως προβλέπεται στο θεσμικό πλαίσιο (ενότητα 22 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ) έπρεπε να περάσουν μήνες καθώς οι προμήθειες ήταν μαζικές ανά είδος. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι σε αρκετές περιπτώσεις δομών τα μεταχειρισμένα ρούχα που διέθεταν αποθηκεύονται χωρίς να καθαρίζονται και χωρίς διαλογή τους ώστε να απορρίπτονται τα ακατάλληλα προς διάθεση ή τα πολύ φθαρμένα. Τέλος, σε περιπτώσεις τοποθέτησης νέων φιλοξενούμενων διαπιστώθηκε ότι δεν ακολουθείται ρουτίνα καθαρισμού των ρούχων που φέρνουν μαζί τους οι ανήλικοι από το προηγούμενο πλαίσιο διαμονής με συνέπεια να αυξάνεται η εισροή στη δομή υγειονομικών κινδύνων όπως ψώρα, κοριοί κ.λπ., ζητήματα που καταλήγουν δυσεπίλυτα λόγω της δυναμικής διασποράς τους.

Σε κάποιες δομές διαπιστώθηκαν καλές πρακτικές αναφορικά με την προμήθεια ειδών ιματισμού, όπως η αναζήτηση χορηγιών και δωρεών στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, η διάθεση ποσού ανά ανήλικο ώστε να ψωνίζουν μόνοι τους σε τοπικά κατα-

στήματα ρούχων με συνοδεία του προσωπικού για να διασφαλίζεται η παροχή, η συνεργασία με φορείς συγκέντρωσης/διάθεσης/διαλογής μεταχειρισμένων ρούχων σε καλή κατάσταση, η διασύνδεση με τη γειτονιά και την τοπική κοινότητα. Επίσης σε κάποιες περιπτώσεις φορέων λειτουργούσε εντός της δομής ιματιοθήκη με μεγάλο αποθεματικό ρούχων σε είδη και μεγέθη. Η καλή πρακτική της δημιουργίας αποθεματικού ιματισμού σε καλή κατάσταση μέσα στα Κ.Φ.Α.Α. (ιματιοθήκες) μειώνει τους υγειονομικούς κινδύνους, προσφέρει δε τη δυνατότητα άμεσης αντιμετώπισης των σχετικών αναγκών του φιλοξενούμενου πληθυσμού.

Μετακίνηση

Αναφορικά με τη διασφάλιση των μέσων μετακίνησης των ανηλίκων διαπιστώθηκαν αποκλίσεις σε κάποιες δομές στην κάλυψη με εισιτήρια ή κάρτες απεριορίστων διαδρομών με συνέπεια να επιβαρύνονται οι ανήλικοι με αναίτια πρόστιμα για μετακινήσεις χωρίς εισιτήριο στα Μ.Μ.Μ., για τα οποία η δομή φιλοξενίας δεν προβαίνει σε κάποια ενέργεια επίλυσης (όπως κοινωνική έκθεση για διαγραφή του προστίμου προς το φορέα μαζικής μεταφοράς λόγω ένδειας του ανηλίκου). Επίσης, διαπιστώθηκε ότι σε περιπτώσεις απομακρυσμένων δομών εκτός του κυρίως αστικού ιστού δεν διαθέτονταν πάντα μέσα μεταφοράς από τον φορέα λειτουργίας ούτε υπήρξε μέριμνα για την πρόσβασή τους σε Μ.Μ.Μ. όπως προβλέπεται στο θεσμικό πλαίσιο (παρ. 1 του άρθρου 5 της υπ' αρ. 187634/2023 ΚΥΑ). Για τα ζητήματα αυτά δόθηκαν συστάσεις προς συμμόρφωση και αποσαφηνίστηκε περαιτέρω το θεσμικό πλαίσιο στη σχετική ενότητα.

Εκπαίδευση

Κοινές διαπιστώσεις στην πλειοψηφία των Κ.Φ.Α.Α. αναφορικά με την τυπική εκπαίδευση αποτελούν ότι οι ανήλικοι:

- Δεν μιλούν την Ελληνική ή την Αγγλική γλώσσα

- Εγγράφονται στα σχολεία με δυσκολία, καθυστερημένα σε σχέση με την έναρξη του σχολικού έτους
- Είναι σύνηθες να εγγράφονται σε σχολεία με μεγάλη απόσταση από τον χώρο φιλοξενίας τους
- Δεν μπορούν να ενταχθούν στο σχολικό περιβάλλον και τις απαιτήσεις του, κυρίως λόγω γλωσσικών εμποδίων
- Παρακολουθούν μαθήματα που δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους και σε επίπεδο που δεν μπορούν να ακολουθήσουν, ιδίως όταν τα παιδιά είναι αναλφάβητα ή με μικρή σχολική εμπειρία στις χώρες καταγωγής τους
- Στην πλειοψηφία τους λόγω των ανωτέρω εμποδίων παρουσιάζουν σχολική άρνηση και αποχή
- Δεν προάγονται στην επόμενη τάξη λόγω απουσιών και απουσίας απόδοσης με συνέπεια τον παροπλισμό στην πράξη του σχετικού ευεργετήματος του Κώδικα Μετανάστευσης για την 10ετή άδεια διαμονής.

Αναφορικά με την άτυπη εκπαίδευση εντός/εκτός Κ.Φ.Α.Α. παρατηρείται παρόμοια εικόνα και συμπληρωματικά χαμηλή συμμετοχή των ανηλίκων στα μαθήματα σε σχέση με τη δυναμικότητα της δομής και εστίαση στις «πετυχημένες περιπτώσεις», τα παιδιά δηλαδή που θέλουν να εκπαιδευτούν, χωρίς ρουτίνες ή δράση ενεργοποίησης των υπολοίπων.

Τα προβλήματα αυτά είναι κατανοητό ότι οφείλονται στον μεγαλύτερο βαθμό σε ανεπάρκειες συμπερίληψης του εκπαιδευτικού συστήματος στη χώρα μας. Εν τούτοις, η Μονάδα Εποπτείας εκφράζει την ανησυχία της γύρω από την κατάσταση και την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών μέσα στα Κ.Φ.Α.Α. όσον αφορά στην εκπαίδευση, την επάρκεια των εκπαιδευτικών και την επάρκεια των μέτρων για τη διασφάλιση της συμμετοχής όλων των παιδιών σε μια δομή σε ελάχιστες ώρες εκπαίδευσης. Ιδίως ανησυχητικό είναι το γεγονός ότι οι ανήλικοι δεν γνωρίζουν ούτε καν ελάχιστα πρακτικά ελληνικά ή αγγλικά, για την άμεση επικοινωνία ιδιαίτερα σε καταστάσεις κρίσεων και ανάγκης μέσα στις δομές, ιδίως όταν απουσιάζει η δυνατότητα διερμη-



νείας. **Καλές πρακτικές** που συναντήθηκαν στο πεδίο ήταν άτυπα σχολεία σε οικονομία κλίμακας (για τους ανήλικους όλων των Κ.Φ.Α.Α. του φορέα λειτουργίας), η υποστήριξη «πετυχημένων» περιπτώσεων ανήλικων φιλοξενούμενων με φροντιστηριακά μαθήματα προετοιμασίας για τις Πανελλήνιες Εξετάσεις, εκμάθηση πρακτικών ελληνικών για καθημερινή επικοινωνία, προετοιμασία ανήλικων για την πιστοποίησή τους ως διερμηνείς.

Πολιτιστικές/αθλητικές δραστηριότητες και διασύνδεση με την τοπική κοινότητα

Στις περισσότερες δομές παρατηρήθηκε σημαντική δραστηριότητα στην παροχή δημιουργικής απασχόλησης προς τους ανήλικους κοντά στα ενδιαφέροντά τους με εξαίρεση Κ.Φ.Α.Α. σε απομακρυσμένες περιοχές όπου η σχετική δράση είναι κυρίως ευκαιριακή και όχι συστηματική. Τα περισσότερα Κ.Φ.Α.Α., ιδίως με φιλοξενούμενους μικρής ηλικίας, έχουν πλούσια και συστηματική διασύνδεση με φορείς παροχής πολιτιστικών/αθλητικών και άλλων δραστηριοτήτων. Φορείς λειτουργίας πολλών Κ.Φ.Α.Α. ακολουθούν την **καλή πρακτική** της δημιουργίας οικονομιών κλίμακας στη συγκεκριμένη παροχή, λειτουργώντας ευεργετικά προς τα παιδιά και δημιουργώντας συνδέσεις με τις τοπικές κοινωνίες χρήσιμες στην αποδοχή και ένταξη των φιλοξενούμενων ανηλίκων. Κάποιοι φορείς ωστόσο έχουν περιορισμένη δράση στην συγκεκριμένη παροχή, δεν καλύπτουν το αντίτιμο συμμετοχής όταν απαιτείται ή εγγράφουν τα παιδιά σε δωρεάν δραστηριότητες πολύ μακριά από το Κ.Φ.Α.Α. και χωρίς προσπάθεια διασύνδεσης με την τοπική κοινότητα.

Τονίζεται ότι η δημιουργική απασχόληση των ασυνόδευτων ανηλίκων προσφέρει εκτόνωση, διέξοδο, αυτοπεποίθηση και κοινωνικότητα στα παιδιά, ενώ η διασύνδεση με φορείς και την τοπική κοινωνία συμβάλει στην αποδοχή όχι μόνο των ασυνόδευτων ανηλίκων αλλά και του Κ.Φ.Α.Α. ως φορέα φιλοξενίας, αμβλύνοντας εκδηλώσεις ρατσισμού και εθνοκεντρισμού που επενεργούν αρνητικά

και στην ίδια τη λειτουργία του Κ.Φ.Α.Α.. **Καλές πρακτικές** που συναντήθηκαν στο πεδίο ή προτείνονται είναι η οργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων και αθλητικών αγώνων σε συνεργασία με τοπικούς φορείς, η συμμετοχή των ασυνόδευτων ανηλίκων σε εθελοντικές δράσεις προσφοράς στις τοπικές κοινωνίες, η ανάπτυξη δράσεων ευαισθητοποίησης γύρω από το προσφυγικό ζήτημα με συμμετοχή των ανηλίκων (π.χ. αφηγήσεις ζωής, διαπολιτισμικές δράσεις στα σχολεία, αξιοποίηση παγκόσμιων ημερών αφιερωμένων σε κοινωνικά θέματα), η πρόσκληση φίλων των παιδιών από το σχολείο μέσα στο Κ.Φ.Α.Α., η οργάνωση πάρτυ με συμμετοχή παιδιών από τη γειτονιά, η ανάπτυξη κοινών δράσεων με τοπικούς φορείς (π.χ. σε απομακρυσμένα Κ.Φ.Α.Α. με ΚΑ-ΠΗ, τοπικούς πολιτιστικούς συλλόγους κ.α.), η συμμετοχή του Κ.Φ.Α.Α. σε τοπικές εκδηλώσεις (φεστιβάλ, πανηγύρια κ.ά.).

Διερμηνεία

Αποτελέσει βασικό ζήτημα σε πολλές περιπτώσεις λόγω της μη διαθεσιμότητας διερμηνέων ιδίως στη γλώσσα Σομάλι κατά το χρονικό διάστημα των ελέγχων. Διαπιστώθηκαν στο πεδίο κακές πρακτικές όπως τα παράλληλα καθήκοντα υπεύθυνου καθημερινής φροντίδας - διερμηνέα, η απουσία διερμηνέα και η πλήρης υποκατάσταση με τηλεδιερμηνεία ακόμη και σε Κ.Φ.Α.Α. της Αττικής και μάλιστα με πολύ λίγες ώρες, η πρόσληψη διερμηνέων σε μη ομιλούμενες γλώσσες στον φιλοξενούμενο πληθυσμό. Επίσης παρατηρήθηκε εκτεταμένη χρήση εφαρμογών αυτόματης μετάφρασης διαθέσιμες στο διαδίκτυο από το προσωπικό. Γενικά η παροχή της διερμηνείας πάσχει σημαντικά σε πολλούς φορείς και υπολείπεται σημαντικά των αναγκών, ενώ δεν διαπιστώθηκε καλή πρακτική στην παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας στο πεδίο. Το ζήτημα αυτό ανησυχεί τη Μονάδα Εποπτείας και δημιουργεί το εύλογο ερώτημα πώς παρέχονται και πόσο ποιοτικά παρέχονται οι υπηρεσίες, ιδίως της ψυχοκοινωνικής στήριξης, μέσα στα Κ.Φ.Α.Α. όταν οι ανήλικοι μι-

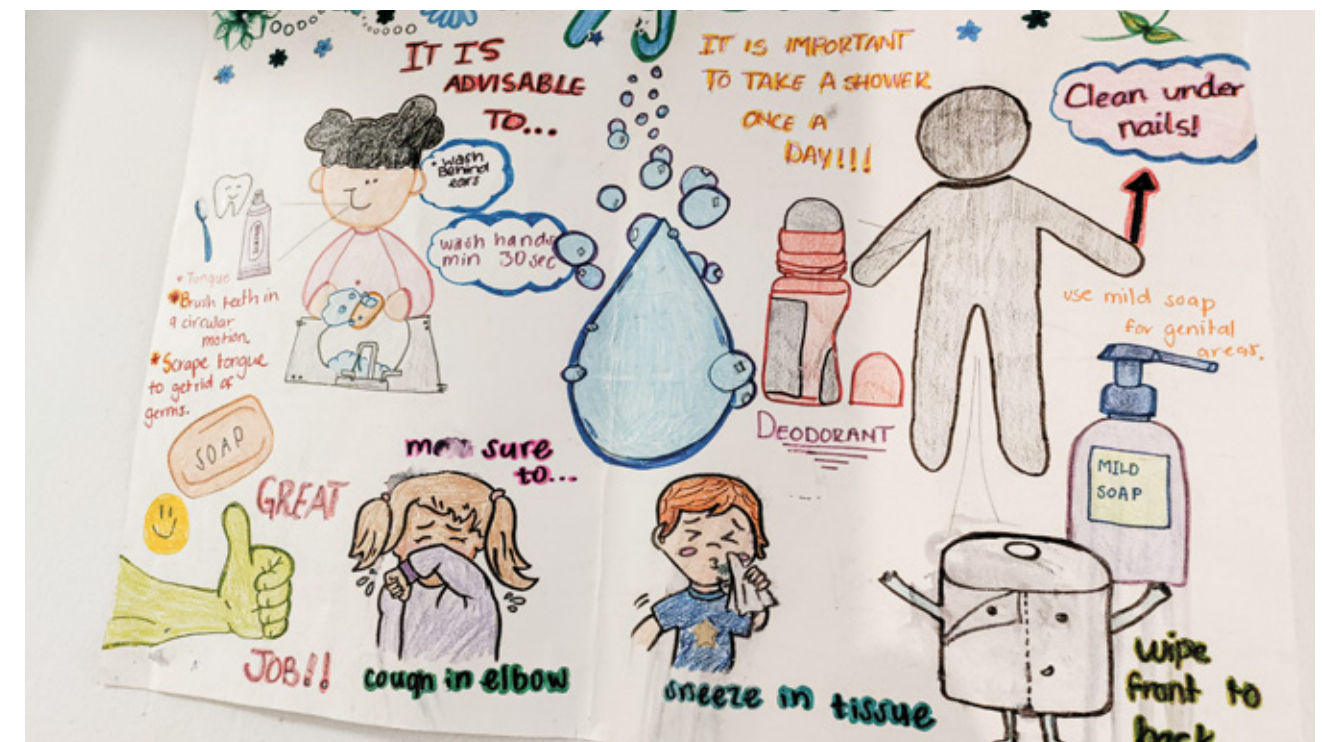
λούν μόνο τη μητρική τους γλώσσα και υπολείπεται η παροχή διερμηνείας με φυσική παρουσία ή επαρκείς ώρες τηλεδιερμηνείας ανά ανήλικο.

Νομική συνδρομή

Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται επαρκώς στα περισσότερα Κ.Φ.Α.Α. ως προς τις διαδικασίες και τις υποθέσεις ασύλου των ανηλίκων. Εν τούτοις, διαφάνηκε να έχει έντονα διεκπεραιωτικό χαρακτήρα. Σε πολλές περιπτώσεις διαπιστώθηκε οι νομικοί στην πράξη να μην τηρούν το πρόγραμμα συνεδριών με τους ανήλικους με συνέπεια παρανόησης από την πλευρά των ανηλίκων για τα δικαιώματά τους, την πρόοδο των υποθέσεών τους και άλλα ζητήματα. Σε πολλές περιπτώσεις δεν πραγματοποιούνταν ομαδικές συνεδρίες από τον νομικό είτε γίνονταν περιστασιακά. Εν γένει διαφαίνεται οι νομικοί σε πολλά Κ.Φ.Α.Α. να μην αξιοποιούνται επαρκώς εντός των δομών φιλοξενίας ιδίως στη διαχείριση συμπεριφορών (πράξη - συνέπεια) όπου θα μπορούσαν να έχουν σημαντική συμβολή στην πρόληψη κρίσεων.

Υγεία

Η φροντίδα υγείας διαπιστώθηκε ότι αναβαθμίστηκε σημαντικά με την απασχόληση νοσηλευτών μέσα στα Κ.Φ.Α.Α. και ήταν η υπηρεσία όπου παρουσίαζε μεγάλο όγκο εργασιών ανά ανήλικο και αντίστοιχη συνέπεια στην παροχή. Οι νοσηλευτές παρατηρήθηκε να έχουν συστηματοποιήσει/οργανώσει την φροντίδα υγείας των ανηλίκων σε σημαντικό βαθμό, διευκολύνοντας ταυτόχρονα και τη δύσκολη καθημερινότητα των δομών ως προς τα ιατρικά επείγοντα. Δυσκολίες που διατυπώθηκαν από το προσωπικό στο πεδίο ήταν α) η είσοδος των ανηλίκων στα Κ.Φ.Α.Α. χωρίς ολοκλήρωση βασικών ιατρικών εξετάσεων β) η αυξημένη φροντίδα των ανηλίκων μητέρων και κυρίως το ιατρικό επείγον του τοκετού γ) η παραμονή στο νοσοκομείο υπεύθυνου καθημερινής φροντίδας για τη φροντίδα νοσηλευόμενου ανηλίκου η οποία δημιουργούσε δυσκολίες στις βάρδιες και στην εύρυθμη λειτουργία του Κ.Φ.Α.Α. δ) η ιατρική φροντίδα δύσκολων περιστατικών με αυξημένες ιατρικές και θεραπευτικές ανάγκες ε) οι σοβαρές



καθυστερήσεις σε ραντεβού στους δημόσιους φορείς υγείας. Επίσης, παραμένει πάντα το δυσεπίλυτο πρόβλημα της φροντίδας υγείας ανηλίκων με ψυχιατρικές διαταραχές και χρήση ουσιών που διαπιστώθηκε και στο πεδίο ότι ταλανίζει όλο το σύστημα φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων εκβάλλοντας σε έκρυθμες καταστάσεις μέσα στα Κ.Φ.Α.Α. Το συγκεκριμένο ζήτημα εκτιμάται ότι συνιστά σοβαρό συστημικό κενό, όχι μόνο εντός του συστήματος φιλοξενίας των ασυνόδευτων ανηλίκων αλλά και γενικότερα του συστήματος φροντίδας υγείας των ανηλίκων της χώρας. Καλές πρακτικές που διαπιστώθηκαν στο πεδίο στη φροντίδα υγείας ήταν α) η αξιοποίηση ιδιωτών γιατρών ως εθελοντών στη φροντίδα υγείας β) η συμβουλευτική υγείας σε ανήλικες μητέρες και η καθημερινή υποστήριξη στη φροντίδα των βρεφών τους.

Ψυχοκοινωνική Στήριξη

Στη συγκεκριμένη υπηρεσία διαπιστώθηκε απόκλιση μεταξύ προϋπολογισμένων προγραμμάτων-υλοποιούμενου έργου με το προσωπικό να οργανώνει την παροχή υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν στην καθημερινότητα (έμφαση στη διαθεσιμότητα του επαγγελματία). Διαπιστώθηκε από τους περισσότερους επαγγελματίες ενδιαφέρον και ενσυναίσθηση για το παιδί και τις ανάγκες του, ιδιαίτερα στα πιο μικρής ηλικίας και στα ευάλωτα παιδιά, το οποίο αναγνωρίζεται ως ιδιαίτερα σημαντικό για την ευημερία και την προστασία τους. Στην πλειοψηφία των εργαζομένων παρατηρήθηκε προσωπικό ενδιαφέρον για την εκπαίδευσή τους σε ειδικά ζητήματα όπως η εμπορία ανθρώπων (trafficking of human beings), τα θέματα ψυχικής υγείας, το τραύμα, ώστε να ενδυναμωθούν στα καθήκοντά τους εντός του Κ.Φ.Α.Α., ενώ αρκετοί διασφάλιζαν και κλινική εποπτεία εκτός του πλαισίου λειτουργίας του Κ.Φ.Α.Α. για την προσωπική τους ανάπτυξη και εξέλιξη. Η προσέγγισή τους ήταν παιδοκεντρική και με έμφαση στην Παιδική Προστασία, πλην περιπτώσεων όπου το εργασιακό και οργανωσια-

κό κλίμα της δομής ή οργανωσιακές αγκυλώσεις του φορέα λειτουργίας, τους είχε καταβάλει με συνέπεια να αποστασιοποιούνται και στον επαγγελματικό τους ρόλο. Σε αρκετές περιπτώσεις, παρατηρήθηκαν επαγγελματίες που παρουσίαζαν σημάδια επαγγελματικής εξουθένωσης και παραίτησης, ενώ σε άλλες η απειρία νεοεισερχόμενων στο πεδίο επιστημόνων δεν συνέβαλε στη διαχείριση ζητημάτων των ανηλίκων.

Τέλος, μια κοινή διαπίστωση ήταν ότι το περιεχόμενο των συνεδριών στην ψυχοκοινωνική στήριξη περιορίζεται. Απαντά σε ανάγκες διαδικασιών, καταγραφής και διάγνωσης αναγκών και ευαλωτότητας, και τήρησης κανόνων, χωρίς να περιλαμβάνει ενότητες που έχουν περισσότερο νόημα για το παιδί, όπως απλές συζητήσεις για την καθημερινότητα, δραστηριότητες με τον ανήλικο για την αποφόρτισή του, ζητήματα κοινωνικοποίησης κ.ά.

Οι σημαντικότερες αποκλίσεις που διαπιστώθηκαν στην παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας ήταν:

- Η πλήρης έλλειψη ή η περιστασιακή οργάνωση ομαδικών συνεδριών (community meetings) σε αναντιστοιχία με τα καταρτισμένα προγράμματα
- Η περιχαράκωση στον επαγγελματικό ρόλο με χαμηλή συμμετοχή στην καθημερινότητα του Κ.Φ.Α.Α. και έλλειψη συνεργασίας με τις λοιπές επιστημονικές ειδικότητες και το υποστηρικτικό προσωπικό (έλλειψη ολιστικής προσέγγισης)
- Καθυστερήσεις στην παροχή υποστήριξης με βάση χρονοδιαγράμματα που προβλέπονται στο θεσμικό πλαίσιο
- Έλλειψη ενημέρωσης των ανηλίκων για το πρόσωπο αναφοράς τους
- Έλλειψη φροντίδας για τη συνεργασία με την οικογένεια του ανηλίκου στις περιπτώσεις που δεν υπήρχε σχετική απαγόρευση και έλλειψη μέριμνας για την από απόσταση ενη-

μέρωση και συμμετοχή της οικογένειας στην καθημερινή φροντίδα του.

Καλές πρακτικές

- Ο μη τυπικός καθημερινός χρόνος συνεύρεσης με τα παιδιά (παιχνίδι, άτυπες συζητήσεις εκτός συνεδριών κ.ά.) που συναντήθηκε κυρίως στα Κ.Φ.Α.Α. που φιλοξενούν μικρότερες ηλικίες.
- Τα community meetings, όπου σε αρκετά ενσωμάτωναν δημοκρατικές διαδικασίες (ψηφοφορίες, συνδημιουργία κανόνων κ.ά.). Στις περιπτώσεις των μεγάλων σε δυναμικότητα δομών όπου τα community meetings είναι δύσκολα σε ολομέλειες, προτείνουμε μικρότερες ομάδες ή την πρακτική που ακολουθείται στη Νορβηγία, όπου οι ανήλικοι φιλοξενούμενοι έχουν αντιπροσώπους τους οι οποίοι συμμετέχουν σε συναντήσεις, μεταφέροντας αιτήματα των υπολοίπων
- Η υποστήριξη των υπεύθυνων καθημερινής φροντίδας στην καθημερινή εργασία τους με τα παιδιά
- Ο έγκαιρος εντοπισμός προειδοποιητικών ενδείξεων στη συμπεριφορά των ανηλίκων, για την πρόληψη κρίσεων και αντιδραστικών συμπεριφορών
- Η καθημερινή καταγραφή της συμπεριφοράς των ανηλίκων στο βιβλίο συμβάντων και στον ατομικό τους φάκελο
- Το ενδιαφέρον για την κοινωνικοποίηση του ανηλίκου εντός/εκτός Κ.Φ.Α.Α.
- Η πληροφόρηση του ανηλίκου για όλα τα ζητήματα που τον/την αφορούν
- Η επιβράβευση, η ενίσχυση των θετικών σημείων και η διευκόλυνση της συμμετοχής/έκφρασης γνώμης του ανηλίκου σε θέματα καθημερινής λειτουργίας του Κ.Φ.Α.Α.
- Η χρήση επιπλέον εργαλείων για την αξιολόγηση αναγκών (ψυχομετρικά, κλίμακα κατάθλιψης κ.ά.)

• Η επικέντρωση στην πλαισίωση των «δύσκολων» παιδιών από την πρώτη μέρα

• Η συστηματική ενημέρωση και συνεργασία με την οικογένεια του ανηλίκου (όπου δεν απαγορεύεται για λόγους βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού) για να αξιοποιηθεί η θετική επιρροή τους στο παιδί. Επαγγελματίες που είχαν επενδύσει στην εξ αποστάσεως συμμετοχή της οικογένειας στην καθημερινότητα του ανηλίκου, ανέφεραν τη θετική συνδρομή τους σε δυσκολίες πλαισίωσης των φιλοξενούμενων ανηλίκων.

Μετάβαση στην ενηλικίωση

Σε πολλά Κ.Φ.Α.Α. παρατηρήθηκε αδράνεια στην υποστήριξη της ανάπτυξης δεξιοτήτων αυτονομίας των ανηλίκων όπως είναι οι δεξιότητες μαγειρικής, φροντίδας ατομικής υγιεινής κ.ά. Σε αυτές τις περιπτώσεις δεν διαπιστώθηκε κατά τους επιτόπιους ελέγχους να δίνεται έμφαση στην καλλιέργεια δεξιοτήτων αυτονομίας από τους υπεύθυνους καθημερινής φροντίδας και με ποιον τρόπο επιλαμβάνονται του συγκεκριμένου καθήκοντος στην καθημερινότητα του Κ.Φ.Α.Α. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε σε αρκετές περιπτώσεις οι ανήλικοι να μην τηρούν κάποιο πρόγραμμα μέσα στη δομή (αφύπνιση, καθαριότητα δωματίου κ.ά.) και το προσωπικό να μην κινητοποιείται ώστε να τηρείται ένα καθημερινό πρόγραμμα που εκπαιδεύει στην αυτοφροντίδα.

Οι ανήλικοι στις περισσότερες περιπτώσεις είχαν ελάχιστες γνώσεις για τη λειτουργία του κράτους και της αγοράς εργασίας, ένα διάχυτο άγχος για το τι θα τους συμβεί μετά την ενηλικίωση, ενώ διακρίθηκε μια αμηχανία στο επιστημονικό προσωπικό να ενημερώνει τους ανήλικους για τις δυνατότητες που έχουν ή τις προκλήσεις μετά την ενηλικίωση. Κατά τους ελέγχους τονίστηκε ότι η ανθεκτικότητα των ανηλίκων στην δύσκολη πορεία τους προς την ενηλικίωση κτίζεται πάνω στην έγκυρη πληροφόρηση που έχουν, ακόμη και για ισχνές ευκαιρίες.

Καλές πρακτικές που συναντήθηκαν στο πεδίο αποτελούν τα μαθήματα μαγειρικής, το

βραβείο «του πιο καθαρού δωματίου» που αντιστοιχούσε σε κάποιο δώρο ή συμμετοχή σε δραστηριότητα, η λειτουργία προγράμματος διαμονής σε διαμέρισμα μετά την ενηλικίωση που εξασφάλισε φορέας λειτουργίας από άλλες πηγές χρηματοδότησης, η πρόσληψη πρώην ασυνόδευτων ανηλίκων ως διερμηνείς από τον φορέα λειτουργίας μετά την ενηλικίωσή τους, η άμεση διασύνδεση Κ.Φ.Α.Α. με εργοδότες ή ενώσεις εργοδοτών για ένταξη στην αγορά εργασίας με την ενηλικίωση, η υποστήριξη στην ανεύρεση διαμερίσματος, η υποστήριξη στη διαχείριση των μηνιαίων εξόδων νεαρών ανηλίκων - πρώην φιλοξενούμενων που ενοικιάζουν διαμέρισμα, η εγγραφή σε Παιδικούς Σταθμούς παιδιών εργαζόμενων μητέρων που ενηλικιώνονται.

Ε.Δ.Η.Δ.

Η παροχή υπηρεσιών στα Ε.Δ.Η.Δ. έχει διαφορετική στόχευση, διαφορετικό προφίλ φιλοξενούμενων και άλλη οργάνωση. Από την ίδια την οργάνωση του προγράμματος, η παροχή υπηρεσιών αποσκοπεί στη σταδιακή αποδέσμευση όσο ο ανήλικος αυτονομείται. Επιπλέον, επιλέγονται για διαμονή στα Ε.Δ.Η.Δ. ανήλικοι με λιγότερες ευαλωτότητες, συνεργάσιμοι και δεκτικοί στην πλαισίωση και πιο έτοιμοι για τη μετάβαση στην ενηλικίωση.

Οι παρατηρήσεις της Μονάδας Εποπτείας αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών στα Ε.Δ.Η.Δ. που ελέγχθηκαν ήταν:

Η κάλυψη βασικών αναγκών διαβίωσης διαφάνηκε να περιορίζεται στην καταβολή του οικονομικού βοηθήματος, όπου σε λίγες περιπτώσεις φορέων υπήρχε συστηματική υποστήριξη στη χρηστή διαχείριση του ατομικού προϋπολογισμού ώστε να καλύπτονται οι ατομικές ανάγκες.

Η σίτιση των ανηλίκων διαπιστώθηκε στο πεδίο να τυγχάνει χαλαρής μέριμνας από το προσωπικό κάποιων Ε.Δ.Η.Δ. Στην πλειοψηφία των διαμερισμάτων δεν αποθηκεύονται τρόφιμα από τους ανήλικους παρά μόνο ελάχιστα νωπά προϊόντα στο ψυγείο και δεν

υπάρχει κοινός προϋπολογισμός για την αγορά τροφίμων. Η συνθήκη αυτή, αν και δεν ζητείται στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών, εκτιμάται ότι ενδεχομένως να αυξάνει τις δαπάνες διαβίωσης των ανηλίκων και δεν προάγει την ομαλή συμβίωση. Επίσης, δεν διαπιστώθηκε κάποια φροντίδα από την πλευρά του προσωπικού για το αν οι ανήλικοι φιλοξενούμενοι σιτίζονται σωστά ή κατάλληλα, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις ειδικού διαιτολογίου.

Η υγιεινή και καθαριότητα διαπιστώθηκε ότι αποτελεί σε πολλές περιπτώσεις βασική απόκλιση καθώς η κατάσταση ιδίως στους χώρους υγιεινής των ανηλίκων στα διαμερίσματα δεν ήταν καθόλου καλή, δημιουργώντας ερωτηματικά για την ποιότητα της υποστήριξης και εποπτείας στο συγκεκριμένο ζήτημα από το προσωπικό. Επίσης, σε κάποιες περιπτώσεις διαπιστώθηκαν καθυστερήσεις στην διάθεση ειδών καθαριότητας από τον φορέα λειτουργίας.

Στην προσωπική ασφάλεια και επίλυση διαφορών διαπιστώθηκε να υπάρχει σχετική μέριμνα εντός διαμερίσματος όπου το προσωπικό παρέμβαινε σε διενέξεις και άλλα ζητήματα ασφάλειας, όμως η ζωή του παιδιού εκτός Ε.Δ.Η.Δ. δεν διαφάνηκε να πλαισιώνεται με το ίδιο ενδιαφέρον για πρόληψη κινδύνων.

Στη φροντίδα υγείας διαπιστώθηκε να υπάρχει μέριμνα από το προσωπικό, αλλά σε αρκετές περιπτώσεις με καθυστέρηση ανταπόκρισης στο ιατρικό επείγον. Δεν διαπιστώθηκαν δράσεις ενημέρωσης των ανηλίκων για θέματα υγείας, ατομικές ή ομαδικές. Επίσης διαπιστώθηκαν φαρμακεία με ληγμένα φάρμακα.

Στην νομική συμβουλευτική η εικόνα είναι παρόμοια με τα Κ.Φ.Α.Α. και συμπληρωματικά η επικοινωνία των ανηλίκων με τους νομικούς που έχουν αναλάβει υποθέσεις τους διαπιστώθηκε να είναι πολύ πιο δυσχερής. Συμπληρωματικά στην πλειοψηφία των Ε.Δ.Η.Δ., διαφάνηκε να μην πραγματοποιούνται ομαδικές συναντήσεις με τον νομικό ανά διαμέρισμα, όπως προβλέπεται στο θεσμικό πλαίσιο.

Στην ψυχοκοινωνική στήριξη διαπιστώθηκε ότι παρέχονται οι υπηρεσίες σε ικανοποιητικό βαθμό όμως δεν διαφαίνεται να πραγματοποιούνται ομαδικές συναντήσεις με τους ανήλικους ενώ οι ατομικές πραγματοποιούνται κυρίως εντός των διαμερισμάτων δημιουργώντας ερωτήματα ως προς το πώς τηρούνται συνθήκες εμπιστευτικότητας. Επίσης δεν ήταν σαφές στους ανήλικους η συχνότητα με την οποία παρέχεται η συγκεκριμένη υπηρεσία καθώς από τις απαντήσεις τους διαφάνηκε στην πλειοψηφία ότι επαφίεται στην πρωτοβουλία των ανηλίκων (όποτε έχουν ανάγκη) και δεν τηρείται το καταρτισμένο πρόγραμμα παροχής.

Στην εκπαίδευση, ψυχαγωγία, επαγγελματική κατάρτιση διαπιστώθηκαν παρόμοια προβλήματα με τα Κ.Φ.Α.Α., τα περισσότερα συστημικά ως προς την εγγραφή και σχολική φοίτηση. Και στους φιλοξενούμενους των Ε.Δ.Η.Δ. παρατηρείται να μη μιλούν Ελληνικά, ακόμη και Αγγλικά. Διαπιστώθηκε ότι υπάρχει διασύνδεση των φιλοξενούμενων ανηλίκων με φορείς που παρέχουν υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού, όμως δεν φαίνεται να αξιολογείται η ποιότητα των παρεχόμενων από τους εξωτερικούς φορείς ως προς το αν καλύπτουν και ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ανηλίκων. Τα προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης καταρτίζονταν κυρίως με βάση διαθέσιμες ευκαιρίες άλλων φορέων, ιδίως στο κέντρο της Αθήνας και λιγότερο με βάση τα ενδιαφέροντα και τις εξατομικευμένες ανάγκες των ανηλίκων.

Η πρόσβαση στην εργασία επίσης "μετατίθεται" ως παροχή σε άλλους φορείς που εξειδικεύονται, με ισχνή μέριμνα και αξιολόγηση από το προσωπικό για το αν πραγματικά παρέχεται η υποστήριξη στους ανήλικους καθώς και ελλιπής πρωτοβουλία από τους φορείς λειτουργίας Ε.Δ.Η.Δ. στο συγκεκριμένο πεδίο (π.χ. επικοινωνία με υποψήφιους εργοδότες). Οι παρατηρήσεις συνεκτιμούν τους υφιστάμενους περιορισμούς στην απασχόληση ανηλίκων.

Στις ενταξιακές δράσεις παρατηρήθηκε σημαντική δραστηριότητα καθώς όπως προαναφέρεται, πολλές παροχές των Ε.Δ.Η.Δ. προάγονται μέσω της δικτύωσης και αξιοποιείται πλήρως το δίκτυο φορέων υποστήριξης προσφύγων και μεταναστών που έχει αναπτυχθεί ιδίως στο Κέντρο της Αθήνας. Οι ανήλικοι φιλοξενούμενοι των Ε.Δ.Η.Δ. λαμβάνουν όμως και σημαντική υποστήριξη από τα προσωπικά τους δίκτυα, από τις εθνοτικές κοινότητες που ανήκουν, στις οποίες στηρίζονται υψηλά στην καθημερινότητά τους, σε κάποιες περιπτώσεις υψηλότερα από την υποστήριξη που παρέχεται στα Ε.Δ.Η.Δ. και χωρίς να διευρύνονται από τη Μονάδα Ε.Δ.Η.Δ. και το προσωπικό της, ζητήματα ασφάλειας σε αυτή τη στήριξη που λαμβάνουν.

Στην παραβίαση κανόνων φιλοξενίας διαπιστώθηκε καθυστερημένη ενημέρωση των αρμόδιων αρχών για περιπτώσεις άτυπων φυγών οι οποίες υπερέβαιναν όχι μόνο το 24ωρο αλλά και το 48ωρο, στοιχείο που δημιουργεί ερωτήματα ως προς τη συχνότητα της εποπτείας από το προσωπικό στα Ε.Δ.Η.Δ. ενώ ως σημαντικά περιστατικά αναφέρθηκαν κλοπές μεταξύ συνοικούντων.

Στην προετοιμασία αποχώρησης διαπιστώθηκε και εδώ η δυσκολία του προσωπικού να ενημερώνει για τις προοπτικές μετά την ενηλικίωση ανηλίκων, κυρίως λόγω της έκβασης των υποθέσεων ασύλου τους, με συνέπεια να παρατηρείται στις ομάδες ανηλίκων που πραγματοποιήθηκαν από τη Μονάδα Εποπτείας διάχυτο άγχος, ανασφάλεια και συναισθήματα ματαιώσης.

Είναι κατανοητό ότι πολλές από τις προαναφερόμενες ελλείψεις οφείλονται σημαντικά σε συστημικά κενά και προκλήσεις στην φροντίδα και προστασία ασυνόδευτων ανηλίκων. Εν τούτοις είναι απαραίτητο οι φορείς λειτουργίας να λάβουν υπόψη τις ανωτέρω παρατηρήσεις ως προς την αναδιοργάνωση της λειτουργίας των Ε.Δ.Η.Δ. που εισάγει η πρόσφατη αλλαγή του θεσμικού πλαισίου, ιδίως ως προς την ανάπτυξη πλάνων σταδιακής αυ-

τονόμησης, τα οποία πρέπει να είναι ορατά και κατανοητά και στους ανήλικους. Επίσης, τονίζεται η ανάγκη ενίσχυσης της εποπτείας του προσωπικού, του τρόπου και της συχνότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς διαφαίνεται έλλειψη συστηματοποίησης και εποπτείας των ανηλίκων ως προς την παροχή υπηρεσιών στο συγκεκριμένο πρόγραμμα.

Καλές Πρακτικές

- Η τήρηση αναλυτικού βιβλίου επισκέψεων προσωπικού σε κάθε διαμέρισμα με στοιχεία εργαζομένου και παρατηρήσεις βάρδιας για τα παιδιά
- Η συστηματική εποπτεία της καθαριότητας των διαμερισμάτων και ένα σύστημα σχετικής επιβράβευσης
- Η σύνδεση των ανηλίκων με φορείς παροχής σίτισης και άλλων βασικών αναγκών (κοινωνικά συσσίτια κ.ά.)

- Η συστηματική συνεργασία με εξωτερικούς φορείς ανά ανήλικο γύρω από τη συμμετοχή του, την πρόοδο και την κάλυψη αναγκών του, ήτοι να μην παραπέμπονται και εγγράφονται μόνο σε προγράμματα άλλων φορέων, αλλά να παρακολουθείται και η ποιότητα παροχής των υπηρεσιών που τους προσφέρεται. Από τη Μονάδα Εποπτείας προτείνεται α) η αποτύπωση σχετικών αναφορών στον ατομικό φάκελο των ανηλίκων (π.χ. τηλεφωνικές επικοινωνίες με φορείς από το προσωπικό και περιεχόμενο αυτών), β) η γραπτή αποτύπωση της συνεργασίας με εξωτερικούς φορείς (τι ακριβώς παρέχεται στον κάθε ανήλικο, σε ποια συχνότητα και η πρόοδος της παροχής). Η λύση αυτή ενδεχομένως να συνέβαλε στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της υφιστάμενης δικτύωσης για τους ανήλικους φιλοξενούμενους των Μονάδων Ε.Δ.Η.Δ.



4.7. ΑΤΟΜΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ Κ.Φ.Α.Α./Ε.Δ.Η.Δ.

Η συγκεκριμένη ενότητα αναπτύσσεται για όλες τις Δ.Μ.Φ., καθώς οι διαπιστώσεις ήταν κοινές.

Το ζήτημα της ορθής και ολοκληρωμένης τήρησης των ατομικών φακέλων των ανηλίκων αποτέλεσε αντικείμενο συζήτησης σχεδόν σε όλα τα Κ.Φ.Α.Α./Μονάδες Ε.Δ.Η.Δ.. Κατά τους σχετικούς δειγματοληπτικούς ελέγχους από τα κλιμάκια της Μονάδας, διαπιστώθηκαν στις περισσότερες περιπτώσεις κενά στη συμπλήρωση των ατομικών φακέλων των ανηλίκων που αφορούσαν κυρίως σε τυποποιημένη καταγραφή των ατομικών συνεδριών χωρίς ουσιαστικό περιεχόμενο, ελλειμματική καταγραφή συνεδριών, αδρά Α.Σ.Δ. χωρίς ρεαλιστικούς στόχους για το παιδί, έμφαση στην περιγραφή της «ιστορίας του παιδιού» και αδρή περιγραφή των υποστηρικτικών ενεργειών του επαγγελματία, έλλειψη συνέχειας και βηματισμού στην εξατομικευμένη προσέγγιση.

Οι επαγγελματίες του πεδίου εξέφρασαν τη δυσκολία της γραφειοκρατίας, των πολλών παραδοτέων και εργαλείων ψυχοκοινωνικής στήριξης και της υποχρέωσης αποτύπωσης των συνεδριών και όλων των ενεργειών γύρω από τον ανήλικο και υπάρχει μια ορθή βάση στα επιχειρήματά τους. Ωστόσο η πολυπλοκότητα των αναγκών των ασυνόδευτων ανηλίκων οδηγεί στη συνθήκη το κάθε εργαλείο να ανταποκρίνεται/εξυπηρετεί μια διαφορετική ανάγκη εσωτερικής ή εξωτερικής επικοινωνίας. Επίσης, τονίστηκε από την Μονάδα Εποπτείας ότι σε έναν διαρκώς μετακινούμενο πληθυσμό (άτυπες φυγές, αλλαγή πλαισίου φιλοξενίας) η συστηματική καταγραφή στους ατομικούς φακέλους εξυπηρετεί την ανάγκη συνέχειας της φροντίδας για τους ανήλικους.

Επιπρόσθετα, η Μονάδα Εποπτείας τόνισε ότι επιχείρημα που διατυπώθηκε στο πεδίο περί ελλιπούς καταγραφής στους ατομικούς φακέλους σοβαρών ζητημάτων με το αιτιολογι-

κό ότι ο επαγγελματίας τηρεί το απόρρητο, κρίνεται ως ανυπόστατο και εκτός θεσμικού πλαισίου.

Τέλος, διαπιστώθηκε σε αρκετά Κ.Φ.Α.Α./Μονάδες Ε.Δ.Η.Δ. η μη έγκαιρη δήλωση των άτυπων φυγών σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο και η ελλειμματική ενημέρωση προς τη Γενική Γραμματεία ως αρμόδια αρχή για την προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων για σοβαρά ζητήματα Παιδικής Προστασίας.

Καλές Πρακτικές που συναντήθηκαν στο πεδίο ήταν:

- Το βιβλίο καθημερινής καταγραφής ατομικών συμπεριφορών όπου συμπληρώνονταν καθημερινά συναισθηματικές μεταπτώσεις και άλλες αλλαγές για κάθε ανήλικο που εκδηλώνονταν εκτός του πλαισίου των ατομικών συνεδριών.
- Η καταγραφή στα Κοινωνικά Ιστορικά της σχολικής προσαρμογής (φιλίες, κοινοί χειρισμοί με τους εκπαιδευτικούς).

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Το Πλαίσιο Πρότυπων Κανόνων Λειτουργίας για τα Κ.Φ.Α.Α. και τα Ε.Δ.Η.Δ. συνιστά μια νέα αφετηρία για τη βελτίωση του συστήματος φιλοξενίας των ασυνόδευτων ανηλίκων στη χώρα, καθώς θέτει την πρόκληση της εναρμόνισης των προτύπων σε ένα πεδίο όπου υπήρχε υψηλή αυτονομία και ανομοιομορφία ως προς την οργάνωση και την παροχή υπηρεσιών. Στόχο αποτελεί ο ασυνόδευτος ανήλικος σε όποια δομή και αν φιλοξενείται στη χώρα, να λαμβάνει την ίδια ποιότητα παροχών και φροντίδας και η διαβίωσή του να έχει κοινά χαρακτηριστικά. Στόχο επίσης αποτελεί η παγίωση ενός συστήματος, που ενδεχομένως στο μέλλον να επιτρέψει μια διαφορετική και πιο κοινά αποδεκτή από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς διαχείριση παραμέτρων που δυσκολεύουν την υφιστάμενη λειτουργία των δομών.

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα του Α΄ Κύκλου Αξιολόγησης των Δ.Μ.Φ. επισημαίνεται ότι διαπιστώθηκαν αρκετές αποκλίσεις σε όλες τις υπό διερεύνηση θεματικές ενότητες, για τις οποίες η πλειοψηφία των φορέων λειτουργίας ανταποκρίθηκε με βελτιωτικές ή αποκαταστατικές ενέργειες, αναδεικνύοντας τη δέσμευσή τους στο πεδίο και τη διάθεση συνεργασίας.

Σε αυτή τη συνάφεια εκτιμάται ότι η δράση της Μονάδας Εποπτείας στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της έχει συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση του συστήματος φιλοξενίας και φροντίδας των ασυνόδευτων ανηλίκων στη χώρα, δεδομένων των δυσκολιών που εκπορεύονται από ευρύτερες συστημικές παραμέτρους. Έχει επίσης αναδείξει την οπτική των εργαζομένων και των φιλοξενούμενων ανηλίκων, η συμμετοχή των οποίων για πρώτη φορά ενσωματώνεται σε διαδικασίες αξιολόγησης της λειτουργίας και οργάνωσης των δο-

μών μακροχρόνιας φιλοξενίας ασυνόδευτων ανηλίκων, από την πλευρά της εποπτεύουσας αρχής.

Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση των ευρημάτων, η Μονάδα Εποπτείας ευχαριστεί όλους τους φορείς λειτουργίας, το προσωπικό των δομών και τους φιλοξενούμενους ασυνόδευτους ανήλικους για τη συνεργασία κατά τη διάρκεια των ελέγχων. Προσδοκούμε η παρούσα έκθεση να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο στη βελτίωση της καθημερινότητας, της οργάνωσης και λειτουργίας, καθώς και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Δομές Μακροχρόνιας Φιλοξενίας Ασυνόδευτων Ανηλίκων.

Η δυναμική πορεία που θεμελιώθηκε κατά τον Α΄ Κύκλο αξιολόγησης, σε συνεργασία με τους φορείς λειτουργίας, τους εργαζόμενους και τους ανήλικους θα συνεχιστεί στον Β΄ Κύκλο Αξιολόγησης των Δ.Μ.Φ., που ήδη έχει εκκινήσει από την 1^η Απριλίου 2024.





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Υπουργείο Μετανάστευσης & Ασύλου

Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής
Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Διαχείρισης Προγραμμάτων
Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων (ΕΥΣΥΔ-ΜΕΥ)



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Υπουργείο Μετανάστευσης & Ασύλου

Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών
& Θεσμικής Προστασίας



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



TAMEY 
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ | 2021-2027