



Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής

Μέρος III:
Παρακολούθηση και αξιολόγηση

Σειρά πρακτικών οδηγιών της EASO

Σεπτέμβριος 2021



Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής

**Μέρος III:
Παρακολούθηση και αξιολόγηση**

Σειρά πρακτικών οδηγιών της EASO

Σεπτέμβριος 2021

Η παρούσα μετάφραση δεν έχει ελεγχθεί ως προς την ποιότητά της από τις αρμόδιες εθνικές αρχές. Εάν διαπιστώσετε ότι η μετάφραση δε συμφωνεί με τη σχετική ορολογία σε εθνικό επίπεδο, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με την [EUAA](#).



Ημερομηνία σύνταξης: Αύγουστος 2022

Ούτε η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος της EASO ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2022

Print	ISBN 978-92-9487-575-4	doi:10.2847/936753	BZ-02-21-924-EL-C
PDF	ISBN 978-92-9487-548-8	doi:10.2847/362931	BZ-02-21-924-EL-N

© Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο, 2021

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή. Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού τα οποία δεν καλύπτονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας της EASO πρέπει να ζητείται απευθείας η άδεια των κατόχων των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ο πρακτικός οδηγός της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) με τίτλο: *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* ολοκληρώθηκε χάρη στην εξειδίκευση και τη σκληρή δουλειά των εμπειρογνομόνων τους οποίους διόρισαν τα εθνικά σημεία επαφής του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO για να συμμετάσχουν στην ομάδα εργασίας σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό. Οι εμπειρογνώμονες που συμμετείχαν κατάγονταν από το Βέλγιο (Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο), τη Γερμανία (Ομοσπονδιακή Υπηρεσία για τη Μετανάστευση και τους Πρόσφυγες), την Ελλάδα (Danish Refugee Council), τις Κάτω Χώρες (Κεντρική Υπηρεσία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο) και τη Ρουμανία (Υπουργείο Εσωτερικών).

Η ομάδα ευαλωτότητας της EASO θα ήθελε επίσης να αναγνωρίσει τη στήριξη που έλαβε από το προσωπικό που εργάζεται στις επιχειρήσεις της EASO, καθώς και από τους ψυχολόγους που υποστηρίζουν τις επιχειρήσεις της EASO στην Ελλάδα.

Θα θέλαμε να εκφράσουμε την ευγνωμοσύνη μας προς την Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, που αποτέλεσαν την ομάδα αναφοράς για τον παρόντα οδηγό και παρείχαν χρήσιμες και εποικοδομητικές συμβουλές για τη βελτίωση του αρχικού σχεδίου.

Επίσης, ευχαριστούμε θερμά τα μέλη του συμβουλευτικού φόρουμ της EASO που υπέβαλαν τις παρατηρήσεις τους, καθώς και τα μέλη του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO που μοιράστηκαν τις γνώσεις τους.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΟΔΗΓΟ

Γιατί δημιουργήθηκε ο παρών οδηγός; Αποστολή της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) είναι να υποστηρίζει τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις συνδεδεμένες χώρες (χώρες της ΕΕ+) με την παροχή κοινής κατάρτισης, κοινών προτύπων ποιότητας και κοινών πληροφοριών για τις χώρες καταγωγής, μεταξύ άλλων. Για να επιτευχθεί ο γενικός στόχος της να υποστηρίζει τις χώρες της ΕΕ+ για την επίτευξη κοινών προτύπων και διαδικασιών υψηλής ποιότητας στο πλαίσιο του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου, η EASO αναπτύσσει κοινά πρακτικά εργαλεία και κατευθυντήριες γραμμές.

Ο παρών οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό δημιουργήθηκε κατόπιν αιτήματος του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO. Έχει αναγνωριστεί ότι η εργασία στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής επηρεάζει αρνητικά τη συνολική ευεξία των διευθυντικών στελεχών και των ομάδων τους. Οι αρχές έχουν επισημάνει την ανάγκη καθοδήγησης σχετικά με τον βέλτιστο τρόπο ενσωμάτωσης των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό στις δραστηριότητες που βρίσκονται σε εξέλιξη και στην παρεχόμενη υποστήριξη.

Πώς εκπονήθηκε ο παρών οδηγός; Η εκπόνηση του παρόντος οδηγού ξεκίνησε με μια διαδικασία χαρτογράφησης σε όλες τις χώρες της ΕΕ+ με σκοπό να γίνουν γνωστές οι ανάγκες των υπαλλήλων πρώτης γραμμής που εργάζονται στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής και να γίνουν κατανοητές οι υφιστάμενες ορθές πρακτικές που μπορούν να αξιοποιηθούν. Τα πορίσματα της διαδικασίας χαρτογράφησης αποτέλεσαν τη βάση για την εκπόνηση του παρόντος οδηγού. Εμπειρογνώμονες από τα κράτη μέλη υποστήριξαν την εκπόνηση του περιεχομένου και η EASO συντόνισε τη διαδικασία σύνταξης. Πριν από την οριστικοποίηση του οδηγού, πραγματοποιήθηκε στοχευμένη διαβούλευση με εμπειρογνώμονες στον τομέα της πρόνοιας για το προσωπικό και ο οδηγός εξετάστηκε από το δίκτυο εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO.

Σε ποιον απευθύνεται ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός απευθύνεται κυρίως σε διευθυντικά στελέχη αρχών ασύλου και υποδοχής. Ωστόσο, ορισμένα μέρη του παρόντος οδηγού μπορούν να φανούν χρήσιμα και σε τμήματα ανθρωπίνων πόρων, υπαλλήλους πρώτης γραμμής, εσωτερικούς και εξωτερικούς ειδικούς και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών.

Πώς χρησιμοποιείται ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός αποτελείται από τρία αυτοτελή, αν και συμπληρωματικά, μέρη. Το [Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική](#) εστιάζει στο πώς μπορούν οι αρχές να αναπτύξουν μια στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, όταν δεν εφαρμόζεται

ήδη μια τέτοια στρατηγική, και υποστηρίζεται από προτεινόμενα πρότυπα και δείκτες για τον σκοπό αυτό. Το **Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό** περιγράφει λεπτομερώς όλα τα πρακτικά εργαλεία που προσδιορίζονται ως ορθές πρακτικές και χρησιμοποιούνται ήδη σε ορισμένες χώρες της ΕΕ+. Το **Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση** παρουσιάζει έναν μηχανισμό παρακολούθησης και αξιολόγησης για την υποστήριξη των αρχών με εργαλεία με τα οποία θα μπορούν να παρακολουθούν, με απλό τρόπο, την πρόοδο που επιτυγχάνεται χάρη στα μέτρα που λαμβάνονται. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές έχουν σκοπό να συμπληρώσουν, και όχι να αντικαταστήσουν, τις τοπικές πολιτικές και στρατηγικές που επικεντρώνονται στην πρόνοια για το προσωπικό των αρχών στις χώρες της ΕΕ+.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με την εθνική νομοθεσία και πρακτική; Πρόκειται για ένα ήπιο εργαλείο σύγκλισης και δεν έχει νομικά δεσμευτικό χαρακτήρα. Παρουσιάζει ορθές πρακτικές που κοινοποιήθηκαν από χώρες της ΕΕ+ και τους εμπειρογνώμονές τους και μετουσιώθηκαν σε πρότυπα για την καθοδήγηση των αρχών στις προσπάθειές τους να λάβουν μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό.

Επικοινωνήστε μαζί μας: Εάν έχετε ερωτήσεις ή παρατηρήσεις σχετικά με το παρόν έγγραφο, επικοινωνήστε με την ομάδα ευαλωτότητας της EASO μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες	3
Σχετικά με τον οδηγό	4
Συντομογραφίες	7
Γενικό πλαίσιο	8
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
1.1. Κύρια ομάδα-στόχος για τον παρόντα πρακτικό οδηγό	14
1.2. Πώς πρέπει να χρησιμοποιείται ο παρών πρακτικός οδηγός	15
2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	20
2.1. Διαχείριση του προγράμματος και παρακολούθηση βάσει αποτελεσμάτων	23
2.2. Παράμετροι σχετικά με τον καθορισμό δεικτών	27
2.3. Πρότυπα και δείκτες για την παρακολούθηση της πρόνοιας για το προσωπικό	29
2.4. Αρχικές και τελικές έρευνες και στόχοι	33
3. ΔΕΣΜΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	36
3.1. Οδηγός για τους επόπτες (εργαλείο 1)	38
3.2. Αρχική και τελική έρευνα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό (εργαλείο 2)	41
3.3. Παρακολούθηση της προόδου όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό (εργαλείο 3)	45
4. ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	58
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	60
Παράρτημα 1. Ορισμοί	61
Παράρτημα 2. Μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό	65
Παράρτημα 3. Υπόδειγμα των όρων αναφοράς για τον υπάλληλο παρακολούθησης και αξιολόγησης	74
Παράρτημα 4. Συναντήσεις ανατροφοδότησης	76
Παράρτημα 5. Υπόδειγμα στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό	78
Παράρτημα 6. Υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου	82

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΠ	ανθρώπινοι πόροι
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΠΚΑ	ποιοτικό κριτήριο αναφοράς
ΣΟΕ	Συζήτηση στο πλαίσιο ομάδων εστίασης
ΤΕΔ	τυποποιημένες επιχειρησιακές διαδικασίες
Χώρες της ΕΕ+	Κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συνδεδεμένες χώρες
EASO	Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο
EU-OSHA	Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία
ΤοC	θεωρία της αλλαγής (theory of change)

ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Από ακαδημαϊκές έρευνες ⁽¹⁾ σχετικά με το παρόν θέμα, καθώς και από συναντήσεις της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) με τους εργαζομένους στον συγκεκριμένο τομέα προκύπτει ότι οι επαγγελματίες που εργάζονται στους τομείς της ανθρωπιστικής βοήθειας και του ασύλου είναι περισσότερο επιρρεπείς σε κατάθλιψη, άγχος ή επαγγελματική εξουθένωση απ' ό,τι οι εργαζόμενοι σε άλλα περιβάλλοντα. Στους λόγους που αναφέρθηκαν περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, το γεγονός ότι η εργασία είναι ιδιαίτερα απαιτητική εξαιτίας της έλλειψης πόρων, της έκθεσης του πληθυσμού με τον οποίο εργάζονται σε οδυνηρές εμπειρίες και της εργασιακής ανασφάλειας, στοιχεία τα οποία μπορούν στο σύνολό τους να επηρεάσουν αρνητικά την ευεξία ενός ατόμου. Στις αρχές του 2019, τα εθνικά σημεία επαφής του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας ζήτησαν από την EASO να κοινοποιήσει ορθές πρακτικές, από όλη την Ευρώπη, σχετικά με την αυτοφροντίδα και την πρόνοια για το προσωπικό κατά την ετήσια συνεδρίαση του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO. Ως πρώτο βήμα, η EASO διένειμε μια έρευνα στα εθνικά σημεία επαφής όλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των συνδεδεμένων χωρών (χώρες της ΕΕ+) που είναι μέλη των δικτύων της EASO για τις διαδικασίες υποδοχής και ασύλου και του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO. Στόχος της έρευνας ήταν η συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τις προσπάθειες που καταβάλλουν οι αρχές και οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών στον τομέα της πρόνοιας για το προσωπικό. Καταρτίστηκε μία έκθεση χαρτογράφησης ⁽²⁾ σχετικά με τις πρακτικές που χρησιμοποιούνται επί του παρόντος, καθώς επίσης σχετικά με τις ανάγκες και τα κενά που προσδιορίστηκαν από τους συμμετέχοντες. Η έκθεση κοινοποιήθηκε στα τρία δίκτυα της EASO τον Δεκέμβριο του 2019.

Ένα βασικό δίδαγμα που προέκυψε από τη διαδικασία χαρτογράφησης ήταν ότι οι χρόνιοι παράγοντες εργασιακού άγχους, εάν αφεθούν χωρίς διαχείριση, μπορούν να οδηγήσουν σε αλλαγές στον τρόπο συμπεριφοράς των εργαζομένων, να επηρεάσουν το σύστημα πεποιθήσεών τους και τη συναισθηματική τους κατάσταση και να έχουν επιπτώσεις στη σωματική τους ευεξία. Αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές στο πώς αισθάνεται το προσωπικό όταν εκτίθεται σε παρατεταμένο άγχος. Σύμφωνα με όσα ανέφεραν οι συμμετέχοντες στην έρευνα που διεξήγαγε η EASO το 2019, το παρατεταμένο άγχος οδηγεί σε αυξημένες μεταβολές της διάθεσης, σε αίσθημα θυμού και σε έλλειψη κινήτρων για εργασία.

⁽¹⁾ Solanki, H., *Mindfulness and Wellbeing: Mental health and humanitarian aid workers – A shift of emphasis from treatment to prevention*, Action Against Hunger, Λονδίνο, 2015· Antares Foundation, *Managing Stress in Humanitarian Workers – Guidelines for good practice*, 2012.

⁽²⁾ Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 23 χώρες, εκ των οποίων 21 είναι κράτη μέλη της ΕΕ. Απαντήσεις ελήφθησαν επίσης από τη Νορβηγία και τη Σερβία. Συμμετείχαν συνολικά 89 άτομα. Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής ανέφεραν ως κύριους παράγοντες άγχους την καθημερινή έκθεση σε τραυματικό περιεχόμενο, τον μεγάλο φόρτο εργασίας και τους χαμηλούς μισθούς. Παράλληλα, τα διευθυντικά στελέχη αξιολόγησαν ως κύριους λόγους άγχους τον υψηλό βαθμό γραφειοκρατίας, την έλλειψη οργανωτικής δομής στην εργασία και την εργασιακή ανασφάλεια, μεταξύ άλλων. Τα πορίσματα δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες παρατήρησαν αλλαγές στο πώς αισθάνονται, συμπεριφέρονται και ενεργούν, τόσο στην εργασία όσο και στην ιδιωτική τους ζωή.

Συνολικά, η έρευνα κατέδειξε την ανάγκη να βελτιωθούν οι ακόλουθοι τομείς στο εργασιακό περιβάλλον με σκοπό την *πρόληψη των κινδύνων νόσησης* (σωματικής και ψυχικής) για τους εργαζομένους:

- δέσμευση και ευαισθητοποίηση των ανώτερων διοικητικών στελεχών σχετικά με το *καθήκον μέριμνας* και τη σημασία της συνεχούς παροχής υποστήριξης στο προσωπικό καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου αποστολής/απασχόλησης,
- ενίσχυση των ενεργειών πριν από την πρόσληψη (π.χ. *ιατρική και ψυχολογική εξέταση* όλου του προσωπικού),
- *διαθεσιμότητα και δυνατότητα πρόσβασης* σε σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις *πολιτικές* και τις *δραστηριότητες* που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό.

Τέλος, καθοριστική σημασία φαίνεται να έχει η αντιμετώπιση των πιέσεων στο πλαίσιο της εργασίας οι οποίες σχετίζονται με τις τρέχουσες αντιλήψεις στην Ευρώπη όσον αφορά τη **μετανάστευση**. Τα πορίσματα καταδεικνύουν ότι οι συχνά μάλλον αρνητικές αφηγήσεις επί του θέματος θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την εκτίμηση και τη διαχείριση των αναγκών πρόνοιας για τα διευθυντικά στελέχη και τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής.

Κατά τη διάρκεια του 2020 η EASO, μαζί με εμπειρογνώμονες των κρατών μελών από το **Βέλγιο**, τη **Γερμανία**, την **Ελλάδα**, τις **Κάτω Χώρες** και τη **Ρουμανία**, εκπόνησε τον παρόντα πρακτικό οδηγό ενσωματώνοντας τα πορίσματα της διαδικασίας χαρτογράφησης που διενεργήθηκε το 2019. Ο οδηγός αποτελείται από **τρία αυτοτελή μέρη** με σκοπό τη στήριξη των αρχών ασύλου και υποδοχής στις προσπάθειές τους να εξασφαλίσουν την ευεξία του προσωπικού.



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο παρών οδηγός επικεντρώνεται στην εργασία στον τομέα του ασύλου σε επιχειρησιακό επίπεδο, ο οποίος, λόγω της φύσης της εργασίας, απαιτεί ειδικά εργασιακά περιβάλλοντα. Οι εργαζόμενοι σε χώρους εργασίας που σχετίζονται με το άσυλο (όπως χειριστές υποθέσεων, διαχειριστές ροής εργασιών, υπάλληλοι καταχώρισης, υπεύθυνοι υποδοχής και επικεφαλής ομάδων) συχνά αντιμετωπίζουν διάφορες δύσκολες σωματικές και ψυχολογικές συνθήκες. Σε αυτές τις δυσκολίες μπορεί να περιλαμβάνονται ο διαρκώς μεγάλος φόρτος εργασίας, το συχνά απρόβλεπτο εργασιακό περιβάλλον λόγω των συνεχών αλλαγών στον αριθμό των αφίξεων αιτούντων διεθνή προστασία, η επαφή με άτομα που έχουν υποστεί τραυματικές εμπειρίες και, σε ορισμένες περιπτώσεις, η έλλειψη πόρων για την εκτέλεση των καθημερινών καθηκόντων.

Για τους σκοπούς του παρόντος πρακτικού οδηγού, οι εν λόγω παράγοντες κινδύνου μπορούν να ταξινομηθούν σε **δύο** βασικές κατηγορίες ⁽³⁾.

- **Παράγοντες κινδύνου** που επηρεάζουν τους **υπαλλήλους πρώτης γραμμής** οι οποίοι εργάζονται απευθείας με αιτούντες διεθνή προστασία. Οι παράγοντες κινδύνου μπορούν δυνητικά να οδηγήσουν σε έμμεσο τραύμα. Ορισμένα παραδείγματα είναι οι χειριστές υποθέσεων, οι οποίοι ακούν τις τραυματικές εμπειρίες που μοιράζονται οι αιτούντες, και οι υπεύθυνοι υποδοχής, οι οποίοι εργάζονται καθημερινά με άτομα που έχουν υποστεί ψυχολογικά τραύματα.
- **Παράγοντες άγχους** ⁽⁴⁾ που ενέχουν τον κίνδυνο να επηρεάσουν **ολόκληρες ομάδες**. Οι παράγοντες άγχους μπορούν να οδηγήσουν σε επαγγελματική εξουθένωση, καθώς ένα περιβάλλον εργασίας που δημιουργεί παρατεταμένο άγχος μπορεί να επηρεάσει την ευεξία των μελών του προσωπικού, από τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής έως τα διευθυντικά στελέχη.



Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι εργαζόμενοι σε αυτόν τον τομέα εργάζονται με μεγάλη προσήλωση για την υποστήριξη των προσώπων που χρήζουν διεθνούς προστασίας και φτάνουν στην Ευρώπη. Έρχονται καθημερινά στην εργασία τους επειδή αυτή έχει έναν σκοπό και χαίρονται να εργάζονται στον οργανισμό που τους απασχολεί και στον τομέα του ασύλου και της μετανάστευσης. Επιπλέον, πολλοί νιώθουν ότι η εργασία αυτή τους προσφέρει μεγάλη ικανοποίηση παρά τις δυσκολίες της.

Συνεπώς, σκοπός του παρόντος πρακτικού οδηγού είναι **να υποστηρίξει τους διευθυντές στην πρόληψη, τη μείωση και την αντιμετώπιση των πιέσεων** που ασκούνται στο προσωπικό που εργάζεται στο πλαίσιο του ασύλου. Η εργασιακή ένταση και οι συναφείς κίνδυνοι για την υγεία (σωματικοί και ψυχολογικοί) αποτελούν συνήθη κατάσταση

⁽³⁾ Ο παρών πρακτικός οδηγός δεν εστιάζει σε κινδύνους για την ασφάλεια σχετιζόμενους με την εργασία, όπως ατυχήματα και άλλα ακούσια ζητήματα προστασίας που ανακύπτουν λόγω έλλειψης προγραμματισμού ή συντήρησης των υποδομών των γραφείων, των οχημάτων κ.λπ.

⁽⁴⁾ Βλ. επίσης Leka, S., Griffiths, A. και Cox, T., «Chapter 5.1. Assessing risks at work», στο *Work Organization and Stress*, Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, Γενεύη, 2004, σ. 10: «Το εργασιακό άγχος μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά με την εφαρμογή μιας προσέγγισης διαχείρισης κινδύνου, όπως γίνεται με επιτυχία με άλλα σημαντικά προβλήματα υγείας και ασφάλειας. Η προσέγγιση διαχείρισης κινδύνου αξιολογεί τους πιθανούς κινδύνους στο εργασιακό περιβάλλον ως αποτέλεσμα των οποίων συγκεκριμένοι υπαρκτοί παράγοντες επικινδυνότητας θα μπορούσαν να προκαλέσουν βλάβη στους εργαζομένους. Παράγοντας επικινδυνότητας είναι ένα συμβάν ή μια κατάσταση που μπορεί να προκαλέσει βλάβη. Ως βλάβη νοείται η σωματική ή ψυχολογική υποβάθμιση της υγείας. Οι αιτίες του άγχους είναι παράγοντες επικινδυνότητας που συνδέονται με τον σχεδιασμό και τη διαχείριση της εργασίας και των εργασιακών συνθηκών· η διαχείριση αυτών των παραγόντων και ο έλεγχος των επιπτώσεών τους μπορεί να πραγματοποιηθεί με τον ίδιο τρόπο όπως συμβαίνει και για άλλους παράγοντες επικινδυνότητας.»

σε όλους τους οργανισμούς. Η εργασιακή ένταση οφείλεται συχνά στην **αδυναμία αντιμετώπισης του άγχους και της πίεσης** στον χώρο εργασίας. Μπορεί να βλάψει τόσο μεμονωμένα μέλη του προσωπικού όσο και ολόκληρο τον οργανισμό ⁽⁵⁾.

Ταυτόχρονα, η δημιουργία μιας νοοτροπίας υποστήριξης και κατανόησης σε έναν οργανισμό ή μια αρχή θα έχει θετικό αντίκτυπο στο υποκειμενικό αίσθημα ευεξίας των εργαζομένων, καθώς και στην αποτελεσματικότητά τους ⁽⁶⁾.

Η προσέγγιση αυτή, η οποία δίνει έμφαση στην **πρόληψη της εργασιακής έντασης** που υφίσταται το προσωπικό, αναφέρεται επίσης ως **ευαίσθητη ως προς το τραύμα μέριμνα (Trauma Informed Care — TIC) στον χώρο εργασίας**, ιδίως σε οργανισμούς που φροντίζουν πληθυσμούς με ψυχολογικά τραύματα. Αυτό γίνεται σε κάποιον βαθμό και από τις ευρωπαϊκές αρχές ασύλου και υποδοχής. Η **ευαίσθητη ως προς το τραύμα μέριμνα** αφορά γενικά τη μέριμνα για το προσωπικό οργανισμών, τη διαχείριση της αυτοφροντίδας, την υποστήριξη ομάδων και την προσωπική αυτοφροντίδα. Όλα αυτά αποσκοπούν στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης και του δευτερογενούς τραύματος του προσωπικού, ενισχύοντας παράλληλα τη συμπόνια, την ικανοποίηση και τη δευτερογενή ανθεκτικότητα. Τα θέματα αυτά καλύπτονται στον παρόντα τριμερή πρακτικό οδηγό.

Ο πρακτικός οδηγός της EASO με τίτλο: *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* αποτελείται από τρία αλληλένδετα μέρη που αλληλοσυμπληρώνονται για την επίτευξη μακροχρόνιου αντίκτυπου στην ευεξία του προσωπικού. Τα τρία μέρη του οδηγού μπορούν να χρησιμοποιηθούν από κοινού στο σύνολό τους, σε συνδυασμό ή ως αυτοτελή εργαλεία, ανάλογα με τις ανάγκες της αρχής ασύλου ή υποδοχής. Ο οδηγός προτείνει μια ολιστική τριπλή προσέγγιση όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό. Δίνεται προσοχή στον καθορισμό προτύπων και στην ανάπτυξη πολιτικής (Μέρος I), στην επιλογή και εφαρμογή πρακτικών εργαλείων (Μέρος II) και στην εφαρμογή μηχανισμών παρακολούθησης και αξιολόγησης (Μέρος III), ώστε να διασφαλίζεται πάντα η προσαρμογή της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό στις ανάγκες των εργαζομένων. Οι παρεμβάσεις σχεδιάζονται σε συμμετοχική βάση και κατόπιν εκτίμησης των αναγκών και των κινδύνων.

⁽⁵⁾ Mezomo, D. S. και de Oliveira, T. S., «Stress prevention and management programme for public security professional», στο Rossi, A. M., Meurs, J. A. και Perrewé P. (επιμ.), *Stress and Quality of Working Life — Interpersonal and professional stress*, Information Age Publishing Inc., Σάριτ, Βόρεια Καρολίνα, 2016, σ. 166.

⁽⁶⁾ Βλ. επίσης την έρευνα των Hart, P. M. και Cotter, P., «Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research», *Australian Psychologist*, τεύχος 38, αριθ. 2, 2003, σ. 118–127.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. Ολιστική προσέγγιση της πρόνοιας για το προσωπικό

Το **Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική** παρουσιάζει **οκτώ πρότυπα** που καθοδηγούν όσον αφορά τη διατύπωση, την εφαρμογή και την αξιολόγηση της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό σε εργασιακά περιβάλλοντα ασύλου και της υποδοχής στις χώρες της ΕΕ+. Τα εν λόγω πρότυπα συνδέονται με ποιοτικά κριτήρια αναφοράς (ΠΚΑ), δείκτες και προτεινόμενες δράσεις που μπορούν να επιστρατεύονται από τις αρχές για τη βελτιστοποίηση της πρόνοιας για το προσωπικό στα τμήματά τους. Διατυπώνονται συστάσεις σχετικά με τον τρόπο διαμόρφωσης μιας στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό που θα αποτελέσει τη βάση για την ανάπτυξη και την εφαρμογή μιας πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό, με στόχο τη διασφάλιση της ευεξίας των εργαζομένων. Η **κύρια ομάδα-στόχος** για το μέρος I είναι τα **τμήματα διοίκησης και ανθρώπινων πόρων (ΑΠ)**.

Το **Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό** προτείνει μια σειρά πρακτικών εργαλείων, ασκήσεων και μορφών κατάρτισης για μη τεχνικές δεξιότητες. Στόχος είναι τα διευθυντικά στελέχη και οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής, καθώς επίσης οι εσωτερικοί και εξωτερικοί ειδικοί να ανταποκρίνονται στα πρότυπα ευεξίας του προσωπικού που παρουσιάζονται στο μέρος I. Ο κατάλογος των εργαλείων, ασκήσεων και δραστηριοτήτων ανάπτυξης ικανοτήτων που συνιστώνται, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων αυτοφροντίδας, δεν είναι εξαντλητικός, αλλά παρουσιάζει ορθές πρακτικές που κοινοποιήθηκαν από εμπειρογνώμονες των κρατών μελών. Η **κύρια ομάδα-στόχος** για το μέρος II περιλαμβάνει **όλους τους εργαζομένους στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής**: το διοικητικό προσωπικό και το προσωπικό διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, τις ομάδες που είναι επιφορτισμένες με τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών και το προσωπικό που ασχολείται με την ανάπτυξη ικανοτήτων εσωτερικά. Περιλαμβάνει επίσης ειδικούς που υποστηρίζουν τις προσπάθειες πρόνοιας για το προσωπικό στο πλαίσιο ομάδων που εργάζονται για τις αρχές ασύλου και υποδοχής.

Το **Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση** συστήνει μέτρα που θα πρέπει να εφαρμόζονται προκειμένου να αξιολογείται αν η ευεξία του προσωπικού επηρεάζεται θετικά από τα μέτρα που έχουν τεθεί σε εφαρμογή και με ποιον τρόπο. Η **κύρια ομάδα-στόχος** για το μέρος III είναι τα **μέλη του προσωπικού με καθήκοντα παρακολούθησης και αναφοράς στο πλαίσιο μιας αρχής ασύλου και υποδοχής**. Τα διδάγματα που θα αντλούνται ως αποτέλεσμα της παρακολούθησης θα παρέχουν στη διοίκηση πληροφορίες σχετικά με τυχόν ανάγκες προσαρμογής για την επίτευξη συνολικής αποτελεσματικότητας.

Ορισμένοι όροι που αφορούν την πρόνοια για το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των όρων «ευεξία», «άγχος» και «επαγγελματική εξουθένωση», χρησιμοποιούνται στα τρία μέρη του *Πρακτικού οδηγού σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* βάσει ορισμών που παρέχονται από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA), άλλους φορείς της ΕΕ και ακαδημαϊκές πηγές. Για πληροφορίες σχετικά με την ορολογία που χρησιμοποιείται στα τρία μέρη του παρόντος οδηγού, ανατρέξτε στο [παράρτημα 1 «Ορισμοί»](#).

1.1. ΚΥΡΙΑ ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΟΔΗΓΟ

Η **ομάδα-στόχος στην οποία απευθύνεται το μέρος III** ενθαρρύνεται να χρησιμοποιήσει και τα άλλα δύο μέρη για να ενισχύσει τις προσπάθειες της, δεδομένου ότι είναι αλληλένδετα και προορίζονται να λειτουργήσουν ως ένα πρακτικό σύνολο εργαλείων για:

- τη διαμόρφωση και εφαρμογή μιας **πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό** (Μέρος I) με τη χρήση συμφωνημένων προτύπων,
- τον προσδιορισμό αποτελεσματικής και **κατάλληλης αντίδρασης**, η οποία θα αποτυπώνεται λεπτομερώς σε ένα σαφώς διατυπωμένο σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και θα είναι προσαρμοσμένη σε μια συγκεκριμένη κατάσταση (Μέρος II),
- την **αξιολόγηση της προόδου** που σημειώνεται όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό με τη χρήση σχετικών εργαλείων τα οποία συνδέονται με τα πρότυπα και τις δράσεις που προτείνονται στο σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό (Μέρος III).

Η κύρια ομάδα-στόχος για το μέρος III του *πρακτικού οδηγού σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* είναι οι υπάλληλοι που έχουν οριστεί από τις αρχές για να συμμετέχουν στην παρακολούθηση και την αξιολόγηση. Αυτοί θα μπορούσαν να είναι εσωτερικοί υπάλληλοι / εσωτερικές ομάδες

παρακολούθησης και αξιολόγησης ⁽⁷⁾, που υποστηρίζονται από εξωτερικούς ειδικούς, ανάλογα με τις ανάγκες. Τα πορίσματα των τακτικών αξιολογήσεων και των διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης κοινοποιούνται στα ανώτερα διοικητικά στελέχη, στο τμήμα ανθρώπινων πόρων και στις συναφείς ομάδες υποστήριξης της πρόνοιας για το προσωπικό. Τα διδάγματα που αντλούνται θα ωφελήσουν τη διοίκηση και τα τμήματα ανθρώπινων πόρων όσον αφορά την ενημέρωση της τρέχουσας στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό προς όφελος όλου του προσωπικού που εργάζεται για την αρχή.

Ως εκ τούτου, οι κύριες ομάδες-στόχοι για τη χρήση του παρόντος μέρους του πρακτικού οδηγού της EASO είναι οι υπεύθυνοι παρακολούθησης και αξιολόγησης, το προσωπικό ανθρώπινων πόρων και οι συναφείς ομάδες υποστήριξης της πρόνοιας για το προσωπικό.

1.2. ΠΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Ο ΠΑΡΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ

Σκοπός του παρόντος πρακτικού οδηγού είναι να υποστηρίξει τους διευθυντές στην πρόληψη, τη μείωση και την αντιμετώπιση των πιέσεων που ασκούνται στο προσωπικό που εργάζεται στο πλαίσιο του ασύλου και της υποδοχής. Η εργασιακή ένταση και οι κίνδυνοι για την υγεία αποτελούν συνήθη κατάσταση που όλοι οι οργανισμοί πρέπει να αντιμετωπίσουν. Η εργασιακή ένταση οφείλεται συχνά στην αδυναμία αντιμετώπισης του άγχους και της πίεσης στον χώρο εργασίας και μπορεί να βλάψει τόσο μεμονωμένα μέλη του προσωπικού όσο και ολόκληρο τον οργανισμό ⁽⁸⁾.

Για να εξασφαλιστεί η εκπλήρωση του καθήκοντος μέριμνας από τις αρχές, συνιστάται να ορίζεται ένα πρόσωπο ή μια ομάδα επαφής που παρακολουθεί σε τακτική βάση ποια μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό θεωρούνται επιτυχή ⁽⁹⁾. Ο καθορισμός ενός υπεύθυνου προσώπου περιγράφεται στα **οκτώ πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό** ⁽¹⁰⁾ που παρουσιάστηκαν στο **Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική**. Τα πρότυπα καθορίζουν το πλαίσιο και είναι όλα **εξίσου σημαντικά**, ενώ το ένα δεν υπερισχύει του άλλου όσον αφορά τη σημασία τους.

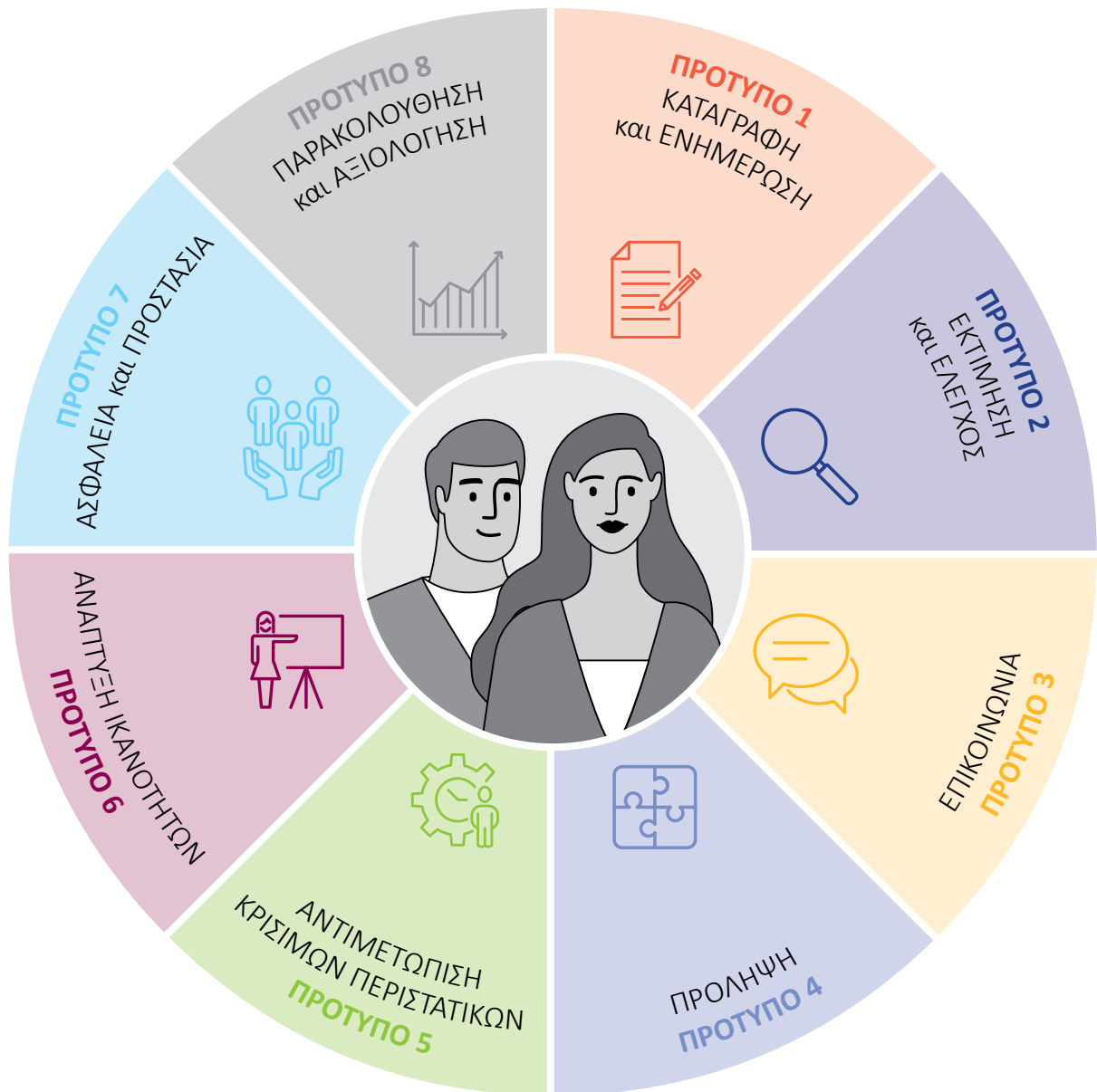
⁽⁷⁾ Βλέπε παράρτημα 3 «Υπόδειγμα των όρων αναφοράς για τον υπάλληλο παρακολούθησης και αξιολόγησης» για παράδειγμα περιγραφής θέσης εργασίας που περιέχει τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες της θέσης αυτής.

⁽⁸⁾ Mezomo, D. S. και de Oliveira, T. S., «Stress prevention and management programme for public security professional», στο Rossi, A. M., Meurs, J. A. και Perrewé P. (επιμ.), *Stress and Quality of Working Life — Interpersonal and professional stress*, Information Age Publishing Inc., Σάρλοτ, Βόρεια Καρολίνα, 2016, σ. 166.

⁽⁹⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 3 «Υπόδειγμα των όρων αναφοράς για τον υπάλληλο παρακολούθησης και αξιολόγησης» για πιθανά καθήκοντα που πρέπει να εκτελούνται από αυτού του είδους τους υπαλλήλους.

⁽¹⁰⁾ Ανατρέξτε στο πρότυπο 8: παρακολούθηση και αξιολόγηση.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. Τα οκτώ πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό



ΠΡΟΤΥΠΟ 1: καταγραφή και ενημέρωση

Οι αρχές εφαρμόζουν στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, η οποία είναι καταγεγραμμένη και κοινοποιείται μέσω συναφών και συμφωνημένων διαύλων.

ΠΡΟΤΥΠΟ 2: εκτίμηση και έλεγχος

Οι αρχές δίνουν τη δυνατότητα στα διευθυντικά στελέχη να αποκτούν τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτίμηση και τον έλεγχο των ομάδων τους σε θέματα που αφορούν την ευεξία του προσωπικού.

ΠΡΟΤΥΠΟ 3: επικοινωνία

Οι αρχές προωθούν τη σαφή και ολιστική επικοινωνία μέσω διαφόρων πλατφορμών και διαύλων που έχουν συμφωνηθεί.

ΠΡΟΤΥΠΟ 4: πρόληψη

Οι αρχές λαμβάνουν βιώσιμα προληπτικά μέτρα για την προώθηση και την προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων τους.

ΠΡΟΤΥΠΟ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών

Οι αρχές παρέχουν ειδική υποστήριξη στο προσωπικό που έχει βιώσει κάποιο κρίσιμο περιστατικό.

ΠΡΟΤΥΠΟ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων

Οι αρχές παρέχουν στο προσωπικό τους τα μέσα για την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων.

ΠΡΟΤΥΠΟ 7: ασφάλεια και προστασία

Οι αρχές εφαρμόζουν και κοινοποιούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία βάσει ανάλυσης των κινδύνων σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα (συμπεριλαμβανομένης της εργασίας στο πεδίο).

ΠΡΟΤΥΠΟ 8: παρακολούθηση και αξιολόγηση

Οι αρχές παρακολουθούν και αξιολογούν τακτικά την αποτελεσματικότητα των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό που έχουν ληφθεί και ενσωματώνουν στη στρατηγική τους τα διδάγματα που αντλούνται.

Τα **οκτώ πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό** καθορίζουν την ορθή διακυβέρνηση όσον αφορά την ευεξία του προσωπικού που εργάζεται στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής. Τα ποιοτικά κριτήρια αναφοράς καθορίζονται σε σχέση με τα εν λόγω πρότυπα ώστε να διασφαλίζεται η εφαρμογή σχετικών διαδικασιών και μέτρων και να δίνεται προτεραιότητα και προσοχή στην ευεξία του προσωπικού μιας αρχής ή ενός οργανισμού. Κάθε πρότυπο και ποιοτικό κριτήριο αναφοράς συνδέεται με ένα σύνολο δεικτών (τεσσάρων κατ' ανώτατο όριο) ⁽¹¹⁾ προκειμένου να διασφαλίζεται η δυνατότητα μέτρησης των επιδόσεων της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό. Η ίδια η αρχή πρέπει να καθορίζει τους απαραίτητους γενικούς όρους μέσω των οποίων θα εξασφαλίζεται η τήρηση των οκτώ προτεινόμενων προτύπων. Η ευεξία του προσωπικού θα βελτιωθεί όταν τα πρότυπα ενσωματωθούν στη διοίκηση μιας αρχής. Ως εκ τούτου, η ύπαρξη συστήματος διασφάλισης της ποιότητας για τα μέτρα που εφαρμόζονται από τις αρχές είναι σημαντική για την αξιολόγηση της προόδου.

Το **μέρος III** έχει ως στόχο να εξοπλίσει τους υπεύθυνους παρακολούθησης και αξιολόγησης με ορισμένα βασικά εργαλεία για τη διευκόλυνση του έργου τους. Τα εργαλεία βασίζονται στα οκτώ συνιστώμενα πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό, τα

⁽¹¹⁾ Ανατρέξτε στην ενότητα 2.3. «Πρότυπα και δείκτες για την παρακολούθηση της πρόνοιας για το προσωπικό».

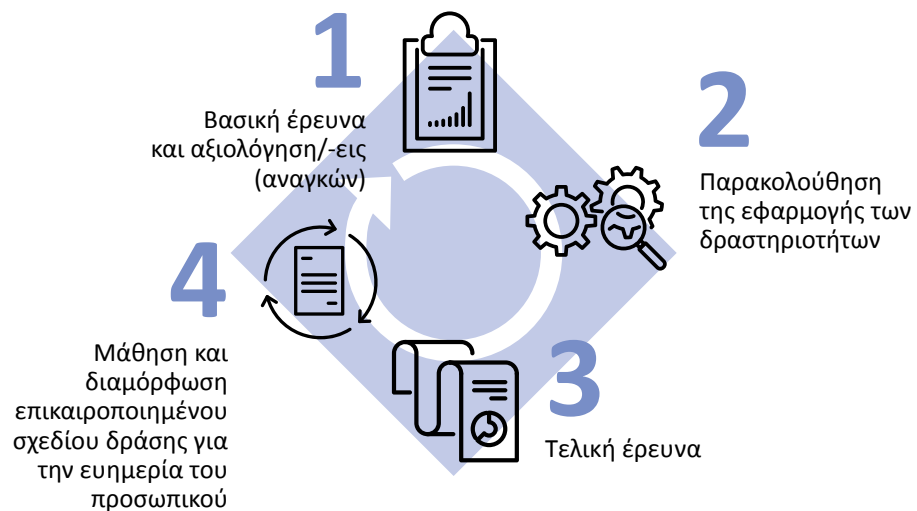
οποία μπορούν να προσαρμοστούν από την αρχή σύμφωνα με τα υφιστάμενα πρότυπα, ΠΚΑ και δείκτες.

Τα εργαλεία που παρουσιάστηκαν στο πλαίσιο μιας δέσμης μέτρων για την παρακολούθηση της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό, περιλαμβάνουν ορισμένες προτάσεις σχετικά με το πώς να:

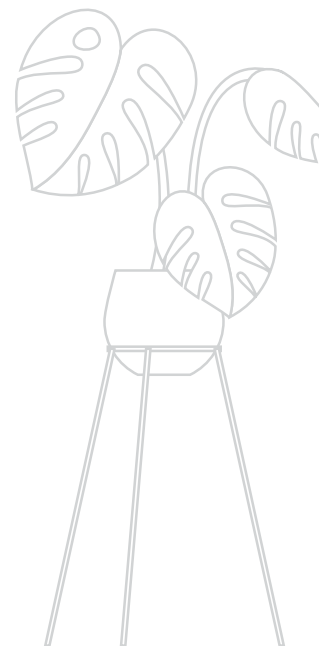
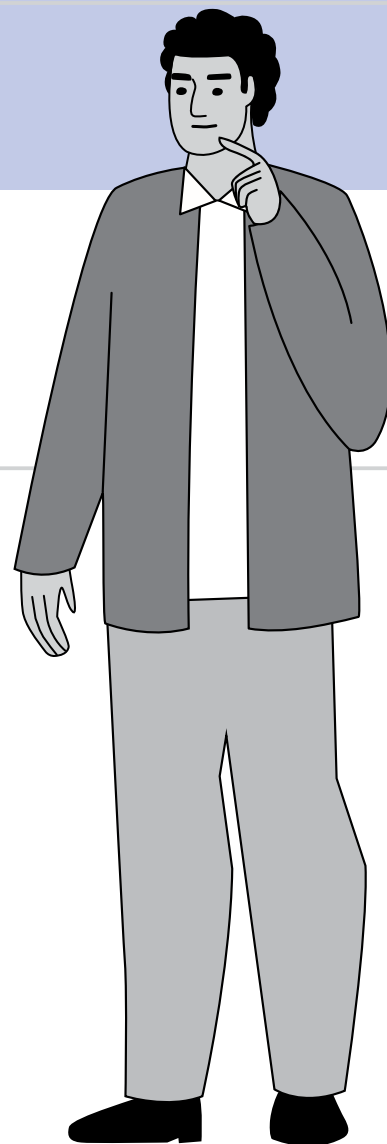
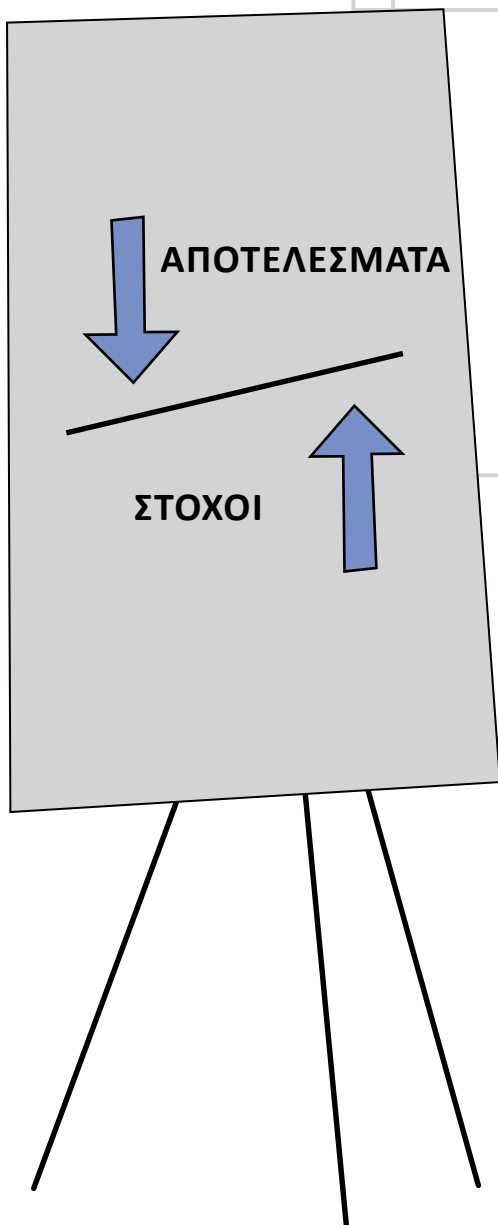
- διενεργούνται βασικές και τελικές έρευνες,
- γίνεται παρακολούθηση των δραστηριοτήτων που βρίσκονται σε εξέλιξη,
- αποτυπώνονται τα διδάγματα που αντλούνται εντός καθορισμένου χρονικού πλαισίου.

Στόχος αυτών των διδαγμάτων είναι η ενημέρωση της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό και του σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό που έχει αναπτύξει η αρχή.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. Δέσμη παρακολούθησης της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό



2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ



Μολονότι οι πρωτοβουλίες για την ευεξία αποτελούν μέρος του τρόπου λειτουργίας των περισσότερων αρχών και οργανισμών, συχνά υλοποιούνται ad hoc. Επίσης, μπορεί να μην δίνεται επαρκής προσοχή στις πραγματικές ανάγκες των διαφόρων ομάδων και στα επαγγελματικά προφίλ του προσωπικού. Στο πλαίσιο του ασύλου και της υποδοχής, αυτό το είδος προσέγγισης ενδέχεται να μην επαρκεί για την κατάλληλη διαχείριση του θέματος της ευεξίας του προσωπικού, το οποίο, καθώς εκτελεί τα καθήκοντά του σε απαιτητικά εργασιακά περιβάλλοντα, συχνά έρχεται αντιμέτωπο με ποικίλα επίπεδα αβεβαιότητας και άγχους. Ως εκ τούτου, συνιστάται ο σχεδιασμός και η εφαρμογή μιας συνεκτικής πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό σε περιβάλλοντα ασύλου και υποδοχής.

Η συνεκτική πολιτική αποσκοπεί στην προδραστική διαχείριση της ευεξίας του προσωπικού σε ολόκληρο τον κύκλο της πλήρους απασχόλησης. Ξεκινά ήδη από την πρόσληψη και την εισαγωγή στην εργασία και καθ' όλη τη διάρκεια της απασχόλησής του εργαζομένου έως την αποχώρησή του. Πρέπει να σχεδιάζεται με βάση την τακτική ανάλυση των προφίλ και των αναγκών του προσωπικού εντός της αρχής και σύμφωνα με τα οκτώ πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό που προτείνονται στο [Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική](#). Ο κατευθυντήριος στόχος της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό είναι η διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος εξαιρετικής ποιότητας για τους εργαζομένους, το οποίο θα συμβάλει στην επίτευξη υψηλών επιδόσεων και αποτελεσμάτων υψηλής ποιότητας για τις αρχές και τους αιτούντες διεθνή προστασία, με τη φροντίδα των οποίων είναι επιφορτισμένα τα μέλη του προσωπικού.

Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση αποτελούν βασικές συνιστώσες της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό για την επίτευξη αυτού του στόχου. Δίνουν στις αρχές τη δυνατότητα να παρακολουθούν την εφαρμογή της πολιτικής και των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό, καθώς και την επίτευξη των καθορισμένων στόχων και τον έγκαιρο σχεδιασμό προσαρμογών των μέτρων και των προσεγγίσεων σχετικά με την ευεξία.

Η παρακολούθηση είναι μια συστηματική διαδικασία συλλογής και ανάλυσης πληροφοριών. Πραγματοποιείται για την ενημέρωση των αποφάσεων που λαμβάνονται σχετικά με δραστηριότητες, οι οποίες βρίσκονται σε εξέλιξη ή δυνητικές νέες δραστηριότητες οι οποίες πρόκειται να παρουσιαστούν. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει την ανάλυση της καταλληλότητας και της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων που αφορούν το παρόν θέμα και βρίσκονται σε εξέλιξη ή έχουν ολοκληρωθεί. Εν ολίγοις, στόχος της παρακολούθησης και της αξιολόγησης στο πλαίσιο αυτό είναι η βελτίωση των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό μέσω της συλλογής πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή και τον αντίκτυπο της παρεχόμενης υποστήριξης και μέσω της χρήσης των πορισμάτων και των διδαγμάτων που αντλήθηκαν ως οδηγοί για βελτιωτικές κινήσεις.

Συχνά, οι δραστηριότητες εκτίμησης (παρακολούθηση και αξιολόγηση) παρερμηνεύονται ως διαδικασία συστηματικής επιθεώρησης. Ωστόσο, κάτι τέτοιο **δεν** ισχύει. Οι εν λόγω δραστηριότητες είναι αναγκαίες για την άντληση διδαγμάτων και την τεκμηρίωση των συνθηκών και των αλλαγών. Στο παρόν πλαίσιο, αλλαγές μπορούν να παρατηρηθούν στην ευεξία των μελών του προσωπικού μιας αρχής και στην ικανοποίηση από την εργασία συνολικά.

Είναι σημαντικό να παρακολουθείται η πρόοδος της υλοποίησης παρεμβάσεων μέσω **ενός σαφούς σχεδίου παρακολούθησης**, το οποίο σε αυτή την περίπτωση διαχειρίζεται η αρχή. Η συνέπεια και η λογοδοσία διασφαλίζονται μέσω της θέσπισης **μηχανισμών ανατροφοδότησης**. Οι εν λόγω μηχανισμοί δίνουν τη δυνατότητα λήψης διορθωτικών μέτρων για την επανεξέταση των παραδοχών, **των προβλεπόμενων αποτελεσμάτων και των διαδικασιών στις οποίες βασίζεται η υλοποίηση μιας παρέμβασης**. Οι συστηματικές και συνεχείς διαδικασίες παρακολούθησης προωθούν μια ευπροσάρμοστη προσέγγιση όσον αφορά την παρέμβαση σε πραγματικό χρόνο. Οι τεκμηριωμένες αναλυτικές εισηγήσεις τροφοδοτούν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων σε ολόκληρη την αρχή και, έτσι, μπορούν να λαμβάνονται εμπειριστατωμένα διορθωτικά μέτρα. Η λειτουργία παρακολούθησης πρέπει να συμπληρώνεται από χωριστή αξιολόγηση της παρέμβασης, η οποία καθιστά δυνατή τη συνοπτική παρουσίαση των βασικών αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν, την αξιολόγηση των επιδόσεων και την πρόταση συστάσεων για μελλοντικές παρεμβάσεις ⁽¹²⁾.

Ως εκ τούτου, συνιστάται στις αρχές να μεριμνούν για τον ορθό σχεδιασμό των δραστηριοτήτων παρακολούθησης και αξιολόγησης, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων.

- Να εφαρμόζετε σχέδιο παρακολούθησης και αξιολόγησης.
- Να χρησιμοποιείτε μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης, με άρθρα σχεδιασμένα ΠΚΑ και δείκτες, και εργαλεία συλλογής δεδομένων για την παρακολούθηση των επιδόσεων των δεικτών.
- Να χρησιμοποιείτε εσωτερικούς ή εξωτερικούς επαγγελματίες διαχείρισης ανθρώπινων πόρων με συναφή προσόντα.
- Να διαθέτετε μηχανισμό ανατροφοδότησης για την ενημέρωση του προσωπικού εντός της αρχής σχετικά με την πρόοδο που σημειώνεται.
- Να διαθέτετε έναν μηχανισμό ανατροφοδότησης ο οποίος να διασφαλίζει ότι τα αποτελέσματα και οι συστάσεις που προσδιορίστηκαν τροφοδοτούν τα υφιστάμενα σχέδια δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό.

Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται ως ομαδική προσπάθεια με την ενεργό συμμετοχή τόσο των διευθυντικών στελεχών όσο και των μελών του προσωπικού. Κατά προτίμηση, βασίζονται σε μια συμμετοχική προσέγγιση σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Η ενεργός συμμετοχή των υπαλλήλων πρώτης γραμμής στη διαδικασία ανάπτυξης της συνολικής στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό είναι καίριας σημασίας ⁽¹³⁾ και, ομοίως, η συμβολή των υπαλλήλων πρώτης γραμμής παίζει καθοριστικό ρόλο στην ουσιαστική διεξαγωγή των δραστηριοτήτων παρακολούθησης και αξιολόγησης.

Ο σχεδιασμός της διαδικασίας παρακολούθησης και αξιολόγησης της πρόνοιας για το προσωπικό πρέπει να εναρμονίζεται με τα πέντε τυποποιημένα κριτήρια αξιολόγησης

⁽¹²⁾ EASO, *Monitoring of Operations User Guide*, EASO, Βαλέτα, 2019, σ. 9 (έγγραφο περιορισμένης πρόσβασης).

⁽¹³⁾ Ανατρέξτε στο **Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική**, παράρτημα 4 «Υπόδειγμα σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου».

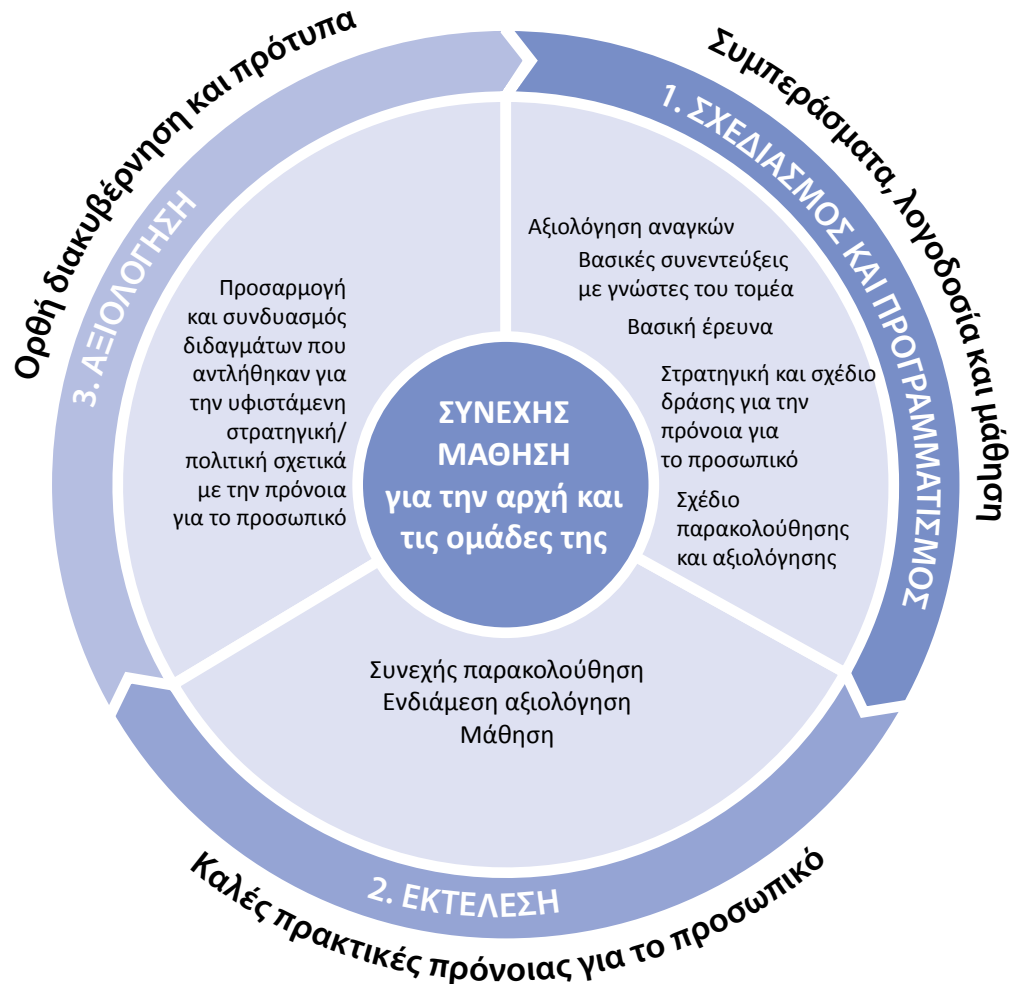
της ΕΕ. Πρόκειται για την καταλληλότητα, την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, τη συνοχή και την προστιθέμενη αξία, και θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη διαδικασία αξιολόγησης.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΘΟΥΝ
Τυποποιημένα κριτήρια αξιολόγησης της ΕΕ	
Καταλληλότητα	Σε ποιον βαθμό σχετίζεται η παρέμβαση με τις ανάγκες και τις προτεραιότητες των υπαλλήλων της αρχής;
Αποτελεσματικότητα	Επιτυγχάνονται οι στόχοι / τα πρότυπα; Σε ποιον βαθμό εκτείνονται τα αποτελέσματα ορισμένων δραστηριοτήτων σε σύγκριση με τους στόχους που είχαν τεθεί (σύγκριση: αποτέλεσμα έναντι σχεδιασμού);
Αποδοτικότητα	Ποια είναι η αποδοτικότητα των χρησιμοποιούμενων πόρων (σύγκριση: άνθρωποι και οικονομικοί πόροι που χρησιμοποιήθηκαν σε σύγκριση με τα επιτεύγματα);
Συνοχή	Υπάρχει συνοχή στο εσωτερικό της αρχής ως προς τα μέτρα για την ευεξία του προσωπικού που προτείνονται και εφαρμόζονται; Συμπληρώνουν την ευρύτερη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό και άλλες πολιτικές [π.χ. κώδικας δεοντολογίας / πολιτική κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης];
Προστιθέμενη αξία	Ποια είναι η προστιθέμενη αξία που προκύπτει από τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό που εφαρμόζει η αρχή, όπως προτείνεται στον οδηγό της ΕΑΣΟ με τίτλο: <i>Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής</i> ; Έχουν προκύψει νέες ορθές πρακτικές από τις οποίες μπορούν να αντληθούν διδάγματα και οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη; Για παράδειγμα, επισημάνθηκαν ως σημαντικά κάποια ζητήματα διαφορετικότητας (ανάγκες απεσταλμένων εμπειρογνομόνων έναντι εμπειρογνομόνων που βρίσκονται στην έδρα τους, φύλο κ.λπ.);
Άλλα κριτήρια	
Βιωσιμότητα και αντίκτυπος	Σε ποιον βαθμό έχουν αναπτυχθεί ατομικές και συλλογικές/οργανωτικές ικανότητες σε τοπικό επίπεδο ώστε να διασφαλίζεται ότι οι προσπάθειες και οι παροχές θα είναι βιώσιμες;
Ακούσιες συνέπειες των ενεργειών	Ποιες είναι οι ακούσιες συνέπειες (θετικές και αρνητικές) που προκύπτουν από τα εν λόγω μέτρα/ πρωτοβουλίες;

2.1. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΒΑΣΕΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Οι διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης αποτελούν σημαντικό μέρος της διαδικασίας διαχείρισης του κύκλου του προγράμματος, συμπεριλαμβανομένης της προσαρμογής. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης καταγράφουν την πρόοδο κατά τη διάρκεια της περιόδου υλοποίησης της πολιτικής/παρέμβασης, ενώ η αξιολόγηση αποσκοπεί στην εκτίμηση της επίτευξης των προγραμματισμένων αποτελεσμάτων και στόχων μετά την ολοκλήρωση της ίδιας πολιτικής/παρέμβασης. Στο πλαίσιο αυτό, οι δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στο σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό θα πρέπει να παρακολουθούνται μέσω μηχανισμών ανατροφοδότησης σε πραγματικό χρόνο, ώστε να διασφαλίζεται ότι η φάση υλοποίησης θα παραμένει στενά συνδεδεμένη με την παρέμβαση καθ' όλη τη διάρκειά της. Οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται μέσω της παρακολούθησης και της αξιολόγησης θα πρέπει να αναλύονται ώστε να τροφοδοτούν συστάσεις σχετικά με την προσαρμογή της πολιτικής / του προγράμματος ή της παρέμβασης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. Κύκλος διαχείρισης του προγράμματος πρόνοιας για το προσωπικό



Πηγή: προσαρμοσμένο από το Γραφείο των Ηνωμένων Εθνών για τον Έλεγχο των Ναρκωτικών και την Πρόληψη του Εγκλήματος, *Evaluation Handbook – Guidance for designing, conducting and using independent evaluation at UNODC*, Γραφείο των Ηνωμένων Εθνών για τον Έλεγχο των Ναρκωτικών και την Πρόληψη του Εγκλήματος, Βιέννη, 2017, σ. 44.

Για να έχετε ένα παράδειγμα σχετικά με το πώς μπορείτε να χρησιμοποιείτε και να εφαρμόζετε την παρακολούθηση της υλοποίησης της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό βάσει αποτελεσμάτων μπορείτε να συμβουλευτείτε το σχέδιο δράσης το οποίο έχει καθορίσει η αρχή σύμφωνα με τα πρότυπα της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό που προτείνονται στο **Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική**. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό ⁽¹⁴⁾ και το συνδεδεμένο σχέδιο δράσης που καλύπτονται από το παρόν μέρος του οδηγού, τμήμα των οποίων περιλαμβάνεται παρακάτω, θα πρέπει να αναφέρουν τους στόχους και τα μέτρα που καθορίζονται στη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό που έχει αναπτύξει η αρχή. Το σχέδιο δράσης θα πρέπει να συνδέεται με μια ομάδα-στόχο και με τον προϋπολογισμό που διατίθεται για τις προτεινόμενες δράσεις ⁽¹⁵⁾.

⁽¹⁴⁾ Ανατρέξτε επίσης στο παράρτημα 5 «Υπόδειγμα στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό».

⁽¹⁵⁾ Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όλες οι προτάσεις πρέπει να συνάδουν με άλλες πολιτικές (π.χ. κατά της παρενόχλησης, της σεξουαλικής εκμετάλλευσης και της κακοποίησης), καθώς και με τον κώδικα δεοντολογίας.

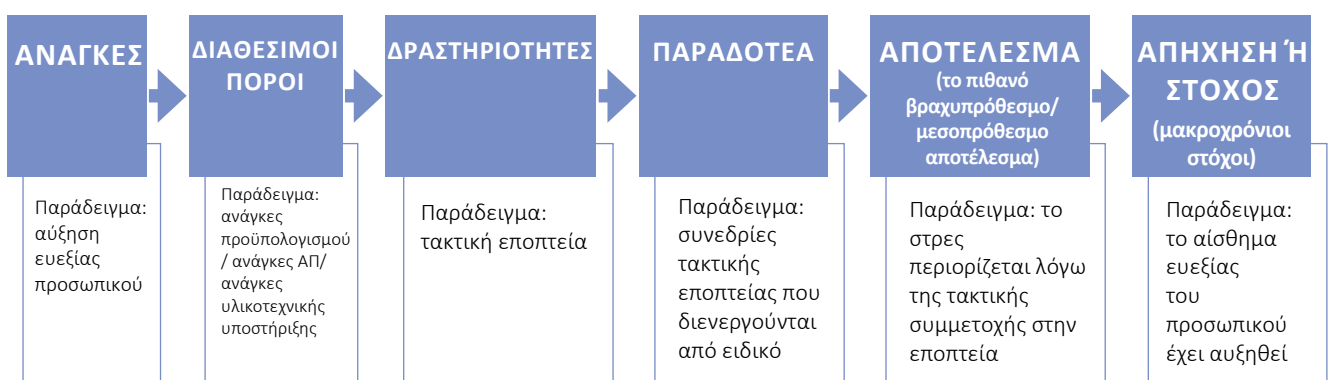
Δείγμα στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό. Σύμφωνα με τους στόχους πρόνοιας για το προσωπικό για την περίοδο 20XX-20XX, η αρχή ΧΧ καθορίζει το ετήσιο σχέδιο δράσης του 20XX σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, όπως περιγράφεται λεπτομερώς παρακάτω.

ΔΕΙΓΜΑ ΣΤΟΧΟΣ 1: ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΠΟΥ ΣΥΝΔΕΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ				
Ενέργεια	Αρμόδιο τμήμα	Υλοποιείται από (κατηγορία προσωπικού, εσωτερικό/εξωτερικό)	Ομάδα- στόχος	Χρονικό πλαίσιο και συχνότητα
Εποπτεία	ΑΠ και σχετική επιτροπή πρόνοιας για το προσωπικό	Σύμβουλος πρόνοιας για το προσωπικό ή εξωτερικός εμπειρογνώμονας	Υπάλληλοι πρώτης γραμμής	Μία φορά τον μήνα και κατόπιν αιτήματος

Το παραπάνω δείγμα τροφοδοτεί το **πρότυπο πρόνοιας για το προσωπικό 4: πρόληψη, ΠΚΑ2** και τους συνδεδεμένους δείκτες (βλ. [Ενότητα 2.3. «Πρότυπα και δείκτες για την παρακολούθηση της πρόνοιας για το προσωπικό»](#)).

Η αλυσίδα αποτελεσμάτων περιγράφει συνήθως τις λογικές διαδρομές και σχέσεις μεταξύ των εισροών και των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων που παράγονται με τη μορφή εκροών, επακόλουθων και αντίκτυπου. Ο πίνακας αποτελεσμάτων εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να επιτευχθούν τα αποτελέσματα, ξεκινώντας από εισροές, συνεχίζοντας μέσα από δραστηριότητες και εκροές και καταλήγοντας σε επακόλουθα και αντίκτυπο, που αποτελούν μέρος της αλυσίδας αποτελεσμάτων.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5. Αλυσίδα αποτελεσμάτων



Με την υλοποίηση της δραστηριότητας που παρουσιάζεται στο παράδειγμα της αλυσίδας αποτελεσμάτων παραπάνω, σε συνδυασμό με άλλες δραστηριότητες που αναφέρονται στο σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, μπορεί να επιτευχθεί ο συνολικός **στόχος** ή ο **μακροπρόθεσμος αντίκτυπος**. Δηλαδή να δημιουργηθεί ένα **ασφαλές και υγιές** εργασιακό περιβάλλον για **όλο το προσωπικό**, το οποίο, κατά συνέπεια, **θα έχει θετικό αντίκτυπο στους αιτούντες** που έχουν ανατεθεί σε μια αρχή.

Για ορισμένες αρχές, η **θεωρία της αλλαγής** (Theory of Change — ToC) μπορεί να είναι προτιμότερος τρόπος σχεδιασμού και μέτρησης της προόδου. Η μεθοδολογία ToC βοηθά

την αρχή να περιγράψει τα βήματα που έχουν προγραμματιστεί για την επίτευξη του στόχου. Η ΤοC παρέχει καθοδήγηση κατά την εξέταση των επιλογών που αφορούν τις παρεμβάσεις. Πρόκειται για μια μορφή λογικής σχετικά με την παρέμβαση.

Οι διαφορές μεταξύ της μεθοδολογίας ΤοC και της αλυσίδας αποτελεσμάτων που χρησιμοποιείται ευρέως είναι ότι η ΤοC:

- **βασίζεται στα επακόλουθα** (ποιο είναι το γενικό μας όραμα;),
- εξετάζει την **αιτιότητα** (εάν ... τότε) και το πράττει με τους εξής τρόπους:
 - διατύπωση υποκείμενων **παραδοχών**.

Όταν χρησιμοποιείται η προσέγγιση ΤοC, πρώτα καθορίζονται οι μακροπρόθεσμοι στόχοι και στη συνέχεια, ξετυλίγοντας το κουβάρι προς τα πίσω, προσδιορίζονται οι αναγκαίες προϋποθέσεις.

Ως εκ τούτου, πρέπει καταρχάς να θέσουμε τα ακόλουθα ερωτήματα.

- Τι πρέπει να αλλάξει;
- Τι χρειάζεται για να δρομολογηθεί για μια τέτοια αλλαγή;
- Με άλλα λόγια, ποιες είναι οι προϋποθέσεις ώστε ο μετασχηματισμός να ξεκινήσει και να εδραιωθεί με την πάροδο του χρόνου;

Κανονικά, στην ΤοC χρησιμοποιούνται δηλώσεις του τύπου «**εάν/με ... τότε**» και, ως εκ τούτου, συνεπάγεται ένα είδος αιτιότητας ή προϋποθέσεων.

Η λογική διατυπώνεται ως εξής:

- με την υλοποίηση της δραστηριότητας X ή εάν υλοποιηθεί η δραστηριότητα X:
 - τότε θα συμβεί το Y·
 - επειδή πραγματοποιείται το Z (ορθολογικό)·
 - το οποίο στη συνέχεια θα οδηγήσει στην αλλαγή που έχουμε οραματιστεί.

Η **ΤοC** μπορεί είτε να παρουσιαστεί με τη χρήση ενός διαγράμματος ροής είτε να συνταχθεί ως αφήγηση.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΝΑ: ΜΕ [...] ΤΟΤΕ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΔΥΟ: ΕΑΝ [...] ΤΟΤΕ
<p>Το όραμά μας για αλλαγή είναι να δημιουργήσουμε ένα ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον για όλο το προσωπικό, το οποίο, κατά συνέπεια, θα επηρεάσει θετικά τους αιτούντες που μας έχουν ανατεθεί:</p> <ul style="list-style-type: none"> — με την αναγνώριση της σημασίας της επένδυσης στην ευεξία του προσωπικού από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη, — με τη μέριμνα για σαφείς και συναφείς μηχανισμούς εισαγωγής στην εργασία / εισαγωγικής εκπαίδευσης, — με την ενημέρωση των παρεχόμενων εργαλείων (π.χ. τυποποιημένες επιχειρησιακές διαδικασίες) για την πρόληψη/αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών, — με τη διασφάλιση ότι οι ανάγκες του προσωπικού αξιολογούνται και αντιμετωπίζονται τακτικά μέσω διαφόρων επίσημων (συναντήσεις παρακολούθησης προόδου, ευκαιρίες για ατομική συμβουλευτική υποστήριξη, εκπαιδευτική εποπτεία κ.λπ.) και ανεπίσημων παρεμβάσεων υποστήριξης (π.χ. συλλογικές και από ομότιμους), — με την ενίσχυση των ικανοτήτων όλου του προσωπικού (διευθυντικών στελεχών και υπαλλήλων πρώτης γραμμής) σε συναφή θέματα που συνδέονται με την ευεξία (π.χ. επικοινωνιακές δεξιότητες, κατάρτιση σε τεχνικές διαχείρισης του άγχους, στη σημασία της ομαδικής εργασίας και στον καθορισμό υγιών ορίων), — με την ευαισθητοποίηση σχετικά με τη σημασία της αυτοφροντίδας, — με την εξασφάλιση στενής συνεργασίας και διαφανούς επικοινωνίας μεταξύ των αρμόδιων υπηρεσιών (ΑΠ, ασφάλεια και προστασία, τεχνικό προσωπικό κ.λπ.). <p>Οι δραστηριότητες που προσδιορίζονται και συνδέονται με τις δηλώσεις «με ... τότε» για την επίτευξη της επιθυμητής αλλαγής μπορούν να συμπεριληφθούν, για παράδειγμα, στο σχέδιο δράσης της αρχής σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό.</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Εάν το προσωπικό έχει πρόσβαση και ενθαρρύνεται από τη διοίκηση να συμμετέχει σε εξατομικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης που προσφέρονται από τον εργοδότη (την αρχή), όπως μαθήματα κατάρτισης για τη διαχείριση του άγχους, εκπαιδευτικά μαθήματα εποπτείας ή συλλογική υποστήριξη, και — Εάν, ταυτόχρονα, τα διευθυντικά στελέχη έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν τακτική και συναφή ανατροφοδότηση με ενσυναίσθηση, — Τότε το προσωπικό είναι σε θέση να αντιμετωπίζει καταστάσεις άγχους στο πλαίσιο της εργασίας του με αποτελεσματικό και έγκαιρο τρόπο. <p>Το γεγονός αυτό όχι μόνο θα δώσει τη δυνατότητα στο προσωπικό να εργάζεται με επαγγελματισμό και να παρέχει ενεργό υποστήριξη στους αιτούντες διεθνή προστασία, αλλά και θα μειώσει τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης (και άλλων προβλημάτων που σχετίζονται με το άγχος) στο μέλλον και θα προωθήσει τη συνολική ευεξία του προσωπικού υποδοχής και ασύλου.</p> <p>Επιπλέον, θα οδηγήσει στο όραμά μας για αλλαγή: θα δημιουργηθεί ένα ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον για όλο το προσωπικό, το οποίο, ως εκ τούτου, θα επηρεάσει θετικά τους αιτούντες που μας έχουν ανατεθεί.</p>
<p>Οι υποκείμενες παραδοχές είναι οι εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> — ότι τα ανώτερα διοικητικά στελέχη της εκάστοτε αρχής έχουν εντοπίσει ότι η πρόνοια για το προσωπικό αποτελεί τομέα ανησυχίας και σκοπεύουν να βελτιώσουν την κατάσταση, — ότι δεν υπάρχουν ακόμη χρήσιμοι μηχανισμοί πρόνοιας για το προσωπικό και, ως εκ τούτου, η εισαγωγή τέτοιων παρεμβάσεων θα ήταν επωφελής. 	
<p>Επίτευξη αποτελεσμάτων σε ευρεία κλίμακα.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Τι πρέπει να γίνει για να επιτευχθεί ο μεγαλύτερος δυνατός αντίκτυπος; 	

2.2. ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟ ΔΕΙΚΤΩΝ

Ένα άρτιο σύστημα παρακολούθησης ξεκινά από τη φάση σχεδιασμού μιας **παρέμβασης**, η οποία συμπεριλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη δημιουργία ενός συνεκτικού πίνακα

αποτελεσμάτων και τον καθορισμό ουσιαστικών δεικτών ⁽¹⁶⁾. Οι **δείκτες** είναι ποσοτικές ή ποιοτικές μεταβλητές που επιτρέπουν τη μέτρηση, την επαλήθευση και την επικύρωση των αλλαγών που προκύπτουν από μια παρέμβαση σε σύγκριση με αυτές που είχαν προγραμματιστεί.

Οι **ποσοτικοί δείκτες** μετρούν την αλλαγή σε αριθμητικές τιμές με την πάροδο του χρόνου. Εκφράζονται με αριθμούς, ποσοστά ή αναλογίες.

Οι **ποιοτικοί δείκτες** μετρούν τις αλλαγές που δεν μπορούν εύκολα να υπολογιστούν με αριθμητικές τιμές, όπως βελτιώσεις που σχετίζονται με τις διαδικασίες, και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, των πολιτικών ή των ικανοτήτων. Συχνά βασίζονται στην αντίληψη, τη γνώμη ή τα επίπεδα ικανοποίησης και περιγράφουν την αλλαγή ή την επιτυχία. Για να καθορίσετε έναν στόχο και να μετρήσετε έναν ποιοτικό δείκτη, πρέπει να αναλύσετε τον δείκτη και να περιγράψετε την προβλεπόμενη πορεία προς την αλλαγή.

Η πρόκληση όσον αφορά την επιλογή των δεικτών έγκειται στον προσδιορισμό **μέτρων που να μπορούν να αποτυπώσουν τις βασικές αλλαγές με ουσιαστικό τρόπο**, συνδυάζοντας το τι είναι ουσιαστικά συναφές και αντικατοπτρίζει το επιθυμητό αποτέλεσμα με το τι είναι πρακτικά ρεαλιστικό όσον αφορά τη συλλογή και τη διαχείριση των δεδομένων. Εάν μετρηθεί λάθος δείκτης ή μετρηθεί με εσφαλμένο τρόπο, τα δεδομένα μπορεί να είναι παραπλανητικά και να επηρεαστεί η ποιότητα των αποφάσεων.

Γενικά, οι ορθοί δείκτες πρέπει να είναι **SMART** (συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, εφικτοί, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένοι) προκειμένου να παρακολουθούνται δεόντως και να παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες.

- **Συγκεκριμένοι.** Είναι σαφές τι ακριβώς μετράται; Είναι ο δείκτης αρκετά συγκεκριμένος ώστε να μετρά την πρόοδο προς την επίτευξη των αποτελεσμάτων;
- **Μετρήσιμοι.** Είναι οι αλλαγές αντικειμενικά επαληθεύσιμες; Ο δείκτης θα δείξει επιθυμητή αλλαγή; Αποτελεί ο δείκτης αξιόπιστη και σαφή μέτρηση των αποτελεσμάτων;
- **Εφικτοί.** Ποιες αλλαγές αναμένονται ως αποτέλεσμα της παρέμβασης; Είναι ρεαλιστικά τα αποτελέσματα στα οποία ο δείκτης επιδιώκει να εντοπίσει πρόοδο;
- **Συναφείς.** Σχετίζεται ο δείκτης με τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, επακόλουθα και/ή εκροές του μέτρου;
- **Χρονικά προσδιορισμένοι.** Διατίθενται τα δεδομένα με εύλογο κόστος και προσπάθεια; Υπάρχει σχέδιο παρακολούθησης δεικτών;

⁽¹⁶⁾ EASO, *Internal Monitoring User Guide*, EASO, Βαλέτα, 2019, σ. 18–19 (έγγραφο περιορισμένης πρόσβασης).

2.3. ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Για τους σκοπούς του οδηγού της ΕΑΣΟ με τίτλο: *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής*, τα πρότυπα που αναφέρονται στο διάγραμμα 2 συνδέονται με ένα λεπτομερές σύνολο ΠΚΑ και δεικτών που παρουσιάζονται παρακάτω. Η δέσμη παρακολούθησης της πρόνοιας για το προσωπικό που προτείνεται στο κεφάλαιο 3 «Δέσμη παρακολούθησης της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό» παρουσιάζει συγκεκριμένα εργαλεία παρακολούθησης και αξιολόγησης που άπτονται των ΠΚΑ και των δεικτών που συνδέονται με καθένα από τα οκτώ πρότυπα της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό. Η ενότητα 3.1. «Οδηγός για τους επόπτες (εργαλείο 1)» αναλύει ορισμένες βασικές παραμέτρους που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη πριν από την πραγματοποίηση οποιασδήποτε δραστηριότητας παρακολούθησης και αξιολόγησης.

2.3.1. ΠΡΟΤΥΠΟ 1: ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται η ευεξία του προσωπικού και τα μέτρα που εφαρμόζονται για την υποστήριξη του προσωπικού	1α. Μια ειδική ομάδα εμπειρογνομόνων προτείνει μια στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων μέτρων για την υποστήριξη του προσωπικού και τη σύνδεση με άλλες πολιτικές (π.χ. καταπολέμηση της παρενόχλησης, κώδικας δεοντολογίας, κ.λπ.) 1β. Τα ανώτερα διοικητικά στελέχη εγκρίνουν τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό 1γ. Ένα σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό περιγράφει τις βασικές δραστηριότητες που πρέπει να διεξαχθούν κατά τη διάρκεια του έτους 1δ. Καθορίζεται ένα χρονικό πλαίσιο για την επανεξέταση και την επικαιροποίηση της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό
ΠΚΑ2. Τίθενται σε εφαρμογή τυποποιημένες επιχειρησιακές διαδικασίες (ΤΕΔ)	2α. Αναπτύσσονται ΤΕΔ για τον καθορισμό ρόλων και αρμοδιοτήτων 2β. Η διοίκηση θέτει σε εφαρμογή τις ΤΕΔ
ΠΚΑ3. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό είναι εύκολα προσβάσιμη, συγκεκριμένη και διατυπωμένη σε γλώσσα κατανοητή από όλο το προσωπικό	3α. Όλα τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν και έχουν πρόσβαση στη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό 3β. Το προσωπικό έχει λάβει ενημερωτικό υλικό σχετικά με τις διαθέσιμες δραστηριότητες
ΠΚΑ4. Το σύνολο του προσωπικού ενημερώνεται συστηματικά σχετικά με τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, το σχέδιο δράσης και τα διαθέσιμα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό, καθώς και για τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης	4α. Αριθμός εργαζομένων τον οποίο κάλυψαν οι δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό 4β. Θεματικές ενότητες εισαγωγικής εκπαίδευσης για νεοπροσληφθέντες συμπεριλαμβανομένης της ενημέρωσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό



Πρότυπο 1:
Οι αρχές εφαρμόζουν στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, η οποία είναι καταγεγραμμένη και κοινοποιείται μέσω συναφών και συμφωνημένων διαύλων.

2.3.2. ΠΡΟΤΥΠΟ 2: ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ



Πρότυπο 2:
Οι αρχές δίνουν τη δυνατότητα στα διευθυντικά στελέχη να αποκτούν τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτίμηση και τον έλεγχο των ομάδων τους σε θέματα που αφορούν την ευεξία του προσωπικού.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
<p>ΠΚΑ1. Τα τμήματα ανθρώπινων πόρων και τα διευθυντικά στελέχη διαθέτουν τις δεξιότητες για τη διατύπωση σαφών περιγραφών θέσεων εργασίας και σχετικών ερωτήσεων σε συνεντεύξεις για την επιλογή προσωπικού</p>	<p>1α. Οι όροι αναφοράς και οι περιγραφές θέσεων εργασίας για τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό ορίζουν σαφείς απαιτήσεις</p> <p>1β. Το έντυπο ερωτήσεων συνέντευξης για την επιλογή προσωπικού περιλαμβάνει μια ενότητα σχετικά με την ευεξία (διαχείριση του άγχους) και συνδέεται με ερώτηση σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας</p>
<p>ΠΚΑ2. Τα διευθυντικά στελέχη έχουν τις δεξιότητες να εντοπίζουν βασικές σωματικές και ψυχολογικές πιέσεις και ανάγκες στα μέλη της ομάδας τους</p>	<p>2α. Ορισμένα διευθυντικά στελέχη συμμετέχουν σε βασική κατάρτιση σχετικά με τον τρόπο εντοπισμού της σωματικής/ψυχολογικής πίεσης</p> <p>2β. Οι ανάγκες όλου του προσωπικού εξετάζονται μία φορά τον χρόνο σε όλα τα στάδια της απασχόλησης μέσω καθιερωμένης διαδικασίας παρακολούθησης</p> <p>2γ. Το ποσοστό παρατηρήσεων του προσωπικού που συγκεντρώνεται δείχνει ότι οι άμεσοι επόπτες τους έχουν καταβάλει προσπάθειες για τον εντοπισμό επαγγελματικών/προσωπικών πιέσεων</p>

2.3.3. ΠΡΟΤΥΠΟ 3: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



Πρότυπο 3:
Οι αρχές προωθούν τη σαφή και ολιστική επικοινωνία μέσω διαφόρων πλατφορμών και διαύλων που έχουν συμφωνηθεί.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
<p>ΠΚΑ1. Τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό συμμετέχουν χρησιμοποιώντας δεξιότητες κατάλληλης, ειλικρινούς και διαφανούς επικοινωνίας που διεξάγεται με σεβασμό</p>	<p>1α. Ο αριθμός των υπαλλήλων και των διευθυντικών στελεχών που συμμετέχουν σε κατάρτιση σε δεξιότητες επικοινωνίας</p> <p>1β. Το ποσοστό υπαλλήλων που δηλώνουν ότι η επικοινωνία με τους άμεσους επόπτες τους είναι επαγγελματική, διαφανής και διεξάγεται με σεβασμό</p> <p>1γ. Όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση στη σύνοψη των πορισμάτων της ετήσιας έρευνας ανατροφοδότησης από το προσωπικό</p>
<p>ΠΚΑ2. Καθιερώνεται μια δομή που παρέχει σε όλα τα μέλη του προσωπικού δυνατότητες προσωπικής επικοινωνίας με τους προϊσταμένους τους για θέματα που αφορούν τόσο τα επαγγελματικά τους καθήκοντα όσο και την ευεξία τους</p>	<p>2α. Ο αριθμός κατ' ιδίαν συναντήσεων που πραγματοποιήθηκαν / στις οποίες συμμετείχαν</p> <p>2β. Αριθμός θετικών (επικοδομητικών/χρήσιμων) παρατηρήσεων που ελήφθησαν κατά τη διάρκεια αυτών των τακτικών συναντήσεων</p>

2.3.4. ΠΡΟΤΥΠΟ 4: ΠΡΟΛΗΨΗ

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα μαθημάτων κατάρτισης για τον εντοπισμό ενδείξεων άγχους, για την πρόληψη του άγχους και για την προαγωγή της ψυχικής υγείας γενικά	1α. Αριθμός μελών του προσωπικού που παρακολουθούν μαθήματα κατάρτισης σχετικά με τη διαχείριση του άγχους 1β. Ποσοστό μελών του προσωπικού που δηλώνουν ότι το υλικό που παρουσιάστηκε ήταν σχετικό με την καθημερινή τους εργασία
ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες και υπηρεσίες υποστήριξης (που παρέχονται εσωτερικά και/ή εξωτερικά)	2α. Επιλέγονται και εκπαιδεύονται σημεία/ομάδες επαφής για σχετικές παρεμβάσεις 2β. Ισχύουν όροι αναφοράς για τα επιλεγμένα πρόσωπα επαφής / μέλη της ομάδας επέμβασης και για τις υπηρεσίες που παρέχουν 2γ. Όπου απαιτείται, διατίθενται σαφή κριτήρια επιλογής και όροι αναφοράς για εξωτερικούς ειδικούς
ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες προαγωγής της υγείας	3α. Αριθμός δραστηριοτήτων προαγωγής της υγείας που διοργανώθηκαν



Πρότυπο 4:
Οι αρχές λαμβάνουν βιώσιμα προληπτικά μέτρα για την προώθηση και την προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων τους.

2.3.5. ΠΡΟΤΥΠΟ 5: ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Εντός της αρχής ορίζεται ανεξάρτητο, καταρτισμένο πρόσωπο (ή ομάδα) εμπιστοσύνης όπου μπορεί να απευθυνθεί κάποιος μετά από κρίσιμα περιστατικά	1α. Ισχύουν όροι αναφοράς για την εν λόγω ομάδα ή το εν λόγω πρόσωπο επαφής 1β. Η ομάδα / το πρόσωπο επαφής που έχει επιλεγεί διαθέτει τις κατάλληλες δεξιότητες και έχει λάβει κατάρτιση για την παροχή της απαραίτητης υποστήριξης
ΠΚΑ2. Υπάρχει σαφής καθοδήγηση προς τα διευθυντικά στελέχη σχετικά με το τι θα πρέπει να ακολουθήσει μετά από ένα κρίσιμο περιστατικό	2α. Εφαρμόζεται ΤΕΔ για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών
ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη είναι ενημερωμένα σχετικά με τον τρόπο αίτησης και πρόσβασης σε ειδική υποστήριξη μετά την εκδήλωση ενός κρίσιμου περιστατικού	3α. Η ύπαρξη, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες του/ της εν λόγω προσώπου επαφής / ομάδας επέμβασης κοινοποιούνται σε όλο το σχετικό προσωπικό 3β. Οι ενημερωτικές συναντήσεις (μέρος της εισαγωγικής εκπαίδευσης και άλλης κατάρτισης του προσωπικού) χρησιμεύουν για την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την ΤΕΔ, τον τρόπο αναζήτησης/λήψης υποστήριξης σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού και σχετικά με το ποιος θα παρέχει υποστήριξη 3γ. Συνολικός αριθμός και είδη κρίσιμων περιστατικών που καταγράφηκαν σε σύγκριση με τα περιστατικά που απαιτούν παρακολούθηση από μέλος του προσωπικού 3δ. Ποσοστό του προσωπικού που επηρεάστηκε από το περιστατικό το οποίο δηλώνει ικανοποίηση από την υπηρεσία που παρείχε το πρόσωπο / η ομάδα υποστήριξης



Πρότυπο 5:
Οι αρχές παρέχουν ειδική υποστήριξη στο προσωπικό που έχει βιώσει κάποιο κρίσιμο περιστατικό.

2.3.6. ΠΡΟΤΥΠΟ 6: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ



Πρότυπο 6:
Οι αρχές παρέχουν στο προσωπικό τους τα μέσα για την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Οι αρχές έχουν διενεργήσει εκτίμηση των αναγκών κατάρτισης και συστηματική αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης για να εξασφαλίσουν υψηλής ποιότητας, αποτελεσματική εφαρμογή και μεταφορά γνώσεων στην καθημερινή εργασία	1α. Διενεργούνται εκτιμήσεις των αναγκών του προσωπικού των αρχών 1β. Εφαρμόζεται πρόγραμμα κατάρτισης το οποίο καλύπτει θέματα σχετικά με την ευεξία του προσωπικού 1γ. Το πρόγραμμα κατάρτισης επικαιροποιείται
ΠΚΑ2. Οι αρχές έχουν υλοποιήσει ευρύ φάσμα ειδικά προσαρμοσμένων και τυποποιημένων μαθημάτων κατάρτισης	2α. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης που πραγματοποιήθηκαν 2β. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης που πραγματοποιήθηκαν με αναφορά στην ευεξία του προσωπικού 2γ. Αριθμός συμμετεχόντων στα μαθήματα κατάρτισης ανά έτος
ΠΚΑ3. Οι αρχές προσφέρουν πρόσθετες μορφές επαγγελματικής ανάπτυξης προκειμένου να διασφαλιστεί η μεταφορά γνώσεων	3α. Αριθμός μελών του προσωπικού που συμμετέχουν σε δραστηριότητες υποστήριξης (συλλογική υποστήριξη, διεποπτεία, παροχή συμβουλών σε άτομα / ομάδες κ.λπ.) κατά τη διάρκεια μιας περιόδου αναφοράς 3β. Ποσοστό του προσωπικού που ανέφερε σε συναντήσεις ανατροφοδότησης ότι θεωρεί ότι μια αντίστοιχη παρέμβαση στην οποία συμμετείχε ήταν σημαντική για τη διασφάλιση της ευεξίας

2.3.7. ΠΡΟΤΥΠΟ 7: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ



Οράρχείο εφαρμόζουν και κοινοποιούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την υγεία, την προστασία και ασφάλεια βάσει ανάλυσης των κινδύνων σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα (συμπεριλαμβανομένης της εργασίας στο πεδίο).

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με τις ιεραρχίες αναφοράς που πρέπει να χρησιμοποιούνται σε περίπτωση άλλων περιστατικών έκτακτης ανάγκης / ασφάλειας πέραν των κρίσιμων περιστατικών	1α. Εφαρμόζεται και κοινοποιείται ΤΕΔ που συμπληρώνει την ΤΕΔ για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών
ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα/οδηγίες για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία	2α. Ειδική ηλεκτρονική θυρίδα για τη λήψη και απάντηση σε ερωτήματα από το προσωπικό 2β. Καταγράφονται οι ανησυχίες που αναφέρονται ⁽¹⁷⁾ 2γ. Ποσοστό του προσωπικού που αναφέρει σε συναντήσεις ανατροφοδότησης ότι αισθάνεται ότι λαμβάνεται επαρκώς υπόψη η ασφάλεια και η προστασία του στον χώρο εργασίας
ΠΚΑ3. Οι αρχές παρακολουθούν τους κινδύνους σε κάθε χώρο εργασίας στο πλαίσιο μιας συνεχούς και εξελισσόμενης διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων, και με τη συμμετοχή υπαλλήλων πρώτης γραμμής, με σκοπό την προσαρμογή των μέτρων ασφάλειας / προστασίας όπου απαιτείται	3α. Εφαρμόζεται μεθοδολογία και σχέδιο παρακολούθησης κινδύνων 3β. Το σχέδιο παρακολούθησης κινδύνων επικαιροποιείται τακτικά 3γ. Αριθμός υπαλλήλων πρώτης γραμμής που συμμετείχαν στην ετήσια διαδικασία παρακολούθησης κινδύνων

⁽¹⁷⁾ Η εμπιστευτικότητα αποτελεί βασική αρχή σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό.

2.3.8. ΠΡΟΤΥΠΟ 8: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων που λαμβάνονται σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό	1α. Εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης της πρόνοιας για το προσωπικό 1β. Επιλέγεται ένα πρόσωπο επαφής / μια ομάδα παρακολούθησης
ΠΚΑ2. Διενεργούνται τακτικές διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η διαχείριση κινδύνου ⁽¹⁸⁾ σχετικά με το άγχος	2α. Εκθέσεις παρακολούθησης και αξιολόγησης καταρτίζονται σε ετήσια βάση 2β. Τα πορίσματα αντικατοπτρίζονται στις τακτικές συστάσεις προς τα ανώτερα διοικητικά στελέχη 2γ. Οι συστάσεις τροφοδοτούν την επανεξέταση της στρατηγικής και του σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου



Πρότυπο 8:
Οι αρχές παρακολουθούν και αξιολογούν τακτικά την αποτελεσματικότητα των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό που έχουν ληφθεί και ενσωματώνουν στη στρατηγική τους τα διδάγματα που αντλούνται.

2.4. ΑΡΧΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι δείκτες θα πρέπει να συνοδεύονται από **βάσεις αναφοράς** και **στόχους** ⁽¹⁹⁾. Χωρίς βάσεις αναφοράς και στόχους, η μέτρηση της αλλαγής με την πάροδο του χρόνου δεν έχει νόημα.

Οι **βάσεις αναφοράς** καθορίζουν την τιμή του δείκτη πριν από την έναρξη μιας παρέμβασης, με βάση την οποία μπορεί να αξιολογηθεί η πρόοδος ή να γίνει σύγκριση. Σκοπός της αρχικής μελέτης είναι η συλλογή των πληροφοριών που θα χρησιμοποιηθούν ως βάση για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της προόδου και της αποτελεσματικότητας μιας δραστηριότητας κατά την υλοποίηση και μετά την ολοκλήρωσή της.

Μερικές φορές θα υπάρχουν ήδη τα δεδομένα που απαιτούνται για μια βάση αναφοράς, η οποία θα χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση του βαθμού και της ποιότητας αλλαγής κατά τη διάρκεια της υλοποίησης μιας δραστηριότητας. Στις περιπτώσεις αυτές, το μόνο που πρέπει να γίνει είναι η αντιπαραβολή των δεδομένων και η διασφάλιση της μακροπρόθεσμης επικαιροποίησής τους μέσω δραστηριοτήτων παρακολούθησης. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να βρεθούν οι πληροφορίες που είναι ήδη διαθέσιμες. Η εξέταση των γενικών εκθέσεων σχετικά με άλλες δραστηριότητες, οι συζητήσεις στο πλαίσιο ομάδων εστίασης (ΣΟΕ) και οι εκθέσεις των επιτόπιων επισκέψεων μπορούν επίσης να βοηθήσουν στην κατανόηση των πραγματικών συνθηκών που επικρατούν. Όταν τα δεδομένα δεν υπάρχουν ή είναι ανεπαρκή, θα πρέπει να συμπληρώνονται από ad hoc διαδικασία συλλογής δεδομένων.

⁽¹⁸⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 6 «Υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου» για υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου και επεξήγηση του κύκλου εκτίμησης κινδύνου.

⁽¹⁹⁾ EASO, *Internal Monitoring User Guide*, EASO, Βαλέτα, 2019, σ. 27–28 (έγγραφο περιορισμένης πρόσβασης).

Οι αρχικές μελέτες εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του προσωπικού των αρχών που είναι αρμόδιο για τον σχεδιασμό και, σε κάποιον βαθμό, εκείνων που συμμετέχουν στην υλοποίηση των δραστηριοτήτων. Ιδανικά, μια τέτοια διαδικασία πραγματοποιείται κατά τη φάση σχεδιασμού στο πλαίσιο αυτό, πριν από την εκπόνηση και την εφαρμογή ενός σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό. Το πρόσωπο / η ομάδα που έχει οριστεί διασφαλίζει τη συλλογή αναλυτικών δεδομένων, όταν κρίνεται σκόπιμο. Αυτό μπορεί επίσης να γίνει με τη χρήση ερωτηματολογίων, ημιδομημένων συνεντεύξεων, συναντήσεων ομάδων και γενικών επιτόπιων επισκέψεων.

Η **τελική μελέτη (ή ενδιάμεση μελέτη)** είναι ένα μέτρο που λαμβάνεται κατά την ολοκλήρωση μιας παρέμβασης (ή σε βασικά στάδια της υλοποίησής της, π.χ. τέλος μιας φάσης), με σκοπό τη σύγκριση με τις συνθήκες κατά την έναρξη και την αξιολόγηση της αλλαγής. Οι αρχικές και οι τελικές μελέτες συνδέονται μεταξύ τους. Η διεξαγωγή αρχικής μελέτης ακολουθείται συνήθως από παρόμοια μελέτη σε μεταγενέστερο στάδιο της παρέμβασης (π.χ. μία τελική μελέτη) για τη σύγκριση των δεδομένων με σκοπό τον προσδιορισμό της αλλαγής.

Στο πλαίσιο αυτό, τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη των αρχών θέλουν να δουν πώς ορισμένα μέτρα που θεσπίστηκαν εντός μιας αρχής έχουν επηρεάσει θετικά την ευεξία του προσωπικού.

Οι **στόχοι** περιγράφουν τις αναμενόμενες τιμές μετά την ολοκλήρωση της παρέμβασης (π.χ. ποσοστό του προσωπικού που συμμετέχει σε μια συγκεκριμένη δραστηριότητα πρόνοιας για το προσωπικό ως ένδειξη ικανοποίησης από την εργασία). Οι στόχοι μπορούν να είναι χρήσιμοι από πολλές απόψεις, καθώς:

- κατευθύνουν το προσωπικό παρέμβασης και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη στο τι πρέπει να γίνει και να επιτευχθεί,
- χρησιμεύουν ως δείκτες για να αποφασιστεί αν έχει σημειωθεί πρόοδος ή όχι.

Είναι φυσικό να υπάρχει ένταση μεταξύ της ανάγκης να καθοριστούν ρεαλιστικοί και εφικτοί στόχοι και του καθορισμού τους σε αρκετά υψηλά επίπεδα ώστε να διασφαλίζεται ότι οι παρεμβάσεις αξιοποιούν στο έπακρο τους διαθέσιμους πόρους για να εξασφαλίσουν πραγματικό αντίκτυπο. Όταν υπάρχουν κίνητρα, οι άνθρωποι συχνά μπορούν να επιτύχουν περισσότερα με φιλόδοξους στόχους. Από την άλλη πλευρά, εάν οι στόχοι είναι μη ρεαλιστικά υψηλοί, η εμπιστοσύνη και η αξιοπιστία θα υπονομευθούν.

ΣΗΜΕΙΑ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΠΙΣΗΜΑΝΘΟΥΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

- Χρησιμοποιήστε το δικό σας σύνολο δεικτών για την παρακολούθηση ή χρησιμοποιήστε αυτούς που ορίζονται στα πρότυπα, τα ΠΚΑ και τις δραστηριότητες που παρουσιάζονται σε αυτόν τον τριπλό οδηγό καθοδήγησης της EASO και συγχωνεύστε τους. Οι τελικοί δείκτες που θα επιλέξετε έχουν ως στόχο τη μέτρηση

του βαθμού επιτυχίας ή αποτυχίας της παρέμβασης. Η τελική επιλογή των δεικτών θα εξαρτηθεί από το τι είναι ήδη σε εξέλιξη, προγραμματισμένο και εφικτό στο πλαίσιο μιας αρχής.

- Γενικά, οι δείκτες που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι SMART (συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, εφικτοί, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένοι).
- Τα δεδομένα συλλέγονται και αναλύονται με ευαισθησία, κατά περίπτωση.
- Κατά κανόνα, μόνο λίγοι δείκτες μπορούν να παρακολουθούνται με βιώσιμο τρόπο με την πάροδο του χρόνου. Ως εκ τούτου, οι δείκτες θα πρέπει να επιλέγονται με βάση την αρχή των «λίγων αλλά ισχυρών». Θα πρέπει να ορίζονται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να αξιολογούνται εύκολα, χωρίς να παρεμποδίζεται η καθημερινή εργασία όλης της ομάδας. Επιπλέον, τα δεδομένα σχετικά με τους δείκτες θα πρέπει πάντα να αναλύονται ανά φύλο, επαγγελματικό προφίλ και τοποθεσία, όποτε αυτό είναι δυνατό.
- Χρησιμοποιήστε τη διαδικασία παρακολούθησης για αναστοχασμό, μάθηση και αλλαγή. Για επιλεγμένους δείκτες, τα δεδομένα μπορούν να συλλέγονται περιοδικά, με συνεχή παρακολούθηση κατά τους επόμενους μήνες ή έτη. Για παράδειγμα, εάν διενεργείται συγκεκριμένος τύπος αξιολόγησης (αρχική) και ανάλυση, η ίδια διαδικασία μπορεί να επαναληφθεί σε μεταγενέστερα χρονικά διαστήματα (12 μήνες, 18 μήνες, 24 μήνες κ.λπ.). Η εν λόγω διαδικασία χρησιμεύει για να διερευνηθούν οι αλλαγές και να βοηθηθεί ο υπεύθυνος παρακολούθησης και αξιολόγησης, με την υποστήριξη των συναδέλφων που είναι αρμόδιοι για τη λήψη αποφάσεων, να επανεξετάσει τις δράσεις και να κάνει προσαρμογές ανάλογα με τις ανάγκες.
- Για να διευκολυνθεί ο αναστοχασμός, η μάθηση και η αλλαγή, οι συμμετοχικοί διάλογοι χρησιμεύουν για να κάνει κανείς ένα βήμα πίσω και να αναστοχαστεί σχετικά με τη σημασία των δεδομένων και τι προσαρμογές πρέπει να γίνουν στις δραστηριότητες βάσει των διδαγμάτων που αντλήθηκαν. Αυτό θα πρέπει να γίνεται ως ορθή πρακτική σε συνεργασία με επιλεγμένους υπαλλήλους πρώτης γραμμής, οι οποίοι μπορεί να είναι σε θέση να παρέχουν σημαντικές πληροφορίες.
- Η ανάλυση δεδομένων και τα βασικά πορίσματα πρέπει να εξυπηρετούν τη διατύπωση συστάσεων που θα τροφοδοτούν την πολιτική, τα μέτρα και τα σχέδια προσαρμογής.
- Τα βασικά συμπεράσματα από τις δραστηριότητες παρακολούθησης και τις αξιολογήσεις θα πρέπει να διανέμονται σε όλο το σχετικό προσωπικό.

Σημαντική σημείωση. Σε όλες τις παρεμβάσεις που παρουσιάζονται, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη προβληματισμοί σχετικά με την εμπιστευτικότητα. Το περιεχόμενο των συζητήσεων ή ερευνών με μέλη του προσωπικού δεν θα πρέπει να κοινοποιείται ούτε στους συναδέλφους ούτε στη διοίκηση χωρίς τη συγκατάθεση του/των ενδιαφερόμενου/-ων προσώπου/-ων. Μοναδική εξαίρεση θα αποτελούσε εάν εντοπιζόνταν κίνδυνοι δυνητικού αυτοτραυματισμού και/ή πρόκλησης βλάβης σε άλλους. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι οι αξιολογήσεις της ευεξίας του προσωπικού **δεν** πρέπει να συγχέονται εσφαλμένα με την εξέταση των επιδόσεων και τις αξιολογήσεις. Σκοπός είναι η αξιολόγηση των αναγκών ενός υπαλλήλου, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής του ανάπτυξης.



3. ΔΕΣΜΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Για την υποστήριξη της διαδικασίας ανάπτυξης και εφαρμογής της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό, μπορούν να εξεταστούν τρία βασικά έγγραφα πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό. Πρόκειται για τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, το σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και τη μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης της πρόνοιας για το προσωπικό. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό συνδέεται με ένα σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, στο οποίο περιγράφονται λεπτομερώς οι στόχοι και τα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό, τα οποία πρέπει να παρακολουθούνται συστηματικά βάσει της μεθοδολογίας παρακολούθησης και αξιολόγησης. Η εφαρμογή της μεθοδολογίας παρακολούθησης και αξιολόγησης παρέχει πληροφορίες για την πιθανή ανάγκη για προσαρμογές στη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό.

Η δέσμη μέτρων για την παρακολούθηση της πρόνοιας για το προσωπικό που προτείνεται εδώ παρουσιάζει τρία βασικά εργαλεία για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της πολιτικής και των παρεμβάσεων σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, καθώς και για την ποιότητα της παροχής πρόνοιας για το προσωπικό, σε μια αρχή ασύλου ή υποδοχής. Τα εργαλεία έχουν δημιουργηθεί σύμφωνα με τα ΠΚΑ και τους δείκτες των οκτώ προτύπων για την πρόνοια για το προσωπικό που καθορίζονται στο [Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική](#) ⁽²⁰⁾. Επίσης, συνδέονται στενά με τα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό που περιγράφονται στο [Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό](#). Τα τρία εργαλεία πρέπει να νοούνται ως αναπόσπαστο μέρος της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό μιας αρχής και βοηθούν τις αρχές να παρακολουθούν τον βαθμό στον οποίο οι προγραμματισμένες ετήσιες δραστηριότητες και παρεμβάσεις ανταποκρίνονται στους στόχους που έχουν τεθεί και συμβάλλουν στην παροχή καλής πρόνοιας για το προσωπικό. Μέσω της συστηματικής παρακολούθησης και αξιολόγησης, οι αρχές ασύλου και υποδοχής θα συλλέγουν πληροφορίες που θα τροφοδοτούν τεκμηριωμένες συστάσεις για την προσαρμογή των πολιτικών και των παρεμβάσεων πρόνοιας για το προσωπικό ανάλογα με τα κενά και τις ανάγκες που εντοπίζονται.

Η δέσμη παρακολούθησης της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό περιλαμβάνει τα ακόλουθα εργαλεία.

— **ΕΡΓΑΛΕΙΟ 1: Οδηγός για τους επόπτες.**

Παρέχει καθοδήγηση στους επόπτες σχετικά με βασικά ζητήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό, την οργάνωση και την υλοποίηση δραστηριοτήτων παρακολούθησης και αξιολόγησης.

— **ΕΡΓΑΛΕΙΟ 2: Αρχική και τελική έρευνα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό.**

Παρουσιάζει ερωτηματολόγια ερευνών που πρέπει να διενεργούνται πριν από την έναρξη και μετά την εφαρμογή ενός συγκεκριμένου προγράμματος / μίας συγκεκριμένης πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό. Το εργαλείο βοηθά στη μέτρηση της προόδου στην εφαρμογή της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό για σχετικά μεγάλο χρονικό διάστημα (2-3 έτη).



⁽²⁰⁾ Ανατρέξτε στην ενότητα 2.3. «Πρότυπα και δείκτες για την παρακολούθηση της πρόνοιας για το προσωπικό».

— **ΕΡΓΑΛΕΙΟ 3: Παρακολούθηση της προόδου όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό.**

Παρουσιάζει έναν αναλυτικό κατάλογο σημείων ελέγχου και δύο ποιοτικά ερωτηματολόγια για να βοηθήσει τις αρχές στη συνεχή παρακολούθηση της προόδου που σημειώνεται για καθένα από τα οκτώ πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό.

Τα εργαλεία που παρουσιάζονται αποτελούν μία μόνο πρόταση για τον τρόπο παρακολούθησης και αξιολόγησης της πολιτικής και των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό που εφαρμόζονται. Οι αρχές που διαθέτουν ήδη ένα λειτουργικό σύστημα θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσουν το υπάρχον σύστημά τους, φροντίζοντας ωστόσο να προσθέσουν δείκτες που εστιάζουν στη μέτρηση της ευεξίας του προσωπικού.

3.1. ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΠΟΠΤΕΣ (ΕΡΓΑΛΕΙΟ 1)

Ο **οδηγός για τους επόπτες** παρέχει μια σύντομη επισκόπηση των βασικών παραμέτρων που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της προόδου που έχει σημειωθεί επί του θέματος από τον καθορισμένο υπεύθυνο παρακολούθησης και αξιολόγησης. Ο οδηγός προσπαθεί να αντικατοπτρίζει τις διαφορετικές πραγματικότητες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι χώρες της ΕΕ+. Ορισμένες διαθέτουν ήδη ισχυρό σύστημα υποστήριξης του προσωπικού και ενδέχεται να μην χρειάζονται τα περισσότερα από όσα προτείνονται, άλλες ενδέχεται να βρίσκονται σε διαδικασία ενίσχυσης και εξορθολογισμού των διαδικασιών. Άλλες θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν αυτόν τον οδηγό ως βάση για να αρχίσουν να ενσωματώνουν συστηματικά την πρόνοια για το προσωπικό. Ο πίνακας 1 παρουσιάζει συνοπτικά τα στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη άμεσα κατά τη διεξαγωγή συναντήσεων ανατροφοδότησης ⁽²¹⁾ και ερευνών, τον καθορισμό βάσης αναφοράς/ολοκλήρωσης ή την ανατροφοδότηση σχετικά με το θέμα.

⁽²¹⁾ Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο παράρτημα 4 «Συναντήσεις ανατροφοδότησης».

ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Οδηγός παρακολούθησης της πρόνοιας για το προσωπικό

ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΣΗΜΕΙΩΘΕΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΕ ΑΡΧΗ ΧΩΡΑΣ ΕΕ+, ΕΞΕΤΑΣΤΕ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ.	
Γενικές παρατηρήσεις	<p>Παράμετροι που αφορούν το συγκεκριμένο πλαίσιο Ποια είναι τα βασικά σας ερωτήματα αξιολόγησης; Ποια είναι τα πιο κρίσιμα ζητήματα που πρέπει να γνωρίζει η αρχή σχετικά με τις παρεμβάσεις πρόνοιας για το προσωπικό σε αυτό το σημείο; Ποιες μπορούν να είναι οι πρωταρχικές ερωτήσεις για το κριτήριο που παρουσιάζεται, για να αντληθούν διδάγματα και να καθιερωθεί μια ορθή πρακτική που να συμπεριλαμβάνει τη βιωσιμότητα και τον αντίκτυπο: συνάφεια, αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, συνοχή; Ποια μεθοδολογία αξιολόγησης ταιριάζει περισσότερο στις ερωτήσεις; Ποια είναι η καταλληλότερη μορφή, για παράδειγμα διαδικτυακά ερωτηματολόγια, επιτόπιες επισκέψεις, ΣΟΕ ή ατομικές συνεντεύξεις; Λαμβάνεται υπόψη η ποικιλομορφία όσον αφορά το φύλο, παράλληλα με την ηλικία, το πολιτιστικό υπόβαθρο (π.χ. σε περιπτώσεις εμπειρογνομώνων που τοποθετούνται σε άλλες χώρες της ΕΕ+) κ.λπ.;</p> <p>Παράμετροι που αφορούν τους πόρους Κάθε αρχή θα έχει επίσης διαφορετικούς δημοσιονομικούς, και υλικοτεχνικούς περιορισμούς, καθώς και περιορισμούς πόρων, οι οποίοι θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό των επισκέψεων αξιολόγησης. Όταν ο χρόνος και οι πόροι είναι εξαιρετικά περιορισμένοι, μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα ακόλουθα κριτήρια για τον καθορισμό της τοποθεσίας και της σύνθεσης των ερωτώμενων (πηγή δεδομένων): 1) προσβασιμότητα — επίσκεψη σε υπηρεσίες στις οποίες η πρόσβαση είναι λιγότερο δαπανηρή/περίπλοκη από ό,τι η προσέγγιση προσωπικού που εργάζεται σε εγκαταστάσεις υποδοχής / αίθουσες συνεντεύξεων σε απομακρυσμένες περιοχές, για παράδειγμα· 2) κενά στις υπάρχουσες γνώσεις — προσδιορισμός των κενών για τα οποία δεν υπάρχουν πληροφορίες και τα οποία δεν έχουν ακόμη αποτελέσει αντικείμενο στοχοθέτησης ή εστίαση καταρχάς σε εκείνα για τα οποία διατίθενται πληροφορίες σχετικά με τους στόχους / τις βάσεις αναφοράς για τη μέτρηση της προόδου.</p>
Εργαλεία και ερωτηματολόγια	<p>Εξετάστε την έκταση των ερωτηματολογίων σας και εναλλακτικές παρεμβάσεις Φροντίστε να μην καταρτίσετε μακροσκελή ερωτηματολόγια ή καταλόγους κατευθυντήριων ερωτήσεων. Διαφορετικά, οι συμμετέχοντες ενδέχεται να αποθαρρυνθούν από την ολοκλήρωση της έρευνας ή από τη συμμετοχή τους σε ομαδικές συζητήσεις μεγάλης διάρκειας. Για την αποτύπωση ορισμένων πτυχών και μεταβλητών, όπως οι ποιοτικές πληροφορίες, συνιστάται να εξεταστεί το ενδεχόμενο χρήσης μεθόδων συλλογής δεδομένων, όπως μεμονωμένες συνεντεύξεις ή ομάδες εστίασης.</p> <p>Δοκιμάστε τα ερωτηματολόγια ή τις κατευθυντήριες ερωτήσεις σας Δοκιμάστε τα ερωτηματολόγια σας με λίγους συμμετέχοντες επί τόπου για να επαληθεύσετε ότι οι ερωτήσεις σας είναι κατανοητές και για να υπολογίσετε τον χρόνο που χρειάζεται ώστε να απαντηθούν στο σύνολό τους. Επικαιροποιήστε αναλόγως τα ερωτηματολόγια σας πριν από τη διεξαγωγή της διαδικασίας παρακολούθησης. Βεβαιωθείτε ότι χρησιμοποιείτε ένα σύνολο εργαλείων που επιτρέπουν την ανταλλαγή ποιοτικών πληροφοριών (π.χ. σχόλια που λαμβάνονται μέσω των ΣΟΕ).</p>
Καταγραφή	<p>Το εργαλείο παρακολούθησης της πρόνοιας για το προσωπικό είναι διαθέσιμο μέσω ταμπλέτας / φορητού υπολογιστή (εκτός διαδικτύου), ώστε να είναι δυνατή η εύκολη καταχώριση πληροφοριών, η συμπληρωματική ανάλυση των ευρημάτων και η καταγραφή τους. Μόλις υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, τα αρμόδια διευθυντικά στελέχη / μέλη της ομάδας θα αναλύσουν τα αποτελέσματα και θα τα διανεμούν μέσα από μια συνοπτική έκθεση.</p>
Εξεταστής	<p>Το πρόσωπο που αξιολογεί την πρόοδο στο πλαίσιο μιας αρχής μπορεί να είναι ειδικό μέλος του προσωπικού (υπεύθυνος παρακολούθησης και αξιολόγησης) ή εξωτερικός σύμβουλος για μικρό χρονικό διάστημα. Είναι σημαντικό, σε περίπτωση που ένα μέλος του προσωπικού εκφράσει σοβαρές ανησυχίες σχετικά με την ευεξία, να έχει καθοριστεί μια διαδικασία για την ανταλλαγή πληροφοριών με εμπιστευτικό τρόπο. Ο εξεταστής δεν κοινοποιεί ποτέ τις καταγγελίες ενός υπαλλήλου κατά τρόπο που να επιτρέπει την ταυτοποίηση του εν λόγω ατόμου. Η μόνη εξαίρεση από τον κανόνα αυτό είναι εάν ο εν λόγω υπάλληλος κινδυνεύει να βλάψει τον εαυτό του και/ή άλλους.</p>

<p>Πρόγραμμα</p>	<p>Για το πρόσωπο που διενεργεί την εκτίμηση, και ανάλογα με τον αριθμό των συνεντεύξεων ή των ομάδων εστίασης που προγραμματίζονται, συνιστάται η κατάρτιση ενός μικρού προγράμματος εργασίας. Το εν λόγω πρόγραμμα εργασίας περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> — χρονοδιάγραμμα, — πηγές δεδομένων (ποιοι είναι οι ερωτώμενοι και ο αριθμός τους), — τοποθεσίες (προς επίσκεψη για τη διεξαγωγή της δραστηριότητας, εάν υπάρχουν διαφορετικές τοποθεσίες εργασίας). <p>Συνιστάται η κατάρτιση ενός προγράμματος εργασίας, ιδίως στις χώρες ΕΕ+ με μεγάλο αριθμό υπαλλήλων, πολυάριθμες εγκαταστάσεις υποδοχής ή διάφορους τόπους εργασίας. Οι επισκέψεις στις αρχές και οι ερωτώμενοι που έχουν επιλεγεί κοινοποιούνται εγκαίρως, ώστε να διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των ερωτώμενων και να υπάρχει ουσιαστική αλληλεπίδραση. Η αρχειοθέτηση των εν λόγω πληροφοριών θα σας χρησιμεύσει επίσης αφού επιστρέψετε, για λόγους σύγκρισης στις συναντήσεις παρακολούθησης / συναντήσεις ανατροφοδότησης.</p>	
<p>Συλλογή δεδομένων</p>	<p>Περιγραφή</p>	<p>Σχόλιο</p>
<p>Πηγή δεδομένων — έλεγχος εγγράφων</p>	<p>Πριν από τη διαδικασία αξιολόγησης/παρακολούθησης διενεργείται σύντομος έλεγχος εγγράφων, ο οποίος περιλαμβάνει τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Εξέταση πιθανών εκθέσεων και στατιστικών στοιχείων σχετικά με θέματα που αφορούν την πρόνοια για το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των κρίσιμων περιστατικών που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια μιας καθορισμένης περιόδου. Άλλες επιλεγμένες εκθέσεις δραστηριοτήτων ενδέχεται, σε ορισμένες περιπτώσεις, να ρίξουν φως σε ζητήματα που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό, για παράδειγμα αξιολογήσεις προγραμμάτων που περιγράφουν λεπτομερώς τις προκλήσεις και τις επιτυχίες. — Χρήση εκθέσεων από εξωτερικούς ειδικούς (ψυχολόγους), κατά περίπτωση (διασφαλίζοντας πάντα την εμπιστευτικότητα). 	
<p>Πηγή δεδομένων — ερωτώμενοι</p>	<p>Τουλάχιστον δύο ή τρία άτομα ανά κατηγορία προσωπικού συμμετέχουν στη δραστηριότητα παρακολούθησης ως «πηγές δεδομένων». Η εν λόγω δραστηριότητα πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο και διεξάγεται με τη μορφή ποιοτικών και/ή ημιδομημένων ΣΟΕ ή συναντήσεων σε ομάδες. Ο τελικός αριθμός συμμετεχόντων εξαρτάται από το μέγεθος της αρχής και θα πρέπει να αποτελείται από συνδυασμό προσωπικού από:</p> <ul style="list-style-type: none"> — το τμήμα ανθρωπίνων πόρων, τη διοίκηση, τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής, εξωτερικούς/εσωτερικούς ειδικούς, πρόσωπα επαφής σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, — κατά περίπτωση, ένα ανεξάρτητο πρόσωπο, για παράδειγμα από διαφορετικό τμήμα, έδρα, άλλους εταίρους ή ενδιαφερόμενους φορείς, όπως οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών ή τοπικοί εταίροι. 	
<p>Πηγή δεδομένων — συμμετέχοντες στην έρευνα</p>	<p>Οι έντυπες ή οι διαδικτυακές έρευνες μπορούν να σχεδιαστούν ώστε να προσεγγίσουν ένα ευρύτερο φάσμα και αριθμό προσωπικού. Αυτό μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμο στις αρχές με αρκετά μεγάλο αριθμό υπαλλήλων και εάν βρίσκονται σε διάφορες τοποθεσίες. Συνιστάται η ευρύτερη δυνατή συμμετοχή των μελών του προσωπικού (από όλες τις κατηγορίες προσωπικού): διευθυντικά στελέχη, υπάλληλοι πρώτης γραμμής, τμήμα ανθρωπίνων πόρων, εξωτερικοί/εσωτερικοί ειδικοί, πρόσωπα επαφής σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό.</p>	

Μόνο πρόσφατες εκθέσεις/στατιστικές πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, κατά περίπτωση.

Η συμμετοχή είναι εθελοντική. Πρέπει να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα. Οι συναντήσεις πρέπει να προσεγγίζονται με ευαισθησία ως προς τα πολιτισμικά στοιχεία και το φύλο.

Η συμμετοχή είναι εθελοντική. Η συμμετοχή μπορεί να πραγματοποιηθεί ανώνυμα.

Υλοποίηση	Περιγραφή	Σχόλιο
Εκτίμηση	<p>Πριν από την έναρξη της εκτίμησης/αξιολόγησης, οι εξεταστές συστήνονται και φροντίζουν ώστε η δραστηριότητα που πρόκειται να διεξαχθεί να είναι σαφής για τους συμμετέχοντες που λαμβάνουν μέρος εθελοντικά. Οι ερωτήσεις που τίθενται θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα στους εξεταστές να προβούν σε εκτιμήσεις συγκρίνοντας με κάθε έναν από τους δείκτες του εργαλείου παρακολούθησης της πρόνοιας για το προσωπικό που προτείνεται. Μια γενική συζήτηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι δραστηριότητες σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό έχουν γίνει δεκτές και λειτουργούν (κατά περίπτωση) θα μπορούσε να είναι ένας καλός τρόπος ώστε οι ερωτώμενοι να αισθανθούν άνετα κατά την ανταλλαγή πολύτιμων πληροφοριών.</p> <p>Πρόκειται για ημιδομημένη συνέντευξη και δίνει τη δυνατότητα να δοθούν ορισμένες αφηγηματικές απαντήσεις. Οι συζητήσεις θα πρέπει να έχουν ένα μάλλον «ανεπίσημο» ύφος. Η εν λόγω διαδικασία εκτίμησης θα πρέπει να επιτρέπει τη συλλογή ποιοτικής ανατροφοδότησης που μπορεί να συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση του πλαισίου και της δυναμικής γύρω από ορισμένες διαδικασίες, καθώς και των λόγων για τους οποίους ορισμένες δραστηριότητες ενδέχεται να λειτουργούν καλύτερα από άλλες σε μια δεδομένη χρονική στιγμή. Κατά τη διάρκεια της αφήγησης, ο εξεταστής μπορεί συμμετέχει με σεβασμό και χωρίς να διακόπτει, ώστε να διασφαλίζεται ότι καλύπτονται όλα τα πρότυπα/δείκτες.</p> <p>Εάν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης επισημανθούν μόνο θετικά επιτεύγματα, είναι καλό να διασαυρώνετε εάν υπάρχουν ελλείψεις όσον αφορά την τήρηση των προτύπων. Ομοίως, εάν επισημανθούν μόνο προκλήσεις, θα πρέπει να διαπιστωθεί εάν μπορούν να εντοπιστούν και τα δυνατά σημεία. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να είναι προτιμότερο να διεξαχθούν ατομικές συναντήσεις, ενώ σε άλλες συνιστάται η διοργάνωση ομαδικών συζητήσεων για το θέμα.</p>	<p>Να συλλέγετε τυχόν πρόσθετα δεδομένα για την υποστήριξη της εκτίμησης, όπου απαιτείται. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν επιπλέον διαδικασίες που αναπτύσσονται από το ίδιο το προσωπικό, νέες ασκήσεις/δραστηριότητες σχετικά με την αυτοφροντίδα ή την ανταλλαγή ορθών πρακτικών που δεν αποτελούν ακόμη μέρος των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό κ.λπ.</p>

3.2. ΑΡΧΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΡΓΑΛΕΙΟ 2)

Η αρχική και η τελική έρευνα αποτελούν εργαλεία για την υποστήριξη της μέτρησης της προόδου με την πάροδο του χρόνου. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου αρχικής/τελικής έρευνας που προτείνεται εδώ θα πρέπει να πραγματοποιηθεί δύο φορές με τα διευθυντικά στελέχη και τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής. Η πρώτη φορά πραγματοποιείται **πριν** από την υλοποίηση οποιασδήποτε από τις δραστηριότητες ενός συγκεκριμένου σχεδίου δράσης / στρατηγικής. Στη συνέχεια, η έρευνα διεξάγεται εκ νέου **μετά** τη λήξη της προγραμματισμένης περιόδου υλοποίησης της δραστηριότητας/πολιτικής. Τα πορίσματα της αρχικής έρευνας θα χρησιμεύσουν ως κριτήρια αναφοράς για τη μέτρηση των αποτελεσμάτων της τελικής έρευνας. Οι αλλαγές στις απαντήσεις θα φανερώσουν την πρόοδο που έχει σημειωθεί στους διάφορους τομείς. Ανάλογα με τις ανάγκες πρόνοιας για το προσωπικό και την ωριμότητα της πολιτικής και του προγράμματος για το προσωπικό, οι αρχές μπορούν να εστιάσουν την αρχική/τελική έρευνα σε συγκεκριμένα πρότυπα που θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικά.

Πρόσθετη παρατήρηση. Η αρχική/τελική έρευνα πρέπει να διεξάγεται με την ίδια ομάδα μελών του προσωπικού, όπου είναι δυνατόν, ή με αντιπροσωπευτικό δείγμα. Για τη διασφάλιση του απορρήτου, το προσωπικό δεν είναι υποχρεωμένο να αναφέρει το όνομά του· κάτι τέτοιο θα πρέπει να θεωρείται προαιρετικό. Εάν η αρχή αποφασίσει να εργαστεί με ομάδες εστίασης, θα πρέπει να προσαρμοστεί ανάλογα η

προσέγγιση για τη συλλογή πληροφοριών. Οι ΣΟΕ αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένα ζητήματα. Ωστόσο, δεν διευκολύνουν τον καθορισμό σαφούς βάσης αναφοράς όσον αφορά τον αριθμό ή τα ποσοστά σε ορισμένους τομείς, όπως ο ακριβής αριθμός των μαθημάτων κατάρτισης που παρακολουθήθηκαν.

Ωστόσο, οι ποιοτικές παρατηρήσεις που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια των ΣΟΕ μπορεί να συμβάλουν στην καλύτερη κατανόηση του πλαισίου και της δυναμικής εντός μιας ομάδας, για παράδειγμα, ή του λόγου που ορισμένες δραστηριότητες λειτουργούν και άλλες όχι. Επίσης, οι ομαδικές συζητήσεις μπορούν να δείξουν ορισμένες τάσεις, όπως η συνολική ανάγκη για περισσότερες επενδύσεις σε έναν λειτουργικό χώρο εργασίας, ή μπορούν να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με πρόσθετες ανάγκες κατάρτισης. Εάν ακολουθείται ομαδική προσέγγιση, αναφέρετε τον αριθμό των μελών της ομάδας, το φύλο τους και τη μέση διάρκεια απασχόλησής τους. Αυτοί οι τύποι ομαδικής συζήτησης συστήνεται να συμπληρώνονται με ένα βασικό ερωτηματολόγιο που θα επικεντρώνεται επίσης σε ποσοτικά δεδομένα, όπου είναι δυνατόν. Το ίδιο συνιστάται για τις ατομικές συναντήσεις, όπου θα πρέπει να είναι κατανοητό ότι η παροχή των ονομάτων είναι προαιρετική.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Ατομικό εργαλείο: Αρχικό/τελικό υπόδειγμα

ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ — ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΜΕΛΟΥΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ			
ΦΥΛΟ: Α/Θ/Χ	ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ: <1 ΕΤΟΣ / 1 — 3 ΕΤΗ / ΑΝΩ ΤΩΝ 3 ΕΤΩΝ		ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ: ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ / ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ / ΑΠ / ΑΣΦΑΛΕΙΑ / ΑΛΛΟ (να προσδιοριστεί):
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ/ΤΕΛΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ (να αναφερθεί εάν πρόκειται για αρχική ή τελική δραστηριότητα):			
ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ — 1, καθόλου ικανοποιημένος/χρήσιμος/επικοινωνητικός· 2, μερικώς ικανοποιημένος/χρήσιμος/επικοινωνητικός· 3, ικανοποιημένος/χρήσιμος/επικοινωνητικός· 4, πολύ ικανοποιημένος/χρήσιμος/επικοινωνητικός· 5, υπερβαίνει τις προσδοκίες			
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
Γενική ερώτηση	Κατά την παρούσα χρονική στιγμή, πώς θα αξιολογούσατε τη συνολική σας ικανοποίηση από τις προσπάθειες που καταβάλλει ο εργοδότης σας, όσον αφορά το γενικό αίσθημα ευεξίας στην εργασία;	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Πρότυπο 1: Καταγραφή και ενημέρωση		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Γνωρίζετε την ύπαρξη πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Γνωρίζετε κάποια δραστηριότητα/παρέμβαση πρόνοιας για το προσωπικό που έχει υλοποιηθεί;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Πιστεύετε ότι τα ισχύοντα μέτρα για τη φροντίδα του προσωπικού είναι επαρκή;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Υπάρχει ενημερωτικό υλικό στο οποίο μπορείτε να έχετε πρόσβαση σχετικά με την αυτοφροντίδα, την πρόνοια για το προσωπικό κ.λπ.;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ

Πρότυπο 2: Εκτίμηση και έλεγχος		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Κατά την άποψή σας, τα διευθυντικά στελέχη και οι υπάλληλοι στο τμήμα ανθρωπίνων πόρων είναι επαρκώς εξοπλισμένοι για τον έλεγχο του προσωπικού / των ομάδων και τον εντοπισμό χρόνιου άγχους ή ενδείξεων επαγγελματικής εξουθένωσης;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Διαθέτει η αρχή στην οποία εργάζεστε μεθοδολογία για την παρακολούθηση της ευεξίας των μελών του προσωπικού;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Έχει προσπαθήσει ποτέ ο άμεσος προϊστάμενος σας να μάθει πώς είστε (επαγγελματικά αλλά και προσωπικά για να δει εάν είστε καλά);	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Πώς θα βαθμολογούσατε τη σημασία που δίνει ο εργοδότης σας στην ευεξία του προσωπικού, κρίνοντας από τον κύκλο τοποθέτησης στην εργασία — από την επιλογή και την εισαγωγή στην εργασία στη συνεχιζόμενη εργασία έως το τέλος της απασχόλησης;	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Πρότυπο 3: Επικοινωνία		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Γνωρίζετε το πρόσωπο επαφής της αρχής που αναλαμβάνει τη φροντίδα του προσωπικού που έχει ανάγκη [π.χ. ομάδα αντιμετώπισης άγχους, επιτροπή πρόνοιας για το προσωπικό, σύμβουλος προσωπικού κ.λπ. ⁽²²⁾];	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα κατάρτισης σχετικά με τις επικοινωνιακές δεξιότητες;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Πραγματοποιείτε τακτικές συναντήσεις με τον άμεσο προϊστάμενό σας για την αντιμετώπιση τυχόν εργασιακών προκλήσεων ή για άλλες ενημερώσεις;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Πόσο εποικοδομητικές και χρήσιμες για τη μελλοντική σας ανάπτυξη θεωρείτε τις παρατηρήσεις του άμεσου προϊσταμένου σας σχετικά με την απόδοσή σας;	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Πόσο συναφείς και με σεβασμό θα θεωρούσατε τις επικοινωνιακές δεξιότητες του άμεσου προϊσταμένου σας;	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Πρότυπο 4: Πρόληψη		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Πιστεύετε ότι τα διευθυντικά στελέχη της αρχής στην οποία εργάζεστε και το προσωπικό γενικά έχουν επαρκείς γνώσεις για το πώς να προλαμβάνουν το άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση, καθώς και για το πώς να θέτουν υγιή όρια;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Έχετε πρόσβαση σε εσωτερικούς/εξωτερικούς ειδικούς σε περίπτωση που προκύψει ανάγκη;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Θα αναζητήσετε την υποστήριξη των εν λόγω εσωτερικών/εξωτερικών ειδικών, εάν προκύψει ανάγκη;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα κατάρτισης για την προαγωγή της ψυχικής υγείας;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Συμμετέχετε τακτικά σε δραστηριότητες πρόνοιας/ευεξίας για το προσωπικό που προσφέρονται από τον εργοδότη / το τμήμα σας;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Προσφέρονται δωρεάν οι εν λόγω υπηρεσίες;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Αξιολογήστε κατά πόσο εμπιστεύεστε τον εργοδότη σας για τη φροντίδα σας και τη διασφάλιση της ευεξίας σας, συμπεριλαμβανομένου του άγχους που σχετίζεται με την εργασία (1 — καμία εμπιστοσύνη, 5 — μεγάλος βαθμός εμπιστοσύνης).	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5

⁽²²⁾ Οι λειτουργίες αυτές θα πρέπει να προσαρμοστούν ανάλογα με την ορολογία που χρησιμοποιείται εντός της αρχής.

	Λαμβάνετε μέρος σε τακτικές δραστηριότητες αυτοφροντίδας, για παράδειγμα αθλητισμός, γιόγκα, άλλα χόμπι, χρόνος με την οικογένεια;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Όταν βρίσκεστε υπό πίεση, εξετάζετε ποιες είναι οι πηγές του άγχους και πώς να τις αντιμετωπίσετε με θετικό τρόπο;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Πιστεύετε ότι τα πάτε καλά στην εξισορρόπηση επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής; (1 — καθόλου, 5 — πολύ)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Όσον αφορά την πρόληψη, έχετε άλλες/περαιτέρω προτάσεις σχετικά με το τι θα μπορούσε/πρέπει να κάνει ο εργοδότης σας για να βελτιώσει την τρέχουσα κατάσταση;		
Πρότυπο 5: Αντιμέτωπιση κρίσιμων περιστατικών		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Έχετε εμπλακεί σε κρίσιμο περιστατικό στον χώρο εργασίας σας κατά το πρόσφατο παρελθόν (εντός του τελευταίου έτους);	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Γνωρίζετε κάποια εσωτερική ΤΕΔ στην οποία μπορείτε να ανατρέξετε ώστε να μάθετε για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Πόσο αποτελεσματικό είναι το ισχύον σύστημα διαχείρισης του προσωπικού που έχει επηρεαστεί από ένα κρίσιμο περιστατικό; (1 — καθόλου αποτελεσματικό, 5 — πολύ αποτελεσματικό)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Έχετε ενημερωθεί σχετικά με το που πρέπει να απευθυνθείτε και τι πρέπει να γίνει (αναφορά) σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Πιστεύετε ότι είναι επαρκής η υποστήριξη που παρέχεται επί του παρόντος στους αιτούντες ώστε να προλαμβάνονται κρίσιμα περιστατικά;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Πρότυπο 6: Ανάπτυξη ικανοτήτων		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Έχετε παρακολουθήσει κατά το τρέχον έτος μαθήματα κατάρτισης σχετικά με το θέμα της πρόνοιας (π.χ. διαχείριση του άγχους, αυτοφροντίδα/επικοινωνία κ.λπ.);	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Γνωρίζετε ότι διοργανώνονται επαναληπτικά μαθήματα κατάρτισης;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Ήταν αρκετά πρακτικός ο τρόπος με τον οποίο έγιναν τα περισσότερα μαθήματα κατάρτισης, ώστε να μπορούν να εφαρμοστούν στην καθημερινή εργασιακή κατάσταση; (1 — καθόλου, 5 — πολύ)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Πρότυπο 7: Ασφάλεια και προστασία		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Πώς θα βαθμολογούσατε το υποκειμενικό αίσθημα ασφάλειας που νιώθετε στον σημερινό χώρο εργασίας σας; (1 — καθόλου ικανοποιητικό, 5 — πολύ ικανοποιητικό)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Γνωρίζετε τις ιεραρχίες αναφοράς σε περίπτωση περιστατικού που αφορά την ασφάλεια ή την προστασία;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Πρότυπο 8: Παρακολούθηση και αξιολόγηση		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
	Διοργανώνονται τακτικές συναντήσεις ανατροφοδότησης στις οποίες συμμετέχουν όλα τα μέλη του προσωπικού, με σκοπό τον έγκαιρο εντοπισμό πιθανών πιέσεων στα μέλη του προσωπικού;	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
	Συμφωνείτε ότι λαμβάνονται επαρκώς υπόψη οι παρατηρήσεις των υπαλλήλων πρώτης γραμμής σχετικά με θέματα που αφορούν την καλή μεταχείριση του προσωπικού; (1 — καθόλου, 5 — πολύ)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5

	Έχετε λάβει ποτέ μέρος σε έρευνα, ΣΟΕ ή κάτι παρόμοιο ή έχετε κληθεί από τον προϊστάμενό σας να μοιραστείτε τους παράγοντες κινδύνου που έχετε εντοπίσει, οι οποίοι αυξάνουν τα επίπεδα άγχους σε εσάς και τους συναδέλφους σας;	ΝΑΙ/ΟΧΙ/ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ ΒΕΒΑΙΟΣ	ΝΑΙ/ΟΧΙ/ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ ΒΕΒΑΙΟΣ
Γενικές τελικές ερωτήσεις		ΑΡΧΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ	ΤΕΛΙΚΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ
Το προσωπικό συμμετέχει και παρέχει ανατροφοδότηση για την ανάπτυξη μέτρων που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό στο πλαίσιο του εργασιακού σας περιβάλλοντος;		ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Ανοιχτή ερώτηση	Εάν μπορούσατε να αλλάξετε ένα πράγμα για να βελτιώσετε την ευεξία του προσωπικού στο πλαίσιο του τρέχοντος εργασιακού σας πλαισίου, ποιο θα ήταν αυτό;		
Ερώτηση μόνο για την τελική έρευνα	Κατά την άποψή σας, έχετε διαπιστώσει ότι η δέσμευση των ανώτερων διοικητικών στελεχών να επενδύσουν στην ευεξία του προσωπικού έχει βελτιωθεί μετά την παρουσίαση αυτού του θέματος; ΝΑΙ/ΟΧΙ — Εάν η απάντηση είναι ναι, εξηγήστε συνοπτικά με ποιον τρόπο.		Εξηγήστε:
Ερώτηση μόνο για την τελική έρευνα	Πιστεύετε ότι, δεδομένου ότι η αρχή σας έχει αποφασίσει προορατικά να αντιμετωπίσει πιο συστηματικά το ζήτημα της ευεξίας του προσωπικού, έχει επηρεαστεί με κάποιον τρόπο θετικά η δική σας καθημερινή εργασία ή το πώς αισθάνεστε όταν έρχεστε στην εργασία σας; ΝΑΙ/ΟΧΙ — Εάν η απάντηση είναι ναι, εξηγήστε συνοπτικά με ποιον τρόπο.		Εξηγήστε:

3.3. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΕΡΓΑΛΕΙΟ 3)

Το εργαλείο 3 είναι διττό και αποτυπώνει τόσο την ανάλυση της προόδου στον τομέα της πρόνοιας για το προσωπικό όσο και τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση της προόδου.

3.3.1. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΗΜΕΙΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Ο κατάλογος σημείων ελέγχου για την ανάλυση της προόδου όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό που παρουσιάζεται στον πίνακα 3 αποτελεί δείγμα του τρόπου με τον οποίο οι υπάλληλοι παρακολούθησης και αξιολόγησης μπορούν να παρακολουθούν την πρόοδο που σημειώνεται κατά τη διάρκεια ενός καθορισμένου χρονικού πλαισίου για καθένα από τα οκτώ πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη καθένα από τα συνδεδεμένα ΠΚΑ. Ο προτεινόμενος κατάλογος σημείων ελέγχου χρησιμοποιεί έναν χρωματικό κώδικα και αντικατοπτρίζει αμέσως τα πρότυπα που έχουν επιτευχθεί (πράσινο), εκείνα που έχουν σχεδόν επιτευχθεί (πορτοκαλί) και εκείνα που εξακολουθούν να χρήζουν μεγαλύτερης προσοχής (κόκκινο). Ο εν λόγω κατάλογος σημείων ελέγχου δίνει στα διευθυντικά στελέχη τη δυνατότητα να εντοπίζουν αμέσως την πρόοδο που σημειώνεται όσον αφορά τα διάφορα πρότυπα και τα συνδεδεμένα ΠΚΑ. Ενώ ορισμένες αρχές χωρών της ΕΕ+ ενδέχεται να στοχεύουν και στα οκτώ πρότυπα, άλλες αρχές ενδέχεται να αποφασίσουν να εστιάσουν μόνο σε ένα ή δύο, ανάλογα με τον βαθμό προόδου ή αναγκαιότητας των προτύπων στο πλαίσιο αυτό. Τέλος, το εργαλείο αυτό αναδεικνύει και τομείς που φαίνονται «ασαφείς» και δίνει τη δυνατότητα να παρακολουθείτε αν τα επιτεύγματα παρουσιάζουν διακυμάνσεις, για παράδειγμα αν τα πράσινα έχουν παραμείνει πράσινα ή αν οι διακυμάνσεις είναι σημαντικές και τα επιτεύγματα επανήλθαν στο προηγούμενο στάδιο του πορτοκαλί ή του κόκκινου μετά από κάποιο χρονικό διάστημα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Κατάλογος σημείων ελέγχου για την ανάλυση της προόδου όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό

● **A** επιτεύχθηκε/υλοποιήθηκε, ● **B** επιτεύχθηκε/υλοποιήθηκε μερικώς, ● **Γ** δεν έχει ακόμη επιτευχθεί/υλοποιηθεί, ● **Δ** δεν είμαι βέβαιος

ΠΡΟΤΥΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	A	B	Γ	Δ
1: Καταγραφή και ενημέρωση	<i>Οι αρχές εφαρμόζουν στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, η οποία είναι καταγεγραμμένη και κοινοποιείται μέσω συναφών και συμφωνημένων διαύλων</i>	Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται η ευεξία του προσωπικού και τα μέτρα που εφαρμόζονται για την υποστήριξη του προσωπικού	●	●	●	●
		Έχουν τεθεί σε εφαρμογή ΤΕΔ	●	●	●	●
		Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό είναι εύκολα προσβάσιμη, συγκεκριμένη και διατυπωμένη σε γλώσσα κατανοητή από όλο το προσωπικό	●	●	●	●
		Το σύνολο του προσωπικού ενημερώνεται συστηματικά σχετικά με τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, το σχέδιο δράσης και τα διαθέσιμα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό, καθώς και για τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης	●	●	●	●
2: Εκτίμηση και έλεγχος	<i>Οι αρχές δίνουν τη δυνατότητα στα διευθυντικά στελέχη να αποκτούν τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτίμηση και τον έλεγχο των ομάδων τους σε θέματα που αφορούν την ευεξία του προσωπικού</i>	Τα τμήματα ανθρωπίνων πόρων και τα διευθυντικά στελέχη διαθέτουν τις δεξιότητες για τη διατύπωση σαφών περιγραφών θέσεων εργασίας και σχετικών ερωτήσεων σε συνεντεύξεις για την επιλογή προσωπικού	●	●	●	●
		Τα διευθυντικά στελέχη έχουν τις δεξιότητες να εντοπίζουν βασικές σωματικές και ψυχολογικές πιέσεις και ανάγκες στα μέλη της ομάδας τους	●	●	●	●
3: Επικοινωνία	<i>Οι αρχές προωθούν τη σαφή και ολιστική επικοινωνία μέσω διαφόρων πλατφορμών και διαύλων που έχουν συμφωνηθεί</i>	Τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό συμμετέχουν χρησιμοποιώντας δεξιότητες κατάλληλης, ειλικρινούς και διαφανούς επικοινωνίας που διεξάγεται με σεβασμό	●	●	●	●
		Καθιερώνεται μια δομή που παρέχει σε όλα τα μέλη του προσωπικού δυνατότητες προσωπικής επικοινωνίας με τους προϊσταμένους τους για θέματα που αφορούν τόσο τα επαγγελματικά τους καθήκοντα όσο και την ευεξία τους	●	●	●	●

ΠΡΟΤΥΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	A	B	Γ	Δ
4: Πρόληψη	<i>Οι αρχές λαμβάνουν βιώσιμα προληπτικά μέτρα για την προώθηση και την προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων τους</i>	Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα μαθημάτων κατάρτισης για τον εντοπισμό ενδείξεων άγχους, την πρόληψη του άγχους και την προαγωγή της ψυχικής υγείας γενικά				
		Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες και υπηρεσίες υποστήριξης (που παρέχονται εσωτερικά και/ή εξωτερικά)				
		Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες προαγωγής της υγείας				
5: Αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	<i>Οι αρχές παρέχουν ειδική υποστήριξη στο προσωπικό που έχει βιώσει κάποιο κρίσιμο περιστατικό</i>	Εντός της αρχής ορίζεται ανεξάρτητο, καταρτισμένο πρόσωπο (ή ομάδα) εμπιστοσύνης όπου μπορεί να απευθυνθεί κάποιος μετά από κρίσιμο περιστατικά				
		Υπάρχει σαφής καθοδήγηση προς τα διευθυντικά στελέχη σχετικά με το τι θα πρέπει να ακολουθήσει μετά από ένα κρίσιμο περιστατικό				
		Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη είναι ενημερωμένα σχετικά με τον τρόπο αίτησης και πρόσβασης σε ειδική υποστήριξη μετά την εκδήλωση ενός κρίσιμου περιστατικού				
6: Ανάπτυξη ικανοτήτων	<i>Οι αρχές παρέχουν στο προσωπικό τους τα μέσα για την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων</i>	Οι αρχές έχουν διενεργήσει εκτίμηση των αναγκών κατάρτισης και συστηματική αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης για να εξασφαλίσουν υψηλής ποιότητας, αποτελεσματική εφαρμογή και μεταφορά γνώσεων στην καθημερινή εργασία				
		Οι αρχές έχουν υλοποιήσει ευρύ φάσμα ειδικά προσαρμοσμένων και τυποποιημένων μαθημάτων κατάρτισης				
		Οι αρχές προσφέρουν πρόσθετες μορφές επαγγελματικής ανάπτυξης προκειμένου να διασφαλιστεί η μεταφορά γνώσεων				

ΠΡΟΤΥΠΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	A	B	Γ	Δ
7: Ασφάλεια και προστασία	Οι αρχές εφαρμόζουν και κοινοποιούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την υγεία, την προστασία και την ασφάλεια βάσει ανάλυσης των κινδύνων σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα (συμπεριλαμβανομένης της εργασίας στο πεδίο)	Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με τις ιεραρχίες αναφοράς που πρέπει να χρησιμοποιούνται σε περίπτωση άλλων περιστατικών έκτακτης ανάγκης / ασφάλειας πέραν των κρίσιμων περιστατικών				
		Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα/οδηγίες για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία				
		Οι αρχές παρακολουθούν τους κινδύνους σε κάθε χώρο εργασίας στο πλαίσιο μιας συνεχούς και εξελισσόμενης διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων, και με τη συμμετοχή υπαλλήλων πρώτης γραμμής, με σκοπό την προσαρμογή των μέτρων ασφάλειας/προστασίας όπου απαιτείται				
8: Παρακολούθηση και αξιολόγηση	Οι αρχές παρακολουθούν και αξιολογούν τακτικά την αποτελεσματικότητα των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό που έχουν ληφθεί και ενσωματώνουν στη στρατηγική τους τα διδάγματα που αντλούνται	Εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων που λαμβάνονται σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό				
		Διενεργούνται τακτικές διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η διαχείριση κινδύνου ⁽²³⁾ σχετικά με το άγχος				

3.3.2. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Τα ερωτηματολόγια σχετικά με την ποιότητα της πρόνοιας για το προσωπικό χρησιμοποιούνται από διευθυντικά στελέχη, προσωπικό του τμήματος ΑΠ και υπαλλήλους πρώτης γραμμής, και θα μπορούσαν να προσαρμοστούν ελαφρώς για χρήση από εσωτερικούς/εξωτερικούς ειδικούς. Τα ερωτηματολόγια αποτελούν εργαλείο για τη συλλογή στοιχείων σχετικά με την πρόοδο στην εφαρμογή των προτύπων πρόνοιας για το προσωπικό και την επίτευξη των σχετικών στόχων. Τα δεδομένα που συλλέγονται υποβάλλονται σε επεξεργασία και ανάλυση και μπορούν να τροφοδοτήσουν τον κατάλογο σημείων ελέγχου παρακολούθησης της προόδου που προτείνεται στο τμήμα 3.3.1. Τα προτεινόμενα ερωτηματολόγια διεξάγονται με τη μορφή ημιδομημένων συνεντεύξεων με τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό.

⁽²³⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 6 «Υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου» για υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου και επεξήγηση του κύκλου εκτίμησης κινδύνου.

**Ερωτηματολόγιο σχετικά με την ποιότητα της πρόνοιας για το προσωπικό:
διευθυντικά στελέχη**

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ / ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ / ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΕ:		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ:		
ΟΝΟΜΑ/-ΤΑ ΕΞΕΤΑΣΤΗ/-ΩΝ:		
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΠΗΓΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ / ΤΟΥΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥΣ ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΠΟΤΥΠΩΝΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΠΚΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΔΕΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ		ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΗΓΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ, ΑΠ, ΕΙΔΙΚΟΙ κ.λπ.)
Πρότυπο 1: καταγραφή και ενημέρωση		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Έχετε θεσπίσει κάποια διαδικασία εκτίμησης των αναγκών που σχετίζεται με την ανάπτυξη πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.	<p>ΠΚΑ1. Η στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται η ευεξία του προσωπικού και τα μέτρα που εφαρμόζονται για την υποστήριξη του προσωπικού</p> <p>ΠΚΑ2. Έχουν τεθεί σε εφαρμογή ΤΕΔ</p> <p>ΠΚΑ3. Η στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό είναι εύκολα προσβάσιμη, συγκεκριμένη και διατυπωμένη σε γλώσσα κατανοητή από όλο το προσωπικό</p> <p>ΠΚΑ4. Το σύνολο του προσωπικού ενημερώνεται συστηματικά σχετικά με τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, το σχέδιο δράσης και τα διαθέσιμα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό, καθώς και για τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης</p>	
Διαθέτετε κάποιο έγγραφο πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία. Είναι το έγγραφο πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό διαθέσιμο σε όλο το προσωπικό;		
Έχει εγκριθεί/επικυρωθεί επίσημα το εν λόγω έγγραφο από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη;		
Συνδέεται η πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό με ένα σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό;		
Έχει αναθεωρηθεί/επικαιροποιηθεί η πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό από τη θέσπισή της; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Πώς διασφαλίζει η αρχή στην οποία εργάζεστε ότι όλο το προσωπικό γνωρίζει τις δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό που προσφέρονται και πώς μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτές, για παράδειγμα μέσω μιας ΤΕΔ;		
Ποιοι είναι οι διάλογοι που χρησιμοποιείτε για την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τις δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό (φυλλάδια, ενημερωτικά έντυπα, αφίσες, ενημερωτικές συναντήσεις, άλλα);		
Περιλαμβάνει η εισαγωγική εκπαίδευση του προσωπικού πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό που προσφέρονται;		
Διαθέτει η αρχή σας μία διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω της οποίας τα μέλη του προσωπικού μπορούν να επικοινωνήσουν με τις αρμόδιες μονάδες και να υποβάλουν ερωτήσεις σχετικά με τις δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό;		

Πρότυπο 2: εκτίμηση και έλεγχος		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Κατά την άποψή σας, διατυπώνονται με σαφήνεια οι περιγραφές των θέσεων εργασίας ώστε να προσελκύουν τους κατάλληλους υποψηφίους;	<p>ΠΚΑ1. Τα τμήματα ανθρώπων πόρων και τα διευθυντικά στελέχη διαθέτουν τις δεξιότητες για τη διατύπωση σαφών περιγραφών θέσεων εργασίας και σχετικών ερωτήσεων σε συνεντεύξεις για την επιλογή προσωπικού</p> <p>ΠΚΑ2. Τα διευθυντικά στελέχη έχουν τις δεξιότητες να εντοπίζουν βασικές σωματικές και ψυχολογικές πιέσεις και ανάγκες των μελών της ομάδας τους</p>	
Αποτελούν μέρος της διαδικασίας επιλογής οι ερωτήσεις σχετικά με τη διαχείριση του άγχους και την αυτοφροντίδα;		
Διοργανώνετε μαθήματα κατάρτισης απευθυνόμενα σε διευθυντικά στελέχη και τμήματα ανθρώπων πόρων για επαγγελματικό έλεγχο/αξιολόγηση των μελών του προσωπικού σε σχέση με την ευεξία (π.χ. πώς να εντοπίζονται ενδείξεις δυσφορίας, επαγγελματικής εξουθένωσης);		
Εάν ναι, τι είδους μαθήματα κατάρτισης, πόσες συνεδρίες ανά είδος κύκλου μαθημάτων κατάρτισης, πόσοι είναι οι συμμετέχοντες με βάση τον συνολικό αριθμό των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού ανθρώπων πόρων;		
Έχετε συμμετάσχει ποτέ σε έρευνα ικανοποίησης του προσωπικού από την απασχόληση; Εάν ναι, πόσο συχνά πραγματοποιούνται;		
Πρότυπο 3: επικοινωνία		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Λαμβάνει το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη εσωτερικά μαθήματα εισαγωγικής εκπαίδευσης που καλύπτουν (αποτελεσματικές) δεξιότητες επικοινωνίας;	<p>ΠΚΑ1. Τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό συμμετέχουν χρησιμοποιώντας δεξιότητες κατάλληλης, ειλικρινούς και διαφανούς επικοινωνίας που διεξάγεται με σεβασμό</p> <p>ΠΚΑ2. Καθιερώνεται μια δομή που παρέχει σε όλα τα μέλη του προσωπικού δυνατότητες προσωπικής επικοινωνίας με τους προϊστάμενους τους για θέματα που αφορούν τόσο τα επαγγελματικά τους καθήκοντα όσο και την ευεξία τους.</p>	
Εάν ναι, πόσα μαθήματα κατάρτισης πραγματοποιήθηκαν κατά τη δεδομένη χρονική περίοδο και με πόσους συμμετέχοντες (ως ποσοστό όλων των νεοπροσληφθέντων);		
Διοργανώνετε τακτικές συναντήσεις με θέμα τις επιδόσεις και την ευεξία; Παρέχεται μία σφαιρική εικόνα στις εν λόγω συναντήσεις (δηλαδή ένας ορισμένος αριθμός εργαζομένων — ανώτερης βαθμίδας / κατώτερης βαθμίδας / ίδιας βαθμίδας — παρέχουν ανατροφοδότηση); Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Έχετε θεσπίσει κάποια διαδικασία μέσω της οποίας τα μέλη του προσωπικού μπορούν να ζητούν ατομικές συναντήσεις με διοικητικά στελέχη (ανάλογα με τις ανάγκες και για θέματα όπως η ευεξία και/ή οι επιδόσεις);		
Πώς διασφαλίζετε ότι η ανατροφοδότηση σχετικά με τις επιδόσεις που παρέχουν τα διευθυντικά στελέχη στο προσωπικό είναι τακτική και εποικοδομητική;		
Διενεργείτε έρευνες σχετικά με τη διαχείριση και την επικοινωνία με το προσωπικό;		
Εάν ναι, έχετε προβεί σε αλλαγές στις επικοινωνιακές πολιτικές σας όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας;		

Πρότυπο 4: πρόληψη				
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις		
<p>Παρέχονται τακτικά μαθήματα κατάρτισης στο προσωπικό και σε εσάς ως διευθυντικά στελέχη, προσωπικό ΑΠ ή ειδικούς, σχετικά με τον τρόπο πρόληψης του άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης, τον καθορισμό ορίων κ.λπ.;</p>	<p>ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα μαθημάτων κατάρτισης για τον εντοπισμό ενδείξεων άγχους, την πρόληψη του άγχους και την προαγωγή της ψυχικής υγείας γενικά</p> <p>ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες και υπηρεσίες υποστήριξης (που παρέχονται εσωτερικά και/ή εξωτερικά)</p> <p>ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες προαγωγής της υγείας</p>			
<p>Ποιος είναι ο αριθμός των μαθημάτων κατάρτισης που παρέχονται, ο αριθμός των μελών του προσωπικού που τα παρακολουθούν ως ποσοστό του συνόλου του προσωπικού και ο αριθμός των διευθυντικών στελεχών που συμμετέχουν ως ποσοστό επί του συνόλου των διευθυντικών στελεχών;</p>				
<p>Παρέχετε επαναληπτικά μαθήματα κατάρτισης για τα ίδια θέματα; Εάν ναι, πόσες συνεδρίες και πόσα μέλη του προσωπικού / διευθυντικά στελέχη συμμετέχουν ως ποσοστό επί του συνόλου του προσωπικού / διευθυντικών στελεχών;</p>				
<p>Μπορείτε να απαριθμήσετε τις δραστηριότητες παρέμβασης πρόνοιας για το προσωπικό / δραστηριότητες υποστήριξης προσωπικού που εισήγαγε η αρχή στην οποία εργάζεστε;</p>				
<p>Υπάρχει κάποιο πρόσωπο (ή πρόσωπα) επαφής εντός της αρχής επιφορτισμένο/-α με τη φροντίδα του προσωπικού που έχει ανάγκη (π.χ. ομάδα αντιμετώπισης του άγχους, ολοκληρωμένη ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών, επιτροπή πρόνοιας για το προσωπικό, σύμβουλοι πρόνοιας για το προσωπικό);</p>				
<p>Είναι προσβάσιμες οι εν λόγω υπηρεσίες υποστήριξης και σε μέλη του προσωπικού που αποστέλλονται σε άλλο κράτος μέλος ως υποστήριξη εξωτερικών εμπειρογνομόνων;</p>				
<p>Υπάρχει ισορροπία στην εκπροσώπηση των φύλων μεταξύ των μελών του προσωπικού που είναι επιφορτισμένα με αυτές τις υπηρεσίες;</p>				
<p>Διαθέτει η αρχή στην οποία εργάζεστε ΤΕΔ για την παροχή υποστήριξης/δραστηριοτήτων; Είναι η ΤΕΔ προσβάσιμη στο προσωπικό και μέσω ποιων διαύλων;</p>				
<p>Όταν βλέπετε έναν συνάδελφο που έχει έντονο άγχος, τι κάνετε; Για παράδειγμα, εάν ένας υπάλληλος κάνει ξαφνικά ασυνήθη σφάλματα στην εργασία του, τα οποία έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην ομάδα και τις επιδόσεις συνολικά, πώς αντιδράτε στην κατάσταση αυτή; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.</p>				
<p>Υπάρχει κατάλογος εσωτερικών/εξωτερικών εμπειρογνομόνων διαθέσιμος και προσβάσιμος σε όλο το προσωπικό, ώστε να τους προσεγγίσει σε περίπτωση που προκύψει ανάγκη;</p>				
<p>Προσφέρονται δωρεάν οι εν λόγω υπηρεσίες;</p>				

Πρότυπο 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Γνωρίζετε ποιος είναι υπεύθυνος για την παροχή υποστήριξης σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού (ομάδα/ άτομα); Ποιοι είναι οι ρόλοι και οι αρμοδιότητές τους;	<p>ΠΚΑ1. Εντός της αρχής ορίζεται ανεξάρτητο, καταρτισμένο πρόσωπο (ή ομάδα) εμπιστοσύνης όπου μπορεί να απευθυνθεί κάποιος μετά από κρίσιμα περιστατικά</p> <p>ΠΚΑ2. Υπάρχει σαφής καθοδήγηση προς τα διευθυντικά στελέχη σχετικά με το τι θα πρέπει να ακολουθήσει μετά από ένα κρίσιμο περιστατικό</p> <p>ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη είναι ενημερωμένα σχετικά με τον τρόπο αίτησης και πρόσβασης σε ειδική υποστήριξη μετά την εκδήλωση ενός κρίσιμου περιστατικού</p>	
Διαθέτετε εσωτερική πολιτική / ΤΕΔ για την αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών και τη γνωρίζετε; Έχουν οι υπάλληλοι πρόσβαση σε αυτό το έγγραφο και μέσω ποιων διαύλων;		
Έχετε συμβουλευτεί το προσωπικό σχετικά με το τι θα τους ήταν περισσότερο αναγκαίο/χρήσιμο, εάν επηρεαζόταν από κρίσιμο περιστατικό;		
Τι είδους δραστηριότητες υποστήριξης προσφέρετε στο προσωπικό; Είναι δυνατή η παραπομπή σε ειδικούς (π.χ. ψυχολόγους), εάν χρειάζεται;		
Αισθάνεστε έτοιμος να αντιμετωπίσετε ένα κρίσιμο περιστατικό σε περίπτωση που συμβεί;		
Γνωρίζετε τυχόν κρίσιμα περιστατικά που έχουν συμβεί; Καταγράφει συστηματικά η αρχή τα περιστατικά αυτά;		
Πρότυπο 6: ανάπτυξη ικανοτήτων		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Διενεργείτε εκτίμηση αναγκών προκειμένου να αναπτύξετε και να αποφασίσετε το πρόγραμμα κατάρτισης που θα παρέχει στην αρχή που εργάζεστε; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.	<p>ΠΚΑ1. Οι αρχές έχουν διενεργήσει εκτίμηση των αναγκών κατάρτισης και συστηματική αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης για να εξασφαλίσουν υψηλής ποιότητας, αποτελεσματική εφαρμογή και μεταφορά γνώσεων στην καθημερινή εργασία</p> <p>ΠΚΑ2. Οι αρχές έχουν υλοποιήσει ευρύ φάσμα ειδικά προσαρμοσμένων και τυποποιημένων μαθημάτων κατάρτισης</p> <p>ΠΚΑ3. Οι αρχές προσφέρουν πρόσθετες μορφές επαγγελματικής ανάπτυξης προκειμένου να διασφαλιστεί η μεταφορά γνώσεων</p>	
Το προσωπικό (διευθυντικά στελέχη / υπάλληλοι πρώτης γραμμής) παρακολούθησε φέτος εκπαίδευση σχετική με την πρόνοια για το προσωπικό; Ποια ήταν τα θέματα που καλύφθηκαν;		
Πόσα μαθήματα κατάρτισης / κύκλοι κατάρτισης πραγματοποιήθηκαν; Πόσοι ήταν οι συμμετέχοντες (προσωπικό / διευθυντικά στελέχη) ως ποσοστό επί του συνολικού αριθμού υπαλλήλων / διευθυντικών στελεχών;		
Προσφέρετε επαναληπτικά μαθήματα κατάρτισης; Εάν ναι, για ποια θέματα; Αριθμός ομάδων και συμμετεχόντων Πόσοι ήταν οι συμμετέχοντες ως ποσοστό του συνολικού αριθμού υπαλλήλων / διευθυντικών στελεχών;		
Παρέχει η αρχή στην οποία εργάζεστε εναλλακτικές μορφές κατάρτισης, όπως μαθήματα κατάρτισης μεταξύ ομότιμων ή διαδικτυακά μαθήματα; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Χρειάζονται τα διευθυντικά στελέχη / το προσωπικό περισσότερη κατάρτιση; Εξηγήστε τι θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα εν λόγω μαθήματα κατάρτισης, με ποιο τρόπο και για ποιο λόγο.		
Διαθέτετε εργαλεία για την αξιολόγηση προγραμμάτων κατάρτισης και/ή διενεργείτε αξιολογήσεις;		
Αναθεωρείτε και επικαιροποιείτε περιοδικά το πρόγραμμα κατάρτισης; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		

Πρότυπο 7: ασφάλεια και προστασία		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
<p>Διαθέτουν τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό επαρκείς πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία; Εάν ναι, πώς λαμβάνουν τα διευθυντικά στελέχη / το προσωπικό τις πληροφορίες αυτές; Ποιοι είναι οι διάλογοι πρόσβασης/απόκτησης αυτών των πληροφοριών;</p>	<p>ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με τις ιεραρχίες αναφοράς που πρέπει να χρησιμοποιούνται σε περίπτωση άλλων περιστατικών έκτακτης ανάγκης / ασφάλειας πέραν των κρίσιμων περιστατικών</p> <p>ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα / οδηγίες για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία</p> <p>ΠΚΑ3. Οι αρχές παρακολουθούν τους κινδύνους σε κάθε χώρο εργασίας στο πλαίσιο μιας συνεχούς και εξελισσόμενης διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων, και με τη συμμετοχή υπαλλήλων πρώτης γραμμής, με σκοπό την προσαρμογή των μέτρων ασφάλειας / προστασίας όπου απαιτείται</p>	
<p>Γνωρίζετε τις ιεραρχίες αναφοράς σε περίπτωση περιστατικού που αφορά την ασφάλεια ή την προστασία; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.</p>		
<p>Πραγματοποιείται τακτική παρακολούθηση και αξιολόγηση κινδύνου των χώρων εργασίας; Συμμετέχουν οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής στη διαδικασία αυτή;</p>		
<p>Πραγματοποιούνται αλλαγές όταν προκύπτουν νέες ανάγκες στον τομέα της ασφάλειας και της προστασίας; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.</p>		
Πρότυπο 8: παρακολούθηση και αξιολόγηση		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
<p>Έχετε αναπτύξει μεθοδολογία για την παρακολούθηση της ευεξίας του προσωπικού; Εάν ναι, επικαιροποιείτε τη μεθοδολογία (με βάση, για παράδειγμα, τους ετήσιους στόχους πρόνοιας για το προσωπικό);</p>	<p>ΠΚΑ1. Εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων που λαμβάνονται σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό</p> <p>ΠΚΑ2. Διενεργούνται τακτικές διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η διαχείριση κινδύνου σχετικά με το άγχος</p>	
<p>Τι είδους δραστηριότητες παρακολούθησης πραγματοποιείτε; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία (π.χ. έρευνα ανατροφοδότησης από το προσωπικό, παρακολούθηση της υλοποίησης των δραστηριοτήτων).</p>		
<p>Χρησιμοποιείται εποικοδομητική και κριτική ανατροφοδότηση για την επικαιροποίηση των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό και/ή της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό;</p>		
<p>Διοργανώνονται τακτικές συναντήσεις ανατροφοδότησης στις οποίες συμμετέχουν όλα τα μέλη του προσωπικού, με σκοπό τον έγκαιρο εντοπισμό πιθανών πιέσεων στα μέλη του προσωπικού;</p>		
<p>Τι είδους δραστηριότητες/μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό εφαρμόζονται επί του παρόντος; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.</p>		
<p>Υπάρχουν στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των μελών του προσωπικού που λαμβάνουν τακτικά μέρος στις εν λόγω δραστηριότητες ή εφαρμόζουν τα εν λόγω μέτρα;</p>		
<p>Έχετε αναπτύξει μεθοδολογία για την παρακολούθηση της ευεξίας του προσωπικού; Εάν ναι, επικαιροποιείτε τη μεθοδολογία (με βάση, για παράδειγμα, τους ετήσιους στόχους πρόνοιας για το προσωπικό);</p>		

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας!

Ερωτηματολόγιο σχετικά με την ποιότητα της πρόνοιας για το προσωπικό: υπάλληλοι πρώτης γραμμής και υποδοχής. Το παρόν εργαλείο υποστηρίζει την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από την αρχή και επικεντρώνεται στην ανατροφοδότηση που λαμβάνεται από υπαλλήλους πρώτης γραμμής, συμπεριλαμβανομένων των εξωτερικών εμπειρογνομόνων που έχουν τοποθετηθεί.

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ / ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ / ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΘΗΚΕ:		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ:		
ΟΝΟΜΑ/-ΤΑ ΕΞΕΤΑΣΤΗ/-ΩΝ:		
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΠΗΓΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ / ΤΟΥΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥΣ ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΠΟΤΥΠΩΝΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΠΚΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΔΕΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ		ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΠΟ ΠΗΓΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ)
Πρότυπο 1: καταγραφή και ενημέρωση		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Έχετε συμμετάσχει σε έρευνα εκτίμησης των αναγκών πρόνοιας για το προσωπικό; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.	<p>ΠΚΑ1. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται η ευεξία του προσωπικού και τα μέτρα που εφαρμόζονται για την υποστήριξη του προσωπικού</p> <p>ΠΚΑ2. Έχουν τεθεί σε εφαρμογή ΤΕΔ</p> <p>ΠΚΑ3. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό είναι εύκολα προσβάσιμη, συγκεκριμένη και διατυπωμένη σε γλώσσα κατανοητή από όλο το προσωπικό</p> <p>ΠΚΑ4. Το σύνολο του προσωπικού ενημερώνεται συστηματικά σχετικά με τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, το σχέδιο δράσης και τα διαθέσιμα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό, καθώς και για τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης</p>	
Υπάρχει έγγραφο πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό στην αρχή στην οποία εργάζεστε; Έχετε πρόσβαση στο εν λόγω έγγραφο;		
Γνωρίζετε τυχόν επικαιροποιήσεις του εγγράφου πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό;		
Γνωρίζετε τις δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό που σας προσφέρονται και ποιοι είναι οι δίαυλοι μέσω των οποίων λαμβάνετε αυτές τις πληροφορίες;		
Έχετε πρόσβαση σε φυλλάδια, ενημερωτικά έντυπα, αφίσες κ.λπ. που διαφημίζουν τις διαθέσιμες δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό; Σε ποια μορφή διατίθενται; Είναι χρήσιμες αυτές οι μορφές;		
Έχετε παρακολουθήσει ενημερωτικές συναντήσεις σχετικά με τις δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό που προσφέρονται; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Γνωρίζετε κάποια ειδική διεύθυνση / μέλος του προσωπικού στο οποίο μπορείτε να απευθύνεστε με ερωτήσεις και αιτήματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό;		
Πρότυπο 2: εκτίμηση και έλεγχος		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Κατά τη διάρκεια της επιλογής ή της εισαγωγικής σας εκπαίδευσης, σας τέθηκαν ερωτήσεις σχετικά με τις δεξιότητες διαχείρισης του άγχους και τις δραστηριότητες αυτοφροντίδας;	<p>ΠΚΑ1. Τα τμήματα ανθρώπινων πόρων και τα διευθυντικά στελέχη διαθέτουν τις δεξιότητες για τη διατύπωση σαφών περιγραφών θέσεων εργασίας και σχετικών ερωτήσεων σε συνεντεύξεις για την επιλογή προσωπικού</p> <p>ΠΚΑ2. Τα διευθυντικά στελέχη έχουν τις δεξιότητες να εντοπίζουν βασικές σωματικές και ψυχολογικές πιέσεις και ανάγκες στα μέλη της ομάδας τους</p>	
Έχετε προσκληθεί να συμμετάσχετε σε έρευνα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Έχετε λάβει μέρος σε προσωπική συνέντευξη ή σε ομάδα εστίασης που ζητά ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα της ευεξίας του προσωπικού;		
Σας ζητήθηκε ποτέ να δώσετε σφαιρική ανατροφοδότηση σχετικά με τις επιδόσεις του/των διευθυντή/-ών σας ή των συναδέλφων σας; Εάν ναι, με ποια μορφή;		

Πρότυπο 3: επικοινωνία		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Παρακολουθήσατε εισαγωγική εκπαίδευση όταν προσληφθήκατε στην αρχή, για να εξοικειωθείτε με το έργο, τις ομάδες, τα καθήκοντα, την υλικοτεχνική υποστήριξη κ.λπ.;	<p>ΠΚΑ1. Τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό συμμετέχουν χρησιμοποιώντας δεξιότητες κατάλληλης, ευλικρινούς και διαφανούς επικοινωνίας που διεξάγεται με σεβασμό</p> <p>ΠΚΑ2. Καθιερώνεται μια δομή που παρέχει σε όλα τα μέλη του προσωπικού δυνατότητες προσωπικής επικοινωνίας με τους προϊστάμενους τους για θέματα που αφορούν τόσο τα επαγγελματικά τους καθήκοντα όσο και την ευεξία τους</p>	
Συμμετέχετε σε κατ' ιδίαν συναντήσεις για τις επιδόσεις και την ευεξία με τον άμεσο προϊστάμενό σας; Εάν ναι, πόσο συχνά πραγματοποιείτε τέτοιες συναντήσεις;		
Έχετε υποβάλει αιτήματα για ατομικές συναντήσεις σχετικά με τις επιδόσεις και την ευεξία; Εάν ναι, ανταποκρίθηκε ο προϊστάμενός σας σε αυτά τα αιτήματα;		
Είναι εποικοδομητικές και χρήσιμες οι παρατηρήσεις που παρέχει ο άμεσος προϊστάμενός σας σχετικά με τις επιδόσεις σας;		
Έχετε λάβει μέρος σε έρευνα σχετικά με τη διαχείριση και την επικοινωνία με σκοπό την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας της επικοινωνίας όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό;		
Υπάρχει κατάλογος εσωτερικών/εξωτερικών εμπειρογνομόνων διαθέσιμος και προσβάσιμος σε όλο το προσωπικό, ώστε να τους προσεγγίσετε σε περίπτωση που προκύψει ανάγκη;		
Πρότυπο 4: πρόληψη		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα κατάρτισης για την προαγωγή της ψυχικής υγείας σχετικά με την πρόληψη του άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης, τον καθορισμό ορίων κ.λπ.;	<p>ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα μαθημάτων κατάρτισης για τον εντοπισμό ενδείξεων άγχους, την πρόληψη του άγχους και την προαγωγή της ψυχικής υγείας γενικά</p> <p>ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες και υπηρεσίες υποστήριξης (που παρέχονται εσωτερικά και/ή εξωτερικά)</p> <p>ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες προαγωγής της υγείας</p>	
Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα κατάρτισης για την προαγωγή της ψυχικής υγείας; Εάν ναι, τι είδους μαθήματα κατάρτισης και γιατί επιλέξατε να τα παρακολουθήσετε;		
Μπορείτε να απαριθμήσετε ορισμένες από τις δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό που εισήγαγε η αρχή σας;		
Υπάρχει πρόσωπο (ή πρόσωπα) επαφής εντός της αρχής που αναλαμβάνει/-ουν τη φροντίδα του προσωπικού που έχει ανάγκη (π.χ. ομάδα αντιμετώπισης του άγχους, ολοκληρωμένη ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών, επιτροπή πρόνοιας για το προσωπικό, σύμβουλοι προσωπικού);		
Υπάρχει ισορροπία στην εκπροσώπηση των φύλων μεταξύ των μελών του προσωπικού που είναι επιφορτισμένα με αυτές τις υπηρεσίες;		
[Προς τους απεσταλμένους εμπειρογνώμονες] Αισθάνεστε αρκετά προετοιμασμένοι για την τοποθέτησή σας και μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό ενώ βρίσκεστε μακριά;		
Γνωρίζετε την ΤΕΔ σχετικά με την παροχή υποστήριξης/δραστηριοτήτων στην αρχή που εργάζεστε; Μέσω ποιου διαύλου έχετε πρόσβαση στην ΤΕΔ;		
Όταν βλέπετε έναν συνάδελφο που έχει έντονο άγχος, τι κάνετε; Για παράδειγμα, εάν ένα μέλος του προσωπικού κάνει ξαφνικά ασυνήθιστα σφάλματα στην εργασία του, τα οποία έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην ομάδα και τις επιδόσεις συνολικά, πώς αντιδράτε στην κατάσταση αυτή; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Υπάρχει κατάλογος εσωτερικών/εξωτερικών εμπειρογνομόνων διαθέσιμος και προσβάσιμος σε όλο το προσωπικό, ώστε να τους προσεγγίσετε σε περίπτωση που προκύψει ανάγκη;		
Προσφέρονται δωρεάν οι εν λόγω υπηρεσίες;		

Πρότυπο 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Διαθέτετε εσωτερική πολιτική / ΤΕΔ για την αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών και τη γνωρίζετε;	<p>ΠΚΑ1. Εντός της αρχής ορίζεται ανεξάρτητο, καταρτισμένο πρόσωπο (ή ομάδα) εμπιστοσύνης όπου μπορεί να απευθυνθεί κάποιος μετά από κρίσιμα περιστατικά</p> <p>ΠΚΑ2. Υπάρχει σαφής καθοδήγηση προς τα διευθυντικά στελέχη σχετικά με το τι θα πρέπει να ακολουθήσει μετά από ένα κρίσιμο περιστατικό</p> <p>ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη είναι ενημερωμένα σχετικά με τον τρόπο αίτησης και πρόσβασης σε ειδική υποστήριξη μετά την εκδήλωση ενός κρίσιμου περιστατικού</p>	
Πώς σας κοινοποιήθηκε και εξηγήθηκε η ΤΕΔ; Πιστεύετε ότι την έχετε κατανοήσει ικανοποιητικά;		
Ζητήθηκε η γνώμη σας σχετικά με το τι θα σας ήταν περισσότερο αναγκαίο/χρήσιμο, εάν είχατε εκτεθεί σε κρίσιμο περιστατικό;		
Γνωρίζετε τι πρέπει να γίνει (υποβολή αναφοράς του περιστατικού) σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού και από ποιον;		
Έχετε πληροφορίες σχετικά με το πού μπορείτε να απευθυνθείτε σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού;		
Τι είδους δραστηριότητες υποστήριξης προσφέρονται στο προσωπικό; Είναι δυνατή η παραπομπή σε ειδικούς (π.χ. ψυχολόγους), εάν χρειάζεται;		
Αισθάνεστε έτοιμος να αντιμετωπίσετε ένα κρίσιμο περιστατικό σε περίπτωση που συμβεί;		
Πρότυπο 6: ανάπτυξη ικανοτήτων		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα κατάρτισης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό; Ποια ήταν τα θέματα που καλύφθηκαν; Πόσα διαφορετικά μαθήματα κατάρτισης παρακολουθήσατε;	<p>ΠΚΑ1. Οι αρχές έχουν διενεργήσει εκτίμηση των αναγκών κατάρτισης και συστηματική αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης για να εξασφαλίσουν υψηλής ποιότητας, αποτελεσματική εφαρμογή και μεταφορά γνώσεων στην καθημερινή εργασία</p> <p>ΠΚΑ2. Οι αρχές έχουν υλοποιήσει ευρύ φάσμα ειδικά προσαρμοσμένων και τυποποιημένων μαθημάτων κατάρτισης</p> <p>ΠΚΑ3. Οι αρχές προσφέρουν πρόσθετες μορφές επαγγελματικής ανάπτυξης προκειμένου να διασφαλιστεί η μεταφορά γνώσεων</p>	
Παρέχονται τακτικά μαθήματα κατάρτισης στο προσωπικό σχετικά με τον τρόπο πρόληψης του άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης, τον καθορισμό ορίων κ.λπ.;		
Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα κατάρτισης για την προαγωγή της ψυχικής υγείας; Εάν ναι, για ποια θέματα;		
Χρειάζονται τα διευθυντικά στελέχη / το προσωπικό περισσότερη κατάρτιση; Εάν ναι, να αναφέρετε περισσότερες λεπτομέρειες.		
Σας προσφέρθηκαν και/ή παρακολουθήσατε άλλες μορφές κατάρτισης, όπως μαθήματα κατάρτισης μεταξύ ομότιμων ή διαδικτυακά μαθήματα;		
Έχετε προσκληθεί να συμμετάσχετε σε έρευνα αξιολόγησης του προγράμματος κατάρτισης στον οργανισμό σας;		

Πρότυπο 7: ασφάλεια και προστασία		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Θεωρείτε ότι διαθέτετε επαρκείς πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία; Εάν ναι, πώς λαμβάνετε τις πληροφορίες αυτές;	<p>ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με τις ιεραρχίες αναφοράς που πρέπει να χρησιμοποιούνται σε περίπτωση άλλων περιστατικών έκτακτης ανάγκης / ασφάλειας πέραν των κρίσιμων περιστατικών</p> <p>ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα/οδηγίες για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία</p> <p>ΠΚΑ3. Οι αρχές παρακολουθούν τους κινδύνους σε κάθε χώρο εργασίας στο πλαίσιο μιας συνεχούς και εξελισσόμενης διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων, και με τη συμμετοχή υπαλλήλων πρώτης γραμμής, με σκοπό την προσαρμογή των μέτρων ασφάλειας / προστασίας όπου απαιτείται</p>	
Γνωρίζετε τις ιεραρχίες αναφοράς σε περίπτωση περιστατικού που αφορά την ασφάλεια ή την προστασία;		
Γνωρίζετε αν πραγματοποιείται τακτική παρακολούθηση και αξιολόγηση κινδύνου των χώρων εργασίας; Εάν ναι, έχετε εμπλακεί σε αυτή τη διαδικασία εσείς ή υπάλληλοι πρώτης γραμμής;		
Θεωρείτε επαρκείς τις παρατηρήσεις που παρέχονται από εσάς / υπαλλήλους πρώτης γραμμής;		
Γνωρίζετε αν γίνονται αλλαγές όταν προκύπτουν νέοι τομείς ανάγκης όσον αφορά την ασφάλεια και την προστασία; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Πρότυπο 8: παρακολούθηση και αξιολόγηση		
Ερωτήσεις	Προτεινόμενα ΠΚΑ	Παρατηρήσεις
Θα λέγατε ότι οι επικριτικές παρατηρήσεις που ελήφθησαν από το προσωπικό ενσωματώθηκαν στις επικαιροποιήσεις της πολιτικής και των δραστηριοτήτων πρόνοιας για το προσωπικό;	<p>ΠΚΑ1. Εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων που λαμβάνονται σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό</p> <p>ΠΚΑ2. Διενεργούνται τακτικές διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η διαχείριση κινδύνου σχετικά με το άγχος</p>	
Τι είδους δραστηριότητες/μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό εφαρμόζονται επί του παρόντος; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Σας ζητήθηκε να παρέχετε ανατροφοδότηση σχετικά με το πόσο χρήσιμες είναι, κατά την άποψή σας, οι δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό; Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία.		
Έχετε πρόσβαση σε εκθέσεις για τις τάσεις σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό που συντάχθηκαν με βάση την παρακολούθηση και την αξιολόγηση;		

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας!



4. ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Όπως αναφέρθηκε, τα πορίσματα των δραστηριοτήτων παρακολούθησης πρέπει να αναλύονται, να οργανώνονται, να συγκεντρώνονται και να καταγράφονται. Οι συνοπτικές εκθέσεις πρέπει να κοινοποιούνται στα απαραίτητα πρόσωπα επαφής της αρχής, τα οποία με τη σειρά τους τις κοινοποιούν στα ανώτερα διοικητικά στελέχη ή τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό. Τα πορίσματα θα πρέπει να χρησιμοποιούνται εγκαίρως για την ενημέρωση και, ενδεχομένως, για την αναπροσαρμογή των μέτρων που εφαρμόζονται όπου χρειάζεται. Αυτό θα απαιτήσει ένα άτομο /μία ομάδα σαφώς προσδιορισμένο/-η ως αρμόδιο/-α για την παρακολούθηση των συστάσεων και των πορισμάτων που διατυπώνονται στην έκθεση. Οι νέες ορθές πρακτικές που εντοπίζονται πρέπει να επισημαίνονται και να ενσωματώνονται, όπου είναι δυνατόν, και να θεωρούνται χρήσιμες.

Ο υπεύθυνος παρακολούθησης και αξιολόγησης που συντάσσει την έκθεση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη αυτά τα βασικά στοιχεία ⁽²⁴⁾:

- πίνακας περιεχομένων,
- συνοπτική παρουσίαση με ορισμένα από τα κύρια σημεία / βασικά πορίσματα,
- εισαγωγή,
- γενικό πλαίσιο,
- μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την παρακολούθηση/αξιολόγηση,
- παρουσίαση των πορισμάτων —τα πορίσματα της αξιολόγησης παρουσιάζονται μέσω της σύνδεσής τους με τα καθορισμένα κριτήρια (συνάφεια, αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα, αντίκτυπος, προστιθέμενη αξία) και συνδέονται σαφώς με τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό και τα συναφή μέτρα,
- πορίσματα σχετικά με το φύλο και την ποικιλομορφία,
- συμπεράσματα και συστάσεις,
- διδάγματα και ορθές πρακτικές,
- μελλοντική πορεία.

Παραρτήματα:

- αριθμός ατόμων και λειτουργιών με τα οποία υπήρξε επικοινωνία κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης,
- κατάλογος ερωτήσεων / άλλα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν,
- εκθέσεις που εξετάστηκαν (κατά περίπτωση).

⁽²⁴⁾ Προσαρμοσμένο από το Γραφείο των Ηνωμένων Εθνών για τον Έλεγχο των Ναρκωτικών και την Πρόληψη του Εγκλήματος, *Evaluation Handbook – Guidance for designing, conducting and using independent evaluation*, Βιέννη, 2017, σ. 42.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Ο παρών οδηγός χρησιμοποιεί την **πρόνοια για το προσωπικό** ⁽²⁵⁾ ως γενικό όρο ο οποίος αναφέρεται σε πολιτικές και μέτρα που αποσκοπούν στην ευεξία των εργαζομένων, τόσο τη σωματική όσο και τη συναισθηματική. Η πρόνοια για το προσωπικό αφορά τη διατήρηση της υγείας και της ασφάλειας σε κάθε πτυχή που σχετίζεται με την εργασία. Για τον σκοπό αυτό, οι εργοδότες αξιολογούν τους **κινδύνους** στους οποίους ενδέχεται να εκτίθεται το προσωπικό στο εργασιακό περιβάλλον και θέτουν σε εφαρμογή προληπτικά και προστατευτικά μέτρα, όπως η μέριμνα ότι κάθε μέλος του προσωπικού έχει λάβει την απαραίτητη **ενημέρωση** και **κατάρτιση** σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια.

Ευεξία ⁽²⁶⁾ στην εργασία νοείται η σωματική υγεία και η πνευματική και κοινωνική ολοκλήρωση, και όχι μόνο η απουσία ατυχημάτων ή επαγγελματικών ασθενειών. Οι θετικές πτυχές της ευεξίας στην εργασία περιλαμβάνουν την αυτοαποδοχή, την αυτονομία, τον ενθουσιασμό, την επαγγελματική ανάπτυξη, την αίσθηση του σκοπού, τις θετικές σχέσεις με τους άλλους και την προσωπική ανάπτυξη ⁽²⁷⁾.

Το **άγχος** ⁽²⁸⁾ ορίζεται με βάση τις δυναμικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντός του. Συχνά απορρέει από την ύπαρξη ενός προβληματικού συνδυασμού ανθρώπου–περιβάλλοντος και από τις συναισθηματικές αντιδράσεις που προκύπτουν από αυτές τις αλληλεπιδράσεις.

Το **εργασιακό άγχος** ⁽²⁹⁾ προκύπτει όταν η πίεση λόγω εργασιακών απαιτήσεων και άλλων παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία είναι παρατεταμένη και υπέρμετρη σε σχέση με τους πόρους, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που ένα άτομο θεωρεί ότι διαθέτει.

Γίνεται διάκριση μεταξύ των εννοιών του **εργασιακού άγχους** και των **εργασιακών προκλήσεων** ⁽³⁰⁾. Η αντιμετώπιση εργασιακών προκλήσεων μπορεί να ενεργοποιήσει ένα άτομο από ψυχολογική και σωματική άποψη και να το ενθαρρύνει να αποκτήσει νέες δεξιότητες. Η αίσθηση της πρόκλησης στην εργασία αποτελεί σημαντικό συστατικό για την ανάπτυξη και τη διατήρηση ενός ψυχολογικά υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος.

⁽²⁵⁾ Η Ευρώπη σου, «Υγεία και ασφάλεια στην εργασία», 2020.

⁽²⁶⁾ EU-OSHA, «Work-life balance — managing the interface between family and working life», OSHwiki, 2015. Υπό την ευρύτερη έννοια, η ευεξία είναι αποτέλεσμα της εκπλήρωσης των σημαντικών αναγκών του ατόμου και της υλοποίησης των στόχων και των σχεδίων που έχει θέσει για τη ζωή του. Η ευεξία προϋποθέτει οι άνθρωποι να αξιολογούν θετικά τη ζωή τους και να νιώθουν, μεταξύ άλλων, θετικά συναισθήματα, δέσμευση, ικανοποίηση και νόημα.

⁽²⁷⁾ «Growth and transformation», *In Practice: The EAWOP Practitioners e-Journal*, αριθ. 12, 2020, σ. 17. Αν και η ευτυχία και το αίσθημα ευεξίας στην εργασία συνδέονται εν μέρει με το ατομικό εισόδημα, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που συμβάλλουν. Από κάποιο σημείο και μετά, το επίπεδο ευτυχίας και ικανοποίησης από τη ζωή δεν σχετίζεται πλέον με το επίπεδο εισοδήματος.

⁽²⁸⁾ Cox, T., Griffiths, A. J. και Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Λουξεμβούργο, 2000.

⁽²⁹⁾ Hassard, J. και Cox, T., «Work-related stress: nature and management», OSHwiki, 2015.

⁽³⁰⁾ Cox, T., Griffiths, A. J. και Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Λουξεμβούργο, 2000.

Στον αντίποδα, το αίσθημα άγχους δημιουργεί μια αρνητική ψυχολογική κατάσταση με γνωστικά και συναισθηματικά στοιχεία που επηρεάζουν την **υγεία τόσο του ατόμου όσο και του οργανισμού**.

Όταν οι αντιδράσεις άγχους (γνωστικές, συναισθηματικές, συμπεριφορικές και ψυχολογικές) συνεχίζονται για παρατεταμένο χρονικό διάστημα, αυτό μπορεί να έχει πιο μόνιμες, λιγότερο αναστρέψιμες **συνέπειες (για την υγεία)**. Παραδείγματα είναι η χρόνια κόπωση, η κόπωση συμπόνιας, η επαγγελματική εξουθένωση, το **έμμεσο τραύμα**, τα **μυοσκελετικά προβλήματα** και οι **καρδιαγγειακές παθήσεις**.

Η **κόπωση συμπόνιας** (compassion fatigue) ⁽³¹⁾ αναφέρεται σε μια αλλαγή στην ικανότητα ενός ατόμου να έχει ενσυναίσθηση για τα άτομα με τα οποία συνεργάζεται και/ή τους συναδέλφους του, καθώς και για τα μέλη της οικογένειάς του. Ένας υπάλληλος πρώτης γραμμής μπορεί να υποφέρει από κόπωση συμπόνιας λόγω της πολυετούς έκθεσης στις τραυματικές ιστορίες που μοιράζονται οι αιτούντες, οι οποίες μπορεί να αρχίσουν να ακούγονται ίδιες και να μην προκαλούν πλέον αντίδραση.

Η **επαγγελματική εξουθένωση** ⁽³²⁾ περιγράφει την ψυχολογική αντίδραση ενός ατόμου σε χρόνιους παράγοντες άγχους στην εργασία. Αν και δεν θεωρείται ιατρική πάθηση, μπορεί να επηρεάσει την **κατάσταση της υγείας** και ενδεχομένως απαιτεί κλινική παρακολούθηση. Η επαγγελματική εξουθένωση νοείται επίσης ως κρίση στη σχέση με την εργασία εν γένει.

Η επαγγελματική εξουθένωση στην εργασία εκδηλώνεται μέσω συμπτωμάτων (συναισθηματικής) εξάντλησης, κυνισμού (αποπροσωποποίηση) και μείωσης της επαγγελματικής αποδοτικότητας.

- Η **εξάντληση** αναφέρεται στα αισθήματα υπερβολικής καταπόνησης και κόπωσης, τα οποία προκύπτουν από τη μακροχρόνια εμπλοκή σε μια υπερβολικά απαιτητική εργασιακή κατάσταση.
- Ο **κυνισμός** αντικατοπτρίζει μια αδιάφορη και απόμακρη στάση απέναντι στην εργασία, τη συναισθηματική απομάκρυνση και την έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία. Είναι ένας δυσλειτουργικός τρόπος αντιμετώπισης καταστάσεων εξάντλησης και μείωσης των δυνατοτήτων εξεύρεσης δημιουργικών λύσεων στην εργασία.
- Η **επαγγελματική αποδοτικότητα** συνίσταται σε αισθήματα ικανότητας, επίτευξης και ολοκλήρωσης στην εργασία, τα οποία μειώνονται όσο εξελίσσεται η επαγγελματική εξουθένωση.

⁽³¹⁾ Vlack, T. V., «Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma and compassion fatigue», Tend Academy, 2017.

⁽³²⁾ EU-OSHA, «Understanding and preventing workers burnout», OSHwiki, 2013. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας θεωρεί την επαγγελματική εξουθένωση ως εργασιακό φαινόμενο: «Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο που εκλαμβάνεται ως αποτέλεσμα χρόνιου άγχους στον χώρο εργασίας το οποίο δεν έχει αντιμετωπιστεί επιτυχώς», Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, «Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases», 2019.

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην υγεία, τη γνωστική ικανότητα και την ικανότητα εργασίας, καθώς και στην αντίληψη των συνολικών εργασιακών επιδόσεων.

Το **έμμεσο τραύμα** ⁽³³⁾ συνοψίζεται ως το «κόστος της φροντίδας». Το έμμεσο τραύμα μπορεί να περιγραφεί ως έντονη αντίδραση και βίωση συμπτωμάτων τραύματος από πρόσωπα που εκτίθενται στις τραυματικές εμπειρίες άλλων προσώπων. Αυτό συχνά επηρεάζει τους υπαλλήλους που έρχονται σε επαφή με αιτούντες στο πλαίσιο του ασύλου. Το έμμεσο τραύμα είναι σωρευτικό και αποτελεί μια διαδικασία που εξελίσσεται με την πάροδο του χρόνου. Περιγράφει μια αλλαγή στην άποψη ενός ατόμου για τον κόσμο. Για τα άτομα που βιώνουν έμμεσο τραύμα, είναι δύσκολο να θέσουν όρια σε ό,τι αφορά τους αιτούντες με τους οποίους έρχονται σε επαφή. Η αποχώρηση από το γραφείο στο τέλος της ημέρας είναι δύσκολη. Μπορεί επίσης να χάσουν κάθε νόημα και ελπίδα.

Οι **ψυχολογικοί κίνδυνοι** ⁽³⁴⁾ αναφέρονται στην πιθανότητα οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες επικινδυνότητας που συνδέονται με την εργασία να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην υγεία και την ασφάλεια του προσωπικού μέσω των **αντιλήψεων και των εμπειριών** τους. Οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες επικινδυνότητας αφορούν πτυχές του σχεδιασμού και της διαχείρισης της εργασίας, καθώς και τα κοινωνικά και οργανωτικά πλαίσια της που μπορούν να προκαλέσουν ψυχολογική ή σωματική βλάβη. Οι ψυχολογικοί κίνδυνοι έχουν προσδιοριστεί ως μία από τις **σημαντικότερες σύγχρονες προκλήσεις** για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία. Οι ψυχολογικοί κίνδυνοι συνδέονται με προβλήματα στον χώρο εργασίας, όπως το εργασιακό άγχος, η βία και η παρενόχληση στον χώρο εργασίας (αναφέρεται επίσης ως εκφοβισμός). Στα αρνητικά αποτελέσματα σε ατομικό επίπεδο περιλαμβάνονται η **κακή κατάσταση της υγείας και η μείωση της ευεξίας**, καθώς και τα **προβλήματα στις διαπροσωπικές σχέσεις**, τόσο στον χώρο εργασίας όσο και στην ιδιωτική ζωή του ατόμου.

Η **ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής** ⁽³⁵⁾ συνεπάγεται ικανοποίηση και καλή λειτουργικότητα στην εργασία, καθώς και στο σπίτι, με ελάχιστες συγκρούσεις μεταξύ των ρόλων ενός ατόμου. Για την επίτευξη ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τρεις βασικές, αλληλένδετες συνιστώσες: (1) «χρονική ισορροπία», η οποία αναφέρεται στην αφιέρωση ίσου χρόνου σε εργασιακούς και μη εργασιακούς ρόλους, (2) «ισορροπία εμπλοκής», η οποία αναφέρεται σε ίσα επίπεδα ψυχολογικής εμπλοκής σε εργασιακούς και οικογενειακούς (μη εργασιακούς) ρόλους, και (3) «ισορροπία ικανοποίησης», η οποία αναφέρεται σε ίσα επίπεδα ικανοποίησης από εργασιακούς και οικογενειακούς (μη εργασιακούς) ρόλους.

⁽³³⁾ Βλ. επίσης τις πληροφορίες του Headington Institute: Pearlman, L. A. και McKay, L., «*Vicarious trauma: what can managers do?*», Headington Institute, Πασαντίνα, Καλιφόρνια, 2008.

⁽³⁴⁾ EU-OSHA, «*Managing psychological risks: drivers and barriers*», OSHwiki, 2017.

⁽³⁵⁾ EU-OSHA, «*Work–life balance — managing the interface between family and working life*», OSHwiki, 2015.

Για τους σκοπούς του παρόντος πρακτικού οδηγού, η EASO παρέχει τους ακόλουθους ορισμούς των διαφόρων κατηγοριών προσωπικού στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής.

Υπάλληλος πρώτης γραμμής είναι μέλος του προσωπικού που έρχεται απευθείας σε επαφή με αιτούντες διεθνή προστασία σε πλαίσιο ασύλου και/ή υποδοχής.

Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής μπορεί να είναι:

- **υπεύθυνοι υποδοχής** — τα μέλη του προσωπικού που παρέχουν στήριξη στις δομές υποδοχής,
- **υπάλληλοι καταχώρισης** — το προσωπικό των εθνικών αρμόδιων αρχών που συμμετέχει σε οποιοδήποτε στάδιο της καταχώρισης και κατάθεσης των αιτήσεων,
- **χειριστές υποθέσεων** — οι υπάλληλοι που συμμετέχουν στη διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων με αιτούντες διεθνή προστασία και/ή στη λήψη αποφάσεων σχετικά με αιτήσεις διεθνούς προστασίας (αναφέρονται επίσης ως υπεύθυνοι συνεντεύξεων και υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων).

Τα **διευθυντικά στελέχη** (μερικές φορές αναφέρονται επίσης ως επόπτες, επικεφαλής ομάδων και προϊστάμενοι) είναι πρόσωπα που προϊστανται ενός ή περισσότερων υπαλλήλων πρώτης γραμμής ή άλλων διευθυντικών στελεχών, ανάλογα με την αρχαιότητά τους. Για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού, ο ορισμός περιλαμβάνει και άλλα πρόσωπα εκτός των προϊσταμένων που αναλαμβάνουν συντονιστικό ή εποπτικό ρόλο, όπως οι επικεφαλής ομάδων, οι επόπτες και οι συντονιστές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΟΝ ΤΡΙΜΕΡΗ ΣΤΟΝ ΟΔΗΓΟ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ		ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΝΗΨΗ / ΗΜΕΡΟΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΧΕΣ ΥΠΟΤΗΡΙΞΗ	ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΑΠ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ				
Γενική υποστήριξη											
Αστυνομικός έλεγχος	Το πιστοποιητικό αστυνομικού ελέγχου είναι επίσημο έγγραφο που εκδίδεται κατόπιν ελέγχου από την αστυνομία ή από κρατική υπηρεσία, στο οποίο αναγράφονται λεπτομερώς τυχόν στοιχεία ποινικού μητρώου του εν λόγω προσώπου. Τα εν λόγω στοιχεία ποινικού μητρώου μπορεί να περιλαμβάνουν συλλήψεις, καταδίκες και ενδεχομένως ποινικές δίκες	Πρότυπο πρόνοιας για το προσωπικό (ΠΠΠ) 4: πρόληψη ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία		✓		✓	✓	✓			
Διαδικασία επιλογής	Μέριμνα ώστε η πρόνοια για το προσωπικό να λαμβάνεται ήδη υπόψη κατά το στάδιο της συνέντευξης. Τα έντυπα ερωτήσεων συνέντευξης καλύπτουν αυτό το θέμα, ενώ αναφορές περιλαμβάνονται και σε άλλα σχετικά έγγραφα πολιτικής για τους ανθρώπινους πόρους [κώδικας δεοντολογίας, πολιτική κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης κ.λπ.]	ΠΠΠ 2: εκτίμηση και έλεγχος	Μέρος Ι: Πρότυπα και πολιτική Παράρτημα 6 «Υπόδειγμα εντύπου συνέντευξης πρόσληψης»		✓	✓	✓	✓			
Ιατρική και ψυχολογική εξέταση	Η επαγγελματική, ιατρική και ψυχολογική φροντίδα αποσκοπεί στη διατήρηση της υγείας των εργαζομένων και στη βελτίωση της προστασίας της υγείας στον χώρο εργασίας. Μέσω της μέριμνας για την επαγγελματική υγεία, ο εργοδότης μπορεί να αποδείξει ότι εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά το «καθήκον μέριμνας»	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Πρακτικές πληροφορίες και προετοιμασίες ταξιδιού	Ρυθμίσεις πριν από την αποστολή κατά τη διάρκεια της απασχόλησης, όσον αφορά τις ρυθμίσεις του ταξιδιού, την ασφάλεια, τις κρατήσεις, τις ενημερώσεις, την ιεραρχία αναφοράς στη χώρα αποστολής κ.λπ.	ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΟΔΗΓΟ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ		ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΝΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΧΗΣ ΥΠΟΤΗΡΙΞΗ	ΑΞΙΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΑΓ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ					ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ
Μαθήματα γλώσσας	Τα μαθήματα γλώσσας βοηθούν να ενισχυθεί η αυτοπεποίθηση του προσωπικού και να μεγιστοποιηθούν οι επαγγελματικές του δεξιότητες Τα μαθήματα γλωσσικής επιμόρφωσης βοηθούν να ενισχυθεί η αυτοπεποίθηση του προσωπικού και να μεγιστοποιηθούν οι επαγγελματικές του δεξιότητες	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Τεχνική κατάρτιση, τεχνικά συστήματα και εξοπλισμός	Πρόσβαση σε εξοπλισμό ΤΠ (φορητό υπολογιστή, έξυπνο τηλέφωνο, γουόκι-τόκι κ.λπ.), μεταξύ άλλων και για αποστολές στο εξωτερικό Χρήση σχετικού εξοπλισμού γραφείου —για να μάθετε πώς να χρησιμοποιείτε εκτυπωτές, φωτοαντιγραφικά μηχανήματα, προβολείς, οπτικοακουστικό εξοπλισμό, άλλες διαθέσιμες τεχνολογίες, συσκευές/εξοπλισμό επικοινωνίας, εξοπλισμό πρώτων βοηθειών κ.λπ. Χρήση των εσωτερικών πλατφορμών επικοινωνίας του οργανισμού Λογισμικό ΤΠ για το προσωπικό ασύλου	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 6 «Παρεμβάσεις ανάπτυξης ικανοτήτων»	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Εταιρικές αθλητικές εκδηλώσεις	Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν τις εταιρικές αθλητικές εκδηλώσεις για τη βελτίωση της υγείας και της ευεξίας, καθώς και για την ενίσχυση της δέσμευσης, της εταιρικής νοοτροπίας και της διατήρησης του προσωπικού	ΠΠΠ 4: πρόληψη		✓								

Γενική υποστήριξη

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΡΓΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ		ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΑΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΧΕΣ ΥΠΟΤΗΡΗΞΗ	ΗΜΕΡΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ					
Παρέμβαση στήριξης												
Κατάλογος σημείων ελέγχου για κρίσιμα περιστατικά	Σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού, θα πρέπει να υπάρχει σαφής και εύκολη πρόσβαση σε καθοδήγηση σχετικά με τις ενέργειες που θα πρέπει να ακολουθηθούν, το ποιο πρέπει να ενημερωθούν και ποια μέτρα μπορούν να εφαρμοστούν. Συνιστάται να ερωτάται το απερχόμενο προσωπικό σχετικά με πρόσθετες ανάγκες όσον αφορά τις επιπτώσεις προηγούμενου κρίσιμου περιστατικού	ΠΠΠ 4: πρόληψη κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 3.3.1 «Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών» Παράρτημα 8 «Κατάλογος σημείων ελέγχου για κρίσιμα περιστατικά» Παράρτημα 9 «Παροχή εσωτερικής υποστήριξης όσον αφορά κρίσιμα περιστατικά» Παράρτημα 10 «Υπόδειγμα αναφοράς κρίσιμων περιστατικών» Παράρτημα 11 «Εργαλείο αναστοχασμού μετά από κρίσιμο περιστατικό»	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ		✓	✓	✓	✓
Ανάπτυξη ομάδας	Η υποδοχή και η ανάλογη ένταση νέων μελών στις υφιστάμενες ομάδες είναι σημαντική. Θα είναι σημαντικό να υποστηρίζονται κατάλληλα τα απερχόμενα μέλη των ομάδων καθώς παραδίδουν στους συναδέλφους που παραμένουν στις ομάδες και να παρέχεται η δυνατότητα άντλησης διδαγμάτων και ανατροφοδότησης. Τα μέτρα για την ανάπτυξη μιας ομάδας μπορούν να είναι διάφορων ειδών, όπως ομαδικές εμπειρίες, εκδρομές, εργασίες, ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων αυτά συμβάλλουν στην ενίσχυση της αφοσίωσης, της εμπιστοσύνης και του κινήτρου	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη κρίσιμων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 3.2 «Ανάπτυξη ομάδας» Παράρτημα 7 «Δραστηριότητες ανάπτυξης ομάδας ανά στάδιο»	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ		✓	✓	✓	✓

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΡΓΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ		ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΝΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΑΝΗΣ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΑΠ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ				
Συνεδρίες/ καθοδήγηση ψυχοκοινωνικών ομάδων	Η συμμετοχή ψυχολόγου μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό κρυφών κινδύνων ή ζητημάτων στο πλαίσιο μιας ομάδας Η ατομική υποστήριξη από εξειδικευμένο καθοδηγητή/ ψυχολόγο για την αντιμετώπιση προσωπικών ζητημάτων στην εργασία μπορεί επίσης να είναι επωφελής	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 4.1 «Συνεδρίες και καθοδήγηση ψυχοκοινωνικών ομάδων» Ενότητα 4.2 «Ατομικές συμβουλευτικές συνεδρίες»	✓	✓	✓	✓			✓	
Ενημέρωση μετά την αποστολή ή ημιδομημένες συνεντεύξεις	Ενημέρωση από εξειδικευμένο εκπαιδευτή (π.χ. ψυχολόγο) για την αξιολόγηση των ελλείψεων, τον εντοπισμό κινδύνων για την υγεία και τη δημιουργία χώρου ανταλλαγής Οι δομημένες, θεσμοθετημένες, τακτικές συζητήσεις μεταξύ των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού για τον εντοπισμό ελλείψεων, κινδύνων κ.λπ. είναι ζωτικής σημασίας και θα πρέπει να ξεκινούν κατά τη διάρκεια της εισαγωγής στην εργασία / πριν από την αποστολή	ΠΠΠ 2: εκτίμηση και έλεγχος ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία ΠΠΠ8: παρακολούθηση και αξιολόγηση	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 2.2 «Ημιδομημένες κατ' ιδίαν συναντήσεις» Παράρτημα 3 «Ημιδομημένες συναντήσεις παρακολούθησης προόδου ή κατ' ιδίαν συναντήσεις»	✓	✓	✓	✓				✓

Παρέμβαση στήριξης

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΝΗΣΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΑΝΗΣ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΑΠ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Δραστηριότητα αυτοφροντίδας												
Στρατηγικές οπισθοχώρησης	Καθοδίνηση σχετικά με στρατηγικές και ασκήσεις που μπορεί να εφαρμόσει το ίδιο το άτομο στον εαυτό του σε αγχωτικές και κρίσιμες καταστάσεις	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσεων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 5 «Αυτοφροντίδα» Παράρτημα 12 «Καθορισμός ορίων και τεχνικών επαναφοράς μετά από κρίσιμο περιστατικό»	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Τεχνικές επαναφοράς	Ασκήσεις χαλάρωσης που βοηθούν ένα άτομο σε αγχωτικό περιβάλλον να ηρεμήσει	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσεων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 5 «Αυτοφροντίδα» Παράρτημα 12 «Καθορισμός ορίων και τεχνικών επαναφοράς μετά από κρίσιμο περιστατικό»	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Τεστ επαγγελματικής εξουθένωσης	Τεστ αυτοαξιολόγησης διαθέσιμο για όλο το προσωπικό (ανοικτή πηγή)	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσεων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 2.5 «Αυτοαξιολόγηση: τεστ επαγγελματικής εξουθένωσης» Παράρτημα 5 «Αυτοαξιολόγηση: τεστ επαγγελματικής εξουθένωσης»	✓	✓	✓	✓	✓			✓	

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΝΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΑΝΗΣ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΑΠ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Ανάπτυξη ικανοτήτων												
Κατάρτιση/ (Επιμόρφωση) σε θέματα προστασίας/ ασφάλειας	Μαθήματα πρώτων βοηθειών	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 6 «Παρεμβάσεις ανάπτυξης ικανοτήτων» Ενόρθια 6.2 «Ανάπτυξη ικανοτήτων με επίκεντρο την πρόνοια για το προσωπικό» Παράρτημα 14 «Δείγμα προγράμματος κατάρτισης με έμφαση στην πρόνοια για το προσωπικό»	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
	Ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (για αποστολές στο εξωτερικό) Οδηγίες πυροπροστασίας Ασφάλεια στην εργασία, ασφάλεια που βασίζεται στη συμπεριφορά, νοσοτροπία ασφάλειας και κύκλος ασφάλειας Πολιτικές για την καταπολέμηση της απάτης, την καταπολέμηση της διαφθοράς και άλλες συναφείς πολιτικές (π.χ. κατά της σεξουαλικής παρενόχλησης, εκμετάλλευσης και κακοποίησης)											
Κατάρτιση (επιανεκπαίδευση και επιμόρφωση) σε μη τεχνικές δεξιότητες/ μηχανισμούς αντιμετώπισης	Διαχείριση του άγχους	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 6 «Παρεμβάσεις ανάπτυξης ικανοτήτων» Ενόρθια 6.2 «Ανάπτυξη ικανοτήτων με επίκεντρο την πρόνοια για το προσωπικό» Παράρτημα 14 «Δείγμα προγράμματος κατάρτισης με έμφαση στην πρόνοια για το προσωπικό»	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
	Διαχείριση συγκρούσεων Τεχνικές επικοινωνίας Διαπολιτισμική ευαισθητοποίηση Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών Ανάπτυξη ομάδας Διοίκηση και ηγεσία στο πλαίσιο του ασύλου											

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Τίτλος ρόλου: Συντονιστής / υπεύθυνος παρακολούθησης και αξιολόγησης

Αρχή: ...

Τόπος / τοποθέτηση: ...

Βαθμός (κατά περίπτωση): ...

Είδος θέσης (προσωρινή/μακροπρόθεσμη): ...

Σκοπός ρόλου:

Ο συντονιστής / υπεύθυνος παρακολούθησης και αξιολόγησης [...] θα ηγείται του σχεδιασμού, της υλοποίησης και της διαχείρισης ενός πλαισίου παρακολούθησης, αξιολόγησης, λογοδοσίας και μάθησης για τις δραστηριότητες (στο σύνολό τους ή όσες σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό) που σχετίζονται με την αρχή. Επιπλέον, ο συντονιστής / υπεύθυνος παρακολούθησης και αξιολόγησης θα υποστηρίζει τα διοικητικά στελέχη και το προσωπικό των ανθρώπινων πόρων στην παρακολούθηση των μέτρων που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό σε τακτική βάση. Η χρήση επικαιροποιημένων και συγκεντρωμένων στοιχείων και γνώσεων είναι ζωτικής σημασίας για τη λήψη αποφάσεων, τη λογοδοσία και τη συνεχή βελτίωση της συνολικής αποστολής της αρχής.

Δομή των εκθέσεων

Προϊστάμενος του συντονιστή / υπεύθυνου παρακολούθησης και αξιολόγησης [...] για την αρχή [...] θα είναι ο/η [...]

Αναφέρεται στον/στην: [...]

Προσωπικό που αναφέρεται άμεσα στη θέση αυτή (κατά περίπτωση): [...]

Βασικοί τομείς λογοδοσίας:

- Σχεδιάζει και εφαρμόζει το πλαίσιο παρακολούθησης και αξιολόγησης για τα τμήματα [...], συμπεριλαμβανομένων των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό.
- Ηγείται της υλοποίησης των δραστηριοτήτων παρακολούθησης και αξιολόγησης και καθορίζει/επικαιροποιεί τα ελάχιστα πρότυπα για όλες τις σχετικές δραστηριότητες.
- Βάσει της αξιολόγησης και της μάθησης, συμβάλλει στην περαιτέρω ανάπτυξη [...] συμπεριλαμβανομένης της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό.
- Υποστηρίζει και διεξάγει περιοδικές αξιολογήσεις σε συνεργασία με την ομάδα [...] και εκπονεί σχέδια δράσης σύμφωνα με [...].
- Καταρτίζει σχέδια παρακολούθησης και αξιολόγησης σύμφωνα με τα πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό και ηγείται της εφαρμογής του σχεδίου δράσης (και των προϋπολογισμών) για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση του προσωπικού. Αυτό περιλαμβάνει την ανάπτυξη ποιοτικών εργαλείων συλλογής δεδομένων, μηχανισμών αποθήκευσης και επικύρωσης δεδομένων.

- Κατά περίπτωση, παρέχει την αναγκαία κατάρτιση και υποστήριξη κατά την εργασία και εποπτεία στο προσωπικό και/ή στους εταίρους όσον αφορά τη χρήση των σχετικών εργαλείων παρακολούθησης και αξιολόγησης.
- Ηγείται της έγκαιρης σύνταξης, ανάλυσης, σύνθεσης και ποιότητας των εσωτερικών και εξωτερικών εκθέσεων.
- Πραγματοποιεί τακτικές επιτόπιες επισκέψεις για την υποστήριξη των διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης.

Κώδικας δεοντολογίας

Ο κάτοχος της θέσης έχει την ευθύνη να κατανοεί πλήρως τις διατάξεις του κώδικα δεοντολογίας της αρχής και τις συμπληρωματικές πολιτικές [π.χ. πολιτική κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης], να συμπεριφέρεται σύμφωνα με τους κανόνες πολιτικής και να διασφαλίζει ότι ο τρόπος εκτέλεσης των εργασιών δεν θέτει σε κίνδυνο κανένα μέλος του προσωπικού ή αιτούντα διεθνή προστασία.

Οι δεξιότητες και οι συμπεριφορές περιλαμβάνουν:

- θεωρεί ότι είναι υπεύθυνος για τη λήψη αποφάσεων, την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων, την επίτευξη και λειτουργεί ως πρότυπο σύμφωνα με τις αξίες,
- είναι φιλόδοξος και αναλαμβάνει την ευθύνη για την προσωπική του ανάπτυξη,
- είναι προσιτός, καλός ακροατής,
- εκτιμά την ποικιλομορφία, αποδέχεται τις προοπτικές των συναδέλφων, είναι πολιτισμικά ευαίσθητος,
- αναπτύσσει και ενθαρρύνει συναφείς λύσεις,
- είναι ειλικρινής και λειτουργεί με διαφάνεια,
- επιδεικνύει προσήλωση σε αξίες όπως [...].

Απαιτούμενα προσόντα και πείρα

- προσήλωση και κατανόηση των εργασιών [...],
- πείρα εργασίας στην ανάπτυξη λειτουργικών συστημάτων παρακολούθησης και αξιολόγησης,
- πείρα στον σχεδιασμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση, καθώς και σε ανασκοπήσεις σχετικά με [...] συμπεριλαμβανομένης της πρόνοιας για το προσωπικό,
- κατανοεί τις πρωτοβουλίες σχεδιασμού, παρακολούθησης, αξιολόγησης και λογοδοσίας στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής,
- καλές οργανωτικές δεξιότητες,
- πείρα στην ανάπτυξη ικανοτήτων,
- εξαιρετικές οργανωτικές δεξιότητες και ικανότητα εργασίας υπό συνθήκες πίεσης,
- αποδεδειγμένες αναλυτικές ικανότητες και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων,
- άριστες προφορικές και γραπτές δεξιότητες στη(ν) [...] γλώσσα,
- άριστη γνώση Η/Υ, ιδίως Microsoft Excel και Word,
- ικανότητα και προθυμία να ταξιδέψει στ [...] (κατά περίπτωση).

Επιθυμητά προσόντα

...

Ημερομηνία έκδοσης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ

Ο επαγγελματίας διαχείρισης ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να πραγματοποιήσει ενημερωτική συνεδρία με τους συμμετέχοντες και τον συντονιστή για να συλλέξει τις παρατηρήσεις των υπαλλήλων, τα καθολικά θέματα, τον συνολικό τόνο της συνάντησης, τα αναπάντεχα σχόλια και τυχόν προσωπικές παρατηρήσεις που αξίζει να επισημανθούν. Οι πληροφορίες μπορούν να οργανωθούν καλύτερα με βάση τις απαντήσεις στις ερωτήσεις προς συζήτηση ή με βάση τα θέματα ή τις ανησυχίες που κυριάρχησαν. Ο επαγγελματίας διαχείρισης ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να εξάγει γενικά συμπεράσματα που απαντούν στις ερωτήσεις της συζήτησης και, κατά περίπτωση, να αναπτύσσει συνιστώμενα μέτρα δράσης.

Ο επαγγελματίας διαχείρισης ανθρώπινων πόρων θα πρέπει, στη συνέχεια, να συντάξει συνοπτική παρουσίαση των στόχων, των βασικών πορισμάτων και των συστάσεων και να κοινοποιήσει τα αποτελέσματα, κατά περίπτωση, στα διευθυντικά στελέχη και στα ανώτερα στελέχη, καθώς και στους εργαζομένους που συμμετείχαν. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να ενημερωθούν σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες, ενώ ο επαγγελματίας διαχείρισης ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να παρέχει εκθέσεις παρακολούθησης ή περιλήψεις ώστε να διασφαλίζεται ότι οι υπάλληλοι γνωρίζουν ότι λαμβάνονται μέτρα για την ενίσχυση της πρόνοιας για το προσωπικό. Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα μπορούν να κοινοποιηθούν ανώνυμα στη διοίκηση για σημεία δράσης.

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΖΗΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΟΜΑΔΑΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ

Κατάλογος σημείων ελέγχου. ΣΟΕ ⁽³⁶⁾

I. Σχεδιασμός ΣΟΕ
Καθορισμός του σκοπού
Κατάρτιση καταλόγου βασικών ερωτήσεων
Δεοντολογικός έλεγχος
Εντοπισμός και πρόσληψη συμμετεχόντων
Διασφάλιση ομοιογενούς σύνθεσης (φύλο, ηλικία, γλώσσα)
Απόφαση σχετικά με τον αριθμό των συμμετεχόντων
Πρόσληψη συντονιστή και βοηθού (για τη λήψη σημειώσεων)
Απόφαση σχετικά με τον αριθμό των ομάδων εστίασης
Προσδιορισμός κατάλληλης τοποθεσίας

⁽³⁶⁾ Για περαιτέρω ενημέρωση, βλ. Nyumba, T. O., Wilson, K., Derrick, C. J. και Mukherjee, N., «The use of focus group discussion methodology: insights from two decades of application in conservation», *Methods in Ecology and Evolution*, τόμος 9, αριθ. 1, σ. 20–32, 2017.

Διασφάλιση ότι η τοποθεσία είναι προσβάσιμη και έχει κατάλληλο μέγεθος
Προετοιμασία υλικού (ετικέτες, έντυπα συγκατάθεσης, κατάλογος παρουσιών, εξοπλισμός καταγραφής)
II. Συλλογή δεδομένων
Προετοιμασία πριν από τη συνάντηση
Εξοικείωση με τη δυναμική της ομάδας, το σενάριο και τη διάταξη των καθισμάτων
Διευκόλυνση της συνάντησης
Συστάσεις (όνομα κάθε μέλους της ομάδας, θέματα εμπιστευτικότητας, βασικοί κανόνες)
Διευκόλυνση (συζήτηση, αναστοχασμός, παύση, καταγραφή και παρατήρηση της συζήτησης)
Παρακολούθηση των ερωτήσεων και των θεμάτων
Καταγραφή όλων των απαντήσεων μαζί με τις ερωτήσεις σε συγκεκριμένη μορφή (ο βοηθός κρατάει σημειώσεις)
Ολοκλήρωση
III. Ανάλυση
Ανάλυση περιεχομένου
Προσδιορισμός βασικών θεμάτων
Κατάλογος/κατάταξη
Ανάλυση περιεχομένου
Ανάλυση της συζήτησης
Απόφαση σχετικά με το κοινό για τα αποτελέσματα
Παροχή ανατροφοδότησης στα διευθυντικά στελέχη
Ανάληψη των επόμενων ενεργειών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Παρακάτω παρατίθενται τα κύρια στοιχεία που πρέπει να καλύπτονται στο πλαίσιο μιας στρατηγικής/πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό.

Τίτλος. Όπως έχει συμφωνηθεί από τις αρχές και την ομάδα που αναπτύσσει την πολιτική/στρατηγική. Παραδείγματα: «Στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό» και η «Πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό».

Πρόλογος. Υποστήριξη από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη.

Οραμα/αποστολή. Μια σύντομη παράγραφος που περιγράφει το γενικό όραμα της αρχής το οποίο διέπει τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό. Για παράδειγμα, να δοθεί η δυνατότητα στο προσωπικό να διάγει υγιή και παραγωγική επαγγελματική ζωή, να αξιοποιήσει πλήρως και να διατηρήσει το επίπεδο των δυνατοτήτων του στον χώρο εργασίας και να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας προς όφελος των αιτούντων διεθνή προστασία.

Σύντομη εισαγωγή. Το μέρος αυτό περιλαμβάνει μια γενική περιγραφή του λόγου για τον οποίο εκπονήθηκε αυτή η στρατηγική/πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό (π.χ. δέσμευση προς τους εργαζομένους) και της διαδικασίας εκπόνησης. Οι κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό συνιστούν οι στρατηγικές πρόνοιας για το προσωπικό να σχεδιάζονται με βάση την ανάλυση της εκτίμησης αναγκών που διενεργείται με τη συμμετοχή του προσωπικού και της διοίκησης.

Ορισμός. Πώς αντιλαμβάνεται η αρχή/ομάδα την πρόνοια για το προσωπικό; Για ιδέες, ανατρέξτε στον *Πρακτικό οδηγό της EASO σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής*.

Στόχοι. Οι στόχοι της στρατηγικής που θα πρέπει να επιτευχθούν μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων/μέτρων. Ανατρέξτε στο [Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική](#), Ενότητα 2.1 «Πρότυπα πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό», η οποία συνιστά τα βασικά πρότυπα και κριτήρια αναφοράς για μια ολοκληρωμένη πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής. Η καταλληλότητα της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό και των στόχων που θα πρέπει να επιτευχθούν ενισχύεται όταν βασίζονται σε προηγούμενη αξιολόγηση των αναγκών του προσωπικού. Οι στόχοι θα αποτελέσουν το σημείο εκκίνησης του σχεδίου δράσης (βλ. [Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική](#), Παράρτημα 4 «Σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υποδείγματα εκτίμησης κινδύνου»).

Ομάδες-στόχοι. Για ποιον προορίζεται η στρατηγική/πολιτική; Για παράδειγμα, η στρατηγική αφορά τη διοίκηση και το λοιπό προσωπικό που απασχολείται στην αρχή / στο τμήμα / στη συγκεκριμένη τοποθεσία χώρας της ΕΕ+. Η πολιτική καλύπτει όλα τα μέλη του προσωπικού (μόνιμα, σε ηλικία συνταξιοδότησης, ορισμένου χρόνου κ.λπ.). Η ενότητα αυτή θα μπορούσε επίσης να περιλαμβάνει, σε κουκκίδες, τις σύντομες επεξηγήσεις των ακόλουθων πληροφοριών.

- **Πώς θα ωφελήσει η στρατηγική αυτή το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη;** Αυτό θα πρέπει να προσδιοριστεί σε σχέση με τις εκτιμήσεις αναγκών που έχουν διενεργηθεί.
- **Βασικές αξίες.** Παρουσιάζονται οι γενικές βασικές αξίες της αρχής και των μελών του προσωπικού, για παράδειγμα:
 - ακεραιότητα
 - επαγγελματισμός
 - δημιουργικότητα
 - ομαδικότητα
 - συμμετοχικότητα
 - σεβασμός και αξιοπρέπεια.

Υποχρεώσεις και προσδοκίες. Η παράγραφος αυτή καλύπτει τις υποχρεώσεις της διοίκησης (π.χ. να μεριμνά ώστε η πολιτική να εφαρμόζεται προς όφελος όλων των εργαζομένων) και τις υποχρεώσεις όλων των άλλων μελών του προσωπικού, ιδίως των υπαλλήλων πρώτης γραμμής (π.χ. να συμμετέχουν σε προσφερόμενες δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό, να έχουν ενεργό ρόλο στον σχεδιασμό της αυτοφροντίδας τους).

Γενικά μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό. Πρόκειται για τις παροχές και τα δικαιώματα πρόνοιας που είναι διαθέσιμα σε όλα τα μέλη του προσωπικού καθ' όλη τη διάρκεια του εργασιακού κύκλου (π.χ. πρόβλεψη τακτικών κατ' ιδίαν συναντήσεων με τους προϊστάμενους, τακτική διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης από την εργασία, κατάρτιση / προσωπική ανάπτυξη).

Ειδικά μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό. Αυτό καλύπτει την ειδική στήριξη που παρέχεται από την αρχή σε διευθυντικά στελέχη και υπαλλήλους πρώτης γραμμής ειδικότερα. Ο *Πρακτικός οδηγός της EASO σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως πηγή έμπνευσης όσον αφορά τις δραστηριότητες που θα προταθούν (π.χ. σύσταση ομάδας διαχείρισης του άγχους για την παρακολούθηση του επηρεαζόμενου προσωπικού, μέριμνα για την παροχή σχετικής επιμόρφωσης στο προσωπικό επί του θέματος).

Διάγραμμα/-τα ροής υποστήριξης. Στην ενότητα αυτή περιγράφονται με απλό τρόπο οι διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών αναφοράς. Τα μέλη του προσωπικού έχουν στη διάθεσή τους αριθμούς τηλεφώνου στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τυχόν κρίσιμα περιστατικά που ενδέχεται να συμβούν.

Ασφάλεια και προστασία. Η ενότητα αυτή καλύπτει τα ειδικά στοιχεία που σχετίζονται με την ασφάλεια του προσωπικού στους διάφορους χώρους εργασίας. Σε αυτά περιλαμβάνονται οι έλεγχοι των κέντρων υποδοχής / αιθουσών συνεντεύξεων από το προσωπικό των τμημάτων ασφάλειας και προστασίας, για την ασφάλεια των μελών του προσωπικού. Περιλαμβάνεται επίσης ο έλεγχος των δημόσιων χώρων εργασίας, καθώς και η τακτική συντήρηση των αυτοκινήτων της υπηρεσίας, η διαθεσιμότητα γουόκι-τόκι όπου χρειάζεται και η τακτική ενημέρωση για θέματα ασφάλειας. Οι σχετικές ενημερώσεις θα μπορούσαν να καλύπτουν τυχόν υγειονομικά μέτρα που εφαρμόζονται σε περίπτωση κρίσης που αφορά τη δημόσια υγεία (π.χ. Έμπολα, COVID-19). Η ενότητα αυτή καλύπτει επίσης ειδικές ρυθμίσεις για το προσωπικό που εργάζεται στις εγκαταστάσεις υποδοχής, συμπεριλαμβανομένων των κλειστών εγκαταστάσεων υποδοχής, καθώς και για το προσωπικό που εργάζεται τη νύχτα. Η συγκεκριμένη ενότητα πρέπει επίσης να καλύπτει τη διενέργεια εκτίμησης κινδύνων μεταξύ άλλων όσον αφορά ανησυχίες σχετιζόμενες με την πρόνοια για το προσωπικό. Πρέπει επίσης να περιλαμβάνει μέτρα για την πρόληψη και την αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών.

Πρόσθετα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη όσον αφορά την ευεξία του προσωπικού. Σύνδεση της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό με τη γενική στρατηγική ανθρώπινων πόρων (ΑΠ) της αρχής / του οργανισμού όπου τα τυποποιημένα στοιχεία αυτής της στρατηγικής ΑΠ αφορούν την ευεξία του προσωπικού. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει προβλέψεις τακτικών διαλειμμάτων για γεύματα, για παράδειγμα, και/ή άλλων διαλειμμάτων (συμπεριλαμβανομένων προβλέψεων για τους χώρους στους οποίους τα γεύματα μπορούν να παρασχεθούν, να αγοραστούν ή να καταναλωθούν με ασφάλεια). Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει επίσης ρυθμίσεις για τις αργίες και την ενθάρρυνση του προσωπικού να λαμβάνει όλες τις ημέρες άδειας που δικαιούται. Θα μπορούσε επίσης να περιλαμβάνει την πιθανή πρόβλεψη ημερών ανάπαυσης και ανάρρωσης.

Βία στον χώρο εργασίας και πρόληψη της (σεξουαλικής) παρενόχλησης. Εάν δεν εφαρμόζεται πολιτική κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης, θα πρέπει στην ενότητα αυτή να παρέχεται καθοδήγηση ώστε να υπενθυμίζεται σε όλα τα μέλη του προσωπικού ο κώδικας δεοντολογίας που υπέγραψαν κατά την πρόσληψή τους, καθώς και η υποχρέωσή τους να αντιμετωπίζουν με σεβασμό ο ένας τον άλλο και τον πληθυσμό τον οποίο εξυπηρετούν. Κάθε παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας θα πρέπει να καταγγέλλεται και να αντιμετωπίζεται αναλόγως μέσω των κατάλληλων εσωτερικών διαύλων και μηχανισμών υποβολής καταγγελιών.

Παρακολούθηση και αξιολόγηση. Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση, καθώς και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για να διευκολύνουν αυτές τις δραστηριότητες, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής. Διασφαλίζουν την τακτική αξιολόγηση της εφαρμογής της στρατηγικής, τη συνάφειά της με τις ανάγκες του προσωπικού και τη διατύπωση τροποποιήσεων.

Δήλωση αποποίησης ευθύνης. Στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό αφορά αυστηρά την πρόνοια για το προσωπικό στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής. Δεν πρέπει να συγχέεται με μια ολοκληρωμένη στρατηγική ΑΠ για την αντιμετώπιση όλων των πτυχών και των συνιστωσών της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Ωστόσο, μια στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό θα μπορούσε να ενσωματωθεί ή να σχεδιαστεί σύμφωνα με την ευρύτερη στρατηγική ΑΠ της αρχής / του οργανισμού για το άσυλο και την υποδοχή.

Η στρατηγική/πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό μεταφράζεται σε ένα σχέδιο δράσης το οποίο βασίζεται στη συμβολή του προσωπικού μετά τη διενέργεια εκτίμησης αναγκών. Καταγράφει δραστηριότητες που ήδη εφαρμόζονται και θεωρούνται χρήσιμες από το προσωπικό και περιλαμβάνει συνιστώμενες δραστηριότητες με βάση τους πόρους που διαθέτει η αρχή. Το σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό πρέπει να αναπτυχθεί με βάση τους στόχους και τα μέτρα που καθορίζονται στη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό. Όλες οι προτεινόμενες δραστηριότητες θα πρέπει να συνάδουν με τους στόχους της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό και να είναι ρεαλιστικές και μετρήσιμες. Όλο το προσωπικό πρέπει να έχει πρόσβαση στο σχέδιο δράσης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Γενικά, οι κίνδυνοι μπορεί να είναι εσωτερικοί και εξωτερικοί. Συνήθως είναι ευκολότερο να μετριάσουν οι εσωτερικοί κίνδυνοι, όπως η έλλειψη προσωπικού ή η έλλειψη κατάρτισης. Είναι πιο δύσκολο ή αδύνατο να αντιμετωπιστούν εξωτερικοί κίνδυνοι, όπως είναι η απότομη αύξηση του αριθμού αιτούντων διεθνή προστασία ή η πανδημία δημόσιας υγείας. Τόσο οι εσωτερικές όσο και οι εξωτερικές εκτιμήσεις κινδύνου μπορεί να ακολουθούν παρόμοια λογική όσον αφορά την προσέγγιση, αλλά αυτό εξαρτάται από τα τοπικά και εσωτερικά εργαλεία εκτίμησης κινδύνου που χρησιμοποιούνται. Ακολουθεί ένα βασικό παράδειγμα της τεκμηρίωσης και της λογικής που πρέπει να χρησιμοποιείται όταν η εκτίμηση εστιάζει στους εσωτερικούς κινδύνους.

Εσωτερικοί κίνδυνοι. Στην πρώτη στήλη αναφέρονται δυνητικοί παράγοντες κινδύνου που προσδιορίζονται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη και τα στελέχη πρώτης γραμμής. Όλα τα μέλη των σχετικών ομάδων πρέπει να συμμετέχουν σε τακτική βάση για να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με τους κινδύνους και τις ανάγκες που αναδύονται. Στη δεύτερη στήλη αναγράφεται **υψηλός (Υ), μεσαίος (Μ) ή χαμηλός (Χ)** κίνδυνος. Στην τρίτη στήλη προτείνονται δραστηριότητες που μπορούν να μετριάσουν τον κίνδυνο. Η τέταρτη στήλη εξηγεί ποιος είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση αυτών των δραστηριοτήτων προκειμένου να διασφαλιστεί ο μετριασμός και η πέμπτη στήλη αναφέρει το χρονοδιάγραμμα.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ				
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ;	ΠΟΤΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΑΒΕΙ ΧΩΡΑ Η ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΜΕΤΡΙΑΣΜΟΥ;
Το προσωπικό δεν γνωρίζει τι πρέπει να κάνει σε σχέση με κρίσιμα περιστατικά/ περιστατικά ασφαλείας	M	Οι προϊστάμενοι των τμημάτων ανθρώπινων πόρων, ασφάλειας και προστασίας (με την υποστήριξη των διευθυντικών στελεχών) εξηγούν σε όλο το προσωπικό τις πολιτικές, τα εργαλεία και τις διαδικασίες αναφοράς που εφαρμόζονται Οι δίαυλοι που χρησιμοποιούνται για την κοινοποίηση πολιτικών τέτοιου είδους διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες / την πρόσβαση του προσωπικού που πρέπει να ενημερωθεί (διαδικτυακές ή δια ζώσης συναντήσεις κ.λπ.) Σχετικές πολιτικές και φυλλάδια τίθενται στη διάθεση όλου του προσωπικού (τόσο σε ηλεκτρονική όσο και σε έντυπη μορφή) Το προσωπικό που επισημαίνει το ειδικό ενδιαφέρον του για θέματα που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό και ειδικότερα τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών λαμβάνει την απαραίτητη κατάρτιση	Τμήμα ανθρώπινων πόρων και τμήμα ασφαλείας και προστασίας με την υποστήριξη των ανώτερων διοικητικών στελεχών	Κατά τη διάρκεια της εισαγωγικής εκπαίδευσης , παρουσιάζονται σε όλο το προσωπικό οι ΤΕΔ για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών Κατά τη διάρκεια της αποστολής , το προσωπικό παρακολουθεί επιμόρφωση σχετικά με τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών Οι επικαιροποιήσεις των ΤΕΔ (ή άλλων μέτρων) κοινοποιούνται σε συνεχή βάση

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ				
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ;	ΠΟΤΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΑΒΕΙ ΧΩΡΑ Η ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΜΕΤΡΙΑΣΜΟΥ;
		Το προσωπικό που θα λάβει σχετική κατάρτιση ενθαρρύνεται να αναλάβει εθελοντικά ρόλο προσώπου επαφής για κρίσιμα περιστατικά και για τον τρόπο διαχείρισής τους		
Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής συμμετέχουν τακτικά σε ad hoc δραστηριότητες εκτός του ωραρίου εργασίας λόγω της υψηλής εισροής αιτούντων	Υ	Οι προϊστάμενοι καταρτίζουν σαφές εκ περιτροπής πρόγραμμα που δίνει τη δυνατότητα σε όλο το προσωπικό να κάνει διαλείμματα, να παίρνει ρεπό τα σαββατοκύριακα και να λαμβάνει ετήσια άδεια σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες και συμβάσεις Σε συνεργασία με το τμήμα ανθρώπινων πόρων, καταρτίζεται σαφές πρωτόκολλο σχετικά με τον τρόπο ξεκούρασης και ανάρρωσης με την πάροδο του χρόνου (π.χ. εισαγωγή κύκλων ανάπαυσης και ανάρρωσης σε περιόδους υψηλής εισροής) Καταρτίζεται κατάλογος επαγγελματιών για την υποστήριξη των μελών βασικών ομάδων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους σε περιόδους υψηλής εισροής	Τμήμα ανθρώπινων πόρων σε συνεργασία με ανώτερα διοικητικά στελέχη	Στο πλαίσιο των τακτικών δραστηριοτήτων σχεδιασμού αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης επικαιροποιούνται τα εκ περιτροπής προγράμματα εργασίας (διευθυντικά στελέχη / τμήμα ανθρώπινων πόρων) Η πολιτική του τμήματος ανθρώπινων πόρων σχετικά με την ανάπαυση και την ανάρρωση και άλλα οφέλη ανακοινώνεται κατά τη διάρκεια της εισαγωγικής εκπαίδευσης Τα στοιχεία επικοινωνίας / η διαθεσιμότητα εμπειρογνομόνων στους εσωτερικούς καταλόγους επικαιροποιούνται τακτικά (τμήμα ανθρώπινων πόρων)

Η εκτίμηση κινδύνων τους οποίους αντιμετωπίζουν τα μέλη του προσωπικού σε τακτική βάση, μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων ή ΣΟΕ, συμβάλλει στην πρόληψη σοβαρών προβλημάτων για το προσωπικό μακροπρόθεσμα. Ως εκ τούτου, συνιστάται η επικοινωνία με το προσωπικό και η συλλογή πληροφοριών σε τακτική βάση.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΕΕ

Αυτοπροσώπως

Σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν εκατοντάδες κέντρα Europe Direct. Μπορείτε να βρείτε τη διεύθυνση του πλησιέστερου σ' εσάς κέντρου στο διαδίκτυο (europa.eu/european-union/contact/meet-us_el).

Τηλεφωνικώς ή γραπτώς

Η Europe Direct είναι μια υπηρεσία που απαντά στις ερωτήσεις σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με αυτή την υπηρεσία:

- καλώντας ατελώς τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (ορισμένα δίκτυα τηλεφωνίας ενδέχεται να χρεώνουν τις κλήσεις αυτές),
- καλώντας τον αριθμό +32 22999696,
- συμπληρώνοντας το ακόλουθο ηλεκτρονικό έντυπο: europa.eu/european-union/contact/write-to-us_el.

ΒΡΕΙΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΕ

Στο διαδίκτυο

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο Europa (europa.eu).

Στις εκδόσεις της ΕΕ

Μπορείτε να δείτε ή να παραγγείλετε εκδόσεις της ΕΕ στη διεύθυνση op.europa.eu/el/publications. Μπορείτε να ζητήσετε πολλαπλά αντίγραφα δωρεάν εκδόσεων επικοινωνώντας με την υπηρεσία Europe Direct ή με το τοπικό σας κέντρο τεκμηρίωσης (europa.eu/european-union/contact/meet-us_el).

Στη νομοθεσία της ΕΕ και σε σχετικά έγγραφα

Για πρόσβαση σε νομικές πληροφορίες της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου της ενωσιακής νομοθεσίας από το 1951 σε όλες τις επίσημες γλώσσες, μεταβείτε στον ιστότοπο EUR-Lex (eur-lex.europa.eu).

Στα ανοιχτά δεδομένα από την ΕΕ

Η πύλη data.europa.eu παρέχει πρόσβαση σε σύνολα ανοιχτών δεδομένων από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Τα εν λόγω δεδομένα μπορούν να καταφορτωθούν και να επαναχρησιμοποιηθούν δωρεάν, τόσο για εμπορικούς όσο και για μη εμπορικούς σκοπούς. Η πύλη παρέχει επίσης πρόσβαση σε πληθώρα συνόλων δεδομένων από τις ευρωπαϊκές χώρες.



Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης