

Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία



Σειρά πρακτικών οδηγιών

Νοέμβριος 2024

ΜΕΡΟΣ

1

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΩΤΕΡΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Στις 19 Ιανουαρίου 2022 η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) αντικαταστάθηκε από τον Οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA). Κάθε αναφορά στην EASO, καθώς και στα προϊόντα και στα όργανα της EASO, θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά στον EUAA.



Ημερομηνία σύνταξης: Αύγουστος 2024

Ούτε ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος του EUAA ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2026

Print ISBN 978-92-9410-951-4 doi:10.2847/1108653 BZ-02-24-603-EL-C

PDF ISBN 978-92-9410-950-7 doi:10.2847/2077179 BZ-02-24-603-EL-N

© Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA), 2026

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή στοιχείων τα οποία δεν ανήκουν στον EUAA, ενδέχεται να απαιτείται άδεια απευθείας από τους κατόχους των σχετικών δικαιωμάτων. Ο EUAA δεν κατέχει τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία:

- εξώφυλλο, φωτογραφία, © pressmaster/stock.adobe.com·
- σελίδα 3, εικονίδια, © iStock.com/da-vooda·
- σελίδα 14, © Hencer/stock.adobe.com, © iStock.com/pressureUA·
- σελίδες 15, 16, 19, 22, 23, 26, 32, 35, 37, 39, 50, 51, 52, 53, 54, 55 και 56, εικονίδια συνιστωσών, © Prosymbols/stock.adobe.com, © IconKitty/stock.adobe.com, © nadiinko/stock.adobe.com,
- © Dawiyah/stock.adobe.com, © AHMAD/stock.adobe.com, © iStock.com/vasabii, © iStock.com/da-vooda,
- © lovemask/stock.adobe.com, © Sir.Vector/stock.adobe.com, © Editable line icons/stock.adobe.com·
- σελίδα 40, © Ajdin Kamber/stock.adobe.com.

Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία

**Μέρος Ι. Διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει
υπόψη τις παραμέτρους της ψυχικής υγείας και ευεξίας — για την
ανώτερη διοίκηση**

Νοέμβριος 2024



Σχετικά με τον οδηγό

Γιατί δημιουργήθηκε ο παρών τριπλός οδηγός;

Ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (ΕΥΑΑ) επιδόθηκε πρόσφατα σε ανταλλαγή απόψεων σχετικά με το θέμα της ψυχικής υγείας και ευεξίας (ΨΥΕ) των αιτούντων διεθνή προστασία και συναφή θέματα, όπως η διαχείριση κρίσιμων περιστατικών, η ευεξία του προσωπικού και η χρήση ναρκωτικών στα κέντρα υποδοχής⁽¹⁾. Στόχος είναι να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με οποιεσδήποτε πιθανές ανάγκες των κρατών μελών της ΕΕ και των συνδεδεμένων χωρών Σένγκεν (χώρες της ΕΕ+) και να διασφαλιστεί ότι ο ΕΥΑΑ θα αναπτύξει σχετικές δέσμες υποστήριξης για την αντιμετώπιση των εν λόγω αναγκών, περιλαμβανομένης υποστήριξης σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της παροχής ψυχοκοινωνικής υποστήριξης στους αιτούντες. Στόχος του παρόντος οδηγού είναι να αποτελέσει ένα εργαλείο για τις χώρες της ΕΕ+ και τις ανώτερες διοικήσεις τους, ώστε να θέσουν τα θεμέλια στις αντίστοιχες χώρες για ένα σύστημα ασύλου που θα λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ και να διευκολύνουν τη συνεχή υποστήριξη της ψυχικής υγείας, καθώς και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη όλων όσοι την έχουν ανάγκη.

Πώς εκπονήθηκε ο παρών τριπλός οδηγός;

Ο παρών οδηγός εκπονήθηκε με την υποστήριξη διαφόρων εμπειρογνομόνων από ολόκληρη την ΕΕ, στο Βέλγιο (Fedasil), στη Γερμανία (Psychosoziales Zentrum, St. Johannis), στην Ελλάδα (Δανικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, Ελλάδα) και στη Σουηδία (Σουηδική Υπηρεσία Μετανάστευσης). Η ομάδα ευαλωτότητας του ΕΥΑΑ διευκόλυνε και συντόνισε την εκπόνηση του οδηγού. Πριν οριστικοποιηθεί, ο οδηγός απεστάλη προς διαβούλευση σε ομάδα αναφοράς αποτελούμενη από εμπειρογνώμονες διαφόρων οργανισμών: της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Ασφάλειας των Τροφίμων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες, του Διεθνούς Οργανισμού Μετανάστευσης και της Διεθνούς Ομοσπονδίας του Ερυθρού Σταυρού⁽²⁾. Τέλος, ο οδηγός κοινοποιήθηκε προκειμένου να ελεγχθεί και να λάβει τελική έγκριση από τα μέλη του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας του ΕΥΑΑ πριν εκδοθεί.

⁽¹⁾ Ανατρέξτε στα εξής έγγραφα: EASO, [Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική](#), 2021· EASO, [Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό](#), 2021· EASO, [Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση](#), 2021· EASO, «The importance of early identification of signs of stress» (Η σημασία του έγκαιρου εντοπισμού των ενδείξεων άγχους), YouTube, 22 Σεπτεμβρίου 2021· όσον αφορά τη διαχείριση κρίσιμων συμβάντων, ανατρέξτε στο ΕΥΑΑ, [Critical Incident Management in the Field of Asylum and Reception](#) (Διαχείριση κρίσιμων συμβάντων στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου και της υποδοχής — Χαρτογράφηση πρακτικών), 2022· όσον αφορά τη συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας (EMCDDA) για τη χρήση ναρκωτικών στα κέντρα υποδοχής, ανατρέξτε στο έγγραφο EMCDDA-EUAA, [Professionals working in reception centres in Europe: an overview of drug-related challenges and support needs](#) (Επαγγελματίες που εργάζονται σε κέντρα υποδοχής στην Ευρώπη: επισκόπηση προκλήσεων σχετικών με τη χρήση ουσιών και τις ανάγκες υποστήριξης), 2023.

⁽²⁾ Δεν ευθυγραμμίζονται απαραίτητως όλα τα μέρη του παρόντος τριπλού οδηγού του ΕΥΑΑ με τη θέση των μελών της ομάδας αναφοράς.

Σε ποιον απευθύνεται ο παρών οδηγός;

Το παρόν πρώτο μέρος του οδηγού απευθύνεται σε **ανώτερα διοικητικά στελέχη** που μπορούν να εγκρίνουν την υλοποίηση παρεμβάσεων για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη στο αντίστοιχο πλαίσιο. Ενώ ο οδηγός απευθύνεται ειδικά στις **αρχές** των χωρών της ΕΕ+ που είναι υπεύθυνες για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία, ορισμένες προτάσεις του οδηγού μπορούν επίσης να αφορούν σε κάποιον βαθμό τις αποφαινόμενες αρχές, τις υγειονομικές αρχές ή τις κοινωνικές υπηρεσίες, ανάλογα με την οργάνωση της υποστήριξης των αιτούντων σε κάθε χώρα. Ο οδηγός μπορεί επίσης να συνδράμει το έργο των **υπευθύνων χάραξης πολιτικής** που εργάζονται για την ενσωμάτωση της ΨΥΕ στην παροχή υποστήριξης προς τους αιτούντες και τους μετανάστες γενικότερα.

Πώς χρησιμοποιείται ο παρών οδηγός;

Τα τρία μέρη του οδηγού του ΕΥΑΑ σχετικά με την ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία θα πρέπει να διαβάζονται συνδυαστικά.

- ▶ Το **Μέρος I** θέτει το **πλαίσιο** για τη διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ΨΥΕ. Ως εκ τούτου, απευθύνεται στην **ανώτερη διοίκηση**.
- ▶ Το **Μέρος II** επικεντρώνεται στις **παρεμβάσεις** που είναι καίριες για τη διατήρηση της ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία. Καλύπτει τον **τρόπο** επιχειρησιακής υλοποίησης των παρεμβάσεων για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη και απευθύνεται κυρίως σε **υπαλλήλους πρώτης γραμμής** και στους **επικεφαλής των ομάδων τους**.
- ▶ Το **Μέρος III** αποτελεί μια «**εργαλειοθήκη**» που περιλαμβάνει πρακτικά εργαλεία, όπως καταλόγους σημείων ελέγχου, παραμέτρους διασφάλισης και ερωτηματολόγια για την υποστήριξη των εν λόγω **υπαλλήλων πρώτης γραμμής** όσον αφορά την παροχή ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης.

Ο οδηγός χρησιμοποιεί επαναλαμβανόμενα εικονίδια, όπως περιγράφεται λεπτομερώς εντός του πλαισίου στα δεξιά.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με την εθνική νομοθεσία και πρακτική;

Πρόκειται για ένα ήπιο εργαλείο σύγκλισης. Δεν έχει νομικά δεσμευτικό χαρακτήρα. Συμπληρώνει τις εθνικές στρατηγικές και παρεμβάσεις που υλοποιούνται στις

Παράδειγμα.

Επιλεγμένα πρακτικά παραδείγματα από τις χώρες της ΕΕ+ για καλύτερη κατανόηση.

Λάβετε υπόψη.

Επισημάνσεις, πρόσθετα στοιχεία, εγγυήσεις, πληροφορίες και ευκαιρίες.

Πρόσθετες πηγές και πληροφορίες.

Παρέχεται υλικό που συμπληρώνει όσα προτείνονται και διευκολύνει την περαιτέρω μάθηση για το θέμα που καλύπτεται στο εκάστοτε κεφάλαιο.

Υλικό κινουμένων σχεδίων ή βίντεο.

Παρέχεται υλικό κινουμένων σχεδίων ή βίντεο που διευκολύνει την καλύτερη κατανόηση του περιεχομένου και ενισχύει την ικανότητα των ατόμων που εργάζονται στην πρώτη γραμμή.

Υπενθύμιση και απαιτούμενες ενέργειες.

Οδηγεί σε άλλες σχετικές πληροφορίες εντός του οδηγού για τη συνολική κατανόηση ή για τη συμπλήρωση όσων παρουσιάζονται στη σελίδα.



χώρες της ΕΕ+ σχετικά με την ΨΥΕ στον τομέα του ασύλου.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με άλλα εργαλεία του EUAA;

Ο παρών τριπλός οδηγός συνδέεται με άλλες προσπάθειες και εργαλεία που έχει αναπτύξει ο EUAA για την ενσωμάτωση της διάστασης της ευαλωτότητας σε όλες τις δραστηριότητές του, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υποστήριξης προς τις χώρες της ΕΕ+ και τα κράτη μέλη στα οποία δραστηριοποιείται ο EUAA. Ο παρών οδηγός συμπληρώνει τα ακόλουθα προϊόντα του EUAA:

- ▶ Τρία βιβλία τσέπης για την ψυχολογική καταπόνηση που συνοδεύονται από οδηγίες:
 - ▶ EUAA, [*How can I support my child during difficult times?*](#) (Πώς μπορώ να στηρίξω το παιδί μου σε δύσκολες στιγμές;), Ιούνιος 2023.
 - ▶ EUAA, [*How can I deal with situations in which my parents seem sad, worried, or angry?*](#) (Πώς μπορώ να αντιμετωπίσω καταστάσεις στις οποίες οι γονείς μου φαίνονται λυπημένοι, ανήσυχoi ή θυμωμένοι;), Ιούνιος 2023.
 - ▶ EUAA, [*How to handle situations when my friend or sibling is sad, angry or does dangerous things?*](#) (Πώς να χειρίζομαι καταστάσεις στις οποίες οι φίλοι ή τα αδέρφια μου είναι λυπημένα, θυμωμένα ή έχουν επικίνδυνη συμπεριφορά;), Ιούνιος 2023.
- ▶ EUAA, «[*Psychological First Aid Video*](#)» (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 26 Ιουνίου 2023 συνοδευόμενο από [οδηγίες](#).
- ▶ Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO), [*Consultations with Applicants for International Protection on Mental Health – A participatory approach supported by Member State authorities and civil society*](#) (Διαβουλεύσεις με αιτούντες διεθνή προστασία σχετικά με την ψυχική υγεία — Μια συμμετοχική προσέγγιση με την υποστήριξη των αρχών των κρατών μελών και της κοινωνίας των πολιτών), Δεκέμβριος 2021.
- ▶ EASO, «[*The importance of early identification of signs of stress*](#)» (Η σημασία του έγκαιρου εντοπισμού των ενδείξεων άγχους), YouTube, 22 Σεπτεμβρίου 2021.
- ▶ EASO, [*Mental health of applicants for international protection in Europe – Initial mapping report*](#) (Ψυχική υγεία των αιτούντων διεθνή προστασία στην Ευρώπη — Έκθεση αρχικής χαρτογράφησης), Ιούλιος 2020.

Άλλα συναφή προϊόντα:

- ▶ EUAA, [*Applicants with diverse sexual orientations, gender identities, gender expressions and sex characteristics*](#) (Αιτούντες με ποικίλο σεξουαλικό προσανατολισμό, ταυτότητα, έκφραση και χαρακτηριστικά φύλου), 2024.
- ▶ EUAA, [*Guidance on Vulnerability in Asylum and Reception – Operational standards and indicators*](#) (Κατευθυντήριες γραμμές για την ευαλωτότητα στη διαδικασία ασύλου και την υποδοχή — Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες), Μάιος 2024, ιδίως σ. 55.
- ▶ EUAA, [*Strategy on Vulnerability*](#) (Στρατηγική για την ευαλωτότητα), Δεκέμβριος 2023.
- ▶ EUAA, [*Δικτυακή πύλη «Let's Speak Asylum»*](#) (Ας μιλήσουμε για το άσυλο), Ιούλιος 2023.
- ▶ EUAA, [*Εργαλείο αξιολόγησης ειδικών αναγκών και ευαλωτότητας*](#), 2022.
- ▶ EUAA, [*Εργαλείο για την αναγνώριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες*](#), 2016.

Όλα τα πρακτικά εργαλεία του EUAA είναι διαθέσιμα στο κοινό στον ιστότοπο του EUAA στη διεύθυνση <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>. Ανατρέξτε επίσης στον εκπαιδευτικό οδηγό του EUAA στη διεύθυνση <https://euaa.europa.eu/training-catalogue> για τις σχετικές εκπαιδευτικές θεματικές ενότητες ως προς το θέμα της ευαλωτότητας.

Περιεχόμενα

Σχετικά με τον οδηγό.....	2
Συντομογραφίες.....	6
Εισαγωγή.....	7
Σκοπός και δομή	8
Προστιθέμενη αξία	8
Ορολογία	10
Νομικό πλαίσιο	10
1 Διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ψυχική υγεία και ευεξία.....	14
Συνιστώσα 1. Συντονισμός.....	16
Συνιστώσα 2. Εθνικές κατευθυντήριες γραμμές.....	19
Συνιστώσα 3. Πόροι.....	22
Συνιστώσα 4. Εξειδικευμένη υποστήριξη	23
Συνιστώσα 5. Πρόληψη και αντιμετώπιση.....	26
Συνιστώσα 6. Η μεταναστευτική διαδικασία.....	32
Συνιστώσα 7. Λογοδοσία.....	35
Συνιστώσα 8. Πρόνοια για το προσωπικό.....	37
Συνιστώσα 9. Μέτρηση της προόδου.....	39
2 Ενέργειες και πρόοδος.....	40
Παράρτημα 1. Γλωσσάριο	44
Παράρτημα 2. Απαιτούμενες ενέργειες	50
Παράρτημα 3. Μέτρηση της προόδου.....	52
Παράρτημα 4. Πόροι για την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης.....	57
Παραπομπές	59



Συντομογραφίες

Συντομογραφία	Ορισμός
ΕΥΑΑ	Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο
Fedasil	Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (ομοσπονδιακή αρχή υποδοχής του Βελγίου)
IASC	Μόνιμη Διοργανική Επιτροπή
UNHCR	Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες
ΔΜΣ	διαταραχή μετατραυματικού στρες
ΔΟΜ	Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης
κανονισμός για τον έλεγχο διαλογής	κανονισμός για τον έλεγχο διαλογής — Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1356 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη θέσπιση ελέγχου διαλογής υπηκόων τρίτων χωρών στα εξωτερικά σύνορα και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 767/2008, (ΕΕ) 2017/2226, (ΕΕ) 2018/1240 και (ΕΕ) 2019/817
ΟΣΥ (2024)	οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής — Οδηγία (ΕΕ) 2024/1346 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, σχετικά με τις απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία
ΠΟΥ	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
ΣΕΚΠ	σεξουαλική εκμετάλλευση, κακοποίηση και παρενόχληση
Σύμβαση για τους πρόσφυγες	Σύμβαση για το καθεστώς των προσφύγων (1951), όπως τροποποιήθηκε με το πρωτόκολλό της (1967) (αναφέρεται ως «Σύμβαση της Γενεύης» στη νομοθεσία της ΕΕ για το άσυλο, καθώς και από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης)
χώρες της ΕΕ+	κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν
ΨΠΒ	ψυχολογικές πρώτες βοήθειες
ΨΥΕ	ψυχική υγεία και ευεξία
ΨΥΨΚΥ	ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη

Εισαγωγή

Για τη διατήρηση της ψυχικής υγείας και ευεξίας (ΨΥΕ) των αιτούντων διεθνή προστασία απαιτείται να δοθεί έμφαση στην **πρόληψη**. Η φροντίδα τόσο για τη σωματική όσο και για την ψυχική υγεία δεν χρειάζεται να είναι δαπανηρή, αλλά προϋποθέτει μια συστηματική και ολοκληρωμένη προσέγγιση των υπηρεσιών ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (ΨΥΨΚΥ). Θα είναι σημαντικό να πραγματοποιηθούν επενδύσεις σε εξειδικευμένη υποστήριξη από πρώιμο στάδιο και να διαμορφωθούν φυσικοί ασφαλείς χώροι για την παροχή ουσιαστικών υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου, είναι ζωτικής σημασίας να **προσδιοριστούν** εγκαίρως οι άμεσες ανάγκες των αιτούντων. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η **κατάλληλη αντιμετώπιση βάσει των αναγκών**, με ανθρωπινό και αξιοπρεπή τρόπο, από τους αρμόδιους δημόσιους λειτουργούς, οι οποίοι μπορούν να επιδεικνύουν ενσυναίσθηση, χωρίς προκαταλήψεις σχετικά με θέματα ηλικίας, φύλου ή πολιτισμού.

Η κατάσταση των αιτούντων διεθνή προστασία μόλις φτάσουν στην Ευρώπη χαρακτηρίζεται συχνά από **φυσιολογικές αντιδράσεις**, όπως αίσθημα άγχους, απελπισίας ή ανησυχίας, **στα μη φυσιολογικά γεγονότα** που έχουν βιώσει. Μπορεί να είναι το αποτέλεσμα καταστάσεων στις οποίες έχουν υπάρξει μάρτυρες ή έχουν βιώσει περιστατικά βίας, εκτοπισμού, απώλειας αγαπημένων προσώπων, εκμετάλλευσης, κακοποίησης, βασανιστηρίων και απάνθρωπης και ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας, κράτησης, μακράς παραμονής στις χώρες διέλευσης και δύσκολων και συχνά επικίνδυνων ταξιδιών.

Πολλοί από τους παράγοντες **ψυχολογικής καταπόνησης** με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι οι αιτούντες πρέπει να αντιμετωπίζονται προληπτικά για να αποφεύγονται κρίσεις ψυχικής υγείας που απαιτούν ψυχιατρική θεραπεία. Αυτό είναι σημαντικό, δεδομένου ότι η παροχή ψυχιατρικής θεραπείας, η οποία παρέχεται όταν μια κατάσταση κλιμακώνεται, δεν μπορεί να είναι η απάντηση σε προβλήματα τα οποία τις περισσότερες φορές είναι κοινωνικά. Η εστίαση σε πρακτικές πρόληψης μπορεί επίσης να είναι **οικονομικά αποδοτικότερη** και να μειώσει τις δαπάνες για την ψυχολογική περίθαλψη.

Μια **αρχική επένδυση** από την ανώτερη διοίκηση σε βασική αλλά ολιστική παροχή υποστήριξης που επικεντρώνεται σε:

- ▶ **άμεση εξατομικευμένη υποστήριξη** όσων έχουν άμεση ανάγκη φροντίδας **από πρώιμο στάδιο** της διαδικασίας ασύλου· και
- ▶ **παρεμβάσεις σε επίπεδο κοινότητας** για **όλους** τους αιτούντες

Η **πολυτομεακή και διεπιστημονική προσέγγιση** που ακολουθείται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής (άφιξη, παραμονή σε κέντρο υποδοχής, συνέχιση της διαδικασίας ένταξης και υπαγωγή σε καθεστώς προστασίας ή προετοιμασία για επιστροφή) είναι καίριας σημασίας για τη διασφάλιση της πρόληψης και την ενίσχυση της ανθεκτικότητας. Μια τέτοια προσέγγιση θα ωφελήσει όχι μόνο όσους εισέρχονται στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στις συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν (χώρες της ΕΕ+), αλλά και όσους αναμένουν την απόφαση των εν λόγω κρατών μελών και χωρών, όσους βρίσκονται σε διαδικασία ένταξης στις κοινότητες υποδοχής ή τα άτομα εν αναμονή της επιστροφής τους.

«Η υγεία είναι μια κατάσταση πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας και όχι απλώς η απουσία ασθένειας ή αναπηρίας ⁽³⁾.»

⁽³⁾ ΠΟΥ, *Constitution of the World Health Organization* (Καταστατικός Χάρτης του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας), 2010, σ. 1.



Επιπλέον, οι αρχές υποδοχής και οι αποφαινόμενες αρχές, όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή και οι οργανώσεις-εταίροι όσων εργάζονται σε θέσεις πρώτης επαφής επωφελούνται επίσης από μια τέτοια **συντονισμένη προσέγγιση**, δεδομένου ότι η συνεργασία και η επικοινωνία βελτιώνονται και εξορθολογίζονται, οδηγώντας σε ευκολότερη επίτευξη των συνολικών στόχων που έχει θέσει μια διοίκηση για την ΨΥΕ.

Σκοπός και δομή

Το πρώτο μέρος του οδηγού καθορίζει το **πλαίσιο** για τη διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ΨΥΕ. Προτείνει **9 συνιστώσες** ίσης σπουδαιότητας, τις οποίες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη οι αρμόδιοι για την έγκριση της ενσωμάτωσης της ψυχικής υγείας και της ευεξίας των αιτούντων στις καθημερινές λειτουργίες.



Το **δικαίωμα στην υγεία** είναι καθολικό ⁽⁴⁾. Αυτό σημαίνει ότι οι αιτούντες έχουν το δικαίωμα να μπορούν να διάγουν υγιή ζωή, πράγμα που, κατ' επέκταση, μπορεί να στηρίξει την ουσιαστική ένταξη στις κοινότητες υποδοχής και να τους δώσει τη δυνατότητα να συμβάλλουν σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Το δικαίωμα στην υγεία πρέπει επίσης να λαμβάνεται υπόψη για τα άτομα για τα οποία έχει προγραμματιστεί η επιστροφή τους.

Η **Ευρωπαϊκή Επιτροπή έδωσε έμφαση** στο δικαίωμα στην υγεία για όλους σε ανακοίνωση σχετικά με μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ψυχικής υγείας ⁽⁵⁾, στην οποία γενικότερα αναλύεται η **σημασία της επίγνωσης** ότι η **βελτίωση της ψυχικής υγείας** αποτελεί τόσο **κοινωνική όσο και οικονομική επιταγή**.

Κατά συνέπεια, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε, μεταξύ άλλων, πρωτοβουλία στο πλαίσιο της οποίας θα διατεθεί προϋπολογισμός για την υποστήριξη του ρόλου των ενδιαφερομένων στην προαγωγή της ψυχικής υγείας στις κοινότητες, με έμφαση στις **ευάλωτες ομάδες, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών, των νέων και των πληθυσμών μεταναστών/προσφύγων**.

Προτάσεις σχετικά με **απαιτούμενες ενέργειες** στο πλαίσιο καθεμίας από τις συνιστώσες και σχετικά με τον τρόπο μέτρησης της προόδου όσον αφορά τη δημιουργία ενός τέτοιου πλαισίου διατυπώνονται στο κεφάλαιο **2. Ενέργειες και πρόοδος** και ακολουθούν τα παραρτήματα στα οποία οι αναγνώστες μπορούν να βρουν πρόσθετους καταλόγους σημείων ελέγχου και πληροφορίες που αναφέρονται κάτω από τις διάφορες συνιστώσες.

Ο παρών οδηγός δεν προτείνει να αντικατασταθούν οι υφιστάμενοι μηχανισμοί και οι μηχανισμοί που λειτουργούν για την υποστήριξη των αιτούντων όσον αφορά την υγεία, την ψυχική υγεία και τη συνολική ευεξία τους, αλλά, αντιθέτως, στοχεύει να συμπληρώσει αυτές τις προσπάθειες.

Προστιθέμενη αξία

Τα τρία αλληλένδετα μέρη του οδηγού *Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνής προστασία* έχουν ως στόχο να συμπληρώσουν τις συστάσεις προγραμματισμού και τις προτάσεις άλλων σημαντικών παραγόντων στον τομέα της διεθνούς προστασίας και της ΨΥΨΚΥ.

⁽⁴⁾ Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ΠΟΥ, *The Right to Health – Factsheet 31* (Το δικαίωμα στην υγεία — Ενημερωτικό δελτίο 31), 2008· Οικονομικό και Κοινωνικό Συμβούλιο των Ηνωμένων Εθνών, *CESCR General Comment No. 14: The Right to the Highest Attainable Standard of Health (Art. 12)* [Γενικό σχόλιο αριθ. 14 της Επιτροπής για τα Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα: Δικαίωμα στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο υγείας (άρθρο 12 του Συμφώνου)], E/C.12/2000/4, 11 Αυγούστου 2000, το οποίο αναφέρεται στην προσβασιμότητα, τη διαθεσιμότητα, την αποδοχή και την ποιότητα των υπηρεσιών.

⁽⁵⁾ **Ανακοίνωση της Επιτροπής** προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών σχετικά με μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ψυχικής υγείας, COM(2023) 298 final της 7ης Ιουνίου 2023.



Ο παρών τριπλός οδηγός δημιουργεί συνέργειες με τις υφιστάμενες παγκόσμιες, περιφερειακές και τοπικές προσπάθειες, όπως οι εξής:

- η ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ψυχικής υγείας ⁽⁶⁾ και το σχέδιο δράσης για την ενσωμάτωση και την ένταξη για την περίοδο 2021-2027 ⁽⁷⁾.
- το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ψυχική υγεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (ΠΟΥ) ⁽⁸⁾, το οποίο περιέχει επτά στόχους, και η επένδυση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του προγράμματος «Η ΕΕ για την υγεία» (EU4Health) 2021-2027 ⁽⁹⁾, που περιλαμβάνει επίσης παραμέτρους σχετικά με την ΨΥΨΚΥ.
- το θεματολόγιο για τη βιώσιμη ανάπτυξη και ειδικότερα ο Στόχος Βιώσιμης Ανάπτυξης 3 για καλή υγεία και ευημερία ⁽¹⁰⁾, ο οποίος αναφέρεται στην ψυχική υγεία για όλους σε διάφορες περιοχές και συνεπάγεται τη δέσμευση για την αντιμετώπιση του ζητήματος σε παγκόσμιο επίπεδο, μεταξύ άλλων και στην Ευρώπη.
- οι εργασίες της Μόνιμης Διοργανικής Επιτροπής (IASC) ⁽¹¹⁾ και του Διεθνούς Κινήματος Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου σχετικά με την ΨΥΨΚΥ ⁽¹²⁾, και οι βασικές αρχές που διατυπώνονται στο πλαίσιο τους, αλλά και εκείνες άλλων σημαντικών παραγόντων στον τομέα της διεθνούς προστασίας και ανθρωπιστικής βοήθειας.
- η σύνδεση με ευρύτερες, παγκόσμιες προσπάθειες στο πλαίσιο τόσο του Παγκόσμιου Συμφώνου για τους Πρόσφυγες της UNHCR ⁽¹³⁾, σκοπός του οποίου είναι η δέσμευση και η παροχή πόρων και εμπειρογνωσίας για την επέκταση και τη βελτίωση της ποιότητας των εθνικών συστημάτων, με στόχο την παροχή αποτελεσματικής πρόσβασης σε στήριξη, μεταξύ άλλων στους αιτούντες όσον αφορά την υγεία και την ψυχολογική περίθαλψη, όσο και του προσφάτως εγκριθέντος ψηφίσματος των Ηνωμένων Εθνών σχετικά με την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη ⁽¹⁴⁾, το οποίο αφορά ειδικά τους μετανάστες και τους πρόσφυγες.
- υλικό που διατίθεται για το θέμα αυτό από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Μετανάστευσης ⁽¹⁵⁾, από μη κυβερνητικές οργανώσεις και από τις ίδιες τις αρχές των χωρών της ΕΕ+, οι οποίες έχουν ήδη αναπτύξει σχετικές παρεμβάσεις.

Τέλος, ενσωματώθηκαν οι συστάσεις που διατύπωσαν οι αιτούντες διεθνή προστασία και οι πρόσφυγες ⁽¹⁶⁾ των οποίων ζητήθηκε η γνώμη κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εκπόνησης του παρόντος οδηγού, καθώς και οι απόψεις εμπειρογνομόνων από χώρες της ΕΕ+ που ασχολούνται με το θέμα ⁽¹⁷⁾, και πιο συγκεκριμένα υπαλλήλων πρώτης γραμμής που εργάζονται για τις αρχές υποδοχής και τις αποφαινόμενες αρχές.



Για περαιτέρω οδηγίες σχετικά με την υγειονομική περίθαλψη και την ΨΥΨΚΥ, συμβουλευτείτε τα εξής:

- Διακυβερνητικές Διαβουλεύσεις για τη Μετανάστευση, το Άσυλο και τους Πρόσφυγες, *Supporting the Mental Health of Refugees and Asylum Seekers: A Toolkit for IGC States* (Υποστήριξη της ψυχικής υγείας των προσφύγων και των αιτούντων άσυλο: Εργαλειοθήκη για τα κράτη που συμμετέχουν στις Διακυβερνητικές Διαβουλεύσεις), Σεπτέμβριος 2021.
- Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (ΔΟΜ), *Manual on community-based mental health and psychosocial support in emergencies and displacement – second edition* (Εγχειρίδιο σχετικά με την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε επίπεδο κοινότητας στο πλαίσιο καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και εκτοπισμών — Δεύτερη έκδοση), 2021.
- Διεθνής Ομοσπονδία του Ερυθρού Σταυρού, *Mental Health Matters* (Η ψυχική υγεία έχει σημασία), 2019.
- Sphere Association, *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response* (Ανθρωπιστικός χάρτης και ελάχιστες απαιτήσεις για ανθρωπιστική επέμβαση), έκδοση 2018.
- ΠΟΥ, *Mental health promotion and mental health care in refugees and migrants – Technical guidance* (Προαγωγή της ψυχικής υγείας και φροντίδα της ψυχικής υγείας προσφύγων και μεταναστών — Τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές), 2018.
- Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες (UNHCR) και ΠΟΥ, *Assessing Mental Health and Psychosocial Needs and Resources – Toolkit for humanitarian settings* (Αξιολόγηση των αναγκών και των πόρων σε θέματα ψυχικής υγείας και σε ψυχοκοινωνικό επίπεδο — Εργαλειοθήκη για ανθρωπιστικά πλαίσια), 2012.

⁽⁶⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών σχετικά με μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ψυχικής υγείας, COM(2023) 298 final της 7ης Ιουνίου 2023.

⁽⁷⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Σχέδιο δράσης για την ενσωμάτωση και την ένταξη για την περίοδο 2021-2027, {SWD(2020) 290 final} [έγγρ. COM(2020) 758 final της 24ης Νοεμβρίου 2020].

⁽⁸⁾ WHO/EURO, *WHO European Framework For Action On Mental Health 2021–2025* (Ευρωπαϊκό πλαίσιο δράσης του ΠΟΥ για την ψυχική υγεία 2021-2025), 2022.

⁽⁹⁾ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, πρόγραμμα «Η ΕΕ για την υγεία» (EU4Health) 2021-2027 — Ένα όραμα για μια υγιέστερη Ευρωπαϊκή Ένωση.

⁽¹⁰⁾ Ηνωμένα Έθνη, «Targets of Sustainable Development Goal 3» (Στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης — Επόμενος στόχος 3).

⁽¹¹⁾ IASC, *Κατευθυντήριες Οδηγίες της IASC για την Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης*, 2007.

⁽¹²⁾ IFRC Psychosocial Centre, *The International RCRC Movement Framework* (Το πλαίσιο του Διεθνούς Κινήματος Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου).

⁽¹³⁾ Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών, *Global Compact for Safe, Orderly and Regular Migration* (Παγκόσμιο σύμφωνο για την ασφαλή, ομαλή και νόμιμη μετανάστευση) (A/RES/73/195), 11 Ιανουαρίου 2019.

⁽¹⁴⁾ Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών, *Mental health and psychosocial support* (Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη) (A/RES/77/300), 3 Ιουλίου 2023.

⁽¹⁵⁾ Ευρωπαϊκό Δίκτυο Μετανάστευσης, «EMN inform: Mapping of mental health policies for third-country national migrants» (Ενημέρωση του Ευρωπαϊκού Δικτύου Μετανάστευσης: Χαρτογράφηση των πολιτικών για την ψυχική υγεία των μεταναστών από τρίτες χώρες), Ιούνιος 2022.

⁽¹⁶⁾ EASO, *Consultations with Applicants for International Protection on Mental Health – A participatory approach supported by Member State authorities and civil society* (Διαβουλεύσεις με αιτούντες διεθνή προστασία σχετικά με την ψυχική υγεία Μια συμμετοχική προσέγγιση με την υποστήριξη των αρχών των κρατών μελών και της κοινωνίας των πολιτών), Δεκέμβριος 2021.

⁽¹⁷⁾ EUAA, *Mental health of applicants for international protection in Europe – Initial mapping report* (Ψυχική υγεία των αιτούντων διεθνή προστασία στην Ευρώπη — Έκθεση αρχικής χαρτογράφησης), Ιούλιος 2020.



Ορολογία

Στο πλαίσιο του παρόντος οδηγού, η **ψυχική υγεία** νοείται ως **αναπόσπαστο μέρος της υγείας**. Ο όρος **ευεξία** είναι ευρύτερος και συνδέεται σε μεγάλο βαθμό με τη σωματική και ψυχική υγεία. Εξαρτάται επίσης από παράγοντες όπως, για παράδειγμα, η δομή της οικογένειας, ο τρόπος κοινωνικοποίησης και εκπαίδευσης ενός ατόμου και το σύστημα αξιών του. Οι εν λόγω παράγοντες μπορούν, αφενός, να διαδραματίσουν προστατευτικό ρόλο και να μετριάσουν τους κινδύνους εκδήλωσης αδιαθεσίας ή ασθένειας ενός ατόμου ή, αφετέρου, να συνιστούν κίνδυνο. Η ευεξία ενός ατόμου μπορεί να αποτυπωθεί με τον βαθμό ικανοποίησης, άνεσης και ευτυχίας που αισθάνεται στη ζωή του. Η ευεξία επηρεάζει επίσης τον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο αντιμετωπίζει στρεσογόνες, ανατρεπτικές ή ακόμη και τραυματικές καταστάσεις και πόσο ανθεκτικό είναι και συνεχίζει να είναι.

Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να υπάρχει ένα ευρύτερο φάσμα φροντίδας που προάγει τη συνολική ευεξία. Είναι κάτι που μπορεί να οργανωθεί με τη δημιουργία ενός πλαισίου που παρέχει τη δυνατότητα να λαμβάνονται υπόψη επιμέρους παράγοντες. Οι κοινωνικοί καθοριστικοί παράγοντες, όπως η σύνδεση με την οικογένεια και την κοινότητα, η ασφαλής στέγη ή η οικονομική κατάσταση του αιτούντος και η εκπαίδευση, θα έχουν ιδιαίτερη σημασία ήδη από πρώιμο στάδιο, δεδομένου ότι μπορούν να επηρεάσουν τα αποτελέσματα της υγείας τόσο θετικά όσο και αρνητικά. Ως εκ τούτου, ο παρών οδηγός προωθεί μια **ολοκληρωμένη προσέγγιση για την ΨΥΕ**. Αποτυπώνει κατά πρώτο και κύριο λόγο παρεμβάσεις που συνδέονται με την πρόληψη, αλλά αναφέρεται και στην αντιμετώπιση βάσει αναγκών, όπως είναι διάφορες μορφές ψυχοθεραπείας, συμπεριλαμβανομένων ψυχιατρικών θεραπειών όπως, για παράδειγμα, τα φάρμακα, όταν χρειάζεται.

Αφού υιοθετηθεί μια **προληπτική προσέγγιση** και εξεταστούν οι παράμετροι σχετικά με την ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία, οι **κίνδυνοι που συνδέονται με την κακή κατάσταση της υγείας**, τη μειωμένη καθημερινή λειτουργικότητα ή με θέματα προστασίας (π.χ. αυτοτραυματισμός), είναι πιθανό να **μειωθούν**.

Η προσέγγιση που παρουσιάζεται στο παρόν μέρος του οδηγού παρέχει στα διευθυντικά στελέχη των αρμόδιων διοικητικών αρχών το **διαρθρωτικό πλαίσιο με το οποίο διασφαλίζεται** η δυνατότητα διατήρησης και/ή βελτίωσης της **ΨΥΕ των αιτούντων**. Προτείνει παρεμβάσεις που αποσκοπούν στην καθοδήγηση όσων εργάζονται στην πρώτη γραμμή για τη διαχείριση της υγείας και της ευεξίας των αιτούντων, κατά περίπτωση, και προβλέπει παραμέτρους για τη δημιουργία συστήματος στο οποίο οι ίδιοι οι αιτούντες θα έχουν τη δυνατότητα αυτοβοήθειας. Μια τέτοια προσέγγιση μπορεί να υιοθετηθεί και να εφαρμοστεί από τις αρχές των κρατών μελών κατά τη διασύνδεσή τους με δημόσιες υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες υγείας, εκπαιδευτικές υπηρεσίες και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, όργανα των Ηνωμένων Εθνών και διεθνείς μη κυβερνητικές οργανώσεις για σκοπούς υποστήριξης.

Ανατρέξτε στο [Παράρτημα 1. Γλωσσάριο](#) για πληροφορίες όσον αφορά την ορολογία για την ΨΥΕ.

Νομικό πλαίσιο

Η πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα. Το άρθρο 23 της Σύμβασης της Γενεύης για το καθεστώς των προσφύγων (Σύμβαση για τους πρόσφυγες) ⁽¹⁸⁾ προβλέπει ότι «[α]ι Συμβαλλόμενοι Χώροι θα επιφυλάσσουν εις τους νομίμως διαμένοντας επί του εδάφους αυτών πρόσφυγας μεταχείρισιν οίαν και εις τους υπηκόους αυτών, όσον αφορά την υπό του Δημοσίου παρεχομένην πρόνοιαν και συνδρομήν» ⁽¹⁹⁾. Ομοίως, η πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη κατοχυρώνεται στο άρθρο 35 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Χάρτης της ΕΕ) ⁽²⁰⁾ που καθοδηγεί όλα τα κράτη μέλη. Το δικαίωμα στην υγειονομική περίθαλψη είναι επίσης

⁽¹⁸⁾ Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών, [Σύμβαση για το καθεστώς των προσφύγων](#), Ηνωμένα Έθνη, Σειρά Συνθηκών, τόμος 189, Γενεύη, 28 Ιουλίου 1951, σ. 137, και [Πρωτόκολλο για τη νομική κατάσταση των προσφύγων](#), Ηνωμένα Έθνη, Σειρά Συνθηκών, τόμος 606, 31 Ιανουαρίου 1967, σ. 267 (αναφέρεται στη νομοθεσία της ΕΕ για το άσυλο και από το ΔΕΕ ως η «Σύμβαση της Γενεύης»).

⁽¹⁹⁾ Ανατρέξτε στο έγγραφο Unicef, [Advocacy brief – Is health care accessible?](#) (Ενημερωτικό σημείωμα – Είναι προσβάσιμη η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη;), 2017

⁽²⁰⁾ Ευρωπαϊκή Ένωση, [Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης](#) (ΕΕ C 326 της 26.10.2012, σ. 391).

ενσωματωμένο στο Σύμφωνο για τη μετανάστευση και το άσυλο ⁽²¹⁾. Πέραν του Χάρτη της ΕΕ, η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα του παιδιού ⁽²²⁾, συμπεριλαμβανομένης της αρχής για το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού, επισημαίνεται σε πολλά σημεία του Συμφώνου για τη μετανάστευση και το άσυλο.

Το Σύμφωνο για τη μετανάστευση και το άσυλο, το οποίο άρχισε να ισχύει τον Ιούνιο του 2024, αποσκοπεί στη διαχείριση και στην εξομάλυνση της μετανάστευσης μακροπρόθεσμα, παρέχοντας ασφάλεια, σαφήνεια και αξιοπρεπείς συνθήκες για τους ανθρώπους που φθάνουν στην ΕΕ. Αποτελείται από διάφορες νομικές πράξεις. Παρόλο που οι υποχρεώσεις των αιτούντων διεθνή προστασία καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου έχουν αυξηθεί στο πλαίσιο του συμφώνου, οι εγγυήσεις για τη διασφάλιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων των προσώπων που επιζητούν διεθνή προστασία επισημαίνονται σε ολόκληρο το νομικό πλαίσιο.

Οι υπηρεσίες φροντίδας και υποστήριξης μπορούν να παρέχονται στους αιτούντες που παρουσιάζουν ψυχολογική καταπόνηση και στα άτομα με προβλήματα ψυχικής υγείας μόνο αφού εντοπιστεί μια ανάγκη. Ως εκ τούτου, ο έγκαιρος προσδιορισμός και η αντιμετώπιση συγκεκριμένων αναγκών, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης της ψυχικής υγείας, είναι ζωτικής σημασίας. Στη συνέχεια παρατίθενται οι αναφορές στην εξακρίβωση [κανονισμός (ΕΕ) 2024/1356 (κανονισμός για τον έλεγχο διαλογής)] ⁽²³⁾, στις διαδικαστικές εγγυήσεις [κανονισμός (ΕΕ) 2024/1348 (κανονισμός για τη διαδικασία ασύλου)] ⁽²⁴⁾ και στις διατάξεις στήριξης [οδηγία (ΕΕ) 2024/1346 [ΟΣΥ (2024)]] ⁽²⁵⁾ στις νέες νομικές πράξεις του συμφώνου.

Κανονισμός για τον έλεγχο διαλογής

Τα άρθρα 5 και 7 απαιτούν να διενεργούνται υποχρεωτικοί έλεγχοι διαλογής πριν από την είσοδο των υπηκόων τρίτων χωρών στα εξωτερικά σύνορα και στο εσωτερικό της επικράτειας. Ο έλεγχος διαλογής αφορά την ταυτότητα και την ασφάλεια, την υγεία και την ευαλωτότητα. Ο προσδιορισμός των αναγκών που συνδέονται με την υγεία και την ευαλωτότητα πραγματοποιείται για να διευκολυνθεί η παραπομπή στην κατάλληλη διαδικασία [άρθρο 1 στοιχείο β) και σύμφωνα με το άρθρο 18].

Το άρθρο 8 παράγραφος 3 ορίζει τα ακόλουθα: «ο έλεγχος διαλογής διενεργείται χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση ολοκληρώνεται εντός επτά ημερών από τη σύλληψη...» ⁽²⁶⁾.

Το άρθρο 12 παράγραφοι 1, 3 και 4 του κανονισμού για τον έλεγχο διαλογής αναφέρεται στα εξής:

- ▶ έγκαιρη και επαρκής υποστήριξη όσον αφορά τη σωματική και ψυχική υγεία· και
- ▶ πρόσβαση σε επείγουσα υγειονομική περίθαλψη και σε απαραίτητη θεραπευτική αγωγή ⁽²⁷⁾· και
- ▶ συμμετοχή καταρτισμένου και ειδικευμένου προσωπικού ⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Γενική Διεύθυνση Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «[Σύμφωνο για τη μετανάστευση και το άσυλο – Κοινό σύστημα της ΕΕ για τη διαχείριση της μετανάστευσης](#)», 21 Μαΐου 2024.

⁽²²⁾ Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών, [Σύμβαση για τα δικαιώματα του παιδιού](#), Ηνωμένα Έθνη, Συλλογή Συνθηκών, τόμος 1577, σ. 3, 20 Νοεμβρίου 1989.

⁽²³⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) 2024/1356](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη θέσπιση ελέγχου διαλογής υπηκόων τρίτων χωρών στα εξωτερικά σύνορα και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 767/2008, (ΕΕ) 2017/2226, (ΕΕ) 2018/1240 και (ΕΕ) 2019/817, PE/20/2024/REV/1 (ΕΕ L, 2024/1356, 22.5.2024).

⁽²⁴⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) 2024/1348](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη θέσπιση κοινής διαδικασίας διεθνούς προστασίας στην Ένωση και την κατάργηση της οδηγίας 2013/32/ΕΕ (ΕΕ L, 2024/1348 της 22.5.2024).

⁽²⁵⁾ [Οδηγία \(ΕΕ\) 2024/1346](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, σχετικά με τις απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία (ΕΕ L, 2024/1346, 22.5.2024).

⁽²⁶⁾ Ο κανονισμός για τον έλεγχο διαλογής προβλέπει επτά ημέρες στα εξωτερικά σύνορα της ΕΕ ή τρεις ημέρες εάν ο υπήκοος τρίτης χώρας συλληφθεί στο έδαφος της ΕΕ (άρθρο 8 παράγραφος 4 του κανονισμού για τον έλεγχο διαλογής).

⁽²⁷⁾ Η αιτιολογική σκέψη 38 του κανονισμού για τον έλεγχο διαλογής αναφέρει τα εξής:

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται σε ευάλωτα άτομα, όπως εγκύους, ηλικιωμένους, μονογονεϊκές οικογένειες, πρόσωπα με άμεσα αναγνωρίσιμη σωματική ή διανοητική αναπηρία, πρόσωπα που έχουν εμφανώς υποστεί ψυχολογικά ή σωματικά τραύματα και ασυνόδευτους ανηλίκους.

Στις κατηγορίες αυτές συγκαταλέγεται επίσης κάθε πρόσωπο που μπορεί να είναι «ανιθαγενής ή ευάλωτος ή θύμα βασανιστηρίων ή άλλης απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης, ή να έχει ειδικές ανάγκες [υποδοχής ή διαδικαστικές ανάγκες]» (άρθρο 12 παράγραφος 3).

⁽²⁸⁾ Παρόλο που οι υγειονομικοί έλεγχοι πρέπει να διενεργούνται από διαπιστευμένο ιατρικό προσωπικό, για τον σκοπό των ελέγχων ευαλωτότητας, οι αρχές ελέγχου διαλογής μπορούν να επικουρούνται από μη κυβερνητικές οργανώσεις (άρθρο 12 παράγραφος 3).



Η **σημασία της τεκμηρίωσης** των πορισμάτων που αφορούν την **υγεία και την ευαλωτότητα** καθορίζεται στο άρθρο 17 παράγραφος 3. Το άρθρο αυτό αναφέρεται επίσης στη σημασία του **διασταυρούμενου ελέγχου και της συμμετοχής** του προσώπου που υποβάλλεται σε έλεγχο διαλογής όσον αφορά τυχόν διορθώσεις που πρέπει να γίνουν: «[τ]ριν από τη διαβίβαση του εντύπου στις αρμόδιες αρχές όπως αναφέρεται στο άρθρο 18 παράγραφοι 1, 2, 3 και 4, το πρόσωπο που υποβάλλεται στον έλεγχο διαλογής έχει τη δυνατότητα να υποδείξει ότι οι πληροφορίες που περιέχονται στο έντυπο είναι εσφαλμένες».

Επιπλέον, στο άρθρο 11 παράγραφος 2 στοιχεία β) και γ) γίνεται αναφορά στη σημασία της **παροχής πληροφοριών**, μεταξύ άλλων σχετικά με τους μηχανισμούς οικειοθελούς αναχώρησης, μετεγκατάστασης και αλληλεγγύης. Στην περίπτωση της παροχής πληροφοριών σε **ανηλίκους**, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με τρόπο φιλικό προς τα παιδιά και κατάλληλο για την ηλικία τους (άρθρο 11 παράγραφος 3 και άρθρο 12 παράγραφος 4 και άρθρο 13 παράγραφος 3). Το άρθρο 11 παράγραφος 3 προβλέπει επίσης ότι μπορούν να γίνονται οι αναγκαίες ρυθμίσεις για την παροχή **υπηρεσιών πολιτισμικής διαμεσολάβησης, ώστε να διευκολύνεται η πρόσβαση στη διαδικασία ασύλου**.

Το άρθρο 13 αναφέρει πρόσθετες εγγυήσεις για τους ανηλίκους και προβλέπει ότι το **βέλτιστο συμφέρον του παιδιού** πρέπει να αποτελεί **πάντοτε** πρωταρχικό μέλημα σύμφωνα με το άρθρο 24 παράγραφος 2 του Χάρτη της ΕΕ. Το άρθρο 13 παράγραφος 2 αναφέρει ότι είναι σημαντικό να διασφαλίζεται ότι, κατά τη διάρκεια του ελέγχου διαλογής, **«ο ανήλικος συνοδεύεται από ενήλικο μέλος της οικογένειας, εφόσον παρίσταται»** (η επισήμανση των συντακτών). Το άρθρο 13 παράγραφος 3 ορίζει ότι, στην περίπτωση **ασυνόδευτων παιδιών**, πρέπει να οριστεί προσωρινά ένα πρόσωπο για να ενεργεί ως εκπρόσωπος. Σύμφωνα με το άρθρο 13 παράγραφος 4 το εν λόγω πρόσωπο πρέπει να ενεργεί ανεξάρτητα και δεν συμμετέχει άμεσα στον έλεγχο διαλογής. Οι αρχές προστασίας του παιδιού θα πρέπει να **συμμετέχουν ενεργά** στον έλεγχο διαλογής, όποτε αυτό είναι αναγκαίο, ώστε να διασφαλίζεται ότι λαμβάνεται δεόντως υπόψη το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού καθ' όλη τη διάρκεια του ελέγχου διαλογής (αιτιολογική σκέψη 25).

Τα άτομα που διενεργούν τους ελέγχους υγείας και ευαλωτότητας κατά τη διάρκεια του ελέγχου διαλογής είναι απαραίτητο να διαθέτουν την **κατάλληλη εμπειρογνώσια** (άρθρο 12 παράγραφος 3). Σύμφωνα με τον κανονισμό για τον έλεγχο διαλογής, όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή υποχρεούνται επίσης **να αναφέρουν οποιαδήποτε ευπάθεια** υποπίπτει στην αντίληψή τους ή περιέρχεται σε γνώση τους, να σέβονται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και την ιδιωτική ζωή και να αποφεύγουν κάθε διακριτική μεταχείριση (αιτιολογικές σκέψεις 37 και 38, η επισήμανση των συντακτών).

Ο κανονισμός υπογραμμίζει επίσης την ανάγκη **στενής συνεργασίας** μεταξύ των αρμόδιων εθνικών αρχών (των αρχών που είναι υπεύθυνες για τη διαδικασία ασύλου, την υποδοχή των αιτούντων, τη δημόσια υγεία και, κατά περίπτωση, των αρχών που διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες επιστροφής) (αιτιολογική σκέψη 24).

Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1348 (κανονισμός για τη διαδικασία ασύλου)

Ο κανονισμός (ΕΕ) 2024/1348 υπογραμμίζει την ανάγκη διασφάλισης ειδικών διαδικαστικών εγγυήσεων για τις ευάλωτες ομάδες. Ο κανονισμός αναφέρεται σε ζητήματα «ηλικίας, φύλου, γενετήσιου προσανατολισμού, ταυτότητας φύλου, αναπηρίας ή σοβαρής σωματικής ή ψυχικής πάθησης ή διαταραχής, μεταξύ άλλων όταν αυτές είναι αποτέλεσμα βασανισμού, βιασμού ή άλλων σοβαρών μορφών ψυχολογικής, σωματικής, σεξουαλικής ή έμφυλης βίας» (αιτιολογική σκέψη 17). Γίνεται επίσης αναφορά στη σημασία της διαθεσιμότητας **κατάλληλα εκπαιδευμένων και σχετικών μελών** του προσωπικού (αιτιολογική σκέψη 18).

Στο άρθρο 34 παράγραφος 3 ορίζεται ότι «οι αρχές έχουν τη δυνατότητα να ζητούν συμβουλές, οποτεδήποτε απαιτείται, από εμπειρογνώμονες επί ειδικών ζητημάτων, όπως ιατρικών, πολιτιστικών ή θρησκευτικών ή ζητημάτων **ψυχικής υγείας**, και ζητημάτων που άπτονται των παιδιών ή του φύλου. Όταν απαιτείται, μπορούν να υποβάλουν ερωτήματα στον Οργανισμό για το Άσυλο σύμφωνα με το άρθρο 10 παράγραφος 2 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΕ) **2021/2303**».

Τέλος, στο άρθρο 53 παράγραφος 2 στοιχείο δ) ορίζεται ότι: «Τα κράτη μέλη δεν εφαρμόζουν ή παύουν να εφαρμόζουν τη διαδικασία στα σύνορα σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας όταν υπάρχουν σχετικοί ιατρικοί λόγοι για τη μη εφαρμογή της διαδικασίας στα σύνορα, **μεταξύ των οποίων λόγοι ψυχικής υγείας**.»

ΟΣΥ (2024)

Το **άρθρο 19 παράγραφος 2** υποχρεώνει τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν ότι οι αιτούντες λαμβάνουν υγειονομική περίθαλψη. Απαιτεί να εξασφαλίζεται «επαρκές βιοτικό επίπεδο, το οποίο να διασφαλίζει τη συντήρησή τους, να προστατεύει τη σωματική και ψυχική τους υγεία και να σέβεται τα δικαιώματά τους βάσει του Χάρτη [της ΕΕ]».

Η ΟΣΥ (2024) καθορίζει τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- ▶ «η εν λόγω απαραίτητη ιατροφαρμακευτική περίθαλψη είναι επαρκούς ποιότητας και περιλαμβάνει, τουλάχιστον, τις πρώτες βοήθειες, τη βασική θεραπευτική αντιμετώπιση ασθενειών, συμπεριλαμβανομένων των σοβαρών πνευματικών διαταραχών, και τη σεξουαλική και αναπαραγωγική υγειονομική περίθαλψη που είναι αναγκαία για την αντιμετώπιση σοβαρών σωματικών παθήσεων» (άρθρο 22 παράγραφος 1).
- ▶ οι αιτούντες έχουν δικαίωμα σε συσκευές αποκατάστασης και βοηθητικές ιατροτεχνολογικές συσκευές, «όταν απαιτείται για ιατρικούς λόγους», συμπεριλαμβανομένης της ψυχιατρικής περίθαλψης, σύμφωνα με το άρθρο 22 παράγραφος 3.
- ▶ τη σημασία της αξιολόγησης των ειδικών αναγκών υποδοχής, συμπεριλαμβανομένης της παραπομπής σε κατάλληλο ιατρό ή ψυχολόγο για περαιτέρω εκτίμηση [άρθρο 25 παράγραφος 2 στοιχείο γ)].
- ▶ όσον αφορά την κράτηση: «Όταν η κράτηση αιτούντων με ειδικές ανάγκες υποδοχής θα έθετε σε σοβαρό κίνδυνο τη σωματική και ψυχική τους υγεία, οι εν λόγω αιτούντες δεν κρατούνται.» (άρθρο 13 παράγραφος 1). «Κατά κανόνα, οι ανήλικοι δεν τίθενται υπό κράτηση.» (άρθρο 13 παράγραφος 2) και τη διασφάλιση ότι το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού αποτελεί πρωταρχική αρχή.
- ▶ σε περιπτώσεις προβληματισμών που σχετίζονται με τη δημόσια υγεία, μπορεί να απαιτηθεί η διενέργεια ιατρικών εξετάσεων (άρθρο 15).



Μολονότι ο παρών οδηγός επικεντρώνεται στους **αιτούντες διεθνή προστασία**, η ΨΥΕ των προσφύγων από την Ουκρανία στους οποίους έχει χορηγηθεί προσωρινή προστασία σύμφωνα με την οδηγία 2001/55/ΕΚ του Συμβουλίου ⁽²⁹⁾ είναι εξίσου σημαντική και πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Η οδηγία του Συμβουλίου, η οποία παρέχει προστασία στους πρόσφυγες από την Ουκρανία, αναφέρει στο άρθρο 13 παράγραφοι 2 και 4 τα εξής:

- «τα κράτη μέλη προβλέπουν ότι τα άτομα που απολαύουν προσωρινής προστασίας, λαμβάνουν [...] [ιατρική περίθαλψη]. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4, η απαραίτητη υποστήριξη σε θέματα ιατρικής περίθαλψης περιλαμβάνει τουλάχιστον τις πρώτες βοήθειες και την αναγκαία θεραπεία ασθενειών».
- και ότι «[τ]α κράτη μέλη προβλέπουν την αναγκαία βοήθεια, ιατρική ή άλλη, για τα άτομα που απολαύουν προσωρινής προστασίας που έχουν ιδιαίτερες ανάγκες».

⁽²⁹⁾ **Οδηγία 2001/55/ΕΚ του Συμβουλίου**, της 20ής Ιουλίου 2001, σχετικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές παροχής προσωρινής προστασίας σε περίπτωση μαζικής εισροής εκτοπισθέντων και μέτρα για τη δίκαιη κατανομή των βαρών μεταξύ κρατών μελών όσον αφορά την υποδοχή και την αντιμετώπιση των συνεπειών της υποδοχής αυτών των ατόμων (ΕΕ L 212 της 7.8.2001, σ. 12).



Διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ψυχική υγεία και ευεξία

Το παρόν κεφάλαιο απευθύνεται στους αρμόδιους κρατικούς φορείς και στα ανώτερα διοικητικά στελέχη που είναι υπεύθυνα για την έγκριση της εφαρμογής μιας προσέγγισης που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ στον τομέα του ασύλου, καθώς και σε **ανώτερα διοικητικά στελέχη** που εργάζονται στο πλαίσιο της υποδοχής. Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται εννέα **αλληλένδετες συνιστώσες**, οι οποίες είναι όλες εξίσου σημαντικές για τη διευκόλυνση της δημιουργίας ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ.

«Κατά την εξέταση της υγείας των προσφύγων και των μεταναστών, τα περισσότερα από τα ανεπαρκή αποτελέσματα για την υγεία τους οφείλονται στους κοινωνικούς καθοριστικούς παράγοντες για την υγεία και όχι στις ίδιες τις ασθένειες ή τις ιατρικές παθήσεις ⁽³⁰⁾.»

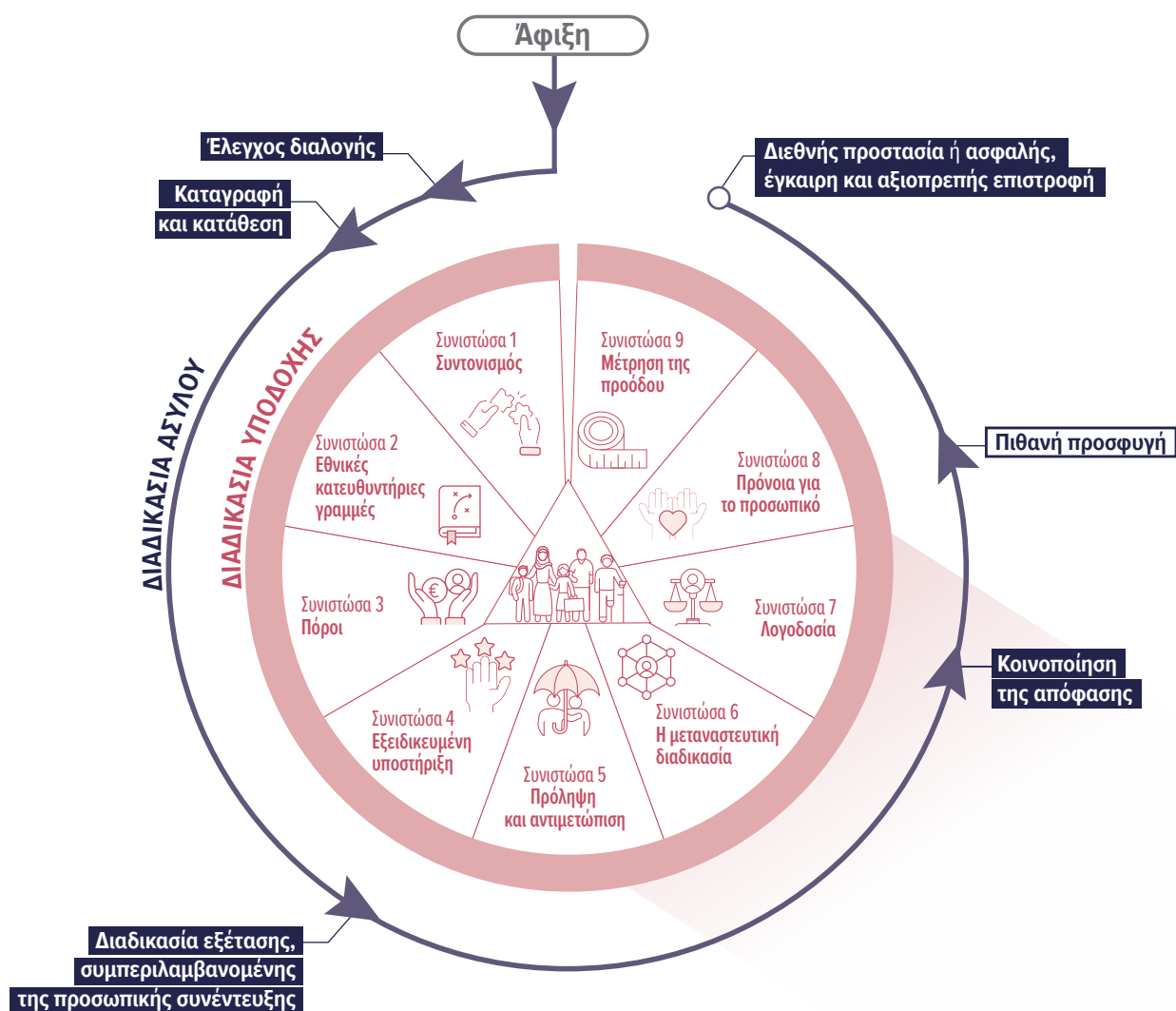
Ενώ το συνολικό πλαίσιο επηρεάζει κυρίως τις εργασίες όσων οργανώνουν την υποδοχή των αιτούντων, η ΨΥΕ των αιτούντων θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη σε όλα τα κρίσιμα στάδια της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής (βλ. γράφημα 1 παρακάτω). Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι η ΨΥΕ του αιτούντος πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από το σημείο άφιξης, κατά τη διάρκεια της παραμονής στο κέντρο υποδοχής και κατά την πορεία προς την ένταξη στην κοινότητα υποδοχής και/ή την προετοιμασία για επιστροφή.

Η έλλειψη ετοιμότητας ή, διαφορετικά, η καθυστερημένη ή ανεπαρκής ψυχοκοινωνική και υγειονομική υποστήριξη, ιδίως κατά την άφιξη, ενέχουν τον κίνδυνο δημιουργίας παρατεταμένων προβλημάτων.

⁽³⁰⁾ ΠΟΥ, *World report on the health of refugees and migrants* (Παγκόσμια έκθεση για την υγεία των προσφύγων και των μεταναστών), 2022, σ. 42.



Γράφημα 1. Διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ.

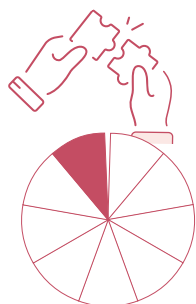


Πηγή: EUAA.

Οι **εννέα συνιστώσες** που παρουσιάζονται στον παρόντα οδηγό απορρέουν από τις συστάσεις των μελών του δικτύου του EUAA από χώρες της ΕΕ+ και διεθνείς φορείς. Οι συνιστώσες υποστηρίζονται και συμπληρώνονται από παραδείγματα προερχόμενα από χώρες της ΕΕ+ ⁽³¹⁾. Γενικά, η ενσωμάτωση της ΨΥΕ των αιτούντων στα συστήματα ασύλου και υποδοχής θα πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος, όπου είναι εφικτό, μιας εθνικής στρατηγικής για την υγεία και την ψυχική υγεία.

Οι παράμετροι της ΨΥΨΚΥ θα πρέπει, όπου είναι δυνατόν, όχι μόνο να θεωρούνται μέρος της διαδικασίας υποδοχής και ασύλου, αλλά και να ενσωματώνονται, κατά περίπτωση, σε άλλες δραστηριότητες προγραμματισμού. Σε αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται οι δραστηριότητες που παρέχονται στο πλαίσιο της υγιεινομικής περίθαλψης, της εκπαίδευσης και, γενικότερα, στο πλαίσιο της κοινωνικής προστασίας. Έτσι, θα διασφαλιστεί μια διεπιστημονική προσέγγιση για την υποστήριξη των αιτούντων διεθνή προστασία και θα συνδυαστεί ουσιαστικά η εμπειρογνώση σε διάφορους τομείς με στόχο τη βιώσιμη δράση.

⁽³¹⁾ Παραδείγματα από το Βέλγιο, τη Γερμανία, τις Κάτω Χώρες, τη Σουηδία και τη Φινλανδία παρατίθενται στο παρόν μέρος, ενώ παραδείγματα από την Αυστρία, τη Γαλλία, την Ελβετία, την Ελλάδα, την Ισπανία, την Ιταλία, το Λουξεμβούργο, την Ουγγαρία, τη Ρουμανία και την Τσεχία παρατίθενται στο [Μέρος II – Υπάλληλοι πρώτης γραμμής](#).



Συνιστώσα 1 | Συντονισμός

Ο αρμόδιος κρατικός φορέας ορίζει το συντονιστικό όργανο, την ομάδα ή το πρόσωπο επαφής που έχει την ευθύνη για την ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία.

Συνιστάται ο αρμόδιος κρατικός φορέας / η ανώτερη διοίκηση να ορίζει ένα συντονιστικό όργανο, μια ομάδα ή ένα πρόσωπο επαφής που βρίσκεται στην καλύτερη θέση να διαχειρίζεται τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την ΨΥΕ στο πλαίσιο της υποδοχής. Συνεπώς, το εν λόγω όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής θα έχουν την ευθύνη για την

υποστήριξη της ανάπτυξης και/ή της επικαιροποίησης των εθνικών κατευθυντήριων γραμμών που επικεντρώνονται στη διαφύλαξη της ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής.

Ανάλογα με το πλαίσιο και την εσωτερική ικανότητα, θα έρχονται σε επαφή και θα συνεργάζονται με διάφορους φορείς που παρέχουν ΨΥΨΚΥ. Ενδέχεται επίσης να έχουν εν μέρει ευθύνη για την άμεση υλοποίηση ορισμένων δραστηριοτήτων. Η χαρτογράφηση των σχετικών παρόχων υπηρεσιών ΨΥΨΚΥ και η τεκμηρίωση των σχετικών επαφών / παραπεμπόντων είναι σημαντική για την έναρξη αποτελεσματικής και αποδοτικής επικοινωνίας και συνεργασίας, καθώς και για την πρόσβαση στις υπηρεσίες.

Ιδανικά, το όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής θα υποστηρίζουν τον συντονισμό των ψυχοκοινωνικών δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ΨΥΕ και υλοποιούνται από διάφορους κυβερνητικούς οργανισμούς, όπως οι υπηρεσίες υγείας, κοινωνικής πρόνοιας και ασφάλειας και οι υπηρεσίες επιβολής του νόμου, όπου είναι δυνατόν. Αυτό πρέπει να επιτευχθεί με κατάλληλο, επαγγελματικό και ασφαλή τρόπο τόσο για τους αιτούντες όσο και για τα άτομα που παρέχουν υποστήριξη, για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας αντικτύπου και βιώσιμης παροχής υπηρεσιών.

Ανάλογα με το εθνικό σύστημα, θα είναι σημαντικό να προωθηθεί η ΨΥΕ στο πλαίσιο των διάφορων κυβερνητικών οργανισμών που συνεργάζονται με τους αιτούντες για τη δημιουργία δεσμών στήριξης, τη διασφάλιση της συνεργασίας και την αποφυγή αλληλεπικαλυπτόμενων προσπαθειών.

Όλοι όσοι συμμετέχουν στην εφαρμογή της ΨΥΨΚΥ, όπως οι κυβερνητικοί εταίροι, οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και οι διεθνείς οργανισμοί, θα μπορούσαν να υπογράψουν ένα μνημόνιο συνεννόησης το οποίο:

- ▶ αποσαφηνίζει τους ρόλους, τις αρμοδιότητες και τους περιορισμούς της συμμετοχής τους εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου και της τοποθεσίας όπου παρέχονται οι υπηρεσίες και
- ▶ περιλαμβάνει συμφωνία σχετικά με τις πιθανές πληρωμές που πρέπει να καταβληθούν για τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν, κατά περίπτωση ⁽³²⁾.

Όπου είναι δυνατόν, συνάψτε επίσημη συμφωνία συνεργασίας με όλους τους σχετικούς εταίρους σε θέματα ΨΥΨΚΥ.

⁽³²⁾ Θα είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι ορίζεται σαφώς ποιος θα καλύπτει το κόστος των υπηρεσιών που παρέχονται στους αιτούντες διεθνή προστασία. Αυτό έχει σημασία όχι μόνο όταν συνδέεται με την πρόσβαση σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και στην περίπτωση που η παροχή των υπηρεσιών ανατίθεται σε ιδιωτικές εταιρείες.

Δημιουργήστε διαύλους επικοινωνίας μεταξύ των αρχών υποδοχής, των εταίρων σε θέματα ΨΥΨΚΥ και των αποφαινόμενων αρχών ⁽³³⁾, ώστε να είναι δυνατή η ασφαλής και συναφής κοινοποίηση πληροφοριών σχετικά με τους αιτούντες. Αυτό ισχύει μόνο όταν κρίνεται απαραίτητο για τη διασφάλιση των διαδικαστικών εγγυήσεων του αιτούντος. Σε κάθε διαβίβαση δεδομένων πρέπει να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των δεδομένων που κοινοποιούνται και η κοινοποίηση να πραγματοποιείται μόνο με τη συγκατάθεση του αιτούντος.

Οι υπεύθυνοι για τον συντονισμό θα επικεντρωθούν στην εναρμόνιση των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ΨΥΕ των αιτούντων, αρχής γενομένης από την άφιξή τους, κατά την παραμονή σε κέντρο υποδοχής και κατά τη διάρκεια της σταδιακής εξόδου από τη διαδικασία υποδοχής. Συνιστάται να συνδεθούν οι προσπάθειες με εκείνες των φορέων που υποστηρίζουν την ένταξη των αιτούντων στην κοινότητα υποδοχής ή με εκείνες κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας τους για επιστροφή, ώστε να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση και η συνέχιση των υπηρεσιών. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν πρόκειται για αιτούντες που είναι χρόνια ασθενείς ή για ασυνόδευτους ανηλίκους που πλησιάζουν την ενηλικίωση.

Ο ορισμός μίας αρχής για τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ΨΥΕ διευκολύνει τον συντονισμό της επικοινωνίας και την παροχή ενός αποτελεσματικότερου συστήματος διαχείρισης περιστατικών συνολικά. Το εν λόγω σύστημα μπορεί να περιλαμβάνει τη δυνατότητα έγκαιρων παραπομπών σε σχετικούς εταίρους και να αποτρέπει την επιδείνωση των συνθηκών.

Η **αρμοδιότητα** για τον ορισμό ενός συντονιστικού οργάνου, μιας ομάδας ή ενός προσώπου επαφής για τη διαχείριση των παρεμβάσεων ΨΥΕ σε μια χώρα, περιοχή ή σε ένα κέντρο φιλοξενίας εξαρτάται από το εθνικό πλαίσιο.

⁽³³⁾ Πρόκειται για κάτι που μπορεί να είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τη μείωση του κινδύνου εμφάνισης κρίσιμων περιστατικών. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα κρίσιμα περιστατικά μπορούν να αποφεύγονται εάν οι χειριστές υποθέσεων γνωρίζουν τις σχετικές πληροφορίες για τους αιτούντες πριν από τη διενέργεια της προσωπικής συνέντευξης. Ανάλογα με τον σκοπό της επικοινωνίας και το είδος των πληροφοριών που κοινοποιούνται, ενδέχεται να απαιτηθεί η συγκατάθεση του αιτούντος. Γενικά, οι πληροφορίες κοινοποιούνται σύμφωνα με τους εθνικούς κανονισμούς για την κοινοποίηση πληροφοριών [και τον [κανονισμό \(ΕΕ\) 2016/679](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1)], και κοινοποιούνται μόνον οι πληροφορίες σχετικά με την εξέταση του ισχυρισμού και τη διασφάλιση των διαδικαστικών εγγυήσεων. Βλ. επίσης ΕΥΑΑ, [Critical Incident Management in the Field of Asylum and Reception – A mapping of practices](#) (Διαχείριση κρίσιμων συμβάντων στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου και της υποδοχής — Χαρτογράφηση πρακτικών), Ιούνιος 2022.



Φινλανδία

Η **Φινλανδική Υπηρεσία Μετανάστευσης (Migri)** κατευθύνει και σχεδιάζει το περιεχόμενο των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ψυχική υγεία εντός των κέντρων υποδοχής. Μια οδηγία που απευθυνόταν στο σχετικό προσωπικό ήταν το αποτέλεσμα έργου που χρηματοδοτήθηκε από το Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης της ΕΕ.

Ακολουθεί περίληψη των κρίσιμων σημείων που υπογραμμίζονται στις κατευθυντήριες οδηγίες για την ψυχική υγεία οι οποίες καταρτίστηκαν από τη Φινλανδική Υπηρεσία Μετανάστευσης.

- Στο πλαίσιο μιας ευρείας ολιστικής άποψης σχετικά με τον τρόπο διασφάλισης της ψυχικής υγείας, οι κατευθυντήριες οδηγίες περιλαμβάνουν οδηγίες εργασίας σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης της ψυχικής υγείας και αποτροπής της επιδείνωσης των προβλημάτων.
- Ο τομέας εργασίας της ψυχικής υγείας δεν καλύπτει μόνο την εξειδικευμένη φροντίδα, αλλά περιλαμβάνει αλληλένδετες αρχές, δομές, δραστηριότητες, υπηρεσίες και πρακτικές. Πρόκειται για ένα φάσμα στοιχείων που δεν εντάσσονται κατ' ανάγκη στον τομέα εργασίας της ψυχικής υγείας (π.χ. δραστηριότητες σε επίπεδο κοινότητας) και καλύπτουν ένα εύρος που φτάνει μέχρι πρακτικές εξαιρετικά εξειδικευμένες περίθαλψης.
- Υπάρχει απόκλιση μεταξύ των αναγκών των αιτούντων και των διαθέσιμων υπηρεσιών ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Απαιτούνται, αφενός, πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες και, αφετέρου, επενδύσεις σε χαμηλότερης έντασης και καθημερινές πρακτικές.



Σε πολλές χώρες της ΕΕ+, η **ευθύνη** για τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ΨΥΕ στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου και την οργάνωση της συνεργασίας θα ήταν καταλληλότερο να ανατεθεί στις **αρχές υποδοχής**. Ανάλογα με το εθνικό σύστημα, συνιστάται η καθιέρωση στενής συνεργασίας με τις υγειονομικές αρχές. Συνιστάται η δημιουργία ανοικτών και σαφών διαύλων επικοινωνίας με τις **αποφαινώμενες αρχές** για την εξασφάλιση αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών σχετικά με τις ανάγκες των αιτούντων με σκοπό την ομαλή εξέταση του αιτήματος ασύλου για όσους χρειάζονται διαδικαστικές εγγυήσεις. Ο αιτών θα πρέπει να δώσει τη συγκατάθεσή του για την ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών.

- Ένα στοιχείο που είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την ψυχική υγεία των αιτούντων είναι η υποστήριξη της ανάληψης δραστηριοτήτων από τους ίδιους για τη διατήρηση και την προαγωγή της ψυχικής ευεξίας. Θα πρέπει να ενθαρρύνεται, να προωθείται, ακόμη και να απαιτείται η ανάληψη δικών τους ανάλογων πρωτοβουλιών.
- Το μοντέλο βαθμιαίας φροντίδας ⁽³⁴⁾ αποτελεί έναν καλό τρόπο για τον σχεδιασμό και τη διάρθρωση των δραστηριοτήτων, των πρακτικών και των στόχων (για περισσότερες πληροφορίες, συμβουλευτείτε το [Μέρος II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής](#)).

⁽³⁴⁾ National Health Service (Ηνωμένο Βασίλειο), [Stepped Care Model](#) (Μοντέλο βαθμιαίας φροντίδας), Bradford District Care – NHS Foundation Trust, 2015.



Συνιστώσα 2 | Εθνικές κατευθυντήριες γραμμές

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής υποστηρίζει ή εκκινεί την εκπόνηση εθνικών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την ΨΥΕ των αιτούντων. Οι κατευθυντήριες γραμμές συμπληρώνονται από ένα σαφώς διατυπωμένο και προϋπολογισμένο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ, το οποίο υλοποιείται εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

Η συστηματική αναγνώριση ότι η ΨΥΕ των αιτούντων είναι σημαντική καταδεικνύει θετικά τον σεβασμό και τις υποχρεώσεις ενός κράτους μέλους ως προς την προάσπιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων του αιτούντος. Η ύπαρξη σαφώς διατυπωμένων **εθνικών κατευθυντήριων γραμμών** για την ΨΥΕ, οι οποίες συμπληρώνονται, όπου είναι δυνατόν, από ένα προϋπολογισμένο **σχέδιο δράσης**, είναι ζωτικής σημασίας. Σε ορισμένες χώρες της ΕΕ+, τέτοιες εθνικές κατευθυντήριες γραμμές

ισχύουν για όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των μεταναστών, των προσφύγων και των αιτούντων. Σε άλλες χώρες, οι εθνικές κατευθυντήριες γραμμές που καλύπτουν τις ανάγκες της υγείας και της ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία διατυπώνονται χωριστά. Αρκετές χώρες της ΕΕ+ διαθέτουν ήδη εθνική στρατηγική για την ψυχική υγεία ⁽³⁵⁾ ή κατευθυντήριες γραμμές για τους μετανάστες. Ανεξάρτητα από την προσέγγιση που ακολουθείται, είναι σημαντικό τέτοιου είδους καθοδήγηση να είναι διαθέσιμη και προσβάσιμη σε όλα τα μέλη του προσωπικού που έρχονται σε επαφή με τους αιτούντες.

Τα ακόλουθα στάδια μπορούν να είναι χρήσιμα, ιδίως για τις χώρες που δεν διαθέτουν ακόμη τέτοια καθοδήγηση.

↳ Στάδιο 1.

Εκπόνηση εθνικών κατευθυντήριων γραμμών για την ΨΥΕ, οι οποίες θα περιλαμβάνουν τα εξής:

- ▶ τους **σκοπούς**, τους **στόχους** και την προσέγγιση για την αντιμετώπιση των αναγκών των αιτούντων σε θέματα ΨΥΕ·
- ▶ τη **σχέση** μεταξύ των εθνικών κατευθυντήριων γραμμών για την ψυχική υγεία και άλλων στρατηγικών, εάν υπάρχουν·
- ▶ τον **συντονισμό** μεταξύ όλων των σχετικών εταίρων, συμπεριλαμβανομένων άλλων κυβερνητικών υπηρεσιών, σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης και διάρθρωσης της επικοινωνίας (στους τομείς της υγείας, της επιβολής του νόμου, των κοινωνικών υπηρεσιών και της εκπαίδευσης)·
- ▶ ανάπτυξη ενός **σχεδίου δράσης** για τη συμπλήρωση και την επιχειρησιακή εφαρμογή των εθνικών κατευθυντήριων γραμμών για συγκεκριμένη περίοδο (π.χ. ετήσια).

⁽³⁵⁾ Βλ. Ευρωπαϊκό Δίκτυο Μετανάστευσης, *EMN inform: Mapping of mental health policies for third-country national migrants* (Ενημέρωση του Ευρωπαϊκού Δικτύου Μετανάστευσης: Χαρτογράφηση των πολιτικών για την ψυχική υγεία των μεταναστών από τρίτες χώρες). Χώρες με αναφορά σε στρατηγική για την ψυχική υγεία σε εθνικό επίπεδο: Εσθονία, Ιρλανδία, Ελλάδα, Ισπανία, Ιταλία, Μάλτα, Κάτω Χώρες, Αυστρία, Σλοβενία και Φινλανδία.



↳ **Στάδιο 2.**

Το σχέδιο δράσης που αναπτύχθηκε αναφέρεται σαφώς στα ακόλουθα σημεία:

- ▶ σχεδιασμός και δρομολόγηση παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ, μεταξύ άλλων με την **ουσιαστική συμμετοχή** της κοινότητας των αιτούντων. Για τη συμμετοχή λαμβάνονται υπόψη το πολιτισμικό και μορφωτικό υπόβαθρο, η ηλικία, το φύλο και η ποικιλομορφία τους στο πλαίσιο της αξιολόγησης των αναγκών για τις υπηρεσίες που πρόκειται να παρασχεθούν.
- ▶ σημασία της εστίασης σε **προληπτικά μέτρα** για τη διατήρηση της ΨΥΕ, όπως μέσω της ψυχοκοινωνικής υποστήριξης με τη συμμετοχή της κοινότητας των αιτούντων, της ψυχοεκπαίδευσης και του έγκαιρου **εντοπισμού** των αιτούντων που βρίσκονται σε ευάλωτη θέση.
- ▶ παροχή της δυνατότητας **αντιμετώπισης βάσει αναγκών** μέσω της συνεχούς εξασφάλισης συστηματικών ευκαιριών για την πραγματοποίηση αξιολογήσεων ευαλωτότητας, παραπομπών, συντονισμού και διαχείρισης περιστατικών.
- ▶ σαφήνεια ως προς το ποιος είναι **υπεύθυνος** για τον συντονισμό των αντίστοιχων παρεμβάσεων και ποιος είναι αρμόδιος για την παροχή υπηρεσιών, μεταξύ άλλων σε ποιον χρόνο και τόπο. Να προσδιοριστεί αν οι παρεμβάσεις είναι συνεχείς ή αν πρόκειται μόνο για εφάπαξ αντιμετώπιση και αν συνδέονται με συγκεκριμένο στάδιο της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής (π.χ. μόνο κατά την άφιξη, κατά τη διάρκεια της παραμονής σε κέντρο υποδοχής, κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας για ένταξη ή επιστροφή).
- ▶ αξιολογήσεις που βρίσκονται σε εξέλιξη για τον εντοπισμό των αναγκών του προσωπικού που συνδέονται με τα εξής:
 - ▶ εκπαίδευση και ανάπτυξη ικανοτήτων,
 - ▶ παρεμβάσεις για την υποστήριξη της πρόνοιας για το προσωπικό.
- ▶ όπως και οι πόροι που απαιτούνται για:
 - ▶ την εφαρμογή των προτεινόμενων παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ,
 - ▶ οι ανθρωπίνοι πόροι που απαιτούνται για την εκτέλεση αυτών των εργασιών.
- ▶ **καθορισμός ρεαλιστικών ελάχιστων στόχων** για τη στήριξη της αποτελεσματικής υλοποίησης παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ και τη συμμετοχή **διεπιστημονικής** ομάδας (π.χ. υπάλληλοι υποδοχής και υπεύθυνοι παιδικής προστασίας, κοινωνικοί λειτουργοί, επαγγελματίες του τομέα της υγείας όπως γενικοί ιατροί, νοσηλεύτες, ψυχίατροι, ψυχολόγοι. Θα μπορούσαν επίσης να περιλαμβάνονται νομικοί σύμβουλοι, επιτροπείς και διερμηνείς που διαθέτουν ένα ορισμένο επίπεδο γνώσεων σε θέματα ψυχικής υγείας).

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής είναι **υπεύθυνο** για την εκπόνηση τέτοιων εθνικών κατευθυντήριων γραμμών και του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ.



Σουηδία



«**Το θέμα είναι η ζωή**» είναι ο τίτλος της πρότασης για μια νέα εθνική **στρατηγική** ⁽³⁶⁾ για την ψυχική υγεία και την πρόληψη των αυτοκτονιών στη Σουηδία. Η στρατηγική περιλαμβάνει, πέραν του οράματος, τέσσερις γενικότερους στόχους που παρακολουθούνται και κατευθύνουν τις εργασίες: 1) βελτίωση της ψυχικής υγείας σε ολόκληρο τον πληθυσμό· 2) μείωση της απώλειας ανθρώπινων ζώων λόγω αυτοκτονίας· 3) μείωση των ανισοτήτων και 4) μείωση των αρνητικών συνεπειών λόγω ψυχιατρικών παθήσεων.

Το προτεινόμενο πλαίσιο αποσκοπεί να απλουστεύσει για όλους τους φορείς τη διαδικασία ιεράρχησης και σχεδιασμού νέων προσπαθειών γύρω από την ψυχική υγεία και την πρόληψη των αυτοκτονιών. Στοχεύει στην **ενίσχυση των εργασιών** που εκτελούνται ήδη για την **εναρμόνιση** ως προς την επίτευξη των κοινών στόχων **εδώ και μια δεκαετία**.

Η στρατηγική περιλαμβάνει ταυτοχρόνως μέτρα προώθησης και πρόληψης, έτσι ώστε να δημιουργηθούν στο μέτρο του δυνατού οι προϋποθέσεις για καλή ΨΥΕ και να αποφευχθεί η εκδήλωση ψυχικών ασθενειών. Επιπλέον, περιλαμβάνει υπηρεσίες περίθαλψης και θεραπείας, όπως και προσπάθειες για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των ατόμων που ζουν με διάφορες ψυχιατρικές παθήσεις και τρόπους διασφάλισης της ουσιαστικής συμμετοχής τους στην κοινωνία.

Η στρατηγική εμπεριέχει επίσης προτάσεις για ένα συνεκτικό σύστημα παρακολούθησης, κάτι το οποίο δεν ήταν διαθέσιμο στο παρελθόν και πλέον παρέχει αυξημένες ευκαιρίες μάθησης. Η ψυχική υγεία επηρεάζει το σύνολο της κοινωνίας, και ιδίως τους μετανάστες, δεδομένου ότι αποτελούν μία από τις μεγαλύτερες ομάδες που εκπροσωπούνται στις στατιστικές σχετικά με τις ψυχικές ασθένειες και τις αυτοκτονίες.

Η Σουηδική Υπηρεσία Μετανάστευσης, οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης και οι δήμοι που αποτελούν σημαντικούς βασικούς παράγοντες στοχεύουν από κοινού στη μείωση του αριθμού των ψυχικών ασθενειών, των περιστατικών απόπειρας αυτοκτονίας, συμπεριλαμβανομένων των αυτοκτονιών μεταναστών.



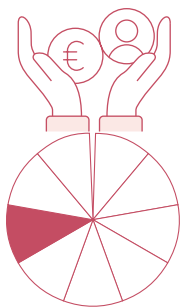
Η στενή συνεργασία με τον τομέα της υγείας για την προώθηση των βασικών υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης είναι καίριας σημασίας. Η βασική υγειονομική περίθαλψη θα πρέπει να παρέχεται δωρεάν ή να υπόκειται στις ίδιες χρεώσεις τόσο για τον τοπικό πληθυσμό όσο και για τους αιτούντες, συμπεριλαμβανομένων των νεοαφιχθέντων στο έδαφος της ΕΕ, για τους οποίους οι γραφειοκρατικές διαδικασίες ενδέχεται να μην έχουν ακόμη ολοκληρωθεί ⁽³⁷⁾. Αυτό μπορεί να μειώσει τα σημεία συμφόρησης στην παροχή υπηρεσιών.

Οι ευκαιρίες που δημιουργούνται για τους αιτούντες έτσι ώστε να έχουν πρόσβαση στην εν λόγω περίθαλψη ενδέχεται να τους ενθαρρύνουν να πραγματοποιούν προληπτικές ιατρικές εξετάσεις. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν πρόκειται, αφενός, για εγκύους και τα αγέννητα παιδιά τους και την αναπαραγωγική υγεία και, αφετέρου, για αιτούντες με προβλήματα ψυχικής υγείας. Αυτές οι επισκέψεις μπορούν να συμβάλουν στον μετριασμό των κινδύνων από την πιθανή εμφάνιση προβλημάτων υγείας, τα οποία μπορεί στη συνέχεια να αποδειχθούν δαπανηρά για το κράτος.

Η παροχή βασικής υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να συνδεθεί με τη στοχευμένη ευαισθητοποίηση των επαγγελματιών του τομέα της υγείας σχετικά με τις ψυχολογικές ανάγκες των αιτούντων και των προσφύγων, τη σημασία της πολιτισμικής ευαισθησίας και τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών **διερμηνείας** κατάλληλων από άποψη πολιτισμού, φύλου και ηλικίας. Δεδομένου ότι η αναζήτηση υποστήριξης από ψυχολόγο ή ψυχίατρο μπορεί να συνδέεται με στιγματισμό, η ψυχοεκπαίδευση και οι στοιχειώδεις γνώσεις σε θέματα ψυχικής υγείας έχουν εξαιρετική σημασία για όλους τους ενδιαφερομένους. Η **εύρεση των κατάλληλων λέξεων** κατά την αντιμετώπιση της ψυχολογικής καταπόνησης ή των προβλημάτων ψυχικής υγείας και η προώθηση της σχετικής υποστήριξης είναι ζωτικής σημασίας.

⁽³⁶⁾ Ο Οργανισμός Δημόσιας Υγείας της Σουηδίας και το Εθνικό Συμβούλιο Υγείας και Πρόνοιας πρότειναν μια στρατηγική για την ψυχική υγεία και την πρόληψη των αυτοκτονιών με τίτλο «Το θέμα είναι η ζωή». Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τον ιστότοπο: <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsveckor-levnadsvanor/psyisk-halsa-och-suicidprevention/nationell-strategi/>.

⁽³⁷⁾ Η πρόσβαση σε δωρεάν υπηρεσίες (π.χ. μέσω ειδικής κάρτας ασφάλισης που εκδίδεται κατά την άφιξη ή δελτίων ιατρικής περίθαλψης) για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον 1 έτος) όχι μόνο θα μειώσει τον γραφειοκρατικό φόρτο των αιτούντων (για την παράταση της ισχύος ορισμένων δικαιωμάτων κάθε λίγους μήνες) και των ενδιαφερομένων που πραγματοποιούν παραπομπές ή παρέχουν υπηρεσίες υγείας (με το να μη χρειάζεται να εκδίδουν νέες κάρτες ασφάλισης ανά σύντομα χρονικά διαστήματα), αλλά μπορεί επίσης να συμβάλει στην προσαρμογή των χρόνων αναμονής για την παρακολούθηση ενδεχομένως πιο ειδικών αναγκών υγείας που μπορεί να έχει ένας αιτών και, επομένως, να είναι δυνατή η κάλυψή τους.



Συνιστώσα 3 | Πόροι

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής θέτει σε εφαρμογή ένα σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ, το οποίο περιλαμβάνει τις ανάγκες προϋπολογισμού.

Η κατανομή του αναγκαίου προϋπολογισμού για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης σχετικά με την ΨΥΕ εγκρίνεται από τις ομάδες οικονομικών και ανθρωπίνων πόρων και ενσωματώνεται στους συνολικούς ετήσιους προϋπολογισμούς από το συντονιστικό όργανο, την ομάδα ή το πρόσωπο επαφής. Στη συνέχεια υποβάλλεται στο αρμόδιο υπουργείο για την τελική συνολική έγκριση του προϋπολογισμού.

Είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη όλες οι δραστηριότητες, όπως η διαχείριση περιστατικών και οι μη λειτουργικές δαπάνες, συμπεριλαμβανομένων των χώρων, της υλικοτεχνικής υποστήριξης, των ειδικών, της εκπαίδευσης και του πρόσθετου προσωπικού. Πρέπει να ελέγχονται προσεκτικά όλοι οι επαγγελματίες που παρέχουν υπηρεσίες ΨΥΨΚΥ πριν από την υλοποίηση των παρεμβάσεών τους. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να είναι σχετικές με τις ανάγκες των αιτούντων και χρειάζεται να εγκριθεί η χρηματοδότηση εξειδικευμένων υπηρεσιών υποστήριξης.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής είναι **υπεύθυνα** για τη διασφάλιση της έγκρισης του σχεδίου δράσης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής του προϋπολογισμού για τους ανθρωπίνους πόρους. Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ αναπτύσσεται σε στενή συνεργασία με τις ομάδες οικονομικών και ανθρωπίνων πόρων στο πλαίσιο της αρχής.



Βέλγιο



Ο προϋπολογισμός της Fedasil (ομοσπονδιακή αρχή υποδοχής, Βέλγιο) αποτελείται κυρίως από ομοσπονδιακά κονδύλια. Υπάρχουν επίσης συνεισφορές από τα ταμεία της ΕΕ. Ο προϋπολογισμός καλύπτει διάφορα είδη δαπανών, όπως μισθούς υπαλλήλων· λειτουργικές δαπάνες, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των ιατροφαρμακευτικών δαπανών για τους αιτούντες· επιδοτήσεις για τη χρηματοδότηση της υποδοχής των αιτούντων σε άλλες δομές, ακόμη και της οικειοθελούς επιστροφής· και δαπάνες που σχετίζονται με έργα που χρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο.



Οι κυβερνήσεις θα πρέπει να διαθέσουν ορισμένο προϋπολογισμό προκειμένου να δώσουν τη δυνατότητα στις αρχές ασύλου και υποδοχής να ενσωματώσουν τις παρεμβάσεις ΨΥΕ με ολοκληρωμένο και ουσιαστικό τρόπο. Μέρος της χρηματοδότησης μπορεί επίσης να ζητηθεί μέσω της χρηματοδοτικής στήριξης που παρέχεται στο πλαίσιο των προσκλήσεων υποβολής προτάσεων που βρίσκονται σε εξέλιξη, όπως του Ταμείου Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης της ΕΕ ⁽³⁸⁾.

Ο αιτών διεθνή προστασία δικαιούται να λάβει υλική βοήθεια αμέσως μόλις υποβάλει την αίτησή του για διεθνή προστασία. Η υλική βοήθεια παρέχεται σε δομή υποδοχής. Η Fedasil θα ορίσει μια κοινοτική ή ατομική δομή υποδοχής για τον αιτούντα που χρειάζεται βοήθεια. Η υλική βοήθεια συνίσταται, για παράδειγμα, στην παροχή στέγης, γευμάτων και/ή ρουχισμού, στην πρόσβαση σε νομική βοήθεια, στη διερμηνεία, στο πρόγραμμα οικειοθελούς επιστροφής, σε βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα και σε **ιατρική, κοινωνική και ψυχολογική υποστήριξη**.

Η ιατρική βοήθεια ή υποστήριξη είναι η ιατρική περίθαλψη και συνδρομή που αναφέρεται στην ονοματολογία του Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI).

Σε μικροεπίπεδο (δομές υποδοχής), διατίθεται ετήσιος προϋπολογισμός ανά κέντρο υποδοχής για την υλοποίηση ψυχοκοινωνικών δραστηριοτήτων. Το **πλεονέκτημα** αυτού είναι ότι ο προϋπολογισμός παρέχει τη δυνατότητα στις ομάδες υποδοχής να αναπτύξουν συγκεκριμένες δραστηριότητες που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των διαμενόντων σε εγκατάσταση υποδοχής. Μία **πρόκληση** είναι ότι κάθε χρόνο οι προϋπολογισμοί πρέπει να αναθεωρούνται με βάση τον συνολικό διατιθέμενο προϋπολογισμό.

⁽³⁸⁾ [Commission Implementing Decision](#) of 23.11.2022 on the financing of components of the Thematic Facility under the Asylum, Migration and Integration Fund and adoption of the Work Programme for 2023, 2024 and 2025 (Εκτελεστική απόφαση της Επιτροπής, της 23ης Νοεμβρίου 2022, σχετικά με τη χρηματοδότηση των συνιστωσών του θεματικού μέσου του Ταμείου Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης και την έγκριση του προγράμματος εργασίας για τα έτη 2023, 2024 και 2025) [C(2022) 8340 final της 23ης Νοεμβρίου 2022].



Συνιστώσα 4 | Εξειδικευμένη υποστήριξη

Τα άτομα που εργάζονται στον τομέα της υποδοχής στις χώρες της ΕΕ+, συχνά με υπόβαθρο στην κοινωνική εργασία, είναι πιθανό να διαθέτουν ήδη επαρκείς γνώσεις σε θέματα ψυχικής υγείας και δεξιότητες για τον εντοπισμό των αιτούντων με ειδικές ανάγκες, συμπεριλαμβανομένων των αναγκών που σχετίζονται με την ψυχική υγεία και τις τραυματικές εμπειρίες.

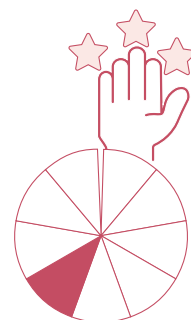
Ωστόσο, η ευαισθητοποίηση είναι μια οριζόντια έννοια που αφορά τις αρχές, τα ανώτερα διοικητικά στελέχη, τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής και άλλους ενδιαφερομένους που ασχολούνται με την ΨΥΕ των αιτούντων. Η ΨΥΕ συνδέεται με διάφορες πτυχές της καθημερινότητας και των εμπειριών των αιτούντων, όπως είναι, μεταξύ άλλων, ο πολιτισμός, το κοινωνικό πλαίσιο και οι παρελθούσες/παρούσες εμπειρίες.

Ως εκ τούτου, όλο το προσωπικό θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε πρόσθετη εκπαίδευση και ψυχοεκπαίδευση σε αυτά τα θέματα, μεταξύ άλλων σε σχετική επιμόρφωση για την ανάπτυξη των ικανοτήτων του. Ανατρέξτε στο [παράρτημα 4. Πόροι για την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης](#).

Γενικά, οι υπάλληλοι που εργάζονται στην πρώτη γραμμή θα πρέπει να έχουν τις ακόλουθες γνώσεις και δεξιότητες σε θέματα ψυχικής υγείας ⁽³⁹⁾:

- ▶ ικανότητα αναγνώρισης της γενικής ψυχολογικής καταπόνησης των αιτούντων και παρατήρησης βασικών ενδείξεων άλλων υποκείμενων χαρακτηριστικών ευαλωτότητας ή ειδικών αναγκών (συμπεριλαμβανομένων ενδείξεων ψυχιατρικών διαταραχών) και γνώση του τρόπου οργάνωσης των παραπομπών· οι βασικές γνώσεις σχετικά με τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες (ΨΠΒ) μπορούν να βοηθήσουν στον εντοπισμό αυτών των ενδείξεων ⁽⁴⁰⁾.
- ▶ βασικές γνώσεις σχετικά με τα αίτια και τους παράγοντες κινδύνου και προστασίας που σχετίζονται με την ψυχική υγεία και τον τρόπο ενίσχυσης της ανθεκτικότητας.
- ▶ βασικές γνώσεις σχετικά με παρεμβάσεις αυτοβοήθειας που πρέπει να κοινοποιούνται στους αιτούντες και σχετικά με ορισμένες παρεμβάσεις τις οποίες μπορούν επίσης να χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι που εργάζονται στην πρώτη γραμμή για να μειωθεί το δικό τους επίπεδο άγχους.
- ▶ βασικές γνώσεις σχετικά με τον τρόπο βοήθειας των αιτούντων προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης.
- ▶ γνώσεις σχετικά με το πώς και το τι θα κοινοποιούν όσον αφορά τις πρόσθετες πληροφορίες για την ψυχική υγεία του αιτούντος που βρίσκεται σε ανάγκη, αλλά και πού θα αναζητούν προληπτικά πληροφορίες για δική τους χρήση, με στόχο τη συνεχή μάθηση και ανάπτυξη ορισμένων δεξιοτήτων.

Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής που εργάζονται στις αφίξεις (π.χ. υπάλληλοι αρμόδιοι για την καταγραφή, αποβίβαση) και όσοι εργάζονται σε χώρους κράτησης θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν τρόπους διαφύλαξης της ευεξίας και να αποτρέπουν την επιδείνωση των προβλημάτων ψυχικής υγείας. Αυτό μπορεί να γίνει με την κατάλληλη αντιμετώπιση και/ή με την παραπομπή, κατά περίπτωση, σε όσους μπορούν να προβούν στη σχετική παρέμβαση ⁽⁴¹⁾.



Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης βάσει αναγκών να παρέχονται από τα πρόσωπα που είναι τα πλέον κατάλληλα για να ανταποκριθούν στις προσδιοριζόμενες ανάγκες.

⁽³⁹⁾ Sampaio F., Gonçalves P. και Sequeira C. «[Mental health literacy: it is now time to put knowledge into practice](#)» (Γνώσεις για την ψυχική υγεία: ώρα να κάνουμε τη γνώση πράξη), *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2022, τόμος 19, αριθ. 12, σ. 7030.

⁽⁴⁰⁾ ΕΥΑΑ, «[Psychological First Aid Video](#)» (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 2023 και συνοδευτικές [οδηγίες](#).

⁽⁴¹⁾ Ανατρέξτε επίσης στο έγγραφο IASC, [The Mental Health and Psychosocial Support Minimum Service Package](#) (Δέσμη ελάχιστων υπηρεσιών ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης), 2024, και ιδίως στη δραστηριότητα 3.2 για τον προσανατολισμό των εργαζομένων πρώτης γραμμής και των επικεφαλής των κοινοτήτων σε βασικές δεξιότητες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης.



Άλλοι επαγγελματίες που παρέχουν υποστήριξη στις αρχές που είναι αρμόδιες για την υποδοχή, όπως είναι το προσωπικό των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, η αστυνομία και οι νομικοί υπάλληλοι, θα πρέπει να γνωρίζουν τους τρόπους παραπομπής. Θα πρέπει να είναι ενήμεροι σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να γίνονται για την υποστήριξη των ευάλωτων ομάδων με κατάλληλα καταλύματα, κατά περίπτωση, και σχετικά με τον τρόπο που μπορεί να εξασφαλιστεί η παροχή φροντίδας και η εμπιστευτικότητα.

Η προσβασιμότητα και η τοποθέτηση εξειδικευμένων κοινωνικών λειτουργών (όπως ατόμων που διαθέτουν πρόσθετες γνώσεις σχετικά με τη χρήση ουσιών, την πρόληψη των αυτοκτονιών και τις τραυματικές εμπειρίες), καθώς και ψυχιατρικών νοσηλευτών και γενικών ιατρών που εργάζονται σε κέντρα υποδοχής μπορεί να θεωρηθεί προστιθέμενη αξία. Αυτό μπορεί να συμβάλει στον έγκαιρο εντοπισμό τυχόν ζητημάτων και στην πρόληψη σοβαρότερων προβλημάτων ψυχικής υγείας ή άλλων ζητημάτων υγείας που ανακύπτουν. Σε περίπτωση που οι γενικοί ιατροί, οι ψυχιατρικοί νοσηλευτές ή οι εξειδικευμένοι κοινωνικοί λειτουργοί δεν μπορούν να τοποθετηθούν μόνιμα σε κέντρο υποδοχής, η επιλογή συγκεκριμένων ημερών και ωρών παρουσίας τους και η υιοθέτηση της προσέγγισης κινητής υποστήριξης για την παροχή των υπηρεσιών τους μπορεί να είναι μια εναλλακτική λύση. Αφού οι αιτούντες ενημερωθούν σαφώς για τη διαθεσιμότητά τους, μια τέτοια προσέγγιση κινητής υποστήριξης μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα επωφελής.

Η πολιτισμική ευαισθησία και επάρκεια έχει καθοριστική σημασία για όλους όσους εργάζονται στην πρώτη γραμμή. Η παροχή πολιτισμικά κατάλληλης υποστήριξης αποτελεί βασική δέσμευση των υπαλλήλων πρώτης γραμμής. Η προσήλωση στην πολιτισμική ευαισθησία είναι σημαντική για όλες τις δραστηριότητες καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την πρόσληψη των υπαλλήλων πρώτης γραμμής. Είναι σημαντικό να γίνεται αποδεκτή και σεβαστή η διαφορετικότητα και να δίνεται η δέουσα προσοχή στη συγκεκριμένη δυναμική που αναπτύσσεται.



Κάτω Χώρες



Η **πολιτισμική συνέντευξη**, όπως εφαρμόζεται στις Κάτω Χώρες, είναι ένα παράδειγμα του τρόπου με τον οποίο μπορεί να καλλιεργηθεί η πολιτισμική επάρκεια κατά την παροχή υποστήριξης στους αιτούντες διεθνή προστασία ⁽⁴²⁾. Πρόκειται για ένα εργαλείο που ενθαρρύνει τη συζήτηση και αποτελείται από διάφορες ερωτήσεις σχετικά με το πολιτισμικό υπόβαθρο ενός ατόμου και επιτρέπει στον υπάλληλο να έρθει σε επαφή με την αντίληψη του αιτούντος για τον κόσμο. Η πολιτισμική συνέντευξη μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους επαγγελματίες στον τομέα της (ψυχικής) υγείας και στις ισχύουσες διαγνωστικές διαδικασίες παροχής πληροφοριών περί υποδοχής ⁽⁴³⁾, μεταξύ άλλων και στο πλαίσιο της υποδοχής.

Για άλλα σχετικά θέματα όσον αφορά την ανάπτυξη των ικανοτήτων των υπαλλήλων πρώτης γραμμής, συμβουλευτείτε το [παράρτημα 4. Πόροι για την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης](#).

⁽⁴²⁾ Pharos, [The Cultural Interview – Infosheet](#) (Η πολιτισμική συνέντευξη — ενημερωτικό δελτίο), Οκτώβριος 2018.

⁽⁴³⁾ Bl. Al Tamimi Y., [Identification of asylum seekers with special reception and procedural needs in the Dutch asylum procedure](#) (Εντοπισμός αιτούντων άσυλο με ειδικές ανάγκες ως προς την υποδοχή και τις διαδικασίες στην ολλανδική διαδικασία για το άσυλο). Bloemen 2020· Bloemen κ.ά., 2018· van Willigen, 2009.

Η έκθεση σε άτομα από διαφορετικά περιβάλλοντα που εργάζονται στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής μπορεί να είναι συναρπαστική, ικανοποιητική και να δημιουργεί προκλήσεις. Για να διασφαλίζεται ο επαγγελματισμός, οι υπάλληλοι θα πρέπει όχι μόνο να κατανοούν τον δικό τους πολιτισμό και να προβαίνουν σε αυτοαξιολόγηση, αλλά και να αναγνωρίζουν και να εκτιμούν τις διαφορές σε θέματα πολιτισμού και συμπεριφοράς. Η εμπειριστατωμένη κατανόηση των ομοιοτήτων και των διαφορών συμβάλλει στην πρόληψη της εμφάνισης ορισμένων προβλημάτων ψυχικής υγείας. Μπορεί επίσης να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των κρίσιμων περιστατικών.

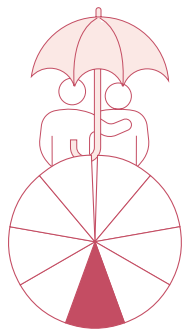
Τέλος, στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου όπου είναι πιθανό ορισμένοι αιτούντες να έχουν συσσωρευμένες τραυματικές εμπειρίες, όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή πρέπει να γνωρίζουν πώς να παρέχουν φροντίδα με γνώμονα τις τραυματικές εμπειρίες⁽⁴⁴⁾. Οι γνώσεις που αφορούν τη φροντίδα με γνώμονα τις τραυματικές εμπειρίες είναι επίσης σημαντικές για τους υπαλλήλους που υποστηρίζουν τον έλεγχο διαλογής των υπηκόων τρίτων χωρών στο πλαίσιο των ελέγχων ταυτότητας, ασφάλειας, υγείας και ευαλωτότητας, καθώς και για τους χειριστές υποθέσεων που εργάζονται με αιτούντες διεθνή προστασία στο πλαίσιο της προσωπικής συνέντευξης.

Η διοίκηση είναι **υπεύθυνη** για την επιλογή, τον έλεγχο και τον προσδιορισμό του προσωπικού και των εμπειρογνομόνων σε συνεργασία με το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού και το τμήμα εκπαίδευσης, κατά περίπτωση.



Λάβετε υπόψη ότι, αν και πολλοί αιτούντες που φθάνουν στην Ευρώπη μπορεί να βιώνουν ψυχολογική καταπόνηση, λίγοι θα εμπίπτουν στην κατηγορία των ατόμων που παρουσιάζουν ψυχική διαταραχή, όπως κατάθλιψη ή διαταραχές μετατραυματικού στρες (ΔΜΣ). Πολλοί αιτούντες θα διαχειριστούν επιτυχώς τις αντιξοότητες που βίωσαν μόλις η σχετική παρέμβαση ΨΥΨΚΥ καταστεί διαθέσιμη.

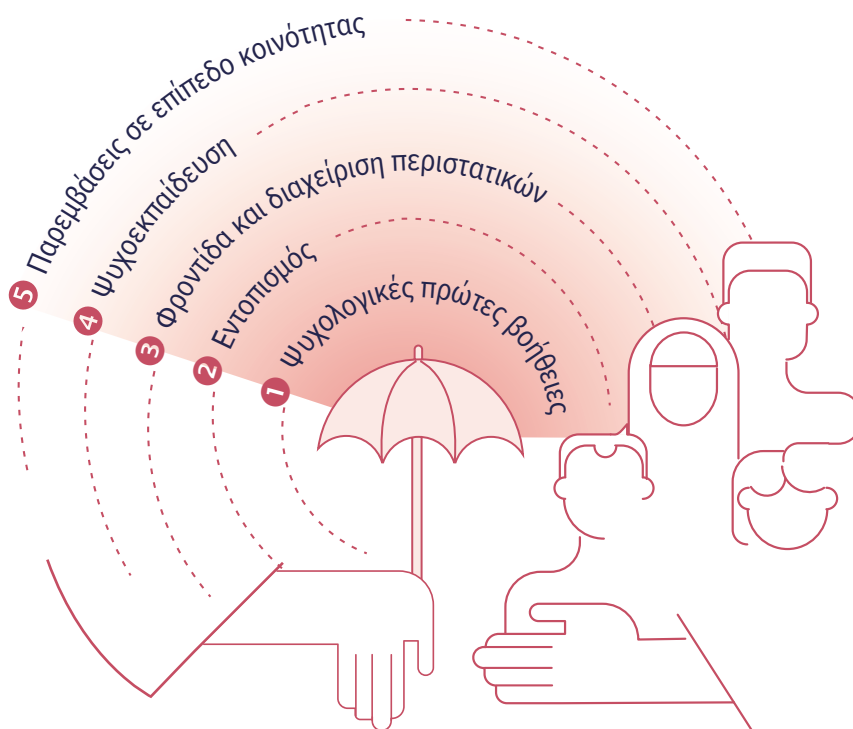
⁽⁴⁴⁾ Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο ΕΥΑΑ, *Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος III. Εργαλειοθήκη για την υποστήριξη όσων εργάζονται στην πρώτη γραμμή*, 2024.



Συνιστώσα 5 | Πρόληψη και αντιμετώπιση

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διαφυλάσσει την ΨΥΕ των αιτούντων δημιουργώντας ευκαιρίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Μόλις εντοπιστούν ειδικές ανάγκες ψυχικής υγείας, οι ανάγκες αυτές αντιμετωπίζονται εγκαίρως με μια προσέγγιση που επικεντρώνεται στον αιτούντα και εξασφαλίζεται η πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Αυτή η συνιστώσα αποτελεί τον πυρήνα ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη την ΨΥΕ. Η διασφάλιση της ενσωμάτωσης των **πέντε τομέων εστίασης** που παρατίθενται στη συνέχεια στις καθημερινές διαδικασίες μιας διοικητικής αρχής θα συμβάλει στην καλλιέργεια της ΨΥΕ των αιτούντων, στην πρόληψη των προβλημάτων υγείας, στον μετριασμό των κινδύνων εκδήλωσης ψυχικών διαταραχών και, εάν πράγματι εκδηλωθούν, θα διευκολύνει την αποτελεσματική διαχείριση των εν λόγω διαταραχών. Στο **Μέρος II – Υπάλληλοι πρώτης γραμμής** αναλύεται διεξοδικά ο τρόπος επιχειρησιακής υλοποίησης αυτών των πέντε τομέων.



1 Ψυχολογικές πρώτες βοήθειες

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι σε κάθε στάδιο της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής παρέχεται εξειδικευμένη υποστήριξη (π.χ. πρόσωπα επαφής) για την εφαρμογή της προσέγγισης ΨΠΒ ⁽⁴⁵⁾.

Αυτό είναι σημαντικό, δεδομένου ότι μπορεί να προκύψουν χαρακτηριστικά ευαλωτότητας και ανάγκες κατά μήκος της διαδικασίας ασύλου/υποδοχής και οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής ενδέχεται να βρεθούν σε κατάσταση που τους υποχρεώνει να εντοπίσουν και να αντιμετωπίσουν αυτές τις ανάγκες. Οι ΨΠΒ μπορούν να διευκολύνουν τον έγκαιρο εντοπισμό των ατόμων που έχουν ανάγκη, να προσφέρουν στοιχειώδη ανακούφιση και υποστήριξη και να διασφαλίσουν ότι όσοι έχουν ανάγκη παραπέμπονται σε σχετική υποστήριξη.

Οι ΨΠΒ είναι μια χρήσιμη προσέγγιση και καλύπτουν όλα τα στάδια της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής, καθώς και τα τέσσερα επίπεδα της πυραμίδας ΨΥΨΚΥ (βλ. [γράφημα 2](#)).

2 Εντοπισμός

Ο **εντοπισμός** των αναγκών πρέπει να ξεκινά το συντομότερο δυνατόν, δηλαδή στο σημείο άφιξης είτε στα εξωτερικά σύνορα είτε στο κέντρο πρώτης υποδοχής κατά τη διάρκεια των ελέγχων υγείας και ευαλωτότητας. Ταυτόχρονα, ο εντοπισμός πρέπει να αποτελεί μια **συνεχή προσπάθεια** δεδομένου ότι τα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας και οι ειδικές ανάγκες μπορούν να εμφανιστούν ανά πάσα στιγμή και/ή να αποκαλυφθούν από τον αιτούντα σε μεταγενέστερο στάδιο της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής. Όσοι συντονίζουν τον εντοπισμό των χαρακτηριστικών ευαλωτότητας και των ειδικών αναγκών πρέπει να διασφαλίσουν ότι όλοι οι αιτούντες έχουν την ευκαιρία να αναγνωριστούν ως έχοντες ανάγκη υποστήριξης, όταν και όπου χρειάζεται.

Ο εντοπισμός θα πρέπει να πραγματοποιείται με διάφορα μέσα και να λαμβάνει υπόψη την ηλικία, το φύλο και την ποικιλομορφία, μεταξύ άλλων:

- ▶ με τον αρχικό εντοπισμό των προβλημάτων υγείας / χαρακτηριστικών ευαλωτότητας κατά την άφιξη από ειδικευμένους και καταρτισμένους επαγγελματίες, συμπεριλαμβανομένων ειδικών σε θέματα προστασίας των παιδιών·
- ▶ με τη διαχείριση εργαλείων αυτοαξιολόγησης·
- ▶ μέσω των ΨΠΒ, της ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και της αλληλεπίδρασης με την κοινότητα κατά τη διάρκεια της παραμονής των αιτούντων σε κέντρα υποδοχής κ.λπ.

Ο έγκαιρος εντοπισμός τυχόν ζητημάτων συμβάλλει στην αποτροπή της επιδείνωσης των συνθηκών και διευκολύνει την αντιμετώπιση των αναγκών υγείας και προστασίας που σχετίζονται με τα ζητήματα που εντοπίστηκαν. Διευκολύνει επίσης το έργο των αρχών, καθώς έτσι μπορεί να αποφευχθεί η εμφάνιση σοβαρών παθήσεων.

3 Φροντίδα και διαχείριση περιστατικών

Είναι σημαντικό να παρέχεται κατάλληλη φροντίδα από το σημείο άφιξης για την κάλυψη των βασικών και άμεσων αναγκών. Δεν πρέπει να παραβλέπονται τα διασταυρούμενα και μη ορατά χαρακτηριστικά ευαλωτότητας (τα οποία μπορεί να μην καταστούν εμφανή παρά μόνο σε μεταγενέστερο στάδιο της διαδικασίας ασύλου/υποδοχής). Θα πρέπει να παρέχεται πρόσβαση σε στοχευμένες και εξειδικευμένες υπηρεσίες (ψυχολόγων, ψυχιάτρων, ειδικών σε θέματα προστασίας του παιδιού κ.λπ.) από το σημείο άφιξης. Για τον σκοπό αυτό, ένα σύστημα παραπομπής που περιλαμβάνει διεπιστημονική ομάδα ειδικών είναι θεμελιώδους σημασίας. Οι αιτούντες που χρειάζονται πιο μακροπρόθεσμη υποστήριξη πρέπει να ενταχθούν σε μια διαδικασία διαχείρισης περιστατικών με επίκεντρο τον αιτούντα. Για τον λόγο αυτό θα απαιτηθεί επίσης η αξιολόγηση του αντικτύπου των εν λόγω υπηρεσιών στην ΨΥΕ των αιτούντων.

⁽⁴⁵⁾ Ανατρέξτε στο [Μέρος II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής](#), Νοέμβριος 2024. ΕΥΑΑ, «[Psychological First Aid Video](#)» (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 2023 και συνοδευτικές [οδηγίες](#).



4 Ψυχοεκπαίδευση

Οι συνεχιζόμενες ψυχοεκπαιδευτικές δραστηριότητες για την ενίσχυση των στοιχειωδών γνώσεων όλων των μελών του προσωπικού σε θέματα ψυχικής υγείας είναι σημαντικές για τη διασφάλιση μιας αποτελεσματικής μορφής πρόληψης των προβλημάτων ψυχικής υγείας. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι όλοι όσοι παρέχουν υποστήριξη σε αιτούντες καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής, συμπεριλαμβανομένων ακόμη και των ίδιων των αιτούντων, διαθέτουν στοιχειώδεις γνώσεις για την ψυχική υγεία.

Η ενσωμάτωση της ψυχοεκπαίδευσης στις καθημερινές λειτουργίες θα υποστηρίξει την πρόληψη των προβλημάτων ψυχικής υγείας. Ενδεχομένως, μπορεί επίσης να αποτρέψει άλλα διασταυρούμενα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας μακροπρόθεσμα και να καταστήσει δυνατή την έγκαιρη ανταπόκριση σε όσους χρειάζονται φροντίδα και εξειδικευμένη υποστήριξη. Αφού δημιουργηθεί ευαισθητοποίηση σχετικά με τους λόγους που η ψυχική υγεία είναι σημαντική και σχετικά με τον τρόπο διατήρησής της, οι αιτούντες ενθαρρύνονται και ενημερώνονται σχετικά με το από πού μπορούν να λάβουν βοήθεια και πώς να φροντίσουν τον εαυτό τους. Με αυτόν τον τρόπο, οι αιτούντες μπορεί να είναι περισσότερο σε θέση να φροντίζουν άλλα άτομα (εξαρτώμενα πρόσωπα και άλλα μέλη της κοινότητας) που παρουσιάζουν ψυχολογική καταπόνηση.

5 Παρεμβάσεις σε επίπεδο κοινότητας

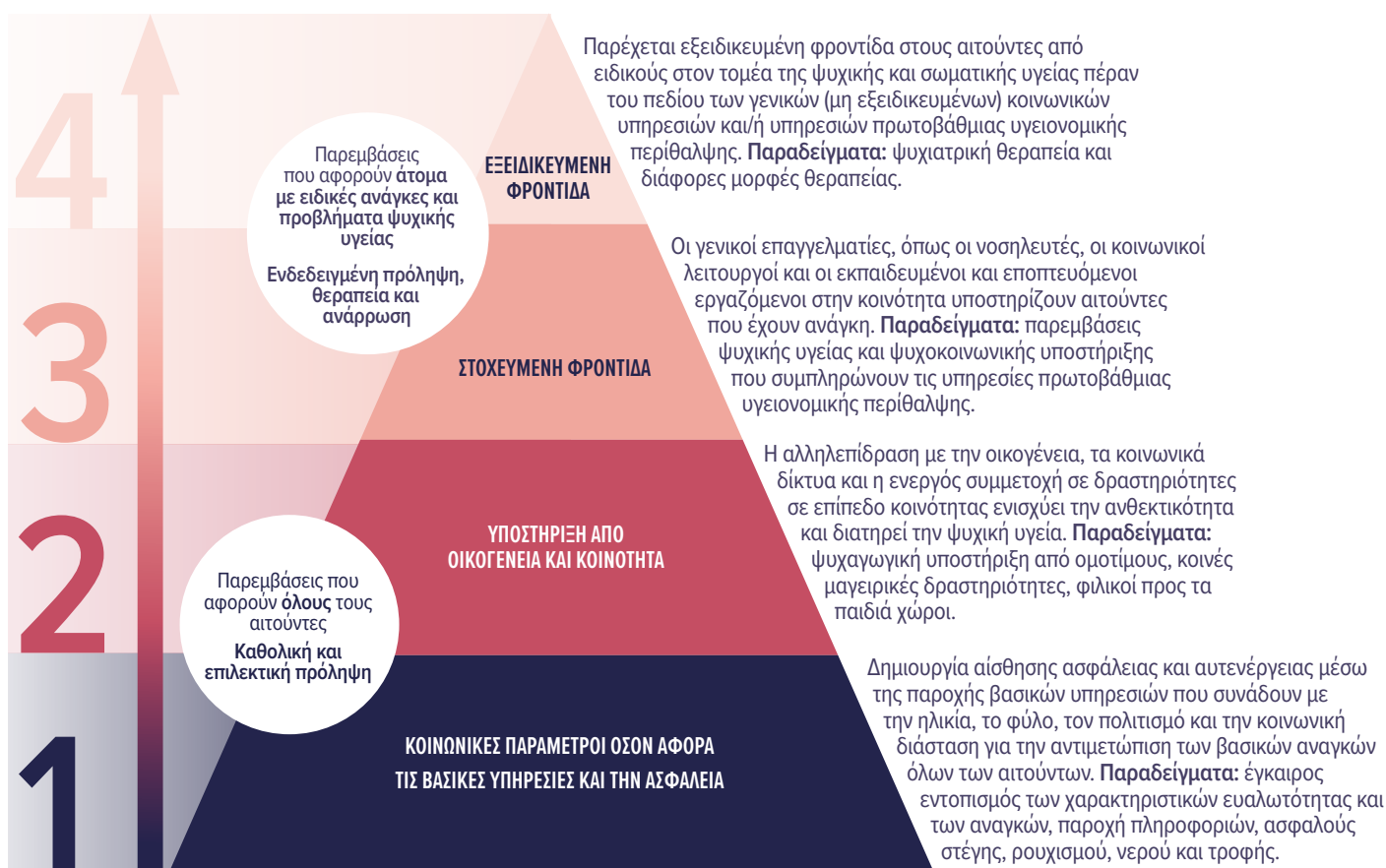
Η συμμετοχή των αιτούντων στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση ορισμένων παρεμβάσεων μετά την παροχή κάποιας βασικής κατάρτισης (π.χ. μέσω της παροχής πληροφοριών, ψυχοεκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και της υποστήριξης από ομοτίμους) και η ανάπτυξη των ικανοτήτων τους σε θέματα ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης μπορούν να ωφελήσουν τόσο τις αρχές σε περιπτώσεις περιορισμένων ανθρώπινων πόρων όσο και τους αιτούντες. Η συμμετοχή των αιτούντων μπορεί να καλλιεργήσει μια αίσθηση ενδυνάμωσης και αυτενέργειας ως μελών της κοινότητας και συμβάλλει στην ενίσχυση της ανθεκτικότητάς τους. Επιπλέον, η υποστήριξη από μέλη της κοινότητας μπορεί, σε κάποιες περιπτώσεις, να βοηθήσει ορισμένους αιτούντες να ξεπεράσουν τη δυσπιστία τους απέναντι στις αρχές και να ζητήσουν βοήθεια.

Για τη διατήρηση της ΨΥΕ, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να ενθαρρυνθούν οι αιτούντες να αλληλεπιδρούν κοινωνικά μεταξύ τους και με μέλη της κοινότητας υποδοχής. Μια ακόμη σημαντική πτυχή είναι η υποστήριξη των αιτούντων που βρίσκονται σε διαδικασία οικογενειακής επανένωσης, όπου αυτό είναι δυνατό και εφαρμόσιμο. Ομοίως, πρέπει να παρέχεται βοήθεια στους αιτούντες για την καθιέρωση συνθηκών, όπως μέσω προετοιμασίας για απασχόληση και δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την εκπαίδευση, την αναψυχή και την εκμάθηση γλωσσών.

Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής της πρόληψης

Η προσέγγιση που παρουσιάζεται στον παρόντα τριπλό οδηγό δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην πρόληψη, ακολουθώντας στενά τη λογική της πυραμίδας της ΨΥΨΚΥ της IASC, η οποία χρησιμοποιείται ευρέως από φορείς που εργάζονται στον τομέα της ανθρωπιστικής βοήθειας. Η προσέγγιση επικεντρώνεται σε παρεμβάσεις που συνάδουν ειδικότερα με τα τρία πρώτα επίπεδα της πυραμίδας.

Γράφημα 2. Προώθηση μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης της ψυχικής υγείας και ευεξίας με έμφαση στην πρόληψη και σε ένα φάσμα φροντίδας για όσους έχουν ανάγκη.



Πηγή: ΕΥΑΑ, προσαρμογή από την IASC, [Κατευθυντήριες Οδηγίες της IASC για την Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης](#), 2007 και Ταμείο των Ηνωμένων Εθνών για τα Παιδιά, [Operational guidelines on community based mental health and psychosocial support in humanitarian settings: Three-tiered support for children and families \(field test version\)](#) [Επιχειρησιακές κατευθυντήριες γραμμές για ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε επίπεδο κοινότητας σε ανθρωπιστικά πλαίσια: Υποστήριξη σε τρεις βαθμίδες για τα παιδιά και τις οικογένειες (έκδοση δοκιμής πεδίου)], Νέα Υόρκη, UNICEF, 2018, σ. 15.

Η ανώτερη διοίκηση θα πρέπει να διασφαλίζει ότι η ΨΥΨΚΥ, όπως συντονίζεται από τον φορέα που έχει οριστεί, συνάδει με τα τέσσερα επίπεδα της πυραμίδας της ΨΥΨΚΥ (γράφημα 2). Όταν όλοι οι αιτούντες έχουν ισότιμη πρόσβαση από πρώιμο στάδιο της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής στις δραστηριότητες των επιπέδων 1, 2 και 3 της πυραμίδας της ΨΥΨΚΥ, για λίγους μόνο αιτούντες και για άτομα με αναγνωρισμένες πολύ ειδικές ανάγκες θα απαιτηθεί πιο μακροπρόθεσμη υποστήριξη ή εξειδικευμένη φροντίδα.



Η **καθολική πρόληψη** μπορεί να συμβάλει στην έγκαιρη επισήμανση προβλημάτων. Οι στοιχειώδεις γνώσεις σε θέματα ψυχικής υγείας παρέχουν τη δυνατότητα στους αιτούντες και στους υπαλλήλους πρώτης γραμμής να συμβάλλουν στην προληπτική διατήρηση της ΨΥΕ μέσω της υιοθέτησης ενός υγιεινού τρόπου ζωής, για παράδειγμα με τακτική σωματική άσκηση. Διασφαλίζει επίσης την πρόσβαση σε περίθαλψη, όπως εθελοντικούς ελέγχους και αξιολογήσεις υγείας και ευαλωτότητας. Ενίοτε μπορεί να είναι σκόπιμο απλώς να απαγορεύονται ορισμένες δραστηριότητες που ενδέχεται να εγκυμονούν κινδύνους για την υγεία των αιτούντων (π.χ. απαγόρευση του καπνίσματος ή της κατανάλωσης αλκοόλ σε κοινόχρηστους χώρους).

Η **επιλεκτική πρόληψη** στοχεύει στην υποστήριξη ενός πληθυσμού που βρίσκεται σε κίνδυνο, ώστε να του δοθεί η δέουσα προσοχή. Στο πλαίσιο του ασύλου, πολλοί αιτούντες παρουσιάζουν ψυχολογική καταπόνηση για διάφορους λόγους που συνδέονται με τις δύσκολες εμπειρίες τους και την ανασφάλεια που συνδέεται με το νομικό καθεστώς τους. Τόσο ο έγκαιρος εντοπισμός των ατόμων που παρουσιάζουν σοβαρή ψυχολογική καταπόνηση όσο και η διαθεσιμότητα υποστήριξης σε επίπεδο κοινότητας για την καλλιέργεια της διασύνδεσης αποτελούν σημαντικές παραμέτρους.

Η **ενδεδειγμένη πρόληψη** επικεντρώνεται στην εξατομικευμένη υποστήριξη μετά την αξιολόγηση των αναγκών. Με βάση την αξιολόγηση της ευαλωτότητας μπορεί να κριθεί ότι ο αιτών θα μπορούσε να επωφεληθεί από εστιασμένη υποστήριξη, όπως ομαδικές συνεδρίες συμβουλευτικής ή ειδική στέγαση για την αντιμετώπιση της ψυχολογικής καταπόνησης ⁽⁴⁶⁾.



Πρόληψη και φροντίδα

- Στη **Γερμανία**, το έργο Bridges ⁽⁴⁷⁾ απευθύνεται σε παιδιά, εφήβους και νεαρούς ενήλικες. Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, το τραγούδι και η συνεργασία σε ομάδα για τη δημιουργία μουσικής ενισχύει την αίσθηση της κοινότητας, την ψυχική ευεξία και ανθεκτικότητα, την κοινωνική αλληλεπίδραση και τον αμοιβαίο σεβασμό. (Για περισσότερα παραδείγματα, συμβουλευτείτε το [Μέρος II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής](#).)
- Στο **Βέλγιο**, το πανεπιστήμιο KU Leuven έχει δημιουργήσει ένα πρόγραμμα ημερήσιας φροντίδας για αιτούντες διεθνή προστασία και πρόσφυγες με τίτλο «Πρόγραμμα ημερήσιας φροντίδας για νεαρούς πρόσφυγες» ⁽⁴⁸⁾. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι προσαρμοσμένες σε ό,τι χρειάζονται οι νεαροί αιτούντες για τη σταθεροποίηση των συμπτωμάτων τους και την επεξεργασία των τραυματικών εμπειριών και της απώλειας. Η επιλεξιμότητα προϋποθέτει καθεστώς νόμιμης διαμονής στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου ή αναγνώριση του καθεστώτος, όπως για ασυνόδευτο ανήλικο ή νεαρό πρόσφυγα που διαμένει στο Βέλγιο με μέλη της οικογένειάς του.

Οι αιτούντες συχνά εγκαταλείπουν τις πατρίδες τους λόγω βίας, διώξεων και παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Το ταξίδι σε μια νέα χώρα μπορεί ενίοτε να είναι αγχωτικό και τραυματικό. Αυτές οι εμπειρίες μπορούν να προκαλέσουν σε ορισμένους αιτούντες προβλήματα ψυχικής υγείας, όπως κατάθλιψη, αγχώδεις διαταραχές, όπως, για παράδειγμα, διαταραχή μετατραυματικού στρες, καθώς και άλλα ψυχολογικά προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά μπορούν συχνά να αντιμετωπιστούν με παρεμβάσεις που παρέχονται στα τρία πρώτα επίπεδα της πυραμίδας της ΨΥΨΚΥ (δημιουργία αίσθησης ασφάλειας, διασφάλιση της δυνατότητας υποστήριξης σε επίπεδο κοινότητας και συμμετοχή σε δραστηριότητες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, οι οποίες ενδέχεται να εντάσσονται στο επίπεδο 3). Μόνο όταν εξακολουθούν να υπάρχουν τα εν λόγω προβλήματα ψυχικής υγείας, μπορεί να χρειαστεί **εξειδικευμένη υποστήριξη** και **θεραπεία**, η οποία πρέπει να είναι διαθέσιμη και προσβάσιμη.

⁽⁴⁶⁾ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με προσέγγιση της δημόσιας υγείας, βλ. επίσης dr Begun Au., *Theories and Biological Basis of Substance Misuse, Part 1. Module 6 – Chapter 2. Prevention and the Continuum of Care* (Θεωρίες και βιολογική βάση της κατάχρησης ουσιών, Μέρος 1. Θεματική ενότητα 6 — Κεφάλαιο 2. Πρόληψη και συνεχής φροντίδα), 1994.

⁽⁴⁷⁾ Ο ιστότοπος του έργου Bridges είναι διαθέσιμος στη διεύθυνση: <https://bridgesmusik.com/en/uber-uns/>.

⁽⁴⁸⁾ Η ιστοσελίδα του KU Leuven για το «Πρόγραμμα ημερήσιας φροντίδας για νεαρούς πρόσφυγες» είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση: <https://www.upckuleuven.be/nl/campus-kortenbergdagprogramma-jongevluchtelingen>.



Ακόμη και τότε, η υποστήριξη σε επίπεδο κοινότητας μπορεί να είναι εξίσου σημαντική με την ψυχοθεραπεία και/ή τη φαρμακολογική θεραπεία, ανάλογα με τις περιστάσεις. Ως εκ τούτου, συνιστάται μια ολιστική και διεπιστημονική προσέγγιση αλλά με επίκεντρο τον αιτούντα.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής είναι **υπεύθυνο** για την υλοποίηση των παρεμβάσεων σε συνεργασία με ειδικούς που παρέχουν εξειδικευμένη υποστήριξη. Η εν λόγω υποστήριξη μπορεί επίσης να περιλαμβάνει την κοινότητα των αιτούντων, κατά περίπτωση, και επαγγελματίες με ειδική εξειδίκευση (π.χ. παιδοψυχολόγους, ψυχιάτρους κ.λπ.).



Ο συντονισμός με μια διεπιστημονική ομάδα θα πρέπει να περιλαμβάνει τη συμμετοχή των υγειονομικών αρχών και των κοινωνικών υπηρεσιών, των αρχών επιβολής του νόμου και, κατά περίπτωση, του τομέα της εκπαίδευσης/απασχόλησης. Η σαφής επικοινωνία μπορεί να διευκολύνει την παροχή εξορθολογισμένης και αποτελεσματικής υποστήριξης. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευτικοί έρχονται αντιμέτωποι με παιδιά που προέρχονται από οικογένειες μεταναστών. Ως εκ τούτου, είναι σημαντική η συστηματική συμμετοχή εκπαιδευτικών και παιδαγωγών, συμπεριλαμβανομένων των νηπιαγωγών, έτσι ώστε να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις προκλήσεις που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν οι αιτούντες.

Η συμμετοχή τους θα συμβάλει στη σαφέστερη οργάνωση της επικοινωνίας και θα διευκολύνει τις σχετικές παραπομπές, όπου απαιτείται, με στόχο να καταστεί δυνατή η αντιμετώπιση βάσει αναγκών. Το ίδιο ισχύει και για το ιατρικό προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες σε αιτούντες διεθνή προστασία σε διαφορετικά περιβάλλοντα ή για όσους συνεργάζονται με τις αρχές επιβολής του νόμου.

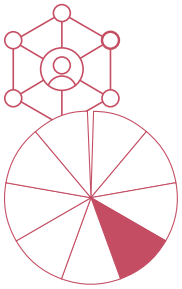
Τέλος, δεν πρέπει να υποτιμάται πόσο σημαντικό είναι να δίνεται στους αιτούντες ορισμένος βαθμός ελέγχου ως προς τις αποφάσεις που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου. Η διασφάλιση της ελευθερίας των αιτούντων να σχεδιάζουν και να ελέγχουν την καθημερινότητά τους σε κάποιον βαθμό μπορεί να διατηρήσει ζωντανή την ελπίδα. Μολονότι η διαφάνεια είναι ιδιαίτερα σημαντική για να αποφεύγονται οι ψεύτικες ελπίδες, η αντιμετώπιση με ρεαλιστική αισιοδοξία ⁽⁴⁹⁾ μπορεί να ενισχύσει την ανθεκτικότητα.



Η πρόληψη μπορεί να ενισχυθεί μέσω μιας προσέγγισης σε επίπεδο κοινότητας. Αρκετοί διεθνείς φορείς έχουν αναπτύξει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την αποτελεσματική συμμετοχή της κοινότητας στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη προγραμμάτων, αλλά και στο πλαίσιο των υπηρεσιών υποστήριξης.

- IASC, *Community-Based Approaches to MHPSS Programs: A Guidance Note* (Προσεγγίσεις σε επίπεδο κοινότητας των προγραμμάτων ΨΥΨΚΥ: Σημείωμα καθοδήγησης), 2019.
- ΔΟΜ και USAid, *Manual on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies And Displacement – Second Edition* (Εγχειρίδιο σχετικά με την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε επίπεδο κοινότητας στο πλαίσιο καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και εκτοπισμών — Δεύτερη έκδοση), 2022.
- UNHCR, *A Community-based Approach in UNHCR Operations* (Προσέγγιση σε επίπεδο κοινότητας για τις δράσεις της UNHCR), 2008.
- Κοινή Δράση για την Ψυχική Υγεία και την Ευεξία, *Towards community-based and socially inclusive mental health care, – Situation analysis and recommendations for action* (Προς μια φροντίδα σε επίπεδο κοινότητας χωρίς κοινωνικούς — Ανάλυση κατάστασης και συστάσεις προς δράση), 2015.
- ΠΟΥ, *Guidance on community mental health services: Promoting person-centred and rights-based approaches* (Κατευθυντήριες γραμμές για τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας σε επίπεδο κοινότητας: Προώθηση προσεγγίσεων με επίκεντρο το άτομο και γνώμονα τα δικαιώματα), 2021.

⁽⁴⁹⁾ Βλ. επίσης Hudson J., *The survival triangle* (Το τρίγωνο της επιβίωσης), 27 Ιουνίου 2019.



Συνιστώσα 6 | Η μεταναστευτική διαδικασία

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι όλοι οι ενδιαφερόμενοι κατανοούν την πολυπλοκότητα της μετανάστευσης στο σύνολό της και τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει αυτή η διαδικασία στην ΨΥΕ του αιτούντος.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής τονίζει ότι όλοι οι συμμετέχοντες θα πρέπει να γνωρίζουν ότι η διαδικασία μετανάστευσης είναι πολύπλοκη. Δεν πρόκειται για μια γραμμική πορεία, αλλά περιλαμβάνει πολλά κρίσιμα στάδια που συνοδεύονται από προκλήσεις και ευκαιρίες. Οι εμπειρίες των αιτούντων στην πατρίδα τους, κατά τη διάρκεια του εκτοπισμού, της διέλευσης και της άφιξης, ακολουθούμενες από τα κρίσιμα στάδια που συνδέονται με τη διαδικασία ασύλου και

υποδοχής (καταχώριση, πρώτη υποδοχή, παραμονή στο κέντρο υποδοχής, ένταξη ή επιστροφή και επανένταξη) μπορούν να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο. Κάθε αιτών είναι μοναδικός και αντιδρά στις αντιξοότητες με διαφορετικούς τρόπους.

Τα κρίσιμα στάδια στα οποία υπόκεινται οι αιτούντες περιλαμβάνουν προστατευτικούς παράγοντες και παράγοντες κινδύνου τους οποίους πρέπει να γνωρίζει το προσωπικό που εργάζεται με τους αιτούντες. Οι παράγοντες αυτοί μπορούν να συνδυάζονται με επιμέρους παράγοντες όπως η ηλικία, το φύλο ή η γενική κατάσταση της υγείας ενός ατόμου. Ορισμένοι από τους εν λόγω παράγοντες, όπως για παράδειγμα η παρουσία της οικογένειας, μπορεί να λειτουργούν προστατευτικά για κάποιους, ενώ να συνιστούν παράγοντες κινδύνου για κάποιους άλλους. Ορισμένοι προστατευτικοί παράγοντες ή παράγοντες κινδύνου ενδέχεται να συνοδεύουν το άτομο καθ' όλη τη διάρκεια της μεταναστευτικής διαδικασίας, ενώ άλλοι ενδέχεται να εμφανιστούν μόνο σε μεταγενέστερο στάδιο ή να πάψουν να υφίστανται.

Για να διατηρηθεί η ισχυρή ΨΥΕ του αιτούντος:

- ▶ αντιμετωπίστε τις βασικές ανάγκες των αφιχθέντων·
- ▶ εξασφαλίστε την πρόσβαση σε βασική υγειονομική περίθαλψη και ψυχολογική φροντίδα, συμπεριλαμβανομένης της ψυχοκοινωνικής υποστήριξης·
- ▶ τοποθετήστε τον αιτούντα σε ασφαλές και αξιοπρεπές κέντρο πρώτης υποδοχής κατά την άφιξή του·
- ▶ επιδείξτε ενσυναίσθηση·
- ▶ δώστε πληροφορίες σχετικά με τα επόμενα στάδια·
- ▶ εξηγήστε πώς οι αρχές μπορούν να υποστηρίξουν τον εντοπισμό μελών της οικογένειας ή να επικοινωνήσουν μαζί τους.

Κατά τη διάρκεια της παραμονής στο κέντρο υποδοχής, θα πρέπει να υποστηριχθεί η σταδιακή πορεία των αιτούντων προς την ένταξη στην κοινότητα υποδοχής, όπου είναι δυνατόν. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη συμμετοχή τους σε μαθήματα εκμάθησης γλωσσών όσο το δυνατόν νωρίτερα και τη δημιουργία κλίματος που ενθαρρύνει τις αλληλεπιδράσεις με την κοινότητα υποδοχής. Να εξασφαλίσετε πρόσβαση σε δραστηριότητες αναψυχής (π.χ. ένταξη σε τοπικούς αθλητικούς συλλόγους), να προσφέρετε ευκαιρίες εκπαίδευσης και απασχόλησης ή να βοηθήσετε τον αιτούντα να προετοιμαστεί για τέτοιες ευκαιρίες. Ένα βασικό καθημερινό πρόγραμμα σε συνδυασμό με ευκαιρίες για την κατανόηση του πολιτισμού της χώρας υποδοχής μπορεί να είναι ενδυναμωτικό. Τα προγράμματα συμβουλευτικής καθοδήγησης και η υποστήριξη από ομοτίμους αποτελούν χρήσιμα εργαλεία. Να διασφαλίσετε ότι οι αιτούντες λαμβάνουν τις σχετικές πληροφορίες, λαμβανομένων υπόψη της ηλικίας, του φύλου και της ποικιλομορφίας τους, για τις υπηρεσίες που έχουν στη διάθεσή τους, όπως επίσης για τον τρόπο πρόσβασης στις εν λόγω ευκαιρίες. Αυτό θα διευκολύνει την ένταξη μόλις ληφθεί θετική απόφαση σχετικά με την αίτησή τους για χορήγηση ασύλου.



Σε περίπτωση αρνητικής απόφασης όσον αφορά την αίτηση ασύλου, είναι σημαντική η επικοινωνία με τις οργανώσεις, όπως τον ΔΟΜ, που είναι αρμόδιες για τις δραστηριότητες επιστροφής, συμπεριλαμβανομένης της οικειοθελούς επιστροφής, προκειμένου να διασφαλιστεί η ανταλλαγή των κατάλληλων πληροφοριών. Η οργάνωση της επιστροφής θα πρέπει να γίνεται εγκαίρως, με σεβασμό και αξιοπρέπεια.

Οι πάροχοι υπηρεσιών που εργάζονται με αιτούντες στην πρώτη γραμμή είναι **υπεύθυνοι** για την υλοποίηση των παρεμβάσεων υποστήριξης.



Βέλγιο



Στο κέντρο άφιξης που βρίσκεται στο ιστορικό κτίριο **Petit-Château** στις **Βρυξέλλες** ⁽⁵⁰⁾, η Fedasil εργάζεται στον τομέα της άφιξης των νεοαφιχθέντων αιτούντων χρησιμοποιώντας με στρατηγικό τρόπο χρώματα, εικονογράμματα και τη γλώσσα των αιτούντων για να διευκολύνει την ομαλότερη ροή εργασιών.

Στο πρώτο στάδιο της διαδικασίας άφιξης, καταχωρίζονται τα στοιχεία των νεοαφιχθέντων αιτούντων και λαμβάνονται δακτυλικά αποτυπώματα στην κίτρινη ζώνη.



Κατά τη διάρκεια της εξέτασης της αίτησης διεθνούς προστασίας, οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής της Fedasil ελέγχουν αν ο αιτών έχει δικαίωμα υποδοχής. Η εργασία αυτή εκτελείται από το τμήμα μετανάστευσης σύμφωνα με τις οδηγίες της Fedasil. Εάν ο αιτών έχει δικαίωμα υποδοχής, η Fedasil θα προσφέρει προσωρινά υπηρεσίες υποδοχής στο κέντρο. Έπειτα από μια σύντομη παραμονή, οι αιτούντες μεταφέρονται σε εγκατάσταση υποδοχής που αρμόζει καλύτερα στην κατάστασή τους.

Ο κοινωνικός έλεγχος διαλογής πραγματοποιείται σε πράσινους θαλάμους και μπορεί να συμπληρώνεται από ελέγχους υγείας και/ή ευαλωτότητας.



⁽⁵⁰⁾ Πληροφορίες σχετικά με το κέντρο άφιξης της Fedasil στο Petit-Château διατίθενται στη διεύθυνση: <https://www.fedasilinfo.be/en/welcome-arrival-centre> και διατίθεται πολυγλωσσικός κόμβος πληροφοριών για τους αιτούντες στη διεύθυνση: <https://www.fedasilinfo.be/en/landingspage>.



Η κράτηση των αιτούντων κατά την άφιξη, εν αναμονή της εξέτασης της αίτησής τους ή όταν έχει προγραμματιστεί η επιστροφή τους, αποτελεί έσχατη λύση και θα πρέπει να εφαρμόζεται μόνο εάν δεν υπάρχουν βιώσιμες εναλλακτικές λύσεις. Εάν κριθεί σκόπιμη, η κράτηση θα πρέπει να διαρκεί όσο το δυνατόν λιγότερο και μόνο εάν παρέχονται ορισμένες εγγυήσεις⁽⁵¹⁾. Η κράτηση μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ΨΥΕ ενός ατόμου ανεξάρτητα από τις περιστάσεις⁽⁵²⁾. Η κράτηση των παιδιών δεν μπορεί ποτέ να θεωρηθεί ότι είναι προς το βέλτιστο συμφέρον τους.

Κατά τη διάρκεια της παραμονής στο κέντρο υποδοχής και κατά περίπτωση, οι υπηρεσίες θα πρέπει πάντα να παρέχουν τη δυνατότητα ανάρρωσης, αποκατάστασης και επανένταξης. Όλες οι παρεμβάσεις πρέπει να σχεδιάζονται με επίκεντρο τον αιτούντα και με ευαισθησία ως προς την πολιτισμική διάσταση, λαμβάνοντας υπόψη τις προσωπικές περιστάσεις του αιτούντος (ηλικία, φύλο, αναπηρία, ποικιλομορφία, μορφωτικό επίπεδο κ.λπ.). Στο πλαίσιο αυτό περιλαμβάνεται η συνεκτίμηση τυχόν εμπειριών πριν από την άφιξη στη χώρα υποδοχής.

Το προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες πρέπει να έχει βασική κατανόηση των ψυχολογικών αναγκών των αιτούντων και των προσφύγων, ανεξάρτητα από το αν οι παρεμβάσεις παρέχονται σε πλαίσιο εγκατάστασης υποδοχής ή αν οι αιτούντες ζουν ανεξάρτητα. Οι παρελθούσες εμπειρίες και η παρούσα δυσάρεσκη, εφόσον αποκαλυφθούν, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την ανάπτυξη ενός σχεδίου φροντίδας. Για τον σκοπό αυτό, το εργατικό δυναμικό που εργάζεται με τους αιτούντες θα πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις, καθώς και να είναι ενημερωμένο σχετικά με τη χώρα καταγωγής, κατά περίπτωση, ώστε να διασφαλίζεται η προσέγγιση της «μη πρόκλησης βλάβης».

Όσον αφορά εκείνους που βρίσκονται εν αναμονή επιστροφής, ορισμένες αρχές χρησιμοποιούν τα εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί από τον ΔΟΜ όπως: ΔΟΜ Ιρλανδίας, *Preparation for Return* (Προετοιμασία για επιστροφή), 2015 και ΔΟΜ, *Reintegration Counselling: A Psychosocial Approach* (Συμβουλευτική για την επανένταξη: Μια ψυχοκοινωνική προσέγγιση), 2020.

Επιπλέον, συμβουλευτείτε το *Μέρος III — Εργαλειοθήκη*, ενότητα 2. Η πολυπλοκότητα της μετανάστευσης, 2024.

Οι αιτούντες μπορούν επίσης να παρακολουθούν βίντεο **κινουμένων σχεδίων που επεξηγούν τις ιατρικές διαδικασίες** (π.χ. εμβολιασμό) στις οποίες αναμένεται να υποβληθούν. Τα βίντεο παρουσιάζονται στη γλώσσα του αιτούντος και αναλύουν γιατί είναι σημαντική η ιατρική διαδικασία, τι ακριβώς θα συμβεί, ποιος θα υποβληθεί στη διαδικασία και τυχόν πιθανές ανεπιθύμητες ενέργειες ή συνέπειες.

Αυτά τα σύντομα βίντεο έχουν λάβει θετική ανατροφοδότηση, καθώς όταν ακούει κανείς μια γνώριμη γλώσσα σε αυτή την πολύ κρίσιμη στιγμή (άφιξη) τού προκαλεί κάποια ηρεμία και μια αίσθηση ασφάλειας.

Στην πορτοκαλί ζώνη, οι αιτούντες τοποθετούνται σε έναν χώρο υποδοχής, κυρίως στο ίδιο το κέντρο άφιξης και τους παρέχονται άλλες σχετικές πληροφορίες.

Γενικά, η μετάβαση από την κίτρινη, στην πράσινη και στην πορτοκαλί ζώνη διευκολύνεται από την παρουσία υπαλλήλων και προσωπικού ασφάλειας στον χώρο της εγκατάστασης και υποστηρίζεται από εικονίδια που δείχνουν τι πρέπει να αναμένουν στη συγκεκριμένη ζώνη. Η χρήση χρωμάτων και εικονιδίων διευκολύνει επίσης τους αιτούντες με περιορισμένο επίπεδο ή απουσία αλφαριθμητισμού και διασφαλίζει την πρόσβασή τους στο επόμενο στάδιο της ροής εργασιών.



⁽⁵¹⁾ Αιτιολογικές σκέψεις 26, 29, 31, 33, 40 και άρθρο 10 της ΟΣΥ (2024).

⁽⁵²⁾ ΠΟΥ, «Immigration detention is harmful to health – alternatives to detention should be used» (Η κράτηση μεταναστών βλάπτει την υγεία — θα πρέπει να χρησιμοποιούνται εναλλακτικές λύσεις εκτός της κράτησης), 4 Μαΐου 2022.



Συνιστώσα 7 | Λογοδοσία



Η δέσμευση, η ακεραιότητα, ο σεβασμός, η απαγόρευση των διακρίσεων, η διαφάνεια, η αμεροληψία και η ισότητα αποτελούν ορισμένες από τις βασικές αρχές που προωθούνται από τις διοικήσεις για τη διασφάλιση της δίκαιης και βασιζόμενης στα θεμελιώδη δικαιώματα συμμετοχής των αιτούντων και του προσωπικού.

Ως εκ τούτου, η ομάδα ή το πρόσωπο που έχει οριστεί για τον συντονισμό των δραστηριοτήτων για την ΨΥΕ έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι όλοι όσοι εργάζονται για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ συμμορφώνονται με αυτές τις αρχές.

Είναι πολύ σημαντικό το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής να δώσουν ένα καλό παράδειγμα και να διασφαλίσουν ότι η συμπεριφορά ανταποκρίνεται στα υψηλότερα επαγγελματικά πρότυπα. Αυτό είναι επίσης σημαντικό ιδίως κατά την εργασία με ανηλίκους. Πρωταρχικό μέλημα θα πρέπει να είναι το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού και αυτό καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου/υποδοχής.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι όλοι όσοι εργάζονται με αιτούντες συμμορφώνονται με τον νόμο, τον κώδικα δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές που προτείνονται από τη διοίκηση / τον οργανισμό και ότι τα θεμελιώδη δικαιώματα γίνονται σεβαστά. Το όργανο δίνει έμφαση σε μια πολιτική μηδενικής ανοχής όσον αφορά τη σεξουαλική εκμετάλλευση, την παρενόχληση και την κακοποίηση και εφαρμόζει πειθαρχικά μέτρα σε περίπτωση παραβίασης των συναφών πολιτικών.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι όλα τα μέλη του προσωπικού που έρχονται σε επαφή με τους αιτούντες γνωρίζουν, συμμορφώνονται και έχουν υπογράψει τον κώδικα δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές [π.χ. σχετικά με τη σεξουαλική εκμετάλλευση, κακοποίηση και παρενόχληση (ΣΕΚΠ), την προστασία των παιδιών, την ένταξη και την ποικιλομορφία κ.λπ.]. Είναι σημαντικό να υπάρχει συνεργασία με άλλα τμήματα, ειδικότερα με το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού. Οι συντονιστές των δραστηριοτήτων για την ΨΥΕ τονίζουν ότι έχει σημασία να παρέχεται προστασία σε όλους τους αιτούντες και να διασφαλίζεται ότι όλοι όσοι υποστηρίζουν την υλοποίηση των παρεμβάσεων είναι ενήμεροι και υπεύθυνοι για την αναγνώριση, την καταγραφή και την αναφορά τυχόν παραβιάσεων.

Η λογοδοσία⁽⁵³⁾ παρέχει διασφαλίσεις στους δικαιούχους των υπηρεσιών και προστατεύει τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής. Προστατεύει επίσης τη φήμη των υπηρεσιών που παρέχονται από την αρχή ή τον οργανισμό, η οποία διαφορετικά θα κινδύνευε. Θα πρέπει να προβλέπονται μηχανισμοί λογοδοσίας, μηχανισμοί ανατροφοδότησης και υποβολής καταγγελιών, ακόμη και όταν οι υπηρεσίες ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες. Οι εν λόγω μηχανισμοί θα πρέπει να είναι οργανωμένοι σε μορφή και γλώσσα κατάλληλη για τους χρήστες των υπηρεσιών.

Όλοι όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή θα πρέπει να ενημερώνονται σαφώς σχετικά με τα παρακάτω σημεία:

- ▶ τον τρόπο οργάνωσης και απάντησης στην ανατροφοδότηση και στις καταγγελίες·
- ▶ τον τρόπο αναφοράς/τεκμηρίωσης πιθανών περιστατικών και σε ποιον.

⁽⁵³⁾ Επιπλέον, ανατρέξτε στην ιστοσελίδα UNHCR, [Accountability to Affected People \(AAP\)](#) (Λογοδοσία έναντι πληττόμενων ατόμων), τελευταία επικαιροποίηση στις 12 Ιουνίου 2024, όπου αναφέρεται: Η λογοδοσία αφορά την υπεύθυνη χρήση της εξουσίας (πόροι, λήψη αποφάσεων) από τους ανθρωπιστικούς φορείς, σε συνδυασμό με αποτελεσματικό και ποιοτικό προγραμματισμό που αναγνωρίζει την αξιοπρέπεια, τη δυνατότητα και την ικανότητα μιας κοινότητας να είναι ανεξάρτητη.



Ανατροφοδότηση είναι οποιαδήποτε θετική ή αρνητική γνώμη σχετικά με κάποιον ή κάτι, δηλαδή μια γνώμη που διατυπώνεται για σκοπούς ενημέρωσης. Μπορεί να εκφράζεται επίσημα ή ανεπίσημα και μπορεί να απαιτεί ή να μην απαιτεί απάντηση.

Ως **καταγγελία** ⁽⁵⁴⁾ νοείται ένα παράπονο, μια έκφραση δυσαρέσκειας σχετικά με τα πρότυπα παροχής υπηρεσιών, τη δραστηριότητα ή την έλλειψη τέτοιου είδους υπηρεσιών από αντίστοιχη αρχή / πάροχο υπηρεσιών ή το προσωπικό τους, τους εθελοντές ή οποιονδήποτε εμπλέκεται άμεσα στην παροχή υπηρεσιών. Πρόκειται για κριτική που αναμένει απάντηση και ενδεχομένως επακόλουθες ενέργειες για τη διόρθωση της κατάστασης.

Η ανώτερη διοίκηση του συντονιστικού οργάνου, της ομάδας ή του προσώπου επαφής είναι πρωτίστως **υπεύθυνη** για τη διασφάλιση της λογοδοσίας και για την εφαρμογή όλων των σχετικών πολιτικών, μαζί με το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού ⁽⁵⁵⁾. Ωστόσο, κάθε μεμονωμένο μέλος του προσωπικού, σύμβουλος και εθελοντής μπορεί να συμβάλει στη διασφάλιση της λογοδοσίας προς τους χρήστες των υπηρεσιών.



Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό ότι οι φροντιστές και όσοι συμμετέχουν καθημερινά στην υποστήριξη των αιτούντων μπορεί να επηρεάζονται από τη **δυναμική ισχύος** που αναπτύσσεται στο πλαίσιο της επαγγελματικής σχέσης μεταξύ αυτών και του αιτούντος. Οι φροντιστές και όσοι υποστηρίζουν τους αιτούντες μπορεί να βλάψουν ακούσια τους αιτούντες φέρνοντάς τους σε θέση όπου αισθάνονται ανίσχυροι ή αβοήθητοι. Το γεγονός αυτό μπορεί επίσης να οδηγήσει στην «παθολογικοποίηση» των συνθηκών των αιτούντων μακροπρόθεσμα. Ως εκ τούτου, όσοι παρέχουν φροντίδα πρέπει να χρησιμοποιούν τη θέση τους με υπευθυνότητα.

Επιπλέον, η πρόσβαση μέσω της τεχνολογίας σε μέλη της οικογένειας, φίλους και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της παροχής συμβουλευτικής κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, θεωρήθηκε εξαιρετικά χρήσιμη από πολλούς. Έκτοτε η εξ αποστάσεως υποστήριξη στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής έχει επίσης αυξηθεί. Η χρήση της τεχνολογίας έχει σαφώς πολλά πλεονεκτήματα από άποψη εμβέλειας και μείωσης του κόστους, αλλά έχει και τα όριά της. Η ανθρώπινη αλληλεπίδραση και η άμεση παροχή υπηρεσιών, όπου είναι δυνατόν, δεν θα πρέπει να αντικατασταθούν από μια αμιγώς τεχνολογική προσέγγιση. Οι προσωπικές **ανθρώπινες επαφές** και η **διασύνδεση αποτελούν βασικούς πυλώνες** για τη διασφάλιση ισχυρής ΨΥΕ.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διασφάλιση της προσέγγισης «της μη πρόκλησης βλάβης», συμβουλευτείτε το **Μέρος III — Εργαλειοθήκη**, ενότητα «Λογοδοσία», και για ελπιδοφόρες πρακτικές για την παροχή διαδικτυακής υποστήριξης το **Μέρος II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής**, ενότητα «Θεραπεία μέσω διαδικτύου».

⁽⁵⁴⁾ Συμβουλευτείτε τις κατευθυντήριες γραμμές της CHS Alliance, *Managing complaints: A Best Practice Guide for Aid Organisations* (Διαχείριση καταγγελιών: Οδηγός βέλτιστων πρακτικών για τις οργανώσεις αρωγής), σ. 36 Γλωσσάριο, 2023.

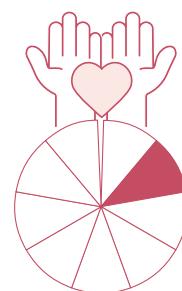
⁽⁵⁵⁾ Το τμήμα ή τα τμήματα ανθρωπίνου δυναμικού μπορούν επίσης να συμπεριλαμβάνουν την εκπαίδευση σε θέματα δεοντολογίας στην υποχρεωτική δέσμη κατάρτισης εντός μιας διοικητικής αρχής. Βλ. Πανεπιστήμιο του Τέξας, «**Behavioral Ethics – Ethics Defined**» (Δεοντολογική συμπεριφορά — Ορισμός της δεοντολογίας), YouTube, Texas McCombs School of Business, Όστιν, 2017.



Συνιστώσα 8 | Πρόνοια για το προσωπικό

Η εργασία στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής μπορεί να είναι ικανοποιητική, αλλά απαιτεί ευελιξία προσαρμογής στις διαφορετικές πραγματικότητες ⁽⁵⁶⁾. Όσοι εργάζονται στην πρώτη γραμμή εκτίθενται σε ένα εργασιακό πλαίσιο που διαρκώς εξελίσσεται. Η ικανότητα χειρισμού μεγάλου φόρτου εργασίας και αντιμετώπισης δύσκολων περιπτώσεων (π.χ. περιπτώσεις σοβαρής ψυχολογικής καταπόνησης), πιθανών κρίσεων που προκαλούνται από κρίσιμα περιστατικά ⁽⁵⁷⁾, η έλλειψη πόρων και οι πολιτικές ευαισθησίες γύρω από το θέμα της μετανάστευσης μπορούν να έχουν αντίκτυπο στην ΨΥΕ των υπαλλήλων πρώτης γραμμής.

Στο πλαίσιο του καθήκοντος μέριμνας, το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής παρέχει ένα ασφαλές, υποστηρικτικό και ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον για όλους τους εργαζομένους στην πρώτη γραμμή και τους προϊσταμένους τους.



Οι ανάγκες σε θέματα ΨΥΕ του προσωπικού μπορούν να υποστηριχθούν μέσω:

- ▶ διαδικασίας επιλογής που λαμβάνει υπόψη τις δεξιότητες και την ικανότητα εκτέλεσης καθηκόντων με επαγγελματισμό·
- ▶ συνεχούς ανάπτυξης ικανοτήτων·
- ▶ τακτικών συναντήσεων μεταξύ των προϊσταμένων και των ομάδων τους προκειμένου να ενημερωθούν για τις άμεσες ανάγκες·
- ▶ παροχή πρόσβασης σε συνολική δέσμη μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό, προκειμένου να εξασφαλιστεί η υποστήριξη σε προληπτική βάση και σε περιόδους κρίσης.

Επιπλέον, η σαφήνεια σχετικά με τους όρους αναφοράς της θέσης εργασίας, τις ευθύνες και τα καθήκοντα μπορεί να αυξήσει την ικανοποίηση από την εργασία. Είναι κάτι που δημιουργεί μια αίσθηση ετοιμότητας και μπορεί να μειώσει τις περιπτώσεις επαγγελματικής εξουθένωσης του προσωπικού που εργάζεται στην πρώτη γραμμή.

Η ανώτερη διοίκηση σε στενή συνεργασία με το συντονιστικό όργανο, την ομάδα ή το πρόσωπο επαφής, το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού και το τμήμα ασφάλειας και προστασίας είναι **υπεύθυνη** για την ευεξία των μελών του προσωπικού ⁽⁵⁸⁾.

⁽⁵⁶⁾ Για παράδειγμα, ένας υπάλληλος εργαζόμενος σε ημερήσιες βάρδιες μπορεί να εστιάσει σε διαφορετικές ανάγκες του αιτούντος από εκείνες που θα παρατηρήσουν οι υπάλληλοι που εργάζονται με τον ίδιο αιτούντα κατά τη διάρκεια της νύχτας. Ο νυχτερινός υπάλληλος μπορεί να παρατηρήσει, για παράδειγμα, ότι ο αιτών δεν μπορεί να κοιμηθεί λόγω εφιαλτών.

⁽⁵⁷⁾ Για περισσότερες πληροφορίες, συμβουλευτείτε το EUAA, *Critical Incident Management in the Field of Asylum and Reception – A mapping of practices* (Διαχείριση κρίσεων συμβάντων στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου και της υποδοχής — Χαρτογράφηση πρακτικών), Ιούνιος 2022.

⁽⁵⁸⁾ EASO, Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Συνεργασία στον Τομέα της Επιβολής του Νόμου (Europol), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Συνοριοφυλακής και Ακτοφυλακής (Frontex), *Occupational Health and Safety – Deployment Information* (Πληροφορίες σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία σε συνθήκες ανάπτυξης), 2020.



Αφενός, οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής ενθαρρύνονται να μεριμνούν για την αυτοφροντίδα τους κάνοντας τακτικά διαλείμματα από την εργασία, συμμετέχοντας συχνά σε δραστηριότητες που δεν συνδέονται με αυτή (χόμπι, αθλητισμός, περαιτέρω εκπαίδευση κ.λπ.), λαμβάνοντας όλες τις ημέρες άδειας και πραγματοποιώντας τακτικές προληπτικές ιατρικές εξετάσεις, αφετέρου, καλούνται και να φροντίζουν ο ένας τον άλλο.

Οι εργοδότες θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι ορισμένες υποστηρικτικές δραστηριότητες ενσωματώνονται στο συνολικό πλαίσιο υποστήριξης που παρέχεται στο πλαίσιο των εθνικών κατευθυντήριων γραμμών για την ΨΥΕ, οι οποίες θα πρέπει επίσης να αναφέρονται στις ανάγκες του προσωπικού και στην υποστήριξη των συγκεκριμένων αναγκών. Η στρατηγική θα πρέπει, επομένως, να αναφέρεται σε δέσμη μέτρων υποστήριξης της πρόνοιας για το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων για την ανάπτυξη ικανοτήτων και την εσωτερική κινητικότητα.

Ανατρέξτε στα έγγραφα EASO, *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική, Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό και Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση*, 2021. Στο μέρος II παρουσιάζονται οι πρακτικές των κρατών μελών, συμπεριλαμβανομένων του Βελγίου και των Κάτω Χωρών, ενώ στο μέρος II, **ενότητα 5 «Αυτοφροντίδα»** παρουσιάζονται ασκήσεις για τους υπαλλήλους που εργάζονται στην πρώτη γραμμή.



Είναι πολύ σημαντικό να παρέχεται η δυνατότητα στο προσωπικό και στους υπαλλήλους πρώτης γραμμής να θέτουν συνειδητά υγιή όρια στην εργασία, έτσι ώστε να μη δημιουργείται μια κατάσταση παρατεταμένου άγχους. Ορισμένοι υπάλληλοι πρώτης γραμμής μπορεί να κατακλύζονται από αισθήματα ενοχής ότι δεν μπορούν να κάνουν αρκετά ή να πέφτουν θύματα «συναισθηματικού εκβιασμού» από τον αιτούντα, με την έννοια ότι πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμοι και/ή να παρέχουν υποστήριξη. Η αναγνώριση τέτοιων περιπτώσεων είναι δυνατή όταν οι αρχές διαθέτουν ένα ισχυρό σύστημα υποστήριξης της πρόνοιας για το προσωπικό που επιτρέπει στο προσωπικό πρώτης γραμμής να έχει πρόσβαση σε τακτικές συνεδρίες υποστήριξης από ομοτίμους, συνεδρίες αναστοχαστικής πρακτικής, εποπτεία περιστατικών ή παρόμοιες μορφές υποστήριξης, γεγονός που μειώνει επίσης τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης.



ΕΥΑΑ, «[The importance of early identification of signs of stress](#)» (Η σημασία του έγκαιρου εντοπισμού των ενδείξεων άγχους), YouTube, 22 Σεπτεμβρίου 2021, βίντεο το οποίο δημιουργήθηκε για την προώθηση της ευεξίας των μελών του προσωπικού.



Συνιστώσα 9 | Μέτρηση της προόδου

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ παρακολουθούνται ώστε να διασφαλίζεται η συνέπεια, η αποτελεσματικότητα και ο αντικτύπος τους.

Βασικό μέλημα αποτελεί η μέτρηση της προόδου των παρεμβάσεων και η αξιολόγηση του αντικτύπου τους, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων κρίσιμων ενδιαφερόμενων μερών. Τα βασικά δεδομένα σχετικά με τις ειδικές ανάγκες των αιτούντων σε θέματα ΨΥΕ θα πρέπει να συλλέγονται τακτικά μέσω διενέργειας αξιολογήσεων των αναγκών. Τα εν λόγω δεδομένα υποστηρίζουν την αναπροσαρμογή των δραστηριοτήτων, όπου υπάρχει ανάγκη. Χωρίς αυτές τις

πληροφορίες, οι αρχές δεν μπορούν να λάβουν αποφάσεις σχετικά με το πού πρέπει να δοθεί προτεραιότητα ή τι να παραλειφθεί.

Για παράδειγμα, μπορούν να αναλυθούν τα είδη των υπηρεσιών με τις οποίες υπήρξε επικοινωνία και ο αριθμός των παραπομπών κατά τη διάρκεια μιας ορισμένης περιόδου, προκειμένου να αξιολογηθεί αν οι διαπιστευμένοι πάροχοι υπηρεσιών στο σύστημα παραπομπής επαρκούν ή αν έχουν προκύψει νέα προβλήματα όσον αφορά την κοινότητα των αιτούντων.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής σε συνεργασία με τους παρόχους υπηρεσιών και την εσωτερική ομάδα παρακολούθησης και αξιολόγησης έχουν την **ευθύνη** για τη μέτρηση της προόδου.

Τα παρακάτω μπορούν να συμβάλουν στην παροχή βασικής εποπτείας.

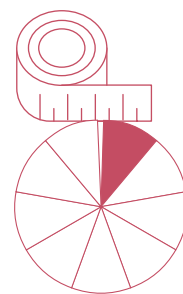
1. Συλλογή δεδομένων:

- ▶ είδη περιστατικών, δηλαδή τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι αιτούντες κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης περιόδου ή σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο, για παράδειγμα σε μια εγκατάσταση υποδοχής, σε περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου επείγοντος·
- ▶ δεδομένα που συλλέγονται και ταξινομούνται ανά ηλικία και φύλο (π.χ. ποιες υπηρεσίες απαιτούνται για ανηλίκους σε σύγκριση με άλλες ηλικιακές ομάδες)·
- ▶ είδη υπηρεσιών στις οποίες παρέχεται πρόσβαση (τυπικές ή άτυπες)·
- ▶ κύριοι αποδέκτες των παραπομπών (ποιοι εταίροι συνεργασίας και οργανισμοί συμμετέχουν κυρίως και λαμβάνουν τις περισσότερες από τις παραπομπές)·
- ▶ τάσεις όσον αφορά το κρίσιμο στάδιο (εάν υπάρχει κάποιο σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου/υποδοχής στο οποίο προκύπτουν περισσότερες παραπομπές/ανάγκες σε σχέση με άλλα σημεία)·
- ▶ κατανόηση της καταλληλότητας των υπηρεσιών από πολιτισμική άποψη, συμπεριλαμβανομένης της ανατροφοδότησης από τους αιτούντες, με στόχο την καθοδήγηση των αρχών σχετικά με το τι λειτουργεί και τι όχι και γιατί·
- ▶ κατάλληλη κατανομή του προϋπολογισμού για ένα εύρυθμο και αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης περιστατικών και παραπομπής.

2. Ανάλυση των δεδομένων:

- ▶ τα δεδομένα που συλλέγονται διευκολύνουν την αξιολόγηση του αντικτύπου των δραστηριοτήτων, καθώς και του κατά πόσον οι υπηρεσίες και οι εταίροι συνεργασίας έχουν διαμορφώσει μια κατάσταση όπου:
- ▶ τα επίπεδα ΨΥΕ είναι σταθερά·
- ▶ ο κίνδυνος επιδείνωσης των υφιστάμενων συνθηκών μετριάστηκε·
- ▶ έχει παρατηρηθεί μείωση των κρίσεων / κρίσιμων περιστατικών στα οποία εμπλέκονται οι αιτούντες.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με μια συνολική προσέγγιση για τη μέτρηση της προόδου, βλ. κεφάλαιο **2. Ενέργειες και πρόοδος**.



IASC



Ανατρέξτε επίσης στο πλαίσιο της IASC ⁽⁵⁹⁾ για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της προόδου σχετικά με την ΨΥΨΚΥ, στο Κέντρο Αναφοράς της IFRC για την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη ⁽⁶⁰⁾ και στο δίκτυο καινοτομίας για την ψυχική υγεία ⁽⁶¹⁾.



Μετρώντας την πρόοδο, η ανώτερη διοίκηση μπορεί να διασφαλίσει την παροχή καλύτερης υποστήριξης στους συντονιστές παρεμβάσεων για την ΨΥΕ. Αυτό σημαίνει ότι οι επιτόπιες ομάδες θα είναι καλύτερα προετοιμασμένες για να εκτελούν τα καθήκοντά τους με απόλυτο επαγγελματισμό. Είναι κάτι που θα επηρεάσει θετικά την τελική ομάδα-στόχο, δηλαδή τους αιτούντες διεθνή προστασία.

⁽⁵⁹⁾ IASC, *Common Monitoring and Evaluation Framework for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings: With means of verification (version 2.0)* [Κοινό πλαίσιο παρακολούθησης και αξιολόγησης για την υποστήριξη της ψυχικής υγείας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης: Με μέσα επαλήθευσης (έκδοση 2.0)], 2021.

⁽⁶⁰⁾ IFRC, «*Webinar: MHPSS Assessments*» (Διαδικτυακό σεμινάριο: Αξιολογήσεις ΨΥΨΚΥ), 2023, το οποίο αφορά την αξιολόγηση των αναγκών ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης.

⁽⁶¹⁾ IASC MHPSS MSP, *Mental health and psychosocial support minimum support package* (Δέσμη ελάχιστης υποστήριξης για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη), 2022, ενότητα 2.2 «Develop and implement a monitoring and evaluation (M&E) system» (Ανάπτυξη και υλοποίηση συστήματος παρακολούθησης και αξιολόγησης), όπου παρέχονται πρόσθετες παραπομπές σε πλαίσια παρακολούθησης και αξιολόγησης που μπορούν να ληφθούν υπόψη.



Ενέργειες και πρόοδος

«Η ψυχική υγεία είναι μια κατάσταση ψυχικής ευεξίας που επιτρέπει στους ανθρώπους να αντιμετωπίζουν τις πιέσεις της ζωής, να συνειδητοποιούν τις ικανότητές τους, να μαθαίνουν και να εργάζονται καλά και να συμβάλλουν στην κοινότητά τους... Η ψυχική υγεία είναι κάτι περισσότερο από την απουσία ψυχικών διαταραχών. Λειτουργεί σε ένα σύνθετο φάσμα που κάθε άτομο το βιώνει με διαφορετικό τρόπο, με ποικίλους βαθμούς δυσκολίας και ψυχολογικής καταπόνησης και δυνητικά πολύ διαφορετικά κοινωνικά και κλινικά αποτελέσματα ⁽⁶²⁾.»

Το κεφάλαιο 1 παρουσιάζει **εννέα** εξίσου σημαντικές **συνιστώσες** για την υποστήριξη της διαμόρφωσης ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ΨΥΕ. Σε κάθε συνιστώσα αναφέρονται πρακτικές και δραστηριότητες για την εφαρμογή της. Οι συγκεκριμένες δραστηριότητες, που συνδέονται με σύνολο **δεικτών**, θα διευκολύνουν τη μέτρηση της προόδου.

Η αρχή πρέπει να διασφαλίσει το απαραίτητο πλαίσιο εντός του οποίου μπορούν να αναπτυχθούν αυτές οι **εννέα συνιστώσες**. Ως εκ τούτου, το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής καλείται να προσαρμόσει τις προτάσεις που διατυπώνονται στο παρόν έγγραφο καθοδήγησης ώστε να ανταποκρίνονται στο δικό τους εθνικό και/ή τοπικό πλαίσιο, προσαρμόζοντας μεταξύ άλλων τη γλώσσα των δεικτών. Ωστόσο, συνιστάται οι δείκτες να είναι **SMART** (δηλαδή, ειδικοί, μετρήσιμοι, εφικτοί, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένοι) για να παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες.

⁽⁶²⁾ ΠΟΥ, «[Mental Health](#)» (Ψυχική υγεία), 17 Ιουνίου 2022.

Για ποιον λόγο και με ποιον τρόπο υποβάλλονται στοιχεία για την πρόοδο

Τα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας και οι ειδικές ανάγκες μπορούν να επισημανθούν σε οποιοδήποτε σημείο της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής και απαιτούν τεκμηρίωση. Είναι εξαιρετικά σημαντική η τεκμηρίωση των αναγκών προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το άτομο που έχει ανάγκη μπορεί να προωθηθεί στην κατάλληλη διαδικασία (π.χ. κατά τη διάρκεια της διαδικασίας του ελέγχου διαλογής και των ελέγχων υγείας και ευαλωτότητας), καθώς και στις σχετικές υπηρεσίες υποστήριξης (π.χ. κατά τη διάρκεια της παραμονής σε κέντρο υποδοχής).

Ωστόσο, τα πορίσματα θα πρέπει επίσης να συγκεντρώνονται για σκοπούς τεκμηρίωσης και, ενδεχομένως, διευκόλυνσης της αναπροσαρμογής του σχεδίου δράσης που εκπονήθηκε από μια αρχή για την ΨΥΕ, κατά περίπτωση. Η τεκμηρίωση των διδαγμάτων που αντλήθηκαν σχετικά με το τι συμβάλλει υποστηρικτικά και τι όχι στην ΨΥΕ των αιτούντων είναι ζωτικής σημασίας. Τα εν λόγω διδάγματα θα διευκολύνουν τους συντονιστές των παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ να βελτιώσουν τον σχεδιασμό τους, μεταξύ άλλων όσον αφορά τις οικονομικά αποδοτικές επενδύσεις για την υποστήριξη των αιτούντων, και θα βοηθήσουν τις αρχές υποδοχής να επιτύχουν τους γενικούς στόχους τους εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

Κατά την εξέταση της μέτρησης της πρόοδου, θα πρέπει να επισημανθούν τα ακόλουθα σημεία:

- ▶ οι παρεμβάσεις ΨΥΨΚΥ που φαίνεται να προσεγγίζουν μεγάλο αριθμό ατόμων και να έχουν θετικό αντίκτυπο στην ΨΥΕ τους, δηλαδή τα επιτυχημένα παραδείγματα·
- ▶ οι νέες και αναδυόμενες ανάγκες, με συνεκτίμηση της ηλικίας, του φύλου και της ποικιλομορφίας·
- ▶ προκλήσεις και/ή κενά όσον αφορά τα διασταυρούμενα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας·
- ▶ τυχόν ανησυχίες για την ασφάλεια και την προστασία των αιτούντων και των ατόμων που εργάζονται στην πρώτη γραμμή·
- ▶ ο βαθμός συμμετοχής των αιτούντων στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση των παρεμβάσεων.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διάφορες παρεμβάσεις που συνδέονται με τα μέτρα αντιμετώπισης και την πρόληψη (συνιστώσα 5), συμβουλευτείτε το [Μέρος II — Υπάλληλοι πρώτης γραμμής](#).

Πώς να γίνεται η συλλογή των δεδομένων και της ανατροφοδότησης;

Τα δεδομένα μπορούν να συλλέγονται με διάφορα μέσα. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο συλλογής ανατροφοδότησης από τους χρήστες των υπηρεσιών, καθώς και από όσους αναλαμβάνουν τον συντονισμό και την υλοποίηση των υπηρεσιών. Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής θα πρέπει να μεριμνούν για τη συνεπή χρήση οριζόντιων εννοιών, όπως η πολιτισμική επάρκεια ή οι προστατευτικοί παράγοντες ή παράγοντες κινδύνου κ.λπ., κατά τη διάρκεια της υλοποίησης. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο συλλογής σημαντικών δεδομένων, συμβουλευτείτε το έγγραφο ΕΥΑΑ, [Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος III: Εργαλειοθήκη για την υλοποίηση παρεμβάσεων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης](#), 2024.



Παροχή πληροφοριών σχετικά με τις δραστηριότητες

Συνιστάται η συμπλήρωση σε τακτική βάση υποδειγμάτων αναφοράς σχετικά με τις δραστηριότητες που αφορούν τις παρεμβάσεις ΨΥΕ. Τα εν λόγω πρότυπα πρέπει να καλύπτουν, τουλάχιστον:

- ▶ τη συλλογή δεδομένων σχετικά με τον αριθμό των αιτούντων που ενώ έχουν χαρακτηριστεί ως ευάλωτοι έχουν επίσης εμφανίσει σημάδια ψυχολογικής καταπόνησης και/ή άλλα διασταυρούμενα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας κατά τη διάρκεια μιας ορισμένης περιόδου·
- ▶ αναλυτικά δεδομένα σχετικά με την ηλικία, το φύλο και την ποικιλομορφία·
- ▶ τον αριθμό των παραπομπών σε εταίρους και τα είδη της υποστήριξης που λαμβάνεται (επίσημη / εξειδικευμένη φροντίδα / δραστηριότητες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης).

Σε ένα κέντρο πρώτης υποδοχής, όπου οι αιτούντες παραμένουν συνήθως μόνο για σύντομα χρονικά διαστήματα, μπορεί να είναι λογική η εβδομαδιαία καταγραφή των πληροφοριών. Σε μια εγκατάσταση που παρέχει πιο μακροπρόθεσμη φιλοξενία, ίσως να αρκεί η μηνιαία ή η τριμηνιαία καταγραφή. Μπορεί να είναι χρήσιμη η χωριστή καταγραφή των πληροφοριών που αφορούν συγκεκριμένη ομάδα ευάλωτων αιτούντων (παιδιά, ηλικιωμένοι, άτομα που ζουν με αναπηρία κ.λπ.) με σκοπό τη σύγκριση ορισμένων αναγκών, των επαναλαμβανόμενων επισκέψεων κ.λπ. Οι πληροφορίες που συλλέγονται τροφοδοτούν μια τριμηνιαία/εξαμηνιαία/ετήσια έκθεση (ανάλογα με το πλαίσιο).

Για να καταστεί δυνατή η τεκμηρίωση των διασταυρούμενων χαρακτηριστικών ευαλωτότητας, οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής θα μπορούσαν να στοχεύουν στην καταγραφή των ακόλουθων σημείων κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης περιόδου:

- ▶ κύριες ομάδες-στόχοι που χρειάζονται επακόλουθη υποστήριξη·
- ▶ επικοινωνία με τους κύριους εταίρους στους οποίους μπορούν να παραπέμπονται οι αιτούντες (στους τομείς της υγείας, της απασχόλησης, της αποκατάστασης, των κοινωνικών υπηρεσιών, της προστασίας, της επιβολής του νόμου, της παιδικής προστασίας κ.λπ.)·
- ▶ τυχόν ελλείψεις που εντοπίστηκαν (π.χ. εταίροι στους οποίους μπορούν να παραπέμπονται οι αιτούντες / πάροχοι υπηρεσιών / παροχή πληροφοριών κ.λπ.)·
- ▶ σύνοψη των κύριων αναγκών/προκλήσεων·
- ▶ οποιεσδήποτε άλλες παρατηρήσεις/ανάγκες/σχόλια.

Συλλογή ανατροφοδότησης από τους αιτούντες

Η άμεση παροχή ανατροφοδότησης από τους αιτούντες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες είναι σημαντική. Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης αποτελούν μέρος της καθημερινής πραγματικότητας σε πολλούς τομείς της ζωής (ιατρικά ραντεβού, στον ιδιωτικό τομέα στο πλαίσιο μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών κ.λπ.). Στον τομέα του ασύλου, η ανατροφοδότηση από τους χρήστες των υπηρεσιών μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο για τις αρχές για να μάθουν, αφενός, τι κρίνεται θετικά και, επομένως, θα πρέπει να συνεχιστεί και, αφετέρου, για τις περιπτώσεις που ενδέχεται να απαιτείται τροποποίηση ή αναδιοργάνωση του προϋπολογισμού, του χρόνου και των προσπαθειών που καταβάλλονται.

Οι μορφές με τις οποίες ζητείται ανατροφοδότηση μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τον αριθμό των αιτούντων που πρέπει να προσεγγιστούν, την ηλικία και το επίπεδο γνώσεών τους, την ικανότητα του προσωπικού και τον διαθέσιμο χρόνο. Σε αυτές τις μορφές συγκαταλέγονται, για παράδειγμα, οι συζητήσεις στο πλαίσιο ομάδας εστίασης, τα έντυπα ανατροφοδότησης για την παροχή ατομικής ή κοινής ανατροφοδότησης και η ενθάρρυνση των αιτούντων να χρησιμοποιούν απλώς emoji ως απάντηση για να δηλώσουν το επίπεδο ικανοποίησής τους, για παράδειγμα στο πλαίσιο της συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων, εάν αρμόζει στο συγκεκριμένο πλαίσιο. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο συλλογής σημαντικών δεδομένων, συμβουλευθείτε το έγγραφο ΕΥΑΑ, [*Ψυχική υγεία και ευεξία των αιτούντων διεθνή προστασία — Μέρος III: Εργαλειοθήκη για την υλοποίηση παρεμβάσεων ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, 2024.*](#)

Εθελοντική συμμετοχή

Όλες οι δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη της συλλογής και της αναφοράς δεδομένων είναι προαιρετικές για τους αιτούντες. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις διαδικασίες συλλογής ανατροφοδότησης, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι δραστηριότητες αυτές δεν δημιουργούν εξωπραγματικές προσδοκίες (π.χ. αμοιβή λόγω συμμετοχής, συλλογή πληροφοριών με στόχο να χρησιμοποιηθούν για τη διαδικασία ασύλου κ.λπ.).



Η ανώτερη διοίκηση, σε συνεργασία με το συντονιστικό όργανο, την ομάδα ή το πρόσωπο επαφής, μπορεί να χρησιμοποιήσει τις εννέα συνιστώσες που προτείνονται στον παρόντα οδηγό και:

- να τις μετατρέψει σε ένα **σύνολο προτύπων** που αντικατοπτρίζουν τις πραγματικές συνθήκες που επικρατούν για τα ίδια·
- να μετουσιώσει τις **δράσεις** σε **ποιοτικά κριτήρια αναφοράς**·
- να συνδέσει τα ποιοτικά κριτήρια αναφοράς με τους **δείκτες SMART** για να διευκολυνθεί η παρακολούθηση της προόδου.

Γενικά, η πρόοδος μετράται καλύτερα για ορισμένο χρονικό διάστημα και με τους εξής τρόπους:

- καθορισμός βάσης αναφοράς κατά την πρώτη ημέρα εφαρμογής του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ·
- διενέργεια ενδιάμεσου ελέγχου στο μέσο του προγράμματος·
- διενέργεια αξιολόγησης στο τέλος του προγράμματος.

Η πρόοδος μπορεί να μετράται σε διάφορες χρονικές περιόδους, για παράδειγμα σε τριμηνιαία, εξαμηνιαία ή ετήσια βάση. Πρόκειται για κάτι που εξαρτάται από την ικανότητα της αρχής και από τις ίδιες τις δραστηριότητες. Μπορεί επίσης να εξαρτάται από τον τρόπο με τον οποίο εντάσσονται σταδιακά οι εν λόγω δραστηριότητες στο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ και από τη διάρκεια κάθε παρέμβασης.

Τα πορίσματα μιας τέτοιας ανάλυσης μπορούν να ενισχύσουν την παροχή υπηρεσιών και να βελτιώσουν γενικότερα την ποιότητα των υπηρεσιών. Μακροπρόθεσμα, αυτό μπορεί να βελτιώσει την αποδοτικότητα καθιστώντας τις δραστηριότητες πιο αποτελεσματικές όταν η ένταξή τους πραγματοποιείται σε μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και όχι όταν ακολουθείται μια προσέγγιση αμιγούς χρηματοδότησης έργων ή ad hoc παρεμβάσεων. Αυτό θα μπορούσε να υπονομεύσει τη συνέχεια των δραστηριοτήτων και να οδηγήσει σε υψηλό ποσοστό εναλλαγής του προσωπικού, πράγμα που μπορεί να παρεμποδίσει το σημαντικό έργο της διοίκησης. Η ανατροφοδότηση από τους χρήστες των υπηρεσιών ΨΥΨΚΥ είναι σημαντική έτσι ώστε να καταστούν δυνατές οι κατάλληλες και ουσιαστικές παρεμβάσεις από πολιτισμική άποψη.



- Sphere Association, *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response* (Ανθρωπιστικός χάρτης και ελάχιστες απαιτήσεις για ανθρωπιστική επέμβαση), έκδοση 2018, σ. 380.
- IASC, *A Common Monitoring and Evaluation Framework for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings* (Κοινό πλαίσιο παρακολούθησης και αξιολόγησης για την υποστήριξη της ψυχικής υγείας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, 2017.
- IASC, *Κατευθυντήριες Οδηγίες της IASC για την Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης*, 2007.

Παράρτημα 1. Γλωσσάριο

Όρος	Ορισμός	Πηγή/-ές
Αιτών διεθνή προστασία	Ο υπήκοος τρίτης χώρας ή ο ανιθαγενής που έχει υποβάλει αίτηση διεθνούς προστασίας επί της οποίας δεν έχει εκδοθεί ακόμη τελεσίδικη απόφαση.	Άρθρο 2 στοιχείο γ) της οδηγίας 2013/32/ΕΕ ⁽⁶³⁾
Αιτών με ειδικές ανάγκες	Αιτών του οποίου η ικανότητα να απολαύει των δικαιωμάτων και να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις περιορίζεται λόγω ιδιαίτερων περιστάσεων.	Άρθρο 2 στοιχείο δ) της οδηγίας 2013/32/ΕΕ ⁽⁶⁴⁾
Αντιμετώπιση βάσει αναγκών	Οι δράσεις που λαμβάνονται για τη μείωση του κινδύνου επιδείνωσης των συμπτωμάτων ή για τη διαχείριση των συμπτωμάτων. Η αντιμετώπιση αντικατοπτρίζει τις ατομικές ανάγκες του αιτούντος, εστιάζοντας στην υποστήριξη της σωματικής και ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης του αιτούντος.	Ορισμός εργασίας του ΕΥΑΑ που χρησιμοποιείται για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού
Αξιολόγηση ευπάθειας	Ειδική εξέταση του αιτούντος διεθνή προστασία με σκοπό τον προσδιορισμό τυχόν ανάγκης για ειδικές συνθήκες υποδοχής και/ή διαδικαστικές εγγυήσεις και την παραπομπή του στις αρμόδιες αρχές για την παροχή επαρκούς στήριξης.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου IATE: 3620636
Ασυνόδευτο παιδί/ ασυνόδευτος ανήλικος	Το παιδί / ο ανήλικος που φτάνει στο έδαφος των κρατών μελών χωρίς να συνοδεύεται από ενήλικο υπεύθυνο για αυτό/-ν, σύμφωνα με τον νόμο ή την πρακτική του οικείου κράτους μέλους και εφόσον κανένας υπεύθυνος/ενήλικος δεν ασκεί στην πράξη την επιμέλειά του. Ο ορισμός καλύπτει και το παιδί / τον ανήλικο που παύει να συνοδεύεται μετά την είσοδό του στο έδαφος του κράτους μέλους.	Άρθρο 2 στοιχείο ε) της οδηγίας 2013/32/ΕΕ ⁽⁶⁵⁾ . άρθρο 2 στοιχείο ιγ) της οδηγίας 2013/32/ΕΕ ⁽⁶⁶⁾ . άρθρο 2 στοιχείο ιβ) της οδηγίας 2011/95/ΕΕ ⁽⁶⁷⁾ . άρθρο 2 στοιχείο ι) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2013 ⁽⁶⁸⁾ . άρθρο 2 στοιχείο στ) της οδηγίας 2003/86/ΕΚ του Συμβουλίου ⁽⁶⁹⁾ . UNHCR, UNICEF, Safe & Sound: What States can do to ensure respect for the best interests of unaccompanied and separated children in Europe (Σώοι και αβλαβείς: Τι μπορούν να κάνουν τα κράτη για να διασφαλίσουν το βέλτιστο συμφέρον των ασυνόδευτων και χωρισμένων από την οικογένειά τους παιδιών στην Ευρώπη), Οκτώβριος 2014, σ. 22.

⁽⁶³⁾ [Οδηγία 2013/32/ΕΕ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιτύπωση) (ΕΕ L 180 της 29.6.2013, σ. 60).

⁽⁶⁴⁾ [Οδηγία 2013/32/ΕΕ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιτύπωση) (ΕΕ L 180 της 29.6.2013, σ. 60).

⁽⁶⁵⁾ [Οδηγία 2013/33/ΕΕ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία (αναδιτύπωση) (ΕΕ L 180 της 29.6.2013, σ. 96).

⁽⁶⁶⁾ [Οδηγία 2013/32/ΕΕ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιτύπωση) (ΕΕ L 180 της 29.6.2013, σ. 60).

⁽⁶⁷⁾ [Οδηγία 2011/95/ΕΕ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2011, σχετικά με τις απαιτήσεις για την αναγνώριση των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων ως δικαιούχων διεθνούς προστασίας, για ένα ενιαίο καθεστώς για τους πρόσφυγες ή για τα άτομα που δικαιούνται επικουρική προστασία και για το περιεχόμενο της παρεχόμενης προστασίας (αναδιτύπωση) (ΕΕ L 337 της 20.12.2011, σ. 9).

⁽⁶⁸⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 604/2013](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, για τη θέσπιση των κριτηρίων και μηχανισμών για τον προσδιορισμό του κράτους μέλους που είναι υπεύθυνο για την εξέταση αίτησης διεθνούς προστασίας που υποβάλλεται σε κράτος μέλος από υπήκοο τρίτης χώρας ή από απάτριδα (αναδιτύπωση) (ΕΕ L 180 της 29.6.2013, σ. 31).

⁽⁶⁹⁾ [Οδηγία 2003/86/ΕΚ](#) του Συμβουλίου, της 22ας Σεπτεμβρίου 2003, σχετικά με το δικαίωμα οικογενειακής επανένωσης (ΕΕ L 251 της 3.10.2003, σ. 12).

Όρος	Ορισμός	Πηγή/-ές
Γενετήσιος προσανατολισμός, ταυτότητα φύλου, έκφραση φύλου και χαρακτηριστικά φύλου (SOGIESC)	Ο γενετήσιος προσανατολισμός αναφέρεται στην ικανότητα του κάθε ατόμου να αισθάνεται βαθιά συναισθηματική, τρυφερή και σεξουαλική έλξη και να έχει ερωτικές και σεξουαλικές σχέσεις με άτομα διαφορετικού φύλου ή του ίδιου φύλου ή περισσότερων του ενός φύλων. Η ταυτότητα φύλου νοείται ότι αναφέρεται στο βαθύ, εσωτερικό και ατομικό βίωμα κάθε προσώπου ως προς το φύλο του, το οποίο μπορεί να ανταποκρίνεται ή να μην ανταποκρίνεται στο φύλο που του αποδόθηκε κατά τη γέννησή του, συμπεριλαμβανομένης της προσωπικής αίσθησης του σώματος και άλλων εκφράσεων του φύλου, όπως το ντύσιμο, η ομιλία και η επιτήδευση στις κινήσεις. Η έκφραση φύλου αναφέρεται στην εκδήλωση της ταυτότητας φύλου των ανθρώπων και σε αυτήν που γίνεται αντιληπτή από τους άλλους. Τα χαρακτηριστικά φύλου αναφέρονται στα χρωμοσώματα, την ανατομία, την ορμονική δομή και τα αναπαραγωγικά όργανα ενός ατόμου. Τα άτομα που γεννιούνται με χαρακτηριστικά φύλου που είναι είτε θηλυκά και αρσενικά ταυτόχρονα είτε όχι απόλυτα θηλυκά ή αρσενικά, είτε ούτε θηλυκά ούτε αρσενικά, χαρακτηρίζονται ως ίντερσεξ άτομα· ωστόσο μπορεί να προσδιορίζονται ως ίντερσεξ, αρσενικά, θηλυκά, τρανς άτομα ή άλλο.	Γλωσσάριο του εκπαιδευτικού προγράμματος του EUAA
Διαδικασία παραπομπής	Διαδικασία με την οποία τα άτομα που χρήζουν διεθνούς προστασίας και τα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση επωφελούνται από την παραπομπή τους σε ειδικευμένους φορείς και υπηρεσίες για την παροχή κατάλληλης υποστήριξης.	Γλωσσάριο όρων του EUAA: Αριθμός δελτίου IATE: 3620603
Διαταραχή μετατραυματικού στρες (ΔΜΣ)	Ψυχιατρική διαταραχή που εμφανίζεται ως καθυστερημένη ή παρατεταμένη αντίδραση σε στρεσογόνο γεγονός ή κατάσταση (βραχείας ή μακράς διάρκειας) εξαιρετικά απειλητικού ή καταστροφικού χαρακτήρα, η οποία είναι πιθανό να προκαλέσει διάχυτη δυσφορία σχεδόν σε οποιονδήποτε.	European Society for Traumatic Stress Studies, Post-traumatic Stress Disorder (Διαταραχή μετατραυματικού στρες)
Διαχείριση περιστατικών	Μια αρχική προσέγγιση που εξασφαλίζει την παροχή προστασίας και συνδρομής σε άτομα με σύνθετες ανάγκες, προϋποθέτει την πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες και διευκολύνει την έγκαιρη και συστηματική αντιμετώπιση των αναγκών μέσω άμεσης συνδρομής ή παραπομπών.	ΔΟΜ, « Case Management » (Διαχείριση περιστατικών)
Ειδική διαδικαστική ανάγκη	Ειδικές προσωπικές περιστάσεις κάποιου αιτούντος διεθνή προστασία, για τις οποίες απαιτούνται προσαρμοσμένα μέτρα στήριξης για τη διασφάλιση της δικαιοσύνης και της αποτελεσματικότητας καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου.	Γλωσσάριο όρων του EUAA: Αριθμός δελτίου IATE: 3620616
Ειδική διαδικαστική εγγύηση	Μέτρο στήριξης που έχει θεσπιστεί προκειμένου να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις που επιτρέπουν στους αιτούντες διεθνή προστασία με ειδικές ανάγκες να ασκούν όλα τα δικαιώματά τους και να τηρούν όλες τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου.	Γλωσσάριο όρων του EUAA: Αριθμός δελτίου IATE: 3591894
Εκ νέου θυματοποίηση / δευτερογενής θυματοποίηση	Όταν το θύμα υφίσταται περαιτέρω βλάβη όχι ως άμεσο αποτέλεσμα της εγκληματικής πράξης, αλλά λόγω του τρόπου με τον οποίο το αντιμετωπίζουν οι θεσμοί και άλλα πρόσωπα. Μπορεί να προκληθεί, για παράδειγμα, από επανειλημμένη έκθεση του θύματος στον δράστη, επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις για τα ίδια περιστατικά, χρήση ακατάλληλης γλώσσας ή απαράδεκτων σχολίων από όλους όσους έρχονται σε επαφή με τα θύματα.	Συμβούλιο της Ευρώπης (2006), Recommendation Rec(2006)8 of the Committee of Ministers to member states on assistance to crime victims [Σύσταση Rec(2006)8 της Επιτροπής Υπουργών προς τα κράτη μέλη σχετικά με την παροχή συνδρομής στα θύματα αξιόποινων πράξεων]
Εκπρόσωπος	Πρόσωπο ή οργάνωση που έχει ορισθεί από τις αρμόδιες αρχές για να συνδράμει και να αντιπροσωπεύει ασυνόδευτο ανήλικο στη διαδικασία διεθνούς προστασίας, ώστε να διασφαλίζει το μείζον συμφέρον του παιδιού και να ασκεί νομική ικανότητα για λογαριασμό του οσάκις είναι αναγκαίο.	Γλωσσάριο όρων του EUAA: Αριθμός δελτίου IATE: 3591890

Όρος	Ορισμός	Πηγή/-ές
Εκτίμηση βέλτιστου συμφέροντος	Δραστηριότητα που συνίσταται στην αξιολόγηση και στάθμιση όλων των αναγκαίων στοιχείων για τη λήψη απόφασης σε συγκεκριμένη κατάσταση για συγκεκριμένο παιδί ή συγκεκριμένη ομάδα παιδιών.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3591905
Εκτίμηση της ηλικίας	Η διαδικασία με την οποία οι αρχές επιδιώκουν να εκτιμήσουν τη χρονολογική ηλικία ή το ηλικιακό φάσμα ενός ατόμου προκειμένου να διακριβώσουν αν το άτομο είναι ενήλικος ή παιδί.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3591903
Εμπορία ανθρώπων	Η πρόσληψη, μεταφορά, διακίνηση, στέγαση ή υποδοχή προσώπων, συμπεριλαμβανομένης και της ανταλλαγής ή της μεταβίβασης εξουσίας επί των προσώπων αυτών, με την απειλή της χρήσης ή τη χρήση βίας ή άλλων μορφών εξαναγκασμού, με απαγωγή, απάτη, παραπλάνηση, κατάχρηση εξουσίας ή ευάλωτης θέσης ή με πληρωμή ή αποδοχή χρημάτων ή άλλων απολαβών για την εξασφάλιση της συναίνεσης προσώπου κατέχοντος εξουσία επί ενός άλλου, με σκοπό εκμετάλλευσης. Η εκμετάλλευση περιλαμβάνει, τουλάχιστον, την εκμετάλλευση της εκπόρνευσης άλλων ή άλλες μορφές σεξουαλικής εκμετάλλευσης, την καταναγκαστική παροχή εργασίας ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της επαιτείας, τη δουλεία ή άλλες πρακτικές παρεμφερείς προς τη δουλεία, την οικιακή δουλεία, την εκμετάλλευση εγκληματικών δραστηριοτήτων ή την αφαίρεση οργάνων.	Άρθρο 2 της οδηγίας 2011/36/ΕΕ ⁽⁷⁰⁾
Έμφυλη βία	Ένας γενικός όρος για κάθε επιβλαβή πράξη που διαπράττεται ενάντια στη θέληση ενός ατόμου και βασίζεται σε κοινωνικά αποδιδόμενες διαφορές (π.χ. φύλο) μεταξύ ανδρών και γυναικών. Περιλαμβάνει πράξεις που προκαλούν σωματική, σεξουαλική ή ψυχική βλάβη ή ταλαιπωρία, απειλές τέτοιων πράξεων, εξαναγκασμό και στέρηση πόρων ή ευκαιριών λήψης υπηρεσιών, καταναγκαστικό γάμο και άλλες στερήσεις της ελευθερίας. Οι πράξεις αυτές μπορούν να συμβούν σε δημόσιο ή ιδιωτικό επίπεδο.	IASC, IASC Guidelines for Integrating GBV Interventions in Humanitarian Action (Κατευθυντήριες οδηγίες της IASC για την ενσωμάτωση επεμβάσεων κατά της έμφυλης βίας στην ανθρωπιστική δράση), 2015.
Ενήλικος συνοδός	Ενήλικος που εμφανίζεται με ένα παιδί ενώπιον των αρχών, ο οποίος ωστόσο δεν είναι ο ενήλικος που είναι υπεύθυνος για το παιδί είτε σύμφωνα με τον νόμο είτε σύμφωνα με την πρακτική του οικείου κράτους μέλους.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3591902
Εξειδικευμένη υποστήριξη	Υποστήριξη που παρέχεται από εξειδικευμένο επαγγελματία (π.χ. ψυχίατρο, ψυχοθεραπευτή, παιδίατρο κ.λπ.).	Ορισμός εργασίας του ΕΥΑΑ που χρησιμοποιείται για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού
Επίτροπος	Πρόσωπο που διορίζεται νόμιμα προκειμένου να ενεργεί εξ ονόματος του παιδιού, απουσία των γονέων, αρμόδιο για την επιμέλεια του παιδιού και για τη διασφάλιση του υπέρτατου συμφέροντος και της συνολικής ευημερίας του παιδιού.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3591900
Ευάλωτος αιτών	Αιτών διεθνή προστασία του οποίου η ικανότητα κατανόησης και αποτελεσματικής παρουσίασης της υπόθεσής του ή πλήρους συμμετοχής στη διαδικασία και/ή η ικανότητά του να επωφεληθεί από τις συνθήκες υποδοχής περιορίζεται λόγω των ιδιαίτερων περιστάσεων στις οποίες βρίσκεται.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3535936
Ευαλωτότητα	Στο πλαίσιο της μετανάστευσης και της διεθνούς προστασίας, ένα χαρακτηριστικό ή μια κατάσταση ενός προσώπου ή ομάδας προσώπων που χρειάζονται ειδικών συνθηκών υποδοχής και/ή συμπληρωματικών διαδικαστικών εγγυήσεων, που μπορεί επίσης να επηρεάσει και την αναγνώριση αυτού/-ών ως δικαιούχου/-ων διεθνούς προστασίας.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3591898

⁽⁷⁰⁾ [Οδηγία 2011/36/ΕΕ](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1).

Όρος	Ορισμός	Πηγή/-ές
Μηχανισμός παραπομπής	Συνεργατικά πλαίσια που αποσκοπούν στον εντοπισμό, την προστασία και τη συνδρομή ευάλωτου ατόμου ή ατόμου με ειδικές ανάγκες, μέσω της έγκαιρης παραπομπής προς κατάλληλη υποστήριξη και με τη συμμετοχή των αρμόδιων δημόσιων αρχών και των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών.	Γλωσσάριο όρων του EUAA: Αριθμός δελτίου IATE: 3591886
Παραπομπή	Η διαδικασία κατεύθυνσης κάποιου προς ένα διαφορετικό μέρος ή πρόσωπο για την παροχή πληροφοριών, βοήθειας ή την ανάληψη δράσης.	Λεξικό Cambridge για την αγγλική γλώσσα
Πάροχος υπηρεσιών	Επαγγελματίας, οργανισμός ή ιδιώτης, ο οποίος μπορεί να αντιμετωπίσει επαρκώς ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας ή τις ειδικές ανάγκες που εντοπίζονται σε αιτούντα διεθνή προστασία.	Ορισμός εργασίας του EUAA που χρησιμοποιείται για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού
Πρόληψη	Ένα μέτρο για τη διαφύλαξη της ψυχικής υγείας και ευεξίας των αιτούντων διεθνή προστασία, καθώς και για την παροχή έγκαιρης σχετικής υποστήριξης με σκοπό τη μείωση του κινδύνου επιδείνωσης των συνθηκών.	Ορισμός εργασίας του EUAA που χρησιμοποιείται για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού
Πρόσβαση σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη	Στο πλαίσιο της διεθνούς προστασίας, το δικαίωμα υπηκόου τρίτης χώρας ή ανιθαγενούς να χρησιμοποιεί σε ατομικό επίπεδο τις υπηρεσίες υγείας και τουλάχιστον να λαμβάνει εγκαίρως τις πρώτες βοήθειες και την αναγκαία θεραπεία για την αντιμετώπιση ασθενειών και σοβαρών πνευματικών διαταραχών.	Γλωσσάριο όρων του EUAA: Αριθμός δελτίου IATE: 3620627
Προσέγγιση σε επίπεδο κοινότητας	Προσέγγιση της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε συνεργασία με την κοινότητα των αιτούντων καθ' όλη τη διάρκεια της υλοποίησης του προγράμματος. Οι προσεγγίσεις αυτές βασίζονται στην αντίληψη ότι οι κοινότητες μπορούν να αποτελέσουν κινητήριες δυνάμεις για τη δική τους φροντίδα και αλλαγή. Η προσέγγιση αυτή θα πρέπει να συνεχιστεί καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου και υποδοχής.	IASC, IASC Community-based Approaches to MHPSS programmes: A guidance note (Προσεγγίσεις της IASC σε επίπεδο κοινότητας σχετικά με προγράμματα ΨΥΨΚΥ: Σημείωμα καθοδήγησης), 17 Ιανουαρίου 2019· UNHCR: Τμήμα Υπηρεσιών Διεθνούς Προστασίας, A Community-based Approach in UNHCR Operations (Προσέγγιση σε επίπεδο κοινότητας όσον αφορά τις δράσεις της UNHCR), UNHCR, Μάρτιος 2008· ΔΟΜ, IOM Manual on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement (Εγχειρίδιο του ΔΟΜ σχετικά με την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε επίπεδο κοινότητας στο πλαίσιο καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και εκτοπισμών), 2021.
Πρώτης γραμμής	Αφορά τους πόρους υποδοχής, τους εργαζομένους ή τις εγκαταστάσεις που ενεργούν ή χρησιμοποιούνται για την παροχή άμεσης στήριξης σε υπηκόους τρίτων χωρών και ανιθαγενείς στα σύνορα ή στις ζώνες διέλευσης ή στα κέντρα άφιξης.	Γλωσσάριο όρων του EUAA: Αριθμός δελτίου IATE: 34985

Όρος	Ορισμός	Πηγή/-ές
Στοιχειώδεις γνώσεις σε θέματα ψυχικής υγείας	Η ικανότητα αναγνώρισης των προβλημάτων ψυχικής υγείας, καθώς και η γνώση και η κατανόηση σχετικά με τους παράγοντες και τις αιτίες κινδύνου, τις παρεμβάσεις αυτοβοήθειας και τον τρόπο αναζήτησης κατάλληλης υποστήριξης.	Ορισμός εργασίας του ΕΥΑΑ που χρησιμοποιείται για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού βάσει του Jorm A. F., <i><u>Mental health literacy: Public knowledge and beliefs about mental disorders</u></i> (Στοιχειώδεις γνώσεις σε θέματα ψυχικής υγείας: Δημόσιες γνώσεις και πεποιθήσεις σχετικά με τις ψυχικές διαταραχές), British Journal of Psychiatry, 177(5):396-401, 2000.
Συγγενής	Στο πλαίσιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2013, ο ενήλικος θείος ή θεία του αιτούντος ή ο πάππος/μάμμη του αιτούντος, οι οποίοι ευρίσκονται στο έδαφος των κρατών μελών, ανεξαρτήτως αν ο αιτών γεννήθηκε εντός ή εκτός γάμου ή αν είναι υιοθετημένος, όπως ορίζεται από το εθνικό δίκαιο.	Άρθρο 2 στοιχείο η) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2013 ⁽⁷¹⁾
Συγκατάθεση	Κάθε ένδειξη βουλήσεως, ελεύθερη, συγκεκριμένη, εν πλήρει επιγνώσει και αδιαμφισβήτητη, με την οποία το άτομο εκδηλώνει ότι συμφωνεί, με δήλωση ή με σαφή θετική ενέργεια, για την προτεινόμενη ενέργεια.	Επιχειρησιακός ορισμός του ΕΥΑΑ βάσει της αιτιολογικής σκέψης 32 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ⁽⁷²⁾
Συνθήκες υποδοχής	1. Υλικές συνθήκες υποδοχής: οι συνθήκες υποδοχής οι οποίες περιλαμβάνουν την παροχή στέγης, τροφής, ρουχισμού και ειδών προσωπικής υγιεινής που παρέχονται σε είδος, υπό μορφή οικονομικού βοηθήματος, δελτίων, ή συνδυασμό αυτών, καθώς και βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα. 2. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε οι υλικές συνθήκες υποδοχής και η υγειονομική περίθαλψη που λαμβάνεται να εξασφαλίζουν στους αιτούντες επαρκές βιοτικό επίπεδο, το οποίο να διασφαλίζει τη συντήρησή τους, να προστατεύει τη σωματική και ψυχική τους υγεία και να σέβεται τα δικαιώματά τους βάσει του Χάρτη . Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε το επαρκές βιοτικό επίπεδο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο να πληρούται στην ειδική περίπτωση των αιτούντων με ειδικές ανάγκες υποδοχής, καθώς και στην περίπτωση των προσώπων που τελούν υπό κράτηση. 3. Οι συνθήκες υποδοχής πρέπει να προσαρμόζονται στη συγκεκριμένη κατάσταση των ανηλίκων και στις ειδικές ανάγκες υποδοχής τους, είτε είναι ασυνόδευτοι είτε με οικογένεια, λαμβανομένης δεόντως υπόψη της ασφάλειάς τους, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας κατά της σεξουαλικής και έμφυλης βίας , της σωματικής και συναισθηματικής φροντίδας τους, και της εξασφάλισης συνθηκών κατά τρόπο που να ευνοεί τη γενική τους ανάπτυξη.	1. Άρθρο 2 σημείο 7 της ΟΣΥ (2024) 2. Άρθρο 19 παράγραφος 2 της ΟΣΥ (2024) 3. Αιτιολογική σκέψη 39 της ΟΣΥ (2024)
Συνοδευόμενο παιδί	Παιδί που φτάνει σε ένα κράτος μέλος συνοδευόμενο από τον γονέα / τους γονείς του, ή έναν ενήλικο που θεωρείται υπεύθυνος για το παιδί σύμφωνα με τον νόμο ή την πρακτική του οικείου κράτους μέλους, και παραμένει συνοδευόμενο μετά την είσοδό του στο έδαφος του κράτους μέλους.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου IATE: 3591901

⁽⁷¹⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) αριθ. 604/2013](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, για τη θέσπιση των κριτηρίων και μηχανισμών για τον προσδιορισμό του κράτους μέλους που είναι υπεύθυνο για την εξέταση αίτησης διεθνούς προστασίας που υποβάλλεται σε κράτος μέλος από υπήκοο τρίτης χώρας ή από απάτριδα (αναδιאτύπωση) (ΕΕ L 180 της 29.6.2013, σ. 31).

⁽⁷²⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) 2016/679](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

Όρος	Ορισμός	Πηγή/-ές
Υπάλληλος υποδοχής	Επαγγελματίας όπως π.χ. κοινωνικός λειτουργός, εκπαιδευτικός, επαγγελματίας υγείας, υπάλληλος αρμόδιος για την καταγραφή, διερμηνέας, διαχειριστής του χώρου στέγασης, υπεύθυνος για θέματα διοίκησης/συντονισμού κ.λπ., ο οποίος βρίσκεται σε άμεση επαφή με αιτούντες διεθνή προστασία στο πλαίσιο της υποδοχής, ασχέτως του αν ο εργοδότης του είναι κρατική ή μη κυβερνητική οργάνωση, ιδιώτης εργολάβος ή τοπική αρχή.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3620639
Υπεύθυνος για την επιμέλεια	Στο πλαίσιο της μετανάστευσης, οποιοδήποτε ενήλικο άτομο ή οργανισμός που είναι επιφορτισμένος με την καθημερινή φροντίδα του παιδιού, απουσία των γονέων του παιδιού.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3591914
Υποδοχή	Στο πλαίσιο του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου, η πλήρης δέσμη μέτρων και διαδικασιών που εφαρμόζονται προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διεθνή προστασία ασκούν τα δικαιώματά τους όπως ορίζονται στην οδηγία για τις συνθήκες υποδοχής, δηλαδή έχουν επαρκές βιοτικό επίπεδο, και οι υλικές ανάγκες, ανάγκες υγειονομικής περίθαλψης και ψυχοκοινωνικής στήριξης, καθώς και πιθανές ειδικές ανάγκες υποδοχής και ευπάθειες αναγνωρίζονται και αντιμετωπίζονται, από τη στιγμή υποβολής της αίτησης μέχρι τη λήψη τελεσίδικης απόφασης.	Γλωσσάριο όρων του ΕΥΑΑ: Αριθμός δελτίου ΙΑΤΕ: 3591884
Χωρισμένα από την οικογένειά τους παιδιά	Τα παιδιά που έχουν αποχωριστεί από τους δύο γονείς τους ή από τον προηγούμενο υπεύθυνο κατά τον νόμο ή το έθιμο για την επιμέλειά τους ενήλικο, αλλά όχι κατ' ανάγκη από άλλους συγγενείς τους. Κατά συνέπεια, μπορεί να πρόκειται για παιδιά που συνοδεύονται από άλλα ενήλικα μέλη της οικογένειάς τους.	Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Παιδιού (Σύμβαση για τα δικαιώματα του παιδιού), Γενικό σχόλιο 6 (2005): Μεταχείριση των ασυνόδευτων και των χωρισμένων από την οικογένειά τους παιδιών που βρίσκονται εκτός της χώρας καταγωγής τους , CRC/GC/2005/6, 1η Σεπτεμβρίου 2005· UNHCR, UNICEF, Safe & Sound: What States can do to ensure respect for the best interests of unaccompanied and separated children in Europe (Σώοι και αβλαβείς: Τι μπορούν να κάνουν τα κράτη για να διασφαλίσουν το βέλτιστο συμφέρον των ασυνόδευτων και χωρισμένων από την οικογένειά τους παιδιών στην Ευρώπη), Οκτώβριος 2014.
Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη (ΨΥΨΚΥ)	Ένας σύνθετος όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει κάθε είδους τοπικής ή εξωγενούς υποστήριξης που στόχο έχει την προστασία ή την προαγωγή της ψυχοκοινωνικής ευημερίας και/ή την πρόληψη ή τη θεραπεία της ψυχικής διαταραχής.	IASC, Κατευθυντήριες Οδηγίες της IASC για την Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης , 2007, σ. 16.
Ψυχικό τραύμα	Μια ψυχική πληγή.	Counselling directory, «Trauma and Traumatic wounds» (Ψυχικό τραύμα και τραυματικές πληγές), Μάρτιος 2013.
Ψυχοεκπαίδευση	Όπως και η αγωγή σε θέματα υγείας, αποσκοπεί στην άντληση διδαγμάτων και στην κατανόηση του τι μπορεί να επηρεάσει θετικά και αρνητικά την ψυχική υγεία και ευεξία ενός ατόμου και πώς μπορεί να ενισχυθεί η ανθεκτικότητα.	Ορισμός εργασίας του ΕΥΑΑ που χρησιμοποιείται για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού
Ψυχολογικές πρώτες βοήθειες	Άμεση ανταπόκριση και σύνολο ενεργειών που θα βοηθήσουν κάποιον που παρουσιάζει ψυχολογική καταπόνηση.	IFRC, A Guide to Psychological First Aid (Οδηγός για ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), 2018.

Παράρτημα 2. Απαιτούμενες ενέργειες ⁽⁷³⁾

Ο αρμόδιος κρατικός φορέας ορίζει το συντονιστικό όργανο, την ομάδα ή το πρόσωπο επαφής που έχει την ευθύνη για την ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο.

- Ο αρμόδιος κρατικός φορέας ορίζει τον φορέα που είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που συνδέονται με την ΨΥΕ των αιτούντων.
- Ανακοίνωση της σύστασης του συντονιστικού οργάνου, της ομάδας ή του προσώπου στους εταίρους συνεργασίας και σε άλλους σχετικούς διεπιστημονικούς φορείς.
- Κατάρτιση μνημονίων συνεννόησης / τυποποιημένων διαδικασιών λειτουργίας για την καθοδήγηση του συντονισμού όλων των σχετικών φορέων που συμμετέχουν στην παροχή υπηρεσιών ΨΥΨΚΥ.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής υποστηρίζει ή εκκινεί την εκπόνηση εθνικών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την ΨΥΕ των αιτούντων. Οι κατευθυντήριες γραμμές συμπληρώνονται από ένα σαφώς διατυπωμένο και προϋπολογισμένο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ, το οποίο υλοποιείται εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

- Εκπόνηση εθνικών κατευθυντήριων γραμμών που συμπληρώνονται από ένα σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ σε συνεργασία με διεπιστημονική ομάδα εσωτερικών και/ή εξωτερικών επαγγελματιών (κοινωνικών λειτουργών, νοσηλευτών, ιατρών, ψυχιάτρων, ψυχολόγων κ.λπ.). Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ συμπληρώνει τυχόν υφιστάμενα σχέδια δράσης για την υγεία και την προστασία.
- Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ λαμβάνει υπόψη τις απόψεις της κοινότητας των αιτούντων σχετικά με τις ψυχοκοινωνικές ανάγκες τους και την καταλληλότητα του σχεδίου από πολιτισμική άποψη.
- Η αρμόδια αρχή εγκρίνει το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ.
- Οι εθνικές κατευθυντήριες γραμμές ορίζουν τη σημασία της εξειδικευμένης υποστήριξης για την υλοποίηση παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ, η οποία αντικατοπτρίζεται στο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής θέτει σε εφαρμογή ένα σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ, το οποίο περιλαμβάνει τις ανάγκες προϋπολογισμού.

- Σαφής κατανομή των απαιτήσεων του προϋπολογισμού στο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ σε συνεργασία με την αρμόδια οικονομική αρχή.
- Η κατανομή του προϋπολογισμού καλύπτει ολόκληρο το χρονικό πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ και περιλαμβάνει άμεσες ⁽⁷⁴⁾ και έμμεσες ⁽⁷⁵⁾ δαπάνες.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης βάσει αναγκών να παρέχονται από τα πρόσωπα που είναι τα πλέον κατάλληλα για να ανταποκριθούν στις προσδιοριζόμενες ανάγκες.

- Παροχή βασικών γνώσεων σε όσους εργάζονται στην πρώτη γραμμή σχετικά με τη γραμμή εργασίας τους για να υποστηριχθεί όσο το δυνατόν καλύτερα η διατήρηση της ΨΥΕ των αιτούντων.
- Οι περιγραφές θέσεων εργασίας / όροι αναφοράς απαιτούν γνώσεις σχετικά με την ΨΥΨΚΥ, πολιτισμική επάρκεια και λογοδοσία.
- Δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος που θα εγγυάται την ευεξία του προσωπικού για τη διασφάλιση του επαγγελματισμού.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ παρακολουθούνται ώστε να διασφαλίζεται η συνέπεια, η αποτελεσματικότητα και ο αντίκτυπός τους.

- Ανάπτυξη ενός πλαισίου για τη μέτρηση της βελτίωσης της ΨΥΕ των αιτούντων.
- Αξιοποίηση των διδαγμάτων που αντλήθηκαν κατά την επανεξέταση για την επικαιροποίηση του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ.

Στο πλαίσιο του καθήκοντος μέριμνας, το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής παρέχει ένα ασφαλές, υποστηρικτικό και ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον για όλους τους εργαζομένους στην πρώτη γραμμή και τους προϊσταμένους τους.

- Διασφάλιση της πρόσβασης σε δραστηριότητες που συνδέονται με την ευεξία του προσωπικού.
- Επιλογή βασικής υποστήριξης [π.χ. ομάδες αντιμετώπισης του άγχους, ψυχολόγος κ.λπ. ⁽⁷⁶⁾] για τον μετριασμό των κινδύνων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, μεταξύ άλλων έπειτα από κρίσιμο περιστατικό.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι όλοι όσοι εργάζονται με αιτούντες συμμορφώνονται με τον νόμο, τον κώδικα δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές που προτείνονται από τη διοίκηση / τον οργανισμό και ότι τα θεμελιώδη δικαιώματα γίνονται σεβαστά. Το όργανο δίνει έμφαση σε μια πολιτική μηδενικής ανοχής όσον αφορά τη σεξουαλική εκμετάλλευση, την παρενόχληση και την κακοποίηση και εφαρμόζει πειθαρχικά μέτρα σε περίπτωση παραβίασης των συναφών πολιτικών.

- Διασφάλιση ότι ο κώδικας δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές (π.χ. σχετικά με τη ΣΕΚΠ) είναι προσβάσιμα και ότι όλοι όσοι παρέχουν υποστήριξη στους αιτούντες, συμπεριλαμβανομένων όλων των μελών του προσωπικού και των νεοεισερχομένων, των συμβούλων, των εμπειρογνομόνων και των εθελοντών, είναι ενήμεροι για τις πολιτικές. Ανακοίνωση για μηδενική ανοχή στη ΣΕΚΠ.
- Θέσπιση μηχανισμού υποβολής καταγγελιών που συνδέεται με μηχανισμό αντιμετώπισης στον οποίο έχει πρόσβαση μια ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων από το σημείο άφιξης έως την ένταξη και/ή την επιστροφή.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι όλοι οι ενδιαφερόμενοι κατανοούν την πολυπλοκότητα της μετανάστευσης στο σύνολό της και τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει αυτή η διαδικασία στην ΨΥΕ του αιτούντος.

- Οι παρεμβάσεις είναι ασφαλείς, συνάδουν με τον πολιτισμό, την ηλικία, το φύλο των αιτούντων και επικεντρώνονται σε αυτούς. Λαμβάνουν υπόψη τους προστατευτικούς παράγοντες και τους παράγοντες κινδύνου που σχετίζονται με το εκάστοτε πρόσωπο.
- Διασφάλιση της υλοποίησης παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου, μεταξύ άλλων κατά την άφιξη στα εξωτερικά σύνορα.

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διαφυλάσσει την ΨΥΕ των αιτούντων δημιουργώντας ευκαιρίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Μόλις εντοπιστούν ειδικές ανάγκες ψυχικής υγείας, οι ανάγκες αυτές αντιμετωπίζονται εγκαίρως με μια προσέγγιση που επικεντρώνεται στον αιτούντα και εξασφαλίζεται η πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες.

- Διασφάλιση του έγκαιρου εντοπισμού των αναγκών και των χαρακτηριστικών ευαλωτότητας των αιτούντων, ανεξάρτητα από το πλαίσιο, με τη χρήση διαφορετικών μέσων.
- Προώθηση μιας προσέγγισης σε επίπεδο κοινότητας καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου/υποδοχής.
- Δημιουργία ειδικών χώρων και/ή διαύλων με τους σχετικούς εταίρους για την υλοποίηση δραστηριοτήτων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Οι δραστηριότητες αυτές αφορούν την εκπαίδευση, την αναψυχή, την εργασία και παρέχουν μια αίσθηση ασφάλειας.
- Δημιουργία λειτουργικού συστήματος διαχείρισης περιστατικών, το οποίο διασφαλίζει την πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες σε εξειδικευμένη περίθαλψη.
- Συστηματική οργάνωση της παροχής βασικών υπηρεσιών, παρεμβάσεων υποστήριξης σε επίπεδο τοπικής κοινότητας και εξειδικευμένης φροντίδας στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ, ώστε οι δραστηριότητες αυτές να αλληλοενισχύονται.

⁽⁷³⁾ Οι προτεινόμενες ενέργειες αποτελούν ευθύνη του συντονιστικού οργάνου, της ομάδας ή του προσώπου επαφής, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

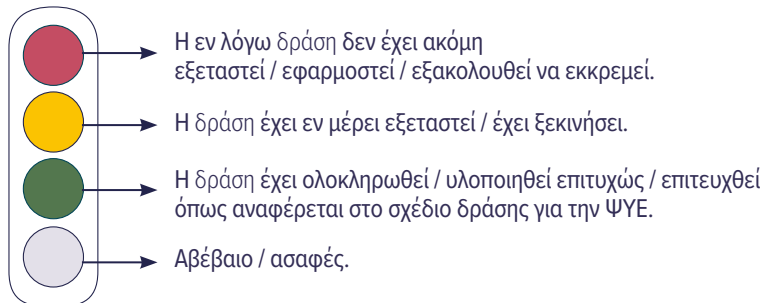
⁽⁷⁴⁾ Όπως οι πραγματικές δραστηριότητες.

⁽⁷⁵⁾ Όπως χώροι γραφείων, μισθοί κ.λπ.

⁽⁷⁶⁾ EASO, Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική, Οκτώβριος 2021· EASO, Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό, Οκτώβριος 2021· EASO, Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση, Οκτώβριος 2021.

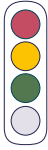
Παράρτημα 3. Μέτρηση της προόδου

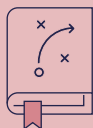
Το παράδειγμα που ακολουθεί προβλέπει **τέσσερις επιλογές** για την αξιολόγηση της προόδου. Η προσέγγιση του φωτεινού σηματοδότη αποτελεί έναν απλό τρόπο για να προσδιοριστούν εύκολα οι τομείς οι οποίοι ενδέχεται να χρήζουν περαιτέρω εξέτασης και/ή επενδύσεων.



Το γκρίζο χρώμα υποδηλώνει μια κατάσταση στην οποία δεν είναι (ακόμη) σαφές αν μια δράση έχει υλοποιηθεί ή όχι. Με τη χρήση ενός καταλόγου σημείων ελέγχου, όπως στο παράδειγμα που ακολουθεί, ο οποίος θα πρέπει να προσαρμοστεί στις ανάγκες και στην πραγματικότητα της χώρας της ΕΕ+ που υλοποιεί τις παρεμβάσεις, θα προκύψει μια συνολική εικόνα σχετικά με το πού έχει σημειωθεί πρόοδος και σε ποιους τομείς θα πρέπει να δοθεί ενδεχομένως μεγαλύτερη έμφαση.

Πίνακας 4. Κατάλογος σημείων ελέγχου εφαρμογής

Μέτρηση της συνολικής προόδου όσον αφορά τη διαμόρφωση ενός συστήματος ασύλου που λαμβάνει υπόψη τις παραμέτρους της ΨΥΕ			
 ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 1. Συντονισμός Ο αρμόδιος κρατικός φορέας ορίζει το συντονιστικό όργανο, την ομάδα ή το πρόσωπο επαφής που έχει την ευθύνη για την ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία.			
Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Ο αρμόδιος κρατικός φορέας ορίζει τον φορέα που είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που συνδέονται με την ΨΥΕ των αιτούντων διεθνή προστασία.	1α. Υπάρχει διαθέσιμη συμφωνία που επιβεβαιώνει τον ορισμό του φορέα και περιγράφει την εντολή του, η οποία έχει εγκριθεί από τον αρμόδιο κρατικό φορέα. 1β. Υπάρχουν όροι αναφοράς για τα μέλη της συντονιστικής ομάδας.		
2. Ανακοίνωση της σύστασης του συντονιστικού οργάνου, της ομάδας ή του προσώπου επαφής στους εταίρους συνεργασίας και σε άλλους σχετικούς διεπιστημονικούς φορείς.	2α. Διατίθεται διαδικτυακό και έντυπο υλικό για εσωτερική/εξωτερική χρήση, το οποίο ευαισθητοποιεί σχετικά με τα οφέλη, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του συντονιστικού οργάνου, της ομάδας ή του προσώπου επαφής. 2β. Αριθμός ενημερωτικών συναντήσεων που πραγματοποιήθηκαν, δραστηριοτήτων προβολής ή επαφών που πραγματοποιήθηκαν με τους σχετικούς διεπιστημονικούς εταίρους (π.χ. αρχές επιβολής του νόμου, υπηρεσίες υγείας, αποφαινόμενες αρχές ασύλου) για να εξηγηθούν οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες του συντονιστικού οργάνου, της ομάδας ή του προσώπου επαφής. 2γ. Ποσοστό των ενδιαφερομένων / εταίρων συνεργασίας που γνωρίζουν τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του συντονιστικού οργάνου, της ομάδας ή του προσώπου επαφής.		
3. Κατάρτιση μνημονίων συνεννόησης / τυποποιημένων διαδικασιών λειτουργίας για την καθοδήγηση του συντονισμού όλων των σχετικών φορέων που συμμετέχουν στην παροχή υπηρεσιών ΨΥΨΚΥ.	3α. Διατίθεται κατάλογος όλων των εσωτερικών/εξωτερικών εταίρων που πρόκειται να υλοποιήσουν παρεμβάσεις ΨΥΨΚΥ, μεταξύ άλλων για σκοπούς παραπομπής και διαχείρισης περιστατικών. 3β. Διατίθενται τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας / μνημόνια συνεννόησης για την πλαισίωση της συνεργασίας, συμπεριλαμβανομένου μηχανισμού παραπομπής.		



ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 2. Εθνικές κατευθυντήριες γραμμές

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής υποστηρίζει ή εκκινεί την εκπόνηση εθνικών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την ΨΥΕ των αιτούντων. Οι κατευθυντήριες γραμμές συμπληρώνονται από ένα σαφώς διατυπωμένο και προϋπολογισμένο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ, το οποίο υλοποιείται εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Εκπόνηση εθνικών κατευθυντήριων γραμμών που συμπληρώνονται από ένα σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ σε συνεργασία με διεπιστημονική ομάδα εσωτερικών και/ή εξωτερικών επαγγελματιών (κοινωνικών λειτουργών, νοσηλευτών, ιατρών, ψυχιάτρων, ψυχολόγων κ.λπ.). Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ συμπληρώνει τυχόν υφιστάμενα σχέδια δράσης για την υγεία και την προστασία.	1α. Ορίζεται διεπιστημονική ομάδα για την υποστήριξη της διαδικασίας εκπόνησης. 1β. Διατίθενται εθνικές κατευθυντήριες γραμμές και σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ. 1γ. Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ ενσωματώνεται στον συνολικό σχεδιασμό που πραγματοποιεί η αρχή.		
2. Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ λαμβάνει υπόψη τις απόψεις της κοινότητας των αιτούντων σχετικά με τις ψυχοκοινωνικές ανάγκες τους και την καταλληλότητα του σχεδίου από πολιτισμική άποψη.	2α. Αριθμός συζητήσεων στο πλαίσιο ομάδας εστίασης με τους αιτούντες σχετικά με τις ψυχοκοινωνικές ανάγκες τους. 2β. Η ανατροφοδότηση που λαμβάνεται από ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων αναλύεται και αντικατοπτρίζεται στο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ.		
3. Η αρμόδια αρχή εγκρίνει το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ.	3α. Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ υπογράφεται από τον αρμόδιο φορέα.		
4. Οι εθνικές κατευθυντήριες γραμμές ορίζουν τη σημασία της εξειδικευμένης υποστήριξης για την υλοποίηση παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ, η οποία αντικατοπτρίζεται στο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ.	4α. Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ περιλαμβάνει δραστηριότητες ανάπτυξης ικανοτήτων σχετικά με την ΨΥΨΚΥ.		



ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 3. Πόροι

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής θέτει σε εφαρμογή ένα σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ, το οποίο περιλαμβάνει τις ανάγκες προϋπολογισμού.

Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Σαφής κατανομή των απαιτήσεων του προϋπολογισμού στο σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ σε συνεργασία με την αρμόδια οικονομική αρχή.	1α. Διατίθεται σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ με σαφή κατανομή του προϋπολογισμού.		
2. Η κατανομή του προϋπολογισμού καλύπτει ολόκληρο το χρονικό πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ και περιλαμβάνει άμεσες και έμμεσες δαπάνες.	2α. Ο προϋπολογισμός καλύπτει παρεμβάσεις που συνδέονται με την πρόληψη και την αντιμετώπιση (για θέματα ΨΥΨΚΥ) και τον συντονισμό τους. 2β. Ο προϋπολογισμός καλύπτει τις έμμεσες δαπάνες (π.χ. χώροι γραφείων, κατά περίπτωση). 2γ. Ο προϋπολογισμός καλύπτει τις ανάγκες σε ανθρώπινους πόρους, όπως είναι ο συντονισμός / η πληρωμή της εξειδικευμένης φροντίδας. 2δ. Ο προϋπολογισμός καλύπτει δραστηριότητες για την ανάπτυξη ικανοτήτων σε θέματα ΨΥΨΚΥ.		



ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 4. Εξειδικευμένη υποστήριξη

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης βάσει αναγκών να παρέχονται από τα πρόσωπα που είναι τα πλέον κατάλληλα για να ανταποκριθούν στις προσδιοριζόμενες ανάγκες.

Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Παροχή βασικών γνώσεων σε όσους εργάζονται στην πρώτη γραμμή σχετικά με τη γραμμή εργασίας τους για να υποστηριχθεί όσο το δυνατόν καλύτερα η διατήρηση της ΨΥΕ των αιτούντων.	1α. Ποσοστό των ατόμων που εργάζονται στην πρώτη γραμμή οι οποίοι συμμετείχαν σε αξιολόγηση αναγκών σχετικά με την ευαισθητοποίηση σε θέματα ψυχικής υγείας. 1β. Αριθμός δράσεων ευαισθητοποίησης που διεξάγονται ανά εγκατάσταση ασύλου/υποδοχής σχετικά με την ΨΥΕ. 1γ. Ποσοστό του συνόλου των υπαλλήλων που εργάζονται στην πρώτη γραμμή οι οποίοι παρακολούθησαν αυτή την κατάρτιση. 1δ. Αριθμός θεμάτων ΨΥΕ που καλύπτονται (π.χ. εντοπισμός, πολιτισμική επάρκεια, πολυπλοκότητα της μετανάστευσης, ψυχολογικές πρώτες βοήθειες, σημασία της υποστήριξης σε επίπεδο κοινότητας, διαχείριση περιστατικών). 1ε. Υπάρχει πρόσβαση σε υλικό που είναι προσαρμοσμένο στην ψυχοεκπαίδευση για τα άτομα που εργάζονται στην πρώτη γραμμή.		
2. Οι περιγραφές θέσεων εργασίας / όροι αναφοράς απαιτούν γνώσεις σχετικά με την ΨΥΨΚΥ, πολιτισμική επάρκεια και λογοδοσία.	2α. Οι εσωτερικοί εμπειρογνώμονες έχουν πρόσβαση σε κατάρτιση για την ενίσχυση των γνώσεών τους σε θέματα ΨΥΨΚΥ. 2β. Οι εξωτερικοί εμπειρογνώμονες ελέγχονται όσον αφορά τις γνώσεις τους σε θέματα ΨΥΨΚΥ.		
3. Δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος που θα εγγυάται την ευεξία του προσωπικού για τη διασφάλιση του επαγγελματισμού.	3α. Διατίθενται εμπιστευτικές ομάδες ή πρόσωπα επαφής για την υποστήριξη της πρόνοιας για το προσωπικό. 3β. Αριθμός τεχνικών συναντήσεων εποπτείας / συσκέψεων για τα περιστατικά προκειμένου να υποστηριχθεί η επεξεργασία των αιτήσεων των αιτούντων μεταξύ του προσωπικού / των εταίρων συνεργασίας. 3γ. Τακτικές συντονιστικές συναντήσεις με τους προϊστάμενους.		

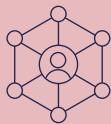


ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 5. Πρόληψη και αντιμετώπιση

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διαφυλάσσει την ΨΥΕ των αιτούντων δημιουργώντας ευκαιρίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Μόλις εντοπιστούν ειδικές ανάγκες ψυχικής υγείας, οι ανάγκες αυτές αντιμετωπίζονται εγκαίρως με μια προσέγγιση που επικεντρώνεται στον αιτούντα και εξασφαλίζεται η πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Διασφάλιση του έγκαιρου εντοπισμού των αναγκών και των χαρακτηριστικών ευαλωτότητας των αιτούντων, ανεξάρτητα από το πλαίσιο, με τη χρήση διαφορετικών μέσων.	1α. Ποσοστό του συνολικού αριθμού των αιτούντων που αναγνωρίστηκαν ως έχοντες ανάγκη κατά τη διάρκεια συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου. 1β. Στους πίνακες πληροφοριών αναγράφονται πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες παρεμβάσεις ΨΥΨΚΥ και τους τρόπους πρόσβασης σε βοήθεια σε οποιοδήποτε στάδιο (άφιξη, παραμονή σε κέντρο υποδοχής, μέχρι την ένταξη/επιστροφή). 1γ. Η έννοια των ΨΠΒ παρουσιάζεται σε όλους τους υπαλλήλους πρώτης επαφής.		
2. Προώθηση μιας προσέγγισης σε επίπεδο κοινότητας καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου/υποδοχής.	2α. Αριθμός συναντήσεων της κοινότητας για τη συζήτηση των (νέων αναδυόμενων) αναγκών σε θέματα ΨΥΕ και της αποτελεσματικότητας των παρεμβάσεων. 2β. Αριθμός ψυχοεκπαιδευτικών συνεδριών που διοργανώθηκαν με αιτούντες. 2γ. Αριθμός αιτούντων που εκπαιδεύτηκαν στην έννοια των ψυχολογικών πρώτων βοηθειών και των βασικών δεξιοτήτων παροχής συμβουλευτικής. 2δ. Αριθμός ψυχοεκπαιδευτικών δραστηριοτήτων σε επίπεδο κοινότητας.		

3. Δημιουργία ειδικών χώρων και/ή διαύλων με τους σχετικούς εταίρους για την υλοποίηση δραστηριοτήτων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Οι δραστηριότητες αυτές αφορούν την εκπαίδευση, την αναψυχή, την εργασία και παρέχουν μια αίσθηση ασφάλειας.	3α. Υπάρχουν φιλικόι προς τα παιδιά χώροι που προσφέρουν ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε εγκαταστάσεις φιλοξενίας παιδιών. 3β. Υπάρχουν ασφαλείς χώροι για τις γυναίκες και τα κορίτσια. 3γ. Αριθμός ευκαιριών που προσφέρονται για να έρθουν οι αιτούντες σε επαφή με άλλους, συμπεριλαμβανομένης της κοινότητας υποδοχής, μέσω κοινωνικών και εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων. 3δ. Οι εταίροι (ενώσεις, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών) επιλέγονται σύμφωνα με τις ανάγκες που εντοπίζονται στην κοινότητα των αιτούντων.		
4. Δημιουργία λειτουργικού συστήματος διαχείρισης περιστατικών, το οποίο διασφαλίζει την πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες σε εξειδικευμένη περίθαλψη.	4α. Αριθμός ψυχοεκπαιδευτικών ομαδικών ή ατομικών δραστηριοτήτων που διοργανώθηκαν σχετικά με θέματα που έχουν χαρακτηριστεί σημαντικά (π.χ. άγχος, χρήση ουσιών, αυτοκτονικές σκέψεις κ.λπ.). 4β. Αριθμός αιτούντων με αναγνωρισμένες ειδικές ανάγκες για την υποστήριξη των οποίων έχει οριστεί χειριστής περιστατικών. 4γ. Αριθμός αιτούντων με εντοπισθέντα προβλήματα/παθήσεις ψυχικής υγείας που συμμετέχουν σε δραστηριότητες σε επίπεδο κοινότητας. 4δ. Αριθμός αιτούντων με εντοπισθέντα προβλήματα/παθήσεις ψυχικής υγείας που αναφέρουν μείωση των συμπτωμάτων για συγκεκριμένη χρονική περίοδο κατά τη διάρκεια ή μετά την περίθαλψη.		
5. Συστηματική οργάνωση της παροχής βασικών υπηρεσιών, παρεμβάσεων υποστήριξης σε επίπεδο τοπικής κοινότητας και εξειδικευμένης φροντίδας στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ, ώστε οι δραστηριότητες αυτές να αλληλοενισχύονται.	5α. Το σχέδιο δράσης για την ΨΥΕ ενσωματώνει δραστηριότητες που συνδέονται με την παροχή βασικών υπηρεσιών, την παροχή υποστήριξης σε επίπεδο κοινότητας, τη στοχευμένη και εξειδικευμένη φροντίδα.		



ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 6. Η μεταναστευτική διαδικασία

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι όλοι οι ενδιαφερόμενοι κατανοούν την πολυπλοκότητα της μετανάστευσης στο σύνολό της και τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει αυτή η διαδικασία στην ΨΥΕ του αιτούντος.

Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Οι παρεμβάσεις είναι ασφαλείς, συνάδουν με τον πολιτισμό, την ηλικία, το φύλο των αιτούντων και επικεντρώνονται σε αυτούς. Λαμβάνουν υπόψη τους προστατευτικούς παράγοντες και τους παράγοντες κινδύνου που σχετίζονται με το εκάστοτε πρόσωπο.	1α. Αριθμός ενημερωτικών συνεδριών για τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής σχετικά με την κατανόηση της πολυπλοκότητας της μεταναστευτικής διαδικασίας, των παραγόντων κινδύνου και προστασίας και, κατά συνέπεια, των ψυχολογικών αναγκών των αιτούντων.		
2. Διασφάλιση της υλοποίησης παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου, μεταξύ άλλων κατά την άφιξη στα εξωτερικά σύνορα.	2α. Διαθεσιμότητα εξειδικευμένης υποστήριξης στα εξωτερικά σύνορα και/ή στο κέντρο πρώτης άφιξης, συμπεριλαμβανομένων των ψυχολογικών πρώτων βοηθειών. 2β. Ενημερωτικό υλικό που είναι προσβάσιμο σε διάφορους μορφότευπους/γλώσσες σχετικά με τις αναμενόμενες παρεμβάσεις στο πλαίσιο της διαδικασίας και τον τρόπο πρόσβασης σε υγειονομική περίθαλψη και ψυχολογική φροντίδα. 2γ. Αριθμός των αξιολογήσεων των ειδικών αναγκών και της ευαλωτότητας που διενεργήθηκαν. 2δ. Αριθμός παραπομπών αιτούντων που αναγνωρίστηκαν ως έχοντες ανάγκη (ευάλωτοι / με ειδικές ανάγκες).		



ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 7. Λογοδοσία

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι όλοι όσοι εργάζονται με αιτούντες συμμορφώνονται με τον νόμο, τον κώδικα δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές που προτείνονται από τη διοίκηση / τον οργανισμό και ότι τα θεμελιώδη δικαιώματα γίνονται σεβαστά. Το όργανο δίνει έμφαση σε μια πολιτική μηδενικής ανοχής όσον αφορά τη σεξουαλική εκμετάλλευση, την παρενόχληση και την κακοποίηση και εφαρμόζει πειθαρχικά μέτρα σε περίπτωση παραβίασης των συναφών πολιτικών.

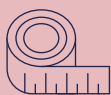
Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Διασφάλιση ότι ο κώδικας δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές (π.χ. σχετικά με τη ΣΕΚΠ) είναι προσβάσιμα και ότι όλοι όσοι παρέχουν υποστήριξη στους αιτούντες, συμπεριλαμβανομένων όλων των μελών του προσωπικού και των νεοεισερχομένων, των συμβούλων, των εμπειρογνομόνων και των εθελοντών, είναι ενήμεροι για τις πολιτικές. Ανακοίνωση για μηδενική ανοχή στη ΣΕΚΠ.	1α. Αριθμός συνεδριών ευαισθητοποίησης των αιτούντων σχετικά με τον μηχανισμό υποβολής καταγγελιών. 1β. Αριθμός υπαλλήλων (συμπεριλαμβανομένων συμβούλων, εθελοντών κ.λπ.) που έχουν παρακολουθήσει συνεδρία ή συνεδρίες ευαισθητοποίησης. 1γ. Αριθμός εργαζομένων που υπογράφουν τον κώδικα δεοντολογίας και άλλες σχετικές πολιτικές.		
2. Θέσπιση μηχανισμού υποβολής καταγγελιών που συνδέεται με μηχανισμό αντιμετώπισης στον οποίο έχει πρόσβαση μια ποικιλόμορφη ομάδα αιτούντων από το σημείο άφιξης έως την ένταξη και/ή την επιστροφή.	2α. Όλες οι εγκαταστάσεις υποδοχής διαθέτουν μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών σε διάφορες μορφές, προκειμένου να μπορούν να λαμβάνονται χρήσιμες απαντήσεις από μια ποικιλόμορφη ομάδα καταγγελλόντων. 2β. Οι αιτούντες ενημερώνονται τακτικά για τον τρόπο πρόσβασης στον μηχανισμό καταγγελιών και για το τι μπορεί να καταγγέλλεται. 2γ. Οι εκθέσεις σχετικά με τις καταγγελίες που λαμβάνονται και τον τρόπο επίλυσής τους είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες και χρησιμοποιούνται από τις αρμόδιες αρχές για σκοπούς μάθησης και πρόληψης περαιτέρω περιστατικών.		



ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 8. Πρόνοια για το προσωπικό

Στο πλαίσιο του καθήκοντος μέριμνας, το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής παρέχει ένα ασφαλές, υποστηρικτικό και ευνοϊκό εργασιακό περιβάλλον για όλους τους εργαζομένους στην πρώτη γραμμή και τους προϊσταμένους τους.

Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Διασφάλιση της πρόσβασης σε δραστηριότητες που συνδέονται με την ευεξία του προσωπικού.	1α. Παρέχεται ατομική και ομαδική υποστήριξη σε όσους εργάζονται στην πρώτη γραμμή (π.χ. συσκέψεις για τα περιστατικά, παροχή συμβουλευτικής κ.λπ.). 1β. Ποσοστό μελών του προσωπικού, επί του συνόλου του προσωπικού, που συμμετέχουν σε υπηρεσίες πρόνοιας για το προσωπικό.		
2. Επιλογή βασικής υποστήριξης (π.χ. ομάδες αντιμετώπισης του άγχους, ψυχολόγος κ.λπ.) για τον μετριασμό των κινδύνων επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων, μεταξύ άλλων έπειτα από κρίσιμο περιστατικό.	2α. Υπάρχει ομάδα που παρέχει υποστήριξη κατά τη διάρκεια κρίσεων (π.χ. κρίσιμα περιστατικά). 2β. Ποσοστό του προσωπικού που απευθύνθηκε στην εν λόγω ομάδα αντιμετώπισης κρίσεων κατά τη διάρκεια μιας ορισμένης περιόδου. 2γ. Αριθμός υπαλλήλων ως ποσοστό επί του συνόλου του αρμόδιου προσωπικού που είναι εγγεγραμμένοι σε δραστηριότητες υποστήριξης της πρόνοιας για το προσωπικό.		



ΣΥΝΙΣΤΩΣΑ 9. Μέτρηση της προόδου

Το συντονιστικό όργανο, η ομάδα ή το πρόσωπο επαφής διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ παρακολουθούνται ώστε να διασφαλίζεται η συνάφεια, η αποτελεσματικότητα και ο αντίκτυπός τους.

Δράση	Δείκτες	✓	Παρατηρήσεις και σχόλια
1. Ανάπτυξη ενός πλαισίου για τη μέτρηση της βελτίωσης της ΨΥΕ των αιτούντων.	1α. Υπάρχουν διαθέσιμα εργαλεία ή παρεμβάσεις (ανατροφοδότηση) για τη μέτρηση πιθανής μεταβολής στην ευεξία των αιτούντων κατά τη διάρκεια μιας ορισμένης περιόδου. 1β. Επιλέγεται ένα ή περισσότερα πρόσωπα επαφής ή μια ομάδα για την τεκμηρίωση. 1γ. Η ανατροφοδότηση από τους αιτούντες όσον αφορά την ενίσχυση της ικανότητάς τους να αντιμετωπίζουν την ψυχολογική καταπόνηση μετά τη συμμετοχή τους σε παρεμβάσεις ΨΥΨΚΥ συλλέγεται ανώνυμα.		
2. Αξιοποίηση των διδαγμάτων που αντλήθηκαν κατά την επανεξέταση για την επικαιροποίηση του σχεδίου δράσης για την ΨΥΕ.	2α. Ενημερώσεις που πραγματοποιήθηκαν (ανά έτος) προς την ανώτερη διοίκηση του συντονιστικού φορέα με συστάσεις για προσαρμογές στις παρεμβάσεις για την ΨΥΕ.		

Παράρτημα 4. Πόροι για την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης

Εκπαίδευση, καθοδήγηση και ανάπτυξη ικανοτήτων	
Θέμα	Σύντομη περιγραφή του πόρου και αναφορά
Συνεντεύξεις με ευάλωτα άτομα	Η θεματική ενότητα του EUAA, Συνεντεύξεις ευάλωτων προσώπων , παρέχει πληροφορίες στους υπαλλήλους πρώτης επαφής σχετικά με τον τρόπο προσέγγισης των αιτούντων με χαρακτηριστικά ευαλωτότητας και ειδικές ανάγκες.
Διαχείριση συγκρούσεων	Θεματική ενότητα του EUAA, Conflict management and mediation in reception – level A (Διαχείριση συγκρούσεων και διαμεσολάβηση στα κέντρα υποδοχής — επίπεδο Α). Η θεματική ενότητα του EUAA Conflict management and mediation in reception – level B (Διαχείριση συγκρούσεων και διαμεσολάβηση στα κέντρα υποδοχής — επίπεδο Β) είναι υπό ανάπτυξη και θα δορολογηθεί το 2024/2025.
Ψυχική υγεία, άγχος και τραύμα	Το Post-traumatic integration (PTI) e-Platform [ηλεκτρονική πλατφόρμα για τη μετατραυματική ενσωμάτωση (PTI)] αποτελεί ένα εκπαιδευτικό περιβάλλον το οποίο παρέχει πρόσβαση σε ευρύ φάσμα υλικών που επικεντρώνονται στην υποστήριξη της συνεχούς επαγγελματικής εξέλιξης των εκπαιδευτών προσφύγων και των εργαζομένων στον τομέα της νεολαίας για την αντιμετώπιση της αύξησης του αριθμού των προσφύγων/αιτούντων που έχουν διάφορες ψυχολογικές, συναισθηματικές και συμπεριφορικές δυσκολίες. Το έργο αυτό συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+ της ΕΕ. Η θεματική ενότητα του EUAA με τίτλο Reception of vulnerable persons: identification of vulnerability and provision of initial support (Block A) [Υποδοχή ευάλωτων προσώπων: εντοπισμός χαρακτηριστικών ευαλωτότητας και παροχή αρχικής υποστήριξης, (τμήμα Α)] λειτουργεί με την «παλαιά» έκδοση. Σύντομα θα τεθεί σε εφαρμογή η αναδιαρθρωμένη έκδοση 2.0. Η θεματική ενότητα του EUAA με τίτλο Reception of vulnerable persons: needs assessment and design of interventions (Block B) [Υποδοχή ευάλωτων προσώπων: αξιολόγηση αναγκών και σχεδιασμός παρεμβάσεων (τμήμα Β)] λειτουργεί με την «παλαιά» έκδοση. Σύντομα θα τεθεί σε εφαρμογή η αναδιαρθρωμένη έκδοση 2.0. Το 2025 θα δορολογηθούν περαιτέρω εκπαιδευτικές θεματικές ενότητες του EUAA σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία. Το Ινστιτούτο Karolinska της Σουηδίας υλοποιεί ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα κατάρτισης που απευθύνεται σε άτομα που ασκούν ανθρωπιστικά επαγγέλματα, όπως είναι για παράδειγμα οι υπάλληλοι κοινωνικών υπηρεσιών, σχολείων, αστυνομικών, σωφρονιστικών και πυροσβεστικών υπηρεσιών, μεμονωμένα άτομα και μέλη οικογένειας, όσοι φροντίζουν άτομα με αναπηρία και ηλικιωμένους, το προσωπικό ασθενοφόρων, οι κοινοτικοί νοσηλεύτες, καθώς και στον εθελοντικό τομέα και στο κοινό. Η εκπαίδευση προϋποθέτει αυτοπρόσωπη παρουσία και παρακολούθηση έναντι πληρωμής. Δίνεται έμφαση στις Πρώτες Βοήθειες Ψυχικής Υγείας (ΠΒΨΥ).
Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη	Ο ΔΟΜ υλοποιεί ένα πρόγραμμα κατάρτισης στο ecampus, με στόχο να βοηθήσει διευθυντικά στελέχη και εμπειρογνώμονες στον τομέα της ΨΥΨΚΥ που ασχολούνται με τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση προγραμμάτων, έργων και δραστηριοτήτων ΨΥΨΚΥ σε επίπεδο κοινότητας, σε περιβάλλοντα που επηρεάζονται από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και εκτοπισμούς στο πλαίσιο ανθρωπιστικών παρεμβάσεων. Το πρόγραμμα κατάρτισης είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο και παρέχεται δωρεάν. ΔΟΜ, Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement (Υποστήριξη της ψυχικής υγείας και ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε επίπεδο κοινότητας στο πλαίσιο καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και εκτοπισμών). Ο ΠΟΥ υλοποιεί ένα διαδικτυακό μάθημα προσανατολισμού με στόχο να ενισχύσει τις ικανότητες των φορέων του τομέα της υγείας που εργάζονται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης για την καθιέρωση, την υποστήριξη και την κλιμάκωση των παρεμβάσεων ΨΥΨΚΥ στις χώρες. ΠΟΥ, Introducing mental health and psychosocial support in emergencies (Εισαγωγή της ψυχικής υγείας και της ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης). Η IASC διαθέτει ισότοπο για την ελάχιστη δέσμη υπηρεσιών ΨΥΨΚΥ που συγκεντρώνει όλες τις κατευθυντήριες οδηγίες και τους καταλόγους σημείων ελέγχου σχετικά με την ΨΥΨΚΥ. Ανατρέξτε ιδίως στην ενότητα 4.2 σχετικά με την παροχή υπηρεσιών ΨΥΨΚΥ σε πρόσωπα που έχουν στερηθεί την ελευθερία τους. Αναμένεται να δορολογηθεί εκπαιδευτική θεματική ενότητα του EUAA σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία στα κέντρα υποδοχής.

Ψυχολογικές πρώτες βοήθειες	Η Kaia είναι η παγκόσμια πλατφόρμα μάθησης της ακαδημίας επιμόρφωσης Humanitarian Leadership Academy. Ανατρέξτε στον ιστότοπο της Humanitarian Leadership Academy, ο οποίος είναι διαθέσιμος στη διεύθυνση: https://www.humanitarianleadershipacademy.org/. Βίντεο κινουμένων σχεδίων του EUAA για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες, συνοδευόμενα από οδηγίες σχετικά με τον τρόπο χρήσης των κινουμένων σχεδίων. Το βίντεο κινουμένων σχεδίων έχει ως στόχο να παρουσιάσει τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες σε επαγγελματίες, συμπεριλαμβανομένων των νέων μελών του προσωπικού και/ή εθελοντών και της κοινότητας των αιτούντων. EUAA, «Psychological First Aid Video» (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 2023 και συνοδευτικές οδηγίες.
Πολιτισμική επάρκεια	Αυτό το βιβλίο αποσκοπεί να βοηθήσει τους εργαζομένους στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας να κατανοήσουν καλύτερα τους παράγοντες που ενδέχεται να επηρεάσουν τις παρεμβάσεις τους στην πράξη. Παρέχει συστάσεις για τη βελτίωση και τον εμπλουτισμό των υπηρεσιών που παρέχονται σε άτομα με διαφορετικό εθνοτικό και πολιτισμικό υπόβαθρο. Ανατρέξτε στο: Saldaña Delia, Ph.D., «Πολιτισμική επάρκεια: Ένας πρακτικός οδηγός για εργαζόμενους στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας», <i>Hogg Foundation for Mental Health</i>, 2010, διαθέσιμο στα αγγλικά και ελληνικά.
Δεοντολογία και ακεραιότητα	Η εισαγωγική θεματική ενότητα του EUAA, Introduction to ethical and professional standards (Εισαγωγή στα δεοντολογικά και επαγγελματικά πρότυπα).
Πρόνοια και φροντίδα για το προσωπικό και θέματα που σχετίζονται με την προστασία	Η Kaia είναι η παγκόσμια πλατφόρμα μάθησης της ακαδημίας επιμόρφωσης Humanitarian Leadership Academy. Επισκεφθείτε τη Humanitarian Leadership Academy. Το έργο DisasterReady δρομολογήθηκε το 2013 με μια απλή αλλά ισχυρή αποστολή: να προετοιμάσει καλύτερα τους επαγγελματίες στον τομέα της ανθρωπιστικής βοήθειας και της ανάπτυξης για το κρίσιμο έργο που επιτελούν, παρέχοντας υψηλής ποιότητας, συναφείς διαδικτυακούς πόρους μάθησης χωρίς κόστος, μεταξύ άλλων όσον αφορά: τη φροντίδα και την προστασία για το προσωπικό. Η εισαγωγική θεματική ενότητα του EUAA Professional well-being (Επαγγελματική ευεξία) απευθύνεται σε επαγγελματίες στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής.
Εισαγωγή στην ευαλωτότητα	Η θεματική ενότητα του EUAA Introduction to vulnerability (Εισαγωγή στην ευαλωτότητα) καλύπτει όλα τα είδη χαρακτηριστικών ευαλωτότητας και περιλαμβάνει ένα σκέλος για την ψυχική υγεία.
Παρακολούθηση και αξιολόγηση της ΨΥΨΚΥ	Το εργαλείο της IASC για την υποστήριξη του κοινού πλαισίου παρακολούθησης και αξιολόγησης της ψυχικής υγείας και της ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Ανατρέξτε στο έγγραφο της IASC, The Common Monitoring and Evaluation Framework for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings: with means of verification (Version 2.0) [Κοινό πλαίσιο παρακολούθησης και αξιολόγησης για την υποστήριξη της ψυχικής υγείας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης: Με μέσα επαλήθευσης (έκδοση 2.0)], Σεπτέμβριος 2021.
Εισαγωγή στην έμφυλη βία	Το διαδικτυακό πρόγραμμα εκπαίδευσης της IASC με τίτλο «Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action» (Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Ένταξη Παρεμβάσεων κατά της Έμφυλης Βίας σε Ανθρωπιστικές Δράσεις), το οποίο είναι διαθέσιμο στον ιστότοπό τους στη διεύθυνση: https://gbvguidelines.org/en/capacity-building/iasc-gbv-guidelines-introduction/, έχει ως στόχο να παρουσιάσει τις κατευθυντήριες οδηγίες σε όσους εργάζονται στην πρώτη γραμμή και σε όσους επιθυμούν να μάθουν περισσότερα, προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή υλοποίηση.
Πρόληψη αυτοτραυματισμού/ αυτοκτονίας	Ο Παναμερικανικός Οργανισμός Υγείας (Pan American Health Organisation — PAHO), στο πλαίσιο του εικονικού εκπαιδευτικού χώρου του για τη δημόσια υγεία, παρέχει ευκαιρίες για την ενίσχυση της ικανότητας στο θέμα του αυτοτραυματισμού και της αυτοκτονίας, με στόχο την ενδυνάμωση των παρόχων πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο: Preventing Self-harm/suicide: Empowering Primary Health Care providers (Πρόληψη του αυτοτραυματισμού / της αυτοκτονίας: Ενδυνάμωση των παρόχων πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης), δημιουργεί ευαισθητοποίηση για το θέμα της πρόληψης της αυτοκτονίας.
Χρήση ουσιών	Το Φλαμανδικό κέντρο εμπειρογνώσεως για το αλκοόλ και άλλα ναρκωτικά προσφέρει διάφορα διαδικτυακά επιμορφωτικά προγράμματα και εκπαίδευση σχετικά με το αλκοόλ, τα παράνομα ναρκωτικά, τα ψυχοδραστικά φάρμακα, τα στοιχήματα και τα τυχερά παιχνίδια.
Γενετήσιος προσανατολισμός, ταυτότητα φύλου, έκφραση φύλου και χαρακτηριστικά φύλου	Η θεματική ενότητα του EUAA Applicants with diverse Sexual SOGIESC [Αιτούντες με διαφορετικό SOGIESC (γενετήσιος προσανατολισμό, ταυτότητα φύλου, έκφραση φύλου και χαρακτηριστικά φύλου)] υποστηρίζει τους επαγγελματίες στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής, με στόχο να αυξήσει την ευαισθητοποίησή τους σχετικά με τις ανάγκες των εν λόγω αιτούντων και τον τρόπο υποστήρισής τους.
Εμπορία ανθρώπων	Η θεματική ενότητα του EUAA Trafficking in Human Beings (Εμπορία ανθρώπων) παρουσιάζει στους υπαλλήλους που έρχονται σε επαφή με θύματα ή πιθανά θύματα εμπορίας ανθρώπων τις γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για να εντοπίζουν και να χειρίζονται ενδείξεις εμπορίας ανθρώπων και να προετοιμάζουν και να διενεργούν προσωπικές συνεντεύξεις με θύματα ή πιθανά θύματα εμπορίας ανθρώπων.

Παραπομπές

Πόροι του EUAA

- ▶ EUAA, [Strategy on Vulnerability](#) (Στρατηγική για την ευαλωτότητα), Δεκέμβριος 2023.
- ▶ EUAA/EMCDDA, [Professionals working in reception centres in Europe: an overview of drug-related challenges and support needs](#) (Επαγγελματίες που εργάζονται σε κέντρα υποδοχής στην Ευρώπη: επισκόπηση προκλήσεων σχετικών με τη χρήση ουσιών και τις ανάγκες υποστήριξης), 2023.
- ▶ **Τρία βιβλία τσέπης για την ψυχολογική καταπόνηση που συνοδεύονται από οδηγίες:**
 - EUAA, [How can I support my child during difficult times?](#) (Πώς μπορώ να στηρίξω το παιδί μου σε δύσκολες στιγμές;), Ιούνιος 2023.
 - EUAA, [How can I deal with situations in which my parents seem sad, worried, or angry?](#) (Πώς μπορώ να αντιμετωπίσω καταστάσεις στις οποίες οι γονείς μου φαίνονται λυπημένοι, ανήσυχoi ή θυμωμένοι;), Ιούνιος 2023.
 - EUAA, [How to handle situations when my friend or sibling is sad, angry or does dangerous things?](#) (Πώς να χειρίζομαι καταστάσεις στις οποίες οι φίλοι ή τα αδέρφια μου είναι λυπημένα, θυμωμένα ή έχουν επικίνδυνη συμπεριφορά;), Ιούνιος 2023.
- ▶ EUAA, [«Psychological First Aid Video»](#) (Βίντεο για τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες), YouTube, 2023 και συνοδευτικές [οδηγίες](#).
- ▶ EUAA, [Critical Incident Management in the Field of Asylum and Reception – A mapping of practices](#) (Διαχείριση κρίσιμων συμβάντων στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου και της υποδοχής — Χαρτογράφηση πρακτικών), 2022.
- ▶ EASO, [Consultations with Applicants for International Protection on Mental Health – A participatory approach supported by Member State authorities and civil society](#) (Διαβουλεύσεις με αιτούντες διεθνή προστασία σχετικά με την ψυχική υγεία Μια συμμετοχική προσέγγιση με την υποστήριξη των αρχών των κρατών μελών και της κοινωνίας των πολιτών), Δεκέμβριος 2021.
- ▶ EASO, [Πρακτικός οδηγός καταχώρισης — Κατάθεση αιτήσεων διεθνούς προστασίας](#), Δεκέμβριος 2021.
- ▶ EASO, [Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική](#), Οκτώβριος 2021.
- ▶ EASO, [Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό](#), Οκτώβριος 2021.
- ▶ EASO, [Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής — Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση](#), Οκτώβριος 2021.
- ▶ EASO, [«The importance of early identification of signs of stress»](#) (Η σημασία του έγκαιρου εντοπισμού των ενδείξεων άγχους), YouTube, 22 Σεπτεμβρίου 2021.
- ▶ EASO, [Mental health of applicants for international protection in Europe – Initial mapping report](#) (Ψυχική υγεία των αιτούντων διεθνή προστασία στην Ευρώπη — Έκθεση αρχικής χαρτογράφησης), Ιούλιος 2020.
- ▶ EASO, Europol, Frontex, [Occupational health and safety – Deployment information](#) (Πληροφορίες υγείας και ασφάλειας στην εργασία), 2020.

Θεσμικά όργανα και οργανισμοί της ΕΕ

- ▶ Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, [Mapping Child Protection Systems in the EU](#) (Χαρτογράφηση των συστημάτων προστασίας των παιδιών στην ΕΕ), επικαιροποίηση 2023, κεφάλαιο 7 «Children in migration» (Παιδιά-μετανάστες).
- ▶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, [Ανακοίνωση της Επιτροπής](#) προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών σχετικά με μια ολοκληρωμένη προσέγγιση της ψυχικής υγείας [COM(2023) 298 final της 7ης Ιουνίου 2023].
- ▶ Ευρωπαϊκό Δίκτυο Μετανάστευσης, EMN informs: [Mapping of mental health policies for third-country national migrants](#) (Ενημέρωση του Ευρωπαϊκού Δικτύου Μετανάστευσης: Χαρτογράφηση των πολιτικών για την ψυχική υγεία των μεταναστών από τρίτες χώρες), 2022.
- ▶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, [Ανακοίνωση της Επιτροπής](#) προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών — Σχέδιο δράσης για την ενσωμάτωση και την ένταξη για την περίοδο 2021-2027, [SWD(2020) 290 final] [COM(2020) 758 final της 24ης Νοεμβρίου 2020].
- ▶ Κοινή Δράση της ΕΕ για την Ψυχική Υγεία και την Ευεξία, [Towards community-based and socially inclusive mental health care – Situation analysis and recommendations for action](#) (Προς μια φροντίδα σε επίπεδο κοινότητας χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς — Ανάλυση κατάστασης και συστάσεις προς δράση), 2015.
- ▶ EUMC, [Muslims in the European Union: Discrimination and Islamophobia](#) (Μουσουλμάνοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Διακρίσεις και ισλαμοφοβία), 2006.

Διεθνείς οργανισμοί και περιοδικά

- ▶ Οργανισμός για την Ασφάλεια και τη Συνεργασία στην Ευρώπη, [*Putting victims first: the 'social path' to identification and assistance*](#) (Προτεραιότητα στα θύματα: το «κοινωνικό μονοπάτι» προς τον εντοπισμό και την αρωγή), 2023.
- ▶ Αμερικανική Ψυχολογική Εταιρεία, [*«Resilience»*](#) (Ανθεκτικότητα).
- ▶ Διεθνής Αμνηστία, [*Regional overview of Islamophobia in Europe*](#) (Περιφερειακή επισκόπηση της ισλαμοφοβίας στην Ευρώπη), 2022.
- ▶ Sampaio Francisco, Gonçalves Patrícia, Sequeira Carlos, [*«Mental health literacy: it is now time to put knowledge into practice»*](#) (Γνώσεις για την ψυχική υγεία: ώρα να κάνουμε τη γνώση πράξη), *International Journal of Environmental Research and Public Health*, τόμος 19, αριθ. 12, σ. 7030, 2022.
- ▶ Papadopoulos, Renos K., [*Involuntary Dislocation: Home, Trauma, Resilience, and Adversity-Activated Development*](#) (Ακούσιος εκτοπισμός: Σπίτι, τραύμα, ανθεκτικότητα και ανάπτυξη ενεργοποιούμενη από τις αντιξοότητες), 1η έκδοση, Routledge, 2021.
- ▶ National Health Service (Ηνωμένο Βασίλειο), Bradford District Care – NHS Foundation Trust, [*Stepped Care Model*](#) (Μοντέλο βαθμιαίας φροντίδας), 2015.

Ηνωμένα Έθνη

- ▶ IASC, [*The Mental Health and Psychosocial Support minimum service package*](#) (Δέσμη ελάχιστων υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης), 2022.
- ▶ IASC, [*The Common Monitoring and Evaluation Framework for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings: with means of verification \(Version 2.0\)*](#) [Κοινό πλαίσιο παρακολούθησης και αξιολόγησης για την υποστήριξη της ψυχικής υγείας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης: Με μέσα επαλήθευσης (έκδοση 2.0)], Σεπτέμβριος 2021.
- ▶ ΠΟΥ, [*World report on the health of refugees and migrants*](#) (Παγκόσμια έκθεση για την υγεία των προσφύγων και των μεταναστών), 20 Ιουλίου 2022.
- ▶ ΔΟΜ και USAid, [*Manual on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies And Displacement – Second Edition*](#) (Εγχειρίδιο σχετικά με την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε επίπεδο κοινότητας στο πλαίσιο καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και εκτοπισμών — Δεύτερη έκδοση), 2022.
- ▶ ΠΟΥ, [*Guidance on community mental health services: Promoting person-centred and rights-based approaches*](#) (Κατευθυντήριες γραμμές για τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας σε επίπεδο κοινότητας: Προώθηση προσεγγίσεων με επίκεντρο το άτομο και γνώμονα τα δικαιώματα), 26 Μαΐου 2021.
- ▶ IASC, [*Community based approaches to MHPSS programmes – A guidance note*](#) (Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Ένταξη Παρεμβάσεων κατά της Προσεγγίσεις σε επίπεδο κοινότητας των προγραμμάτων ΨΥΨΚΥ: Σημείωμα καθοδήγησης), 2019.
- ▶ Unicef, [*Advocacy brief – Is health care accessible?*](#) (Ενημερωτικό σημείωμα — Είναι προσβάσιμη η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη;), 2017.
- ▶ IASC, [*A common monitoring and evaluation framework for Mental Health and Psychosocial Support*](#) (Κοινό πλαίσιο παρακολούθησης και αξιολόγησης για την ψυχική υγεία και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη), Field Test Version, 2017.
- ▶ ΔΟΜ Ιρλανδίας, [*Preparation for Return*](#) (Προετοιμασία για επιστροφή), 2015.
- ▶ CHS Alliance, [*Guidelines for Investigations – A guide for humanitarian organisations on receiving and investigating allegations of abuse, exploitation, fraud or corruption by their own staff*](#) (Κατευθυντήριες γραμμές για έρευνες — Οδηγός για ανθρωπιστικές οργανώσεις σχετικά με τη λήψη και τη διερεύνηση καταγγελιών για περιστατικά κακοποίησης, εκμετάλλευσης, απάτης ή διαφθοράς από το δικό τους προσωπικό), 2015.
- ▶ CHS Alliance, [*Core Humanitarian Standards on Quality and Accountability*](#) (Θεμελιώδη ανθρωπιστικά πρότυπα για την ποιότητα και τη λογοδοσία), 2024.
- ▶ ΠΟΥ, [*Constitution of the World Health Organization*](#) (Καταστατικός Χάρτης του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας), 2010.
- ▶ UNHCR: Τμήμα Υπηρεσιών Διεθνούς Προστασίας, [*A Community-based Approach in UNHCR Operations*](#) (Προσέγγιση βασισμένη στην κοινότητα στις δράσεις της UNHCR), Μάρτιος 2008.
- ▶ ΠΟΥ και Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, [*The Right to Health – Factsheet 31*](#) (Το δικαίωμα στην υγεία — Ενημερωτικό δελτίο 31), 2008.
- ▶ IASC, [*Κατευθυντήριες Οδηγίες της IASC για την Ψυχική Υγεία και την Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης*](#), 2007.
- ▶ Οικονομικό και Κοινωνικό Συμβούλιο των Ηνωμένων Εθνών, [*General Comment No. 14: The Right to the Highest Attainable Standard of Health \(Art. 12 of the Covenant\)*](#) [Γενικό σχόλιο αριθ. 14: Δικαίωμα στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο υγείας (άρθρο 12 του Συμφώνου)], E/C.12/2000/4, Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών για τα Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα (CESCR), 11 Αυγούστου 2000.



Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

