



Κατευθυντήριες  
γραμμές της ΕΑΣΟ  
για τις συνθήκες  
υποδοχής: πρότυπα  
διαδικασιών  
και δείκτες

Σεπτέμβριος 2016





Κατευθυντήριες  
γραμμές της EASO  
για τις συνθήκες  
υποδοχής: πρότυπα  
διαδικασιών  
και δείκτες

Σεπτέμβριος 2016

***Η Αμεση Ευρώπη είναι μια υπηρεσία που σας βοηθά να βρείτε απαντήσεις στα ερωτήματά σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση***

**Αριθμός δωρεάν τηλεφωνικής κλήσης (\*):**

**00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* ) Οι πληροφορίες παρέχονται δωρεάν, και οι κλήσεις είναι γενικώς δωρεάν (ενδέχεται όμως κάποιες κλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ορισμένων τηλεπικοινωνιακών φορέων ή από τηλεφωνικούς θαλάμους ή ξενοδοχεία να χρεώνονται).

Περισσότερες πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση παρέχονται από το διαδίκτυο (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-395-8	doi:10.2847/851130	BZ-04-17-336-EL-C
PDF	ISBN 978-92-9494-375-0	doi:10.2847/415704	BZ-04-17-336-EL-N

© European Asylum Support Office, 2016

Neither EASO nor any person acting on its behalf may be held responsible for the use which may be made of the information contained herein.

# Περιεχόμενα

<b>Κατάλογος συντομογραφιών</b> .....	<b>5</b>
<b>Εισαγωγή</b> .....	<b>7</b>
Ιστορικό .....	7
Σκοπός και πεδίο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών .....	7
Διάρθρωση και μορφή των κατευθυντήριων γραμμών .....	9
Νομικό πλαίσιο .....	9
<b>Πώς να διαβάσετε τις κατευθυντήριες γραμμές</b> .....	<b>11</b>
Ορολογία .....	12
<b>1. Στέγαση</b> .....	<b>13</b>
1.1. Γεωγραφική θέση .....	13
1.2. Εγκατάσταση .....	15
1.3. Υποδομή .....	16
1.4. Ασφάλεια .....	20
1.5. Κοινόχρηστος χώρος .....	21
1.6. Συνθήκες υγιεινής .....	22
1.7. Συντήρηση .....	24
1.8. Εξοπλισμός και υπηρεσίες επικοινωνίας .....	25
<b>2. Σίτιση</b> .....	<b>27</b>
<b>3. Ρουχισμός και άλλα μη διατροφικά προϊόντα</b> .....	<b>29</b>
<b>4. Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα</b> .....	<b>33</b>
<b>5. Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη</b> .....	<b>35</b>
<b>6. Ενημέρωση και παροχή συμβουλών</b> .....	<b>37</b>
<b>7. Εντοπισμός, αξιολόγηση και κάλυψη ειδικών αναγκών</b> .....	<b>41</b>
<b>8. Κατάρτιση του προσωπικού</b> .....	<b>45</b>
<b>Παράρτημα — Συνοπτικός πίνακας</b> .....	<b>47</b>



# Κατάλογος συντομογραφιών

<b>ΑΑ</b>	Ασυνόδευτος ανήλικος
<b>EASO</b>	Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο
<b>FRA</b>	Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης
<b>Κανονισμός «Δουβλίνο III»</b>	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 (αναδιατύπωση)
<b>ΚΕΣΑ</b>	Κοινό ευρωπαϊκό σύστημα ασύλου
<b>ΚΜ</b>	Κράτη μέλη
<b>ΜΚΟ</b>	Μη κυβερνητική οργάνωση
<b>ΜΠ</b>	Μητρώο ποιότητας
<b>ΟΔΑ</b>	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 (αναδιατύπωση)
<b>ΟΣΥ</b>	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 (αναδιατύπωση)
<b>ΣΕΒ</b>	Σεξουαλική και έμφυλη βία
<b>TAME</b>	Ευρωπαϊκό ταμείο ασύλου, μετανάστευσης και ένταξης
<b>ΤΔΛ</b>	Τυποποιημένη διαδικασία λειτουργίας
<b>Ύπατη Αρμοστεία</b>	Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους πρόσφυγες
<b>Χάρτης της ΕΕ</b>	Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης





# Εισαγωγή

## Ιστορικό

Η αναδιατυπωμένη 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 (στο εξής «ΟΣΥ») ορίζει ότι:

«είναι σκόπιμο να θεσπισθούν πρότυπα για την υποδοχή των αιτούντων [διεθνή προστασία], τα οποία θα επαρκούν για την εξασφάλιση αξιοπρεπούς επιπέδου και συγκρίσιμων συνθηκών διαβίωσης σε όλα τα κράτη μέλη»<sup>(1)</sup>.

Η οδηγία αφήνει σημαντικά περιθώρια διακριτικής ευχέρειας όσον αφορά τον ορισμό του αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης και τους τρόπους με τους οποίους επιτυγχάνεται. Ταυτόχρονα, παρατηρούνται μεγάλες διαφορές όσον αφορά τη συγκρότηση των εθνικών συστημάτων υποδοχής και τα επιμέρους στοιχεία των παρεχόμενων συνθηκών υποδοχής. Ως εκ τούτου, τα πρότυπα των συνθηκών υποδοχής στα κράτη μέλη της ΕΕ συνεχίζουν να διαφέρουν, με συνέπεια οι αιτούντες διεθνή προστασία να τυγχάνουν διαφορετικής μεταχείρισης.

Πιο πρόσφατα, στο ευρωπαϊκό πρόγραμμα δράσης για τη μετανάστευση<sup>(2)</sup> υπογραμμίστηκε περαιτέρω η σημασία ενός σαφούς συστήματος υποδοχής των αιτούντων διεθνή προστασία στο πλαίσιο μιας ισχυρής κοινής ευρωπαϊκής πολιτικής για το άσυλο. Ειδικότερα, γίνεται αναφορά στην ανάγκη περαιτέρω καθοδήγησης για τη βελτίωση των προτύπων όσον αφορά τις συνθήκες υποδοχής στο σύνολο των κρατών μελών της ΕΕ.

Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκαν οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές. Η διαδικασία ανάπτυξης του παρόντος εγγράφου ακολουθεί την καθιερωμένη μεθοδολογία του μητρώου ποιότητας της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO). Το έγγραφο συντάχθηκε από ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν εμπειρογνώμονες από τα κράτη μέλη της ΕΕ και εκπρόσωποι άλλων εμπλεκόμενων μερών στον τομέα της υποδοχής και των θεμελιωδών δικαιωμάτων, όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (FRA) και η Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους πρόσφυγες. Εξάλλου, πριν από την οριστικοποίηση των κατευθυντήριων γραμμών έγιναν διαβουλεύσεις με μέλη του συμβουλευτικού φόρουμ της EASO. Διαβουλεύσεις για τις κατευθυντήριες γραμμές έγιναν και με το δίκτυο αρχών υποδοχής της EASO και, στη συνέχεια, το έγγραφο εγκρίθηκε επίσημα από το διοικητικό συμβούλιο της EASO.

Επισημαίνεται επίσης ότι στην πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για αναδιατύπωση της ΟΣΥ [COM(2016) 465 τελικό] της 13ης Ιουλίου 2016 γίνεται ρητή μνεία στα επιχειρησιακά πρότυπα και τους δείκτες της EASO.

## Σκοπός και πεδίο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών

**Γενικός στόχος** του παρόντος εγγράφου είναι να υποστηρίξει τα κράτη μέλη κατά την εφαρμογή βασικών διατάξεων της ΟΣΥ και παράλληλα να διασφαλίσει ικανοποιητικό επίπεδο διαβίωσης για το σύνολο των αιτούντων διεθνή προστασία, περιλαμβανομένων των αιτούντων με ειδικές ανάγκες υποδοχής.

Το παρόν έγγραφο έχει σχεδιαστεί για να εξυπηρετεί **πολλαπλούς σκοπούς**:

- σε επίπεδο πολιτικής, αποτελεί ένα εργαλείο για την υποστήριξη των μεταρρυθμίσεων ή της ανάπτυξης προτύπων υποδοχής και λειτουργεί ως πλαίσιο για την καθιέρωση ή την περαιτέρω ανάπτυξη των προτύπων υποδοχής·
- σε επιχειρησιακό επίπεδο, μπορεί να αξιοποιηθεί από τις αρχές ή τους φορείς υποδοχής για την υποστήριξη του σχεδιασμού/της λειτουργίας χώρων υποδοχής ή για την υποστήριξη της κατάρτισης του προσωπικού.

Επιπρόσθετα, θα μπορούσε να αποτελέσει τη **βάση για την ανάπτυξη πλαισίων παρακολούθησης** με σκοπό την εκτίμηση της ποιότητας των εθνικών συστημάτων υποδοχής.

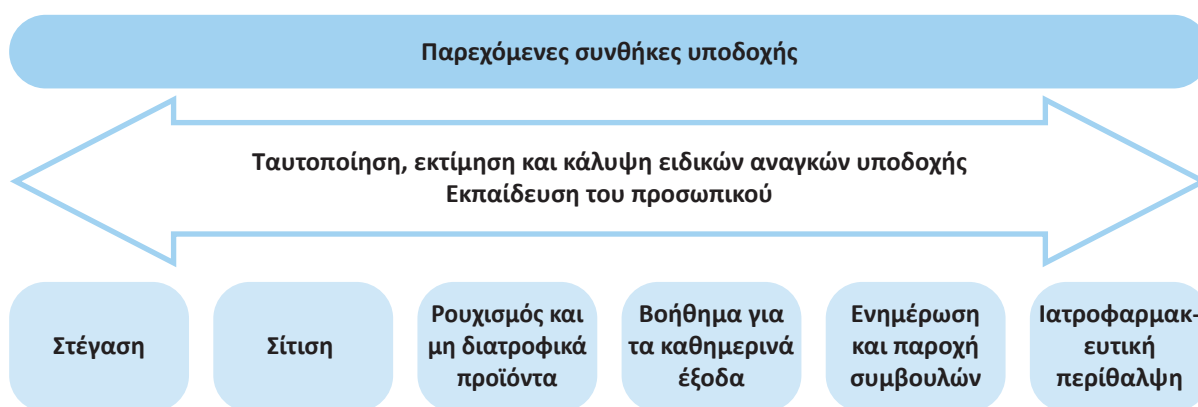
<sup>(1)</sup> Η αναδιατυπωμένη Οδηγία (2013/33/ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία (αναδιατύπωση) (στο εξής «ΟΣΥ») διατίθεται στη διεύθυνση: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EL> (αιτιολογική σκέψη 11).

<sup>(2)</sup> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή των Περιφερειών, «Ευρωπαϊκό πρόγραμμα δράσης για τη μετανάστευση», COM(2015) 240, 13 Μαΐου 2015.

Σκοπός των κατευθυντήριων γραμμών δεν είναι να υποδείξουν μια μέθοδο παροχής των συνθηκών υποδοχής. Ως εκ τούτου, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά, τα πρότυπα και οι δείκτες που περιέχονται στο παρόν έγγραφο εφαρμόζονται στις παρεχόμενες υλικές συνθήκες υποδοχής, ασχέτως αν αυτές παρέχονται σε είδος, υπό μορφή οικονομικού βοήθηματος ή υπό μορφή δελτίων. Η προσέγγιση αυτή συνάδει με το άρθρο 2 στοιχείο ζ) της ΟΣΥ, όπου απαριθμούνται διάφοροι τρόποι παροχής των υλικών συνθηκών υποδοχής. Τούτο σημαίνει ότι τα κράτη μέλη πρέπει, για παράδειγμα, είτε να εξασφαλίζουν την παροχή ρουχισμού κατά τα πρότυπα που περιέχονται στις κατευθυντήριες γραμμές, είτε να χορηγούν οικονομικό βοήθημα το ύψος του οποίου θα επαρκεί για την κάλυψη των δαπανών του αιτούντος για ρουχισμό κατά τα πρότυπα.

Με την επιφύλαξη της έμφασης που δίνεται στα ανοικτά κέντρα υποδοχής, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 8 της ΟΣΥ οι κατευθυντήριες γραμμές καλύπτουν «όλα τα στάδια και τους τύπους διαδικασιών που αφορούν τις αιτήσεις διεθνούς προστασίας, σε όλους τους χώρους και τις εγκαταστάσεις που φιλοξενούν αιτούντες και για όσο διάστημα τους επιτρέπεται να παραμείνουν στο έδαφος των κρατών μελών ως αιτούντες»<sup>(3)</sup>.

Θεματικό πεδίο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών είναι ορισμένες βασικές διατάξεις της ΟΣΥ, οι οποίες αποτελούν μέρος των εθνικών συστημάτων υποδοχής αιτούντων διεθνή προστασία, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 1 που ακολουθεί. Ειδικότερα, το έγγραφο εστιάζει στις παρεχόμενες συνθήκες υποδοχής σε είδος, στον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την κάλυψη ειδικών αναγκών υποδοχής, καθώς και στην κατάρτιση των εργαζομένων στα εθνικά συστήματα υποδοχής. Θεωρείται ότι όλα τα πρότυπα σε όλους αυτούς τους τομείς είναι σημαντικά για να διασφαλίζονται συνθήκες υποδοχής σύμφωνες προς την ΟΣΥ.



Διάγραμμα 1. Παρουσίαση των βασικών θεμάτων που καλύπτονται από τις κατευθυντήριες γραμμές.

Σε κάθε ενότητα κατευθυντήριων γραμμών έχουν ενσωματωθεί δείκτες με τους οποίους μετράται η επάρκεια των υφιστάμενων διευθετήσεων για την κάλυψη ειδικών αναγκών εντός του εθνικού συστήματος υποδοχής. Ωστόσο, οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν εξετάζουν ενδελεχώς τις ανάγκες των αιτούντων με ειδικές ανάγκες υποδοχής, όπως τα ασυνόδευτα παιδιά.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές θα πρέπει να θεωρούνται ένα πρώτο βήμα και μια πρώτη προσπάθεια για τη διευκόλυνση της εφαρμογής ορισμένων διατάξεων της ΟΣΥ. Το έγγραφο δεν ασχολείται με όλες τις πτυχές που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ΟΣΥ, όπως ο περιορισμός ή η ανάκληση των υλικών συνθηκών υποδοχής, η κράτηση, η πρόσβαση των παιδιών στο σχολικό και εκπαιδευτικό σύστημα, η πρόσβαση των ενηλίκων στην απασχόληση και την επαγγελματική κατάρτιση ή οι διαδικασίες προσφυγών. Επιπλέον, δεν καλύπτει θέματα που σχετίζονται με την ένταξη των δικαιούχων διεθνούς προστασίας ή την προετοιμασία της επιστροφής αιτούντων των οποίων η αίτηση διεθνούς προστασίας έχει απορριφθεί.

Το σημαντικότερο στοιχείο που πρέπει να επισημανθεί είναι ότι οι κατευθυντήριες γραμμές έχουν αναπτυχθεί για την ομαλή λειτουργία του συστήματος υποδοχής. Καταστάσεις που εμπíπτουν σε πλαίσιο έκτακτης ανάγκης, όπως η επίκληση των διατάξεων του άρθρου 18 παράγραφος 9 της ΟΣΥ σχετικά με την εξάντληση των δυνατοτήτων στέγασης, δεν εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής αυτών των κατευθυντήριων γραμμών. Τα εν λόγω θέματα θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο πρόσθετων κατευθυντήριων γραμμών ή/και εργαλείων που θα αναπτυχθούν στο μέλλον.

<sup>(3)</sup> Αιτιολογική σκέψη 8 της ΟΣΥ.

Η τελική ευθύνη για την εφαρμογή των προτύπων βαρύνει τις αρχές των κρατών μελών, τα περισσότερα δε πρότυπα που θεσπίζονται με τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές εμπίπτουν ειδικότερα στην αρμοδιότητα των εθνικών αρχών υποδοχής. Στην πράξη, πάντως, εμπλέκονται και άλλοι φορείς στην παροχή των υλικών και άυλων συνθηκών υποδοχής, συμπεριλαμβανομένων για παράδειγμα άλλων κρατικών, περιφερειακών ή τοπικών υπηρεσιών και διακυβερνητικών οργανισμών ή μη κυβερνητικών οργανώσεων.

Τα πρότυπα που περιλαμβάνονται στο παρόν έγγραφο αντικατοπτρίζουν την υφιστάμενη πρακτική στα κράτη μέλη της ΕΕ. Επομένως, δεν πρόκειται για μια απόπειρα να δημιουργηθεί ένα υπόδειγμα του τέλει συστήματος υποδοχής. Αντιθέτως, σκοπός του εγγράφου είναι να συγκεντρώσει πρότυπα, δείκτες και καλές πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν και να επιτευχθούν σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.

Επισημαίνεται ότι, κατά το πνεύμα του άρθρου 4 της ΟΣΥ, τα κράτη μέλη δύνανται να θεσπίζουν ή να διατηρούν σε ισχύ ευνοϊκότερες διατάξεις σχετικά με τις συνθήκες υποδοχής των αιτούντων από αυτές που περιλαμβάνονται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές. Το παρόν έγγραφο δεν πρέπει, σε καμία περίπτωση, να εκληφθεί ως πρόσκληση υποβάθμισης των υφιστάμενων προτύπων. Αντίθετα, είναι μια προτροπή να τηρούνται, κατ' ελάχιστον, οι απαιτήσεις που εκτίθενται σε αυτό.

## Διάρθρωση και μορφή των κατευθυντήριων γραμμών

Το έγγραφο ξεκινά με μια μικρή ενότητα με τίτλο «Πώς να διαβάσετε τις κατευθυντήριες γραμμές», στην οποία αποσαφηνίζονται οι έννοιες που χρησιμοποιούνται.

Ακολουθούν 8 ενότητες που εστιάζουν στα ακόλουθα θέματα:

1. Στέγαση
2. Σίτιση
3. Ρουχισμός και άλλα μη διατροφικά προϊόντα
4. Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα
5. Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
6. Ενημέρωση και παροχή συμβουλών
7. Εντοπισμός, αξιολόγηση και κάλυψη ειδικών αναγκών
8. Κατάρτιση του προσωπικού.

Κάθε ενότητα περιλαμβάνει συγκεκριμένα κοινά πρότυπα τα οποία ισχύουν για όλα τα εθνικά συστήματα υποδοχής των κρατών μελών της ΕΕ. Κάθε πρότυπο αντιστοιχεί σε σχετικούς δείκτες, οι οποίοι διευκολύνουν την εκτίμηση του βαθμού στον οποίον πληρούνται οι απαιτήσεις του. Όπου κρίνεται αναγκαίο, στις «Πρόσθετες παρατηρήσεις» παρατίθενται περαιτέρω διευκρινίσεις για τον εκάστοτε δείκτη.

Πέραν αυτού, στο παράρτημα παρατίθεται πίνακας με την περίληψη όλων των προτύπων και των δεικτών που περιέχονται στο παρόν έγγραφο. Ο πίνακας, πάντως, θα πρέπει να εξετάζεται σε συνδυασμό με το κύριο έγγραφο, το οποίο παραθέτει πρόσθετες διευκρινίσεις (πρόσθετες παρατηρήσεις, καλές πρακτικές) για την ερμηνεία των κατευθυντήριων γραμμών.

## Νομικό πλαίσιο

Η κύρια νομική βάση των κατευθυντήριων γραμμών είναι η ΟΣΥ σε συνδυασμό με τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (στο εξής «Χάρτης της ΕΕ»). Εξάλλου, κατά την εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών, τα κράτη μέλη θα πρέπει να επιδιώκουν την επίτευξη πλήρους συμμόρφωσης με τις αρχές του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού και της οικογενειακής ενότητας, σύμφωνα με τη σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα του παιδιού του 1989 και την ευρωπαϊκή σύμβαση για την προάσπιση των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιωδών ελευθεριών αντίστοιχα <sup>(4)</sup>.

<sup>(4)</sup> Αιτιολογική σκέψη 9 της ΟΣΥ.

Πέραν τούτου, οι ακόλουθες αρχές αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των προτύπων και των δεικτών που περιέχονται στο παρόν έγγραφο και πρέπει να τηρούνται όσον αφορά τις παρεχόμενες συνθήκες υποδοχής από τα εθνικά συστήματα:

- **Διαφάνεια και λογοδοσία.** Οι παρεχόμενες συνθήκες υποδοχής πρέπει να βασίζονται σε διαφανείς και δίκαιους κανόνες και διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Με την επιφύλαξη της ανάγκης συμμετοχής και άλλων φορέων στην εκτέλεση συγκεκριμένων καθηκόντων στο πλαίσιο των εθνικών συστημάτων υποδοχής (π.χ. μη κυβερνητικές οργανώσεις, ιδιωτικός τομέας κ.λπ.), η συνολική ευθύνη για την επίτευξη διαφάνειας και λογοδοσίας στον μέγιστο δυνατό βαθμό εναπόκειται στην αντίστοιχη αρχή υποδοχής.
- **Συμμετοχή.** Σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 8 της ΟΣΥ, οι αρχές υποδοχής καλούνται να διευκολύνουν την ενεργό συμμετοχή του συνόλου των αιτούντων, περιλαμβανομένων των παιδιών, στη διαχείριση των υλικών μέσων και των άυλων παραμέτρων των συνθηκών υποδοχής. Ενδεικτικά, η συμμετοχή μπορεί να λάβει τη μορφή συμβουλευτικής επιτροπής ή αντιπροσωπευτικού συμβουλευτικού οργάνου που θα συμβάλλει σε συγκεκριμένα ζητήματα τα οποία σχετίζονται με τη διαβίωση σε κέντρα φιλοξενίας, όπως η σύνθεση των γευμάτων ή το ωρολόγιο πρόγραμμα δραστηριοτήτων.
- **Απαγόρευση διακρίσεων.** Σε όλους τους αιτούντες διεθνή προστασία παρέχεται αδιακρίτως ισότιμη πρόσβαση στις συνθήκες υποδοχής.
- **Μέριμνα για την κάλυψη ειδικών αναγκών.** Πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τυχόν ειδικές ανάγκες υποδοχής. Η έννοια των «ειδικών αναγκών» δεν πρέπει να περιορίζεται στις κατηγορίες αιτούντων που αναφέρονται στον ενδεικτικό κατάλογο του άρθρου 21 της ΟΣΥ («όπως οι ανήλικοι, οι ασυνόδευτοι ανήλικοι, τα άτομα με αναπηρία, οι ηλικιωμένοι, οι εγκυμονούσες, οι μονογονεϊκές οικογένειες με ανήλικα παιδιά, τα θύματα εμπορίας ανθρώπων, τα άτομα με σοβαρές ασθένειες, τα άτομα με ψυχικές διαταραχές και τα άτομα που έχουν υποστεί βασανιστήρια, βιασμό ή άλλες σοβαρές μορφές ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής βίας, όπως γυναίκες θύματα ακρωτηριασμού των γεννητικών οργάνων»), αλλά περιλαμβάνει κάθε αιτούντα ο οποίος φαίνεται να χρήζει ειδικής υποδοχής. Εν προκειμένω, λαμβάνονται υπόψη παράγοντες όπως το φύλο, η ταυτότητα φύλου και ο σεξουαλικός προσανατολισμός.

## Πώς να διαβάσετε τις κατευθυντήριες γραμμές

Παράδειγμα: αξιολόγηση της θέσης του χώρου στέγασης		ΕΞΗΓΗΣΗ
<b>ΠΡΟΤΥΠΟ</b>	Διασφαλίζεται αποτελεσματική γεωγραφική πρόσβαση στις συναφείς υπηρεσίες, όπως δημόσιες υπηρεσίες, σχολεία, υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, κοινωνικής και νομικής αρωγής, κατάσταση εξυπηρέτησης των καθημερινών αναγκών, καθαριστήριο και δραστηριότητες αναψυχής.	Το πρότυπο αποτυπώνει την κοινά αποδεκτή πρακτική και η συμμόρφωση πρέπει να «διασφαλίζεται» από όλα τα εθνικά συστήματα υποδοχής.
<b>Δείκτης</b>	Το κέντρο φιλοξενίας βρίσκεται σε εύλογη απόσταση με τα πόδια από τις συναφείς υπηρεσίες και είναι ασφαλής η κυκλοφορία πεζών στις διαθέσιμες υποδομές.	Ο δείκτης αποτυπώνει ένα εργαλείο μέτρησης της συμμόρφωσης προς το πρότυπο: πρέπει να εκτιμηθεί, δηλαδή, κατά πόσον η απόσταση των συναφών δημόσιων υπηρεσιών από το κέντρο μπορεί να θεωρηθεί «εύλογη» με τα πόδια και κατά πόσον υπάρχουν οι απαραίτητες υποδομές.  Οι δείκτες που παρατίθενται κάτω από κάθε πρότυπο πρέπει να νοούνται ως σωρευτικοί, χωρίς μεταξύ τους ιεράρχηση.
<b>Εναλλακτικοί δείκτες</b>	<b>Δείκτης 1.2 α):</b> Οι συναφείς υπηρεσίες παρέχονται εντός του κέντρου. <b>Ή</b> <b>Δείκτης 1.2 β):</b> Το κέντρο φιλοξενίας βρίσκεται σε εύλογη απόσταση με τα πόδια από τις συναφείς υπηρεσίες και είναι ασφαλής η κυκλοφορία πεζών στις διαθέσιμες υποδομές. <b>Ή</b> <b>Δείκτης 1.2 γ):</b> Η πρόσβαση στις συναφείς υπηρεσίες γίνεται με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και η διάρκεια του ταξιδιού είναι εύλογη. <b>Ή</b> <b>Δείκτης 1.2 δ):</b> Το κράτος μέλος παρέχει οργανωμένη μεταφορά προς τις συναφείς υπηρεσίες.	Οι εναλλακτικοί δείκτες χρησιμοποιούνται σε καταστάσεις στις οποίες η συμμόρφωση προς το πρότυπο μπορεί να μετρηθεί με διάφορους τρόπους.
<b>Πρόσθετες παρατηρήσεις</b>	Ο εν λόγω δείκτης πρέπει να αναπτυχθεί σε σχέση με μια μέγιστη συγκεκριμένη απόσταση, λαμβάνοντας υπόψη το εθνικό πλαίσιο και τις περιβαλλοντικές συνθήκες, π.χ. αν υπάρχει δρόμος για τους πεζούς, αν το έδαφος είναι επικλινές κ.λπ. —π.χ. 3 χλμ. το πολύ για τις δημόσιες υπηρεσίες γενικά και 2 χλμ. για τις υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και τα σχολεία.	Η πρόσθετη παρατήρηση παρέχει μια ένδειξη του τι συνιστά «εύλογη απόσταση με τα πόδια». Με δεδομένες τις διαφορές στα εθνικά πλαίσια, η «πρόσθετη παρατήρηση» μπορεί να μην εφαρμόζεται σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.

Παράδειγμα: αξιολόγηση της θέσης του χώρου στέγασης		ΕΞΗΓΗΣΗ
<b>Καλή πρακτική</b>	Καλή πρακτική όσον αφορά την επιλογή της θέσης του χώρου στέγασης: <ul style="list-style-type: none"> <li>Θεωρείται καλή πρακτική η απόσταση να καλύπτεται με τα μέσα μαζικής μεταφοράς σε λιγότερο από 90 λεπτά, ή σε λιγότερο από 60 λεπτά όταν πρόκειται για υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης ή καθημερινά ψώνια.</li> </ul>	Τέλος, το έγγραφο αναφέρει την υφιστάμενη «καλή πρακτική» σε κάθε ενότητα. Ο χαρακτηρισμός «καλή πρακτική» δεν είναι απόρροια επίσημης αξιολόγησης, αλλά βασίζεται στην τρέχουσα πρακτική ορισμένων κρατών μελών. Παρότι στο παρόν στάδιο οι εν λόγω καλές πρακτικές δεν αντιστοιχούν σε κοινά συμφωνηθέντα πρότυπα, τα κράτη μέλη παροτρύνονται να εξετάζουν τη δυνατότητα εφαρμογής αυτών των καλών πρακτικών στα εθνικά τους συστήματα.

## Ορολογία

Το άρθρο 2 στοιχείο ζ) της ΟΣΥ εισάγει τις έννοιες του «οικονομικού βοηθήματος» και του «βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα» ως μέσων παροχής των συνθηκών υποδοχής. Η εν λόγω διάταξη ορίζει ότι το «οικονομικό βοήθημα» χρησιμοποιείται για την παροχή στέγασης, σίτισης και ρουχισμού (όταν αυτά δεν παρέχονται σε είδος ή υπό μορφή δελτίων), ωστόσο το «βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα» δεν ορίζεται εξίσου σαφώς. Για τους σκοπούς των κατευθυντήριων γραμμών και όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί, ο όρος «βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα» αναφέρεται σε οποιοδήποτε άλλο βοήθημα παρέχεται σε αιτούντες διεθνή προστασία, περιλαμβανομένων βοηθημάτων για συγκεκριμένους σκοπούς πλην στέγασης, σίτισης και ρουχισμού ή άλλων μη διατροφικών προϊόντων όταν αυτά δεν παρέχονται σε είδος, καθώς και χρηματικών βοηθημάτων για σκοπούς οι οποίοι δεν διευκρινίζονται (τα οποία μπορούν να διαθέσουν κατά βούληση οι αιτούντες, κοινώς «χαρτζιλίκι»).

Είδος αναγκών υποδοχής	Παραπομπή στην ΟΣΥ	Μέσα παροχής των συνθηκών υποδοχής
<b>Στέγη, τροφή, ρουχισμός</b>	Άρθρο 2 στοιχείο ζ)	<b>Οικονομικό βοήθημα</b>
		Σε είδος
		Δελτία
<b>Άλλες βασικές ανάγκες</b> (π.χ. προϊόντα προσωπικής υγιεινής, σχολικά είδη, αναπηρικό αμαξίδιο κ.λπ.)	Δεν γίνεται ρητή μνεία στην ΟΣΥ	<b>Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα</b>
		Σε είδος
		Δελτία
<b>Είδη προσωπικής επιλογής</b>	Άρθρο 2 στοιχείο ζ)	<b>Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα</b>

# 1. Στέγαση

## Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Η παρούσα ενότητα αποτελείται από διάφορες υποενότητες που καλύπτουν τις ακόλουθες πτυχές της στέγασης:

- Τοποθεσία
- Εγκατάσταση
- Υποδομή των χώρων στέγασης
- Ασφάλεια των χώρων στέγασης
- Κοινόχρηστοι χώροι εντός των χώρων στέγασης
- Συνθήκες υγιεινής
- Συντήρηση
- Εξοπλισμός και υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών.

Κάθε μία από τις υποενότητες αυτές καλύπτει ουσιώδεις πτυχές των χώρων στέγασης, οι οποίες είναι συμπληρωματικές μεταξύ τους.

Τα κράτη μέλη έχουν την ευχέρεια να επιλέξουν μεταξύ διαφόρων ειδών στέγης για τους αιτούντες, υπό τον όρο να λαμβάνουν υπόψη τις ειδικές ανάγκες υποδοχής των αιτούντων. Οι στεγαστικές λύσεις καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα που ξεκινά από τα κέντρα φιλοξενίας και φτάνει έως ιδιωτικές κατοικίες, διαμερίσματα, ξενοδοχεία ή άλλους χώρους ειδικά προσαρμοσμένους για να στεγάσουν αιτούντες διεθνή προστασία. Επίσης, η ΟΣΥ παρέχει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να επιλέξουν εάν η παροχή στέγης θα γίνεται σε είδος ή μέσω οικονομικών βοηθημάτων<sup>(5)</sup>. Όταν η στέγη παρέχεται σε είδος, θα πρέπει να πληροί τα πρότυπα που περιγράφονται στην παρούσα ενότητα. Όταν δε τα κράτη μέλη επιλέγουν να χορηγήσουν στους αιτούντες οικονομικό βοήθημα για να καλύψουν το κόστος στέγασης, το εν λόγω βοήθημα θα πρέπει να τους επιτρέπει να εξασφαλίσουν συνθήκες στέγασης οι οποίες πληρούν τα πρότυπα που απαριθμούνται στην παρούσα ενότητα.

Ταυτόχρονα, η πρακτική των κρατών μελών φανερώνει ότι χρησιμοποιούνται διαφορετικά είδη στέγης ανάλογα με το στάδιο της διαδικασίας ασύλου, όπως για παράδειγμα διαμετακομιστικά κέντρα, κέντρα πρώτης υποδοχής ή ειδικοί χώροι για αιτούντες που υπάγονται στη διαδικασία του Δουβλίνου. Φυσικά η λειτουργικότητα των χώρων μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με το διάστημα για το οποίο προβλέπεται να στεγαστούν εκεί οι αιτούντες. Ως εκ τούτου, η εφαρμογή ορισμένων κριτηρίων και δεικτών που περιλαμβάνονται στην παρούσα ενότητα μπορεί να εξαρτάται από το είδος στέγης που έχει επιλεγεί και τον σκοπό της (π.χ. μακροχρόνια ή βραχυχρόνια στέγαση αιτούντων). Όταν συγκεκριμένο πρότυπο εφαρμόζεται μόνο σε συγκεκριμένο είδος στέγης, αυτό αναφέρεται ρητά.

### Παραπομπές στη νομοθεσία — Στέγη

- Άρθρο 2 στοιχείο γ) της ΟΣΥ: Ορισμός των «μελών της οικογένειας»
- Άρθρο 2 στοιχείο ζ) της ΟΣΥ: Ορισμός των «υλικών συνθηκών υποδοχής»
- Άρθρο 12 της ΟΣΥ: Οικογένειες
- Άρθρο 17 της ΟΣΥ: Γενικοί κανόνες για τις συνθήκες υποδοχής και την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
- Άρθρο 18 παράγραφος 1 της ΟΣΥ: Λεπτομέρειες για τις υλικές συνθήκες υποδοχής
- Άρθρο 21 της ΟΣΥ: Ευάλωτα πρόσωπα (γενικές διατάξεις)
- Άρθρο 23 παράγραφοι 3 και 5 της ΟΣΥ: Ανήλικοι
- Άρθρο 24 παράγραφος 2 της ΟΣΥ: Ασυνόδευτοι ανήλικοι

## 1.1. Γεωγραφική θέση

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Τα πρότυπα και οι δείκτες που περιλαμβάνονται στην παρούσα ενότητα αφορούν τη θέση του χώρου στέγασης σε σχέση με το περιβάλλον. Η θέση του χώρου ενδέχεται να επηρεάζει έντονα άλλες πτυχές του συστήματος υποδοχής, όπως η διαμετακομιστικά κέντρα στις συναφείς υπηρεσίες (π.χ. υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής

<sup>(5)</sup> Άρθρο 2 στοιχείο ζ) της ΟΣΥ.

περίθαλψης, νομικής αρωγής ή υπηρεσίες που σχετίζονται με τους διάφορους βαθμούς της διαδικασίας ασύλου). Ως εκ τούτου, τα πρότυπα και οι δείκτες που περιλαμβάνονται στην παρούσα ενότητα σχετίζονται στενά με τα πρότυπα και τους δείκτες των επόμενων ενότητων. Τούτο σημαίνει ότι η επιλογή της θέσης του χώρου στέγασης πρέπει να γίνεται αφού συνεκτιμηθούν πλήρως όλες οι υπόλοιπες πτυχές των συνθηκών υποδοχής που εξετάζονται στις διάφορες ενότητες του παρόντος εγγράφου.

Ταυτόχρονα, ο ορισμός κάποιων δεικτών που χρησιμοποιούνται στην παρούσα ενότητα (π.χ. τι σημαίνει «εύλογη απόσταση με τα πόδια», «εύλογη διάρκεια ταξιδιού» ή «τακτική οργανωμένη μεταφορά») εξαρτάται από το είδος της υπηρεσίας στην οποία απαιτείται να υπάρχει πρόσβαση και τη συχνότητα με την οποία προκύπτει η ανάγκη πρόσβασης σε αυτήν. Όταν, για παράδειγμα, τα παιδιά πρέπει να πάνε σχολείο, η πρόσβασή τους στο σχολείο θα πρέπει να είναι δυνατή σε καθημερινή βάση και η απόσταση να καλύπτεται σύντομα. Από την άλλη, η διάρκεια του ταξιδιού προκειμένου να περάσει ο αιτών από προσωπική συνέντευξη θα μπορούσε να είναι μεγαλύτερη, ιδίως αν η μεταφορά παρέχεται από την αρμόδια αρχή.

Γίνεται γενικώς αποδεκτό ότι οι χώροι στέγασης πρέπει να βρίσκονται σε περιοχές οικιστικής χρήσης.

## Πρότυπα και δείκτες

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 1: Διασφαλίζεται αποτελεσματική γεωγραφική πρόσβαση στις συναφείς υπηρεσίες, όπως δημόσιες υπηρεσίες, σχολεία, υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, κοινωνικής και νομικής αρωγής, κατάσταση εξυπηρέτησης των καθημερινών αναγκών, καθαριστήριο και δραστηριότητες αναψυχής.**

**Δείκτης 1.1:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Παραδείγματος χάρη, δεν πρέπει να αναμένεται αιτούντες με σημαντικά μειωμένη κινητικότητα να πηγαίνουν με τα πόδια στις συναφείς υπηρεσίες. Σε τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει να προβλέπονται εναλλακτικές διευθετήσεις.

**Εναλλακτικοί δείκτες** για τη διασφάλιση γεωγραφικής προσβασιμότητας:

**Δείκτης 1.2 α):** Οι συναφείς υπηρεσίες παρέχονται εντός του κέντρου. **Ή**

**Δείκτης 1.2 β):** Το κέντρο φιλοξενίας βρίσκεται σε εύλογη απόσταση με τα πόδια από τις συναφείς υπηρεσίες και είναι ασφαλής η κυκλοφορία πεζών στις διαθέσιμες υποδομές. **Ή**

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο εν λόγω δείκτης πρέπει να αναπτυχθεί σε σχέση με μια μέγιστη συγκεκριμένη απόσταση, λαμβάνοντας υπόψη το εθνικό πλαίσιο και τις περιβαλλοντικές συνθήκες, π.χ. αν υπάρχει δρόμος για τους πεζούς, αν το έδαφος είναι επικλινές κ.λπ. —π.χ. 3 χλμ. το πολύ για τις δημόσιες υπηρεσίες γενικά και 2 χλμ. για τις υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και τα σχολεία.

**Δείκτης 1.2 γ):** Η πρόσβαση στις συναφείς υπηρεσίες γίνεται με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και η διάρκεια του ταξιδιού είναι εύλογη. **Ή**

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η εύλογη διάρκεια του ταξιδιού πρέπει να εκτιμάται ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας και τη συχνότητα με την οποία ο αιτών απαιτείται να έχει πρόσβαση σε αυτήν (π.χ. πόση ώρα χρειάζεται για να φτάσει το παιδί στο σχολείο με τα μέσα μαζικής μεταφοράς, πόση ώρα χρειάζεται για να μεταβεί ο αιτών στην προσωπική συνέντευξη). Επιπλέον, πρέπει να ληφθεί υπόψη η συχνότητα των δρομολογίων των μέσων μαζικής μεταφοράς και κατά πόσον αυτή επιτρέπει στην πράξη τη χρήση τους από τους αιτούντες, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να επιστρέψουν αυθημερόν. Με τον όρο «υπηρεσία προσβάσιμη με τα μέσα μαζικής μεταφοράς» νοείται ότι οι αιτούντες αποζημιώνονται για το κόστος των εισιτηρίων ή τους παρέχεται δωρεάν μετακίνηση όποτε χρειάζεται να έχουν πρόσβαση τουλάχιστον στις εξής υπηρεσίες: ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και χορήγηση φαρμάκων, διαδικασία ασύλου και νομική αρωγή, και εκπαίδευση για τα παιδιά που είναι εγγεγραμμένα στο σχολείο.



**Δείκτης 1.2 δ):** Το κράτος μέλος παρέχει οργανωμένη μετακίνηση προς τις συναφείς υπηρεσίες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Όσον αφορά τη μετακίνηση, θα πρέπει να διευκρινίζεται η συχνότητα των δρομολογίων που προσφέρονται από το κράτος μέλος.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά την επιλογή της θέσης του χώρου στέγασης

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- η επιλογή της θέσης του χώρου στέγασης να γίνεται με γνώμονα την επί μακρόν φιλοξενία των αιτούντων και τη δυνατότητα αλληλεπίδρασής τους με την τοπική κοινωνία, ούτως ώστε να αποφεύγεται η απομόνωση και να διευκολύνεται η ένταξη μεσομακροπρόθεσμα·
- η απόσταση να καλύπτεται με τα μέσα μαζικής μεταφοράς σε λιγότερο από 90 λεπτά, ή σε λιγότερο από 60 λεπτά όταν πρόκειται για υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης ή καθημερινά ψώνια·
- η δυνατότητα συμμετοχής των κατοίκων της περιοχής στην επιλογή της θέσης του χώρου στέγασης.

## 1.2. Εγκατάσταση

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Με την επιφύλαξη της ύπαρξης εθνικών συστημάτων διασποράς τα οποία ρυθμίζουν την ισόρροπη κατανομή των αιτούντων στο έδαφος του κράτους μέλους, τα πρότυπα και οι δείκτες που περιλαμβάνονται στην παρούσα ενότητα πρέπει να ερμηνεύονται και να εφαρμόζονται σε πλήρη συμφωνία με την αρχή της ενότητας της οικογένειας και του σεβασμού τυχόν ειδικών αναγκών των αιτούντων διεθνή προστασία.

Επισημαίνεται ότι η συμμόρφωση προς τις εν λόγω αρχές είναι σημαντική όχι μόνο κατά την είσοδο των αιτούντων στο σύστημα υποδοχής, αλλά και κατά το χρόνο της επανεγκατάστασης ή της μεταφοράς τους σε άλλο χώρο στέγασης. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 6 της ΟΣΥ, η μεταφορά αιτούντων από ένα χώρο στέγασης σε άλλον πρέπει να πραγματοποιείται μόνον όταν είναι απαραίτητη.

### Πρότυπα και δείκτες

#### **ΠΡΟΤΥΠΟ 2: Διασφαλίζεται ο σεβασμός της αρχής της ενότητας της οικογένειας.**

**Δείκτης 2.1:** Τα μέλη της οικογένειας (σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 2 της ΟΣΥ) συστεγάζονται.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Για τη συστέγαση των μελών της οικογένειας η σύμφωνη γνώμη τους λαμβάνεται προαιρετικά. Συνεκτιμώνται θέματα ασφάλειας και επιτρέπονται πιθανές εξαιρέσεις.

**Δείκτης 2.2:** Οι οικογένειες με παιδιά συστεγάζονται εφόσον αυτό συνάδει με το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην κατάσταση των έγγαμων ανήλικων.

**Δείκτης 2.3:** Εφόσον είναι εφικτό και σκόπιμο, πρέπει να γίνεται σεβαστή η ενότητα της οικογένειας και ως προς τα μέλη της ευρύτερης οικογένειας.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ανάλογα με τις εθνικές ρυθμίσεις και με τη σύμφωνη γνώμη των αιτούντων, μπορούν να συστεγάζονται και μέλη της ευρύτερης οικογένειας [περιλαμβανομένων και συγγενών που δεν εμπίπτουν στον ορισμό του άρθρου 2 στοιχείο γ) της ΟΣΥ].

**Δείκτης 2.4:** Στεγάζεται το πολύ μία οικογένεια ανά υπνοδωμάτιο.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Για την τήρηση των προτύπων ιδιωτικότητας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να στεγάζουν το πολύ μία οικογένεια ανά υπνοδωμάτιο. Το εύρος του ορισμού της οικογένειας εξαρτάται από την πρακτική του οικείου κράτους μέλους.

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 3: Διασφαλίζεται η συνεκτίμηση των ειδικών αναγκών του αιτούντος όταν (επαν)εγκαθίσταται σε συγκεκριμένο είδος στέγης.**

**Δείκτης 3.1:** Η εγκατάσταση των αιτούντων σε συγκεκριμένο είδος στέγης βασίζεται σε αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής τους.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ειδικότερα, η εγκατάσταση παιδιού σε συγκεκριμένο είδος στέγης βασίζεται σε εκτίμηση του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού.

**Δείκτης 3.2:** Παρέχεται η δυνατότητα μεταφοράς του αιτούντος εάν διαπιστωθούν ειδικές ανάγκες υποδοχής.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η επανεγκατάσταση του αιτούντος σε διαφορετικό είδος στέγης μπορεί να υπαγορεύεται από λόγους ασφαλείας, ιδίως σε περίπτωση θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, σεξουαλικής ή έμφυλης βίας, βασανιστηρίων ή άλλων σοβαρών μορφών ψυχολογικής ή σωματικής βίας (βλ. πρότυπο 11 και δείκτη 35.3: Εντοπίζονται επαρκώς και αξιολογούνται ειδικές ανάγκες που εκδηλώνονται σε μεταγενέστερο στάδιο).

#### **Ορθή πρακτική όσον αφορά την (επαν)εγκατάσταση αιτούντος σε χώρο στέγασης**

Θεωρείται ορθή πρακτική η μεταφορά οικογενειών με παιδιά σχολικής ηλικίας στο τέλος της σχολικής χρονιάς, λαμβάνοντας υπόψη τις σχολικές διακοπές.

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 4: Κατά την εγκατάσταση του αιτούντος σε χώρο στέγασης, διασφαλίζεται η συνεκτίμηση ειδικών και αντικειμενικών λόγων που σχετίζονται με την ιδιαίτερη προσωπική του κατάσταση.**

**Δείκτης 4.1:** Υπάρχει μηχανισμός με τον οποίο εκτιμάται η συνδρομή τυχόν ειδικών και αντικειμενικών λόγων για την εγκατάσταση σε συγκεκριμένο είδος στέγης.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η «ιδιαίτερη προσωπική κατάσταση» του αιτούντος για την οποία γίνεται λόγος στο ανωτέρω πρότυπο αναφέρεται ιδίως στις πολιτισμικές, γλωσσικές και θρησκευτικές καταβολές του προσώπου, στο φύλο του (π.χ. διεμφυλικό) και σε ατομικούς παράγοντες που σχετίζονται π.χ. με την απασχόληση, την επαγγελματική κατάρτιση ή υπάρχοντες οικογενειακούς δεσμούς.

## **1.3. Υποδομή**

### **Εισαγωγικές παρατηρήσεις**

Όσον αφορά τα πρότυπα και τους δείκτες που περιλαμβάνονται στην παρούσα ενότητα, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- «(υπνο)δωμάτιο»: χωριστός θάλαμος που ορίζεται από τέσσερις τοίχους, με πόρτα η οποία μπορεί να κλείσει, παράθυρο το οποίο μπορεί να ανοίξει, και οροφή. Στα κέντρα φιλοξενίας ή άλλους χώρους ομαδικής φιλοξενίας, με τον όρο «υπνοδωμάτια» νοούνται πάντα θάλαμοι οι οποίοι μπορούν να κλειδώνονται.
- Ο ορισμός των «μελών της οικογένειας» είναι αυτός που δίνεται στο άρθρο 2 στοιχείο γ) της ΟΣΥ.

Ιδιαίτερα τα πρότυπα αυτής της ενότητας πρέπει να νοούνται ως ελάχιστες απαιτήσεις και μόνον.

### **Πρότυπα και δείκτες**

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 5: Διασφαλίζεται επαρκής χώρος στο υπνοδωμάτιο στους χώρους ομαδικής φιλοξενίας.**

**Δείκτης 5.1:** Παρέχεται σε κάθε αιτούντα εμβαδόν τουλάχιστον 4 τ.μ.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο δείκτης αυτός μπορεί να αποσαφηνιστεί περαιτέρω, ανάλογα με το αν στο δωμάτιο στεγάζονται αιτούντες που δεν είναι συγγενείς ή μέλη της ίδιας οικογένειας. Μπορεί επίσης

να ληφθεί υπόψη η ηλικία, εάν π.χ. στεγάζονται οικογένειες με βρέφη ή μικρά παιδιά. Θα μπορούσε να γίνει παραπομπή στην εθνική νομοθεσία με την οποία ορίζεται ο ελάχιστος χώρος διαβίωσης ανά άτομο, εφόσον προβλέπεται.

**Δείκτης 5.2:** Όσον αφορά το ελάχιστο εμβαδόν των 4 τ.μ. κατ' άτομο, διασφαλίζεται ελάχιστο ύψος οροφής 2,10 μέτρων.

**Δείκτης 5.3:** Στο υπνοδωμάτιο υπάρχει αρκετός χώρος για να τοποθετηθεί ένα κρεβάτι και ένα ερμάριο για κάθε αιτούντα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ανάλογα με τη διαρρύθμιση του χώρου στέγασης, θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται στη στοιχειώδη επίπλωση ένα τραπέζι και μία καρέκλα, για τα οποία θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, εκτός εάν παρέχονται στους κοινόχρηστους χώρους.

## **ΠΡΟΤΥΠΟ 6: Διασφαλίζεται σεβασμός της ιδιωτικής ζωής των αιτούντων στους χώρους ομαδικής φιλοξενίας.**

**Δείκτης 6.1:** Σε ένα υπνοδωμάτιο στεγάζονται το πολύ έξι άγαμοι αιτούντες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο μέγιστος αριθμός προσώπων που εγκαθίστανται σε κάθε υπνοδωμάτιο μπορεί να προσδιορίζεται και ανάλογα με τον χρόνο που θα στεγαστούν εκεί και τη διαθεσιμότητα πρόσθετου χώρου εκτός του υπνοδωματίου (κοινόχρηστος χώρος, άλλοι ιδιωτικοί θάλαμοι). Εάν είναι ανέφικτη η συμμόρφωση προς αυτόν τον δείκτη στην πράξη, θα πρέπει να αναζητηθούν εναλλακτικοί τρόποι διασφάλισης της ιδιωτικής ζωής.

**Δείκτης 6.2:** Υπάρχουν χωριστά υπνοδωμάτια για άγαμους αιτούντες και άγαμες αιτούσες, στα οποία δεν έχουν πρόσβαση άτομα του αντίθετου φύλου.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η απαγόρευση πρόσβασης θα μπορούσε να διασφαλίζεται με χωριστές εγκαταστάσεις ή/και με κλειδαριές, με την επιφύλαξη παραγόντων που σχετίζονται με την ασφάλεια του χώρου στέγασης. Ειδικότερα, τα ερμάρια θα πρέπει να μπορούν να κλειδώνονται όταν ο χώρος φιλοξενεί αιτούντες με ειδικές ανάγκες, όπως γυναίκες που μπορεί να κινδυνεύουν από έμφυλη βία.

**Δείκτης 6.3:** Προβλέπεται και τίθεται στη διάθεση των αιτούντων ένας ιδιωτικός χώρος (εντός ή εκτός του κέντρου) για συναντήσεις με νομικούς συμβούλους, κοινωνικούς λειτουργούς ή άλλους συναφείς φορείς, όποτε χρειάζεται.

**Δείκτης 6.4:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Στους ασυνόδευτους ανήλικους, π.χ. πρέπει να παρέχονται χωριστά υπνοδωμάτια και να μην διαμένουν στο ίδιο δωμάτιο με ενήλικες αιτούντες.

### **Ορθή πρακτική όσον αφορά την ιδιωτική ζωή των αιτούντων**

Θεωρείται ορθή πρακτική να υπάρχει διάδρομος τουλάχιστον 90 εκατοστών ανάμεσα από τα κρεβάτια ώστε να παρέχεται περισσότερος ιδιωτικός χώρος.

## **ΠΡΟΤΥΠΟ 7: Διασφαλίζεται επαρκής επίπλωση του χώρου στέγασης.**

**Δείκτης 7.1:** Η επίπλωση κάθε υπνοδωματίου περιλαμβάνει τουλάχιστον:

**7.1.1:** ένα μονό κρεβάτι ανά άτομο **ΚΑΙ**

**7.1.2:** ένα ερμάριο ανά άτομο ή οικογένεια, αρκετά μεγάλο για να χωρά τα προσωπικά αντικείμενα (π.χ. ρούχα, φάρμακα ή έγγραφα).

**Δείκτης 7.2:** Σε υπνοδωμάτια στα οποία φιλοξενούνται αιτούντες που δεν είναι μέλη της ίδιας οικογένειας, το ερμάριο πρέπει να μπορεί να κλειδώνει, με την επιφύλαξη παραγόντων που σχετίζονται με την ασφάλεια του χώρου υποδοχής.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Ειδικότερα, τα ερμάρια θα πρέπει να μπορούν να κλειδώνονται όταν ο χώρος φιλοξενεί αιτούντες με ειδικές ανάγκες, όπως γυναίκες που μπορεί να κινδυνεύουν από έμφυλη βία.*

**Δείκτης 7.3:** Η επίπλωση στον κοινόχρηστο χώρο / καθιστικό περιλαμβάνει αρκετά τραπέζια και καρέκλες.

**Δείκτης 7.4:** Σε χώρους στους οποίους οι αιτούντες μαγειρεύουν οι ίδιοι για την κάλυψη των αναγκών τους, παρέχονται και είναι προσβάσιμα στην κουζίνα όλα τα ακόλουθα:

**7.4.1:** επαρκής χώρος στο ψυγείο κατ' άτομο **ΚΑΙ**

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Θα μπορούσε να διευκρινιστεί περαιτέρω ο επαρκής χώρος στο ψυγείο με προσδιορισμό των λίτρων ή των ραφιών που διατίθενται κατ' άτομο/οικογένεια.*

**7.4.2:** επαρκής χώρος στα ράφια κατ' άτομο/οικογένεια **ΚΑΙ**

**7.4.3:** ελάχιστη πρόσβαση σε μαγειρική εστία κατ' άτομο/οικογένεια **ΚΑΙ**

**7.4.4:** ελάχιστος αριθμός πιάτων, ποτηριών, μαγειρικών σκευών και μαχαιροπίρουνων κατ' άτομο.

**Δείκτης 7.5:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Για παράδειγμα, στα θρέφη πρέπει να παρέχεται θρεφική κούνια, αλλαξιέρα και ειδικό καρεκλάκι, στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα πρέπει να παρέχεται ειδικά προσαρμοσμένη επίπλωση, ενώ στις οικογένειες με παιδιά σχολικής ηλικίας πρέπει να παρέχεται τραπέζακι και καρέκλα όπου θα κάνουν τα παιδιά τις εργασίες τους.*

## **ΠΡΟΤΥΠΟ 8: Στον χώρο στέγασης διασφαλίζονται επαρκείς υποδομές υγιεινής σε κατάσταση λειτουργίας.**

**Δείκτης 8.1:** Όλοι οι αιτούντες πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ντουζιέρα/μπανιέρα, σε νιπτήρα με ζεστό και κρύο νερό και σε τουαλέτα που λειτουργεί.

**Δείκτης 8.2:** Είναι προσβάσιμη τουλάχιστον μία τουαλέτα με κλειδί και λειτουργεί ανά 10 αιτούντες επί 24ώρου βάσεως 7 ημέρες την εβδομάδα.

**Δείκτης 8.3:** Υπάρχει τουλάχιστον μία ντουζιέρα ή μπανιέρα που λειτουργεί με ζεστό και κρύο νερό ανά 12 αιτούντες και είναι προσβάσιμη τουλάχιστον 8 ώρες ημερησίως.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Η αναλογία ντουζιέρας προς αιτούντες μπορεί να μεταβληθεί εάν διασφαλίζεται πρόσβαση για περισσότερες ώρες την ημέρα.*

**Δείκτης 8.4:** Παρέχεται πρόσβαση σε τουλάχιστον ένα νιπτήρα που λειτουργεί με ζεστό και κρύο νερό ανά 10 αιτούντες επί 24ώρου βάσεως 7 ημέρες την εβδομάδα.

**Δείκτης 8.5:** Εάν στο λουτρό υπάρχουν περισσότερες από μία ντουζιέρες, διασφαλίζεται η ύπαρξη οπτικού διαχωριστικού.

**Δείκτης 8.6:** Υπάρχουν χωριστές ανδρικές και γυναικείες τουαλέτες, ντουζιέρες και νιπτήρες (με ευκρινή και κατανοητή σήμανση), με εξαίρεση τους μικρούς χώρους στέγασης.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Τα διαμερίσματα, τα στούντιο και άλλα είδη κατοικιών που στεγάζουν λιγότερα από 12 άτομα μπορούν να αποτελούν εξαίρεση.*

**Δείκτης 8.7:** Όσον αφορά τους χώρους ομαδικής στέγασης αιτούντων που δεν είναι μέλη της ίδιας οικογένειας, προβλέπονται διευθετήσεις για την ασφαλή πρόσβαση των αιτούντων στον χώρο και τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής ανά πάσα στιγμή.

**Δείκτης 8.8:** Λαμβάνονται μέτρα για να διασφαλίζεται ότι τα ρούχα και οι πετσέτες δεν θα βρέχονται την ώρα που ο αιτών κάνει ντους.

**Δείκτης 8.9:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Για παράδειγμα, παιδιά κάτω των 2 ετών έχουν πρόσβαση καθημερινά σε βρεφικό μπάμιο.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά την υποδομή υγιεινής

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- να υπάρχει τουαλέτα στο ίδιο κτίριο με το υπνοδωμάτιο και τους κοινόχρηστους χώρους, και όχι εκτός αυτού·
- να μπορεί να κλειδώνει κάθε ντουζιέρα και να μην υπάρχουν χρονικοί περιορισμοί στην πρόσβαση·
- να λαμβάνεται μέριμνα για θέματα φύλου και ασφάλειας των γυναικών, π.χ. με χωροθέτηση των εγκαταστάσεων υγιεινής κοντά ή σε απόσταση ασφαλείας από τα δωμάτια, σε χώρο με καλό φωτισμό.

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 9: Διασφαλίζεται η συμμόρφωση του χώρου στέγασης προς τους συναφείς εθνικούς και τοπικούς κανονισμούς.**

**Δείκτης 9.1:** Ο χώρος στέγασης έχει κατασκευαστεί σύμφωνα με τους ισχύοντες τοπικούς και εθνικούς κανονισμούς.

**Δείκτης 9.2:** Η συντήρηση και λειτουργία του χώρου είναι σύμφωνη προς τους συναφείς τοπικούς και εθνικούς κανονισμούς, λαμβάνοντας υπόψη όλους τους πιθανούς κινδύνους.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Τα ακόλουθα παραδείγματα βοηθούν στην αποτίμηση της προόδου που σημειώνεται για την τήρηση του προτύπου σε κέντρο φιλοξενίας: υπάρχει και είναι ορατό ανά πάσα στιγμή σχέδιο εκκένωσης του κέντρου φιλοξενίας, δεν υπάρχουν εμπόδια στις οδούς διαφυγής και υπάρχει πρόσβαση σε πυροσβεστήρες.

**Δείκτης 9.3:** Στα υπνοδωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους / καθιστικά μπαίνει αρκετό φυσικό φως και καθαρός αέρας, ενώ υπάρχουν κουρτίνες ή/και στόρια για σκίαση όποτε χρειάζεται.

**Δείκτης 9.4:** Υπάρχει επαρκές σύστημα ρύθμισης της θερμοκρασίας σε όλους τους χώρους.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Το ικανοποιητικό θερμοκρασιακό φάσμα καθορίζεται ανάλογα με τις κλιματικές συνθήκες της περιοχής και τα γενικά πρότυπα που ισχύουν για όλους τους κατοίκους.

**Δείκτης 9.5:** Τα υπνοδωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι δεν εκτίθενται σε έντονους περιβαλλοντικούς θορύβους.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι περιβαλλοντικοί θόρυβοι θα μπορούσαν να προέρχονται π.χ. από μηχανήματα, αεροπλάνα, τρένα κ.λπ.

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 10: Διασφαλίζεται ότι η εσωτερική και η εξωτερική υποδομή των χώρων στέγασης αιτούντων με μειωμένη κινητικότητα προσαρμόζεται στις ανάγκες τους.**

**Δείκτης 10.1:** Ο χώρος στέγασης βρίσκεται:

**10.1 α):** στο ισόγειο ή

**10.1 β):** υπάρχει ανελκυστήρας προσαρμοσμένος στις ανάγκες χρηστών με μειωμένη κινητικότητα ή

**10.1 γ):** τα σκαλιά δεν υπερβαίνουν έναν μέγιστο αριθμό, ανάλογα με τον βαθμό μειωμένης κινητικότητας.

**Δείκτης 10.2:** Οι εξωτερικές δίοδοι πρόσβασης για πεζούς ή οχήματα έχουν λεία, επίπεδη επιφάνεια.

**Δείκτης 10.3:** Η είσοδος είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να επιτρέπει την πρόσβαση αιτούντων με μειωμένη κινητικότητα.

**Δείκτης 10.4:** Οι πόρτες και οι διάδρομοι εντός του χώρου στέγασης έχουν αρκετό πλάτος για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.

**Δείκτης 10.5:** Υπάρχουν λαβές στήριξης σε δωμάτια και χώρους που χρησιμοποιούνται από αιτούντες με μειωμένη κινητικότητα.

**Δείκτης 10.6:** Υπάρχουν προσαρμοσμένες υποδομές σε χώρους υγιεινής, όπως π.χ. ντουζιέρες χωρίς σκαλοπάτι, λαβές στήριξης, νιπτήρες και τουαλέτες σε κατάλληλο ύψος για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, καθώς και πλακίδια κατάλληλα για αναπηρικά αμαξίδια στο λουτρό και στην τουαλέτα.

## 1.4. Ασφάλεια

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Θα πρέπει να λαμβάνεται επαρκής μέριμνα για την ασφάλεια του χώρου στέγασης, της επίπλωσης και του εξοπλισμού του, σύμφωνα με το ισχύον εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, με γενικό στόχο την παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος διαβίωσης τόσο για τους αιτούντες διεθνή προστασία όσο και για τους εργαζόμενους σε κέντρα φιλοξενίας.

### Πρότυπα και δείκτες

#### **ΠΡΟΤΥΠΟ 11: Λαμβάνεται μέριμνα για επαρκή μέτρα ασφαλείας.**

**Δείκτης 11.1:** Διενεργείται αξιολόγηση κινδύνων ανά τακτά διαστήματα, λαμβάνοντας υπόψη εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση κινδύνων είναι οι εξής: ζητήματα ασφαλείας που εγείρονται από τους αιτούντες, η κατάσταση και η γεωγραφική θέση του χώρου στέγασης, οι στάσεις των κατοίκων της περιοχής, το πλήθος των ατόμων που φιλοξενούνται, η εθνοτική σύνθεση των διαμενόντων στον χώρο, το φύλο και η οικογενειακή κατάσταση των αιτούντων, οι διαμενόντες εκεί αιτούντες με ειδικές ανάγκες και τα επεισόδια στο παρελθόν.

**Δείκτης 11.2:** Θεσπίζονται προσήκοντα μέτρα ασφαλείας βάσει των πορισμάτων της αξιολόγησης κινδύνων.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Τα εν λόγω μέτρα θα μπορούσαν, ενδεικτικά, να περιλαμβάνουν: διευκόλυνση του ελέγχου της πρόσβασης με την ανέγερση φράκτη γύρω από τον χώρο στέγασης, παρουσία μέλους του προσωπικού επί 24ώρου θάσεως 7 ημέρες την εβδομάδα, μέριμνα για επαρκή φωτισμό των εξωτερικών χώρων και σύστημα παρακολούθησης με βιντεοκάμερες, περιορισμός της πρόσβασης του κοινού εφόσον κρίνεται αναγκαίο για την ασφάλεια των αιτούντων και, τέλος, ενσωμάτωση πτυχών σχετικών με την ασφάλεια στον «κανονισμό λειτουργίας» του χώρου στέγασης.

**Δείκτης 11.3:** Οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα να καταγγείλουν συμβάντα (π.χ. κλοπή, βία, απειλές, εχθρική αντιμετώπιση από την τοπική κοινωνία) στο αρμόδιο προσωπικό χωρίς να κινδυνεύουν οι ίδιοι.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι αιτούντες πρέπει να ενημερώνονται για την τηλεφωνική γραμμή αναφοράς σε περίπτωση συμβάντων σχετικών με την ασφάλεια.

**Δείκτης 11.4:** Οι αριθμοί τηλεφωνικής κλήσης σε περίπτωση ανάγκης αναρτώνται σε ευκρινές σημείο και διατίθεται τηλεφωνική συσκευή.

**Δείκτης 11.5:** Τα μέτρα ασφαλείας εστιάζουν και στον εντοπισμό και την πρόληψη της σεξουαλικής και της έμφυλης βίας.

**Δείκτης 11.6:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Θα πρέπει να θεσπίζονται ειδικά μέτρα για την ασφάλεια του συνόλου των αιτούντων, ιδίως όσων έχουν ειδικές ανάγκες λόγω ηλικίας, οικογενειακής κατάστασης, φύλου, ταυτότητας φύλου ή σεξουαλικού προσανατολισμού ή προβλημάτων σωματικής ή ψυχικής υγείας. Ειδικές διευθετήσεις θα πρέπει να προβλέπονται και για την ασφάλεια των θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, σεξουαλικής ή έμφυλης βίας, βασανιστηρίων ή άλλων μορφών ψυχολογικής ή σωματικής βίας. Τα εν λόγω μέτρα θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν τη δυνατότητα στέγασης αιτούντων με διαφορετικό σεξουαλικό προσανατολισμό χωριστά από άλλους αιτούντες του ίδιου φύλου ή τη δυνατότητα μεταφοράς αιτούντος που κινδυνεύει να πέσει ή έχει πέσει θύμα έμφυλης βίας [βλ. πρότυπο 3: (Επαν)εγκατάσταση αιτούντων λόγω ειδικών αναγκών τους] ή την παροχή προστατευμένου χώρου στα παιδιά για παιχνίδι χωρίς κινδύνους. Σε χώρους όπου φιλοξενούνται ασυνόδευτοι ανήλικοι, πρέπει να λαμβάνονται ειδικά μέτρα πρόληψης της εξαφάνισής τους.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά τα μέτρα ασφαλείας

Θεωρείται ορθή πρακτική στα κέντρα φιλοξενίας:

- να διατίθενται χώροι στους οποίους συγκεκριμένες ομάδες μπορούν να εκφράσουν κατ' ιδίαν τις ανησυχίες τους για ζητήματα ασφαλείας, ώστε να ενθαρρύνονται οι καταγγελίες περιστατικών βίας;
- να υπάρχει σύστημα καταγραφής ή αρχειοθέτησης των συμβάντων ασφαλείας.

## 1.5. Κοινόχρηστος χώρος

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στο πλαίσιο των κατευθυντήριων γραμμών, ο όρος «κοινόχρηστος χώρος» αναφέρεται σε χώρο στον οποίο οι αιτούντες σιτίζονται και περνούν τον ελεύθερο χρόνο τους. Το μέγεθος και η διαρρύθμιση του κοινόχρηστου χώρου, όπως και η λειτουργικότητά του, είναι συνάρτηση του είδους της στέγης στην οποία φιλοξενούνται οι αιτούντες. Ο όρος «κοινόχρηστος χώρος» μπορεί να αναφέρεται σε μία ή περισσότερες αίθουσες τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιούν οι αιτούντες.

Στα μεγαλύτερα κέντρα φιλοξενίας, ο «κοινόχρηστος χώρος» μπορεί να αναφέρεται σε διάφορες αίθουσες οι οποίες εξυπηρετούν πολλαπλούς σκοπούς, όπως σίτιση, δραστηριότητες αναψυχής ή συμμετοχή σε άλλες συλλογικές δραστηριότητες (π.χ. μαθήματα γλώσσας, παροχή ενημέρωσης). Σε μικρότερους χώρους στέγασης μπορεί να υπάρχει μία αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, η οποία μπορεί να μετατρέπεται σε τραπεζαρία / καθιστικό ή χώρο δραστηριοτήτων αναψυχής, ανάλογα με τις ανάγκες και την ώρα της ημέρας. Εφόσον μπορεί να διασφαλιστεί επαρκής ιδιωτικότητα, ο κοινόχρηστος χώρος των μικρότερων χώρων στέγασης (ή μέρος αυτού) θα μπορούσε επίσης να εξυπηρετεί τους αιτούντες κατά τις συναντήσεις τους με κοινωνικούς λειτουργούς ή νομικούς συμβούλους.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι ο όρος «δραστηριότητες αναψυχής» αναφέρεται σε δραστηριότητες που δεν απευθύνονται μόνο σε παιδιά, αλλά και σε ενήλικες. Κι αυτό διότι είναι αποδεδειγμένη η συσχέτιση ανάμεσα στη δυνατότητα των ενηλίκων να επιδίδονται σε δραστηριότητες αναψυχής και στην ψυχική τους υγεία. Η ύπαρξη ενός χώρου για δραστηριότητες αναψυχής ή η δυνατότητα των αιτούντων να ασχολούνται με συλλογικές δραστηριότητες (π.χ. μαθήματα γλώσσας, ομαδικές ενημερώσεις ή αθλητικές δραστηριότητες) υπηρετεί έναν σημαντικό σκοπό, καθώς τους βοηθά να δομήσουν καλύτερα την ημέρα τους και, με τον τρόπο αυτό, συμβάλλει στη μείωση των εντάσεων που προκαλεί η επί μακρόν απραγία. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στα αρχικά στάδια της διαδικασίας ασύλου, οπότε οι αιτούντες ενδέχεται να μην έχουν (ακόμη) τη δυνατότητα πρόσβασης στην αγορά εργασίας ή στην επίσημη κατάρτιση.

## Πρότυπα και δείκτες

### ΠΡΟΤΥΠΟ 12: Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διαθέτουν επαρκή χώρο σίτισης.

**Δείκτης 12.1:** Όλοι οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα να σιτίζονται σε χώρο που τους έχει υποδειχθεί.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Προσφέρεται σε όλους τους αιτούντες η δυνατότητα να σιτίζονται σε τραπεζαρία (στα μεγαλύτερα κέντρα φιλοξενίας) ή σε δωμάτιο στο οποίο υπάρχει τραπέζι και αρκετές καρέκλες. Ο χώρος σίτισης θα μπορούσε να εξυπηρετεί και άλλους σκοπούς, υπό τον όρο να είναι διαθέσιμος για σίτιση συγκεκριμένες ώρες της ημέρας.

### ΠΡΟΤΥΠΟ 13: Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διαθέτουν επαρκή χώρο για δραστηριότητες αναψυχής και ομαδικές δραστηριότητες.

**Δείκτης 13.1:** Εντός του χώρου στέγασης ή σε παρακείμενο δημόσιο χώρο υπάρχει χώρος κατάλληλος για δραστηριότητες αναψυχής.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Όταν δημιουργούνται αίθουσες για δραστηριότητες αναψυχής σε χώρους ομαδικής φιλοξενίας, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη το φύλο, η ηλικία και οι πολιτισμικές και θρησκευτικές ανάγκες των αιτούντων. Ει δυνατόν, θα πρέπει να προβλέπονται διαφορετικές αίθουσες για δραστηριότητες αναψυχής ή διαφορετικές ώρες κατά τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιούνται οι αίθουσες.

**Δείκτης 13.2:** Εφόσον το κράτος μέλος διοργανώνει ομαδικές δραστηριότητες, διατίθεται επαρκής και κατάλληλος χώρος, π.χ. υπό μορφή χωριστής αίθουσας.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο όρος «ομαδικές δραστηριότητες» αναφέρεται π.χ. σε μαθήματα γλώσσας, ομαδική ενημέρωση, αθλητικές δραστηριότητες κ.λπ.

**Δείκτης 13.3:** Εάν ο χώρος φιλοξενεί παιδιά, υπάρχει ασφαλής αίθουσα/χώρος παιχνιδιού και δραστηριοτήτων στον αύλειο χώρο του κέντρου ή σε παρακείμενο δημόσιο χώρο.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά τον κοινόχρηστο χώρο

Θεωρείται ορθή πρακτική να προβλέπεται η επιτηρούμενη απασχόληση των παιδιών σε χώρους φιλικούς προς τα παιδιά ενόσω οι γονείς συμμετέχουν σε ομαδικές δραστηριότητες.

## 1.6. Συνθήκες υγιεινής

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Ο όρος «συνθήκες υγιεινής» αναφέρεται στη διαδικασία διατήρησης του χώρου απαλλαγμένου από ακαθαρσίες, μολυσματικούς παράγοντες, ασθένειες κ.λπ. μέσω του καθαρισμού και της αποκομιδής των απορριμμάτων. Στην ίδια λογική, ο όρος «καθαρός» αναφέρεται στην απουσία επιβλαβών ζώων, ζυψίων, παθογόνων παραγόντων και άλλων επικίνδυνων οργανισμών. Τα εφαρμοστέα πρότυπα υγιεινής που παρατίθενται σε αυτήν την ενότητα ισχύουν για ολόκληρο τον χώρο στέγασης, περιλαμβανομένων των ιδιωτικών και των κοινόχρηστων χώρων που βρίσκονται εντός ή εκτός αυτού (εφόσον υπάρχουν). Ανάλογα με το εθνικό πλαίσιο, η ανάπτυξη και η παρακολούθηση των προτύπων υγιεινής μπορεί να εμπίπτουν στην αρμοδιότητα άλλων αρχών (π.χ. υγειονομικών εποπτικών φορέων).

Σε μεγαλύτερα κέντρα φιλοξενίας, ως «ιδιωτικός χώρος» νοείται μόνο το υπνοδωμάτιο, ενώ όλες οι υπόλοιπες αίθουσες εμπίπτουν στην κατηγορία των κοινόχρηστων χώρων. Παρά ταύτα, τα υγειονομικά πρότυπα διαφέρουν ανάλογα με το είδος των κοινόχρηστων χώρων, π.χ. μαγειρείο, χώροι υγιεινής και λοιπές αίθουσες, περιλαμβανομένων των γραφείων και των αιθουσών δραστηριοτήτων. Αντίθετα, σε μικρότερους χώρους στέγασης, η κουζίνα, το μπάνιο και τα άλλα δωμάτια θα πρέπει να θεωρούνται επίσης ιδιωτικοί χώροι.



Η τήρηση των κατάλληλων προτύπων υγιεινής εμπίπτει συνολικά στην ευθύνη των αρμόδιων αρχών των κρατών μελών, πλην όμως μπορούν να συμβάλουν και οι αιτούντες. Στην πράξη οι αιτούντες έχουν κατά κανόνα την ευθύνη για τον καθαρισμό των ιδιωτικών χώρων. Πέραν αυτού, ανάλογα με το εθνικό νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο, θα μπορούσαν να καθαρίζονται και άλλοι χώροι από τους αιτούντες, σε εθελοντική βάση. Σε κάποιες περιπτώσεις, ο καθαρισμός μπορεί να γίνεται επ' αμοιβή, ιδίως σε χώρους ομαδικής φιλοξενίας όπου ανατίθενται μικροδουλειές στους αιτούντες. Στις περιπτώσεις αυτές, η διαδικασία καθαρισμού θα πρέπει να τελεί υπό την εποπτεία του αρμόδιου φορέα ή εξειδικευμένης εταιρίας καθαρισμού.

Αναλυτική περιγραφή των ευθυνών όσον αφορά την καθαριότητα του χώρου στέγασης θα πρέπει να περιλαμβάνεται στον κανονισμό λειτουργίας.

## Πρότυπα και δείκτες

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 14: Διασφαλίζεται η καθαριότητα των ιδιωτικών και των κοινόχρηστων χώρων.**

**Δείκτης 14.1:** Στον χώρο στέγασης τηρείται πρόγραμμα καθαριότητας.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Για κάθε χώρο, ορίζεται πόσο συχνά και πόσο καλά πρέπει να καθαρίζεται.

**Δείκτης 14.2:** Η καθαριότητα των ιδιωτικών και των κοινόχρηστων χώρων ελέγχεται σε τακτά διαστήματα.

- **Πρόσθετη παρατήρηση:** Οι έλεγχοι λαμβάνουν υπόψη την ανάγκη σεβασμού της ιδιωτικής ζωής των αιτούντων.

**Δείκτης 14.3:** Ελέγχεται η καθαριότητα κατά τη μετεγκατάσταση ατόμων σε άλλο δωμάτιο ή σε άλλο χώρο στέγασης.

**Δείκτης 14.4:** Εφόσον οι αιτούντες είναι υπεύθυνοι για την καθαριότητα, έχουν πρόσβαση στα αναγκαία προϊόντα και είδη καθαρισμού, καθώς και σε προστατευτικό εξοπλισμό όπως γάντια και μάσκες.

#### **Ορθή πρακτική όσον αφορά την καθαριότητα των ιδιωτικών και των κοινόχρηστων χώρων**

Θεωρείται ορθή πρακτική στα κέντρα φιλοξενίας να καταρτίζεται πρόγραμμα καθαριότητας, το οποίο αναρτάται γραπτώς σε ευκρινές σημείο και επαληθεύεται από τους αιτούντες.

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 15: Διασφαλίζεται η καθαριότητα της κουζίνας και των χώρων υγιεινής.**

**Δείκτης 15.1:** Η καθαριότητα των χώρων συνάδει με τους τοπικούς και εθνικούς κανονισμούς και πρότυπα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι εν λόγω κανονισμοί μπορεί π.χ. να αναφέρονται σε τακτικές μυοκτονίες και απεντομώσεις.

**Δείκτης 15.2:** Οι χώροι καθαρίζονται τουλάχιστον καθημερινά (στα κέντρα φιλοξενίας) ή όσο συχνά χρειάζεται.

**Δείκτης 15.3:** Σε τακτά διαστήματα γίνεται σχολαστική καθαριότητα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Στα κέντρα φιλοξενίας, σχολαστική καθαριότητα θα μπορούσε να γίνεται τουλάχιστον τέσσερις φορές το χρόνο. Τα πρότυπα καθαριότητας για τα μαγειρεία που χρησιμοποιούνται από τους αιτούντες ή από επαγγελματίες μάγειρες διαφέρουν.

## **ΠΡΟΤΥΠΟ 16: Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα είτε να πλύνουν τα ρούχα τους είτε να τα δώσουν για πλύσιμο τακτικά.**

**Δείκτης 16.1:** Όταν παρέχονται κλινοσκεπάσματα και πετσέτες σε είδος και πλένονται στον χώρο στέγασης, πρέπει να πλένονται τακτικά.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Τα κλινοσκεπάσματα πρέπει να πλένονται τουλάχιστον μία φορά το δεκαπενθήμερο και οι πετσέτες τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα.

**Εναλλακτικοί δείκτες:**

**Δείκτης 16.2 α):** Οι αιτούντες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να πλύνουν τα ρούχα τους τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Ή

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο εν λόγω δείκτης θα μπορούσε να διευκρινιστεί περαιτέρω στο εθνικό πλαίσιο, ορίζοντας τον αριθμό των διαθέσιμων πλυντηρίων και τη δυνατότητα στεγνώματος των ρούχων ανά συγκεκριμένο αριθμό ατόμων.

**Δείκτης 16.2 β):** Υπάρχει διαθέσιμη υπηρεσία η οποία εξυπηρετεί τους αιτούντες ούτως ώστε να μπορούν να πλύνουν τα ρούχα τους.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Θα πρέπει να προσφέρεται επαρκής πρόσβαση στην υπηρεσία πλυσίματος ρούχων, π.χ. τουλάχιστον 5 ημέρες την εβδομάδα (μη εξαιρουμένου του σαββατοκύριακου).

## **1.7. Συντήρηση**

### **Εισαγωγικές παρατηρήσεις**

Στην παρούσα ενότητα, με τον όρο «συντήρηση» νοείται ένα σύνολο ενεργειών που απαιτούνται και διεξάγονται προκειμένου ο χώρος στέγασης να διατηρείται ει δυνατόν στην αρχική του κατάσταση για το δυνατόν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.

Η συντήρηση του κέντρου υποδοχής εμπίπτει συνολικά στην ευθύνη των αρμόδιων αρχών των κρατών μελών, πλην όμως μπορούν να συμβάλουν και οι αιτούντες σε εθελοντική βάση, εφόσον το επιτρέπει το εθνικό νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο. Σε κάποιες περιπτώσεις, η συντήρηση θα μπορούσε να γίνεται επ' αμοιβή, ιδίως σε χώρους ομαδικής φιλοξενίας όπου ανατίθενται μικροδουλειές στους αιτούντες. Στις περιπτώσεις αυτές, η διαδικασία θα πρέπει να τελεί υπό την εποπτεία του αρμόδιου φορέα ή εξειδικευμένης εταιρίας συντήρησης.

### **Πρότυπα και δείκτες**

## **ΠΡΟΤΥΠΟ 17: Διασφαλίζεται η ασφαλής και ομαλή λειτουργία των χώρων στέγασης μέσω τακτικής συντήρησης.**

**Δείκτης 17.1:** Ελέγχεται τακτικά η ομαλή λειτουργία του χώρου, της επίπλωσης και του εξοπλισμού.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι έλεγχοι πρέπει να γίνονται τουλάχιστον σε ετήσια βάση. Ένας κατάλογος ελέγχων θα μπορούσε να διευκολύνει την αξιολόγηση.

**Δείκτης 17.2:** Οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν την ανάγκη για εργασίες συντήρησης και επιδιόρθωσης.

**Δείκτης 17.3:** Οι εργασίες επιδιόρθωσης και αντικατάστασης εντός του χώρου στέγασης διεξάγονται άμεσα και με την προσήκουσα ποιότητα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Παρά το γεγονός ότι η συνολική ευθύνη για τη συντήρηση του χώρου στέγασης βαρύνει την αρχή υποδοχής, ορισμένες εργασίες συντήρησης θα μπορούσαν να εκτελούνται από τους αιτούντες για να εξασφαλίζεται η απασχόλησή τους — υπό τον όρο να αμείβονται για αυτές και η ανάθεση να γίνεται σε ευελοντική βάση. Σε κάθε περίπτωση, την ευθύνη της γενικής εποπτείας έχει ο αρμόδιος φορέας.

## 1.8. Εξοπλισμός και υπηρεσίες επικοινωνίας

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Η επικοινωνία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο για τους αιτούντες διεθνή προστασία καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας υποδοχής. Ο όρος «επικοινωνία» αναφέρεται τόσο στην επικοινωνία σχετικά με το καθεστώς των αιτούντων στο πλαίσιο της διαδικασίας όσο και στην ιδιωτική τους επικοινωνία, π.χ. με μέλη της οικογένειάς τους. Επισημαίνεται ότι η επαρκής πρόσβαση στην επικοινωνία συντελεί στην ψυχική υγεία των αιτούντων, καθώς συμβάλλει στην πρόληψη του άγχους που πηγάζει είτε από την έλλειψη επαφής με συγγενείς και φίλους που έχουν μείνει στη χώρα καταγωγής ή βρίσκονται σε χώρες διέλευσης είτε από την ανεπαρκή επικοινωνία με οργανώσεις που παρέχουν νομική αρωγή ή άλλες υπηρεσίες. Σε κάθε περίπτωση, και εφόσον είναι εφικτό, οι αιτούντες θα πρέπει να ενημερώνονται για την απόφαση μέσω ταχυδρομείου.

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Εξοπλισμός και υπηρεσίες επικοινωνίας

- Άρθρο 18 παράγραφος 2 στοιχείο β) της ΟΣΥ: Λεπτομέρειες για τις υλικές συνθήκες υποδοχής

### Πρότυπα και δείκτες

#### **ΠΡΟΤΥΠΟ 18: Διασφαλίζεται επαρκής πρόσβαση των αιτούντων σε τηλέφωνο για να πραγματοποιούν κλήσεις σχετικά με διαδικαστικά, νομικά, ιατρικά και εκπαιδευτικά θέματα.**

**Δείκτης 18.1:** Παρέχεται πρόσβαση σε τηλέφωνο τουλάχιστον για κλήσεις σχετικά με διαδικαστικά, νομικά, ιατρικά ή εκπαιδευτικά θέματα.

**Δείκτης 18.2:** Οι αιτούντες έχουν καθημερινά πρόσβαση σε τουλάχιστον μία τηλεφωνική συσκευή ανά μονάδα στέγασης.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο αριθμός των τηλεφωνικών συσκευών που θα εγκατασταθούν στον χώρο εξαρτάται από τον αριθμό των αιτούντων που διαμένουν εκεί.

**Δείκτης 18.3:** Οι αιτούντες μπορούν να δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις κατ' ιδίαν, χωρίς να μπορούν να ακούσουν άλλοι τη συνομιλία τους.

#### **ΠΡΟΤΥΠΟ 19: Διασφαλίζεται επαρκής πρόσβαση των αιτούντων στο διαδίκτυο.**

**Δείκτης 19.1:** Οι αιτούντες έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο είτε εντός του χώρου στέγασης είτε σε παρακείμενο δημόσιο χώρο τουλάχιστον τέσσερις φορές την εβδομάδα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η πρόσβαση των αιτούντων στο διαδίκτυο εντός του χώρου στέγασης μέσα από τις προσωπικές τους συσκευές (π.χ. smartphones) διευκολύνεται όταν υπάρχει ασύρματο δίκτυο (wi-fi), καθώς και όταν υπάρχει επαρκής αριθμός υπολογιστών για συγκεκριμένο αριθμό ατόμων. Αν η πρόσβαση στο διαδίκτυο παρέχεται σε χώρο εκτός του χώρου στέγασης, αυτός πρέπει να είναι προσβάσιμος με τα πόδια ή με τα μέσα μαζικής μεταφοράς (βλ. πρότυπο 1: Γεωγραφική θέση). Η πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν είναι υποχρεωτικό να παρέχεται δωρεάν (βλ. δείκτη 28.4: Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα).

## **ΠΡΟΤΥΠΟ 20: Διασφαλίζεται η δυνατότητα των αιτούντων να φορτίζουν τις συσκευές επικοινωνίας τους.**

**Δείκτης 20.1:** Υπάρχει τουλάχιστον μία προσβάσιμη πρίζα ανά υπνοδωμάτιο για τη φόρτιση ηλεκτρονικών συσκευών.

### **Ορθή πρακτική όσον αφορά τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε εξοπλισμό και υπηρεσίες επικοινωνίας**

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- να παρέχεται στους αιτούντες η δυνατότητα να κάνουν φωτοαντίγραφα ή εκτυπώσεις εγγράφων που θα χρησιμοποιηθούν για τη διαδικασία ασύλου ή για ιατρικά θέματα δωρεάν·
- να παρέχεται πρόσβαση σε τηλεόραση που εκπέμπει προγράμματα στις δύο ευρύτερα διαδεδομένες γλώσσες τουλάχιστον μεταξύ των αιτούντων που φιλοξενούνται στον συγκεκριμένο χώρο (βλ. δείκτη 13.1: Κοινόχρηστος χώρος).

## 2. Σίτιση

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην ενότητα αυτή, με τον όρο «σίτιση» νοούνται τα τρόφιμα αλλά και τα μη οινοπνευματώδη ποτά. Βάσει της προσέγγισης που ακολουθείται και στην ενότητα για τη στέγαση, τα πρότυπα που περιλαμβάνονται στην παρούσα ενότητα πρέπει να τηρούνται, ασχέτως αν στους αιτούντες παρέχεται σίτιση σε είδος ή υπό μορφή οικονομικού βοηθήματος ή δελτίου. Αυτό σημαίνει ότι τα κράτη μέλη που επιλέγουν να παρέχουν στους αιτούντες οικονομικό βοήθημα ή δελτία για την κάλυψη των δαπανών σίτισης θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι το ύψος τους επιτρέπει στους αιτούντες να προμηθεύονται τρόφιμα τα οποία ικανοποιούν τις απαιτήσεις των προτύπων που απαριθμούνται στην παρούσα ενότητα.

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Τροφή

- Άρθρο 2 στοιχείο ζ) της ΟΣΥ: Ορισμός των «υλικών συνθηκών υποδοχής»

### Πρότυπα και δείκτες

#### **ΠΡΟΤΥΠΟ 21: Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε επαρκή και κατάλληλη σίτιση.**

**Δείκτης 21.1:** Τηρούνται τα πρότυπα ασφάλειας των τροφίμων.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Σύμφωνα με το σύστημα HACCP (ανάλυση κινδύνων και κρίσιμα σημεία ελέγχου <sup>(6)</sup>) για την ασφάλεια των τροφίμων, που αναπτύχθηκε από τον Οργανισμό Τροφίμων και Γεωργίας των Ηνωμένων Εθνών (FAO), όσον αφορά τις συνθήκες υγιεινής στους χώρους στέγασης, ιδίως στα μαγειρεία, πρέπει να λαμβάνονται προληπτικά και όχι διορθωτικά μέτρα. Βάσει αυτού του προτύπου, πρέπει να διασφαλίζεται η καθαριότητα των μαγειρείων, δεδομένου ότι η έλλειψη καθαριότητας εκεί θα μπορούσε να αποδειχθεί επικίνδυνη για την υγεία όλων των διαμενόντων στον χώρο στέγασης.

**Δείκτης 21.2:** Προσφέρονται τουλάχιστον τρία γεύματα ημερησίως στους ενήλικες και πέντε στους ανήλικους, εκ των οποίων τουλάχιστον ένα είναι μαγειρεμένο και σερβίρεται ζεστό.

**Δείκτης 21.3:** Τα γεύματα διασφαλίζουν ισορροπημένη διατροφή με ποικιλία, περιλαμβανομένου και γάλακτος για τους ανήλικους και τα βρέφη εφόσον χρειάζεται.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η σύνθεση των γευμάτων ποικίλλει, π.χ. τα γεύματα βασίζονται σε δημητριακά, ψωμί και ρύζι, φρούτα και λαχανικά, γάλα, γαλακτοκομικά προϊόντα, κρέας, αυγά ή ψάρι.

**Δείκτης 21.4:** Οι αιτούντες ενημερώνονται για τη σύνθεση του γεύματος.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Πληροφορίες μπορούν να παρέχονται σε όλους (με ετικέτες κ.λπ.) ή κατόπιν αιτήματος.

**Δείκτης 21.5:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές διατροφικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Λαμβάνονται υπόψη π.χ. οι έγκυες ή θηλάζουσες γυναίκες και τα άτομα που πάσχουν από συγκεκριμένες ασθένειες ή τροφικές αλλεργίες.

**Δείκτης 21.6:** Λαμβάνονται υπόψη οι διατροφικές προτιμήσεις και οι διατροφικοί περιορισμοί συγκεκριμένων ομάδων αιτούντων.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο όρος «συγκεκριμένες ομάδες» αναφέρεται σε αιτούντες με συγκεκριμένες θρησκευτικές ή/και πολιτισμικές καταβολές, αλλά και σε χορτοφάγους ή αυστηρά χορτοφάγους.

<sup>(6)</sup> Βλ. Οργανισμός Τροφίμων και Γεωργίας των Ηνωμένων Εθνών, Hazard Analysis And Critical Control Point (HACCP) System, (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

**Ορθή πρακτική όσον αφορά τη σίτιση**

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- να επιτρέπεται στους αιτούντες να μαγειρεύουν οι ίδιοι, εφόσον είναι εφικτό και σκόπιμο, δεδομένου ότι αυτό προάγει την αυτονομία τους, ενισχύει το αίσθημα της κανονικότητας, τους κάνει να νιώθουν ότι βρίσκονται σπίτι τους και συμβάλλει στο να αποκτήσει δομή η καθημερινή τους ζωή και
- να προσφέρονται στους αιτούντες γεύματα που έχουν μαγειρευτεί ειδικά γι' αυτούς ή έχουν ξαναζεσταθεί, εφόσον δεν πρόλαβαν να φάνε την προβλεπόμενη ώρα για σοβαρό λόγο και
- να ζητείται η γνώμη των αιτούντων όσον αφορά το πρόγραμμα σίτισης και την παρασκευή του φαγητού.

**ΠΡΟΤΥΠΟ 22: Διασφαλίζεται πρόσβαση των αιτούντων σε πόσιμο νερό επί 24ώρου βάσεως 7 ημέρες την εβδομάδα.**

**Δείκτης 22.1:** Παρέχονται τουλάχιστον 2,5 λίτρα νερού την ημέρα ανά αιτούντα, λαμβάνοντας υπόψη τις προσωπικές του ανάγκες και τις κλιματικές συνθήκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ελάχιστη ημερήσια ποσότητα πόσιμου νερού παρέχονται στα πρότυπα που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του Sphere Project (7).

**Εναλλακτικοί δείκτες:**

**Δείκτης 22.2 α):** Ο χώρος στέγασης διαθέτει κατάλληλες υποδομές για πόσιμο νερό. **Ή**

**Δείκτης 22.2 β):** Γίνεται διανομή πόσιμου νερού εφόσον δεν υπάρχουν κατάλληλες υποδομές.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι αιτούντες ενημερώνονται για την ασφαλή χρήση του νερού της βρύσης ως πόσιμου, εφόσον συντρέχει λόγος.

**Ορθή πρακτική όσον αφορά την παροχή ποτών**

Θεωρείται ορθή πρακτική η παροχή τσαγιού και καφέ.

(7) The Sphere Project, *How much water is needed in emergencies?*, διατίθεται στη διεύθυνση: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/WHO\\_TN\\_09\\_How\\_much\\_water\\_is\\_needed.pdf?ua=1](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1)

## 3. Ρουχισμός και άλλα μη διατροφικά προϊόντα

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Όπως και τα πρότυπα στις ενότητες σχετικά με τη στέγαση και τη σίτιση, τα πρότυπα που περιλαμβάνονται στην ενότητα αυτή θα πρέπει να τηρούνται, ασχέτως αν η παροχή ρουχισμού στους αιτούντες γίνεται σε είδος ή υπό μορφή οικονομικού βοηθήματος ή δελτίων. Αυτό σημαίνει ότι όταν τα κράτη μέλη επιλέγουν να χορηγήσουν στους αιτούντες οικονομικό βοήθημα για την κάλυψη των δαπανών ρουχισμού, το ύψος του θα πρέπει να επιτρέπει στους αιτούντες να προμηθεύονται ρουχισμό σύμφωνα με τα πρότυπα που απαριθμούνται στην ενότητα αυτή. Τα πρότυπα εφαρμόζονται με την επιφύλαξη καταστάσεων στις οποίες οι αιτούντες διαθέτουν ήδη επαρκή ρουχισμό κατά τα πρότυπα της παρούσας ενότητας και, συνεπώς, δεν χρειάζεται να λάβουν πρόσθετα είδη ρουχισμού. Με τον όρο «ρουχισμός» στην παρούσα ενότητα νοούνται τόσο τα ενδύματα όσο και τα υποδήματα.

Στο πλαίσιο των κατευθυντήριων γραμμών, ο όρος «μη διατροφικά προϊόντα» αναφέρεται σε βασικά οικιακά είδη πλην τροφίμων, όπως π.χ. προϊόντα προσωπικής υγιεινής, προϊόντα καθαρισμού και απορρυπαντικά ρούχων, κλινοσκεπάσματα και πετσέτες. Όταν πρόκειται για αιτούντες σχολικής ηλικίας, στα μη διατροφικά προϊόντα περιλαμβάνονται και σχολικά είδη.

Η παροχή μη διατροφικών προϊόντων γίνεται πάντα λαμβάνοντας υπόψη την οικογενειακή κατάσταση του αιτούντος. Ειδικότερα, η σύνθεση των μη διατροφικών προϊόντων και η παρεχόμενη ποσότητα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις προσωπικές ανάγκες κάθε αιτούντος.

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Ρουχισμός και άλλα μη διατροφικά προϊόντα

- Άρθρο 2 στοιχείο ζ) της ΟΣΥ: Ορισμός των «υλικών συνθηκών υποδοχής»

### Πρότυπα και δείκτες

#### ΠΡΟΤΥΠΟ 23: Διασφαλίζεται ότι ο αιτών διαθέτει επαρκή ρουχισμό.

**Δείκτης 23.1:** Ο αιτών διαθέτει αρκετά εσώρουχα για μία εβδομάδα χωρίς να χρειάζεται να πλύνει.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Αυτό πρέπει να ερμηνεύεται ως τουλάχιστον 8 σετ εσωρούχων.

**Δείκτης 23.2:** Ο αιτών διαθέτει τουλάχιστον έναν ελάχιστο αριθμό ενδυμάτων.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Αυτό πρέπει να ερμηνεύεται ως τουλάχιστον 5 εσωτερικά ενδύματα για το άνω μέρος του σώματος (όπως μπλουζάκια, πουκάμισα, μπλούζες), τουλάχιστον 3 ενδύματα για το κάτω μέρος του σώματος (παντελόνια, φούστες, σορτσάκια), τουλάχιστον 3 ενδύματα όπως φούτερ με κουκούλα, πουλόβερ ή σακάκι και δύο αλλαξιές πιτζάμες ή νυχτικά.

**Δείκτης 23.3:** Ο αιτών διαθέτει τουλάχιστον δύο διαφορετικά ζευγάρια υποδημάτων.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Θα μπορούσαν να είναι ένα ζευγάρι για χρήση εντός σπιτιού και ένα ζευγάρι για χρήση εκτός σπιτιού.

**Δείκτης 23.4:** Ο ρουχισμός παρέχεται στους αιτούντες το συντομότερο δυνατόν.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Εντός ολίγων ωρών από την εγκατάστασή του σε χώρο στέγασης, κάθε αιτών πρέπει να φορά τουλάχιστον τον στοιχειώδη (προσωρινό) ρουχισμό που θα του δίνει τη δυνατότητα να κυκλοφορεί ελεύθερα σε όλους τους προσβάσιμους χώρους (εσωτερικούς και εξωτερικούς) που του έχουν υποδειχθεί.

**Δείκτης 23.5:** Εάν κάποιος ένδυμα δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί πλέον λόγω φυσιολογικής φθοράς, υπάρχει τυποποιημένη διαδικασία για την αντικατάστασή του.

**Δείκτης 23.6:** Οι αιτούντες διαθέτουν αρκετά βρεφικά και παιδικά ρούχα για μία εβδομάδα χωρίς να χρειάζεται να πλύνουν.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά την παροχή επαρκούς ρουχισμού

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- να αποφεύγεται να δημιουργείται «ομοιόμορφη εμφάνιση» του συνόλου των αιτούντων (εάν ο ρουχισμός παρέχεται σε είδος) ώστε να αποφεύγεται ο στιγματισμός
- να αναπτύσσεται ένα «απόθεμα δωρεών» και συνεργασία με ανθρωπιστικές ΜΚΟ για την εύρεση και τη διανομή μεταχειρισμένων ειδών ρουχισμού.

### ΠΡΟΤΥΠΟ 24: Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διαθέτουν κατάλληλο ρουχισμό.

**Δείκτης 24.1:** Το μέγεθος των ενδυμάτων ταιριάζει εύλογα στον αιτούντα.

**Δείκτης 24.2:** Τα ενδύματα είναι εύλογα αξιοπρεπή και αρμόζουν στα κρατούντα πρότυπα της κοινωνίας υποδοχής και στο υπόβαθρο του αιτούντος.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Τα είδη ένδυσης (με εξαίρεση τα εσώρουχα) δεν χρειάζεται να είναι αμεταχειρίιστα, αλλά πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση.

**Δείκτης 24.3:** Διατίθεται κατάλληλος ρουχισμός ανάλογα με την εποχή.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Τούτο σημαίνει, για παράδειγμα, ότι ο αιτών θα πρέπει να διαθέτει χειμωνιάτικο παλτό/μπουφάν, γάντια, χειμωνιάτικο καπέλο, σκούφο, κασκόλ και χειμωνιάτικα παπούτσια, εφόσον χρειάζεται.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά την παροχή επαρκούς ρουχισμού

Θεωρείται ορθή πρακτική να προσφέρεται στις γυναίκες τουλάχιστον μία μαντήλα μαζί με τα υπόλοιπα ενδύματα που τους παρέχονται, εάν τη ζητήσουν.

### ΠΡΟΤΥΠΟ 25: Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε επαρκή και κατάλληλα προϊόντα προσωπικής υγιεινής.

**Δείκτης 25.1:** Υπάρχει κατάλογος που καθορίζει τι είδους προϊόντα προσωπικής υγιεινής δικαιούται να λάβει κάθε αιτών ανάλογα με την ηλικία και το φύλο του, και σε τι ποσότητα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι αιτούντες λαμβάνουν γνώση του καταλόγου.

**Δείκτης 25.2:** Οι αιτούντες έχουν στη διάθεσή τους τα αναγκαία προϊόντα προσωπικής υγιεινής, είτε μέσω τακτικής διανομής σε είδος κατά κεφαλήν ή με χρήση του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Για την εξασφάλιση της προσωπικής καθαριότητας και υγιεινής και την πρόληψη μολυσματικών ασθενειών, οι αιτούντες πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους τα βασικά προϊόντα υγιεινής. Ενδεικτικά αυτά μπορούν να είναι, μεταξύ άλλων: οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, χαρτί υγείας, σαπούνι, σαμπουάν, ξυραφάκι/αφρός ξυρίσματος, σερβιέτες, βρεφικές πάνες και άλλα αναγκαία προϊόντα βρεφικής φροντίδας.



## **ΠΡΟΤΥΠΟ 26: Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε άλλα βασικά μη διατροφικά προϊόντα.**

**Δείκτης 26.1:** Παρέχονται αρκετά κλινοσκεπάσματα και πετσέτες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Εάν υπεύθυνοι για το πλύσιμο των κλινοσκεπασμάτων είναι οι αιτούντες, τους παρέχονται τουλάχιστον δύο ζευγάρια ώστε να μπορούν να τα αλλάζουν.

**Δείκτης 26.2:** Εάν υπεύθυνοι για το πλύσιμο των ρούχων τους είναι οι αιτούντες, τους παρέχεται απορρυπαντικό σε σκόνη.

**Δείκτης 26.3:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Αυτό σημαίνει, για παράδειγμα, ότι μια οικογένεια με μωρό πρέπει να έχει πρόσβαση σε καροτσάκι το οποίο να λειτουργεί ή μια οικογένεια με μικρό παιδί να έχει πρόσβαση σε ουροδοχείο. Κάθε παιδί πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιήσει παιχνίδια κατάλληλα για την ηλικία του και σε καλή κατάσταση. Σε άτομα με σωματική αναπηρία ή σε άτομα που αναρρώνουν από τραυματισμό ή ιατρική θεραπεία πρέπει να παρέχονται πατερίτσες, αναπηρικά αμαξίδια ή άλλος ιατρικός εξοπλισμός όταν δεν μπορούν να τον προμηθευθούν από αλλού (π.χ. από φορείς του δημόσιου συστήματος υγείας).

### **Ορθή πρακτική όσον αφορά την παροχή πρόσβασης σε άλλα βασικά μη διατροφικά είδη**

Θεωρείται ορθή πρακτική να παρέχεται στους αιτούντες σίδηρο και σιδερώστρα και στεγνωτήρας μαλλιών, εφόσον χρειάζεται.

## **ΠΡΟΤΥΠΟ 27: Διασφαλίζεται ότι στα παιδιά που είναι εγγεγραμμένα στο σχολείο παρέχεται κατάλληλος ρουχισμός και σχολικά είδη, ώστε να είναι σε θέση να συμμετέχουν πλήρως σε όλες τις εκπαιδευτικές σχολικές δραστηριότητες.**

**Δείκτης 27.1:** Στα παιδιά που παρακολουθούν την υποχρεωτική σχολική εκπαίδευση παρέχεται κατάλληλος ρουχισμός για τις σχολικές δραστηριότητες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Αυτός θα μπορούσε να είναι, μεταξύ άλλων, σχολική στολή όπου είναι υποχρεωτική, καθώς και αθλητικές φόρμες και παπούτσια.

**Δείκτης 27.2:** Τα παιδιά που πηγαίνουν σχολείο λαμβάνουν σχολική σάκα (σακίδιο πλάτης ή άλλο) και όλα τα είδη που ζητά το σχολείο (σχολικά βιβλία κ.λπ.) δωρεάν.



## 4. Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Ενώ τα ζητήματα της στέγασης, της σίτισης και του ρουχισμού καθορίζονται σαφώς στην ΟΣΥ, η οδηγία δεν διευκρινίζει αναλυτικά τον σκοπό του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα. Παρά ταύτα, το βοήθημα αυτό είναι ουσιώδες για την κάλυψη των αναγκών των αιτούντων.

Το βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα καλύπτει άλλες βασικές ανάγκες των αιτούντων διεθνή προστασία των οποίων επιλαμβάνεται η ΟΣΥ και οι οποίες υπερβαίνουν τη στέγαση, τη σίτιση και τον ρουχισμό (που καλύπτονται με το οικονομικό βοήθημα όταν δεν παρέχονται σε είδος ή υπό μορφή δελτίων).

Στο παρόν έγγραφο, το «βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα» θα πρέπει να νοείται ότι εξυπηρετεί τρεις διαφορετικούς σκοπούς:

- επιτρέπει στους αιτούντες να απολαμβάνουν ένα ελάχιστο επίπεδο υλικών συνθηκών διαβίωσης, πέραν των βασικών αναγκών της στέγης, της τροφής και του ρουχισμού·
- διασφαλίζει έναν ελάχιστο βαθμό συμμετοχής των αιτούντων στην κοινωνική και την πολιτιστική ζωή του κράτους μέλους στο οποίο διαμένουν·
- παρέχει στους αιτούντες τη δυνατότητα να απολαμβάνουν έναν βαθμό αυτονομίας.

Στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές με τον όρο «βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα» νοείται τουλάχιστον το χρηματικό βοήθημα που παρέχεται στον αιτούντα για σκοπούς οι οποίοι δεν διευκρινίζονται και το οποίο μπορεί να διαθέσει κατά βούληση («χαρτζιλίκι»). Επιπλέον, όταν συγκεκριμένα μη διατροφικά προϊόντα ή αναγκαία είδη για την κάλυψη συμπληρωματικών αναγκών δεν παρέχονται σε είδος ή υπό μορφή δελτίων, το κόστος τους θα πρέπει να συνεκτιμάται κατά τον υπολογισμό του ύψους του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα που παρέχεται στους αιτούντες.

Όπως αναφέρθηκε στις προηγούμενες ενότητες, τα πρότυπα σχετικά με τη στέγαση, τη σίτιση και τον ρουχισμό, καθώς και ορισμένα άλλα μη διατροφικά προϊόντα πρέπει να πληρούνται, ασχέτως αν οι αιτούντες λαμβάνουν τις σχετικές παροχές υπό μορφή οικονομικού βοηθήματος, σε είδος ή υπό μορφή δελτίων. Ταυτόχρονα, το βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα βασίζεται στην αντίληψη ότι το αξιοπρεπές επίπεδο διαβίωσης δεν μπορεί να επιτευχθεί χωρίς να παρέχεται στους αιτούντες κάποιος βαθμός οικονομικής αυτονομίας. Με άλλα λόγια, τουλάχιστον ένα μέρος του βοηθήματος που τους παρέχεται δεν πρέπει να παρέχεται για συγκεκριμένο σκοπό. Αντιθέτως, πρέπει να δίνεται στους αιτούντες η δυνατότητα να το χρησιμοποιήσουν κατά βούληση, σύμφωνα με τις ιδιαίτερες προσωπικές ανάγκες και προτιμήσεις τους.

Δεδομένων των διαφορών στο επίπεδο και το κόστος διαβίωσης μεταξύ των κρατών μελών, στην παρούσα ενότητα δεν γίνεται απόπειρα να οριστεί το ακριβές ύψος του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα που πρέπει να χορηγείται στους αιτούντες. Ασχέτως της μεθόδου που εφαρμόζεται για τον υπολογισμό του ύψους του, πρέπει να εκπληρώνει πάντα τους τρεις προαναφερθέντες σκοπούς. Το βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα δεν θα πρέπει να εκλαμβάνεται εσφαλμένα ως πράξη γενναιοδωρίας. Αντιθέτως, είναι εξίσου σημαντικό με τη στέγη, την τροφή και τον ρουχισμό και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των υλικών συνθηκών υποδοχής.

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα

- Άρθρο 2 στοιχείο ζ) της ΟΣΥ: Ορισμός των «υλικών συνθηκών υποδοχής»

## Πρότυπα και δείκτες

### ΠΡΟΤΥΠΟ 28: Διασφαλίζεται η παροχή επαρκούς βοήθηματος για τα καθημερινά έξοδα.

**Δείκτης 28.1:** Ορίζεται σαφώς το πεδίο εφαρμογής του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα.

**Δείκτης 28.2:** Η μέθοδος υπολογισμού του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα καθορίζεται σαφώς.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο όρος «καθορίζεται» σημαίνει ότι περιγράφονται τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη κατά τον προσδιορισμό του ποσού του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα και οι παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά την εκτίμηση του ύψους κάθε δαπάνης.

**Δείκτης 28.3:** Χορηγείται στους αιτούντες βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα το οποίο μπορεί να δαπανάται κατά βούληση («χαρτζιλίκι») και τους παρέχει επαρκή βαθμό αυτονομίας.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Το βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα που δαπανάται «κατά βούληση» δεν είναι δυνατόν να παρέχεται σε είδος. Το ύψος του βοηθήματος προσδιορίζεται λαμβάνοντας υπόψη το εθνικό πλαίσιο. Συνεκτιμώνται και οι συμπληρωματικές ανάγκες —πέραν των βασικών αναγκών— όπως η ανάγκη για προϊόντα ή υπηρεσίες της προσωπικής επιλογής του αιτούντος (π.χ. πολιτιστικές εκδηλώσεις, γλυκίσματα, καπνικά προϊόντα, παιχνίδια, έξοδοι).

**Δείκτης 28.4:** Το ύψος του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα αντικατοπτρίζει επίσης τουλάχιστον τις ακόλουθες δαπάνες, εκτός εάν καλύπτονται σε είδος: επικοινωνία και ενημέρωση, σχολικά είδη, προϊόντα προσωπικής υγιεινής και φροντίδας σώματος, δραστηριότητες αναψυχής και κόστος μεταφοράς όταν σχετίζεται με την πρόσβαση σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και χορήγηση φαρμάκων, στη διαδικασία ασύλου και σε νομική αρωγή, καθώς και στη σχολική εκπαίδευση των παιδιών.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Όσον αφορά την παροχή σχολικών ειδών και προϊόντων προσωπικής υγιεινής και φροντίδας σώματος σε είδος, βλ. πρότυπα 25 και 26: Πρόσβαση σε προϊόντα υγιεινής και άλλα μη διατροφικά προϊόντα και πρότυπο 29: Πρόσβαση στην απαραίτητη ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

**Δείκτης 28.5:** Το βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα χορηγείται τακτικά και τουλάχιστον άπαξ μηνιαίως όταν προορίζεται για την κάλυψη μικροεξόδων.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η τακτικότητα καθορίζεται ανάλογα με τον σκοπό (εάν ορίζεται), το ύψος και τη μορφή που επιλέγεται για τη χορήγηση του βοηθήματος. Σε κάθε περίπτωση διασφαλίζεται η διαφάνεια.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά τη χορήγηση του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- να λαμβάνεται υπόψη η προσωπική κατάσταση του αιτούντος (π.χ. ηλικία/σύνθεση της οικογένειας) κατά τον υπολογισμό του ύψους του παρεχόμενου βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα·
- να παρέχεται το βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα προκαταβολικά, στην αρχή της καλυπτόμενης περιόδου·
- να χορηγείται το βοήθημα σε κάθε ενήλικο μέλος της οικογένειας χωριστά (και όχι στον «αρχηγό» της οικογένειας για όλα τα μέλη).

## 5. Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Ο όρος «ιατροφαρμακευτική περίθαλψη» στην παρούσα ενότητα καλύπτει την παρεχόμενη φροντίδα τόσο της ψυχικής όσο και της σωματικής υγείας των αιτούντων διεθνή προστασία. Καλύπτει επίσης τη συμβουλευτική που λαμβάνουν οι αιτούντες που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες, καθώς και τα αναγκαία μέτρα αποκατάστασης των θυμάτων βίας ή βασανιστηρίων. Υπό αυτή την έννοια, οι ιατρικές εξετάσεις στις οποίες υποβάλλουν αρκετά κράτη μέλη τους αιτούντες στην αρχή της διαδικασίας υποδοχής μπορεί να αποτελέσουν μια σημαντική αφετηρία, δεδομένου ότι συμβάλλουν στο να γίνουν καλύτερα κατανοητές οι ιατρικές ανάγκες των αιτούντων που θα πρέπει να καλυφθούν καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας υποδοχής. Για τους σκοπούς της παρούσας ενότητας, ο όρος «ιατρικό προσωπικό» αναφέρεται σε επαγγελματίες υγείας (π.χ. γιατρούς, οδοντιάτρους, νοσηλευτές), αλλά και σε ψυχολόγους.

Οι κατευθυντήριες γραμμές θα πρέπει να ερμηνεύονται σύμφωνα με τις γενικές αρχές της συγκατάθεσης και του απορρήτου, οι οποίες δεσμεύουν το σύνολο του προσωπικού υποδοχής και του ιατρικού προσωπικού που εμπλέκεται στην παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, καθώς και τους διερμηνείς. Σε κανένα στάδιο δεν κοινολογούνται πληροφορίες χωρίς τη συγκατάθεση του ασθενούς. Με την επιφύλαξη των εθνικών κανονισμών που διέπουν την πρόσβαση σε ιατρικούς φακέλους, θα πρέπει να παρέχεται στους αιτούντες το δικαίωμα πρόσβασης στον ιατρικό τους φάκελο, εφόσον συντρέχει ανάγκη.

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

- Άρθρο 13 της ΟΣΥ: Ιατρικές εξετάσεις
- Άρθρο 17 της ΟΣΥ: Γενικοί κανόνες για τις υλικές συνθήκες υποδοχής και την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
- Άρθρο 19 της ΟΣΥ: Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

### Πρότυπα και δείκτες

**ΠΡΟΤΥΠΟ 29: Διασφαλίζεται πρόσβαση στην απαραίτητη ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, τουλάχιστον σε επίπεδο πρώτων βοηθειών και αναγκαίας θεραπείας ασθενειών και σοβαρών ψυχικών διαταραχών.**

**Δείκτης 29.1:** Ο αιτών έχει πρόσβαση σε όλα τα είδη αναγκαίων υπηρεσιών υγείας.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Ει δυνατόν, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το φύλο κατά την παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (π.χ. πρόσβαση σε γυναίκα γιατρό όταν το ζητά η ασθενής και είναι διαθέσιμη η γιατρός).*

**Δείκτης 29.2:** Οι υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης παρέχονται από ιατρικό προσωπικό που διαθέτει τα απαιτούμενα προσόντα.

**Δείκτης 29.3:** Η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη είναι διαθέσιμη εντός του χώρου στέγασης ή σε εύλογη απόσταση εκτός αυτού.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Για περισσότερες διευκρινίσεις σχετικά με την «εύλογη απόσταση» βλ. πρότυπο 1: Γεωγραφική θέση.*

**Δείκτης 29.4:** Η απαραίτητη ιατρική περίθαλψη, περιλαμβανομένων των συνταγογραφούμενων φαρμάκων, παρέχεται δωρεάν ή ο αιτών αποζημιώνεται για τις δαπάνες του μέσω του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Αυτό σημαίνει ότι τόσο η μεταφορά για πρόσβαση στην απαραίτητη ιατρική περίθαλψη όσο και η χορήγηση φαρμάκων είναι δωρεάν (βλ. πρότυπο 1: Γεωγραφική θέση, πρότυπο 28: Παροχή βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα).*

**Δείκτης 29.5:** Προβλέπονται οι κατάλληλες διευθετήσεις ώστε ο αιτών να μπορεί να επικοινωνήσει με το ιατρικό προσωπικό.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ειδικότερα, αυτό σημαίνει ότι παρέχεται (δωρεάν) εκπαιδευμένος διερμηνέας εφόσον χρειάζεται. Με τη σύμφωνη γνώμη του αιτούντος μπορούν να μεταφράσουν και άλλα άτομα, με εξαίρεση τα παιδιά.

**Δείκτης 29.6:** Λαμβάνονται μέτρα ώστε να διασφαλίζεται πρόσβαση στις πρώτες βοήθειες σε επείγοντα περιστατικά.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Παρέχεται πρόσβαση σε κουτί πρώτων βοηθειών.

**Δείκτης 29.7:** Παρέχεται στον αιτούντα πρόσβαση στον ιατρικό του φάκελο, με την επιφύλαξη της εθνικής νομοθεσίας.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Υπό τον όρο της συγκατάθεσης του αιτούντος, ο ιατρικός φάκελος μπορεί να μεταφερθεί από έναν επαγγελματία υγείας σε άλλον.

**Δείκτης 29.8:** Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ιατρικές ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Σε αυτές συγκαταλέγονται, για παράδειγμα, η πρόσβαση σε παιδίατρο, γυναικολόγο ή προγεννητική φροντίδα ή οι ειδικές διευθετήσεις για άτομα με αναπηρία. Συγκαταλέγεται επίσης η συμβουλευτική που παρέχεται σε θύματα εμπορίας ανθρώπων και (έμφυλης) βίας, καθώς και σε θύματα βασανιστηρίων ή άλλης μορφής ψυχολογικής ή σωματικής βίας.

#### **Ορθή πρακτική όσον αφορά την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη**

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- ο χώρος ομαδικής φιλοξενίας να διαθέτει τουλάχιστον έναν εργαζόμενο εκπαιδευμένο στην παροχή των πρώτων βοηθειών· και
- εφόσον η προληπτική ιατρική φροντίδα ή/και οι εμβολιασμοί δεν αποτελούν μέρος των γενικών υποχρεωτικών προγραμμάτων υγείας, να παρέχεται προληπτική ιατρική φροντίδα, περιλαμβανομένων ιατρικών εξετάσεων κατά την είσοδο στο κέντρο υποδοχής ή/και εμβολιασμοί· και
- να παρέχονται δωρεάν προφυλακτικά καθώς και ορισμένα φάρμακα, ακόμη και χωρίς συνταγή γιατρού.

## 6. Ενημέρωση και παροχή συμβουλών

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στο παρόν έγγραφο με τον όρο «ενημέρωση» νοείται αποκλειστικά η παροχή ενημέρωσης στο πλαίσιο της ΟΣΥ. Με την επιφύλαξη της ενημέρωσης που πρέπει να παρέχεται σε αιτούντες διεθνή προστασία δυνάμει άλλων συναφών νομικών πράξεων, όπως η 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 (αναδιατύπωση) (στο εξής «ΟΔΑ») και ο 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 (στο εξής κανονισμός «Δουβλίνο III»), οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν περιλαμβάνουν πρότυπα σχετικά με την ενημέρωση για τη διαδικασία ασύλου. Επισημαίνεται, πάντως, ότι σε κάποια κράτη μέλη η παροχή της σχετικής ενημέρωσης δεν αποκλείεται να είναι ευθύνη των αρχών υποδοχής.

Για να μην κατακλύζεται ο αιτών με εκτενείς πληροφορίες κατά την είσοδο στο κέντρο υποδοχής, η ενημέρωση θα πρέπει να γίνεται στον σωστό χρόνο και ανάλογα με το στάδιο της διαδικασίας. Τα κράτη μέλη καλούνται να θεσπίσουν χρονοδιάγραμμα στο οποίο θα περιγράφεται το είδος της ενημέρωσης που θα παρέχεται στους αιτούντες σε εθνικό επίπεδο, λαμβάνοντας υπόψη το γενικό ανώτατο όριο των 15 ημερών που τίθεται στο άρθρο 5 της ΟΣΥ.

Όσον αφορά το καθήκον των κρατών μελών να διασφαλίζουν την επιβίωση των αιτούντων και να προστατεύουν όχι μόνο τη σωματική αλλά και την ψυχική τους υγεία, το οποίο θεσπίζεται στο άρθρο 17 παράγραφος 2, θα πρέπει να τίθενται στη διάθεση των αιτούντων επαρκή υποστηρικτικά μέτρα, όπως παροχή κοινωνικής συμβουλευτικής. Η βοήθεια μπορεί να λαμβάνει πολλές και διάφορες μορφές, όπως καθοδήγηση των αιτούντων αναφορικά με την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, πολιτισμική διαμεσολάβηση και προσανατολισμός, επίλυση συγκρούσεων, αλλά και οδηγίες για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων καταστάσεων και για τα επόμενα βήματα στη ζωή τους. Επιπλέον, η παροχή συμβουλών θα μπορούσε να διευκολύνει την αναγνώριση αιτούντων με ειδικές ανάγκες (βλ. ενότητα 7: Εντοπισμός, αξιολόγηση και κάλυψη ειδικών αναγκών).

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Ενημέρωση και παροχή συμβουλών

- Άρθρο 5 της ΟΣΥ: Ενημέρωση
- Άρθρο 17 παράγραφοι 1 και 2 της ΟΣΥ: Γενικοί κανόνες για τις υλικές συνθήκες υποδοχής και την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

### Πρότυπα και δείκτες

**ΠΡΟΤΥΠΟ 30:** Διασφαλίζεται ότι ο αιτών λαμβάνει και κατανοεί πληροφορίες που αφορούν το συγκεκριμένο στάδιο της διαδικασίας σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τις υποχρεώσεις που συνδέονται με τις συνθήκες υποδοχής.

**Δείκτης 30.1:** Παρέχεται γραπτή ενημέρωση σε γλώσσα την οποία κατανοεί ή εικάζεται εύλογα ότι κατανοεί ο αιτών.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι πληροφορίες πρέπει να είναι διατυπωμένες σε σαφή και απλή γλώσσα.

**Δείκτης 30.2:** Εφόσον κρίνεται αναγκαίο και σκόπιμο, η ενημέρωση παρέχεται και προφορικά σε γλώσσα την οποία κατανοεί ο αιτών.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ενημέρωση παρέχεται τουλάχιστον προφορικά όταν ο αιτών είναι αναλφάβητος ή δεν κατανοεί τις πληροφορίες που παρέχονται γραπτώς.

**Δείκτης 30.3:** Η ενημέρωση καλύπτει όλες τις πτυχές των συνθηκών υποδοχής, περιλαμβανομένων των πλεονεκτημάτων και των υποχρεώσεων που θεσπίζονται με την ΟΣΥ.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει, τουλάχιστον, το δικαίωμα στην υποδοχή ανάλογα με το νομικό καθεστώς, τη μορφή παροχής των υλικών συνθηκών υποδοχής (στέγη, τροφή, ρουχισμός και βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα), την πρόσβαση σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και τις ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες, εφόσον συντρέχει λόγος. Ο αιτών λαμβάνει σαφή ενημέρωση για τον κανονισμό λειτουργίας του χώρου στέγασης. Η ενημέρωση μπορεί να περιλαμβάνει και πληροφορίες σχετικά με τη διαθέσιμη πρόσθετη ψυχοκοινωνική υποστήριξη, τους κανόνες κοινωνικής συμβίωσης στο κράτος μέλος, συμβουλές για την καθημερινή ζωή, περιλαμβανομένης της διαχείρισης συγκρούσεων κ.λπ.

**Δείκτης 30.4:** Η ενημέρωση παρέχεται εγκαίρως (εντός 15 ημερών το αργότερο από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης παροχής διεθνούς προστασίας).

**Δείκτης 30.5:** Η ενημέρωση παρέχεται ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες και τις προσωπικές περιστάσεις του αιτούντος.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Τα παιδιά ενημερώνονται με τρόπο φιλικό προς αυτά (π.χ. με χρήση εικονογραμμάτων, σε γλώσσα κατανοητή από παιδιά κ.λπ.). Η ενημέρωση ατόμων με προβλήματα όρασης ή νοητική αναπηρία προσαρμόζεται αναλόγως. Η ενημέρωση αφορά και πτυχές που σχετίζονται με την έμφυλη βία ή την εμπορία ανθρώπων.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά την ενημέρωση

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- η ενημέρωση του αιτούντος τόσο γραπτώς όσο και προφορικά, π.χ. με τη βοήθεια διερμηνέα ή πολιτισμικού διαμεσολαβητή·
- η οπτικοποίηση των πληροφοριών με χρήση βίντεο ή εικονογραμμάτων·
- η επαλήθευση της κατανόησης των παρεχόμενων πληροφοριών από τον αιτούντα·
- η ενημέρωση στον σωστό χρόνο και ανάλογα με το στάδιο της διαδικασίας:
  - ✓ ημέρα άφιξης: παροχή βασικών πληροφοριών για τις λειτουργίες του χώρου στέγασης και το δικαίωμα στην υποδοχή και τις συναφείς παροχές, περιλαμβανομένης της ύπαρξης κοινωνικού λειτουργού (ή άλλων εργαζομένων που εμπλέκονται στη διαδικασία πρώτης υποδοχής)·
  - ✓ κατά προτίμηση εντός 3 ημερών, το αργότερο εντός 15 ημερών: παροχή πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη λειτουργία του χώρου στέγασης, την καθημερινή ζωή, τις δραστηριότητες, το σχολείο και τα εκπαιδευτικά προγράμματα. Παροχή του κανονισμού λειτουργίας γραπτώς, περιλαμβανομένων των υποχρεώσεων του αιτούντος απέναντι στους άλλους αιτούντες (π.χ. δικαιώματα των γυναικών, σεβασμός στη σεξουαλική διαφορετικότητα και στα δικαιώματα των ΛΟΑΔΜ) και των υποχρεώσεων του σχετικά με τις συνθήκες υποδοχής·
  - ✓ στη διάρκεια της υποδοχής: παροχή πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με το δικαίωμα στην υποδοχή και, ανάλογα με τον βαθμό συνάφειας, σχετικά με το δικαίωμα παραμονής, εθελοντικού επαναπατρισμού, εργασίας, τις αναγκαίες ενέργειες ενώπιον της διοίκησης, τη σωματική και ψυχολογική ευεξία, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των διαμενόντων στην κοινωνία του κράτους μέλους, τα διαθέσιμα εκπαιδευτικά προγράμματα και τις διαθέσιμες δραστηριότητες, την ευαισθητοποίηση σε θέματα προσωπικής υγιεινής, σεξουαλικά μεταδιδόμενων νοσημάτων και αντισύλληψης, τη διαχείριση συγκρούσεων, τη διαλογή απορριμμάτων, την καθαριότητα, την κατανάλωση ενέργειας κ.λπ.·
  - ✓ κατά το πέρας της διαμονής: αναγκαίες πληροφορίες στους δικαιούχους διεθνούς προστασίας και στους αιτούντες των οποίων οι αιτήσεις διεθνούς προστασίας έχουν απορριφθεί (στέγη, πρόσβαση σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη κ.λπ.).



**ΠΡΟΤΥΠΟ 31: Διασφαλίζεται η παροχή ενημέρωσης σχετικά με οργανώσεις ή ομάδες προσώπων που παρέχουν ειδική νομική αρωγή και οργανώσεις που μπορούν να συνδράμουν ή να πληροφορήσουν τους αιτούντες για τις διαθέσιμες συνθήκες υποδοχής, περιλαμβανομένης της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης.**

**Δείκτης 31.1:** Παρέχεται ενημέρωση στους αιτούντες σχετικά με τη διαθέσιμη νομική αρωγή και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτήν.

**Δείκτης 31.2:** Οι πληροφορίες που παρέχονται στους αιτούντες περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας με οργανώσεις ή ομάδες προσώπων που μπορούν να ενημερώσουν τους αιτούντες σχετικά με τις διαθέσιμες συνθήκες υποδοχής (περιλαμβανομένης της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης) και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτές.

**Δείκτης 31.3:** Παρέχεται γραπτή ενημέρωση σε γλώσσα την οποία κατανοεί ή εικάζεται εύλογα ότι κατανοεί ο αιτών.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι πληροφορίες πρέπει να είναι διατυπωμένες σε σαφή και απλή γλώσσα.

**Δείκτης 31.4:** Εφόσον κρίνεται αναγκαίο και σκόπιμο, η ενημέρωση παρέχεται και προφορικά σε γλώσσα την οποία κατανοεί ο αιτών.

- **Πρόσθετη παρατήρηση:** Ενημέρωση παρέχεται τουλάχιστον προφορικά όταν ο αιτών είναι αναλφάβητος ή δεν κατανοεί τις πληροφορίες που παρέχονται γραπτώς.

**Δείκτης 31.5:** Η ενημέρωση παρέχεται εγκαίρως (εντός 15 ημερών το αργότερο από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης παροχής διεθνούς προστασίας).

**Δείκτης 31.6:** Η ενημέρωση παρέχεται ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες και τις προσωπικές περιστάσεις του αιτούντος.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Για παράδειγμα, τα παιδιά ενημερώνονται με τρόπο φιλικό προς αυτά (π.χ. με χρήση οπτικού υλικού, εικονογραμμάτων κ.λπ.). Η παρεχόμενη ενημέρωση θα μπορούσε να αφορά και πτυχές που σχετίζονται με την έμφυλη βία ή την εμπορία ανθρώπων.

**ΠΡΟΤΥΠΟ 32: Διασφαλίζεται επαρκής πρόσβαση σε νομικούς ή άλλους συμβούλους, εκπροσώπους της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους πρόσφυγες, του Ερυθρού Σταυρού, διακυβερνητικών και συναφών μη κυβερνητικών οργανώσεων αναγνωρισμένων από το οικείο κράτος μέλος, με σκοπό τη συνδρομή των αιτούντων.**

**Δείκτης 32.1:** Η πρόσβαση των ανωτέρω φορέων περιορίζεται μόνον για λόγους ασφαλείας του χώρου ή των αιτούντων, υπό την προϋπόθεση ότι με τον τρόπο αυτό δεν θίγεται σοβαρά ή δεν καθίσταται αδύνατη.

**Δείκτης 32.2:** Οι ανωτέρω φορείς έχουν τη δυνατότητα να συναντήσουν τους αιτούντες και να συνομιλήσουν μαζί τους σε συνθήκες επαρκούς ιδιωτικότητας.

**ΠΡΟΤΥΠΟ 33: Διασφαλίζεται πρόσβαση των αιτούντων διεθνούς προστασίας σε υπηρεσίες κοινωνικής συμβουλευτικής.**

**Δείκτης 33.1:** Παρέχεται κοινωνική συμβουλευτική στους αιτούντες εντός ή εκτός του χώρου στέγασης.

**Δείκτης 33.2:** Οι αιτούντες έχουν πρόσβαση σε κοινωνική συμβουλευτική σε τακτική βάση και ανάλογα με τις προσωπικές τους ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η πρόσβαση σε κοινωνική συμβουλευτική μπορεί να λάβει τη μορφή προσωπικής συνάντησης ή τηλεφωνικής συνομιλίας.



## 7. Εντοπισμός, αξιολόγηση και κάλυψη ειδικών αναγκών

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Οι αιτούντες διεθνή προστασία βρίσκονται κατά κανόνα σε ευάλωτη θέση, με δεδομένη την αβεβαιότητα του καθεστώτος τους σε μια ξένη χώρα και, συχνά, τις εμπειρίες τους στη χώρα καταγωγής ή/και στη διάρκεια του ταξιδιού τους. Ως εκ τούτου, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 1 στην εισαγωγή του παρόντος εγγράφου, οι ειδικές ανάγκες τους αφορούν κάθε στάδιο της υποδοχής, δεδομένου ότι κάποιος αιτούντες θα έχουν ανάγκη από περαιτέρω ειδική υποστήριξη σε σχέση με κάποια από τις ενότητες που περιέχονται στις κατευθυντήριες γραμμές, ώστε να μπορέσουν να επωφεληθούν ισότιμα από τα δικαιώματα και τα πλεονεκτήματα που παρέχει η ΟΣΥ.

Οι υπάλληλοι υποδοχής που έρχονται σε επαφή με τους αιτούντες διεθνή προστασία και όλοι όσοι εμπλέκονται σε όλα τα στάδια της διαδικασίας πρέπει να είναι ευαισθητοποιημένοι και να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τυχόν ειδικές ανάγκες. Οι ενδείξεις ειδικών αναγκών πρέπει να καταγράφονται το συντομότερο δυνατόν μετά τον εντοπισμό τους και οι συναφείς πληροφορίες να γνωστοποιούνται στους αρμόδιους φορείς προκειμένου να παράσχουν τις απαραίτητες εγγυήσεις και τη δέουσα υποστήριξη.

Οι εγγυήσεις προς τους αιτούντες με ειδικές ανάγκες προβλέπονται στο κεφάλαιο IV της ΟΣΥ. Στον ενδεικτικό κατάλογο προσώπων που ενδέχεται να έχουν ειδικές ανάγκες υποδοχής περιλαμβάνονται οι ανήλικοι, οι ασυνόδευτοι ανήλικοι, τα άτομα με αναπηρία, οι ηλικιωμένοι, οι εγκυμονούσες, οι μονογονεϊκές οικογένειες με ανήλικα παιδιά, τα θύματα εμπορίας ανθρώπων, τα άτομα με σοβαρές ασθένειες, τα άτομα με ψυχικές διαταραχές και τα άτομα που έχουν υποστεί βασανιστήρια, βιασμό ή άλλες σοβαρές μορφές ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής βίας, όπως οι γυναίκες θύματα ακρωτηριασμού των γεννητικών οργάνων.

Εξάλλου, τα κράτη μέλη υποχρεούνται να αξιολογούν, να εντοπίζουν και να καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες των εν λόγω αιτούντων εγκαίρως, καθώς και να διασφαλίζουν ότι ο εντοπισμός τους θα είναι δυνατός σε μεταγενέστερο στάδιο εάν η ευάλωτη θέση τους δεν είναι εμφανής εξ αρχής.

Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται η ορθή λειτουργία των μηχανισμών παραπομπής στα κράτη μέλη, ώστε να γνωστοποιούνται αποτελεσματικά οι ειδικές ανάγκες. Με την επιφύλαξη της αρχής του απορρήτου, οι εθνικές αρχές πρέπει να έχουν τη δυνατότητα και την εντολή να γνωστοποιούν τις πληροφορίες σχετικά με τις εντοπισθείσες ειδικές ανάγκες. Όταν για παράδειγμα οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής, όπως οι συνοριοφύλακες, διαπιστώνουν ότι το πρόσωπο έχει ειδικές ανάγκες, θα πρέπει να τις γνωστοποιούν στις αρχές υποδοχής ώστε να διασφαλίζονται οι απαραίτητες εγγυήσεις το συντομότερο δυνατόν. Από την άλλη, οι υπάλληλοι υποδοχής συνήθως έχουν τη δυνατότητα να παρατηρήσουν τους αιτούντες για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και να οικοδομήσουν μια σχέση εμπιστοσύνης, που τους επιτρέπει να εντοπίζουν στην πράξη ειδικές ανάγκες οι οποίες ενδεχομένως δεν είχαν εκδηλωθεί εξ αρχής. Στο μέτρο που οι εν λόγω πληροφορίες αφορούν και πιθανές ειδικές διαδικαστικές ανάγκες, είναι πολύ σημαντικό η αρχή υποδοχής να τις γνωστοποιεί στην αποφαινόμενη αρχή.

Η παρούσα ενότητα εξετάζει την υποχρέωση των κρατών μελών να εντοπίζουν, να αξιολογούν, να καταγράφουν ή/και να γνωστοποιούν τις ειδικές ανάγκες υποδοχής, καθώς και να ανταποκρίνονται σε αυτές εγκαίρως. Σε διάφορες ενότητες του παρόντος εγγράφου περιέχονται παραδείγματα εγγυήσεων ειδικής υποδοχής. Για πληρέστερες κατευθυντήριες γραμμές και πρακτικά εργαλεία, σας παραπέμπουμε στο εργαλείο της EASO για την αναγνώριση ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΑΕΑ) <sup>(8)</sup>.

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Εντοπισμός, αξιολόγηση και κάλυψη των ειδικών αναγκών

- Άρθρο 21 της ΟΣΥ: Γενική αρχή
- Άρθρο 22 της ΟΣΥ: Αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής
- Άρθρο 23 της ΟΣΥ: Ανήλικοι
- Άρθρο 24 της ΟΣΥ: Ασυνόδευτοι ανήλικοι
- Άρθρο 25 της ΟΣΥ: Θύματα βασανιστηρίων και βίας

<sup>(8)</sup> <http://ipsn.easo.europa.eu/>

## Πρότυπα και δείκτες

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 34: Διασφαλίζεται η ύπαρξη μηχανισμού για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής.**

**Δείκτης 34.1:** Υπάρχει τυποποιημένος μηχανισμός για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής κάθε αιτούντος.

- **Πρόσθετη παρατήρηση:** Όπως προβλέπεται στο άρθρο 22 παράγραφος 2 της ΟΣΥ, ο εν λόγω μηχανισμός δεν χρειάζεται να λαμβάνει τη μορφή διοικητικής διαδικασίας, αλλά θα πρέπει να αναφέρεται στην προστασία του παιδιού και στα πρότυπα εγγυήσεων για τα παιδιά. Σε έναν τέτοιο μηχανισμό θα μπορούσε να ενσωματωθεί το εργαλείο για την αναγνώριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες (εργαλείο ΑΑΕΑ) της EASO.

**Δείκτης 34.2:** Ο μηχανισμός ορίζει σαφώς ποιος είναι υπεύθυνος για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ανάλογα με το εθνικό σύστημα, στον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών δεν αποκλείεται να εμπλέκονται διάφοροι φορείς. Ο ρόλος κάθε φορέα θα πρέπει να καθορίζεται σαφώς στον μηχανισμό.

**Δείκτης 34.3:** Ο μηχανισμός ορίζει σαφώς πώς καταγράφεται και γνωστοποιείται ο εντοπισμός και η αξιολόγηση στον αιτούντα και στους αρμόδιους φορείς.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η καταγραφή και η αποτελεσματική γνωστοποίηση των ενδείξεων περί ειδικών αναγκών στους αρμόδιους φορείς είναι καθοριστικής σημασίας για την παροχή των απαραίτητων εγγυήσεων. Η λειτουργία του μηχανισμού διέπεται από τους εθνικούς κανονισμούς περί απορρήτου και προστασίας των δεδομένων. Σε κάποιες περιπτώσεις ενδέχεται να ισχύουν και τυπικές διαδικασίες, όπως π.χ. σε περίπτωση ύπαρξης εθνικού μηχανισμού αναφοράς θυμάτων εμπορίας ανθρώπων.

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 35: Διασφαλίζεται στην πράξη η λειτουργία του μηχανισμού εντοπισμού και αξιολόγησης των ειδικών αναγκών υποδοχής.**

**Δείκτης 35.1:** Διατίθενται επαρκείς πόροι για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των ειδικών αναγκών.

**Δείκτης 35.2:** Ο αρχικός εντοπισμός και η αρχική αξιολόγηση των ειδικών αναγκών διενεργούνται το συντομότερο δυνατόν.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής μπορεί να γίνεται σε διάφορα στάδια. Συνιστάται ο αρχικός εντοπισμός και η αρχική αξιολόγηση να γίνονται κατά την είσοδο στο κέντρο υποδοχής (1 έως 3 ημέρες). Ο εντοπισμός ή/και η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνονται κατ' επανάληψη σε μόνιμη βάση ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες.

**Δείκτης 35.3:** Εντοπίζονται επαρκώς και αξιολογούνται ειδικές ανάγκες που εκδηλώνονται σε μεταγενέστερο στάδιο.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Κάποιες ειδικές ανάγκες υποδοχής δεν αποκλείεται να εκδηλωθούν σε μεταγενέστερο στάδιο. Είναι σημαντικό, συνεπώς, να υπάρχει συνεχής εντοπισμός και αξιολόγηση.

**Δείκτης 35.4:** Εφόσον κρίνεται αναγκαίο, στην αξιολόγηση των ειδικών αναγκών συμμετέχουν εξειδικευμένοι λειτουργοί.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Ανάλογα με τη φύση των ειδικών αναγκών, ενδέχεται να συμμετέχουν στην αξιολόγησή τους εξειδικευμένοι λειτουργοί, όπως ψυχολόγοι ή επαγγελματίες υγείας. Οι αρχές υποδοχής θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην εμπειρογνωμοσύνη τους στην πράξη, εφόσον κρίνεται αναγκαίο.*

**Δείκτης 35.5:** Δημιουργούνται και αξιοποιούνται δίαυλοι επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ της αρχής υποδοχής και της αποφαινόμενης αρχής.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των ειδικών αναγκών έχουν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα όταν οι πληροφορίες γνωστοποιούνται μεταξύ των αρχών, με την επιφύλαξη των εθνικών κανονισμών περί απορρήτου και προστασίας των δεδομένων.*

**Δείκτης 35.6:** Ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής γίνονται με την επιφύλαξη της εξέτασης της ανάγκης του αιτούντος για διεθνή προστασία.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Είναι σημαντικό να γίνεται σαφής διάκριση ανάμεσα στον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής (και των διαδικαστικών αναγκών) και στην εξέταση της αίτησης διεθνούς προστασίας. Σε κάποιες περιπτώσεις η ευάλωτη θέση του αιτούντος μπορεί να επηρεάσει και την έκβαση της αίτησής του, πλην όμως ο σκοπός του εντοπισμού και της αξιολόγησης των ειδικών αναγκών βάσει των κατευθυντήριων γραμμών είναι αποκλειστικά και μόνο η παροχή εγγυήσεων για την ουσιαστική πρόσβαση στα δικαιώματα και τα πλεονεκτήματα που κατοχυρώνονται στην ΟΣΥ στη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου.*

### **ΠΡΟΤΥΠΟ 36: Διασφαλίζεται η έγκαιρη κάλυψη των ειδικών αναγκών υποδοχής που έχουν εντοπιστεί.**

**Δείκτης 36.1:** Λαμβάνονται επαρκή και άμεσα μέτρα για την κάλυψη των ειδικών αναγκών που έχουν εντοπιστεί και αξιολογηθεί.

- **Πρόσθετη παρατήρηση:** *Θα πρέπει να διατίθενται επαρκείς πόροι για την κάλυψη των ειδικών αναγκών. Πέραν αυτού, θα πρέπει να εφαρμόζονται τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας ή/και μηχανισμοί παραπομπής, κατά περίπτωση.*

**Δείκτης 36.2:** Εφόσον εντοπίζονται ειδικές ανάγκες, υπάρχει μηχανισμός που διασφαλίζει την τακτική παρακολούθησή τους.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** *Τα κράτη μέλη θα πρέπει να προβλέπουν και την τακτική παρακολούθηση των ειδικών αναγκών που εντοπίζονται.*

**Ορθή πρακτική όσον αφορά τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την κάλυψη των ειδικών αναγκών**

Θεωρείται ορθή πρακτική:

- η συγκρότηση μηχανισμού για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής στο πλαίσιο των εθνικών διαδικασιών λειτουργίας. Στις εν λόγω διαδικασίες θα μπορούσε να ενσωματωθεί το εργαλείο ΑΑΕΑ της EASO, ιδίως μέσω της εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών για την «Υποστήριξη της υποδοχής»
- να θεωρούνται επίσης αιτούντες με ειδικές ανάγκες κατηγορίες ατόμων διαφορετικές από τις αναφερόμενες ενδεικτικά στο κεφάλαιο IV της ΟΣΥ, π.χ. τα άτομα ΛΟΑΔΜ, άτομα με άλλες ειδικές ανάγκες που σχετίζονται με το φύλο τους και οι αναλφάβητοι αιτούντες.

**Εργαλείο της EASO για την αναγνώριση των ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΑΕΑ)**

Για να υποστηρίξει τα κράτη μέλη στον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής ή των ειδικών διαδικαστικών αναγκών και την παροχή των σχετικών εγγυήσεων, η EASO έχει αναπτύξει ένα διαδικτυακό διαδραστικό εργαλείο, που είναι διαθέσιμο στο κοινό σε πολλές γλώσσες της ΕΕ.

Το ΑΑΕΑ είναι ένα πρακτικό εργαλείο για μη ειδικούς, με στόχο την υποστήριξη του έγκαιρου και συνεχούς εντοπισμού των ειδικών αναγκών των ατόμων, χωρίς να χρειάζονται εξειδικευμένες γνώσεις. Βασίζεται σε ένα περίγραμμα ενδείξεων, που συνδέονται με διάφορες κατηγορίες ατόμων με πιθανές ειδικές ανάγκες. Στον κατάλογο περιλαμβάνονται όλες οι κατηγορίες που αναφέρονται στην ΟΣΥ, καθώς και οι ΛΟΑΔΜ και τα πρόσωπα με ειδικές ανάγκες που σχετίζονται με το φύλο τους. Η επιλογή μίας κατηγορίας εμφανίζει περισσότερες πληροφορίες ώστε να αξιολογήσει ο χρήστης κατά πόσον ο αιτών έχει τις αντίστοιχες ειδικές ανάγκες και του προτείνει έναν κατάλογο ελέγχων και σύντομες οδηγίες σχετικά με τα συναφή μέτρα υποστήριξης. Η υποστήριξη υποδοχής είναι ένα από τα στοιχεία που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του εργαλείου ΑΑΕΑ.

Αφού εισάγει ο χρήστης τις σχετικές πληροφορίες, μπορεί να επιλέξει να εκτυπώσει ή να αποθηκεύσει μια έκθεση με διάφορα στοιχεία της επιλογής του. Η έκθεση μπορεί στη συνέχεια να εξατομικευθεί βάσει της συγκεκριμένης περίπτωσης και να αποθηκευτεί ή/και να εκτυπωθεί.

Η ενσωμάτωση του εργαλείου ΑΑΕΑ σε εθνικό μηχανισμό συνάδει με τα πρότυπα της παρούσας ενότητας και συνιστάται ως ορθή πρακτική.

Το εργαλείο διατίθεται στη διεύθυνση <https://ipsn.easo.europa.eu/el>

## 8. Κατάρτιση του προσωπικού

### Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Με δεδομένες τις διαφορές των εθνικών συστημάτων υποδοχής, τα καθήκοντα, τα προσόντα και οι ανάγκες κατάρτισης των εργαζομένων με αιτούντες στο πλαίσιο συστημάτων υποδοχής διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ. Όσον αφορά τις κατευθυντήριες γραμμές που περιλαμβάνονται σε αυτήν την ενότητα, χρησιμοποιείται ο όρος «υπάλληλος υποδοχής», που αναφέρεται σε επαγγελματία ο οποίος βρίσκεται σε άμεση επαφή με αιτούντες διεθνή προστασία στο πλαίσιο της υποδοχής, ασχέτως του εργοδότη του (κράτος, μη κυβερνητική οργάνωση, ιδιώτης εργολάβος, δήμος κ.λπ.). Ο εν λόγω επαγγελματίας μπορεί να είναι κοινωνικός λειτουργός, εκπαιδευτικός, επαγγελματίας υγείας, υπάλληλος αρμόδιος για την καταγραφή, διερμηνέας, διαχειριστής του χώρου στέγασης, υπεύθυνος για θέματα διοίκησης/συντονισμού κ.λπ. Η ΟΣΥ αναγνωρίζει τη σημασία της κατάλληλης και συνεχούς κατάρτισης των υπαλλήλων υποδοχής, καθώς και την ανάγκη ύπαρξης μηχανισμού για την παρακολούθηση της ποιότητας της δουλειάς τους. Ειδικότερα, τα κράτη μέλη απαιτείται να «λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι αρχές και οι λοιποί φορείς που εφαρμόζουν την παρούσα οδηγία έχουν λάβει την απαραίτητη βασική κατάρτιση».

Στο πλαίσιο αυτό, οι κατευθυντήριες γραμμές που περιέχονται στην παρούσα ενότητα πρέπει να ισχύουν για εργαζόμενους κάθε κλιμακίου (περιλαμβανομένων των μεσαίων και ανώτατων διοικητικών στελεχών) οι οποίοι εμπίπτουν στον ορισμό του όρου «υπάλληλος υποδοχής». Περαιτέρω, με την επιφύλαξη της ανάγκης να παρέχεται ειδική κατάρτιση σε υπαλλήλους υποδοχής που εργάζονται με αιτούντες με ειδικές ανάγκες υποδοχής, κάθε μορφής κατάρτιση πρέπει να ευθυγραμμίζεται με το ευρύτερο πλαίσιο ενός κώδικα δεοντολογίας, ο οποίος καθορίζει τις βασικές έννοιες και αρχές που διέπουν την εργασία στο πλαίσιο της υποδοχής.

#### Παραπομπές στη νομοθεσία — Κατάρτιση του προσωπικού

- Άρθρο 18 παράγραφος 7 της ΟΣΥ: Λεπτομέρειες για τις υλικές συνθήκες υποδοχής
- Άρθρο 24 παράγραφος 4 της ΟΣΥ: Ασυνόδετοι ανήλικοι
- Άρθρο 25 παράγραφος 2 της ΟΣΥ: Θύματα βασανιστηρίων και βίας
- Άρθρο 29 παράγραφος 1 της ΟΣΥ: Προσωπικό και πόροι

### Πρότυπα και δείκτες

#### ΠΡΟΤΥΠΟ 37: Διασφαλίζεται ότι οι υπάλληλοι υποδοχής διαθέτουν επαρκή προσόντα.

**Δείκτης 37.1:** Κάθε υπάλληλος υποδοχής έχει σαφή εντολή (περιγραφή καθηκόντων).

**Δείκτης 37.2:** Κάθε υπάλληλος υποδοχής διαθέτει τα απαιτούμενα από το εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο προσόντα για την εκτέλεση των καθηκόντων / της εντολής του.

- **Πρόσθετη παρατήρηση:** Η διαδικασία αξιολόγησης των προσόντων των υπαλλήλων υποδοχής θα πρέπει να περιλαμβάνει και έλεγχο του ποινικού μητρώου όσον αφορά αξιόποινες πράξεις/εγκλήματα που σχετίζονται με παιδιά, εφόσον ο υπάλληλος θα εργάζεται σε άμεση επαφή με παιδιά.

#### ΠΡΟΤΥΠΟ 38: Διασφαλίζεται η παροχή της απαραίτητης και προσήκουσας κατάρτισης στους υπαλλήλους υποδοχής.

**Δείκτης 38.1:** Κάθε υπάλληλος υποδοχής παρακολουθεί διεξοδική και έγκαιρη εισαγωγική κατάρτιση στα καθήκοντά του, καθώς και στον ισχύοντα κώδικα δεοντολογίας.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Η εισαγωγική κατάρτιση παρέχεται το συντομότερο δυνατόν και, το αργότερο, αμέσως μετά την πρόσληψη του υπαλλήλου υποδοχής. Ανάλογα με τα καθήκοντα του υπαλλήλου υποδοχής, η εισαγωγική κατάρτιση θα πρέπει να περιλαμβάνει τα πρότυπα του ισχύοντος νομοθετικού ή/και κανονιστικού πλαισίου για την υποδοχή, καθώς και τα διαθέσιμα εθνικά εργαλεία και τα σχετικά εργαλεία της EASO.

**Δείκτης 38.2:** Υπάρχει σαφές εκπαιδευτικό πρόγραμμα, το οποίο περιλαμβάνει τις απαιτήσεις κατάρτισης κάθε ομάδας λειτουργιών.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Για τη βασική κατάρτιση των υπαλλήλων υποδοχής μπορεί να χρησιμοποιηθεί η θεματική ενότητα «Υποδοχή» του εκπαιδευτικού προγράμματος της EASO. Επιπροσθέτως, οι θεματικές ενότητες που περιέχονται στο εθνικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορούν να ξεκινούν από δεξιότητες χρήσης υπολογιστή και ξένες γλώσσες και να φτάνουν έως μαθήματα σχετικά με τα λοιμώδη νοσήματα ή την αναγνώριση θυμάτων εμπορίας ανθρώπων.

**Δείκτης 38.3:** Η κατάρτιση παρέχεται τακτικά και ανάλογα με τις ανάγκες.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Πρέπει να αναπτυχθεί μακροπρόθεσμο πρόγραμμα κατάρτισης, το οποίο θα προβλέπει τακτική επιμόρφωση. Κατάρτιση πρέπει επίσης να παρέχεται εφόσον επέρχονται ουσιώδεις αλλαγές στην ισχύουσα νομοθεσία και πρακτική.

**Δείκτης 38.4:** Η παρεχόμενη κατάρτιση καλύπτει τουλάχιστον ειδικά ζητήματα που σχετίζονται με το φύλο, την ηλικία και την κατάσταση των αιτούντων με ειδικές ανάγκες, ιδιαίτερα όσον αφορά την προστασία του παιδιού και την τήρηση των προτύπων για τα παιδιά, περιλαμβανομένων των ασυνόδευτων ανηλίκων, καθώς και την αναγνώριση θυμάτων βασανιστηρίων και βίας.

#### Ορθή πρακτική όσον αφορά την κατάρτιση του προσωπικού

Θεωρείται ορθή πρακτική τα στελέχη των κέντρων υποδοχής:

- να αξιοποιούν τις ευκαιρίες κατάρτισης των υπαλλήλων υποδοχής· ή/και
- να διοργανώνουν κύκλους κατάρτισης μέσα από συμφωνίες με τους συναφείς φορείς (πανεπιστήμια, δικηγορικούς συλλόγους, συλλόγους ψυχολόγων κ.λπ.).

### ΠΡΟΤΥΠΟ 39: Ευαισθητοποίηση άλλων φορέων που έρχονται τακτικά σε επαφή με αιτούντες.

**Δείκτης 39.1:** Προβλέπονται τακτικές δράσεις ευαισθητοποίησης ή/και εναλλακτικές διευθετήσεις για πρόσωπα τα οποία δεν θεωρούνται «υπάλληλοι υποδοχής», πλην όμως έρχονται σε επαφή με αιτούντες λόγω του επαγγέλματος / των καθηκόντων τους.

- **Πρόσθετες παρατηρήσεις:** Οι δράσεις ευαισθητοποίησης μπορούν να εστιάζουν σε γενικά θέματα μετανάστευσης και σε ειδικά πολιτισμικά ζητήματα. Μπορούν να απευθύνονται π.χ. σε εκπαιδευτικό προσωπικό, σε εξωτερικές υπηρεσίες υγείας, προσωπικό φύλαξης των χώρων ή εργαζόμενους στην καθαριότητα.

### ΠΡΟΤΥΠΟ 40: Προάγεται η υποστήριξη των υπαλλήλων υποδοχής σε θέματα διαδικασιών.

**Δείκτης 40.1:** Προβλέπονται διάφορα μέτρα που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων τις οποίες αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι υποδοχής.

- **Πρόσθετη παρατήρηση:** Τα εν λόγω μέτρα μπορούν να έχουν τη μορφή εποπτείας από συναδέλφους, ομάδων αντιμετώπισης κρίσεων ή εξωτερικής εποπτείας.



## Παράρτημα — Συνοπτικός πίνακας

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
1. Στέγαση	1.1. Γεωγραφική θέση	1. Διασφαλίζεται αποτελεσματική γεωγραφική πρόσβαση στις συναφείς υπηρεσίες, όπως δημόσιες υπηρεσίες, σχολεία, υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, κοινωνικής και νομικής αρωγής, κατάσταση εξυπηρέτησης των καθημερινών αναγκών, καθαριστήριο και δραστηριότητες αναψυχής.	1.1. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.
			1.2. α) Οι συναφείς υπηρεσίες παρέχονται εντός του κέντρου. Ή
			1.2. β) Το κέντρο φιλοξενίας βρίσκεται σε εύλογη απόσταση με τα πόδια από τις συναφείς υπηρεσίες και είναι ασφαλής η κυκλοφορία πεζών στις διαθέσιμες υποδομές. Ή
			1.2. γ) Η πρόσβαση στις συναφείς υπηρεσίες γίνεται με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και η διάρκεια του ταξιδιού είναι εύλογη. Ή
	1.2. Εγκατάσταση	2. Διασφαλίζεται ο σεβασμός της αρχής της ενότητας της οικογένειας.	2.1. Τα μέλη της οικογένειας (σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 2 της ΟΣΥ) συστεγάζονται με τη σύμφωνη γνώμη τους.
			2.2. Οι οικογένειες με παιδιά συστεγάζονται εφόσον αυτό συνάδει με το μείζον συμφέρον του παιδιού.
			2.3. Εφόσον είναι εφικτό και σκόπιμο, πρέπει να γίνεται σεβαστή η ενότητα της οικογένειας και ως προς τα μέλη της ευρύτερης οικογένειας.
			2.4. Στεγάζεται το πολύ μία οικογένεια ανά υπνοδωμάτιο.
	3. Διασφαλίζεται η συνεκτίμηση των ειδικών αναγκών του αιτούντος όταν (επαν) εγκαθίσταται σε συγκεκριμένο είδος στέγης.	3.1. Η εγκατάσταση των αιτούντων σε συγκεκριμένο είδος στέγης βασίζεται σε αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής τους.	
			3.2. Παρέχεται η δυνατότητα μεταφοράς του αιτούντος εάν διαπιστωθούν ειδικές ανάγκες υποδοχής.
4. Κατά την εγκατάσταση του αιτούντος σε χώρο στέγασης, διασφαλίζεται η συνεκτίμηση ειδικών και αντικειμενικών λόγων που σχετίζονται με την ιδιαίτερη προσωπική του κατάσταση.	4.1. Υπάρχει μηχανισμός με τον οποίο εκτιμάται η συνδρομή τυχόν ειδικών και αντικειμενικών λόγων για την εγκατάσταση σε συγκεκριμένο είδος στέγης.		

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής				
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες	
1. Στέγαση	1.3. Υποδομή	5. Διασφαλίζεται επαρκής χώρος στο υπνοδωμάτιο στους χώρους ομαδικής φιλοξενίας.	5.1. Παρέχεται σε κάθε αιτούντα εμβαδόν τουλάχιστον 4 τ.μ.	
			5.2. Όσον αφορά το ελάχιστο εμβαδόν των 4 τ.μ. κατ' άτομο, διασφαλίζεται ελάχιστο ύψος οροφής 2,10 μέτρων.	
			5.3. Στο υπνοδωμάτιο υπάρχει αρκετός χώρος για να τοποθετηθεί ένα κρεβάτι και ένα ερμάριο για κάθε αιτούντα.	
		6. Διασφαλίζεται σεβασμός της ιδιωτικής ζωής των αιτούντων στους χώρους ομαδικής φιλοξενίας.	6.1. Σε ένα υπνοδωμάτιο στεγάζονται το πολύ έξι άγαμοι αιτούντες.	
			6.2. Υπάρχουν χωριστά υπνοδωμάτια για άγαμους αιτούντες και άγαμες αιτούσες, στα οποία δεν έχουν πρόσβαση άτομα του αντίθετου φύλου.	
			6.3. Προβλέπεται και τίθεται στη διάθεση των αιτούντων ένας ιδιωτικός χώρος (εντός ή εκτός του κέντρου) για συναντήσεις με νομικούς συμβούλους, κοινωνικούς λειτουργούς ή άλλους συναφείς φορείς, όποτε χρειάζεται.	
			6.4. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.	
		7. Διασφαλίζεται επαρκής επίπλωση του χώρου στέγασης.	7.1. Η επίπλωση κάθε υπνοδωματίου περιλαμβάνει τουλάχιστον:	7.1.1. 1. ένα μονό κρεβάτι ανά άτομο ΚΑΙ
				7.1.2. 1. ένα ερμάριο ανά άτομο ή οικογένεια, αρκετά μεγάλο για να χωρά τα προσωπικά αντικείμενα (π.χ. ρούχα, φάρμακα ή έγγραφα).
				7.2. Σε υπνοδωμάτια στα οποία φιλοξενούνται αιτούντες που δεν είναι μέλη της ίδιας οικογένειας, το ερμάριο πρέπει να μπορεί να κλειδώνει, με την επιφύλαξη παραγόντων που σχετίζονται με την ασφάλεια του χώρου υποδοχής.
				7.3. Η επίπλωση στον κοινόχρηστο χώρο / καθιστικό περιλαμβάνει αρκετά τραπέζια και καρέκλες.
				7.4. Σε χώρους στους οποίους οι αιτούντες μαγειρεύουν οι ίδιοι για την κάλυψη των αναγκών τους, παρέχονται και είναι προσβάσιμα στην κουζίνα όλα τα ακόλουθα:
		7.4.1. επαρκής χώρος στο ψυγείο κατ' άτομο ΚΑΙ		
		7.4.2. επαρκής χώρος στα ράφια κατ' άτομο/οικογένεια ΚΑΙ		
		7.4.3. ελάχιστη πρόσβαση σε μαγειρική εστία κατ' άτομο/οικογένεια ΚΑΙ		
		7.4.4. ελάχιστος αριθμός πιάτων, ποτηριών, μαγειρικών σκευών και μαχαιροπίρουνων κατ' άτομο.		
		7.5. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.		

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
1. Στέγαση	1.3. Υποδομή	8. Στον χώρο στέγασης διασφαλίζονται επαρκείς και λειτουργικές υποδομές υγιεινής σε κατάσταση λειτουργίας.	8.1. Όλοι οι αιτούντες πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ντουζιέρα/μπανιέρα, σε νιπτήρα με ζεστό και κρύο νερό και σε τουαλέτα που λειτουργεί.
			8.2. Είναι προσβάσιμη τουλάχιστον μία τουαλέτα που μπορεί να κλειδώνει και λειτουργεί ανά 10 αιτούντες επί 24ώρου βάσεως 7 ημέρες την εβδομάδα.
			8.3. Υπάρχει τουλάχιστον μία ντουζιέρα ή μπανιέρα που λειτουργεί με ζεστό και κρύο νερό ανά 12 αιτούντες και είναι προσβάσιμη τουλάχιστον 8 ώρες ημερησίως.
			8.4. Παρέχεται πρόσβαση σε τουλάχιστον ένα νιπτήρα που λειτουργεί, με ζεστό και κρύο νερό, ανά 10 αιτούντες επί 24ώρου βάσεως 7 ημέρες την εβδομάδα.
			8.5. Εάν στο λουτρό υπάρχουν περισσότερες από μία ντουζιέρες, διασφαλίζεται η ύπαρξη οπτικού διαχωριστικού.
			8.6. Υπάρχουν χωριστές ανδρικές και γυναικείες τουαλέτες, ντουζιέρες και νιπτήρες (με ευκρινή και κατανοητή σήμανση), με εξαίρεση τους μικρούς χώρους στέγασης.
			8.7. Όσον αφορά τους χώρους ομαδικής στέγασης αιτούντων που δεν είναι μέλη της ίδιας οικογένειας, προβλέπονται διευθετήσεις για την ασφαλή πρόσβαση των αιτούντων στον χώρο και τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής ανά πάσα στιγμή.
			8.8. Λαμβάνονται μέτρα για να διασφαλίζεται ότι τα ρούχα και οι πετσέτες δεν θα βρέχονται την ώρα που ο αιτών κάνει ντους.
		8.9. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.	
		9. Διασφαλίζεται η συμμόρφωση του χώρου στέγασης προς τους συναφείς εθνικούς και τοπικούς κανονισμούς.	9.1. Ο χώρος στέγασης έχει κατασκευαστεί σύμφωνα με τους ισχύοντες τοπικούς και εθνικούς κανονισμούς.
			9.2. Η συντήρηση και λειτουργία του χώρου είναι σύμφωνη προς τους συναφείς τοπικούς και εθνικούς κανονισμούς, λαμβάνοντας υπόψη όλους τους πιθανούς κινδύνους.
			9.3. Στα υπνοδωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους / καθιστικά μπαίνει αρκετό φυσικό φως και καθαρός αέρας.
			9.4. Υπάρχει επαρκές σύστημα ρύθμισης της θερμοκρασίας σε όλους τους χώρους.
			9.5. Τα υπνοδωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι δεν εκτίθενται σε έντονους περιβαλλοντικούς θορύβους.

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
1. Στέγαση	1.3. Υποδομή	10. Διασφαλίζεται ότι η εσωτερική και η εξωτερική υποδομή των χώρων στέγασης αιτούντων με μειωμένη κινητικότητα προσαρμόζεται στις ανάγκες τους.	10.1. Ο χώρος στέγασης βρίσκεται: α) στο ισόγειο ή β) υπάρχει ανελκυστήρας προσαρμοσμένος στις ανάγκες χρηστών με μειωμένη κινητικότητα ή γ) τα σκαλιά δεν υπερβαίνουν έναν μέγιστο αριθμό, ανάλογα με τον βαθμό μειωμένης κινητικότητας.
			10.2. Οι εξωτερικές διόδους πρόσβασης για πεζούς ή οχήματα έχουν λεία, επίπεδη επιφάνεια.
			10.3. Η είσοδος είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να επιτρέπει την πρόσβαση αιτούντων με μειωμένη κινητικότητα.
			10.4. Οι πόρτες και οι διάδρομοι εντός του χώρου στέγασης έχουν αρκετό πλάτος για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.
			10.5. Υπάρχουν λαβές στήριξης σε δωμάτια και χώρους που χρησιμοποιούνται από αιτούντες με μειωμένη κινητικότητα.
			10.6. Υπάρχουν προσαρμοσμένες υποδομές σε χώρους υγιεινής, όπως π.χ. ντουζιέρες χωρίς σκαλοπάτι, λαβές στήριξης, νιπτήρες και τουαλέτες σε κατάλληλο ύψος για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, καθώς και πλακίδια κατάλληλα για αναπηρικά αμαξίδια στο λουτρό και στην τουαλέτα.
	1.4. Ασφάλεια	11. Λαμβάνεται μέριμνα για επαρκή μέτρα ασφαλείας.	11.1. Διενεργείται αξιολόγηση κινδύνων σε τακτά διαστήματα, λαμβάνοντας υπόψη εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες.
			11.2. Θεσπίζονται κατάλληλα μέτρα ασφαλείας βάσει των πορισμάτων της αξιολόγησης κινδύνων.
			11.3. Οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα να καταγγείλουν συμβάντα (π.χ. κλοπή, βία, απειλές, εχθρική αντιμετώπιση από την τοπική κοινωνία) στο αρμόδιο προσωπικό χωρίς να κινδυνεύουν οι ίδιοι.
			11.4. Οι αριθμοί τηλεφωνικής κλήσης σε περίπτωση ανάγκης αναρτώνται σε ευκρινές σημείο και διατίθεται τηλεφωνική συσκευή.
			11.5. Τα μέτρα ασφαλείας εστιάζουν στον εντοπισμό και την πρόληψη της σεξουαλικής και της έμφυλης βίας.
			11.6. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής				
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες	
1. Στέγαση	1.5. Κοινόχρηστος χώρος	12. Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διαθέτουν επαρκή χώρο σίτισης.	12.1. Όλοι οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα να σιτίζονται σε χώρο που τους έχει υποδειχθεί.	
		13. Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διαθέτουν επαρκή χώρο για δραστηριότητες αναψυχής και ομαδικές δραστηριότητες.	13.1. Εντός του χώρου στέγασης ή σε παρακείμενο δημόσιο χώρο υπάρχει χώρος κατάλληλος για δραστηριότητες αναψυχής.	
			13.2. Εφόσον το κράτος μέλος διοργανώνει ομαδικές δραστηριότητες, διατίθεται επαρκής χώρος.	
			13.3. Εάν ο χώρος φιλοξενεί παιδιά, υπάρχει ασφαλής αίθουσα/χώρος παιχνιδιού και δραστηριοτήτων στο ύπαιθρο εντός του κέντρου ή σε παρακείμενο δημόσιο χώρο.	
		1.6. Συνθήκες υγιεινής	14. Διασφαλίζεται η καθαριότητα των ιδιωτικών και των κοινόχρηστων χώρων.	14.1. Στον χώρο στέγασης τηρείται πρόγραμμα καθαριότητας.
				14.2. Η καθαριότητα των ιδιωτικών και των κοινόχρηστων χώρων ελέγχεται σε τακτά διαστήματα.
	14.3. Ελέγχεται η καθαριότητα κατά τη μετεγκατάσταση ατόμων σε άλλο δωμάτιο ή σε άλλον χώρο στέγασης.			
	14.4. Εφόσον οι αιτούντες είναι υπεύθυνοι για την καθαριότητα, έχουν πρόσβαση στα αναγκαία προϊόντα και είδη καθαρισμού, καθώς και σε προστατευτικό εξοπλισμό όπως γάντια και μάσκες.			
	15. Διασφαλίζεται η καθαριότητα της κουζίνας και των χώρων υγιεινής.		15.1. Η καθαριότητα των χώρων συνάδει με τους τοπικούς και εθνικούς κανονισμούς και πρότυπα.	
			15.2. Οι χώροι καθαρίζονται τουλάχιστον καθημερινά (στα κέντρα φιλοξενίας) ή όσο συχνά χρειάζεται.	
		15.3. Σε τακτά διαστήματα γίνεται σχολαστική καθαριότητα.		
	16. Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα είτε να πλύνουν τα ρούχα τους είτε να τα δώσουν για πλύσιμο τακτικά.	16.1. Όταν παρέχονται κλιννοσκεπάσματα και πετσέτες σε είδος και πλένονται στον χώρο στέγασης, πρέπει να πλένονται τακτικά.		
16.2. α) Οι αιτούντες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να πλύνουν τα ρούχα τους τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Ή β) Υπάρχει διαθέσιμη υπηρεσία η οποία εξυπηρετεί τους αιτούντες όσον αφορά το πλύσιμο των ρούχων.				

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
1. Στέγαση	1.7. Συντήρηση	17. Διασφαλίζεται η ασφαλής και ομαλή λειτουργία των χώρων στέγασης μέσω τακτικής συντήρησης.	17.1. Ελέγχεται τακτικά η ομαλή λειτουργία του χώρου, της επίπλωσης και του εξοπλισμού.
			17.2. Οι αιτούντες έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν την ανάγκη για εργασίες συντήρησης και επιδιόρθωσης.
			17.3. Οι εργασίες επιδιόρθωσης και αντικατάστασης εντός του χώρου στέγασης διεξάγονται άμεσα και με την προσήκουσα ποιότητα.
	1.8. Εξοπλισμός και υπηρεσίες επικοινωνίας	18. Διασφαλίζεται επαρκής πρόσβαση των αιτούντων σε τηλέφωνο για να πραγματοποιούν κλήσεις σχετικά με διαδικαστικά, νομικά, ιατρικά και εκπαιδευτικά θέματα.	18.1. Παρέχεται πρόσβαση σε τηλέφωνο τουλάχιστον για κλήσεις σχετικά με διαδικαστικά, νομικά, ιατρικά ή εκπαιδευτικά θέματα.
			18.2. Οι αιτούντες έχουν καθημερινά πρόσβαση σε τουλάχιστον μία τηλεφωνική συσκευή ανά μονάδα στέγασης.
			18.3. Οι αιτούντες μπορούν να δέχονται τηλεφωνικές κλήσεις κατ' ιδίαν, χωρίς να μπορούν να ακούσουν άλλοι τη συνομιλία τους.
			19. Διασφαλίζεται επαρκής πρόσβαση των αιτούντων στο διαδίκτυο.
	19.1. Οι αιτούντες έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο είτε εντός του χώρου στέγασης είτε σε παρακείμενο δημόσιο χώρο τουλάχιστον τέσσερις φορές την εβδομάδα.		
	20. Διασφαλίζεται η δυνατότητα των αιτούντων να φορτίζουν τις συσκευές επικοινωνίας τους.	20.1. Υπάρχει τουλάχιστον μία προσβάσιμη πρίζα ανά υπνοδωμάτιο για τη φόρτιση ηλεκτρονικών συσκευών.	
	2. Σίτιση	21. Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε επαρκή και κατάλληλη σίτιση.	21.1. Τηρούνται τα πρότυπα ασφάλειας των τροφίμων.
21.2. Προσφέρονται τουλάχιστον τρία γεύματα ημερησίως στους ενήλικες και πέντε στους ανήλικους, εκ των οποίων τουλάχιστον ένα είναι μαγειρεμένο και σερβίρεται ζεστό.			
21.3. Τα γεύματα διασφαλίζουν ισορροπημένη διατροφή με ποικιλία.			
21.4. Οι αιτούντες ενημερώνονται για τη σύνθεση του γεύματος.			
21.5. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές διατροφικές ανάγκες.			
21.6. Λαμβάνονται υπόψη οι διατροφικές προτιμήσεις και οι διατροφικοί περιορισμοί συγκεκριμένων ομάδων αιτούντων.			
22. Διασφαλίζεται πρόσβαση των αιτούντων σε πόσιμο νερό επί 24ώρου βάσεως 7 ημέρες την εβδομάδα.		22.1. Παρέχονται τουλάχιστον 2,5 λίτρα νερού την ημέρα ανά αιτούντα, λαμβάνοντας υπόψη τις προσωπικές του ανάγκες και τις κλιματικές συνθήκες.	
		22.2. α) Ο χώρος στέγασης διαθέτει κατάλληλες υποδομές για πόσιμο νερό. Ή	
		22.2. β) Γίνεται διανομή πόσιμου νερού εφόσον δεν υπάρχουν κατάλληλες υποδομές.	

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
3. Ρουχισμός και άλλα μη διατροφικά προϊόντα	23. Διασφαλίζεται ότι ο αιτών διαθέτει επαρκή ρουχισμό.	23. Διασφαλίζεται ότι ο αιτών διαθέτει επαρκή ρουχισμό.	23.1. Ο αιτών διαθέτει αρκετά εσώρουχα για μία εβδομάδα χωρίς να χρειάζεται να πλύνει.
			23.2. Ο αιτών διαθέτει τουλάχιστον έναν ελάχιστο αριθμό ενδυμάτων.
			23.3. Ο αιτών διαθέτει τουλάχιστον δύο διαφορετικά ζευγάρια υποδημάτων.
			23.4. Ο ρουχισμός παρέχεται στους αιτούντες το συντομότερο δυνατόν.
			23.5. Εάν κάποιο ένδυμα δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί πλέον λόγω φυσιολογικής φθοράς, υπάρχει τυποποιημένη διαδικασία για την αντικατάστασή του.
			23.6. Οι αιτούντες διαθέτουν αρκετά βρεφικά και παιδικά ρούχα για μία εβδομάδα χωρίς να χρειάζεται να πλύνουν.
	24. Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διαθέτουν κατάλληλο ρουχισμό.	24. Διασφαλίζεται ότι οι αιτούντες διαθέτουν κατάλληλο ρουχισμό.	24.1. Το μέγεθος των ενδυμάτων ταιριάζει εύλογα στον αιτούντα.
			24.2. Τα ενδύματα είναι εύλογα αξιοπρεπή και αρμόζουν στα κρατούμενα πρότυπα στην κοινωνία υποδοχής και στο υπόβαθρο του αιτούντος.
			24.3. Διατίθεται κατάλληλος ρουχισμός ανάλογα με την εποχή.
	25. Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε επαρκή και κατάλληλα προϊόντα προσωπικής υγιεινής.	25. Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε επαρκή και κατάλληλα προϊόντα προσωπικής υγιεινής.	25.1. Υπάρχει κατάλογος που καθορίζει τι είδους προϊόντα προσωπικής υγιεινής δικαιούται να λάβει κάθε αιτών ανάλογα με την ηλικία και το φύλο του, και σε τι ποσότητα.
			25.2. Οι αιτούντες έχουν στη διάθεσή τους τα αναγκαία προϊόντα προσωπικής υγιεινής, είτε μέσω τακτικής διανομής σε είδος κατά κεφαλήν ή με χρήση του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα.
	26. Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε άλλα βασικά μη διατροφικά προϊόντα.	26. Διασφαλίζεται η πρόσβαση των αιτούντων σε άλλα βασικά μη διατροφικά προϊόντα.	26.1. Παρέχονται αρκετά κλινοσκεπάσματα και πετσέτες.
			26.2. Εάν υπεύθυνοι για το πλύσιμο των ρούχων τους είναι οι αιτούντες, τους παρέχεται απορρυπαντικό σε σκόνη.
			26.3. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ανάγκες.
	27. Διασφαλίζεται ότι στα παιδιά που είναι εγγεγραμμένα στο σχολείο παρέχεται κατάλληλος ρουχισμός και σχολικά είδη, ώστε να είναι σε θέση να συμμετέχουν πλήρως σε όλες τις εκπαιδευτικές σχολικές δραστηριότητες.	27. Διασφαλίζεται ότι στα παιδιά που είναι εγγεγραμμένα στο σχολείο παρέχεται κατάλληλος ρουχισμός και σχολικά είδη, ώστε να είναι σε θέση να συμμετέχουν πλήρως σε όλες τις εκπαιδευτικές σχολικές δραστηριότητες.	27.1. Στα παιδιά που παρακολουθούν την υποχρεωτική σχολική εκπαίδευση παρέχεται κατάλληλος ρουχισμός για τις σχολικές δραστηριότητες.
			27.2. Τα παιδιά που πηγαίνουν σχολείο λαμβάνουν σχολική σάκα (σακίδιο πλάτης ή άλλο) και όλα τα είδη που ζητά το σχολείο (σχολικά βιβλία κ.λπ.) δωρεάν.

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
4. Βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα		28. Διασφαλίζεται η παροχή επαρκούς βοήθηματος για τα καθημερινά έξοδα.	28.1. Ορίζεται σαφώς το πεδίο εφαρμογής του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα.
			28.2. Η μέθοδος υπολογισμού του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα καθορίζεται σαφώς.
			28.3. Χορηγείται στους αιτούντες βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα το οποίο μπορεί να δαπανάται κατά βούληση («χαρτζιλίκι») και τους παρέχει επαρκή βαθμό αυτονομίας.
			28.4. Το ύψος του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα αντικατοπτρίζει επίσης τουλάχιστον τις ακόλουθες δαπάνες, εκτός εάν καλύπτονται σε είδος: επικοινωνία και ενημέρωση, σχολικά είδη, προϊόντα προσωπικής υγιεινής και φροντίδας σώματος, δραστηριότητες αναψυχής και κόστος μεταφοράς όταν σχετίζεται με την πρόσβαση σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και χορήγηση φαρμάκων, στη διαδικασία ασύλου και σε νομική αρωγή, και στη σχολική εκπαίδευση των παιδιών.
			28.5. Το βοήθημα για τα καθημερινά έξοδα χορηγείται τακτικά και τουλάχιστον άπαξ μηνιαίως όταν προορίζεται για την κάλυψη μικροεξόδων.
5. Ιατρική περίθαλψη		29. Διασφαλίζεται πρόσβαση στην απαραίτητη ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, τουλάχιστον σε επίπεδο πρώτων βοηθειών και αναγκαίας θεραπείας ασθενειών και σοβαρών ψυχικών διαταραχών.	29.1. Ο αιτών έχει πρόσβαση σε όλα τα είδη αναγκών υπηρεσιών υγείας.
			29.2. Οι υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης παρέχονται από ιατρικό προσωπικό που διαθέτει τα απαιτούμενα προσόντα.
			29.3. Η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη είναι διαθέσιμη εντός του χώρου στέγασης ή σε εύλογη απόσταση εκτός αυτού.
			29.4. Η απαραίτητη ιατρική περίθαλψη, περιλαμβανομένων των συνταγογραφούμενων φαρμάκων, παρέχεται δωρεάν ή ο αιτών αποζημιώνεται για τις δαπάνες του μέσω του βοηθήματος για τα καθημερινά έξοδα.
			29.5. Προβλέπονται οι κατάλληλες διευθετήσεις ώστε ο αιτών να μπορεί να επικοινωνήσει με το ιατρικό προσωπικό.
			29.6. Λαμβάνονται μέτρα ώστε να διασφαλίζεται πρόσβαση στις πρώτες βοήθειες σε επείγοντα περιστατικά.
			29.7. Παρέχεται στον αιτούντα πρόσβαση στον ιατρικό του φάκελο, με την επιφύλαξη της εθνικής νομοθεσίας.
			29.8. Προβλέπονται ειδικές διευθετήσεις για αιτούντες με ειδικές ιατρικές ανάγκες.



Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
6. Ενημέρωση και παροχή συμβουλών	30.	Διασφαλίζεται ότι ο αιτών λαμβάνει και κατανοεί πληροφορίες που αφορούν το συγκεκριμένο στάδιο της διαδικασίας σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τις υποχρεώσεις που συνδέονται με τις συνθήκες υποδοχής.	30.1. Παρέχεται γραπτή ενημέρωση σε γλώσσα την οποία κατανοεί ή εικάζεται εύλογα ότι κατανοεί ο αιτών.
			30.2. Εφόσον κρίνεται αναγκαίο και σκόπιμο, η ενημέρωση παρέχεται και προφορικά σε γλώσσα την οποία κατανοεί ο αιτών.
			30.3. Η ενημέρωση καλύπτει όλες τις πτυχές των συνθηκών υποδοχής, περιλαμβανομένων των πλεονεκτημάτων και των υποχρεώσεων που θεσπίζονται με την ΟΣΥ.
			30.4. Η ενημέρωση παρέχεται εγκαίρως (εντός 15 ημερών το αργότερο από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης παροχής διεθνούς προστασίας).
			30.5. Η ενημέρωση παρέχεται ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες και τις προσωπικές περιστάσεις του αιτούντος.
			31.
	31.1.	Οι πληροφορίες που παρέχονται στους αιτούντες περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας με οργανώσεις ή ομάδες προσώπων που μπορούν να ενημερώσουν τους αιτούντες σχετικά με τις διαθέσιμες συνθήκες υποδοχής (περιλαμβανομένης της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης) και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτές.	31.1. Παρέχεται ενημέρωση στους αιτούντες σχετικά με τη διαθέσιμη νομική αρωγή και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτήν.
			31.2. Οι πληροφορίες που παρέχονται στους αιτούντες περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας με οργανώσεις ή ομάδες προσώπων που μπορούν να ενημερώσουν τους αιτούντες σχετικά με τις διαθέσιμες συνθήκες υποδοχής (περιλαμβανομένης της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης) και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτές.
			31.3. Παρέχεται γραπτή ενημέρωση σε γλώσσα την οποία κατανοεί ή εικάζεται εύλογα ότι κατανοεί ο αιτών.
			31.4. Εφόσον κρίνεται αναγκαίο και σκόπιμο, η ενημέρωση παρέχεται και προφορικά σε γλώσσα την οποία κατανοεί ο αιτών.
			31.5. Η ενημέρωση παρέχεται εγκαίρως (εντός 15 ημερών το αργότερο από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης παροχής διεθνούς προστασίας).
			31.6. Η ενημέρωση παρέχεται ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες και τις προσωπικές περιστάσεις του αιτούντος.

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
6. Ενημέρωση και παροχή συμβουλών		32. Διασφαλίζεται επαρκής πρόσβαση σε νομικούς ή άλλους συμβούλους, εκπροσώπους της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους πρόσφυγες, του Ερυθρού Σταυρού, διακυβερνητικών και συναφών μη κυβερνητικών οργανώσεων αναγνωρισμένων από το οικείο κράτος μέλος, με σκοπό τη συνδρομή των αιτούντων.	32.1. Η πρόσβαση των ανωτέρω φορέων περιορίζεται μόνον για λόγους ασφαλείας του χώρου ή των αιτούντων, υπό την προϋπόθεση ότι με τον τρόπο αυτό δεν θίγεται σοβαρά ή δεν καθίσταται αδύνατη.
			32.2. Οι ανωτέρω φορείς έχουν τη δυνατότητα να συναντήσουν τους αιτούντες και να συνομιλήσουν μαζί τους σε συνθήκες επαρκούς ιδιωτικότητας.
		33. Διασφαλίζεται πρόσβαση των αιτούντων διεθνούς προστασίας σε υπηρεσίες κοινωνικής συμβουλευτικής.	33.1. Παρέχεται κοινωνική συμβουλευτική στους αιτούντες εντός ή εκτός του χώρου στέγασης.
			33.2. Οι αιτούντες έχουν πρόσβαση σε κοινωνική συμβουλευτική σε τακτική βάση και ανάλογα με τις προσωπικές τους ανάγκες.
7. Εντοπισμός, αξιολόγηση και κάλυψη ειδικών αναγκών	34. Διασφαλίζεται η ύπαρξη μηχανισμού για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής.	34.1. Υπάρχει τυποποιημένος μηχανισμός για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής κάθε αιτούντος.	
		34.2. Ο μηχανισμός ορίζει σαφώς ποιος είναι υπεύθυνος για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής.	
		34.3. Ο μηχανισμός ορίζει σαφώς πώς καταγράφεται και γνωστοποιείται ο εντοπισμός και η αξιολόγηση στον αιτούντα και στους αρμόδιους φορείς.	
	35. Διασφαλίζεται στην πράξη η λειτουργία του μηχανισμού εντοπισμού και αξιολόγησης των ειδικών αναγκών υποδοχής.	35.1. Διατίθενται επαρκείς πόροι για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των ειδικών αναγκών.	
		35.2. Ο αρχικός εντοπισμός και η αρχική αξιολόγηση των ειδικών αναγκών διενεργούνται το συντομότερο δυνατόν.	
		35.3. Εντοπίζονται επαρκώς και αξιολογούνται ειδικές ανάγκες που εκδηλώνονται σε μεταγενέστερο στάδιο.	
		35.4. Εφόσον κρίνεται αναγκαίο, στην αξιολόγηση των ειδικών αναγκών συμμετέχουν εξειδικευμένοι λειτουργοί.	
		35.5. Δημιουργούνται και αξιοποιούνται διάλογοι επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ της αρχής υποδοχής και της αποφαινόμενης αρχής.	
		35.6. Ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των ειδικών αναγκών υποδοχής γίνονται με την επιφύλαξη της εξέτασης της ανάγκης του αιτούντος για διεθνή προστασία.	

Επιχειρησιακά πρότυπα και δείκτες για τις συνθήκες υποδοχής			
Ενότητα	Υποενότητα	Πρότυπο	Δείκτης/-ες
7. Εντοπισμός, αξιολόγηση και κάλυψη ειδικών αναγκών		36. Διασφαλίζεται η έγκαιρη κάλυψη των ειδικών αναγκών υποδοχής που έχουν εντοπιστεί.	36.1. Λαμβάνονται επαρκή και άμεσα μέτρα για την κάλυψη των ειδικών αναγκών που έχουν εντοπιστεί και αξιολογηθεί.
			36.2. Εφόσον εντοπίζονται ειδικές ανάγκες, υπάρχει μηχανισμός που διασφαλίζει την τακτική παρακολούθησή τους.
8. Κατάρτιση του προσωπικού	37. Διασφαλίζεται ότι οι υπάλληλοι υποδοχής διαθέτουν επαρκή προσόντα.	37. Διασφαλίζεται ότι οι υπάλληλοι υποδοχής διαθέτουν επαρκή προσόντα.	37.1. Κάθε υπάλληλος υποδοχής έχει σαφή εντολή (περιγραφή καθηκόντων).
			37.2. Κάθε υπάλληλος υποδοχής διαθέτει τα απαιτούμενα από το εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο προσόντα για την εκτέλεση των καθηκόντων/της εντολής του.
	38. Διασφαλίζεται η παροχή της απαραίτητης και προσήκουσας κατάρτισης στους υπαλλήλους υποδοχής.	38. Διασφαλίζεται η παροχή της απαραίτητης και προσήκουσας κατάρτισης στους υπαλλήλους υποδοχής.	38.1. Κάθε υπάλληλος υποδοχής παρακολουθεί διεξοδική και έγκαιρη εισαγωγική κατάρτιση στα καθήκοντά του, καθώς και στον ισχύοντα κώδικα δεοντολογίας.
			38.2. Υπάρχει σαφές εκπαιδευτικό πρόγραμμα, το οποίο περιλαμβάνει τις απαιτήσεις κατάρτισης κάθε ομάδας λειτουργιών.
			38.3. Η κατάρτιση παρέχεται τακτικά και ανάλογα με τις ανάγκες.
			38.4. Η παρεχόμενη κατάρτιση καλύπτει τουλάχιστον ειδικά ζητήματα που σχετίζονται με το φύλο, την ηλικία και την κατάσταση των αιτούντων με ειδικές ανάγκες, ιδιαίτερα όσον αφορά την προστασία του παιδιού και την τήρηση των προτύπων για τα παιδιά, περιλαμβανομένων των ασυνόδευτων ανηλίκων, καθώς και την αναγνώριση θυμάτων βασανιστηρίων και βίας.
39. Ευαισθητοποίηση άλλων φορέων που έρχονται τακτικά σε επαφή με αιτούντες.	39. Ευαισθητοποίηση άλλων φορέων που έρχονται τακτικά σε επαφή με αιτούντες.	39.1. Προβλέπονται τακτικές δράσεις ευαισθητοποίησης ή/και εναλλακτικές διευθετήσεις για πρόσωπα τα οποία δεν θεωρούνται «υπάλληλοι υποδοχής», πλην όμως έρχονται σε επαφή με αιτούντες λόγω του επαγγέλματος/των καθηκόντων τους.	
40. Προάγεται η υποστήριξη των υπαλλήλων υποδοχής σε θέματα διαδικασιών.	40. Προάγεται η υποστήριξη των υπαλλήλων υποδοχής σε θέματα διαδικασιών.	40.1. Προβλέπονται διάφορα μέτρα που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων τις οποίες αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι υποδοχής.	







## ΠΩΣ ΘΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΙΤΕ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΕ

### **Δωρεάν εκδόσεις:**

- ένα αντίτυπο:  
από το EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- περισσότερα από ένα αντίτυπα ή αφίσες/χάρτες:  
από τις αντιπροσωπείες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ([http://ec.europa.eu/represent\\_el.htm](http://ec.europa.eu/represent_el.htm)),  
από τα γραφεία εκπροσώπησης στις εκτός ΕΕ χώρες ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_el.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_el.htm)),  
επικοινωνώντας με την υπηρεσία Άμεση Ευρώπη ([http://europa.eu/europedirect/index\\_el.htm](http://europa.eu/europedirect/index_el.htm)) ή  
καλώντας τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (δωρεάν τηλεφωνικός αριθμός από όλη την Ένωση) (\*).

(\* ) Οι πληροφορίες παρέχονται δωρεάν, και οι κλήσεις είναι γενικώς δωρεάν (ενδέχεται όμως κάποιες κλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ορισμένων τηλεπικοινωνιακών φορέων ή από τηλεφωνικούς θαλάμους ή ξενοδοχεία να χρεώνονται).

### **Εκδόσεις επί πληρωμή:**

- από το EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

BZ-04-17-336-EL-N



Υπηρεσία Εκδόσεων

ISBN 978-92-9494-375-0  
doi:10.2847/415704