



## Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καρατεπέ)

Μια Μελέτη Περίπτωσης του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού



*Συμμετοχικότητα,  
Επικοινωνία και  
Δέσμευση (ΣΕΔ)*



# Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καρατεπέ)

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή
2. Μηχανισμός λήψης ανατροφοδότησης στην Κινητή Ομάδα Υγείας (ΚΟΥ)
3. Μηχανισμός λήψης ανατροφοδότησης για τις δράσεις ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε ενήλικες
4. Μηχανισμός λήψης ανατροφοδότησης για τις δράσεις ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε ανηλίκους
5. Διεξαγωγή ερευνών
6. Προκλήσεις
7. Καλές πρακτικές



Εικόνα: Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης Λέσβου (Καράτεπε)



# Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καράτεπε)

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καράτεπε) αποτελεί το πρώτο σημείο υποδοχής υπηκόων τρίτων χωρών με επίσημο διαχειριστικό φορέα το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. Στο ΚΥΤ Λέσβου, παρέχεται μία πρώτη φιλοξενία σε πρόσφυγες και μετανάστες, γίνεται καταγραφή των στοιχείων τους, ιατρικός έλεγχος ενώ παράλληλα πραγματοποιούνται και παραπομπές σε διαδικασίες υπαγωγής σε καθεστώς διεθνούς προστασίας καθώς και παραπομπές του πληθυσμού που χρήζει μετακίνησης σε λυτές δομές φιλοξενίας της ηπειρωτικής χώρας. Οι διαδικασίες ταυτοποίησης και ολοκλήρωσης των αιτημάτων ασύλου τείνουν να διαρκούν από 6 μήνες έως και ένα χρόνο.

Ο φιλοξενούμενος πληθυσμός ανέρχεται στα 3.053 άτομα, με τον εξής καταμερισμό εθνικοτήτων: Αφγανιστάν 63%, Κονγκό 11%, Σομαλία 9%, Συρία 8%, Ιράν 2% και λοιπές χώρες 8%. Οι γυναίκες αντιπροσωπεύουν το 20% του πληθυσμού και τα παιδιά το 33%.

Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός έχει παρουσία από την πρώτη ημέρα δημιουργίας του ΚΥΤ (Σεπτέμβριος 2020), υλοποιώντας δράσεις διανομής ανθρωπιστικού υλικού, καθώς και δράσεις παροχής πρωτοβάθμιας περίθαλψης υγείας. Πιο συγκεκριμένα, στο πεδίο παρέχονται οι εξής υπηρεσίες:

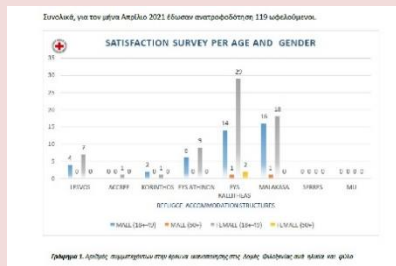
- Ιατρικές υπηρεσίες και Αβάθμια Φροντίδα υγείας μέσω της λειτουργίας της Κινητής Ομάδας (ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό)
- Πρόγραμμα Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης Προσφύγων και Μεταναστών μέσω της υπαλλήλου πεδίου Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης (PSS)
- Δράσεις Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) μέσω της υπαλλήλου πεδίου ΣΕΔ
- Υπηρεσίες διερμηνείας στα αραβικά, γαλλικά και φάρσι

## ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΛΗΨΗΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΙΝΗΤΗ ΟΜΑΔΑ ΥΓΕΙΑΣ (ΚΟΥ)

Από τις πρώτες εβδομάδες λειτουργίας της Κινητής Ομάδας Υγείας (ΚΟΥ) προέκυψε η ανάγκη λήψης συστηματικής ανατροφοδότησης από τον ίδιο τον επωφελούμενο πληθυσμό, με στόχο την αξιολόγηση της παροχής των υπηρεσιών υγείας. Μέσα από μία σειρά συνεργασιών και συζητήσεων μεταξύ της υπαλλήλου πεδίου ΣΕΔ, της ομάδας ΚΟΥ και των Συντονιστών ΣΕΔ, προτάθηκε η εδραίωση συστηματικής έρευνας μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης δια μέσου της δημιουργίας ενός ερωτηματολογίου.



Εικόνα 1



Εικόνα 2



Εικόνα 3



Εικόνα 4



# Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καρατεπέ)

Το ερωτηματολόγιο (εικόνα 1) ήταν σύντομο, περιεκτικό και περιλάμβανε κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις. Πιο συγκεκριμένα περιλάμβανε: α) δημογραφικά στοιχεία, β) ερώτηση αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης ως προς την επικοινωνία με το προσωπικό της ΚΟΥ, γ) ερώτηση αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης ως προς την παροχή εξυπηρέτησης και δ) μία ανοιχτή ερώτηση αναφορικά με τυχόν σχόλια ή ερωτήσεις.

Το εν λόγω ερωτηματολόγιο, στη συνέχεια εισήχθη στην ηλεκτρονική πλατφόρμα επεξεργασίας δεδομένων KoboTool, μέσα από την οποία πλέον πραγματοποιείται η όλη διαδικασία συλλογής, επεξεργασίας και καταγραφής της ληφθείσας ανατροφοδότησης και η οποία αποτυπώνεται στις συγκεντρωτικές μηνιαίες αναφορές όλων των προγραμμάτων που λειτουργούν υπό τις Επείγουσες Εκκλήσεις (εικόνα 2). Πιο συγκεκριμένα, οι επωφελούμενοι ερωτώνται από την υπάλληλο πεδίου ΣΕΔ εάν επιθυμούν να εκφέρουν τη γνώμη τους και στην περίπτωση που συναινούν στη συνέχεια πραγματοποιείται προφορικά (face-to-face) η λήψη ανατροφοδότησης (εικόνα 3).

Βασικός στόχος του συγκεκριμένου μηχανισμού είναι να δοθεί η δυνατότητα σε όσους επισκέπτονται και κάνουν χρήση των υπηρεσιών της κλινικής, να εκφράσουν την άποψή τους, τις προτάσεις και τη γνώμη τους ή τα παράπονά τους στο πλαίσιο της αξιολόγησης της παρεχόμενης δράσης, με στόχο πάντα την αναβάθμιση και την εξασφάλιση της συνέπειας και της αξιοπιστίας της υλοποιούμενης δράσης (ΚΟΥ).

Παράλληλα με τη χρήση του ηλεκτρονικού εργαλείου συλλογής δεδομένων Kobo, παρέχεται η δυνατότητα χρήσης κυτίου υποβολής προτάσεων/Suggestion box από τους ωφελούμενους που δεν επιθυμούν να συμμετέχουν σε διαδικασία η οποία απαιτεί την προφορική τοποθέτησή τους σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων δράσεων πεδίου του ΕΕΣ. Η χρήση του κυτίου υποβολής προτάσεων δίνει τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκφράσει τη γνώμη του στο χρόνο που ο ίδιος επιθυμεί και δίχως να αισθάνεται πίεση από τη όλη διαδικασία (εικόνα 4).

Το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο διατίθεται και σε έντυπη μορφή, μεταφρασμένο στις βασικές γλώσσες (αραβικά, φάρσι, αγγλικά και γαλλικά), όπου ο επωφελούμενος δύναται να εκφράσει εγγράφως τη γνώμη του ανώνυμα και να τοποθετήσει το σχόλιο, την πρόταση, το παράπονο ή την ιδέα του εντός του κυτίου. Σε δεύτερο χρόνο, η ανατροφοδότηση συλλέγεται από την επαγγελματία ΣΕΔ, μεταφράζεται με τη συνδρομή των διερμηνέων και έπειτα καταχωρείται στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων Kobo.

## ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΛΗΨΗΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΕ ΕΝΗΛΙΚΕΣ

Αντίστοιχος μηχανισμός ανατροφοδότησης εδραιώθηκε ως σταθερός μηχανισμός αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε ενήλικες διαμένοντες του ΚΥΤ. Η μεθοδολογία που ακολουθείται είναι με τη χρήση ερωτηματολογίου (εικόνα 5), όπου ο συμμετέχων μετά τη λήξη της συνεδρίας καλείται να εκφράσει τη γνώμη του σχετικά με το πόσο ικανοποιημένος έμεινε από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το ερωτηματολόγιο είναι σύντομο και περιλαμβάνει απλές και κατανοητές ερωτήσεις, οι οποίες στοχεύουν στην αξιολόγηση και στην αναβάθμιση των δράσεων PSS (εικόνα 6). Στη συνέχεια οι απαντήσεις καταγράφονται με το εργαλείο Kobo και συμπεριλαμβάνονται στα συγκεντρωτικά μηνιαία στατιστικά στοιχεία.

Η δράση υποστηρίζεται από την υπάλληλο πεδίου ΣΕΔ και όχι από την υπάλληλο PSS που διεξήγε τη συνεδρία, με στόχο την τήρηση των αρχών της ουδετερότητας και της ελευθερίας έκφρασης. Όπως και στις υπηρεσίες της κλινικής, έτσι και στις δράσεις ψυχοκοινωνικής υποστήριξης είναι επίσης διαθέσιμη και η έντυπη μορφή του ερωτηματολογίου, δια μέσου της μεθοδολογίας του κυτίου υποβολής προτάσεων.

YOU ARE WELCOME TO LEAVE YOUR FEEDBACK ! @

1. How satisfied are you with the provided services?

Very satisfied

Partially satisfied

Not satisfied

2. How would you describe the appointment system?

Good

Neutral

Bad

3. Is the frequency of the appointments sufficient?

Yes

No

4. How would you describe the communication?

Excellent

Good

Bad

5. Any comment or question regarding your session

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Εικόνα 5



Εικόνα 6



# Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καρατεπέ)

## ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΛΗΨΗΣ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΕ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ

Από το Σεπτέμβριο 2021, ετέθη σε εφαρμογή ένας νέος μηχανισμός, ο οποίος αφορά τη λήψη ανατροφοδότησης από τους ανηλικούς που συμμετέχουν στις δράσεις δημιουργικής απασχόλησης της ομάδας ΨΧΚΥ (εικόνα 7). Πιο συγκεκριμένα, ο εν λόγω μηχανισμός διαφοροποιείται από τους υπολοίπους στο γεγονός ότι είναι απλοποιημένος και προσαρμοσμένος στο προφίλ της ομάδας στόχου (παιδιά ηλικία 6-10 ετών).

Περιλαμβάνει αποκλειστικά εικόνες (χαμογελαστές φατσούλες, εικόνα 8), έτσι ώστε να είναι κατανοητές με εύληπτο τρόπο από τους ανηλικούς, οι οποίοι ερωτώνται με τη συνδρομή του προσωπικού, προκειμένου να υποδείξουν αντίστοιχα εκείνο το εικονίδιο που αντικατοπτρίζει καλύτερα τα συναισθήματά τους τη δεδομένη χρονική στιγμή, αναφορικά πάντα με την αξιολόγηση της δράσης στην οποία συμμετείχαν. Η επεξεργασία των ληφθέντων σχολίων πραγματοποιείται με χειρόγραφη καταγραφή, ενώ η ληφθείσα ανατροφοδότηση συμπεριλαμβάνεται στις μηνιαίες αναφορές της μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης.



Εικόνα 7



Εικόνα 8

## ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΩΝ

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα και πάντα σύμφωνα με τις προκύπτουσες ανάγκες σχεδιάζονται και υλοποιούνται έρευνες μεγάλης κλίμακας που αφορούν θέματα υγείας (Covid-19) καθώς έρευνες αξιολόγησης της διανομής ανθρωπιστικής βοήθειας (PDMs) με στόχο τη λήψη ανατροφοδότησης από τον προσφυγικό πληθυσμό, προκειμένου να σχεδιαστούν τα επόμενα βήματα στις υλοποιούμενες δράσεις του ΕΕΣ (εικόνα 9).

Πιο συγκεκριμένα, μέχρι σήμερα έχουν διεξαχθεί οι κάτωθι έρευνες:

- Έρευνα με στόχο τη διερεύνηση των αντιλήψεων και των στάσεων του μεταναστευτικού πληθυσμού ως προς την νόσο Covid-19. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν έδωσαν χρήσιμες πληροφορίες αναφορικά με τη στάση που κρατά ο μεταναστευτικός πληθυσμός τόσο απέναντι στην ύπαρξη του Covid-19 όσο και στα θέματα αξιοπιστίας των πηγών που επιλέγει να ενημερωθεί.
- Έρευνα με στόχο τη διερεύνηση των αντιλήψεων και των στάσεων του μεταναστευτικού πληθυσμού ως προς τον εμβολιασμό κατά του Covid-19. Βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της στάσης του προσφυγικού πληθυσμού απέναντι στο εμβόλιο καθώς και του ορθότερου τρόπου ανταπόκρισης του ΕΕΣ ως προς τη μεθοδολογία με την οποία παρέχεται συστηματική ενημέρωση στον εξυπηρετούμενο πληθυσμό καθώς και η αναπροσαρμογή μεθόδων και προσεγγίσεων ως προς την παροχή κατανοητής και προσαρμοσμένης πληροφόρησης στις ανάγκες των μεταναστών.
- Έρευνα μέτρησης βαθμού ικανοποίησης (PDM) αναφορικά με τη διανομή μη ευαλλοίωτων προϊόντων που είχε διεξάγει ο ΕΕΣ το προηγούμενο χρονικό διάστημα. Η εν λόγω έρευνα περιλάμβανε στο σύνολό 7 ερωτήσεις (εικόνα 10) και πραγματοποιήθηκε μιάμιση εβδομάδα αφότου διανεμήθηκαν τα προϊόντα στους διαμένοντες του καταυλισμού, δίνοντας έτσι το εύλογο περιθώριο να τα χρησιμοποιήσουν επαρκώς, ώστε να μπορέσουν να διαμορφώσουν γνώμη. Τα αποτελέσματα απεικόνισαν υψηλό βαθμό ικανοποίησης, ενώ παράλληλα έδωσαν χρήσιμα δεδομένα προκειμένου να ληφθούν υπόψη σε μελλοντική διανομή, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί στοχευμένη δράση στις ανάγκες του πληθυσμού (πχ αγορά συγκεκριμένων προϊόντων) σύμφωνα με την ανατροφοδότηση που έδωσαν οι ίδιοι οι επωφελούμενοι.



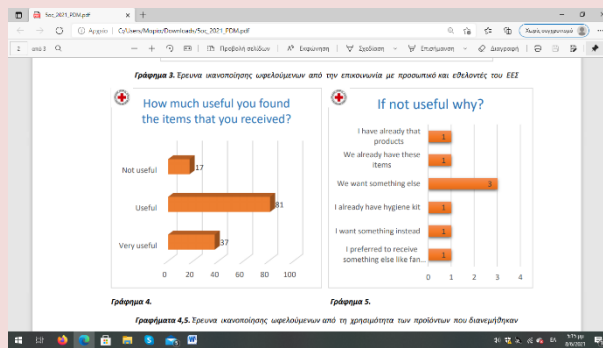
# Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καρατεπέ)

- Έρευνα για τις αντιλήψεις του μεταναστευτικού πληθυσμού για τον εμβολιασμό κατά του Covid-19. Η συγκεκριμένη έρευνα διήρκεσε 3 βδομάδες και πραγματοποιήθηκε σε 15 προγράμματα του ΕΕΣ με τη συμμετοχή 563 ατόμων. Στόχος της έρευνας ήταν η διερεύνηση της στάσης και των αντιλήψεων του πληθυσμού απέναντι στο εμβόλιο κατά του Covid-19 καθώς και η ύπαρξη τυχόν φημών στην κοινότητα αναφορικά με τον εμβολιασμό.

Όλες οι διεξαχθείσες έρευνες πραγματοποιήθηκαν με τη μεθοδολογία του Kobotool, δια μέσου συνεντεύξεων με δια ζώσης επικοινωνία και της επίσκεψης στο χώρο διαμονής των φιλοξενούμενων (door-to-door) με επιτόπια ηλεκτρονική καταγραφή των ληφθέντων δεδομένων. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν σε δειγματοληπτικό πληθυσμό του ΚΥΤ 10-15%, λαμβάνοντας υπόψη συγκεκριμένες παραμέτρους, όπως την ανάλογη αντιπροσώπευση εθνικοτήτων και φύλων. Η αποτύπωση των αποτελεσμάτων έγινε με τη μορφή μελετών περίπτωσης (εικόνα 11) οι οποίες στη συνέχεια διαμοιράστηκαν σε όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα και υπηρεσίες, ενώ ανακοινώθηκαν σε συναντήσεις και συνεργατικά δίκτυα φορέων.



Εικόνα 9



Εικόνα 10



Εικόνα 11

## ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Οι κυριότερες προκλήσεις εντοπίζονται στα εξής:

- Ο καθημερινός έντονος φόρτος εργασίας του προσωπικού πεδίου, τείνει να περιορίζει το χρόνο που απαιτείται για τη διεξαγωγή και τη διεκπεραίωση των ερευνών μέτρησης βαθμού ικανοποίησης, καθώς δεν περισσεύει χρόνος από την πλευρά του προσωπικού για την υποστήριξη της εν λόγω δράσης.
- Η λήψη ανατροφοδότησης από τους επωφελούμενους συχνά τείνει να εκλαμβάνεται από το προσωπικό ως μία επιπρόσθετη δράση στα καθημερινά καθήκοντά τους και όχι ως αναπόσπαστο κομμάτι της παρεχόμενης υπηρεσίας, με αποτέλεσμα όταν απαιτείται προτεραιοποίηση των καθημερινών δραστηριοτήτων, η συλλογή ανατροφοδότησης να παραμένει ως μη επιλέξιμη δράση προς διεκπεραίωση.
- Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκριθεί έγκαιρα και με συνέπεια στα σχόλια, τις προτάσεις και τα τυχόν παράπονα του εξυπηρετούμενου πληθυσμού και να προβεί σε άμεσες διορθωτικές πράξεις και ριζικές αλλαγές στην περίπτωση που απαιτούνται, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την αξιοπιστία και τη φερεγγυότητα του φορέα.



# Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ) Λέσβου (Καρατεπέ)

## ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Οι εδραιωμένοι μηχανισμοί ανατροφοδότησης που λειτουργούν σε καθημερινή βάση στο ΚΥΤ Λέσβου, δύνανται να λειτουργήσουν ως καλές πρακτικές στα κάτωθι πλαίσια:

- Οι μεθοδολογίες που ακολουθήθηκαν προκειμένου να εδραιωθούν οι συγκεκριμένοι μηχανισμοί ανατροφοδότησης, μπορούν να λειτουργήσουν ως παραδείγματα ή ως πηγές έμπνευσης για τη δημιουργία αντίστοιχων ή παρεμφερών μηχανισμών στα υπόλοιπα προγράμματα και τις υπηρεσίες του Εθνικού Συλλόγου.
- Προτείνεται η συνδυαστική προσέγγιση ως προς την εδραίωση των μηχανισμών ανατροφοδότησης στο πεδίο, (π.χ και δια ζώσης συνεντεύξεις, αλλά και η δυνατότητα χρήσης έντυπης φόρμας από τον επωφελούμενο) έτσι ώστε να δίνεται να δίνεται ποικιλοτρόπως η δυνατότητα στον εξυπηρετούμενο να τοποθετηθεί και να εκφέρει την γνώμη του και την άποψή του.
- Η ύπαρξη ενός υπαλλήλου πεδίου ή προσώπου αναφοράς για θέματα ΣΕΔ στο εκάστοτε πρόγραμμα, έχει παρατηρηθεί πως διευκολύνει σε μεγάλο βαθμό την υποστήριξη και την διεκπεραίωση των δράσεων ΣΕΔ, καθώς συμβάλει στην προώθηση της εν λόγω προσέγγισης τόσο σε θεωρητικό (εκπαιδεύσεις, ομάδες ευαισθητοποίησης κτλ), όσο και σε πρακτικό επίπεδο (εδραίωση μηχανισμών και εργαλείων, υλοποίηση δράσεων ΣΕΔ κτλ).
- Η ύπαρξη ενός θεσμοθετημένου πλαισίου της προσέγγισης ΣΕΔ στον Εθνικό Σύλλογο (πχ εγκεκριμένα πρότυπα λειτουργίας, εργαλεία και κατευθυντήριες γραμμές, ύπαρξη συντονιστή για θέματα ΣΕΔ), τείνουν να θέτουν τις βάσεις υλοποίησης δράσεων ΣΕΔ και να εξασφαλίζουν τις απαιτούμενες διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται κατά την υλοποίηση ενός προγράμματος, εάν επιθυμούμε την εξασφάλιση της ποιότητας και της αξιοπιστίας στα παρεχόμενα προγράμματα.
- Η εδραίωση και η τοποθέτηση μηχανισμών ανατροφοδότησης είναι ελάχιστα κοστοβόρα διαδικασία, (ενίοτε μηδενικό κόστος), γεγονός που διευκολύνει κατά πολύ στην υλοποίησή αντίστοιχων δράσεων συλλογής ανατροφοδότησης.