



MultiFunctional
Athens Centre

ΠΟΛΥΔΥΝΑΜΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΑΘΗΝΑΣ

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ 2020

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ

ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ |
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Η φιλοσοφία του Πολυδύναμου Κέντρου Προσφύγων βασίζεται στην ανάπτυξη τριών σημαντικών παραμέτρων: της ασφάλειας, της διασύνδεσης και της ενημέρωσης των προσφύγων που υποστηρίζει.

Η λειτουργία του ΠΚΠ στηρίζεται εξ ολοκλήρου στην ολιστική προσέγγιση, η οποία στοχεύει στην οικοδόμηση της προσωπικής ανθεκτικότητας και της ενίσχυσης των προσφύγων και των μεταναστών, ώστε οι ίδιοι να αποκτούν σταδιακά αυτονομία στην καθημερινή ζωή. Εκτός αυτού, η λειτουργία του Πολυδύναμου Κέντρου έχει ως στόχο να ενθαρρύνει το άτομο να αναπτύξει νέα δίκτυα επαφών με άλλα άτομα, τα οποία αντιμετωπίζουν παρόμοιες καταστάσεις, προκειμένου να καλλιεργηθεί η αίσθηση της κοινότητας, η οποία δύσκολα μπορεί να αναπτυχθεί σε ένα απρόσωπο αστικό περιβάλλον.

Λόγω της πανδημίας Covid-19, το ΠΚΠ ανέπτυξε κατευθυντήριες οδηγίες πρόληψης και προστασίας, καθώς και έκτακτο σχέδιο λειτουργίας, με σκοπό να προσαρμόσει τον τρόπο λειτουργίας του, ώστε να συνεχίσει την παροχή αναγκαίων υπηρεσιών για την υποστήριξη των προσφύγων.

Ο Τομέας Κοινωνικής
Πρόνοιας του Ελληνικού
Ερυθρού Σταυρού λειτουργεί
το Πολυδύναμο Κέντρο
Προσφύγων (ΠΚΠ) στην
Αθήνα από το 1998 συνεχώς
μέχρι σήμερα.
Ο στόχος του προγράμματος
είναι η διευκόλυνση της
ενταξιακής διαδικασίας των
προσφύγων στην ελληνική
κοινωνία μέσω των υπηρεσιών
που παρέχει.



39.465

ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ

ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΤΟ ΠΡΟΦΙΛ
ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΣΤΟ GOOGLE

37.428

73.255

ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ
(HOTLINE)

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ &
ΝΟΜΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

1.689

3.141

ΙΑΤΡΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΤΗΚΑΝ ΜΕ ΤΗ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΠΑΙΔΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΕ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

172

574

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΕΝΗΛΙΚΕΣ

ΜΑΘΗΤΕΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΑΝ ΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ & ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ

440

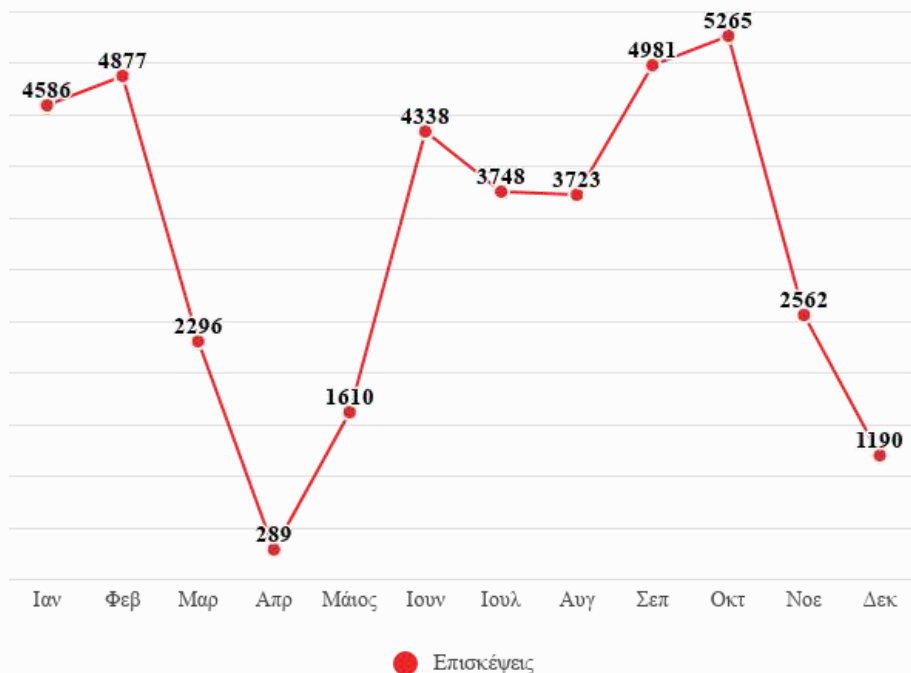
30

ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΟ
ΚΕΝΤΡΟ ΣΕ ΣΤΑΘΕΡΗ ΒΑΣΗ

ΧΩΡΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ



Ο προσφυγικός πληθυσμός της Αθήνας συνέχισε να επισκέπτεται το Κέντρο, παρά τις αλλαγές που έφερε στη λειτουργία όλων των υπηρεσιών η πανδημία του COVID-19. Αν και ήταν αισθητά μειωμένες οι επισκέψεις σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο, το Κέντρο παρέμεινε ανοιχτό για τις έκτακτες περιπτώσεις, που ζητούσαν υποστήριξη εν μέσω της υγειονομικής κρίσης, τηρώντας όλα τα μέτρα πρόληψης και προστασίας.



39.465

ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ

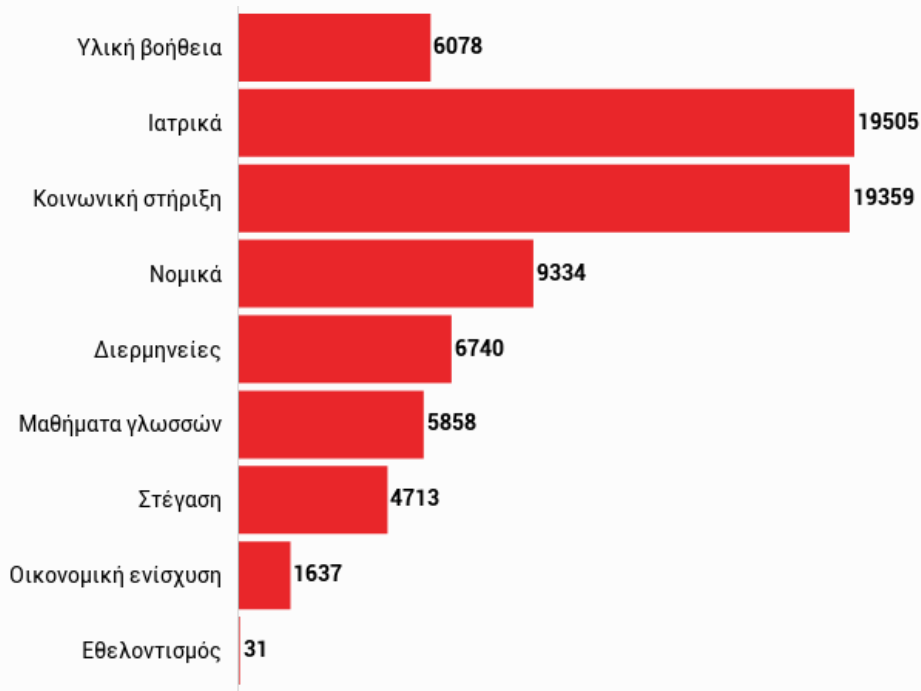
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ



Η Τηλεφωνική Γραμμή μέσα από την παροχή διερμηνειών και πληροφόρησης α) υποστήριξε δημόσιους φορείς και υπηρεσίες κατά τη διαχείριση περιστατικών σε σχέση με τον COVID-19, β) παρείχε πληροφόρηση για την πρόληψη και την προστασία από τον ιό και γ) προσέφερε ενημέρωση σχετικά με τις οδηγίες του Υπουργείου Υγείας και της Πολιτικής Προστασίας.

Επιπλέον, λόγω του περιορισμού των επισκέψεων στο Κέντρο, η Τηλεφωνική Γραμμή ενίσχυσε ακόμη περισσότερο το ρόλο της ως γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ των ωφελούμενων και των υπόλοιπων υπηρεσιών του Κέντρου, διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την πρόσβαση των προσφύγων σε αναγκαίες υπηρεσίες.

Αιτήματα στην Τηλεφωνική Γραμμή



73.255

ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ
ΓΡΑΜΜΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ
(HOTLINE)

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ



ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ



ΙΑΤΡΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΤΗΚΑΝ ΜΕ ΤΗ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ



Η Κοινωνική Υπηρεσία διαχειρίστηκε υποθέσεις που αφορούσαν σε αιτήματα: στέγασης, παροχής υλικής βοήθειας, προγραμματισμού ιατρικών ραντεβού και εγγραφών μαθητών όλων των ηλικιών σε δημόσια σχολεία. Επιπλέον, υποστήριξε ιδιαίτερα ευάλωτες περιπτώσεις προσφύγων, οι οποίες αυξήθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, όπως είναι οι ασυνόδευτοι ανήλικοι και τα άτομα που έχουν υποστεί βία.

Η Υπηρεσία Νομικής Συμβουλευτικής σε θέματα δικαιωμάτων και διαδικασιών παρείχε πληροφόρηση σχετική με διαδικασίες που αφορούν σε δημόσιες υπηρεσίες και φορείς, υλοποίησε διασυνδέσεις με την Υπηρεσία Ασύλου και διαχειρίστηκε υποθέσεις αιτημάτων διεθνούς προστασίας και οικογενειακής επανένωσης σύμφωνα με τον Κανονισμό του Δουβλίνου.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΝΟΜΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ



Οι αλλαγές που έφερε η πανδημία του COVID-19 στη λειτουργία όλων των δημόσιων υπηρεσιών (εξυπηρέτηση κατόπιν ραντεβού, υποβολή αιτημάτων στις υπηρεσίες μέσα από ηλεκτρονικές πλατφόρμες κ.α.), οδήγησε μεγάλο αριθμό ατόμων να ζητήσουν την υποστήριξη από την εν λόγω υπηρεσία για την κατανόηση των καινούριων διαδικασιών και τη διευκόλυνση πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.

ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΧΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΝΟΜΙΚΗΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ



ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑ



Το 2020 ξεκίνησε το πρόγραμμα «Σχολείο του Πολυδύναμου», που περιλαμβάνει μαθήματα γλωσσικής προετοιμασίας στα ελληνικά και στα αγγλικά, υποστήριξη στα σχολικά μαθήματα και ψυχοκοινωνικές δραστηριότητες μη τυπικής μάθησης με μεγάλη απήχηση στα παιδιά και τους γονείς του προσφυγικού πληθυσμού.

Το Νηπιαγωγείο του Κέντρου λειτούργησε εξ αποστάσεως με τους εθελοντές να παραδίδουν πακέτα δραστηριοτήτων στα παιδιά, ώστε να φτιάχνουν χειροτεχνίες, για τις οποίες ο παιδαγωγός έστελνε σχετικές οδηγίες και ανατροφοδότηση μέσω της εφαρμογής WhatsApp.



172

ΠΑΙΔΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΕ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΗΛΙΚΕΣ



Οι δραστηριότητες ενηλίκων περιλαμβάνουν τις ομάδες γυναικών, τα σεμινάρια προετοιμασίας

απασχολησιμότητας και τα εργαστήρια ανάπτυξης

δεξιοτήτων ζωής. Στοχεύουν

στην ενίσχυση των δεξιοτήτων των συμμετεχόντων για την

διευκόλυνση της ένταξής τους

στην αγορά εργασίας, αλλά και

στην κοινωνία υποδοχής.

574

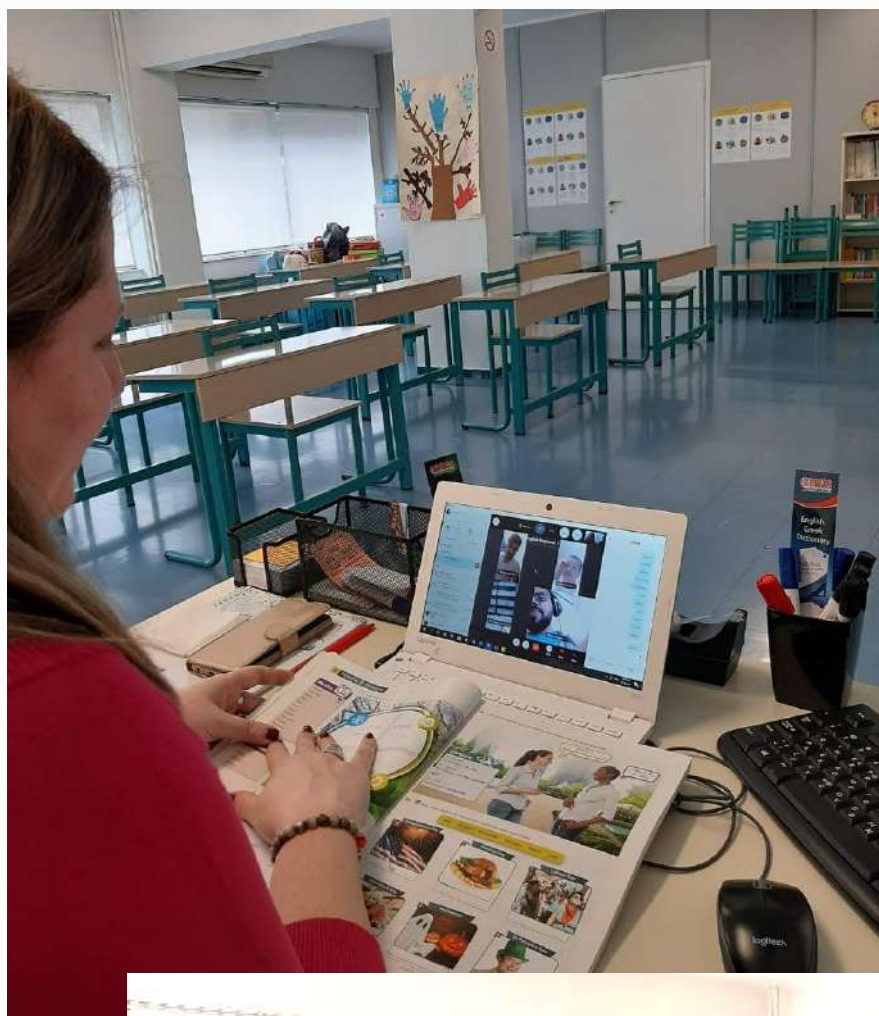
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΓΙΑ ΕΝΗΛΙΚΕΣ



ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ & ΑΓΓΛΙΚΩΝ



Οι μαθητές που συμμετείχαν στα μαθήματα ελληνικών και αγγλικών, απέκτησαν βασικές γνώσεις της κάθε γλώσσας και έκαναν πρακτική εξάσκηση στην επικοινωνία, αποκτώντας σημαντικά εφόδια για την ένταξή τους. Τα μαθήματα πραγματοποιήθηκαν δια ζώσης και εξ αποστάσεως, ανάλογα με τα εκάστοτε μέτρα της Πολιτείας για τον περιορισμό της διασποράς του κορωνοϊού.



440

ΜΑΘΗΤΕΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΑΝ ΤΑ
ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ &
ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ



ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΣΕ ΣΤΑΘΕΡΗ ΒΑΣΗ

Το πρόγραμμα των Εθελοντών Κοινοτήτας αποτελεί μία από τις βασικές δραστηριότητες ψυχοκοινωνικής στήριξης του Πολυδύναμου Κέντρου Προσφύγων.

Παρ' όλο που, η πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων με φυσική παρουσία των εθελοντών, είχε παύσει για ένα χρονικό διάστημα, λόγω των μέτρων πρόληψης και προστασίας ενάντια στην εξάπλωση του κορωνοϊού, η ομάδα των εθελοντών δε διέκοψε την επαφή της με την επαγγελματική ομάδα του Πολυδύναμου Κέντρου και συνέχισε να στηρίζει τις υπηρεσίες εξ αποστάσεως. Οι δραστηριότητες στις οποίες συμμετέχουν οι εθελοντές αφορούν σε όλες τις υπηρεσίες του Κέντρου, με ιδιαίτερη συμμετοχή στις δραστηριότητες ενισχυτικής διδασκαλίας και εκμάθησης ελληνικών και αγγλικών σε παιδιά και εφήβους.





MultiFunctional
Athens**C**entre

MULTIFUNCTIONAL CENTRE FOR REFUGEES OF ATHENS

OVERVIEW 2020

HELLENIC RED CROSS

SOCIAL WELFARE DIVISION |
RECEPTION AND SOCIAL INCLUSION DEPARTMENT

The Social Welfare Division of Hellenic Red Cross operates the Multifunctional Centre for Refugees (MFC) of Athens since 1998 continuously till today. The aim of the Centre is to facilitate the integration process of the refugees in the Greek society through the services provided.

The philosophy of the MFC focuses on the development of three crucial parameters: safety, connection and information of the refugees through available services.

The MFC works with a holistic approach that aims to build personal resilience and empower migrants and refugees to regain autonomy in everyday living. The MFC also aims to help refugees to create new networks with other people in similar situations providing them with a sense of community, which may otherwise be difficult to obtain in an urban setting.

Due to Covid-19 pandemic, the MFC developed prevention and protection guidelines as well as an emergency operation plan, in order to adapt the way it functions to continue providing necessary services in favor of the refugee population.



39.465

VISITS

VISITS IN MFC'S PROFILE
IN GOOGLE

37.428

73.255

HOTLINE INTERACTIONS

CASES OF THE SOCIAL SERVICE &
THE MIGRANT ADVICE BUREAU
SERVICE (MABS)

1.689

3.141

MEDICAL APPOINTMENTS BOOKED AND
FACILITATED BY THE SOCIAL SERVICE

CHILDREN PARTICIPATED IN
PSYCHOSOCIAL ACTIVITIES

172

574

PARTICIPANTS IN PSS GROUP ACTIVITIES
FOR ADULTS

STUDENTS CONCLUDED
ENGLISH AND GREEK LESSONS

440

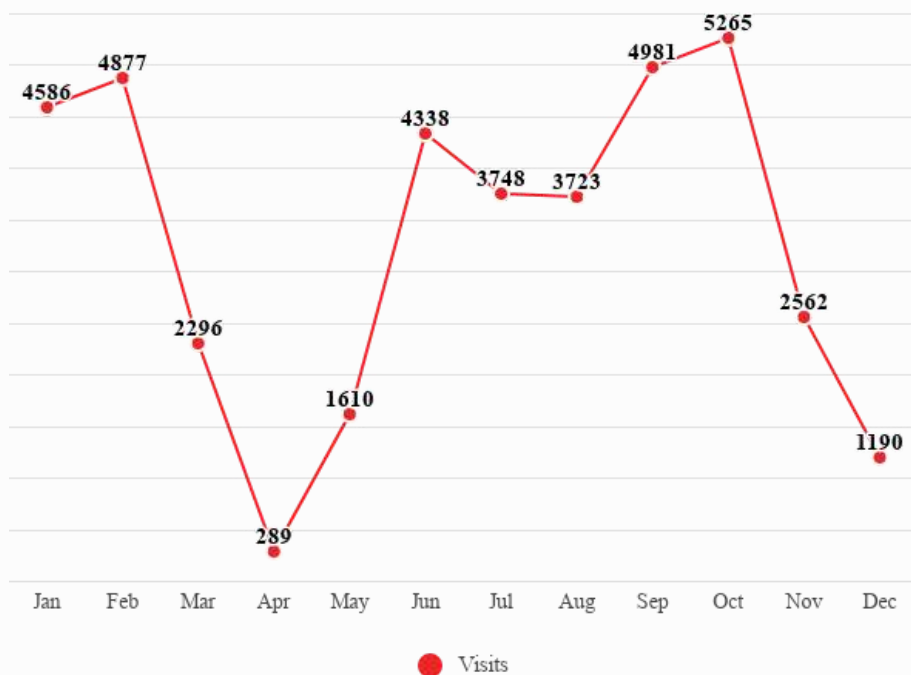
30

VOLUNTEERS FROM THE MIGRANT
POPULATION SUPPORT MFC ACTIVITIES

SOCIAL AREA



The refugee population in Athens continued to visit the Centre, despite the changes occurred to the operation of all services due to the COVID-19 pandemic. Although the visits were significantly reduced compared to the previous year, the Centre remained open for emergencies and for those seeking support in the midst of the health crisis, adhering to all prevention and protection measures.



39.465

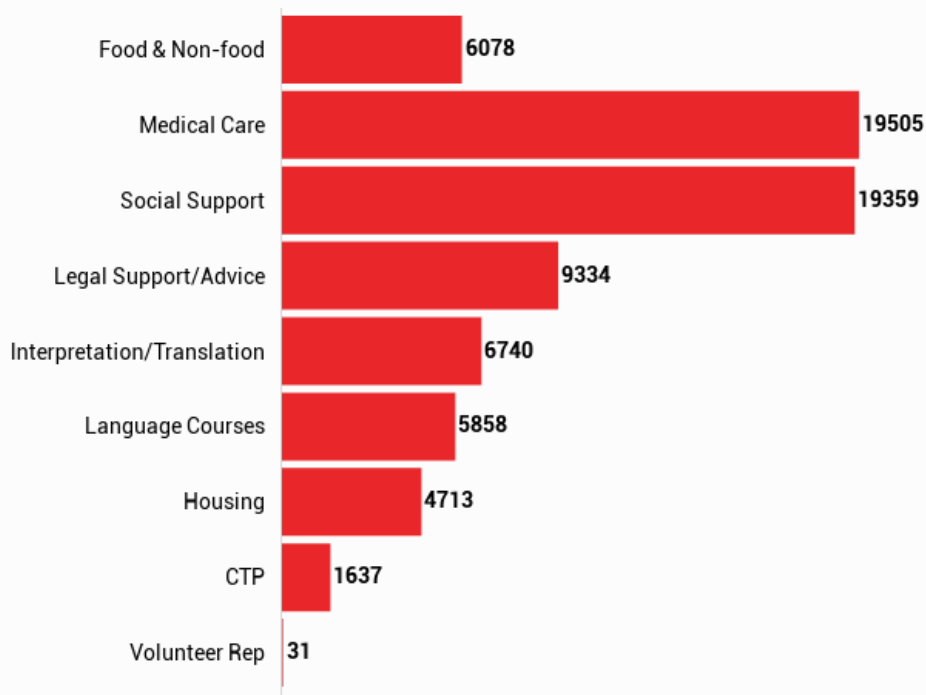
VISITS

HOTLINE



The Hotline, through the provision of interpretations and information a) supported public bodies and services in cases related to COVID-19, b) provided information on virus prevention and protection, c) disseminated information regarding the instructions of the Ministry of Health and Civil Protection.

Hotline Requests



Furthermore, due to the reduction of the visits to the Centre, the Hotline strengthened its role as a communication channel between the beneficiaries and the other services of the Centre, ensuring the access of the refugees to much needed services.



73.255

HOTLINE
INTERACTIONS

SOCIAL SERVICE



The Social Service managed cases concerning: requests for housing, material assistance, scheduling of medical appointments and enrolment of students of all ages in public schools. Moreover, it supported exceptionally vulnerable cases, which were increased during the pandemic, such as unaccompanied minors and victims of violence.

760

CASES SUPPORTED BY
THE SOCIAL SERVICE

3.141

MEDICAL APPOINTMENTS
BOOKED AND FACILITATED
BY THE SOCIAL SERVICE

The MABS provided information on proceedings involving public services and agencies, liaised refugees with the Asylum Office and handled international protection and family reunification cases under the Dublin Regulation.



MIGRANT ADVICE BUREAU SERVICE (MABS)



REFUGEES SUPPORTED
BY THE MABS

929

PSS ACTIVITIES FOR CHILDREN



In 2020, the "MFC School" program was launched, which includes language preparation courses in Greek and English, support in school lessons and non-formal learning psychosocial activities with a positive impact on children and parents of the refugee population.

The MFC Kindergarten operated remotely with volunteers delivering activity packages to children for making crafts, for which the pedagogue sent relevant instructions and feedback through the WhatsApp application.



172

CHILDREN PARTICIPATED
IN PSYCHOSOCIAL
ACTIVITIES

PSS GROUP ACTIVITIES FOR ADULTS

.....➔



Adult activities include women's groups, employability training seminars and life skills workshops. They aim to enhance participants' skills to facilitate their integration into the labor market as well as the host society.

574

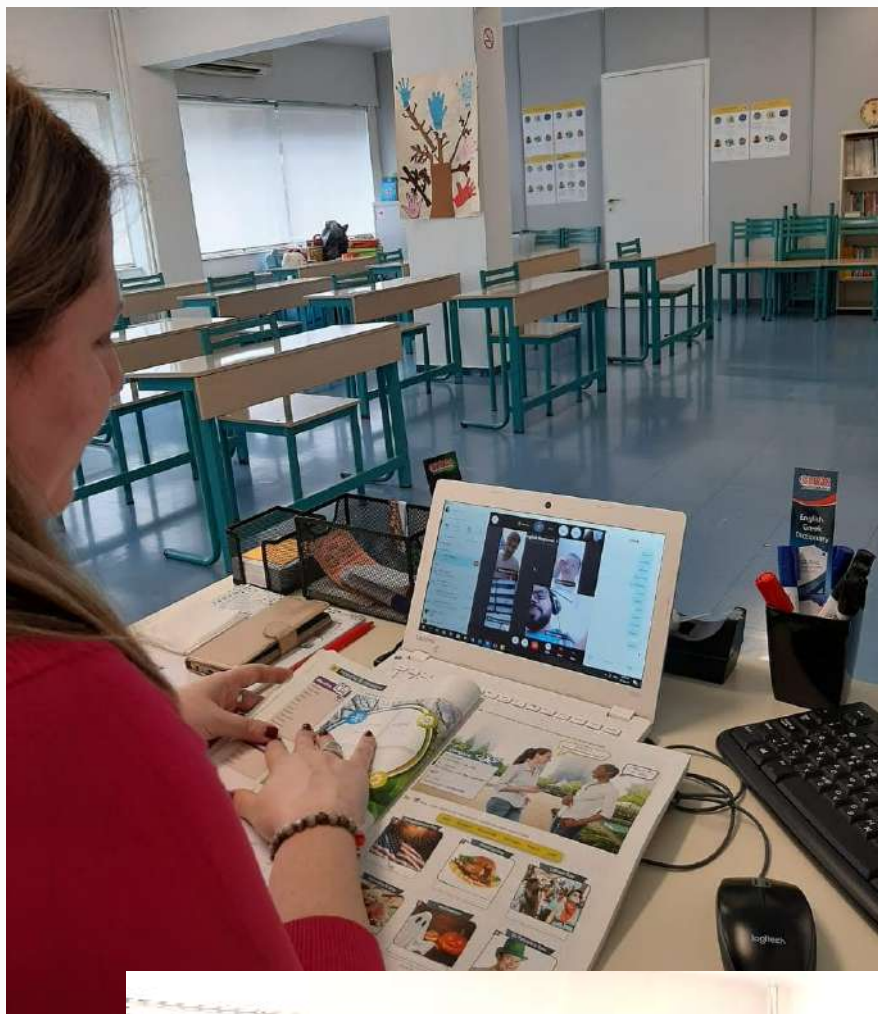
PARTICIPANTS IN PSS
GROUP ACTIVITIES FOR
ADULTS



ENGLISH & GREEK LESSONS



The students who participated in the Greek and English lessons, acquired basic knowledge of each language and practiced communication, gaining important tools for their integration. The lessons took place live and remotely according to the contextual measures of the State to control the spread of the coronavirus.



440

STUDENTS CONCLUDED
ENGLISH AND GREEK
LESSONS



VOLUNTEERS FROM THE MIGRANT POPULATION SUPPORT MFC ACTIVITIES

The Community Volunteers program is one of the main psychosocial support activities of the Multifunctional Centre for Refugees. Although the physical presence of the volunteers had been suspended for a period of time due to prevention and protection measures against the spread of the coronavirus, the group of volunteers did not stop its communication with the team of the Centre, continuing to support the services remotely.

The volunteers support all services of the MFC, with significant participation in the afterschool teaching and teaching of Greek and English to children and teenagers.

