



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
4^{ης} ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΕΡΡΩΝ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ



Επιμέλεια Κανονισμού:
Αναστασιλάκη Φωτεινή, Προϊσταμένη Κοινωνικής Υπηρεσίας
2024

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

| | |
|--|----|
| 1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ..... | 2 |
| 2. ΟΡΑΜΑ – ΑΠΟΣΤΟΛΗ - ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ..... | 3 |
| 3.ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ..... | 5 |
| 4. ΘΕΣΜΙΚΟ - ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ..... | 5 |
| 5.ΠΟΡΟΙ..... | 8 |
| 6.ΥΠΟΔΟΜΕΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ..... | 9 |
| 7.ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ - ΔΙΑΤΑΞΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ..... | 10 |
| 8.ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ & ΚΛΑΔΟ & ΘΕΣΗ..... | 11 |
| 9.ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ..... | 13 |
| 10.ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ..... | 14 |
| 11.ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ..... | 14 |
| 12.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ..... | 16 |
| 13.ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ..... | 22 |
| 14.ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ - ΕΜΦΑΝΙΣΗ..... | 22 |
| 15.ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ..... | 23 |
| 16.ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ..... | 26 |
| 17.ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ..... | 27 |
| 18.ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ Η ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ..... | 29 |
| 19.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ..... | 31 |
| 20.ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ..... | 33 |
| 21.ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ – ΑΔΕΙΕΣ - ΑΠΟΥΣΙΕΣ..... | 36 |
| 22.ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ..... | 40 |
| 23.ΤΗΡΟΥΜΕΝΑ ΒΙΒΛΙΑ..... | 42 |
| 24.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ..... | 42 |
| 25.ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ – ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ - ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ..... | 43 |
| 26.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... | 45 |
| 26.1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ..... | 45 |
| 26.2.ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ..... | 51 |
| 26.3.ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ..... | 59 |
| 26.4.ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ..... | 64 |
| 26.5. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ..... | 73 |
| 26.6. ΠΗΓΕΣ..... | 78 |

1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Η εκπόνηση του παρόντος κανονισμού εντάσσεται στο πλαίσιο υλοποίησης της Στοχοθεσίας έτους 2024 του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών.

Σκοπός του κανονισμού είναι να δημιουργηθεί ένα εγχειρίδιο χρήσιμο τόσο για το εσωτερικό περιβάλλον του Γ.Ν. Σερρών όσο και για το εξωτερικό, το οποίο θα θέτει το πλαίσιο λειτουργίας του τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας, ορισμένο σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις υποδείξεις της Διοίκησης. Φιλοδοξεί να συνδράμει ουσιαστικά στην εφαρμογή του μηχανισμού δομημένης μεταφοράς γνώσης του τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας, να αποτελέσει τον οδηγό ενσωμάτωσης νέου υπαλλήλου στο τμήμα, να συμβάλλει στην αύξηση του βαθμού συμμόρφωσης των εμπλεκόμενων στελεχών με τους κανόνες λειτουργίας, να επιφέρει ομοιομορφία στην εκτέλεση των εργασιών από τους εργαζομένους, να διευρύνει τα περιθώρια αντικειμενικού ελέγχου εκτέλεσης των καθηκόντων, να βοηθήσει στον ποσοτικό και ποιοτικό προσδιορισμό των έργου του τμήματος, στην βελτιστοποίηση της κατανομής των διαθέσιμων υλικών, άυλων και ανθρώπινων πόρων, στην ανάλυση της εργασίας και στη ρεαλιστική αποτύπωση των περιγραμμάτων θέσεων εργασίας, να μειώσει τις στρεβλώσεις και τις αλληλοεπικαλύψεις, να οριοθετήσει το εύρος ευθύνης των αρμοδιοτήτων μεταξύ των τμημάτων και των εργαζομένων οριζόντια και κάθετα στην ιεραρχία.

Απώτερος στόχος της ύπαρξης του κανονισμού λειτουργίας του τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της εργασίας και η βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη, του εσωτερικού κι εξωτερικού πελάτη με ταυτόχρονη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, συμβάλλοντας έτσι στη διαμόρφωση αξιόλογου κοινωνικού αποτυπώματος.

Ειδικότερα, ο παρών Εσωτερικός Κανονισμός έχει ως σκοπό τη ρύθμιση της οργάνωσης και λειτουργίας της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών, με στόχο την εύρυθμη, συντονισμένη και αποτελεσματική παροχή ολοκληρωμένων κοινωνικών υπηρεσιών προς τους ασθενείς και τις οικογένειές τους. Στόχος είναι η διασφάλιση της κοινωνικής φροντίδας, η υποστήριξη κοινωνικά ευάλωτων ομάδων, η διασύνδεση με αρμόδιους φορείς και η προώθηση της κοινωνικής επανένταξης μέσα από τη συνεργασία με το ιατρικό, νοσηλευτικό και λοιπό προσωπικό του Νοσοκομείου. Ο κανονισμός αυτός

αποσκοπεί στην ομοιογενή, συντονισμένη και αποτελεσματική εφαρμογή των αρχών της κοινωνικής εργασίας στο πλαίσιο της νοσοκομειακής περίθαλψης.

Πιο αναλυτικά, ο σκοπός περιλαμβάνει:

1. Οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων του προσωπικού της Κοινωνικής Υπηρεσίας
2. Προδιαγραφή διαδικασιών για την υποδοχή, αξιολόγηση και διαχείριση περιστατικών κοινωνικής φύσης εντός του νοσοκομείου
3. Καθορισμό συνεργασιών με άλλα τμήματα του νοσοκομείου και φορείς της κοινότητας (όπως Κοινωνικές Δομές Δήμων, Εισαγγελία κ.ά.)
4. Διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με σεβασμό στην αξιοπρέπεια και στα δικαιώματα των ασθενών
5. Ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στις διαδικασίες παροχής κοινωνικής υποστήριξης
6. Προώθηση της πρόληψης και κοινωνικής επανένταξης των ασθενών



Εικόνα 2

2. ΟΡΑΜΑ – ΑΠΟΣΤΟΛΗ - ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Το Τμήμα Κοινωνικής Υπηρεσίας του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών οραματίζεται ένα σύστημα υγειονομικής φροντίδας που προάγει την κοινωνική δικαιοσύνη, την ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών στις υπηρεσίες υγείας και την ενδυνάμωση των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Φιλοδοξεί να αποτελεί πρότυπο κοινωνικής παρέμβασης και υποστήριξης μέσα στο νοσοκομειακό περιβάλλον, συμβάλλοντας στην ολιστική φροντίδα του ασθενή.

Όραμα της ηγεσίας του τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας είναι η διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών στο εσωτερικό περιβάλλον ώστε να εκτελείται το έργο του τμήματος αποτελεσματικά, αποδοτικά και παραγωγικά με πνεύμα ομαδικότητας, συνεργασίας, αλληλοσεβασμού και ισοτιμίας, δικαιοσύνης και αξιοκρατίας με γνώμονα τις ανάγκες του προσωπικού με ταυτόχρονη επίτευξη της μέγιστης ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και με τον εσωτερικό κι εξωτερικό πελάτη στο επίκεντρο.

Η αποστολή του Τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας είναι η παροχή κοινωνικής υποστήριξης και φροντίδας στους ασθενείς και τις οικογένειές τους, με στόχο την άρση κοινωνικών εμποδίων, την προώθηση της ψυχοκοινωνικής ευημερίας και την εξασφάλιση της συνέχειας της φροντίδας μετά την έξοδο από το νοσοκομείο. Μέσα από την κοινωνική αξιολόγηση, τη συμβουλευτική, τη διασύνδεση με κοινωνικούς φορείς και την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών, η Υπηρεσία συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της περίθαλψης.

Οι αξίες που διέπουν την Κοινωνική Υπηρεσία είναι:

- Σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια και την πολυπλοκότητα των αναγκών κάθε ατόμου
- Κοινωνική δικαιοσύνη, με ίση μεταχείριση όλων ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκείας, εθνικότητας, αναπηρίας ή κοινωνικοοικονομικής κατάστασης
- Επαγγελματική δεοντολογία, εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια σε όλες τις παρεμβάσεις
- Διασύνδεση και συνεργασία με το ιατρικό, νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό για την επίτευξη κοινών στόχων φροντίδας
- Ενδυνάμωση των ασθενών για την ανάληψη ενεργού ρόλου στην υγεία και τη ζωή τους
- Συνεχής βελτίωση και εκπαίδευση του προσωπικού για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Θεμελιώδεις αρχές και αξίες που εμπνέουν τους εργαζομένους του τμήματος είναι οι: εργατικότητα, νομιμότητα, δικαιοσύνη, αξιοκρατία, διαφάνεια, αντικειμενικότητα, συνεργατικότητα, συνοχή, σεβασμός στους συναδέλφους και την ιεραρχία, διαφάνεια, ίσες ευκαιρίες, ενσυναίσθηση, συλλογικότητα κι ομαδικό πνεύμα, καινοτομία και δια βίου μάθηση, ανάπτυξη, αποφυγή των στρεβλώσεων και λογοδοσία σε όλα τα επίπεδα και το εύρος δράσης μας. Η ευγένεια ψυχής και συμπεριφοράς, η συνεχής βελτίωση και

κουλτούρα αριστείας και αλλαγών, δια βίου μάθηση, αποδοχή της αξίας του άλλου, αναγνώριση και σεβασμός της διαφορετικότητας, ο προσανατολισμός στο ΕΜΕΙΣ σφυρηλατώντας το ΕΓΩ μας συντροφεύουν κατά την εκτέλεση του έργου μας.

Για την εκπλήρωση της αποστολής του τμήματος, απαιτείται η εξυπηρέτηση του εσωτερικού κι εξωτερικού πελάτη με τον κατάλληλο τρόπο, στον κατάλληλο χρόνο, με την πιο ορθολογική χρήση των διαθέσιμων πόρων, υλικών και άυλων, δηλαδή με αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα και αποδοτικότητα.

3. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Σύμφωνα με τον Οργανισμό του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών, αρμοδιότητα του Τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας είναι *«η συμπαράσταση των νοσηλευομένων του νοσοκομείου σε κάθε κοινωνικό πρόβλημα, η αναζήτηση και η διερεύνηση των αιτίων που προκαλούν τα προβλήματα αυτά κατά περίπτωση και γενικά η φροντίδα και η ψυχολογική υποστήριξη για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων των ασθενών στο πλαίσιο της γενικότερης κοινωνικής πολιτικής της πολιτείας»* (Αρμοδιότητες Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας, άρθρο 10, παρ. 3, Αριθμ. Υ4α/οικ. 112185, ΦΕΚ Β' 3323/12-12-2012).

Πεδίο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών του Νοσοκομείου αποτελούν οι Κλινικές του Νοσοκομείου (πλην της Ψυχιατρικής που ανήκει στο Εθνικό Δίκτυο Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας), οι ειδικές μονάδες (Μονάδα Εντατικής Θεραπείας, Μονάδα Τεχνητού Νεφρού), τα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία και το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών. Οι κοινωνικοί λειτουργοί του Νοσοκομείου εξυπηρετούν και πολίτες από την κοινότητα.

4. ΘΕΣΜΙΚΟ - ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το αντικείμενο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών περιγράφηκε για πρώτη φορά στο πρώτο άρθρο του Π.Δ., αρ. 891, ΦΕΚ Α' 213/07-12-1978, ως εξής: *“ο κοινωνικός λειτουργός κατά την άσκηση του έργου του επιδιώκει με τη χρήση μεθόδων κοινωνικής εργασίας και τη συνεργασία άλλων ειδικών, όπως ιατρών, ψυχολόγων, συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού, κοινωνιολόγων, εκπαιδευτικών, επισκεπτών αδελφών και άλλων, να συμβάλλει στην πρόληψη ή την αντιμετώπιση των κοινωνικοοικονομικών και συναισθηματικών προβλημάτων ατόμων ή κοινωνικών ομάδων για τη διατήρηση ή την*

αποκατάσταση της ισορροπίας μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντός του όπως και για την κοινωνική ανάπτυξη και ευημερία”.

Το άρθρο 3 του ίδιου Π.Δ., εξειδικεύοντας το αντικείμενο του κοινωνικού λειτουργού στον Τομέα Υγείας, όριζε τα εξής:

«1. Ο κοινωνικός λειτουργός στον τομέα της υγείας συμβάλλει στην πρόληψη ή την αντιμετώπιση συναισθηματικών ή κοινωνικοοικονομικών προβλημάτων, που δημιουργούνται ως συνέπεια καταστάσεων που κλονίζουν τη σωματική ή ψυχική υγεία των ατόμων ή που οφείλονται στην προσωπικότητα αυτών ή σε άλλες δυσμενείς καταστάσεις του περιβάλλοντός τους, οι οποίες καθιστούν δυσχερές το διαγνωστικό έργο ή την εφαρμογή μέτρων θεραπείας

2. Το έργο του κοινωνικού λειτουργού στον τομέα της υγείας συνίσταται αφενός στη διερεύνηση των κοινωνικοοικονομικών συνθηκών οι οποίες αποτελούν τους γενεσιουργούς λόγους των αναφερόμενων στην προηγούμενη παράγραφο προβλημάτων, αφετέρου στην παροχή ειδικών κοινωνικών υπηρεσιών ενημερωτικού, συμβουλευτικού και επιβοηθητικού χαρακτήρα προς τον ασθενή και τους οικείους του με σκοπό τη συμβολή στην επιτυχία του διαγνωστικού και θεραπευτικού έργου και την ομαλή επανένταξη του ιαθέντος στο κοινωνικό περιβάλλον

3. Η δραστηριότητα του κοινωνικού λειτουργού στον τομέα της υγείας αναπτύσσεται εντός του πλαισίου συγκροτημένης Κοινωνικής Υπηρεσίας σε νοσηλευτικό ίδρυμα ή Κέντρο Ψυχικής Υγείας (διαγνωστικού, συμβουλευτικού, θεραπευτικού χαρακτήρα)».

Σύμφωνα με τα παραπάνω, οι κοινωνικοί λειτουργοί κατόπιν διερεύνησης των συνθηκών διαβίωσης των ασθενών, συμβάλλουν στην πρόληψη ή την αντιμετώπιση των κοινωνικών, οικονομικών και συναισθηματικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι ίδιοι και οι οικείοι τους, παρέχοντας υπηρεσίες υποστηρικτικού, συμβουλευτικού, ενημερωτικού και επιβοηθητικού χαρακτήρα με σκοπό την αποδοχή και αντιμετώπιση της ασθένειας και την ομαλή επανένταξη του ασθενούς στο κοινωνικό περιβάλλον. Χρησιμοποιούν τις μεθόδους κοινωνικής εργασίας και συνεργάζονται στο πλαίσιο της διεπιστημονικής ομάδας με άλλους ειδικούς όπως ιατρούς, ψυχολόγους και άλλους. Διαμεσολαβούν άμεσα στην οικογένεια και στους ειδικούς υγείας, προκειμένου να υπάρξει η καλύτερη δυνατή επικοινωνία, η οποία ενισχύει το θεραπευτικό αποτέλεσμα. Οι παρεμβάσεις των κοινωνικών λειτουργών βοηθούν τον ασθενή να ενδυναμώσει τις υπάρχουσες δυνατότητες του αξιοποιώντας το δίκτυο κοινωνικών-υποστηρικτικών δομών και προγραμμάτων μέσω

της διασυνδετικής. Συνεργαζόμενοι με ένα δίκτυο κοινοτικών υπηρεσιών και φορέων, καθοδηγούν και μεριμνούν για τη μετανοδομοκομειακή φροντίδα και κοινωνική αποκατάσταση των ασθενών.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί ασκούν τα καθήκοντά τους σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και το θεσμικό πλαίσιο, διασφαλίζοντας τη νομιμότητα των παρεμβάσεών τους και την προστασία των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων.

Παρακάτω παρατίθενται κάποιοι από τους Νόμους, τις ΚΥΑ, τις Αποφάσεις, τις Εγκυκλίους, τα ΠΔ κ.ά. που ακολουθούνται:

- ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, άρθρο 10, παρ. 3, ΑΡΙΘΜ. Υ4Α/ΟΙΚ. 112185, ΦΕΚ Β' 3323/12-12-2012
- ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ, άρθρο 1 και 3 του Π.Δ., αρ. 891, ΦΕΚ Α' 213/07-12-1978
- Α.Π.: 1515/15.5.2012 ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ «... ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΘΥΜΑΤΩΝ ΒΙΑΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ...»
- ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ άρθρο 25, Ν.4604 ΦΕΚ Α' 50/26-03-2019
- ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΑΝΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ Άρθρο 33, Ν.4368 ΦΕΚ Α' 21/21-02-2016
- ΕΚΠΥ Αριθμ. ΕΑΛΕ/Γ.Π. 80157, ΦΕΚ Β' 4898/01-11-2018
- ΟΠΕΚΑ Ν. 4520/2018 (ΦΕΚ Α 30/22.02.2018)
- ΕΦΚΑ Ν.4387 ΦΕΚ Α' 85/12.5.2016
- ΚΕΠΑ Ν.3863 ΦΕΚ Α' 115/15-07-2010
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΣΣΙΤΙΟ Ν. 4071 ΦΕΚ Α' 85/11.4.2012
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ Ν. 4071 ΦΕΚ Α' 85/11.4.2012
- ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ αριθ.4035, ΦΕΚ Β' 1127/30.8.2001
- ΑΠΑΛΛΑΓΗ ΑΠΟ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ άρθρο 13, Ν.4368 ΦΕΚ Α' 21/21.2.2016
- ΣΥΝΑΙΝΕΣΗ ΑΣΘΕΝΟΥΣ Άρθρο 12, Ν.3418 ΦΕΚ Α' 287/28-11-2005
- ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΧΡΟΝΙΩΝ ΠΑΘΗΣΕΩΝ ΑΔΑ:Β4Γ7ΟΞ7Μ-323
- ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΩΝ ΣΕ ΣΥΜΒΕΒΛΗΜΕΝΑ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΑ ΧΡΟΝΙΩΝ ΠΑΘΗΣΕΩΝ (ΘΠΧ) ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ (ΜΦΗ), ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΑΔΑ:6801ΟΞ7Μ-ΡΒ7, υπ' αριθμ. 91778 ΚΥΑ ΦΕΚ Β' 5186/06.10.2022)

- ΚΕΦΙΑΠ άρθρο 12 Ν.4025 ΦΕΚ Α' 228/02-11-2011
- ΜΟΝΑΔΕΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ: ΑΔΑ: 6ΟΘΚ465ΦΥΟ-Ο46
- ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΥΠΝΩΤΗΡΙΩΝ, ΑΝΟΙΚΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΗΜΕΡΑΣ ΑΣΤΕΓΩΝ, ΞΕΝΩΝΩΝ ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΑΣΤΕΓΟΥΣ: υπ' αρ. Δ23/οικ.19061-1457/22-04-2016 Κ.Υ.Α. (ΦΕΚ 1336 τ. Β') ΚΑΙ άρθρο 29 Ν.4052 ΦΕΚ Α' 41/01-03-2012
- ΞΕΝΩΝΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ - ΘΥΜΑΤΩΝ ΕΜΦΥΛΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ: Άρθρο 26, Ν.4604 ΦΕΚ Α' 50/26-03-2019
- ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΣΗ Ν.2447 ΦΕΚ Α' 278/30.12.1996
- ΑΚΟΥΣΙΑ ΝΟΣΗΛΕΙΑ άρθρο 95, Ν. 2071 ΦΕΚ 123/15.07.1992
- ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΩΝ ΜΗΤΡΩΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ, ΑΝΑΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΥΙΟΘΕΣΙΑΣ Αριθμ. Δ11 οικ. 13734/538 ΦΕΚ Β' 1163/08-04-2019
- ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ άρθρο 113 του Ν. 4488/2017
- ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ Νόμος 3528/2007 ΦΕΚ Α' 26/09.02.2007
- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2016/679 ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, 27/04/2016, ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ
- ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΜΟΙΒΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Ν.4940/2022 ΦΕΚ Α' 112/14-06-2022

5.ΠΟΡΟΙ

Οι ανθρώπινοι πόροι αποτελούν το βασικό κεφάλαιο της Κοινωνικής Υπηρεσίας και περιλαμβάνουν:

- τους μόνιμους Κοινωνικούς Λειτουργούς
- το Επικουρικό ή συμβασιούχο προσωπικό
- τον Προϊστάμενο του Τμήματος με καθήκοντα διοικητικής και επιστημονικής ευθύνης
- Εσωτερικές συνεργασίες με:

- Ιατρούς, Νοσηλευτές, Ψυχολόγους κ.ά. (διεπιστημονική ομάδα),
- Λοιπό προσωπικό όπως διοικητικούς υπαλλήλους κ.ά.
- Εξωτερικές συνεργασίες: Εισαγγελείς, Κοινωνικούς λειτουργούς Κοινωνικών δομών, υπαλλήλους Δημοσίων Υπηρεσιών κ.λπ.

Οι υλικοί πόροι περιλαμβάνουν τα μέσα και τον εξοπλισμό που υποστηρίζουν την καθημερινή λειτουργία:

- Γραφεία εργασίας με βασικό εξοπλισμό (ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τηλέφωνα, εκτυπωτής, σαρωτής, σύνδεση με Δίκτυο Νοσοκομείου)
- Κατάλληλο χώρο συνεντεύξεων, που εξασφαλίζει εχεμύθεια και αξιοπρέπεια
- Αρχαιοθήκες για φυσικό φάκελο υποθέσεων
- Ηλεκτρονικά αρχεία καταγραφής και κοινωνικής αξιολόγησης
- Είδη πρώτης ανάγκης ή υλική βοήθεια για ασθενείς (π.χ. βρεφικό γάλα, πάνες, ρουχισμός κλπ)

Οι άυλοι πόροι περιλαμβάνουν άυλες υποδομές και δίκτυα συνεργασίας:

- Δεδομένα κοινωνικών φορέων και υπηρεσιών (λίστα προγραμμάτων «Βοήθεια στο σπίτι» Δήμων, Ιδρυμάτων- Δομών, διαφόρων φορέων κ.ά.)
- Δίκτυα συνεργασίας με:
 - Εισαγγελικές Αρχές, Αστυνομία
 - Δομές Δήμων κ.ά.
 - Συλλόγους ασθενών και εθελοντές
- Κανονιστικό και νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία (Νόμοι, εγκύκλιοι κ.ά., Δικαιώματα Ασθενών)
- Συμμετοχή σε δίκτυα κοινωνικής πολιτικής ή επιτροπές (π.χ. πρόσωπα αναφοράς στον Εθνικό Μηχανισμό Αναφοράς Εμπορίας Ανθρώπων κ.λπ.)
- Επαγγελματική εμπειρία και επιστημονική κατάρτιση του προσωπικού (σεμινάρια, επιμορφώσεις)

6.ΥΠΟΔΟΜΕΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η Κοινωνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές και τον λειτουργικό εξοπλισμό για την υποστήριξη της καθημερινής εργασίας των Κοινωνικών

Λειτουργιών και την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των ασθενών και των οικογενειών τους.

Συγκεκριμένα διαθέτει:

- Αυτόνομο χώρο γραφείων, εντός του κτιριακού συγκροτήματος του Νοσοκομείου, εύκολα προσβάσιμο από ασθενείς και επισκέπτες
- Χώρο για κατ' ιδίαν συνεντεύξεις, διαμορφωμένο ώστε να διασφαλίζεται η εχεμύθεια, η ιδιωτικότητα και η αξιοπρέπεια των εξυπηρετούμενων
- Πρόσβαση για ΑμεΑ στον χώρο της Υπηρεσίας
- Αναμονή και χώρο υποδοχής για την εξυπηρέτηση των πολιτών

Ο βασικός εξοπλισμός περιλαμβάνει:

- Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές
- Εκτυπωτή και σαρωτή
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο και στο Ενδοδίκτυο του Νοσοκομείου
- Τηλεφωνικές γραμμές (εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία)
- Γραφεία, καρέκλες, ντουλάπια και ράφια φύλαξης αρχείων
- Υλικά γραφικής ύλης και έντυπα αξιολόγησης/καταγραφής

Υποστηρικτικά μέσα είναι:

- η τεχνική υποστήριξη από το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου
- η πρόσβαση σε έντυπα και ηλεκτρονικά εργαλεία τεκμηρίωσης, όπως νομοθεσία κ.λπ.
- τα είδη πρώτης ανάγκης για περιπτώσεις ευάλωτων περιστατικών (π.χ. ρουχισμός – σε συνεργασία με δωρητές ή φορείς).

7.ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ - ΔΙΑΤΑΞΗ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Η χωροταξική οργάνωση της Κοινωνικής Υπηρεσίας αποσκοπεί στη διασφάλιση ενός λειτουργικού, συνεργατικού και φιλικού περιβάλλοντος, τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους εξυπηρετούμενους. Ο χώρος έχει σχεδιαστεί ώστε να διευκολύνεται:

- Η άμεση πρόσβαση του κοινού
- Η προστασία της ιδιωτικότητας των συνεντεύξεων
- Η συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων

Ο φυσικός χώρος της Κοινωνικής Υπηρεσίας αποτελείται από:

1. τον κεντρικό χώρο υποδοχής που περιλαμβάνει τρία (3) γραφεία κοινωνικών λειτουργών (ένα ανά κοινωνικό λειτουργό). Κάθε γραφείο περιλαμβάνει:

- Γραφείο και καρέκλα εργασίας
 - Καθίσματα για τον ωφελούμενο και τυχόν συνοδό
 - Η/Υ, τηλέφωνο
 - Πρόσβαση σε φυσικό ή ψηφιακό αρχείο περιστατικών
2. δύο (2) χώρους συνεντεύξεων οι οποίοι είναι:
1. Διακριτοί, ανεξάρτητοι χώροι, κατάλληλοι για ευαίσθητες περιπτώσεις (θύματα βίας, ανήλικοι, εμπιστευτικές υποθέσεις)
 2. Εξοπλισμένοι με καθίσματα, τραπέζι, υλικά γραφής
3. έναν (1) βοηθητικό χώρο (μικρή κουζίνα)

8.ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ & ΚΛΑΔΟ & ΘΕΣΗ

Η Κοινωνική Υπηρεσία του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών υπάγεται στην Ιατρική Υπηρεσία, σύμφωνα με το άρθρο 6, παρ. 1γ, Αριθμ. Υ4α-οικ112185, ΦΕΚ Β΄ 3323-12-12-2012. Διοικείται από Προϊστάμενο κοινωνικό λειτουργό, ο οποίος είναι υπάλληλος του κλάδου ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας, όπως ορίζει το άρθρο 18 του ίδιου ΦΕΚ και έχει ως Προϊστάμενο τον Διευθυντή της Ιατρικής Υπηρεσίας.

Στον Οργανισμό του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών ορίζονται Οκτώ (8) θέσεις του Κλάδου ΤΕ Κοινωνικής Εργασίας (αρθ. 16, παρ. 2Γ, Αριθμ. Υ4α/οικ.112185, ΦΕΚ Β 3323/12-12-2012) αλλά στην παρούσα φάση εργάζεται μόνο ένας κοινωνικός λειτουργός.

Στην Κοινωνική Υπηρεσία υπηρετούν πτυχιούχοι κοινωνικοί λειτουργοί τμημάτων Κοινωνικής Εργασίας Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης που είναι κάτοχοι:

1. Άδειας Ασκήσεως Επαγγέλματος (σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1, άρθρου 1, του Π.Δ 23/1992, ΦΕΚ Α΄ 6/30-01-1992 και του άρθρου 54 του Ν. 3918/2011, ΦΕΚ Α΄ 31/02-03-2011) και
2. Βεβαίωσης Εγγραφής - Υποβολής Ετήσιας Δήλωσης Στοιχείων στον Σύνδεσμο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος έχει την ευθύνη για:

- τον συντονισμό και την επίβλεψη της λειτουργίας της Κοινωνικής Υπηρεσίας
- τη διασφάλιση της τήρησης των νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων
- την καθοδήγηση και υποστήριξη του προσωπικού της υπηρεσίας

- την εκπροσώπηση του Τμήματος εντός και εκτός του Νοσοκομείου και τη συνεργασία με τη Διοίκηση του Νοσοκομείου
- την οργάνωση σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το προσωπικό του Νοσοκομείου
- την υπογραφή των εξερχομένων έγγραφων της Υπηρεσίας
- την τήρηση του ωραρίου από τους υπαλλήλους
- την έγκριση αδειών των κοινωνικών λειτουργών
- την αξιολόγηση των κοινωνικών λειτουργών του Τμήματος βάσει του Συστήματος Στοχοθεσίας, Αξιολόγησης και Ανταμοιβής για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης (Ν.4940/2022, ΦΕΚ Α΄112/14-06-2022)

Τα καθήκοντα των κοινωνικών λειτουργών είναι:

1. η κοινωνική αξιολόγηση και υποστήριξη ασθενών που περιλαμβάνει:

- τη λήψη κοινωνικού ιστορικού και την αξιολόγηση των κοινωνικών συνθηκών των ασθενών
- την ανίχνευση και διαχείριση προβλημάτων όπως είναι ο κοινωνικός αποκλεισμός, η φτώχεια ή η αστεγία, η ενδοοικογενειακή βία, η κακοποίηση, η εγκατάλειψη, η αναπηρία ή η χρόνια ασθένεια κλπ
- την ανάπτυξη σχεδίου κοινωνικής παρέμβασης σε συνεργασία με την ιατρική/νοσηλευτική ομάδα

2. η συμβουλευτική και η ψυχοκοινωνική υποστήριξη με:

- την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης στους ασθενείς και τις οικογένειές τους κατά τη διάρκεια νοσηλείας ή κρίσεων
- την παροχή βοήθειας στην ψυχοκοινωνική προσαρμογή σε καταστάσεις σοβαρής ή χρόνιας ασθένειας
- τη διαχείριση πένθους, απώλειας, αναπηρίας ή αλλαγής ζωής μετά τη νοσηλεία

3. η διασύνδεση με Κοινωνικές και Δημόσιες Υπηρεσίες που περιλαμβάνει:

- την ενημέρωση και διασύνδεση των ασθενών με τα Κέντρα Κοινότητας, τις Δομές φτώχειας / Συσσίτια / Ξενώνες, τους Φορείς αναπηρίας (ΚΕΠΑ, ΟΠΕΚΑ), τις Δομές ψυχικής υγείας (Κέντρο Ψυχικής Υγείας, ΟΚΑΝΑ κλπ), τις δικαστικές αρχές (Εισαγγελία Ανηλίκων, Πρωτοδικείο κλπ), την Αστυνομία, ΜΚΟ κλπ

- τη σύνταξη αιτήσεων για την εισαγωγή σε δομές, συλλογή δικαιολογητικών, υποβολή φακέλων για επιδόματα, κάρτες αναπηρίας κ.ά.
4. η κοινωνική φροντίδα για ευάλωτους πληθυσμούς όπως είναι οι ανασφάλιστοι, άποροι, άστεγοι, τα θύματα κακοποίησης ή εμπορίας ανθρώπων, τα άτομα με ψυχιατρικά προβλήματα ή χρήστες ουσιών, τα μοναχικά ηλικιωμένα άτομα χωρίς υποστηρικτικό δίκτυο, οι ασυνόδευτοι ανήλικοι ή ασθενείς χωρίς συγγενείς κλπ με τη διοργάνωση ενδιάμεσης φροντίδας ή μετανοσοκομειακής μέριμνας (π.χ. παραπομπή σε δομές φιλοξενίας)
5. η συμμετοχή στη διεπιστημονική ομάδα και η συνεργασία με το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό για την ολιστική φροντίδα του ασθενή και ο συντονισμός για έξοδο ασθενών που χρήζουν υποστήριξης (π.χ. μεταφορά, εξεύρεση συνοδού, φιλοξενία)
6. η ενημέρωση και υπεράσπιση των δικαιωμάτων των ασθενών:
- Ενημέρωση των ασθενών για τα δικαιώματα και τις παροχές τους, βάσει του ΕΣΥ και της κοινωνικής νομοθεσίας
 - Υποστήριξη σε περιπτώσεις παραβίασης δικαιωμάτων ή κακομεταχείρισης
 - Παρεμβάσεις σε περιπτώσεις εγκατάλειψης ή ανυπαρξίας κοινωνικού περιβάλλοντος
7. η τεκμηρίωση και τα διοικητικά καθήκοντα:
- Συμπλήρωση και ενημέρωση κοινωνικού φακέλου ανά ασθενή
 - Συνεργασία με Διοίκηση για παρεμβάσεις σε ιδιαίτερα περιστατικά
 - Τήρηση στατιστικών στοιχείων, σύνταξη κοινωνικών εκθέσεων
8. η εκπαίδευση – ενημέρωση – δικτύωση των υπαλλήλων:
- Επιμόρφωση και συμμετοχή σε σεμινάρια, συνέδρια, επιστημονικά δίκτυα
 - Συνεργασία με σχολές Κοινωνικής Εργασίας (π.χ. για πρακτική άσκηση φοιτητών)
 - Ενημέρωση προσωπικού του Νοσοκομείου σε θέματα κοινωνικής πολιτικής και ευπαθών ομάδων

9.ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η Κοινωνική Υπηρεσία λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 07:00 έως τις 15:00 χωρίς προγραμματισμένα ραντεβού. Για τους πολίτες που απευθύνονται στην

Κοινωνική Υπηρεσία από την Κοινότητα, συστήνεται να προηγείται τηλεφωνική επικοινωνία για τον καλύτερο συντονισμό και την οργάνωση της υποστήριξης.

Οι υπάλληλοι του τμήματος υποχρεούνται να προσφέρουν την εργασία τους στο καθορισμένο από την νομοθεσία ωράριο εκτός κι εάν ορίζεται διαφορετικά σύμφωνα με πράξεις νομοθετικού ή κανονιστικού περιεχομένου ή άλλες διοικητικές πράξεις. Οι εσωτερικοί κι εξωτερικοί πελάτες έχουν δικαίωμα να λαμβάνουν ενημέρωση κι διευκρινήσεις σχετικά με το ωράριο εξυπηρέτησής τους και να αιτιολογείται κάθε διαφοροποίηση από το ορισμένο ωράριο λειτουργίας του τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας. Οι υπάλληλοι υποχρεούνται να τηρούν το ωράριο εργασίας και να χρησιμοποιούν την κάρτα εργασίας τους με την οποία ελέγχεται η προσέλευση και η αποχώρησή τους από την υπηρεσία μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος ωρομέτρησης του Νοσοκομείου.

10.ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ

Οι διάυλοι επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται είναι:

- η προσωπική επικοινωνία (συνεντεύξεις)
- η τηλεφωνική επικοινωνία
- η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- η έγγραφη επικοινωνία (εισαγγελικές παραγγελίες, εκθέσεις κοινωνικής έρευνας, ενημερωτικά σημειώματα κ.ά.)

Τηλέφωνα: 23210-94226, 94240, 94229

Email: kleitourgoi@hospser.gr

Διεύθυνση: Γενικό Νοσοκομείο Σερρών, 3ο χλμ Σερρών – Δράμας, Τ.Κ. 62100, Σέρρες

11.ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Η Κοινωνική Υπηρεσία εξυπηρετεί άτομα που έχουν ανάγκη από υποστήριξη, αρωγή και συμβουλευτική ανεξάρτητα από την κοινωνικοοικονομική τους κατάσταση και το μορφωτικό τους επίπεδο. Μεγάλο ποσοστό των εξυπηρετούμενων είναι άνθρωποι που αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα υγείας, μοναχικοί ηλικιωμένοι, άποροι, άνθρωποι που ανήκουν σε ευπαθείς ή μειονοτικές ομάδες, θύματα κακοποίησης, άτομα με προβλήματα εθισμού κ.α.

Οι υπηρεσίες του τμήματος ζητούνται από:

- το ιατρικό, νοσηλευτικό και λοιπό προσωπικό του Νοσοκομείου
- τους νοσηλευόμενους
- από το οικογενειακό-συγγενικό και ευρύτερο περιβάλλον του ασθενούς
- συνεργαζόμενες υπηρεσίες όπως η Εισαγγελία Πρωτοδικών, η Αστυνομία, τα προγράμματα «Βοήθεια στο σπίτι», τα Κέντρα Κοινότητας κ.ά.
- πολίτες από την κοινότητα

Εμπλεκόμενοι- συνεργαζόμενοι είναι οι:

- Οι ασθενείς
- Το οικογενειακό, συγγενικό και ευρύτερο περιβάλλον του ασθενούς
- Τα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας όπως είναι οι γιατροί, οι νοσηλευτές, ψυχολόγοι κ.ά.
- Η Διοίκηση του Νοσοκομείου
- Το Υπουργείο Υγείας
- Συνεργαζόμενοι φορείς/πρόσωπα όπως:

(α) Υπηρεσίες και Φορείς:

- Υπηρεσίες της Περιφέρειας (Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας κ.α.), Υπηρεσίες Δήμων όπως: Προγράμματα “Βοήθεια στο σπίτι”, Κέντρα Κοινότητας, Δημοτολόγια-Ληξιαρχεία, Κέντρα Ημέρας, Κέντρα Ενημέρωσης Πολιτών (ΚΕΠ), Ξενώνα Αστέγων, Κέντρο Συμβουλευτικής Υποστήριξης- Κοινωνικό Φαρμακείο-Κοινωνικό Συσσίτιο του Δήμου Σερρών κ.α.
- Δομές Υγείας (4^η Υγειονομική Περιφέρεια, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, Κέντρα Ψυχικής Υγείας, Τ.Ο.Μ.Υ, ΕΟΔΥ, ΕΚΑΒ, Παραρτήματα Χρονίων Παθήσεων, Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης, ΚΕΦΙΑΠ, ΚΕΠΕΠ, ΟΚΑΝΑ, Όασις κ.α.)
- Εισαγγελία Πρωτοδικών, Αστυνομία, Σωφρονιστικά Καταστήματα
- ΕΟΠΥΥ, ΕΦΚΑ, Κέντρα Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ)
- Ειδικά Σχολεία, Κέντρο Διεπιστημονικής Αξιολόγησης, Συμβουλευτικής και Υποστήριξης Σερρών (ΚΕΔΑΣΥ) κ.α.
- Δομές Προσφύγων, Πρεσβείες, Προξενεία, Υπηρεσία Ασύλου
- ΔΟΥ, ΔΕΗ-ΔΕΔΔΗΕ, ΔΕΥΑΣ, ΔΥΠΑ, ΚΤΕΛ, Τράπεζες κ.α.
- Ιδιωτικά Γηροκομεία, Κέντρα Αποκατάστασης, Ιδιωτικές Κλινικές κ.α.

- Μητροπόλεις και ιερούς ναούς (Εκκλησιαστικό Γηροκομείο, Κοινωνικό Ιατρείο και Φαρμακείο, συσσίτια, τράπεζες αίματος κ.α.)

(β) Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις-Φιλανθρωπικούς Συλλόγους:

- «Χαμόγελο του Παιδιού», Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, Φιλανθρωπικός Σύλλογος Κυριών Σερρών «Εμμέλεια», Σύλλογος Οικογενειών και Φίλων Ατόμων με Ψυχική Ασθένεια Σερρών (ΣΟΦΨΥ), Σύλλογος Καρκινοπαθών, Σύλλογος Νεφροπαθών, Τράπεζες Αίματος κ.α.
- Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης, ΜΕΤΑδραση, Γιατροί του Κόσμου, Solidarity, Praksis κ.α.

(γ) φυσικά πρόσωπα:

- Πρόεδροι Κοινοτήτων, κοινωνικοί λειτουργοί Υπηρεσιών κ.α.
- λογιστές, γείτονες, καταστηματάρχες, ιερείς, οδηγοί ταξί κ.α.

12.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ

Οι κύριες διαδικασίες που επιτελούνται από τους κοινωνικούς λειτουργούς του Τμήματος διακρίνονται στις εξωτερικές, που αφορούν την εξυπηρέτηση των πολιτών και στις εσωτερικές, που αφορούν τα διοικητικά καθήκοντα των εργαζομένων.

Οι διαδικασίες που ακολουθούν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών βασίζονται σε επιστημονικά πρότυπα και καθιερωμένες πρακτικές κοινωνικής εργασίας. Ωστόσο, η εφαρμογή τους δεν είναι απόλυτα τυποποιημένη, καθώς κάθε περιστατικό που αναλαμβάνει η Κοινωνική Υπηρεσία έχει μοναδικά χαρακτηριστικά και απαιτεί εξατομικευμένη προσέγγιση. Κατά συνέπεια, τα στάδια παρέμβασης που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο είναι ενδεικτικά. Η σειρά των ενεργειών ενδέχεται να τροποποιηθεί, να παραλειφθούν ή να συνδυαστούν επιμέρους διαδικασίες, ανάλογα με τις ανάγκες, τις ιδιαιτερότητες και τη χρονική πίεση της εκάστοτε περίπτωσης. Η επαγγελματική κρίση των Κοινωνικών Λειτουργών είναι καθοριστικής σημασίας για την προσαρμογή των παρεμβάσεων, με γνώμονα πάντα την εξυπηρέτηση του συμφέροντος του εξυπηρετούμενου και τη διασφάλιση της ποιότητας της παρεχόμενης κοινωνικής φροντίδας.

Διαδικασίες κοινωνικής εργασίας

Η διαχείριση κάθε περιστατικού περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

1. Παραπομπή Περιστατικού: Η διαδικασία ξεκινά με την παραπομπή του ασθενούς στην Κοινωνική Υπηρεσία από το ιατρικό, νοσηλευτικό, διοικητικό προσωπικό ή άλλη ειδικότητα του νοσοκομείου, από συναρμόδιο φορέα, από τον ίδιο τον ασθενή ή το περιβάλλον του. Δυνατότητα αυτεπάγγελτης παρέμβασης υπάρχει σε περιπτώσεις που εντοπίζονται κοινωνικά προβλήματα από τους κοινωνικούς λειτουργούς
2. Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού: Λαμβάνονται πληροφορίες από τον θεράποντα ιατρό με σκοπό τη διαμόρφωση ολοκληρωμένης εικόνας της κατάστασης του ασθενούς και την αποτελεσματικότερη κοινωνική υποστήριξη
3. Λήψη Κοινωνικού Ιστορικού: Πραγματοποιείται λεπτομερής συλλογή πληροφοριών σχετικά με το οικογενειακό, οικονομικό, κοινωνικό και ψυχοκοινωνικό υπόβαθρο του ασθενούς, μέσω συνέντευξης με τον ασθενή, το περιβάλλον του και σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες
4. Αξιολόγηση Αναγκών: Ο κοινωνικός λειτουργός αξιολογεί τις ανάγκες του ασθενούς βάσει των στοιχείων που έχουν συγκεντρωθεί, εντοπίζει τις δυσκολίες και θέτει προτεραιότητες για παρέμβαση
5. Κατάρτιση και Υλοποίηση Σχεδίου Παρέμβασης: Εκπονείται σχέδιο κοινωνικής παρέμβασης, το οποίο περιλαμβάνει συγκεκριμένες ενέργειες, συνεργασίες και παρεμβάσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες του ασθενούς. Το σχέδιο παρέμβασης μπορεί να περιλαμβάνει μία ή συνδυαστικά περισσότερες από τις επιμέρους διαδικασίες:

Διαδικασία 1: Διασύνδεση των ιατρών με το περιβάλλον του ασθενούς: Γίνεται αναζήτηση του οικογενειακού ή ευρύτερου περιβάλλοντος του ασθενούς και διασύνδεσή τους με το ιατρικό προσωπικό, ειδικά σε περιπτώσεις ασυνόδευτων ασθενών

Διαδικασία 2: Συμβουλευτική και Ψυχοκοινωνική Στήριξη: Παρέχεται υποστήριξη στον ασθενή και στο οικογενειακό του περιβάλλον με στόχο την προσαρμογή του στη νοσηλεία, τη διαχείριση της ασθένειας και την αντιμετώπιση των συναισθηματικών, πρακτικών ή κοινωνικών δυσκολιών, ενισχύοντας την ανθεκτικότητα και την αυτονομία του

Διαδικασία 3: Παροχή ενημερωτικών και επιβοηθητικών υπηρεσιών και διασύνδεση με κοινωνικές υπηρεσίες ή φορείς: Παρέχεται ενημέρωση για κοινωνικές παροχές και

υπηρεσίες και βοήθεια στον ασθενή και το περιβάλλον του για τη διεκπεραίωση διαδικασιών.

Συγκεκριμένα παρέχεται ενημέρωση και υποστήριξη για:

- ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και μετανοσοκομειακές παροχές
- ασφάλιση ανασφάλιστων νοσηλευομένων
- διενέργεια εξετάσεων και προγραμματισμό ραντεβού
- επιδόματα ΟΠΕΚΑ και συντάξεις/ επιδόματα ΕΦΚΑ
- διαδικασία εξέτασης από το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ)
- προγράμματα/υπηρεσίες που λειτουργούν στην κοινότητα όπως: “Βοήθεια στο σπίτι”, Κοινωνικό συσσίτιο, Κοινωνικό Φαρμακείο, Συμβουλευτικό Κέντρο, Κέντρο Ψυχικής Υγείας, «Όασις» κ.ά.
- οικονομική και υλική βοήθεια
- διευκόλυνση μετάβασης ασθενών, μετάφρασης, συναίνεσης, ταφής, έκδοσης εγγράφων δημόσιας διοίκησης κλπ, ανάλογα με τις ανάγκες του ασθενούς

Διαδικασία 4: Υποστήριξη Ευπαθών Ομάδων σε συνεργασία με την Εισαγγελία: Εντοπισμός, παρέμβαση και προστασία ασθενών που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες σε συνεργασία με την Εισαγγελία -περιπτώσεις κακοποίησης, εγκατάλειψης, παραμέλησης, επείγουσας αναδοχής ανήλικων, ζητήματα ενήλικων νοσηλευομένων όπως ψυχικής διαταραχής, κοινωνικής απομόνωσης ή άλλων επειγόντων περιστατικών όπου ενεργοποιούνται διαδικασίες άμεσης παρέμβασης

Διαδικασία 5: Διαχείριση Κρίσεων: Άμεση παρέμβαση και διαχείριση αιφνίδιων και κρίσιμων περιστατικών ιδίως σε περιπτώσεις θανάτου, σοβαρών ατυχημάτων ή άλλων απρόβλεπτων γεγονότων σε συνεργασία με το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)

6. Οργάνωση εξόδου του ασθενούς από το νοσοκομείο: Προετοιμασία για την έξοδο του ασθενούς από το νοσοκομείο:

Διαδικασία 6: Προετοιμασία για την επιστροφή του ασθενούς στην οικία του, συνεργασία με το περιβάλλον του για την κατ’ οίκον φροντίδα του, διασφάλιση της συνέχισης της φροντίδας στην κοινότητα

Διαδικασία 7: Μέριμνα για μετάβαση σε δομή μετανοσοκομειακής φροντίδας: Ενημέρωση για υπάρχουσες δημόσιες ή ιδιωτικές δομές πρόνοιας, φιλοξενίας, αποκατάστασης και διεκπεραίωση διαδικασιών για την εισαγωγή των ασθενών στις δομές (Παραρτήματα Κέντρων Κοινωνικής Πρόνοιας, Θεραπευτήρια/ Κλινικές Χρονίων

Παθήσεων, Γηροκομεία, Παθολογικές και Ψυχιατρικές Κλινικές, ΚΕΦΙΑΠ- ιδιωτικά Κέντρα Αποκατάστασης, Μονάδες Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης, Υπνωτήριο, Ξενώνα ΕΚΚΑ κ.ά.)

7. Συνεργασία με Διεπιστημονική Ομάδα: Καθ' όλη τη διάρκεια της διαχείρισης του περιστατικού υπάρχει συνεργασία με ιατρούς, νοσηλευτές και το λοιπό προσωπικό για τον συντονισμό της φροντίδας και την προώθηση της κοινωνικής αποκατάστασης των ασθενών
8. Τεκμηρίωση και Τήρηση Φακέλου: Καταγραφή των ενεργειών στο Κοινωνικό Ιστορικό Εξυπηρετούμενου που αποθηκεύεται στον Ατομικό Φάκελο Εξυπηρετούμενου, διασφαλίζοντας την τεκμηρίωση και τη συνέχεια στη φροντίδα του. Στον Ατομικό Φάκελο αποθηκεύονται όλα τα έγγραφα που αφορούν τον ασθενή
9. Αξιολόγηση και Παρακολούθηση της Παρέμβασης: Η πορεία και η αποτελεσματικότητα της κοινωνικής παρέμβασης επανεκτιμώνται, ώστε να τροποποιείται ή να ολοκληρώνεται ανάλογα με την εξέλιξη του περιστατικού

Διάγραμμα κύριας διαδικασίας Κοινωνικής Υπηρεσίας



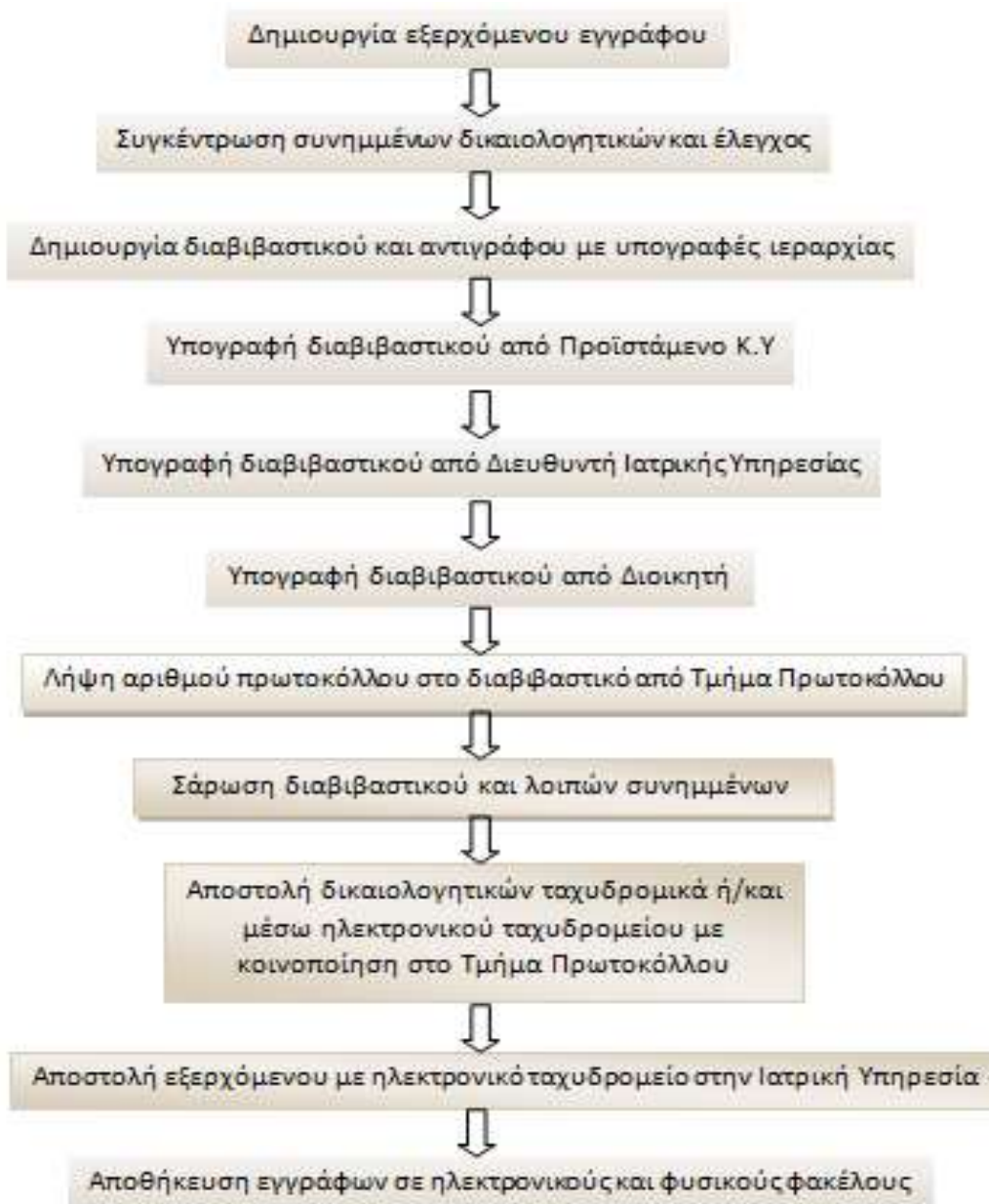
Διαδικασίες διοικητικής φύσης

Οι διαδικασίες που αφορούν την εκτέλεση των διοικητικών καθηκόντων των κοινωνικών λειτουργών είναι οι κάτωθι:

- ο για την αποστολή εξερχόμενων εγγράφων προς φορείς ακολουθείται η παρακάτω διοικητική διαδικασία (**Διοικητική Διαδικασία 1**):
 - Δημιουργία εξερχόμενου εγγράφου (π.χ. ενημερωτικό σημείωμα, έκθεση κοινωνικής έρευνας, αίτηση κλπ)
 - Συγκέντρωση συνημμένων δικαιολογητικών και έλεγχος τους
 - Δημιουργία διαβιβαστικού και αντιγράφου με υπογραφές ιεραρχίας
 - Υπογραφή διαβιβαστικού από Προϊστάμενο Κοινωνικής Υπηρεσίας
 - Υπογραφή διαβιβαστικού από Διευθυντή Ιατρικής Υπηρεσίας
 - Υπογραφή διαβιβαστικού από Διοικητή Νοσοκομείου
 - Λήψη αριθμού πρωτοκόλλου στο διαβιβαστικό από το Τμήμα Πρωτοκόλλου
 - Σάρωση διαβιβαστικού και λοιπών συνημμένων δικαιολογητικών

- Αποστολή των δικαιολογητικών στην αρμόδια υπηρεσία είτε ταχυδρομικά μέσω κλητήρων είτε/και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (ανάλογα με την περίπτωση) με ταυτόχρονη κοινοποίηση στο Τμήμα Πρωτοκόλλου
 - Αποστολή εξερχόμενου εγγράφου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην Ιατρική Υπηρεσία
 - Αποθήκευση των εγγράφων στους αντίστοιχους ηλεκτρονικούς και φυσικούς φακέλους
- τα εισερχόμενα έγγραφα πρωτοκολλούνται από το Τμήμα Πρωτοκόλλου και αποθηκεύονται στους αντίστοιχους ηλεκτρονικούς και φυσικούς φακέλους **(Διοικητική Διαδικασία 2)**
 - δημιουργία και τήρηση ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου για κάθε εξυπηρετούμενο όπου αποθηκεύεται το Κοινωνικό Ιστορικό του εξυπηρετούμενου και οποιοδήποτε έγγραφο τον αφορά (εισερχόμενα- εξερχόμενα έγγραφα, έκθεση κοινωνικής έρευνας, δικαιολογητικά για την υποβολή αιτήσεων κλπ) **(Διοικητική Διαδικασία 3)**
 - τήρηση ηλεκτρονικού Μητρώου Εξυπηρετούμενων **(Διοικητική Διαδικασία 4)**
 - τήρηση ηλεκτρονικού Μητρώου Νεφροπαθών **(Διοικητική Διαδικασία 5)**
 - τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου μηνιαίων στατιστικών Κοινωνικής Υπηρεσίας και αποστολή τους στον αρμόδιο υπάλληλο του νοσοκομείου **(Διοικητική Διαδικασία 6)**
 - τήρηση φυσικού Πρωτοκόλλου Δικαστικής Συμπαράστασης και Επιτροπείας και του Ευρετηρίου αυτού **(Διοικητική Διαδικασία 7)**

Διάγραμμα διαδικασίας αποστολής εξερχόμενων εγγράφων



Αναλυτικά οι διαδικασίες παρατίθενται στο Παράρτημα (26.1).



Εικόνα 3

13.ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί εφαρμόζουν τον Κώδικα Δεοντολογίας Κοινωνικών Λειτουργών, σύμφωνα με απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, άρθρο 113 του Ν. 4488/2017, ύστερα από πρόταση του Ν.Π.Δ.Δ. Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας (ΣΚΛΕ).

Ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα της Γενικής Γραμματείας Ανθρώπινου Δυναμικού Δημοσίου Τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών, περιλαμβάνει ένα πλαίσιο αξιών που είναι θεμελιώδες για το ήθος που πρέπει να διέπει τη συμπεριφορά των υπαλλήλων με σκοπό τη θωράκιση του κράτους δικαίου, την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας και τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του κράτους προς τους πολίτες .

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Κοινωνικών Λειτουργών παρατίθεται αναλυτικά στο Παράρτημα 26.2 και ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα παρατίθεται στο Παράρτημα 26.3.

14.ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ - ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Η ενδυμασία και γενικότερα η εμφάνιση των κοινωνικών λειτουργών σε ένα δημόσιο νοσοκομείο, όπως το Γενικό Νοσοκομείο Σερρών, πρέπει να αντικατοπτρίζει τον επαγγελματισμό, τον σεβασμό προς τους ασθενείς και τη σοβαρότητα του ρόλου τους. Οι κοινωνικοί λειτουργοί φορούν άσπρη ιατρική ρόμπα ώστε να είναι σαφής η αναγνώριση του ρόλου τους στο νοσοκομειακό περιβάλλον.

15.ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Δικαιώματα Υπαλλήλων

Οι υπάλληλοι της Κοινωνικής Υπηρεσίας υπάγονται στον Κώδικα Δεοντολογίας των Κοινωνικών Λειτουργών, τις διατάξεις του Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα (Ν. 3528/2007), καθώς και στις κατευθυντήριες οδηγίες του Υπουργείου Υγείας και της Διοίκησης του Νοσοκομείου. Ειδικότερα ως κοινωνικοί λειτουργοί δικαιούνται:

- Εργασιακή προστασία και σταθερότητα στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης

- Επαγγελματική αυτονομία στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας, σύμφωνα με τις αρχές και τον Κώδικα Δεοντολογίας
- Ασφαλείς και αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της προστασίας από επαγγελματικούς κινδύνους (σωματικούς ή ψυχολογικούς)
- Δικαίωμα επιμόρφωσης και επαγγελματικής ανάπτυξης, μέσω συμμετοχής σε σεμινάρια, συνέδρια, εκπαιδευτικά προγράμματα
- Συμμετοχή σε διεπιστημονικές ομάδες, με ισότιμη γνώμη στον σχεδιασμό της φροντίδας των ασθενών
- Ελευθερία έκφρασης επαγγελματικής άποψης, με σεβασμό στους κανόνες διοικητικής ιεραρχίας
- Πρόσβαση σε μέσα, εξοπλισμό και υποστήριξη, για την ορθή άσκηση των καθηκόντων τους (Η/Υ, εκτυπωτή, σαρωτή κ.λπ.)
- Δικαίωμα απορρήτου σε προσωπικά δεδομένα και σεβασμό του προσωπικού τους αρχείου

Ως υπάλληλοι του δημόσιου τομέα γενικότερα, έχουν δικαίωμα:

- στη μονιμότητα
- στο μισθό
- στη συνδικαλιστική ελευθερία
- στην απεργία
- στην ελευθερία της έκφρασης
- σε άδειες (κανονική, εκπαιδευτική, αναρρωτική, γονική, συνδικαλιστική, τοκετού, ανατροφής τέκνου κλπ)
- στην προστασία της μητρότητας
- στην υγιεινή & ασφάλεια
- στις ηθικές αμοιβές
- στις υπηρεσιακές μεταβολές
- στην επαγγελματική ανάπτυξη
- δικαιώματα εκ συντάγματος

Υποχρεώσεις Υπαλλήλων

Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν τις εξής υποχρεώσεις:

- Τήρηση της νομοθεσίας που διέπει τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών και του ΕΣΥ
- Σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια των ασθενών, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, θρησκείας, σεξουαλικού προσανατολισμού ή κοινωνικής κατάστασης
- Τήρηση εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας σε όλα τα περιστατικά και τις πληροφορίες που διαχειρίζονται
- Συνεργασία με όλους τους επαγγελματίες υγείας και υπηρεσίες του Νοσοκομείου, για ολιστική φροντίδα του ασθενή
- Ενημέρωση και τεκμηρίωση όλων των παρεμβάσεων (συμπλήρωση κοινωνικών ιστορικών, φακέλων, κοινωνικών εκθέσεων)
- Σεβασμό στην ιεραρχία και τις διοικητικές εντολές, στο πλαίσιο της επαγγελματικής δεοντολογίας
- Συνεχή επιμόρφωση για την ενημέρωση σε θέματα κοινωνικής πολιτικής, πρόνοιας και υγειονομικής φροντίδας
- Αντικειμενικότητα και ουδετερότητα στη διαχείριση κοινωνικών προβλημάτων (χωρίς προσωπικές κρίσεις ή προκαταλήψεις)
- Έγκαιρη παρουσία στην εργασία και συνέπεια στην τήρηση του ωραρίου και των καθηκόντων
- Αναφορά περιστατικών κακοποίησης, παραμέλησης ή άλλων μορφών κοινωνικού κινδύνου, με βάση τον νόμο

Ως υπάλληλος του δημόσιου τομέα γενικότερα, ο κοινωνικός λειτουργός:

- είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των καθηκόντων του και τη νομιμότητα των υπηρεσιακών του ενεργειών
- οφείλει να υπακούει στις διαταγές των προϊσταμένων του. Όταν όμως εκτελεί διαταγή, την οποία θεωρεί παράνομη, οφείλει, πριν την εκτέλεση, να αναφέρει εγγράφως την αντίθετη γνώμη του και να εκτελέσει τη διαταγή χωρίς υπαίτια

καθυστέρηση. Η διαταγή δεν προσκτάται νομιμότητα εκ του ότι ο υπάλληλος οφείλει να υπακούσει σε αυτήν

- αν η διαταγή είναι προδήλως αντισυνταγματική ή παράνομη, ο υπάλληλος οφείλει να μην την εκτελέσει και να το αναφέρει χωρίς αναβολή
- όταν σε διαταγή, η οποία προδήλως αντίκειται σε διατάξεις νόμων ή κανονιστικών πράξεων, διατυπώνονται επείγοντες και εξαιρετικοί λόγοι γενικότερου συμφέροντος ή όταν, ύστερα από άρνηση υπακοής σε πρώτη διαταγή που προδήλως αντίκειται σε τέτοιες διατάξεις, ακολουθήσει δεύτερη διαταγή που εκθέτει επείγοντες και εξαιρετικούς λόγους γενικότερου συμφέροντος, ο υπάλληλος οφείλει να εκτελέσει τη διαταγή και να αναφέρει συγχρόνως στην προϊσταμένη αρχή εκείνου που τον διέταξε
- σε κάθε περίπτωση, επιτρέπεται στους υπαλλήλους να εξετάσουν τη νομιμότητα της εντολής. Ο υπάλληλος οφείλει να ερευνήσει με δική του ευθύνη αν η διαταγή εκδόθηκε από τον αρμόδιο προϊστάμενο και τηρήθηκαν οι νόμιμοι τύποι, αν η εντολή αναφέρεται στα υπηρεσιακά του καθήκοντα και αν το περιεχόμενο της διαταγής αντίκειται σε ρητές διατάξεις του Συντάγματος ή του νόμου και ιδίως του ΠΚ. Η άρνηση εκτέλεσης εντολής που είναι προδήλως παράνομη, ιδίως δε αν το περιεχόμενό της αντίκειται σε ρητή διάταξη νόμου που η παράβασή της συνεπάγεται την επιβολή κυρώσεων, δεν αποτελεί πειθαρχικό αδίκημα, εφόσον συνοδεύεται από την προβλεπόμενη υποβολή αναφοράς. Αντίθετα η εκτέλεση διαταγής που είναι παράνομη, χωρίς εναντίωση του υπαλλήλου κατά την ως άνω νόμιμη διαδικασία, με την υποβολή αναφοράς, δεν αίρει το άδικο της πράξης εκτέλεσης (ΑΠ 1270/2003).



Εικόνα 4

16.ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Η σωστή συνεργασία μεταξύ πολιτών και κοινωνικών λειτουργών είναι θεμελιώδης για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών και την κοινωνική προστασία.

Δικαιώματα πολιτών

- Δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες κοινωνικής υποστήριξης, ανεξαρτήτως κοινωνικής, οικονομικής, πολιτισμικής ή εθνοτικής προέλευσης
- Δικαίωμα σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, της ιδιωτικότητας και της προσωπικότητάς τους
- Δικαίωμα πληροφόρησης σχετικά με τις κοινωνικές παροχές, προγράμματα πρόνοιας, δικαιώματα ασθενών και διαθέσιμους φορείς υποστήριξης
- Δικαίωμα υποβολής αιτημάτων και αιτήσεων για κοινωνικές παροχές, πιστοποιητικά, φιλοξενία, επιδόματα κ.ά., με τη βοήθεια του κοινωνικού λειτουργού
- Δικαίωμα εμπιστευτικότητας και προστασίας των προσωπικών τους δεδομένων, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί απορρήτου (GDPR)
- Δικαίωμα δωρεάν εξυπηρέτησης, χωρίς οποιοδήποτε οικονομικό κόστος ή διάκριση
- Δικαίωμα υποστήριξης σε καταστάσεις ευαλωτότητας, όπως: οικονομική αδυναμία, αναπηρία, μοναχικότητα, κακοποίηση, ψυχική νόσος, εξάρτηση από ουσίες
- Δικαίωμα ένστασης ή αναφοράς σε περίπτωση δυσαρέσκειας από την παρεχόμενη εξυπηρέτηση, μέσω των αρμόδιων οργάνων του Νοσοκομείου (π.χ. Γραφείο Δικαιωμάτων Ασθενών ή Διοίκηση)

Υποχρεώσεις πολιτών

- Σεβασμός προς το προσωπικό της Κοινωνικής Υπηρεσίας και τους υπόλοιπους επαγγελματίες υγείας
- Ειλικρίνεια και συνεργασία κατά τη διάρκεια της κοινωνικής διερεύνησης (υποβολή αληθών στοιχείων, δικαιολογητικών κ.λπ.)
- Τήρηση της σειράς προτεραιότητας και του ωραρίου λειτουργίας της Υπηρεσίας
- Τήρηση των κανόνων ευπρέπειας και ευγενικής συμπεριφοράς στους χώρους του νοσοκομείου

- Χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποκλειστικά για τις πραγματικές ανάγκες, χωρίς καταχρηστική ή παραπλανητική συμπεριφορά
- Ενημέρωση της Υπηρεσίας σε περίπτωση αλλαγών (π.χ. διεύθυνση, επικοινωνία, οικογενειακή κατάσταση)
- Διαφύλαξη του απορρήτου άλλων ασθενών ή πολιτών που εξυπηρετούνται στον ίδιο χώρο
- Σεβασμό στον δημόσιο χαρακτήρα του νοσοκομείου και στη λειτουργία των άλλων τμημάτων

Ειδικότερα θέματα σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πολιτών αναφέρονται στο Παράρτημα (26.4).

17. ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η συμμόρφωση των υπαλλήλων της Κοινωνικής Υπηρεσίας με τις πειθαρχικές και δεοντολογικές υποχρεώσεις διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου και την προστασία των ευάλωτων πολιτών.

Υποχρεώσεις Πειθαρχικού Χαρακτήρα

Οι υπάλληλοι της Κοινωνικής Υπηρεσίας υποχρεούνται:

- Να ασκούν τα καθήκοντά τους με ευσυνειδησία, αντικειμενικότητα και ουδετερότητα
- Να τηρούν το ιατρικό και κοινωνικό απόρρητο
- Να εφαρμόζουν τις οδηγίες της Διοίκησης και τις αποφάσεις του Τμήματος
- Να φέρονται με ευγένεια και σεβασμό προς ασθενείς, συνοδούς και συναδέλφους
- Να μην κάνουν κατάχρηση της θέσης τους ή να μην ενεργούν με σκοπό ίδιο όφελος
- Να αποφεύγουν συγκρούσεις συμφερόντων ή σχέσεις εξάρτησης με εξυπηρετούμενους
- Να παρευρίσκονται εγκαίρως στην εργασία τους και να τηρούν το ωράριο
- Να τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας Κοινωνικών Λειτουργών
- Να ενημερώνουν εγγράφως τις αρμόδιες υπηρεσίες σε περιπτώσεις παραμέλησης, κακοποίησης ή κοινωνικού κινδύνου, όπως προβλέπει η νομοθεσία
- Να συνεργάζονται πλήρως με πειθαρχικά ή ελεγκτικά όργανα (π.χ. ΕΔΕ, Επιτροπές Δεοντολογίας)

Ενδεικτικά Πειθαρχικά Παραπτώματα

Οι πειθαρχικές διαδικασίες ασκούνται από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου ή τις αρμόδιες Πειθαρχικές Επιτροπές του Δημοσίου και περιλαμβάνουν:

- Τα πειθαρχικά παραπτώματα που προβλέπει το πειθαρχικό δίκαιο των δημοσίων υπαλλήλων
- Κάθε παράβαση που σχετίζεται με την νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του τμήματος
- Κάθε παράβαση που σχετίζεται με την ποινική νομοθεσία

Το υπαλληλικό καθήκον σε καμία περίπτωση δεν επιβάλλει στον υπάλληλο πράξη ή παράλειψη που να αντίκειται προς τις διατάξεις του Συντάγματος και των νόμων, υπό τις προϋποθέσεις του άρθρου 25 του παρόντος (σύμφωνα με άρθρα 106–109 του Ν. 3528/2007). Ζητήματα πειθαρχικού ελέγχου αποτελούν:

- Η αδικαιολόγητη αποχή από την υπηρεσία
- Η παραβίαση του απορρήτου (διαρροή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων)
- Η κακή ή υβριστική συμπεριφορά προς ασθενείς ή συναδέλφους
- Η παράλειψη ή ατελής εκπλήρωση του καθήκοντος (π.χ. μη καταγραφή κοινωνικών εκθέσεων ή ελλιπής φροντίδα ασθενών)
- Η αναξιοπρεπής ή αντιδεοντολογική, ανάρμοστη συμπεριφορά εντός ή εκτός υπηρεσίας
- Η άσκηση κριτικής στη Διοίκηση με δημόσιο τρόπο, κατά παράβαση της υπηρεσιακής αλληλεγγύης
- Η αποδοχή δώρων, χρημάτων ή παροχών για την παροχή υπηρεσίας
- Η παραποίηση εγγράφων ή ανακριβής πληροφόρηση για υπηρεσιακά ζητήματα
- Η παράνομη πρόσβαση ή χρήση συστημάτων πληροφορικής του Νοσοκομείου
- Η άρνηση συνεργασίας σε διεπιστημονικές ομάδες ή με άλλες δημόσιες υπηρεσίες
- Η μη τήρηση ωραρίου από τον υπάλληλο και η παράλειψη ελέγχου της τήρησης του ωραρίου από τον Προϊστάμενο

Πειθαρχικές Ποινές (ανάλογα με τη βαρύτητα):

- Παρατήρηση ή επίπληξη
- Πρόστιμο
- Στέρηση μισθού
- Υποβιβασμός

- Αργία
- Απόλυση

18.ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ Η ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Η επίλυση διαφορών ή συγκρούσεων αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την εύρυθμη λειτουργία της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών, ιδιαίτερα λόγω του ευαίσθητου χαρακτήρα της εργασίας με ασθενείς, πολίτες και άλλους επαγγελματίες υγείας.

Η Κοινωνική Υπηρεσία αντιμετωπίζει με σεβασμό, υπομονή και επαγγελματισμό κάθε δυσκολία που προκύπτει κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η διαδικασία που ακολουθείται είναι:

- Άμεση λεκτική αποκλιμάκωση της έντασης με ήπια φρασεολογία και σεβασμό προς τον πολίτη
- Ενημέρωση της προϊσταμένης ή υπεύθυνου κοινωνικής υπηρεσίας σε περίπτωση επιμονής, λεκτικής ή ψυχολογικής επιθετικότητας και καταγραφή του περιστατικού
- Παραπομπή στη Διοίκηση ή στο Γραφείο Προστασίας Δικαιωμάτων του Πολίτη, αν απαιτείται
- Παροχή ενημερωτικού υλικού ή δεύτερης συνάντησης, σε περίπτωση παρεξήγησης ή ελλιπούς πληροφόρησης
- Διατήρηση απορρήτου και αξιοπρέπειας του πολίτη σε κάθε στάδιο

Όσον αφορά στις συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων (εντός Κοινωνικής Υπηρεσίας ή με άλλα Τμήματα) οι αρχές που πρέπει να τη διέπουν είναι:

- ο σεβασμός στην ιεραρχία
- η τήρηση της συναδελφικής δεοντολογίας
- η προώθηση της συνεργατικής επίλυσης και της ενσυναίσθησης

Η διαδικασία υποβολής παραπόνου για την επίλυση διαφορών συγκρούσεων-προβλημάτων μεταξύ συναδέλφων περιλαμβάνει:

- Ενημέρωση του Προϊσταμένου του τμήματος
- Αξιολόγηση από τον Προϊστάμενο

- Επεξεργασία του παραπόνου από τον Προϊστάμενο
- Ανάλυση ενεργειών από τον Προϊστάμενο
- Αν είναι εφικτό επίλυση από τον Προϊστάμενο μέχρι το όριο των αρμοδιοτήτων του
- Ενημέρωση του υπαλλήλου και της διοικητικής ιεραρχίας για την επίλυση του ζητήματος από τον Προϊστάμενο
- Ανατροφοδότηση από τον υπάλληλο προς τον Προϊστάμενο ότι είναι ικανοποιημένος από την λύση που δόθηκε από τον Προϊστάμενο
- Αν δεν δύναται να επιλυθεί επιτυχώς το ζήτημα, σε επίπεδο τμήματος, τότε προωθείται στην διοικητική ιεραρχία με πρωτοβουλία του Προϊσταμένου για πρόσθετες ενέργειες.

Δεν αποκλείεται να προωθηθεί κάποιο ανεπίλυτο ζήτημα στη διοικητική ιεραρχία με πρωτοβουλία του υπαλλήλου. Αυτό όμως προϋποθέτει την ενημέρωση του Προϊσταμένου και να έχει εκείνος εξαντλήσει κάθε δυνατότητα επίλυσης του τιθέμενου ζητήματος.

Η διαφάνεια και η ανοιχτή επικοινωνία στη διαχείριση των παραπόνων από όλη τη διοικητική ιεραρχία είναι επιβεβλημένη.

Κατά τη διαδικασία αυτή είναι σημαντικό να τηρούνται:

- ο σεβασμός της εμπιστευτικότητας και της προσωπικής αξιοπρέπειας όλων των εμπλεκομένων
- η αποφυγή δημόσιας αντιπαράθεσης, ιδίως ενώπιον ασθενών, συνοδών ή τρίτων
- η προώθηση της συνεργασίας μέσω ομαδικών συναντήσεων και συστηματικής επικοινωνίας

Στο πλαίσιο υποστήριξης & πρόληψης συγκρούσεων προτείνονται:

- η διεξαγωγή τακτικών εσωτερικών συναντήσεων για αξιολόγηση προβλημάτων και βελτίωση συνεργασίας
- η επιμόρφωση του προσωπικού σε θέματα:
 - Επικοινωνιακών δεξιοτήτων
 - Διαχείρισης θυμού και δύσκολων καταστάσεων
 - Διαπολιτισμικής επάρκειας
 - Δημιουργία μηχανισμών αναφοράς παραπόνων ή δυσαρέσκειας
 - Καλλιέργεια κουλτούρας σεβασμού και εμπιστοσύνης εντός της Υπηρεσίας

Η εφαρμογή θεσμικών διαδικασιών επίλυσης διαφορών διασφαλίζει την ποιότητα της παρεχόμενης κοινωνικής φροντίδας και προάγει το ήθος του Δημόσιου Συστήματος Υγείας.

19.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων σε θέματα που αφορούν το Τμήμα της Κοινωνικής Υπηρεσίας περιλαμβάνει:

- τον προσδιορισμό του ζητήματος (από υπάλληλο, στέλεχος ιεραρχίας, εξυπηρετούμενο κλπ)
- την αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με το θέμα από τον Προϊστάμενο
- την εισαγωγή του θέματος στην ολομέλεια και τη συζήτηση εναλλακτικών
- την αξιολόγηση των λύσεων στην ολομέλεια
- την επιλογή της βέλτιστης λύσης από την ομάδα
- την ενημέρωση των στελεχών της ιεραρχίας για έγκριση
- την εφαρμογή της απόφασης
- την επανεκτίμηση ύστερα από χρονικό διάστημα

Οι αρχές που διέπουν τη λήψη αποφάσεων στην Κοινωνική Υπηρεσία βασίζονται:

- στη νομιμότητα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις εγκυκλίους του Υπουργείου Υγείας
- στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ισότητας και της μη διάκρισης
- στην προστασία των δικαιωμάτων των ασθενών και ευάλωτων ομάδων
- στη δεοντολογία κοινωνικής εργασίας και σεβασμός της αυτονομίας του εξυπηρετούμενου
- στη διαφάνεια και τεκμηρίωση κάθε απόφασης

Όσον αφορά τη λήψη απόφασης για εξυπηρετούμενο της Κοινωνικής Υπηρεσίας ακολουθείται η εξής διαδικασία:

1. Διερεύνηση – Κοινωνική Αξιολόγηση. Γίνεται συγκέντρωση πληροφοριών ώστε να γίνει ο εντοπισμός των αναγκών, των κινδύνων και των προτεραιοτήτων από:

- τον ίδιο τον εξυπηρετούμενο (λήψη κοινωνικού ιστορικού)
- συγγενείς, φροντιστές ή άλλες υπηρεσίες (λήψη κοινωνικού ιστορικού)

- το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό

2. Συλλογική Ανάλυση Περιστατικού:

- συζήτηση του περιστατικού εντός της ομάδας κοινωνικής υπηρεσίας
- εφόσον χρειάζεται, διεπιστημονική συνεργασία με ιατρούς, ψυχολόγους, νοσηλευτές κλπ
- αξιολόγηση πιθανών επιλογών παρέμβασης

3. Απόφαση Παρέμβασης / Παροχής Υπηρεσίας. Η απόφαση λαμβάνεται:

- είτε ατομικά από τον υπεύθυνο κοινωνικό λειτουργό για απλά αιτήματα
- είτε συλλογικά από την Κοινωνική Υπηρεσία για σύνθετες ή ευαίσθητες περιπτώσεις
- σε περιπτώσεις διοικητικής ή νομικής εμπλοκής, απαιτείται έγκριση από τη Διοίκηση ή συνεργασία με αρμόδιους φορείς (Εισαγγελέα, πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι» κ.ά.)

4. Ενημέρωση του εξυπηρετούμενου:

- παροχή επεξηγήσεων, αιτιολόγηση της απόφασης, ενημέρωση για δικαιώματα, ενστάσεις ή εναλλακτικές
- λήψη συναίνεσης (όπου απαιτείται) ή παραπομπή σε άλλες υπηρεσίες

5. Τεκμηρίωση – Καταγραφή: τεκμηρίωση της διαδικασίας και της τελικής απόφασης στο ατομικό κοινωνικό ιστορικό

Συχνά η Κοινωνική Υπηρεσία καλείται να αντιμετωπίζει ειδικές περιπτώσεις λήψης απόφασης όπως είναι οι:

- Επείγουσες καταστάσεις (π.χ. κακοποίηση, ψυχική αποδιοργάνωση, αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης π.χ. ατυχήματα με πολλούς τραυματίες κλπ) όπου γίνεται άμεση ενεργοποίηση προστατευτικών μηχανισμών (Εισαγγελία, Διοίκηση κ.λπ.)
- Συγκρουόμενα συμφέροντα (π.χ. διαφωνία οικογένειας – ασθενούς) όπου γίνεται εφαρμογή των δεοντολογικών αρχών και συνεργασία με θεσμικά όργανα για επίλυση

Ρόλοι στη διαδικασία λήψης αποφάσεων

- Ο Κοινωνικός Λειτουργός κάνει την πρώτη επαφή, αξιολόγηση, εισήγηση
- Ο Προϊστάμενος της Υπηρεσίας είναι υπεύθυνος για την επίβλεψη, την υποστήριξη, τον συντονισμό

- Η Διεπιστημονική Ομάδα εργάζεται για τη συνδιαμόρφωση της απόφασης για σύνθετα περιστατικά
- Η Διοίκηση Νοσοκομείου δίνει την έγκριση ή λαμβάνει την τελική απόφαση για ειδικές περιπτώσεις

Η λήψη απόφασης στηρίζεται πάντα στο βέλτιστο συμφέρον του εξυπηρετούμενου και στην προστασία της δημόσιας υγείας και κοινωνικής συνοχής.

20.ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η πιστή τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας για την διαμόρφωση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας ελέγχεται σε συνεργασία με τον γιατρό εργασίας, τον τεχνικό ασφαλείας και τα στελέχη της διοικητικής ιεραρχίας και της Επιτροπής Υγιεινής και Ασφάλειας.

Βασικές Αρχές

Η προστασία της σωματικής και ψυχικής υγείας των εργαζομένων αποτελεί προτεραιότητα της Κοινωνικής Υπηρεσίας. Όλοι οι υπάλληλοι οφείλουν να τηρούν τους κανόνες πρόληψης, υγιεινής και ασφάλειας, ώστε να διασφαλίζεται:

- η προσωπική υγεία των εργαζομένων
- η ασφάλεια των εξυπηρετούμενων
- η εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και η αποφυγή ατυχημάτων ή λοιμώξεων

Μέτρα Υγιεινής

1. Προσωπική Υγιεινή Εργαζομένων:

- Τήρηση βασικών κανόνων καθαριότητας (χέρια, ρουχισμός)
- Χρήση αντισηπτικού κατά την είσοδο/έξοδο από θαλάμους και γραφεία
- Χρήση μάσκας ή αποφυγή επαφής με εξυπηρετούμενους αν υπάρχει συμπτωματολογία νόσου (π.χ. covid)

2. Υγιεινή Χώρων:

- Καθημερινή καθαριότητα και απολύμανση γραφείων, τηλεφώνων και επιφανειών
- Καλός αερισμός και φωτισμός στον χώρο εργασίας
- Παροχή υλικών καθαριότητας και αντισηψίας

3. Προστασία από λοιμώδη νοσήματα:

- Ενημέρωση για μέτρα προστασίας σε περίπτωση επιδημιών (COVID-19, γρίπη, ηπατίτιδες)
- Χρήση προστατευτικών μέσων (π.χ. μάσκες) όταν απαιτείται (επισκέψεις σε θαλάμους ή ευπαθείς ομάδες)

Μέτρα Ασφάλειας

A. Οργάνωση του εργασιακού χώρου:

- Καθαροί και προσβάσιμοι διάδρομοι και έξοδοι κινδύνου
- Ασφαλής χρήση ηλεκτρονικού εξοπλισμού (υπολογιστές, εκτυπωτές)
- Αποθήκευση φακέλων και αρχείων με τρόπο που αποφεύγεται ο τραυματισμός

B. Έκτακτες καταστάσεις:

- Γνώση της διαδικασίας εκκένωσης του κτιρίου σε περίπτωση σεισμού, φωτιάς ή άλλου συμβάντος
- Πρόσβαση στα μέσα πυρόσβεσης και βασική ενημέρωση για χρήση
- Άμεση ενημέρωση της Διοίκησης ή του Υπευθύνου Ασφαλείας για τυχόν κινδύνους

Ψυχοκοινωνική Ασφάλεια Εργαζομένων

Η φύση της κοινωνικής εργασίας ενέχει σημαντικές ψυχολογικές απαιτήσεις, καθώς αναγνωρίζεται ο κίνδυνος ψυχικής επιβάρυνσης και επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout), η οποία συχνά εκδηλώνεται με άγχος, συναισθηματική κόπωση, διαταραχές ύπνου και άλλα συναφή συμπτώματα. Επιπλέον, σε ορισμένες περιπτώσεις – όπως κατά την υποστήριξη ευάλωτων οικογενειών ή τη διαχείριση ζητημάτων επιμέλειας ανηλίκων – ο κοινωνικός λειτουργός ενδέχεται να βρεθεί αντιμέτωπος με φαινόμενα λεκτικής ή και σωματικής βίας.

Σε αυτό το πλαίσιο, καθίσταται ιδιαίτερα σημαντικός ο ορθολογικός καταμερισμός της εργασίας, καθώς και η διασφάλιση ενός υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος που ενισχύει την επαγγελματική ικανοποίηση και την ψυχική ανθεκτικότητα των εργαζομένων.

Προτεινόμενα μέτρα για την αποτροπή της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι:

- η τακτική ομαδική εποπτεία ή υποστήριξη προσωπικού (π.χ. με ψυχολόγο ή εποπτεύοντα κοινωνικό λειτουργό)

- η προώθηση της υγιούς συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων και η διευθέτηση των εντάσεων
- το δικαίωμα αποχής από απειλητικές καταστάσεις με πολίτες και ενεργοποίηση αρμοδίων οργάνων

Εκπαίδευση – Ενημέρωση Προσωπικού

- Συμμετοχή σε σεμινάρια πρώτων βοηθειών, ψυχολογικής διαχείρισης κρίσεων και πρόληψης επαγγελματικής εξουθένωσης
- Ετήσια ή εξαμηνιαία ενημέρωση σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας από τους αρμόδιους φορείς του νοσοκομείου
- Ενημέρωση για ασφαλή προσέγγιση ασθενών με ψυχιατρική ή κοινωνική επιθετικότητα

Κάθε εργαζόμενος οφείλει να συνεργάζεται με τον Γιατρό Εργασίας και τον Τεχνικό Ασφαλείας του Νοσοκομείου για την ενίσχυση του συστήματος πρόληψης και προστασίας.

Παρακάτω παρατίθενται σημεία που εστιάζει η διοίκηση ώστε να μεριμνά αποτελεσματικά για την υγιεινή κι ασφάλεια των εργαζομένων στο τμήμα.

1. Προστασία Υγείας:

- Πρόληψη επαγγελματικών ασθενειών, τραυματισμών και επιπτώσεων στην υγεία που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον
- Συστηματική παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων

2. Ασφάλεια στο Εργασιακό Περιβάλλον

- Εξάλειψη ή ελαχιστοποίηση κινδύνων που σχετίζονται με εργατικά ατυχήματα και επικίνδυνες συνθήκες εργασίας
- Σχεδιασμός ασφαλών διαδικασιών και εγκαταστάσεων

3. Ευημερία των Εργαζομένων

- Προαγωγή της ψυχικής και σωματικής ευεξίας
- Δημιουργία ενός υποστηρικτικού και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας

Νομικό και Ηθικό Πλαίσιο

- η προστασία της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας είναι νομική υποχρέωση των εργοδοτών και θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα
- περιλαμβάνει τη συμμόρφωση με εθνικές και διεθνείς νομοθεσίες
- την εκτίμηση κινδύνων

- την αναγνώριση των κινδύνων
- την αξιολόγηση της σοβαρότητας και της πιθανότητας
- τη λήψη μέτρων για την εξάλειψη ή τη μείωση των κινδύνων

Εκπαίδευση και Κατάρτιση

- Προσαρμοσμένη Εκπαίδευση: Κατάρτιση των εργαζομένων σύμφωνα με τα συγκεκριμένα καθήκοντα και τους κινδύνους
- Συνεχής Μάθηση: Ενημέρωση για νέες πρακτικές και τεχνολογίες
- Παρακολούθηση της τήρησης κανόνων υγιεινής και ασφάλειας μέσω της ετήσιας στοχοθεσίας

21.ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ – ΑΔΕΙΕΣ - ΑΠΟΥΣΙΕΣ

Οι υπάλληλοι υποχρεούνται να χρησιμοποιούν τη κάρτα εργασίας τους με την οποία ελέγχεται η προσέλευση και η αποχώρησή τους από την υπηρεσία και να τηρούν τις προβλεπόμενες από τον κανονισμό λειτουργίας διαδικασίες για κάθε περίπτωση που χρειάζεται να απουσιάζουν νόμιμα από την υπηρεσία.

Διάλειμμα

Εντός του ωραρίου προβλέπεται διάλειμμα 15-20 λεπτών χωρίς να διακόπτεται η λειτουργία της Υπηρεσίας ή να θίγεται η εξυπηρέτηση των πολιτών. Η απομάκρυνση από το γραφείο πρέπει να γίνεται κατόπιν συνεννόησης με συναδέλφους, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής παρουσία ενός τουλάχιστον κοινωνικού λειτουργού.

Άδειες

1. Αρχές Προγραμματισμού Αδειών

- Διαφάνεια και ισοτιμία στην κατανομή αδειών εντός του προσωπικού
- Εξασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας της Υπηρεσίας ακόμα και κατά τη θερινή περίοδο
- Προτεραιότητα σε ευπαθείς ομάδες, οικογένειες με ανήλικα τέκνα, μονογονεϊκές οικογένειες κ.λπ., όταν είναι δυνατόν
- Διεξάγεται ετήσιος προγραμματισμός αδειών σε συνεννόηση με όλους τους εργαζόμενους

- Προφορική ενημέρωση του Προϊσταμένου για την ανάγκη χρήσης αδειας
- Σημείωση στο πρόχειρο αρχείο excel από τον Προϊστάμενο της ημερομηνίας που επιθυμεί να απουσιάσει ο υπάλληλος
- Προφορική και τεκμηριωμένη ενημέρωση για τη δυνατότητα λήψης ή μη της αιτούμενης άδειας
- Προγραμματισμός της αιτούμενης άδειας και των εργασιών που ενδεχομένως πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί μέχρι την ημερομηνία λήψης της άδειας ώστε να μην υπάρχουν ανελαστικές εκκρεμότητες
- Ο υπάλληλος υποβάλλει το αίτημά του μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής στον Προϊστάμενο το νωρίτερο μια εβδομάδα πριν την ημερομηνία της αιτούμενης άδειας και το αργότερο την προηγούμενη ημέρα της ημερομηνίας της αιτούμενης άδειας
- Έλεγχος από τον Προϊστάμενο αν οι υπηρεσιακές ανάγκες επιτρέπουν τη χορήγηση αδειας την ημερομηνία που αιτείται ο υπάλληλος
- Αν δεν υπάρχει δυνατότητα να χορηγηθεί η αιτούμενη άδεια ο Προϊστάμενος δεν εγκρίνει κι ο υπάλληλος ενημερώνεται μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής
- Αν υπάρχει δυνατότητα να χορηγηθεί η αιτούμενη άδεια ο Προϊστάμενος εγκρίνει κ ο υπάλληλος ενημερώνεται μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής
- Φροντίζουμε να μην αφήνουμε εκκρεμείς εργασίες και ολοκληρώνουμε όλες μας τις εργασίες πριν την ημερομηνία έναρξης της αδειας μας
- Εγκεκριμένη είναι η άδεια για την οποία ο υπάλληλος έχει λάβει τη σχετική έγκριση από τον Προϊστάμενο στην ηλεκτρονική εφαρμογή
- Η πιθανότητα να ανακληθεί εγκριθείσα άδεια κάθε χρονική στιγμή είναι υπαρκτή
- Προγραμματισμένη άδεια δεν εγκρίνεται την ίδια ημέρα της απουσίας ή τις επόμενες

2. Διαδικασία χορήγησης κανονικής άδειας

Η διαδικασία χορήγησης κανονικής άδειας είναι η εξής:

- υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης του υπαλλήλου στην ηλεκτρονική εφαρμογή του Νοσοκομείου
- έγκριση του Προϊστάμενου του Τμήματος
- έγκριση από τον Διοικητή του Νοσοκομείου

- ενημέρωση του Γραφείου Προσωπικού

3. Διαδικασία χορήγησης εκπαιδευτικής άδειας

Η διαδικασία χορήγησης εκπαιδευτικής άδειας είναι η εξής:

- υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης του υπαλλήλου με συνημμένο το πρόγραμμα του σεμιναρίου/ ημερίδας/ συνεδρίου στην ηλεκτρονική εφαρμογή του Νοσοκομείου
- έγκριση του Προϊστάμενου του Τμήματος
- έγκριση από τον Διοικητή του Νοσοκομείου
- ενημέρωση του Γραφείου Προσωπικού

4. Διαδικασία χορήγησης άδειας έκτακτης ανάγκης για λόγους υγείας

- Τηλεφωνική ενημέρωση του Προϊσταμένου τμήματος και σε απουσία αυτού του αναπληρωτή του, το αργότερο 07:00-08:00 πμ την πρώτη ημέρα της απουσίας
- Σε περίπτωση που ο υπάλληλος παραλείψει να ενημερώσει, τον αναζητά ο Προϊστάμενος
- Ενημέρωση της ηλεκτρονικής εφαρμογής για το αίτημα αδειάς το αργότερο την πρώτη ημέρα απουσίας
- Αποστολή-κατάθεση της αντίστοιχης γνωμάτευσης ή ΥΔ στο χρόνο που προβλέπει η νομοθεσία 7 ημέρες για την γνωμάτευση από γιατρό, την πρώτη ημέρα επανόδου στην εργασία μετά την ημερομηνία απουσίας με ΥΔ
- Τηλεφωνική ενημέρωση για πιθανή συνέχιση της χρήσης αναρρωτικής άδειας πριν τη λήξη της προηγούμενης
- Γίνεται χρήση μόνο για πραγματικούς λόγους έκτακτης ανάγκης

5. Τύποι Αδειών

Οι άδειες χορηγούνται με έγκριση της Διοίκησης, μέσω της προβλεπόμενης υπηρεσιακής οδού είναι οι ακόλουθες:

- Κανονική Άδεια: Ετήσια άδεια με αποδοχές, ανάλογα με τα έτη προϋπηρεσίας (π.χ. 25 ημέρες). Αιτείται έγκαιρα και εγκρίνεται βάσει προγραμματισμού του τμήματος, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργικότητα της Υπηρεσίας
- Άδεια Ασθενείας: Με ιατρική γνωμάτευση ή βεβαίωση δημόσιου/ιδιώτη ιατρού. Υποβάλλεται άμεσα στη γραμματεία ή στον Προϊστάμενο

- Άδεια Ανατροφής Τέκνου: Χορηγείται σε γονείς με τέκνα έως 6 ετών (ολική ή μειωμένου ωραρίου)
- Ειδικές Άδειες: π.χ. γάμου, θανάτου συγγενή, εκπαιδευτική, εξετάσεων, συνδικαλιστική κλπ. Χορηγούνται βάσει νομοθεσίας και με την απαραίτητη τεκμηρίωση
- Άδεια Άνευ Αποδοχών: Μπορεί να χορηγηθεί κατόπιν έγκρισης της Υπηρεσίας και για ορισμένο χρονικό διάστημα

Απουσίες

A. Καθυστερημένη προσέλευση υπαλλήλου τμήματος

- Τηλεφωνική ενημέρωση του Προϊσταμένου τμήματος και σε απουσία αυτού τον αναπληρωτή του, το αργότερο 07-08 πμ την ημέρα της καθυστέρησης ανάλογα το χρόνο καθυστέρησης
- Σε περίπτωση που ο υπάλληλος παραλείψει να ενημερώσει, τον αναζητά ο Προϊστάμενος
- Ο Προϊστάμενος ενημερώνει ανάλογα το δελτίο παρουσίας (ώστε να λαμβάνει γνώση η διοικητική ιεραρχία) που στέλνεται το πρωί στους εμπλεκόμενους
- Ενημέρωση του συστήματος παρακολούθησης από τον υπάλληλο (κάρτα)
- Ο Προϊστάμενος, όταν προσέλθει ο υπάλληλος που καθυστέρησε να προσέλθει, στέλνει εκ νέου το δελτίο παρουσίας αναγράφοντας την ώρα προσέλευσής του
- Ο χρόνος καθυστερήσεων προσέλευσης των υπαλλήλων παρακολουθείται και υπολογίζεται και γίνονται οι προβλεπόμενες ενέργειες
- Η καθυστερημένη προσέλευση στην εργασία είναι αποδεκτή μόνο για τεκμηριωμένου λόγους ανωτέρας βίας
- Η μη πιστή τήρηση του ωραρίου εργασίας από τον υπάλληλο εγείρει ζήτημα πειθαρχικού ελέγχου τόσο για τον ίδιο τον υπάλληλο όσο και για τον Προϊστάμενο

B. Πρόωρη αποχώρηση υπαλλήλου τμήματος

- Ενημέρωση του Προϊσταμένου τμήματος και σε απουσία αυτού τον αναπληρωτή του, το αργότερο μία ώρα πριν την αποχώρηση και σε εξαιρετικές περιπτώσεις την ίδια στιγμή της αποχώρησης
- Αν δεν είναι εφικτή η έγκριση λόγω υπηρεσιακών αναγκών, ενημερώνεται ο υπάλληλος και η διοικητική ιεραρχία

- Αν είναι εφικτή η έγκριση, γίνεται ενημέρωση του υπαλλήλου ότι έχει εγκριθεί η πρόωρη αποχώρησή του
- Αποστολή του έντυπου εγκεκριμένου αιτήματος στην Υποδιευθύντρια ή την Διευθύντρια Διοικητικής Υπηρεσίας
- Ενημέρωση του συστήματος παρακολούθησης από τον υπάλληλο (κάρτα)
- Ο υπάλληλος αποχωρεί από την υπηρεσία
- Ο χρόνος πρόωρων αποχωρήσεων των υπαλλήλων παρακολουθείται και υπολογίζεται και γίνονται οι προβλεπόμενες ενέργειες

Η τυπικότητα, η εγκαιρότητα στην ενημέρωση και η συναδελφική υπευθυνότητα στη διαχείριση των αδειών συμβάλλουν καθοριστικά στην αποτελεσματικότητα της Κοινωνικής Υπηρεσίας και στη διατήρηση καλού κλίματος συνεργασίας.

22.ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ

Διαδικασία ανίχνευσης εκπαιδευτικών αναγκών

Η ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών των υπαλλήλων αφορά κυρίως σε ζητήματα λειτουργίας του φορέα, διαδικασιών και πρωτοκόλλων. Γίνεται είτε με συνεντεύξεις των υπαλλήλων του τμήματος, είτε από τις καταγραφές του Προϊσταμένου είτε από την αυτοαξιολόγηση του τμήματος είτε από παρατηρήσεις των εσωτερικών κι εξωτερικών πελατών είτε από τις έρευνες ικανοποίησης πελατών.

Εσωτερική εκπαίδευση υπαλλήλων

Η εσωτερική εκπαίδευση των υπαλλήλων προσανατολίζεται σε αντίστοιχες θεματικές που αναπτύσσονται στο φορέα στο πλαίσιο της ενδοϋπηρεσιακής εκπαίδευσης και η πρόσβαση είναι διαθέσιμη και στο on the job training με την παρακολούθηση συνεδρίων, σεμιναρίων, την υλοποίηση σχεδίων ανάπτυξης, το αποθετήριο του τμήματος κλπ

Ετήσια εκπαίδευση υπαλλήλων τμήματος

Η ετήσια εκπαίδευση των υπαλλήλων του τμήματος περιλαμβάνει:

- Υλοποίηση του ετήσιου σχεδίου ανάπτυξης των υπαλλήλων
- Παρακολούθηση συνεδρίων και σεμιναρίων ύστερα από πρωτοβουλία του εργαζομένου

- Παρακολούθηση συνεδρίων και σεμιναρίων ύστερα από πρωτοβουλία του Προϊσταμένου
- Συμμετοχή στην ενδοϋπηρεσιακή εκπαίδευση του φορέα
- Ενσωμάτωση της νέας γνώσης στην καθημερινή πρακτική
- Διάδοση και στους υπόλοιπους της γνώσης που αποκτάται από έναν υπάλληλο
- Μελέτη του υλικού στο αποθετήριο του τμήματος
- Εφαρμογή μηχανισμού δομημένης μεταφοράς γνώσης
- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης των υπαλλήλων

Επιμόρφωση προσωπικού

Οι κοινωνικοί λειτουργοί δύνανται να παρακολουθούν είτε με φυσική παρουσία είτε διαδικτυακά:

- εκπαιδευτικά προγράμματα που οργανώνονται από το Νοσοκομείο για τους υπαλλήλους
- προγράμματα/σεμινάρια του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)
- συνέδρια, ημερίδες, ομιλίες που οργανώνονται από άλλους φορείς

Τέλος, το Τμήμα Κοινωνικής Υπηρεσίας αποτελεί πλαίσιο εκπαίδευσης φοιτητών από τα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των Ελληνικών Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στο πλαίσιο της πρακτικής τους άσκησης.

23.ΤΗΡΟΥΜΕΝΑ ΒΙΒΛΙΑ

Στην Κοινωνική Υπηρεσία τηρούνται τα εξής φυσικά βιβλία:

- Μητρώο Εξυπηρετούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας και Ευρετήριο σε φυσική μορφή (έχουν αντικατασταθεί από ηλεκτρονικά αρχεία από την 01/06/2025)
- Μητρώο/ Εσωτερικό Πρωτόκολλο Αλληλογραφίας Δικαστικής Συμπαραστάσης- Επιτροπείας και Ευρετήριο σε φυσική μορφή
- Φάκελοι εγγράφων (εισερχομένων/ εξερχομένων κ.ά.) σε φυσική μορφή που αφορούν τους εξυπηρετούμενους, τη λειτουργία της Κοινωνικής Υπηρεσίας, τη νομοθεσία κ.ά.

24. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ

Η Κοινωνική Υπηρεσία του Γενικού Νοσοκομείου Σερρών τηρεί τα εξής ηλεκτρονικά αρχεία:

- Ηλεκτρονικό φάκελο στον οποίο αποθηκεύονται όλα τα αρχεία της Υπηρεσίας (έγγραφα εξυπηρετούμενων, εισερχόμενα/ εξερχόμενα έγγραφα της Υπηρεσίας, νομοθεσία κλπ). Όλοι οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν άμεση πρόσβαση και δυνατότητα διαχείρισης δεδομένων (προσθήκη, τροποποίηση, διαγραφή)
- Ατομικό Φάκελο Εξυπηρετούμενου που περιλαμβάνει:
 - την Καρτέλα Ατομικού Κοινωνικού Ιστορικού του εξυπηρετούμενου
 - όλα τα έγγραφα του εξυπηρετούμενου όπως: εισερχόμενα/ εξερχόμενα, εκθέσεις κοινωνικής έρευνας, φωτοαντίγραφα αστυνομικής ταυτότητας, πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης, εκκαθαριστικά ΔΟΥ κλπ που χρησιμοποιούνται σε περίπτωση υποβολής αίτησης για διάφορες διαδικασίες
- Μητρώο Κοινωνικής Υπηρεσίας
- Μητρώο Νεφροπαθών
- Μηνιαία Στατιστικά Κοινωνικής Υπηρεσίας
- Διάφορους φάκελους αρχείων της Υπηρεσίας π.χ. Αποθετήριο Γνώσης, Νομοθεσίας, Εθνικού Μηχανισμού Αναφοράς Εμπορίας Ανθρώπων, ΚΕΠΑ (φύλλα οδηγιών προς τους εξυπηρετούμενους), ηλεκτρονικών τηλεφωνικών καταλόγων προγραμμάτων «Βοήθεια στο σπίτι», Κέντρων Κοινότητας, Ιδρυμάτων/ Γηροκομείων/ Ιδιωτικών Παθολογικών και Ψυχιατρικών Κλινικών/ Κέντρων Αποκατάστασης κλπ

Τα ηλεκτρονικά αρχεία Καρτέλα Ατομικού Κοινωνικού Ιστορικού, Μητρώο Κοινωνικής Υπηρεσίας και Μητρώο Νεφροπαθών βρίσκονται στο Παράρτημα (26.5)

Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν πρόσβαση:

1. στην “Υπηρεσία Εσωτερικής Πληροφόρησης” του Νοσοκομείου (Intranet) με την οποία γίνεται η εσωτερική επικοινωνία πληροφοριών που περιλαμβάνει ανακοινώσεις, κοινή χρήση εγγράφων και αρχείων, ενημέρωση για εκπαίδευση προσωπικού, αυτοματοποιημένες διαδικασίες όπως αιτήσεις αδειών, έγκριση εγγράφων κ.α.
2. στη Βάση Δεδομένων «Ιατρικός φάκελος» που περιλαμβάνει:

- το «Πληροφοριακό Σύστημα του γραφείου κίνησης» που αποτελεί πολύτιμη πηγή πληροφοριών για τα δημογραφικά στοιχεία του ασθενούς/εξυπηρετούμενου, τα στοιχεία ασφάλισής του, ιατρικές πληροφορίες και το είδος επισκέψεων του στο Νοσοκομείο
- τη «Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων»
- το «Ηλεκτρονικό ραντεβού»
- τη «Διαχείριση Αποθηκών» μέσω της οποίας γίνεται η παραγγελία υλικών για το Τμήμα

Η Κοινωνική Υπηρεσία υποστηρίζεται από το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου και όλα τα δεδομένα των εξυπηρετούμενων τηρούνται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR, Ν.4624 ΦΕΚ Α΄137/29-08-2019).

25.ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ – ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ - ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Ο παρών κανονισμός κοινοποιείται στην 4η Υγειονομική Περιφέρεια και στο Υπουργείο Υγείας, στην υπηρεσία εσωτερικής πληροφόρησης και στην ιστοσελίδα του φορέα.

Ο Κανονισμός του τμήματος Κοινωνικής Υπηρεσίας θα επικαιροποιείται (με έγκριση Διοικητικού Συμβουλίου) κάθε χρόνο ή όποτε γίνουν μεγάλες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας του τμήματος που δεν τις καλύπτει ο τρέχον κανονισμός.

Προσαρμογές του κανονισμού μπορούν να γίνουν μετά από:

- Αλλαγή σε νομοθεσία
- Παρατηρήσεις του προσωπικού
- Παρατηρήσεις της Διοίκησης
- Σημαντικά συμβάντα
- Μέτρα που προτείνονται από το ΚΠΑ και τις έρευνες ικανοποίησης πελατών

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να τηρούνται πλήρως τα οριζόμενα από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Ο παρών κανονισμός αποτελεί το εγχειρίδιο λειτουργίας του τμήματος και απαιτείται να τυγχάνει αποδοχής και να εφαρμόζεται από όλους του εμπλεκόμενους. Κάθε παραβίαση των κανόνων που αναφέρονται σε αυτόν καταγράφεται ώστε να αξιολογείται και να λαμβάνονται τα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα. Οι εσωτερικοί κι εξωτερικοί

χρήστες/πελάτες που λαμβάνουν τις υπηρεσίες του τμήματος, ενθαρρύνονται να διατυπώνουν τις απόψεις τους σχετικά με τη λειτουργία του τμήματος ώστε να ενσωματώνονται στον κανονισμό με απώτερο σκοπό την συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που συμβαίνει παραβίαση κανόνα η οποία σχετίζεται με τα πειθαρχικά παραπτώματα των δημοσίων υπαλλήλων, δύναται να εκκινείται η ανάλογη διαδικασία απόδοσης ευθυνών.

Την ευθύνη για την τήρηση του κανονισμού έχει ο Προϊστάμενος του τμήματος, υπό την εποπτεία των στελεχών της Διοικητικής ιεραρχίας. Κάθε παραβίαση των προβλεπόμενων άρθρων του παρόντος κανονισμού, αλλά και των προβλεπόμενων από τον υπαλληλικό, ποινικό ή αστικό κώδικα αποτελεί παράπτωμα.

26.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

26.1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Διαδικασία 1. Διασύνδεσης των ιατρών με το περιβάλλον του ασθενούς

| | |
|---------|---|
| Βήμα 1 | Παραπομπή περιστατικού |
| Βήμα 2 | Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού |
| Βήμα 3 | Λήψη κοινωνικού ιστορικού |
| Βήμα 4 | Αξιολόγηση Αναγκών |
| Βήμα 5 | Κατάρτιση και Υλοποίηση Σχεδίου Παρέμβασης |
| Βήμα 6 | Αναζήτηση συγγενών- συνεργασία με άλλους φορείς * |
| Βήμα 7 | Εντοπισμός συγγενών, ενημέρωση και διασύνδεση με ιατρικό προσωπικό |
| Βήμα 8 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου και Συμπλήρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού |
| Βήμα 9 | Καταγραφή περιστατικού στο Μητρώο της Κ.Υ. |
| Βήμα 10 | Αξιολόγηση και Παρακολούθηση της Παρέμβασης |

* όπου απαιτείται

Διαδικασία 2. Συμβουλευτικής και υποστηρικτικής

| | |
|---------|---|
| Βήμα 1 | Παραπομπή περιστατικού |
| Βήμα 2 | Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού |
| Βήμα 3 | Λήψη κοινωνικού ιστορικού |
| Βήμα 4 | Αξιολόγηση Αναγκών |
| Βήμα 5 | Κατάρτιση και Υλοποίηση Σχεδίου Παρέμβασης |
| Βήμα 6 | Παροχή συμβουλευτικής και υποστηρικτικής |
| Βήμα 7 | Συνεργασία ή Παραπομπή σε άλλο φορέα* |
| Βήμα 8 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου και Συμπλήρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού |
| Βήμα 9 | Καταγραφή περιστατικού στο Μητρώο της Κ.Υ. |
| Βήμα 10 | Αξιολόγηση και Παρακολούθηση της Παρέμβασης |

* όπου απαιτείται

Διαδικασία 3. Παροχής υπηρεσιών ενημερωτικού και επιβοηθητικού χαρακτήρα και διασύνδεσης με φορείς

| | |
|---------|---|
| Βήμα 1 | Παραπομπή περιστατικού |
| Βήμα 2 | Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού |
| Βήμα 3 | Λήψη κοινωνικού ιστορικού |
| Βήμα 4 | Αξιολόγηση Αναγκών |
| Βήμα 5 | Κατάρτιση και Υλοποίηση Σχεδίου Παρέμβασης |
| Βήμα 6 | Συνεργασία με περιβάλλον ασθενή, ενημέρωση για διαδικασίες και φορείς παροχών |
| Βήμα 7 | Συνεργασία με άλλες ειδικότητες και φορείς |
| Βήμα 8 | Παροχή επιβοηθητικών υπηρεσιών |
| Βήμα 9 | Συγκέντρωση και αποστολή δικαιολογητικών και εγγράφων* |
| Βήμα 10 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου και Συμπλήρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού |
| Βήμα 11 | Αποθήκευση εγγράφων (ηλεκτρονικά και σε φυσικό φάκελο) |
| Βήμα 12 | Καταγραφή περιστατικού στο Μητρώο της Κ.Υ. |
| Βήμα 13 | Αξιολόγηση και Παρακολούθηση της Παρέμβασης |

*όπου απαιτείται

Διαδικασία 4. Υποστήριξης ευπαθών ομάδων σε συνεργασία με την Εισαγγελία

| | |
|--------|--|
| Βήμα 1 | Παραπομπή περιστατικού |
| Βήμα 2 | Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού |
| Βήμα 3 | Λήψη κοινωνικού ιστορικού |
| Βήμα 4 | Αξιολόγηση Αναγκών |
| Βήμα 5 | Κατάρτιση και Υλοποίηση Σχεδίου Παρέμβασης |
| Βήμα 6 | Συνεργασία με άλλους φορείς και λήψη εγγράφων* |
| Βήμα 7 | Σύνταξη ενημερωτικού σημειώματος προς εισαγγελέα |
| Βήμα 8 | Αποστολή ενημερωτικού σημειώματος και συνημμένων στον εισαγγελέα |

| | |
|---------|---|
| Βήμα 9 | Συνεργασία με την Εισαγγελία |
| Βήμα 10 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου και Συμπλήρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού |
| Βήμα 11 | Αποθήκευση εγγράφων (ηλεκτρονικά και σε φυσικό φάκελο) |
| Βήμα 12 | Καταγραφή περιστατικού στο Μητρώο Κ.Υ. |
| Βήμα 13 | Αξιολόγηση και Παρακολούθηση της Παρέμβασης |

* όπου απαιτείται

Διαδικασία 5. Διαχείριση Κρίσεων

| | |
|--------|---|
| Βήμα 1 | Παραπομπή περιστατικού |
| Βήμα 2 | Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού |
| Βήμα 3 | Συνεργασία με ιατρό και ψυχολόγο |
| Βήμα 4 | Υποστήριξη συγγενών |
| Βήμα 5 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου και Συμπλήρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού |
| Βήμα 6 | Καταγραφή περιστατικού στο Μητρώο ΚΥ |

Διαδικασία 6. Προετοιμασίας για την επιστροφή του ασθενούς στην οικία του

| | |
|---------|---|
| Βήμα 1 | Παραπομπή περιστατικού |
| Βήμα 2 | Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού |
| Βήμα 3 | Λήψη κοινωνικού ιστορικού |
| Βήμα 4 | Αξιολόγηση Αναγκών |
| Βήμα 5 | Κατάρτιση και Υλοποίηση Σχεδίου Παρέμβασης |
| Βήμα 6 | Συνεργασία με συγγενείς |
| Βήμα 7 | Ενημέρωση και παραπομπή σε φορείς υποστήριξης στην κοινότητα |
| Βήμα 8 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου και Συμπλήρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού |
| Βήμα 9 | Καταγραφή περιστατικού στο Μητρώο ΚΥ |
| Βήμα 10 | Αξιολόγηση και Παρακολούθηση της Παρέμβασης |

Διαδικασία 7. Μέριμνας για μετάβαση σε δομή μετανασκομειακής φροντίδας

| | |
|---------|---|
| Βήμα 1 | Παραπομπή περιστατικού |
| Βήμα 2 | Λήψη πληροφοριών ιατρικού ιστορικού |
| Βήμα 3 | Λήψη κοινωνικού ιστορικού |
| Βήμα 4 | Αξιολόγηση Αναγκών |
| Βήμα 5 | Κατάρτιση και Υλοποίηση Σχεδίου Παρέμβασης |
| Βήμα 6 | Συνεργασία με περιβάλλον ασθενούς, ενημέρωση- διερεύνηση για δομές |
| Βήμα 7 | Συγκέντρωση δικαιολογητικών- συνεργασία με άλλους φορείς* |
| Βήμα 8 | Σύνταξη έκθεσης κοινωνικής έρευνας* |
| Βήμα 9 | Αποστολή δικαιολογητικών* |
| Βήμα 10 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Εξυπηρετούμενου και Συμπλήρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού |
| Βήμα 11 | Αποθήκευση εγγράφων (ηλεκτρονικά και σε φυσικό φάκελο) |
| Βήμα 12 | Καταγραφή περιστατικού στο Μητρώο της Κ.Υ. |
| Βήμα 13 | Αξιολόγηση και Παρακολούθηση της Παρέμβασης |

* όπου απαιτείται

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ

ΔΔ1. Διαδικασία αποστολής εξερχόμενων εγγράφων

| | |
|---------|--|
| Βήμα 1 | Δημιουργία εξερχόμενου εγγράφου (π.χ. ενημερωτικό σημείωμα, έκθεση κοινωνικής έρευνας, αίτηση κλπ) |
| Βήμα 2 | Συγκέντρωση συνημμένων δικαιολογητικών και έλεγχος τους |
| Βήμα 3 | Δημιουργία διαβιβαστικού και αντιγράφου με υπογραφές ιεραρχίας |
| Βήμα 4 | Υπογραφή διαβιβαστικού από Προϊστάμενο Κοινωνικής Υπηρεσίας |
| Βήμα 5 | Υπογραφή διαβιβαστικού από Διευθυντή Ιατρικής Υπηρεσίας |
| Βήμα 6 | Υπογραφή διαβιβαστικού από Διοικητή Νοσοκομείου |
| Βήμα 7 | Λήψη αριθμού πρωτοκόλλου στο διαβιβαστικό από το Τμήμα Πρωτοκόλλου |
| Βήμα 8 | Σάρωση διαβιβαστικού και λοιπών συνημμένων δικαιολογητικών |
| Βήμα 9 | Αποστολή των δικαιολογητικών στην αρμόδια υπηρεσία είτε ταχυδρομικά μέσω κλητήρων είτε/και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (ανάλογα με την περίπτωση) με ταυτόχρονη κοινοποίηση στο Τμήμα Πρωτοκόλλου |
| Βήμα 10 | Αποστολή εξερχόμενου εγγράφου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην Ιατρική Υπηρεσία |
| Βήμα 11 | Αποθήκευση των εγγράφων στους αντίστοιχους ηλεκτρονικούς και φυσικούς φακέλους |

ΔΔ2. Διαδικασία διαχείρισης εισερχόμενων εγγράφων

| | |
|--------|---|
| Βήμα 1 | Λήψη εισερχόμενου εγγράφου |
| Βήμα 2 | Πρωτοκόλληση στο Τμήμα Πρωτοκόλλου |
| Βήμα 3 | Αποθήκευση σε ηλεκτρονικό και φυσικό φάκελο |

ΔΔ3. Διαδικασία δημιουργίας και τήρησης Ατομικού Φάκελου Εξυπηρετούμενου

| | |
|--------|--|
| Βήμα 1 | Δημιουργία ηλεκτρονικού Ατομικού Φάκελου Εξυπηρετούμενου |
| Βήμα 2 | Δημιουργία και ενημέρωση ηλεκτρονικού Κοινωνικού Ιστορικού Εξυπηρετούμενου |
| Βήμα 3 | Προσθήκη ηλεκτρονικών εγγράφων εξυπηρετούμενου στον Ατομικό Φάκελο- τήρηση Φακέλου |

ΔΔ4. Διαδικασία καταγραφής περιστατικών στο ηλεκτρονικό Μητρώο Εξυπηρετούμενων

| | |
|--------|---|
| Βήμα 1 | Συμπλήρωση στοιχείων περιστατικού στο ηλεκτρονικό Μητρώο της ΚΥ |
|--------|---|

ΔΔ5. Διαδικασία τήρησης ηλεκτρονικού Μητρώου Νεφροπαθών

| | |
|--------|--|
| Βήμα 1 | Συμπλήρωση στοιχείων στο ηλεκτρονικό Μητρώο Νεφροπαθών |
|--------|--|

ΔΔ6. Διαδικασία ηλεκτρονικής καταγραφής μηνιαίων στατιστικών στοιχείων

| | |
|--------|---|
| Βήμα 1 | Καταμέτρηση αριθμού εξυπηρετούμενων ανά μήνα |
| Βήμα 2 | Δημιουργία εγγράφου |
| Βήμα 3 | Αποστολή εγγράφου στην Προϊσταμένη ΤΕΙ με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο |

ΔΔ7. Διαδικασία καταγραφής στο Μητρώο- Εσωτερικό Πρωτόκολλο Αλληλογραφίας Δικαστικής Συμπαραστάσης-Επιτροπείας και στο Ευρετήριο

| | |
|--------|--|
| Βήμα 1 | Συμπλήρωση στοιχείων εγγράφου στο Μητρώο |
| Βήμα 2 | Καταγραφή περίπτωσης στο ευρετήριο |

26.2.ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ

I. Συμπεριφορά των Κοινωνικών Λειτουργών σχετικά με την Εργασία τους

A. ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να συμπεριφέρεται με τρόπο που αρμόζει στην ιδιότητα και την εργασία του.
2. Δικαιούται προστασίας της ιδιωτικής ζωής του, όπως ακριβώς ισχύει και για τα υπόλοιπα επαγγέλματα, εκτός αν η συμπεριφορά του αντιβαίνει στην εκπλήρωση των επαγγελματικών του υποχρεώσεων.
3. Οφείλει να διακρίνει σαφώς τις ενέργειες που υπάγονται στην σφαίρα της ιδιωτικής ζωής του από αυτές που υπάγονται στη σφαίρα εργασίας του ως κοινωνικού λειτουργού, ή ως αντιπροσώπου οργάνωσης ή ομάδας.
4. Ο κοινωνικός λειτουργός δεν ενεργεί ανειλικρινώς, μετερχόμενος απάτη, πλάνη ή παραπληροφόρηση.

B. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός οφείλει να καταβάλει κάθε προσπάθεια για την άρτια επιστημονική εξειδίκευσή του στις επαγγελματικές του δραστηριότητες και στην εκπλήρωση των επαγγελματικών του υποχρεώσεων.
2. Υποχρεούται να αποδέχεται την ευθύνη χειρισμού περιπτώσεων που υπάγονται στη δικαιοδοσία του ή την απασχόληση μόνο βάσει της επιστημονικής του εξειδίκευσης ή της πρόθεσής του να την αποκτήσει.
3. Υποχρεούται να μην παραπληροφορεί για τα επαγγελματικά προσόντα του, την εκπαίδευση, την εμπειρία του ή τις επαγγελματικές του σχέσεις.

Γ. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός οφείλει να αντιμετωπίζει ως πρωταρχική την υποχρέωση παροχής υπηρεσιών στα πλαίσια άσκησης του επαγγέλματός του.
2. Είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ποιότητα και το εύρος των υπηρεσιών που αναλαμβάνει, ορίζει και εκπληρώνει.
3. Ενεργεί με τρόπο που προλαμβάνει την απάνθρωπη ή πρακτική διακρίσεων πρακτική σε βάρος οιασδήποτε ατόμου ή ομάδας.

Δ. ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να ενεργεί σύμφωνα με τα υψηλότερα κριτήρια επαγγελματικής ακεραιότητας και αμεροληψίας.
2. Υποχρεούται να δραστηριοποιείται και να αντιστέκεται σε επιρροές και πιέσεις που παρεμβάλλονται στην άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας και αμερόληπτης κρίσης, ώστε να εκπληρώνει τις επαγγελματικές του υποχρεώσεις με συνέπεια, εντιμότητα και αντικειμενικότητα.
3. Υποχρεούται να μην εκμεταλλεύεται τις επαγγελματικές του σχέσεις για προσωπικό όφελος.

Ε. ΣΠΟΥΔΕΣ, ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός που απασχολείται σε σπουδές και έρευνα με υποτροφία υποχρεούται να εφαρμόζει τους όρους της υποτροφίας.
2. Όταν απασχολείται στην έρευνα υποχρεούται να εξετάζει προσεκτικά τις πιθανές συνέπειες της για την ανθρώπινη φύση.
3. Οφείλει να επιβεβαιώνει την εθελοντική συμμετοχή των συμμετεχόντων στην έρευνα και να διασφαλίζει την ενημέρωσή τους για την έρευνα που πραγματοποιεί, χωρίς να επιβάλλει στερήσεις ή κυρώσεις στους αρνούμενους να συμμετάσχουν σ' αυτήν, αποδίδοντας την πρέπουσα προσοχή στον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και αξιοπρέπειας των συμμετεχόντων.
4. Ο κοινωνικός λειτουργός που απασχολείται στην έρευνα οφείλει να προστατεύει τους συμμετέχοντες από τις απρόβλεπτες σωματικές ή ψυχικές διαταραχές, την αγωνία, την κακοποίηση, τον κίνδυνο ή τη στέρηση.
5. Οι πληροφορίες που παρέχουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι εμπιστευτικές και δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για άλλους σκοπούς πλην των σκοπών της έρευνας.
6. Ο κοινωνικός λειτουργός που απασχολείται στην αξιολόγηση των υπηρεσιών ή των περιπτώσεων υποχρεούται να συζητά γι' αυτές αποκλειστικά για επαγγελματικούς λόγους και μόνο με πρόσωπα που έχουν άμεσο επαγγελματικό ενδιαφέρον γι' αυτές.
7. Ο κοινωνικός λειτουργός αξιολογείται μόνον για το έργο που πραγματικά εκπλήρωσε στις σπουδές του και τις ερευνητικές προσπάθειες και από την αξιολόγηση των άλλων για το ερευνητικό και επιστημονικό του έργο.

II. Δεοντολογική Ευθύνη των Κοινωνικών Λειτουργών έναντι των εξυπηρετούμενων τους

ΣΤ. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός ευθύνεται πρωταρχικά έναντι των εξυπηρετούμενων του.
2. Οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες του στους εξυπηρετούμενους του με αφοσίωση, πίστη, αποφασιστικότητα, αξιοποιώντας στο έπακρο τις επαγγελματικές του ικανότητες και προσόντα.
3. Υποχρεούται να μην εκμεταλλεύεται τις επαγγελματικές του σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους προς ίδιον όφελος ή να ιδιοποιείται εξυπηρετούμενους κάποιας οργάνωσης για ιδιωτική άσκηση του επαγγέλματός του.
4. Οφείλει να μην ασκεί, επιτρέπει, διευκολύνει ή συνεργάζεται με κριτήριο την οιασδήποτε μορφής διάκριση λόγω φυλής, χρώματος, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, θρησκείας, εθνοτικής καταγωγής, οικογενειακής κατάστασης, πολιτικών πεποιθήσεων, πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, ή οιασδήποτε άλλης προτίμησης ή ατομικού χαρακτηριστικού, ιδιότητας ή καθεστώτος.
5. Υποχρεούται να αποφεύγει σχέσεις ή δεσμεύσεις που δεν συμβιβάζονται με τα συμφέροντα των εξυπηρετούμενων του.
6. Υποχρεούται να μην εμπλέκεται σε σεξουαλικές σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους του.
7. Οφείλει να ενημερώνει τους εξυπηρετούμενους του έγκυρα και πλήρως για την έκταση και τη φύση των παρεχόμενων σ' αυτούς υπηρεσιών.
8. Υποχρεούται να ενημερώνει και να προειδοποιεί τους εξυπηρετούμενούς του για τους κινδύνους, τα δικαιώματα, τις ευκαιρίες και τις υποχρεώσεις που αφορούν τις κοινωνικές υπηρεσίες που τους παρέχει.
9. Ο κοινωνικός λειτουργός οφείλει να αναζητεί την συμβουλή και την άποψη των συναδέλφων του και των προϊσταμένων του για την προστασία των συμφερόντων των εξυπηρετούμενων του και να ενεργεί στα πλαίσια συλλογικών αποφάσεων, διεπαγγελματικής συμβουλευτικής και συνεργασίας ή εποπτείας εάν και όπως αυτά εφαρμόζονται στον φορέα εργασίας του.
10. Διακόπτει τις παρεχόμενες στους εξυπηρετούμενους του υπηρεσίες και την επαγγελματική σχέση του μαζί τους όταν πλέον δεν είναι αναγκαίες οι υπηρεσίες και η επαγγελματική σχέση του μαζί τους ή όταν η άσκηση του λειτουργήματός του δεν εξυπηρετεί τις ανάγκες ή τα συμφέροντα των εξυπηρετούμενων του.
11. Ο κοινωνικός λειτουργός που παύει ή διακόπτει να παρέχει τις υπηρεσίες του οφείλει να ενημερώνει τους εξυπηρετούμενους του έγκαιρα και να εξασφαλίζει την παραπομπή τους ή την συνέχεια των παρεχόμενων σε αυτούς κοινωνικών υπηρεσιών σεβόμενος τις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους.

12. Δικαιούται να διακόψει απροειδοποίητα τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες μόνον υπό μη φυσιολογικές συνθήκες, αποδίδοντας ιδιαίτερη προσοχή σε όλα τα στοιχεία της υπόθεσης και φροντίζοντας να ελαχιστοποιεί τα ενδεχόμενα αρνητικά αποτελέσματα.

Η. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ & ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να εγγυάται και να διασφαλίζει τα συμφέροντα και τα δικαιώματα του εξυπηρετούμενου του που έχει κριθεί ανίκανος για δικαιοπραξία, όταν ενεργεί για λογαριασμό του.
2. Όταν τρίτος έχει νόμιμα εξουσιοδοτηθεί να ενεργεί για λογαριασμό πελάτη του, ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να συνεργάζεται με τον τρίτο έχοντας πάντα υπόψη το συμφέρον του εξυπηρετούμενου του.
3. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να μην εμπλέκεται σε δραστηριότητες που παραβιάζουν ή μειώνουν τα κοινωνικά ή νομικά δικαιώματα των εξυπηρετούμενων.

Θ. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να σέβεται την ιδιωτική ζωή των εξυπηρετούμενων του και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα όλων των πληροφοριών που περιέχονται σε γνώση του στα πλαίσια άσκησης του επαγγέλματος του.
2. Ο κοινωνικός λειτουργός συζητά με άλλους εμπιστευτικά ζητήματα που του αποκάλυπτουν οι εξυπηρετούμενοι του, χωρίς την συγκατάθεσή τους, μόνον όταν αυτό επιβάλλεται από επιτακτικούς επαγγελματικούς λόγους.
3. Οφείλει να ενημερώνει εμπεριστατωμένα τους εξυπηρετούμενους του για τα όρια της επαγγελματικής του εχεμύθειας σε δεδομένη κατάσταση, τους σκοπούς γνώσης των συγκεκριμένων πληροφοριών και τον τρόπο αξιοποίησής τους.

Ι. ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

1. Κατά τον καθορισμό της αμοιβής του ο κοινωνικός λειτουργός που ασκεί επάγγελμα ιδιωτικά, οφείλει σύμφωνα με το νόμο να διασφαλίζει ότι η αμοιβή είναι δίκαιη, εύλογη και αξιοπρεπής ανάλογη των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και της οικονομικής δυνατότητας του εξυπηρετούμενου του.
2. Οφείλει να μην μοιράζεται την αμοιβή του, να μην δέχεται ούτε να δίνει αντικείμενα αξίας προκειμένου να αναλάβει ή να παραπέμψει εξυπηρετούμενου του.

II. Δεοντολογική Συμπεριφορά του Κοινωνικού Λειτουργού προς τους Συναδέλφους του

K. ΣΕΒΑΣΜΟΣ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ & ΕΥΓΕΝΕΙΑ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός οφείλει να συμπεριφέρεται στους συναδέλφους του με σεβασμό, ευγένεια, δικαιοσύνη και καλή πίστη.
2. Υποχρεούται να συνεργάζεται με τους συναδέλφους του για την προαγωγή των επαγγελματικών ενδιαφερόντων και ανησυχιών του.
3. Υποχρεούται να σέβεται τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των πληροφοριών που ανταλλάσσει με τους συναδέλφους του στα πλαίσια των επαγγελματικών τους σχέσεων.
4. Οφείλει να δημιουργεί και να λειτουργεί σε συνθήκες εργασίας που διευκολύνουν την δεοντολογική και επαγγελματική συμπεριφορά των συναδέλφων του.
5. Υποχρεούται να αντιμετωπίζει με σεβασμό και να παρουσιάζει με τρόπο εμπειριστωμένο και δίκαιο τα προσόντα, τις απόψεις και τα συμπεράσματα των συναδέλφων του και να χρησιμοποιεί της κατάλληλες μεθόδους έκφρασης της κρίσης του γι' αυτά τα θέματα.
6. Ο κοινωνικός λειτουργός που αντικαθιστά ή αντικαθίσταται από συνάδελφο του κατά την άσκηση του επαγγέλματός του υποχρεούται να ενεργεί σεβόμενος το επαγγελματικό κύρος, το χαρακτήρα και τη φήμη του συναδέλφου του, καθώς και την πολιτική της Υπηρεσίας για το χρονικό διάστημα της αντικατάστασης.
7. Υποχρεούται να μην εκμεταλλεύεται τη διαφωνία συναδέλφου του με τον εργοδότη για να καταλάβει τη θέση του ή για να προάγει με οιοδήποτε τρόπο το συμφέρον του σε βάρος συναδέλφου του.
8. Ο κοινωνικός λειτουργός αναζητά την αρμόδια διαιτησία ή τη διαμεσολάβηση για επιτακτικούς επαγγελματικούς λόγους.
9. Υποχρεούται να σέβεται τους συνεργάτες των άλλων ειδικοτήτων και να συνεργάζεται μαζί τους, όπως ακριβώς και με τους συναδέλφους του.
10. Ο κοινωνικός λειτουργός που εργάζεται ως εργοδότης, προϊστάμενος ή εκπαιδευτής συναδέλφων του υποχρεούται σε ρητές ρυθμίσεις για τις συνθήκες της διαρκούς επαγγελματικής τους σχέσης.
11. Ο κοινωνικός λειτουργός που είναι υπεύθυνος για την απασχόληση και την αξιολόγηση της απόδοσης άλλων μελών του προσωπικού υποχρεούται να εκπληρώνει το έργο του με δίκαιο, αξιοπρεπή και αμερόληπτο τρόπο, εφαρμόζοντας σαφή κριτήρια αξιολόγησης.
12. Ο κοινωνικός λειτουργός που είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση του έργου των εργαζομένων, προϊσταμένων ή των φοιτητών υποχρεούται να ανταλλάσσει μαζί τους απόψεις για τις κρίσεις που διατυπώνει γι' αυτούς στην αξιολόγησή του.

Λ. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός ευθύνεται για τις σχέσεις του με εξυπηρετούμενους συναδέλφων του κατά τους όρους του επαγγελματισμού.
2. Υποχρεούται να μην ιδιοποιείται τους εξυπηρετούμενους των συναδέλφων του.
3. Υποχρεούται να μην αναλαμβάνει επαγγελματική ευθύνη για εξυπηρετούμενους άλλης οργάνωσης ή άλλου συναδέλφου χωρίς προηγούμενη επικοινωνία με την οργάνωση ή τον συνάδελφο.
4. Ο κοινωνικός λειτουργός που εξυπηρετεί τους εξυπηρετούμενους συναδέλφων του, σε περίοδο προσωρινής απουσίας τους ή σε επείγουσα περίπτωση, υποχρεούται να τους εξυπηρετεί όπως αντιμετωπίζει κάθε εξυπηρετούμενο.

ΙV. Η Δεοντολογική Συμπεριφορά του Κοινωνικού Λειτουργού προς τους Εργοδότες και τις Οργανώσεις

Μ. ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να τηρεί τις δεσμεύσεις που έχει συμφωνήσει με την οργάνωση όπου απασχολείται.
2. Εργάζεται για τη βελτίωση της πολιτικής και των μεθόδων της οργάνωσης που απασχολείται και για την αποτελεσματικότητα και την ουσιαστική παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.
3. Υποχρεούται να μην αποδέχεται να εργαστεί ή να μην ρυθμίζει την τοποθέτηση σπουδαστών σε οργάνωση που έχει υποστεί κυρώσεις από αρμόδια όργανα λόγω παραβίασης των κριτηρίων που αφορούν το προσωπικό ή λόγω περιορισμού ή κυρώσεων των επαγγελματικών δραστηριοτήτων που αφορούν τους εξυπηρετούμενους ή λόγω παραβίασης των αρχών δεοντολογίας.
4. Υποχρεούται να προλαμβάνει και να εξαλείφει κάθε διάκριση που διαπιστώνει στην πολιτική προσλήψεων της οργάνωσης όπου απασχολείται και στην πολιτική και πρακτική απασχόλησης που ακολουθεί.
5. Οφείλει να αξιοποιεί με ευσυνειδησία μόνο για το σκοπό που προορίζονται τους πόρους της οργάνωσης, όπου εργάζεται.

V. Η Δεοντολογική Ευθύνη του Κοινωνικού Λειτουργού έναντι του Επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας

N. ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται σε διατήρηση και προαγωγή των αξιών, της ηθικής, της δεοντολογίας, της γνώσης και της αποστολής του επαγγέλματος του.

2. Οφείλει να προστατεύει και να ενισχύει την αξιοπρεπή άσκηση και την αξιοπιστία του επαγγέλματος και υποχρεούται να συμπεριφέρεται με υπευθυνότητα και αυστηρότητα στις σχετικές συζητήσεις και στην κριτική του επαγγέλματος.
3. Οφείλει να δραστηριοποιείται στα πλαίσια των καθορισμένων διαδικασιών για την αντιμετώπιση της αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς άλλων συναδέλφων του.
4. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να αποτρέπει τη μη εξουσιοδοτημένη και ανειδίκευτη πρακτική της κοινωνικής εργασίας.
- 5) Οφείλει να μην παραπληροφορεί κατά την διαφήμιση των προσόντων, των δεξιοτήτων, των υπηρεσιών ή των στόχων που μπορεί να επιτευχθούν.

Ξ. ΚΟΙΝΟΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να συμβάλλει θετικά στην άσκηση του επαγγέλματος του παρέχοντας ευρέως στο κοινό τις κοινωνικές υπηρεσίες του.
2. Οφείλει να συνεισφέρει σε χρόνο και επαγγελματική εξειδίκευση σε δραστηριότητες που προάγουν το σεβασμό της χρησιμότητας, της αξιοπιστίας και της εξειδίκευσης του επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας.
3. Οφείλει να στηρίζει την υιοθέτηση, ανάπτυξη, ενεργοποίηση και εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής που αφορά το επάγγελμά του.

Ο. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός έχει την ευθύνη εντοπισμού, ανάπτυξης και πλήρους αξιοποίησης της γνώσης του κατά την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας.
2. Υποχρεούται να βασίζεται σε αναγνωρισμένη γνώση για την σχετική κοινωνική εργασία.
3. Οφείλει να εξετάζει με κριτικό πνεύμα και να ενημερώνεται για την εξέλιξη της επιστήμης στην Κοινωνική Εργασία.
4. Συνεισφέρει στην βασική γνώση της Κοινωνικής Εργασίας και ανταλλάσσει με τους συναδέλφους του τις ερμηνευτικές του γνώσεις και την εμπειρία που αποκτά με την εργασία του.

VI. Η Δεοντολογική Συμπεριφορά του Κοινωνικού Λειτουργού προς την Κοινωνία

Π. ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑΣ

1. Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να προάγει την ευημερία της κοινωνίας γενικότερα.
2. Ενεργεί με σκοπό τον εντοπισμό και την εξάλειψη της διάκρισης σε βάρος κάθε ανθρώπου ή ομάδας, λόγο φυλής, χρώματος, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού,

ηλικίας, θρησκείας, εθνοτικής καταγωγής, οικογενειακής κατάστασης, πολιτικών πεποιθήσεων, πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας ή άλλης προτίμησης ή προσωπικού χαρακτηριστικού, ιδιότητας ή καθεστώτος.

3. Οφείλει να δραστηριοποιείται για τη διασφάλιση της πρόσβασης όλων των ανθρώπων στους πόρους, υπηρεσίες, δραστηριότητες και ευκαιρίες που αποζητούν.

4. Ο κοινωνικός λειτουργός δραστηριοποιείται στη διερεύνηση του πεδίου επιλογής και ευκαιριών όλων των ανθρώπων αποδίδοντας ιδιαίτερη σημασία στους μειονεκτούντες, κοινωνικά αποκλεισμένους ή καταπιεσμένους ανθρώπους και ομάδες.

5. Προάγει τις συνθήκες που ενθαρρύνουν το σεβασμό της πολυπολιτισμικής κοινωνίας.

6. Παρέχει τις κατάλληλες επαγγελματικές υπηρεσίες σε περιπτώσεις δημόσιας ανάγκης.

7. Συμμετέχει με γνωμοδοτήσεις στις αλλαγές της πολιτικής και την τροποποίηση της νομοθεσίας για την βελτίωση των κοινωνικών συνθηκών και την προαγωγή της κοινωνικής δικαιοσύνης.

8. Συμβάλλει στην ενημέρωση του κοινού για θέματα κοινωνικής πολιτικής και θεσμών.

26.3.ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Έθος στη συμπεριφορά έναντι πολιτών

- Οι υπάλληλοι κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους συμπεριφέρονται στους πολίτες με ευπρέπεια, ευγένεια, διάθεση εξυπηρέτησης και σεβασμό.
- Απαντούν στις ερωτήσεις των πολιτών για θέματα αρμοδιότητάς τους με τρόπο απλό και κατανοητό και με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια.
- Διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των πολιτών μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας(ν.2690/1999) ή εντός εύλογης προθεσμίας βάσει των κείμενων διατάξεων.
- Αντιμετωπίζουν με ψυχραιμία και κατανόηση περιπτώσεις δύστροπων ή εριστικών πολιτών, αποφεύγοντας εντάσεις ή διαπληκτισμούς και εφόσον χρειαστεί ζητούν τη συνδρομή αρμοδίων αρχών και οργάνων και τεκμηριώνουν πάντοτε τις απόψεις τους.
- Ενημερώνουν τους πολίτες σχετικά με την ισχύουσα ενωσιακή, διεθνή και εθνική νομοθεσία.
- Διευκολύνουν τους πολίτες να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους, ιδίως το δικαίωμα της αναφοράς, το δικαίωμα της προηγούμενης ακρόασης, το δικαίωμα υποβολής διοικητικών προσφυγών και το δικαίωμα γνώσης των διοικητικών κανόνων.
- Ενημερώνουν και καθοδηγούν τους πολίτες για τη δυνατότητα άντλησης πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου και των ειδικών ψηφιακών εφαρμογών της εγγράφων.
- Προστατεύουν τις πληροφορίες που καταγράφονται στα ηλεκτρονικά και φυσικά μηνύματα, έγγραφα, αρχεία και δεδομένα, που τηρούνται στην Υπηρεσία και περιέχουν προσωπικά δεδομένα των συναλλασσόμενων πολιτών και εκπροσώπων των επιχειρήσεων, ακολουθώντας το σχετικό θεσμικό πλαίσιο.
- Οφείλουν να αποφεύγουν οποιαδήποτε πράξη θα μπορούσε να προσβάλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την αξιοπρέπεια.
- Αντιμετωπίζουν με σεβασμό και εξυπηρετούν κατά προτεραιότητα ΑμεΑ ή άλλες ομάδες πολιτών που χρήζουν ειδικής αντιμετώπισης.

- Οφείλουν να αποφεύγουν κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει σε αμφισβήτηση την εντιμότητα, την ηθική τους ακεραιότητα και την προσήλωση στο καθήκον.
- Ευπρέπεια και σεβασμός. Ο δημόσιος υπάλληλος πρέπει να έχει επιμελημένη και ευπρεπή εμφάνιση, να συμπεριφέρεται με ευγένεια και κοσμιότητα, να απευθύνεται στους πολίτες στον πληθυντικό, να μην καπνίζει, να εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία του, να μην κάνει εξωϋπηρεσιακή χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή του, να μην διακόπτει για προσωπικές του υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται, να αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και κατανόηση τους δύστροπους ή εριστικούς πολίτες, αποφεύγοντας τις εντάσεις ή τους διαπληκτισμούς.
- Επίσης, να μην εκδηλώνει ούτε και να διαδίδει τις πολιτικές, θρησκευτικές και φιλοσοφικές του πεποιθήσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων του, να μην επηρεάζεται κατά τη συναλλαγή του με τον πολίτη, από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις του και γενικότερα να αποφεύγει κάθε πράξη που θα μπορούσε να προσβάλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την επαγγελματική υπόσταση των ατόμων, με τα οποία συναλλάσσεται.

Ήθος στη συμπεριφορά έναντι συναδέλφων

- Οι υπάλληλοι συμπεριφέρονται έναντι των συναδέλφων και των προϊσταμένων τους με ευγένεια, σεβασμό, υπευθυνότητα, δικαιοσύνη και ενσυναίσθηση.
- Συμπεριφέρονται με ευγένεια στους συναδέλφους τους, να μην εκφράζουν απαξιωτικά προς αυτούς σχόλια και να μην τους δυσφημούν στην ηγεσία του φορέα, σε άλλους συναδέλφους και σε τρίτους.
- Σέβονται τις προσωπικές ή υπηρεσιακές απόψεις των συναδέλφων τους, ενώ σε περίπτωση διαφωνίας, να επιδιώκουν την εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων.
- Οφείλουν να απέχουν από κάθε ενέργεια υπονόμησης της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των συναδέλφων τους.
- Τηρούν απαρέγκλιτα τις διατάξεις των Μερών Ι και ΙΙ του ν. 4808/2021 (Α' 101) σχετικά με την απαγόρευση της παρενόχλησης και της βίας στον χώρο της εργασίας καθώς και τις διατάξεις του ν. 4443/2016 (Α' 232), όπως κάθε φορά ισχύει.

- Αποφεύγουν συμπεριφορές που περιέχουν πράξεις εκφοβισμού, καταπίεσης, σεξουαλικής παρενόχλησης ή άσκησης βίας.
- Αποφεύγουν συμπεριφορές και στάσεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε αθέμιτη διακριτική μεταχείριση, απειλές, κάθε είδους παρενόχληση ή κατάχρηση εξουσίας.
- Αποφεύγουν σεξουαλικά/ ρατσιστικά αστεία, σχόλια και υπονοούμενα.
- Αποφεύγουν κάθε αδικαιολόγητη διάκριση ή δυσμενή μεταχείριση λόγω φυλής, χρώματος, φύλου, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή
- Μην προβαίνουν σε διάδοση κακόβουλων σχολίων ή προσβολή κάποιου λόγω φυλής, χρώματος, φύλου, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας.
- Να προστατεύσουν όποιο άτομο υφίσταται οποιασδήποτε μορφής παρενόχλησης ή εκφοβισμού είτε ενθαρρύνοντάς το να προβεί σε καταγγελία είτε ενημερώνοντας αυτοβούλως τις αρμόδιες αρχές, από απειλές ή χρήση ανάρμοστων σχολίων.
- Επικοινωνούν συχνά με τους συναδέλφους και τον προϊστάμενό τους προκειμένου να υπάρχει συνεχής ανατροφοδότηση και να μην νοιώθουν απομονωμένοι από το φυσικό εργασιακό περιβάλλον
- Τηρούν πιστά το προβλεπόμενο ωράριο εργασίας.
- Ενθαρρύνουν και αναπτύσσουν πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας στην Υπηρεσία, μέσω της επικοινωνίας, της συμμετοχής και της ανταλλαγής απόψεων και γνώσεων.
- Προάγουν την ομαδικότητα και την αγαστή συνεργασία μεταξύ συναδέλφων.
- Αποφεύγουν τις εκτυπώσεις χαρτιού, κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που τους παρέχει το σύστημα της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.
- Μεριμνούν για την εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας, απενεργοποιώντας τον εξοπλισμό του φορέα. Κάνουν χρήση των μέσων ανακύκλωσης που διατίθενται.
- Προάγουν με τη συμπεριφορά τους την πράσινη ανάπτυξη.

- Χρησιμοποιούν τη ψηφιακή υπογραφή.
- Οι υπάλληλοι συμβάλλουν με το ήθος και τις συμπεριφορές που επιδεικνύουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους στη διατήρηση του κύρους του φορέα τους
- Αποφεύγουν ξεσπάσματα θυμού και να απέχουν από απειλές και χρήση ανάρμοστων σχολίων.
- Παρέχουν σαφή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση για τις υποθέσεις που χειρίζονται και να μην επικαλούνται μη τεκμηριωμένους λόγους για την αδυναμία διεκπεραίωσης ή καθυστέρηση χειρισμού των υποθέσεών τους.
- Προάγουν την ομαδικότητα και την αγαστή συνεργασία μεταξύ συναδέλφων

Ειδικές υποχρεώσεις προϊσταμένων ανεξαρτήτως επιπέδου θέσης ευθύνης

Οι προϊστάμενοι, ανεξαρτήτως επιπέδου θέσης ευθύνης, οφείλουν να σέβονται τους ανθρώπους που διοικούν, να τους υποστηρίζουν και να τους παρακινούν, ώστε όλοι μαζί να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του Φορέα.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους, οι προϊστάμενοι αναμένεται να:

- Διασφαλίζουν την απαρέγκλιτη τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης των υπαλλήλων των οποίων προϊστανται, καθώς και την τήρηση της αρχής της νομιμότητας.
- Ασκούν τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντά τους, σεβόμενοι τους υπαλλήλους των οποίων προϊστανται.
- Διατηρούν ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας με τους υπαλλήλους, δημιουργώντας ένα περιβάλλον ευνοϊκό για τον διάλογο.
- Μεριμνούν για την ενημέρωση και ομαλή ένταξη των νεοεισερχόμενων υπαλλήλων στη μονάδα στην οποία προϊστανται.
- Εμπνέουν, ενεργοποιούν και παρακινούν τους υπαλλήλους και σε περίπτωση εξαιρετικής απόδοσης τους επιβραβεύουν ηθικά.
- Δίνουν το παράδειγμα και να προάγουν με τη συμπεριφορά τους την ποικιλομορφία και τον πλουραλισμό.
- Υποστηρίζουν τους υπαλλήλους με πληροφορίες και συμβουλές, σχετικά με τον τρόπο χειρισμού καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων ή πιθανών ηθικών διλημμάτων και να προτείνουν ενδεδειγμένους τρόπους αντιμετώπισής τους.

- Αναγνωρίζουν τις ανάγκες για κατάρτιση και απόκτηση τεχνογνωσίας των υπαλλήλων και ενθαρρύνουν τη συμμετοχή τους σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες, λαμβάνοντας υπόψη και τις υπηρεσιακές ανάγκες.
- Ενδιαφέρονται για την επαγγελματική επάρκεια των υπαλλήλων και υποστηρίζουν τη διαρκή ανάπτυξη δεξιοτήτων και την επαγγελματική τους ολοκλήρωση.
- Χειρίζονται συγκρουσιακές καταστάσεις, διαπληκτισμούς και παράπονα, που μπορεί να προκύψουν ανάμεσα στους υπαλλήλους των οποίων προΐστανται.
- Οργανώνουν τακτικές συναντήσεις με τους υπαλλήλους των Υπηρεσιών, που προΐστανται, προκειμένου να διασφαλιστεί η ανατροφοδότηση και η ανταλλαγή απόψεων σε διάφορες θεματικές ενότητες.
- Μεριμνούν για τη δίκαιη κατανομή των εργασιών στους υπαλλήλους.
- Μεριμνούν για τη δίκαιη και αξιοκρατική αξιολόγηση των υπαλλήλων με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής τους επίδοσης.
- Προάγουν την ψηφιακή κουλτούρα, υιοθετώντας και αξιοποιώντας τα νέα συστήματα τεχνολογίας και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Παρέχουν προστασία, υποστήριξη και ενημέρωση στους υπαλλήλους που δουλεύουν εξ αποστάσεως λόγω τηλεργασίας και ειδικών συνθηκών τηρώντας τα προβλεπόμενα της εργασιακής νομοθεσίας.
- Μεριμνούν για την παροχή του απαραίτητου υλικοτεχνικού εξοπλισμού και των ατομικών μέσων προστασίας, όταν αυτά απαιτούνται.
- Μεριμνούν για τους αναγκαίους πόρους για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Υπηρεσίας τους.
- Μεριμνούν για τον έλεγχο της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, ενημερώνοντας όταν κρίνεται απαραίτητο την αρμόδια Υπηρεσία του φορέα.
- Ενθαρρύνουν τη συμμετοχή σε κοινωνικές και εθελοντικές δραστηριότητες.
- Συμβάλλουν στη «δόμηση» ενός εργασιακού περιβάλλοντος, το οποίο είναι απαλλαγμένο από φαινόμενα εκφοβισμού και παρενόχλησης και στο οποίο ο καθένας θα αισθάνεται πολύτιμος και σεβαστός για τη συνεισφορά του.
- Επικοινωνούν τις διατάξεις του Κώδικα στο προσωπικό και διασφαλίζουν στον μέγιστο δυνατό βαθμό την τήρησή του.

26.4.ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Γενικότερα θέματα σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πελατών είναι τα ακόλουθα:

Οι φορείς του δημόσιου τομέα διακινούν ή ανταλλάσσουν με χρήση ΤΠΕ έγγραφα και δεδομένα στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων τους, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται οι όροι ασφαλείας στο επίπεδο που κάθε φορά επιβάλλεται από τη φύση των διακινούμενων εγγράφων και εξασφαλίζεται η αυθεντικοποίηση των δημοσίων λειτουργιών και υπαλλήλων. Οι όροι ασφαλείας που πρέπει να τηρούνται για τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα, καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η διακίνηση δημοσίων ή ιδιωτικών εγγράφων μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων, πραγματοποιείται με χρήση ΤΠΕ, ιδίως μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας συστημένης παράδοσης. Η διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση δημοσίων εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα πραγματοποιείται αποκλειστικά με χρήση ΤΠΕ, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία κρατικών ή άλλων απορρήτων και την απαγόρευση χορήγησης αντιγράφων.

Οι υπάλληλοι των φορέων του δημόσιου τομέα υποχρεούνται να παραλαμβάνουν τα ηλεκτρονικά έγγραφα, καθώς και τα έγγραφα που εκδίδονται ή διακινούνται μέσω της ΕΨΠ. Κατ' εξαίρεση γίνονται δεκτά έντυπα έγγραφα ή εκτυπώσεις ηλεκτρονικών εγγράφων ή των εγγράφων που εκδίδονται μέσω της ΕΨΠ όταν:

- α) είτε υφίσταται πρόσκαιρη αντικειμενική αδυναμία παραλαβής ηλεκτρονικού εγγράφου από τον φορέα,
- β) είτε υφίσταται άλλου τύπου αδυναμία παραλαβής που διαπιστώνεται με πράξη του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης,
- γ) είτε στην περίπτωση που το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή νομική οντότητα έχει επιλέξει μη ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας. Η αναιτιολόγητη μη διεκπεραίωση ηλεκτρονικού εγγράφου συνιστά επιβαρυντική περίσταση για την επιμέτρηση της πειθαρχικής ποινής του πειθαρχικού παραπτώματος της περ. ιγ' της παρ. 1 του άρθρου 107 του ν. 3528/2007 (Α' 26).

Η αποστολή στον ενδιαφερόμενο με χρήση ΤΠΕ δημοσίου εγγράφου, το οποίο έχει εκδοθεί μετά από αίτησή του, επέχει θέση επίδοσης ή κοινοποίησης. Η αποστολή στον ενδιαφερόμενο με χρήση ΤΠΕ δημοσίου εγγράφου, το οποίο έχει εκδοθεί χωρίς αίτησή του, επέχει θέση επίδοσης ή κοινοποίησης, μόνο όταν ο ενδιαφερόμενος έχει προηγουμένως επιλέξει την ηλεκτρονική επίδοση εγγράφων στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών.

Η επίδοση ή κοινοποίηση με χρήση ΤΠΕ δημοσίου εγγράφου διενεργείται μέσω συστήματος, το οποίο επιτρέπει την εξακρίβωση του ακριβούς χρόνου, κατά τον οποίο έλαβε χώρα η αποστολή, παραλαβή και η πρόσβαση στο περιεχόμενο του εν λόγω εγγράφου, η οποία συνεπάγεται έναρξη των έννομων συνεπειών και των προθεσμιών, όπως ιδίως αυτές που αφορούν την άσκηση ενδίκων βοηθημάτων. Τεκμαίρεται ότι το πρόσωπο που είναι αποδέκτης του εγγράφου αποκτά πρόσβαση στο περιεχόμενο του εγγράφου το αργότερο δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την επίδοση ή κοινοποίηση αυτού, εκτός εάν ο αποδέκτης αποδείξει τη συνδρομή λόγων ανωτέρας βίας που δεν επέτρεψαν την πρόσβαση στο περιεχόμενο του εγγράφου ή εφόσον αυτή η αδυναμία οφείλεται σε λόγους που αφορούν στον φορέα του δημόσιου τομέα.

Με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, όταν προβλέπεται προθεσμία για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων, δικαιολογητικών και άλλων εγγράφων, η προθεσμία αυτή λήγει την δωδέκατη νυχτερινή ώρα Ελλάδας της ημέρας κατά την οποία παρέρχεται η προθεσμία ή της επόμενης εργάσιμης εάν η καταληκτική ημέρα είναι κατά νόμο εξαιρετέα ή αργία. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης ηλεκτρονικής υποβολής ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται αμελλητί και με τον πλέον πρόσφορο τρόπο για τον εκπρόθεσμο χαρακτήρα της υποβολής

Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία 50 ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων.

Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού μπορεί να ορίζεται, κατά περίπτωση,

διαφορετική προθεσμία για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, εφόσον το επιβάλλουν ειδικοί λόγοι, που αναφέρονται ρητώς σ' αυτήν.

Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός 5 τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα:

α) τους λόγους της καθυστέρησης,

β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και

γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.

Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 υποχρεώσεις αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του άρθρου 5 του νόμου [N] 1943/1991 (ΦΕΚ 50/Α/1991), όπως ισχύει.

Διεκπεραίωση υποθέσεων από τη Διοίκηση: Οι διοικητικές αρχές, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματα τους μέσα στην προθεσμία που τυχόν καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις, αλλιώς μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών. Η προθεσμία αρχίζει από την υποβολή της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να την διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες. Για τις υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία των 50 ημερών παρατείνεται για 10 ακόμη ημέρες, δηλαδή γίνεται συνολικά 60 ημέρες.

Οι διοικητικές αρχές οφείλουν, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, να χορηγούν αμέσως πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγηση τούτων δεν είναι δυνατή, αυτά αποστέλλονται ταχυδρομικώς, μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται αν ο ενδιαφερόμενος, με την αίτησή του, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.

Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων είναι 20 ημέρες ακόμη και στην περίπτωση της αιτιολογημένης απόρριψης του αιτήματος από την υπηρεσία. Μέσα στην προθεσμία αυτή κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων, όπως επίσης, στις περιπτώσεις που κάποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον, μπορεί να λαμβάνει γνώση ακόμα και ιδιωτικών εγγράφων.

Μπορεί να υπάρξουν κατ' εξαίρεση περιπτώσεις που η υπηρεσία να κρίνει ότι το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό. Στην περίπτωση αυτή η υπηρεσία απαλλάσσεται μεν από την υποχρέωση απάντησης στην προθεσμία των πενήντα (50) ή εξήντα (60) ημερών, πλην όμως οι πολίτες διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής.

Τα ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών), έχουν υποχρέωση να διαβιβάζουν στην αρμόδια υπηρεσία τις υποβληθείσες σ' αυτά αιτήσεις, εντός της επόμενης από της υποβολής τους ημέρας.

Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα: α) τους λόγους της καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου

Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 υποχρεώσεις αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

Οι διοικητικές αρχές οφείλουν, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, να χορηγούν αμέσως πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγηση τούτων δεν είναι δυνατή, αυτά αποστέλλονται ταχυδρομικώς, μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται αν ο ενδιαφερόμενος, με την αίτησή του, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.

Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του άρθρου 5 του Ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50 Α'), όπως ισχύει.

Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

Οι προθεσμίες για τη Διοίκηση είναι ενδεικτικές, εκτός αν από τις διατάξεις που τις προβλέπουν προκύπτει ότι είναι αποκλειστικές. Οι προθεσμίες για την έκδοση ατομικών διοικητικών πράξεων, δυσμενών για το πρόσωπο το οποίο αφορούν αμέσως, είναι αποκλειστικές.

Υπέρβαση των προθεσμιών συγχωρείται σε περίπτωση ανώτερης βίας, καθώς και όταν ο ενδιαφερόμενος επικαλείται τη συνδρομή γεγονότων γνωστών στην υπηρεσία.

Πρόσβαση σε έγγραφα

Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Ως διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις.

Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

Το παραπάνω δικαίωμα ασκείται: α) με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας, ή β) με χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή τούτου μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο. Η σχετική δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Αν πρόκειται για πληροφορίες ιατρικού χαρακτήρα, αυτές γνωστοποιούνται στον αιτούντα με τη βοήθεια γιατρού, ο οποίος ορίζεται για το σκοπό αυτόν.

Το κατά τις προηγούμενες παραγράφους δικαίωμα δεν υφίσταται στις περιπτώσεις που το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου, ή αν παραβλάπτεται

απόρρητο το οποίο προβλέπεται από ειδικές διατάξεις. Η αρμόδια διοικητική αρχή μπορεί να αρνηθεί την ικανοποίηση του δικαιώματος τούτου αν το έγγραφο αναφέρεται στις συζητήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου, ή αν η ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού είναι δυνατόν να δυσχεράνει ουσιωδώς την έρευνα δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικώς με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.

Η χρονική προθεσμία για την χορήγηση εγγράφων κατά τις ανωτέρω παραγράφους και 2 ή την αιτιολογημένη απόρριψη της σχετικής αίτησης του πολίτη είναι είκοσι (20) ημέρες.

Η άσκηση του κατά τις παραπάνω παραγράφους δικαιώματος γίνεται με την επιφύλαξη της ύπαρξης τυχόν δικαιωμάτων πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

Η διοίκηση δεν υποχρεούται να απαντήσει σε περίπτωση απόρριψης ανώνυμης αίτησης ή αίτησης καταφανώς αόριστης.

Απαλείφεται η απαίτηση της συνδρομής εύλογου ενδιαφέροντος για την πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα. Από 1/1/2025 κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δύναται να έχει πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα.

Απαλείφεται η απαίτηση της συνδρομής ειδικού έννομου συμφέροντος για την πρόσβαση στα ιδιωτικά έγγραφα, δηλαδή όσα συντάσσονται από ιδιώτη, αλλά κατατίθενται και φυλάσσονται σε δημόσια υπηρεσία. Από 1/1/2025 κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δύναται να έχει πρόσβαση στα ως άνω ιδιωτικά έγγραφα.

Απαιτείται η συνδρομή εύλογου ενδιαφέροντος μόνο όταν τα δημόσια έγγραφα, διοικητικά και ιδιωτικά, περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τρίτου.

Προς διευκόλυνση των υπόχρεων ικανοποίησης του αιτήματος πρόσβασης στα έγγραφα, απαριθμούνται ενδεικτικά τα απόρρητα που καθιστούν το δικαίωμα ανενεργό, τα οποία προβλέπονται από ειδικές διατάξεις, όπως το απόρρητο της εθνικής άμυνας και εξωτερικής πολιτικής, της δημόσιας πίστης και του νομίματος, της ασφάλειας του κράτους και της δημόσιας τάξης, το ιατρικό, εμπορικό, επαγγελματικό, τραπεζικό ή βιομηχανικό απόρρητο.

Εισάγεται η δυνατότητα υποβολής της αίτησης ηλεκτρονικά.

Εισάγεται η δυνατότητα υποβολής ανώνυμης αίτησης. Η υπηρεσία έχει διακριτική ευχέρεια απάντησης στις εν λόγω αιτήσεις. Η υπηρεσία δεν ικανοποιεί το αίτημα, σε περίπτωση που τα αιτούμενα έγγραφα περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Το αίτημα μπορεί να ικανοποιηθεί εν μέρει, αν κάποια από τα αιτούμενα έγγραφα ή αποσπάσματά τους εμπίπτουν στους περιορισμούς που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (απόρρητα, πνευματική ιδιοκτησία, δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα).

Δίνεται η δυνατότητα παραπομπής του αιτούντος σε ευχερώς προσβάσιμη, κυρίως διαδικτυακή, πηγή αντί για τη χορήγηση αντιγράφων.

Η διοίκηση δεν υποχρεούται να απαντήσει σε καταφανώς αόριστη ή επαναλαμβανόμενη αίτηση.

Ως προς τους υπόχρεους ικανοποίησης του αιτήματος, πέρα από το οργανικό κριτήριο, το οποίο ορίζεται ήδη στο άρθρο 1 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, με τις προβλέψεις της παρ. 6 του άρθρου 5 εισάγεται και το λειτουργικό κριτήριο.

Ο αιτών έχει δικαίωμα υποβοήθησης από υπάλληλο του φορέα προς εντοπισμό του εγγράφου που αναζητά.

B. Στοιχεία που παραμένουν αναλλοίωτα:

Η αίτηση εξακολουθεί να υποβάλλεται γραπτώς.

Διατηρείται ο περιορισμός πρόσβασης σε περίπτωση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, απορρήτων, συζητήσεων του Υπουργικού Συμβουλίου και δυσχέρασης της έρευνας δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.

Διατηρείται η δυνατότητα μελέτης του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας και η χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή του μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο.

Διατηρείται η προθεσμία των είκοσι (20) ημερών, εντός της οποίας οφείλει να απαντήσει η διοίκηση, θετικά ή αρνητικά.

Γενικές αρχές ψηφιακής διακυβέρνησης 1. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης διέπεται από τις ακόλουθες αρχές: α) την αρχή της νομιμότητας και ιδίως την τήρηση των διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, β) την αρχή της διαφάνειας, γ) την αρχή της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας, δ) την αρχή της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας και της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, της ακρίβειας και της πληρότητας των ψηφιακών υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων και ε) την αρχή της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

Η ψηφιακή διακυβέρνηση οφείλει να προστατεύει τα ατομικά δικαιώματα όπως αυτά προκύπτουν από το Σύνταγμα και την εθνική, ενωσιακή και διεθνή νομοθεσία, ιδίως ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων, και να ενισχύει την ασφάλεια δικαίου.

Δικαίωμα πρόσβασης στις πληροφορίες των φορέων του δημόσιου τομέα αφορά και στα ηλεκτρονικά έγγραφα, μπορεί δε να ασκηθεί και με χρήση ΤΠΕ κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο παρόν Μέρος. Όταν ασκείται το κατά άρθρο 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα που τηρούνται ηλεκτρονικά από φορέα του δημόσιου τομέα, η μελέτη του εγγράφου ή η χορήγηση αντιγράφου μπορεί να γίνει και με χρήση ΤΠΕ.

26.5. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ

ΕΠΩΝΥΜΟ

ΤΕΚΝΑ:

| A/A | ΟΝΟΜΑ | ΗΛΙΚΙΑ | ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ | ΤΗΛΕΦΩΝΑ | ΣΧΟΛΙΑ |
|-----|-------|--------|-----------------|----------|--------|
| | | | | | |

ΓΟΝΕΙΣ:

| | ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ | ΗΛΙΚΙΑ | ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ | ΤΗΛΕΦΩΝΑ | ΣΧΟΛΙΑ |
|---------|---------------|--------|-----------------|----------|--------|
| ΠΑΤΕΡΑΣ | | | | | |
| ΜΗΤΕΡΑ | | | | | |

ΑΔΕΛΦΙΑ:

| A/A | ΟΝΟΜΑ | ΗΛΙΚΙΑ | ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ | ΤΗΛΕΦΩΝΑ | ΣΧΟΛΙΑ |
|-----|-------|--------|-----------------|----------|--------|
| | | | | | |

ΕΥΝΟΔΟΙ/ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ:

| ΣΧΕΣΗ | ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ | ΗΛΙΚΙΑ | ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ | ΤΗΛΕΦΩΝΑ | ΣΧΟΛΙΑ |
|-------|---------------|--------|-----------------|----------|--------|
| | | | | | |

ΙΔΙΟΤΗΤΑ/ ΕΡΓΑΣΙΑ/ ΣΥΝΤΑΞΗ:

| |
|--|
| |
|--|

ΕΙΣΟΔΗΜΑ/ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:

| |
|--|
| |
|--|

ΖΕΙ ΜΕ/ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΙΚΙΑΣ:

| |
|--|
| |
|--|

ΣΧΕΣΕΙΣ:

| |
|--|
| |
|--|

ΦΡΟΝΤΙΣΤΗΣ/ ΠΛΗΡΕΙΣΤΕΡΟ ΠΡΟΣΩΠΟ:

| |
|--|
| |
|--|

ΙΣΤΟΡΙΚΟ:

| |
|--|
| |
|--|

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ:

| |
|--|
| |
|--|

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΝΟΣΗΛΕΙΕΣ:

| ΚΛΙΝΙΚΗ | ΗΜΕΡ. ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ | ΗΜΕΡ. ΕΞΙΤΗΡΙΟΥ | ΔΙΑΓΝΩΣΗ | ΕΚΒΑΣΗ |
|---------|-----------------|-----------------|----------|--------|
| | | | | |

ΣΧΕΔΙΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΑΠΟ ΤΜΗΜΑ:

| |
|--|
| |
|--|

ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

| |
|--|
| |
|--|

ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΝΟΔΟΥ:

| |
|--|
| |
|--|

ΣΤΟΧΟΙ:

| Α/Α | ΣΤΟΧΟΣ |
|-----|--------|
| | |

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ |
|------------|-----------|
| | |
| | |
| | |

3

ΕΚΒΑΣΗ:

| |
|--|
| |
|--|

ΣΧΟΛΙΑ/ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ:

| |
|--|
| |
|--|

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΟ ΕΞΙΤΗΡΙΟ/ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ

| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ |
|------------|-----------|
| | |
| | |

2η ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ (ΝΕΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ/ ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ)

ΚΛ:

| | | | |
|--------------------|--|--------------------------|--|
| ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ | | ΗΜΕΡ. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΥ | |
| ΤΗΛΕΦΩΝΑ | | ΤΜΗΜΑ/ΕΣ. ΠΕΡ | |
| ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ | | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΑΠΟ | |
| ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΜΕΤΑ | | ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ/ ΑΙΤΗΜΑ | |
| ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ | | ΗΜΕΡ. ΕΙΣΑΓ /ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗΣ | |
| | | ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ | |
| | | ΗΜΕΡ. ΕΞΙΤΗΡΙΟΥ | |
| | | ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΕΞΙΤΗΡΙΟΥ | |

4

ΣΧΕΔΙΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

ΑΙΤΙΑ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ ΑΠΟ ΤΜΗΜΑ:

| |
|--|
| |
|--|

ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

| |
|--|
| |
|--|

ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΝΟΔΟΥ:

| |
|--|
| |
|--|

ΣΤΟΧΟΙ:

| Α/Α | ΣΤΟΧΟΣ |
|-----|--------|
| | |

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ |
|------------|-----------|
| | |
| | |
| | |

ΕΚΒΑΣΗ:

| |
|--|
| |
|--|

ΣΧΟΛΙΑ/ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ:

| |
|--|
| |
|--|

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑ ΤΟ ΕΣΙΓΗΡΙΟ/ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ

| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ |
|------------|-----------|
| | |
| | |
| | |

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΝΕΦΡΟΠΑΘΩΝ

26.6. ΠΗΓΕΣ

-ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ, άρθρο 1 και 3 του Π.Δ., αρ. 891, ΦΕΚ Α' 213/07-12-1978

-ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, άρθρο 10, παρ. 3, Αριθμ. Υ4α/οικ. 112185, ΦΕΚ Β' 3323/12-12-2012

-Κώδικας Δεοντολογίας Κοινωνικών Λειτουργών ανακτήθηκε από <https://www.skle.gr/pages.php?id=27>

-Εικόνα 1: ανακτήθηκε από το διαδίκτυο από <https://www.synelixis.net/koinonikis-ergasias/>

-Εικόνα 2: ανακτήθηκε από το διαδίκτυο από <https://www.teicrete.gr/koinerg/el/τμήμα/τμήμα-κοινωνικής-εργασίας>

-Εικόνα 3: ανακτήθηκε από το διαδίκτυο από <https://www.psycholozin.gr/arthrografia/sxolikh-koinwnikh-ergasia.html>

-Εικόνα 4: ανακτήθηκε από το διαδίκτυο από <https://www.lep.gr/i-koinoniki-ergasia-se-katastaseis-kr/>