



Κώδικας Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες

1. Ορισμοί εννοιών :

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Προγράμματα & Προγραμματισμός

Είναι η καταγραφή και γνωστοποίηση διαφόρων ενεργειών, εκδηλώσεων κ.α. που πρόκειται να συμβούν ή να γίνουν οι οποίες θα μπορούν να παρέχουν μια ή και περισσότερες υπηρεσίες όπως ψυχοκοινωνική υποστήριξη, ψυχαγωγικές και εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Στόχος είναι η βελτίωση της καθημερινότητας των ωφελούμενων με εξατομικευμένη διαχείριση των αναγκών τους εάν είναι δυνατόν.

Μέσω των μηχανισμών στήριξης, οι δικαιούχοι θα διευκολυνθούν στο νέο πολιτιστικό και κοινωνικό περιβάλλον. Οι δράσεις θα αποσκοπούν παράλληλα στην αποφυγή της κοινωνικής απομόνωσης, των διακρίσεων και του ρατσισμού.

Θα μπορούν να ακολουθούνται διαφορετικές μεθοδολογικά προσεγγίσεις από επιστημονικές ομάδες και μη ομάδες ή άτομα προκειμένου να παρέχονται οι βέλτιστες υπηρεσίες που αναγράφονται στο σκοπό του καταστατικού:

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η παροχή υπηρεσιών αναφέρονται με τον χαρακτήρα των πάσης φύσεως αγαθών που παρέχονται από την Στέγη οι οποίες δεν προσφέρουν κάποιο υλικό προϊόν αλλά παρέχουν στους ωφελούμενους τους υπηρεσίες.

Τέτοιες υπηρεσίες ενδεικτικά μπορεί να είναι παρεχόμενες από το προσωπικό αλλά και από εξωτερικούς συνεργάτες οι οποίοι θα έχουν επιλεγεί με αμεροληψία και διαφάνεια καθώς και οι οργανωμένες διαφημιστικές, εκπαιδευτικές, τροφοδοσίας, καθαρισμού, υγείας κλπ., όπως επίσης και το εμπόριο διανομής αγαθών. Σε αυτή την περίπτωση εφόσον έχουμε να συνδιαλεγόμαστε με ειδικές και ενδεχομένως ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες πρέπει να είμαστε ιδιαίτερα φιλικό τιμολογιακά προκειμένου να είμαστε προσιτοί ώστε να υπάρχει μία ισορροπία στις τιμές υπηρεσιών και αγαθών, παράλληλα όμως να μην ενισχύουμε τον αποπληθωρισμό.



ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ

Εθελοντής/α μπορεί να γίνει ένα άτομο εφόσον επιθυμεί να βοηθήσει στο έργο της Στέγης για όλους και έχει τη δυνατότητα να προσφέρει μέρος από τον ελεύθερο χρόνο του εφόσον έχει δηλώσει την διαθεσιμότητά του. Επίσης μπορεί να συμμετάσχει σε εθελοντικό πρόγραμμα όποιος επιθυμεί να προσφέρει σε αυτόν τον αγώνα παρέχοντας διοικητική, τεχνική και οποιαδήποτε άλλη υποστήριξη στο σύστημα της Στέγης ανεξαρτήτως της ειδίκευσης που έχει.

Οι εθελοντές ανάλογα με τα προσόντα τους δύναται να υποστηρίζουν την Στέγη για όλους με σκοπό την κάλυψη των αναγκών που ανακύπτουν. Θα παρέχουν συγκεκριμένο έργο και θα έχουν συνεργασία με την εποπτεία και την υποστήριξη του ήδη υπάρχοντος επαγγελματικού προσωπικού. Προσφέροντας εθελοντικά τον χρόνο τους, αναπτύσσονται οι δεξιότητές τους και γίνονται μέρος της αλλαγής, προσφέροντας στο κοινωνικό σύνολο και παράλληλα είναι και ένας τρόπος δικτύωσης.

Οι εθελοντές με τη δράση τους αποτελούν έμπρακτο παράδειγμα κοινωνικής συμμετοχής και δράσης του ενεργού πολίτη.

2. Αρχές Δεοντολογίας :

Παροχή Υπηρεσιών χωρίς διακρίσεις : Θεμελιώδες μέλημα της Στέγης για όλους είναι να παρέχει άρτιες ποιοτικά υπηρεσίες και κάθε είδους αρωγή ανεξάρτητα από το φύλο, την φυλή, την θρησκεία, την εθνικότητα, τις πολιτικές πεποιθήσεις, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ηλικία και την διανοητική ή φυσική κατάσταση του ατόμου.

Κοινωνική Αλληλεγγύη: Οι εθελοντές καταπολεμούν τον κοινωνικό αποκλεισμό και τις ανισότητες και ενθαρρύνουν την συμμετοχή των λιγότερο κοινωνικών μελών στις δράσεις του οργανισμού.

Αξιοπρέπεια στην αξία του ανθρώπου : Η Στέγη για όλους και οι εθελοντές της συμπεριφέρονται σε κάθε μέλος με ισότητα, αγάπη, σεβασμό και φροντίδα. Παράλληλα, σέβεται τα ατομικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά του κάθε ατόμου. Έχει πάντα επίγνωση της διπλής ευθύνης, απέναντι στον πάσχοντα άνθρωπο αλλά και στην ευρύτερη κοινωνία.

Ικανότητα : Κάθε εθελοντής προσπαθεί να εμπλουτίζει τις γνώσεις του, να διευρύνει τους ορίζοντές του και να προωθεί τα όσα γνωρίζει για χάρη του συνόλου.



3. Υποχρεώσεις του προσωπικού και των εθελοντών:

- Ίση μεταχείριση προς όλους
- Κατανόηση του αυτοπροσδιορισμού του κάθε ατόμου
- Αρωγή ατόμων που αδυνατούν να διευθετήσουν τις προσωπικές τους υποθέσεις
- Παραπομπή ατόμων σε άλλες υπηρεσίες και φορείς, όταν η Στέγη για όλους αδυνατεί να παράσχει υπηρεσίες
- Πληροφόρηση των δεκτών των υπηρεσιών της Στέγης για όλους σε κάθε κατανοητή για αυτούς γλώσσα
- σεβασμού
- Τήρηση του απορρήτου σε κάθε προσωπική υπόθεση που αφορά στους δέκτες των υπηρεσιών
- Απαίτηση αιτήματος συναίνεσης για οποιαδήποτε προσφερόμενη υπηρεσία
- Προστασία των απόρρητων πληροφοριών σε δημόσιες και ιδιωτικές συζητήσεις
- Προστασία των απόρρητων πληροφοριών των εμπλεκόμενων ατόμων σε περιπτώσεις έκθεσης και εμπλοκής με τα ΜΜΕ
- Τήρηση εχεμύθειας αναφορικά με προσωπικές πληροφορίες

4. Γλώσσα και Συμπεριφορά :

Οι εθελοντές, το προσωπικό και όλοι οι εμπλεκόμενοι οφείλουν να χρησιμοποιούν γλώσσες κατανοητές προς τα μέλη της κοινότητας και αυστηρώς να αποφεύγουν υβριστικά σχόλια και ανεξέλεγκτες συμπεριφορές.

5. Αξιολόγηση Απόδοσης :

Η αποτελεσματικότητα των δράσεων της Στέγης για όλους θα αξιολογείται με βάση των βαθμό επίτευξης των στόχων της και θα συζητείται ενδελεχώς στην ετήσια συνεδρίαση.

6. Μέριμνα για την διασφάλιση δεοντολογίας :

Κάθε εθελοντής οφείλει να φροντίζει να ακολουθεί τον κώδικα δεοντολογίας και καλής συμπεριφοράς και να το αποδεικνύει μέσω των χρηστών πράξεών του.



7. Διαφωνίες-Δυσχέρειες :

Οι διαφωνίες μεταξύ προσωπικού ή εθελοντών ή κάποιου τρίτου θα λύνονται με τον διάλογο. Πάντα θα ακολουθούνται οι αρχές και όσα γράφονται είτε στο καταστατικό και στον κανονισμό λειτουργίας.

8. Πιστοποίηση εθελοντών και προσωπικού :

Κάθε εμπλεκόμενες που προσφέρει τις υπηρεσίες του, είτε αφίλοκερδώς, είτε με οικονομική συμφωνία, προς την επίτευξη των στόχων, που έχει θέσει η *Στέγη για όλους*, πιστοποιείται από το Διοικητικό Συμβούλιο εγγράφως.

9. Επίλυση Διαφορών-Συγκρούσεων :

Οι διαφωνίες μεταξύ προσωπικού ή εθελοντών ή κάποιου τρίτου θα λύνονται με τον διάλογο. Το Διοικητικό Συμβούλιο δύναται να συγκαλέσει έκτακτη συνεδρίαση προκειμένου να συζητηθεί το θέμα και με την παρουσία κάποιου τρίτου-ουδέτερου-ατόμου. Σε περίπτωση αδυναμίας επίλυσης, η *Στέγη για όλους* οφείλει να παρουσιάσει το θέμα σε αρμόδιες αστυνομικές, νομικές ή συμβουλευτικές υπηρεσίες.

10. Συναντήσεις-Συνεδριάσεις :

Η *Στέγη για όλους* συνεδριάζει εκτός απροόπτου ετησίως, προκειμένου να ενημερώνει, να καταγράφει και να εξελίσσεται. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης το Διοικητικό Συμβούλιο, οφείλει να συγκαλέσει συνεδρίαση εκτάκτως και το προσωπικό και οι εθελοντές να την παρακολουθήσουν είτε δια ζώσης, είτε διαδικτυακά.

11. Η *Στέγη για όλους* απαγορεύει:

- Να κρίνουν τα άτομα με κριτήρια που δεν αφορούν την εργασία.
- Τα άνοστα αστεία, τα προσβλητικά σχόλια, την αποστολή απαξιωτικών μηνυμάτων email ή τις εικόνες με σαφές σεξουαλικό περιεχόμενο.
- Την εργασία ενώ βρίσκονται υπό την επήρεια αλκοόλ ή οποιονδήποτε άλλων ουσιών.



- Την ανάρμοστη δημοσιοποίηση στοιχείων των υπαλλήλων, περιλαμβανομένων των προσωπικών δεδομένων.

12. Οι εμπλεκόμενοι στις υπηρεσίες θα πρέπει να αναφέρουν:

- Τις μονομερείς, ανάρμοστες ή αγενείς σεξουαλικές προτάσεις ή παρενόχληση.
- Κάθε πράξη εκβιασμού, απειλής, εκφοβισμού, διακριτικής μεταχείρισης, υποτίμησης, και τις ύβρεις ή τις σωματικές προσβολές.
- Καταστάσεις που απειλούν την ασφάλεια, τη σωματική ακεραιότητα ή την υγεία και ευεξία του προσωπικού, των εθελοντών και κάθε ενδιαφερόμενου.
- Την επίδειξη εχθρότητας προς άλλα άτομα λόγω φυλής, θρησκευματος, φύλου, έμφυλης ταυτότητας, γενετήσιου προσανατολισμού, ή λόγω του γεγονότος ότι είναι βετεράνοι πολέμου ή εξαιτίας άλλων προστατευόμενων από τη νομοθεσία γνωρισμάτων.

13. Οι εθελοντές και το προσωπικό της Στέγης για όλους

- Παρέχουν ακριβείς και πλήρεις πληροφορίες στους χορηγούς, τα μέσα ενημέρωσης, τους ελεγκτές, τις ρυθμιστικές αρχές ή τους επιθεωρητές.
- Συνδέουν το έργο μας με ευρύτερες πρωτοβουλίες που προσφέρουν προστασία, σταθερότητα και ενσωμάτωση στους εκτοπισμένους πληθυσμούς.
- Ελαχιστοποιούν και συνεχώς προσπαθούν να μετριάσουν τυχόν αρνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούνται από τις λειτουργίες μας
- Ζητούν οδηγίες από Νομικές Υπηρεσίες όταν έχουν συναλλαγές με χώρες που υπόκεινται σε οικονομικές κυρώσεις ή όταν πρέπει να χειριστούν αιτήματα για οικονομικό αποκλεισμό.
- Ζητούν οδηγίες από το τμήμα υπεράσπισης δικαιωμάτων για όλες τις ενέργειες άσκησης πίεσης από ομάδες συμφερόντων.

ΣΤΕΓΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ
ΑΝΙΚΕ ΕΔΡΑΝΤΙΠΙ
ΑΦΧΙ 806873108
ΔΟΥΚΙΣΤΙΛΗΝΗΣ
ΓΙΑ Ν 1904029971
ΑΓΣΟΥΡΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
13/9/2021