



# ΕΚΘΕΣΗ

**«ΕΚΤΑΚΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ  
ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ  
ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ»  
ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΗΣΕ ΕΝΟΨΕΙ  
ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ ΤΟΥ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ (COVID-19) 2020  
Α' ΦΑΣΗ 19/03/2020 – 31/05/2020**



#ΜένουμεΣπίτι #StayHome

## **ΣΤΗΡΙΞΗ 3ης ΗΛΙΚΙΑΣ / ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ**

**ΕΚΤΑΚΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ  
ΚΥΠΡΙΑΚΟΥ ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ**

Στηρίζουμε άτομα τρίτης ηλικίας και ευάλωτων ομάδων,  
**ΠΑΓΚΥΠΡΙΑ**, που δεν μπορούν να βγουν από το σπίτι  
τους για αγορές αγαθών.

Καλέστε στον πιο κάτω αριθμό, **ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ** από τις  
9.00πμ μέχρι τις 1.00μμ.



**22 50 44 19**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	ΣΕΛΙΔΑ
Πρόλογος	3
1. Εισαγωγή	4
2. Σκοπός	5
3. Τηλεφωνικό Κέντρο / Κλήσεις – Πρωταρχικός Χειρισμός	6
4. Φύση αιτημάτων	8
5. Αιτητές / Εξυπηρετούμενοι	12
6. Διαδικασία χειρισμού αιτημάτων	13
7. Εμπλοκή Μονάδων Κ.Ε.Σ.	19
8. Εθελοντές	22
9. Ενέργειες προβολής	25
10. Χορηγοί/ Υποστηρικτές	27
11. Στατιστική κατάσταση	28
12. Αποτελέσματα Α' Φάσης	29
13. Επόμενο Στάδιο	32
14. Επιμόρφωση / Προετοιμασία για το επόμενο στάδιο	33
Παράρτημα 1	35
Παράρτημα 2	37
Παράρτημα 3	38
Παράρτημα 4	39
Παράρτημα 5	41
Παράρτημα 6	44
Παράρτημα 7	45
Παράρτημα 8	48
Παράρτημα 9	50
Παράρτημα 10	51
Παράρτημα 11	52
Παράρτημα 12	53
Παράρτημα 13	55
Παράρτημα 14	56

---

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο Ερυθρός Σταυρός στην Κύπρο άρχισε να λειτουργεί το 1950 (όταν η νήσος ήταν Βρετανική αποικία) ως Κλάδος του Βρετανικού Ερυθρού Σταυρού. Μετά την ανακήρυξη της Κυπριακής Δημοκρατίας, και την προσχώρηση της Κύπρου στις Συνθήκες της Γενεύης, συστάθηκε ως νομικό πρόσωπο με βάση το Νόμο 39 του 1967 με την επωνυμία Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός (Κ.Ε.Σ.). Ο ρόλος του είναι επικουρικό σώμα των δημοσίων αρχών σε ανθρωπιστικά θέματα.

Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός (Κ.Ε.Σ.) έχει αναγνωριστεί στις 23 Φεβρουαρίου 2012 από τη Διεθνή Επιτροπή Ερυθρού Σταυρού (ICRC) και έχει ενταχθεί στις 12 Νοεμβρίου 2013 στη Διεθνή Ομοσπονδία Συνδέσμων Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου (IFRC) και έκτοτε αποτελεί το 188<sup>ο</sup> μέλος του Διεθνούς Κινήματος Ερυθρού Σταυρού Ερυθράς Ημισελήνου.

### Όραμα

Να καταστεί ο Κ.Ε.Σ. ως ο κατ' εξοχήν ανθρωπιστικός οργανισμός στην Κύπρο, στον οποίο ο κάθε άνθρωπος θα επιλέγει να συνεισφέρει και ο οποίος θα ελκύει άτομα κάθε ηλικίας και προέλευσης για προσφορά εθελοντικής υπηρεσίας.

### Αποστολή

Ο Κ.Ε.Σ. είναι ένας ανθρωπιστικός οργανισμός, που στηρίζεται σε εθελοντές και καθοδηγείται από τις Θεμελιώδεις Αρχές του Κινήματος Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου και το Καταστατικό του. Βοηθά στην πρόληψη και ανακούφιση του ανθρώπινου πόνου και την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων σε όλο τον κόσμο, σε καιρό ειρήνης ή πολέμου, χωρίς διάκριση γένους, φύλου, ηλικίας, κοινωνικής θέσης, θρησκείας ή πολιτικής τοποθέτησης.

Θεμελιώδεις Αρχές:

**Ανθρωπισμός**

**Αμεροληψία**

**Ουδετερότητα**

**Ανεξαρτησία**

**Εθελοντική Υπηρεσία**

**Ενότητα**

**Διεθνής Χαρακτήρας**

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός (Κ.Ε.Σ.), στην επιτέλεση του ρόλου του ως επικουρικό σώμα των δημοσίων αρχών σε ανθρωπιστικά θέματα, ενόψει της έκτακτης κατάστασης που προκλήθηκε από την πανδημία του κορωνοϊού (covid-19), και στηρίζοντας πλήρως τις προσπάθειες της Κυβέρνησης για αντιμετώπιση της πρωτόγνωρης έκτακτης κατάστασης για επιβίωση του λαού μας, βρέθηκε από την πρώτη στιγμή στην πρώτη γραμμή στήριξης ευάλωτων ομάδων συνανθρώπων μας. Για τούτο, αναδιαμόρφωσε αμέσως τις υφιστάμενες δράσεις του και δημιούργησε νέες, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της έκτακτης κατάστασης και, ειδικότερα, των περιοριστικών της διακίνησης αποφάσεων/διαταγμάτων της Κυβέρνησης. Κρίθηκε αναγκαίο όπως, την περίοδο εφαρμογής των μέτρων περιορισμού της διακίνησης των συνανθρώπων μας, εφαρμοστεί πρόγραμμα κατ' οίκον παράδοσης ειδών πρώτης ανάγκης και άλλων αναγκαίων αγαθών σε άτομα που βρίσκονταν υπό περιορισμό για οποιοδήποτε λόγο και δεν είχαν υποστηρικτικό περιβάλλον.

Στα πλαίσια αυτά, ο Κ.Ε.Σ. δημιούργησε την «**ΕΚΤΑΚΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ**», η οποία λειτούργησε σε παγκύπρια βάση υπό τη διαχείριση των Γραφείων Διοίκησης. Άρχισε αμέσως μετά την έναρξη των περιοριστικών της διακίνησης μέτρων, στις 19 Μαρτίου 2020. Με τη λήξη των περιοριστικών μέτρων διακίνησης, οπότε έπαψε να υπάρχει ανάγκη για κατ' οίκον παράδοση, κρίθηκε ότι δεν ήταν αναγκαίος πλέον ο συντονισμός από το Κέντρο και, έκτοτε (από την 1 Ιουνίου), ξεκίνησε η Β' Φάση αυτής και η στήριξη παρέχεται, πλέον, απευθείας από τους Κλάδους, μέσω των Προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας. Στις Επαρχίες που δεν υπήρχε προηγουμένως Πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας συστάθηκε επί τούτω κατά τη διάρκεια της Α' Φάσης. *(βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 7: Εμπλοκή Μονάδων Κ.Ε.Σ.).*

Η Έκτακτη Υπηρεσία δημιουργήθηκε κατόπιν εισήγησης της Α' Αντιπρόεδρου του Κ.Ε.Σ., κ. Λήδας Κουρσουμπά, και λειτούργησε υπό την ευθύνη και εποπτεία της, με την πλήρη και ενεργό στήριξη της Προέδρου του Κ.Ε.Σ., κ. Φωτεινής Παπαδοπούλου. Η ομάδα που αποτέλεσε τον πυρήνα αυτής, ήταν Λειτουργοί των Γραφείων Διοίκησης: κ. Νατάσα Μιχαηλίδου, Λειτουργός Αποκατάστασης Οικογενειακών Δεσμών, κ. Χριστιάνα Ηλιάδη, Προϊστάμενη Λογιστηρίου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, κ. Θάλεια Βουρκίδου, Λειτουργός Εξυπηρέτησης Διοίκησης, κ. Ματθαίος Δημητριάδης, Λειτουργός Διαχείρισης Διαδικασιών και κ. Δημήτρης Φυλακτού, Συντονιστής Κλάδου Λευκωσίας, ο οποίος ήταν αναπόσπαστο μέλος της ομάδας.

Η Έκτακτη Υπηρεσία λειτούργησε στη βάση μιας άψογης συνεργασίας με όλους τους Κλάδους από όλες τις Επαρχίες *(βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 7: Εμπλοκή Μονάδων Κ.Ε.Σ.)* και με την ανεκτίμητη βοήθεια εθελοντών *(βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 8: Εθελοντές).*

## 2. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της Έκτακτης Υπηρεσίας ήταν η στήριξη ατόμων που βρίσκονταν υπό περιορισμό και δεν είχαν υποστηρικτικό περιβάλλον, με την κατ' οίκον παράδοση αναγκαίων αγαθών, σε παγκύπρια βάση. Κρίθηκε σκόπιμο, υπό τας συνθήκας, να τυγχάνει διαχείρισης από τα Γραφεία Διοίκησης, τόσο, για σκοπούς ομοιόμορφης εξυπηρέτησης παγκύπρια, όσο, και για να υπάρχει δυνατότητα ευελιξίας και άμεσης λήψης αποφάσεων και, όπου κρίνεται αναγκαίο, προσαρμογής υφιστάμενων διαδικασιών και διαμόρφωσης νέων, για εξυπηρέτηση των αναγκών της έκτακτης κατάστασης με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Αρχικά η αντίληψη ήταν ότι, θα εξυπηρετούσε κυρίως τη μεταφορά αγαθών σε αιτητές, οι οποίοι θα επωμίζονταν το κόστος. Από την πρώτη ημέρα, όμως, διαφάνηκε ότι, υπήρχε μια μεγάλη κατηγορία ατόμων των οποίων οι ανάγκες επέβαλλαν την δωρεάν παροχή τροφίμων, ειδών πρώτης ανάγκης και φαρμάκων. Αξιολογώντας και συνυπολογίζοντας όλες τις παραμέτρους όσον αφορά τις επιπρόσθετες και ιδιαίτερες ανάγκες που προέκυψαν στους συνανθρώπους μας λόγω της πανδημίας, δημιουργήθηκαν τυποποιημένα πακέτα ανθρωπιστικής βοήθειας τα οποία περιείχαν τρόφιμα, είδη καθαρισμού, είδη υγιεινής, παιδικά γάλατα κτλ, τα οποία θα μπορούσαν να καλύψουν τις ανάγκες της κάθε ευάλωτης ομάδας ξεχωριστά (γενικό πακέτο για οικογένειες / διαβητικούς / παιδιά / ηλικιωμένους).

Σε όλη τη διάρκεια, ο Κ.Ε.Σ. λειτούργησε με ευελιξία και προσάρμοσε τις διαδικασίες του ανάλογα με τις ανάγκες της κοινωνίας, ακολουθώντας, παράλληλα, τα μέτρα τα οποία εξαγγέλλονταν από την Κυβέρνηση. Σε εντυπωσιακά σύντομο χρόνο έγιναν αλλαγές διαδικασιών ούτως ώστε να λειτουργήσει η Έκτακτη Υπηρεσία με άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο. Λειτούργησε ευέλικτα και παρουσίασε αξιοσημείωτη ταχύτητα με στόχο την προσαρμογή και βελτίωση των διαδικασιών και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των αιτημάτων.

Για το σκοπό αυτό, καθορίζονταν από την Α' Αντιπρόεδρο κατευθυντήριες γραμμές και διαδικασίες οι οποίες διαβιβάζονταν σε όλους τους Κλάδους. Αυτές φαίνονται στα επισυνημμένα Παραρτήματα.

### 3. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ / ΚΛΗΣΕΙΣ – ΠΡΩΤΑΡΧΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ

Για σκοπούς διαχείρισης της Έκτακτης Υπηρεσίας, λειτούργησε στα Γραφεία Διοίκησης **Τηλεφωνικό Κέντρο** με τον αριθμό **22504419**, το οποίο δεχόταν κλήσεις / αιτήματα σε παγκύπρια βάση. Δύο λειτουργοί των Γραφείων Διοίκησης, η κ. Νατάσα Μιχαηλίδου και η κ. Χριστιάνα Ηλιάδη, ανέλαβαν το Τηλεφωνικό Κέντρο, και, όταν υπήρχε ανάγκη, χρησιμοποιούνταν και εθελοντές υπό την εποπτεία των λειτουργών.



Ενώ αρχικά ανακοινώθηκε πως, το ωράριο καταγραφής και εξυπηρέτησης αιτημάτων θα ήταν από τις 9.00 πμ μέχρι τις 1.00 μμ, Δευτέρα μέχρι Παρασκευή, στην πράξη, το Τηλεφωνικό Κέντρο λειτούργησε αδιάκοπα, συμπεριλαμβανομένων και όλων των αργιών και Σαββατοκυριακών. Απαντήθηκαν όλες οι κλήσεις, ακόμη και αυτές που αρχικά εμφανίστηκαν ως αναπάντητες, είτε λόγω του ότι ο αριθμός ήταν κατειλημμένος είτε διότι έγιναν κατά τις βραδινές ώρες. Ο τρόπος λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου διαμορφώθηκε στην πορεία, ενόψει των αναγκών όπως εμφανίζονταν/διαπιστώνονταν καθημερινά από τα πολλά τηλεφωνήματα, και προσαρμόστηκε ανάλογα με τα αιτήματα, ώστε να επιτυγχάνεται η ανταπόκριση σε όλα στο συντομότερο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα, στην πορεία, μετά την κατάκλιση του Τηλεφωνικού Κέντρου από υπεράριθμες κλήσεις, διαφάνηκε ανάγκη αναπροσαρμογής, έτσι ώστε να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες του πληθυσμού και να απαντηθούν το συντομότερο δυνατόν όλες οι κλήσεις. Ως εκ τούτου, οι δύο λειτουργοί απαντούσαν κλήσεις στο Τηλεφωνικό Κέντρο από τις 8.00 πμ μέχρι αργά το απόγευμα.

Ενόψει τούτου, η επακόλουθη διαχείριση των αιτημάτων και η παραπομπή στους Κλάδους επέβαλε τη συνέχιση της εργασίας τους μέχρι αργά το βράδυ. Δοκιμάστηκε

η ενίσχυση του Τηλεφωνικού Κέντρου με επιπρόσθετους λειτουργούς των Γραφείων Διοίκησης, αλλά τούτο δεν αποδείχθηκε πιο αποτελεσματικό γιατί δημιούργησε προβλήματα συντονισμού και ομοιόμορφου τρόπου εξυπηρέτησης, με δεδομένο πάντα ότι όλα τα αιτήματα ήταν άκρως επείγοντα. Σε κάθε στάδιο διαμορφώνονταν και οι σχετικές αποφάσεις, οι οποίες λαμβάνονταν άμεσα κατόπιν επικοινωνίας με την Α' Αντιπρόεδρο.

Τελικά διαφάνηκε ότι ήταν πιο αποτελεσματικό, οι κλήσεις να απαντώνται από δύο λειτουργούς μόνο κατά τη διάρκεια της ημέρας και με τη βοήθεια εθελοντών να καλούνται όλες οι 'αναπάντητες' κλήσεις την επόμενη ημέρα.

Έτσι παρέχεται χρόνος στις δύο λειτουργούς να επεξεργάζονται τα αιτήματα, να τα κατηγοριοποιούν, να επικοινωνούν με την Α' Αντιπρόεδρο για τυχόν δύσκολες περιπτώσεις που έχριζαν ειδικής έγκρισης, να τα διαβιβάζουν στον οικείο Κλάδο ανάλογα με τον τόπο διαμονής των αιτητών, με οδηγίες για αξιολόγηση στη βάση καθορισμένων κριτηρίων και διαδικασιών που διαβιβάστηκαν από την Α' Αντιπρόεδρο, να επικοινωνούν με τον κατάλληλο εθελοντή και να προωθείται η εξυπηρέτηση του αιτήματος (βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 6: Διαδικασία χειρισμού αιτημάτων). Οι συγκεκριμένες δύο λειτουργοί προσέφεραν αφιλοκερδώς εθελοντική εργασία πολύ πέραν του κανονικού ωραρίου και των εργασίμων ημερών του Κ.Ε.Σ. καθ' όλη τη διάρκεια της Α' Φάσης, συμπεριλαμβανομένων βραδινών ωρών και αργιών, μεταξύ των οποίων και της εβδομάδας του Πάσχα.

Το Τηλεφωνικό Κέντρο δέχθηκε και απάντησε για την περίοδο από 19 Μαρτίου μέχρι τις 31 Μαΐου 2020 συνολικά **4306 κλήσεις**.

#### Διαδικασία καταγραφής κλήσεων / αιτημάτων

1. Οι δύο λειτουργοί του Τηλεφωνικού Κέντρου συμπλήρωναν το έγγραφο με τίτλο "Έντυπο Αιτήματος", για τον κάθε υποψήφιο εξυπηρετούμενο, καταγράφοντας τα στοιχεία του, τις ανάγκες του και μια προκαταρκτική κατάσταση κοινωνικού ιστορικού, ούτως ώστε η αξιολόγηση των αναγκών ή/και δυσκολιών του κάθε ατόμου θα γινόταν πιο εύκολη για τους αρμόδιους λειτουργούς του οικείου Κλάδου. Οι δύο λειτουργοί δεν απέστειλαν όλα τα έντυπα αιτημάτων αμέσως στους αρμόδιους των Κλάδων για αξιολόγηση. Για ορισμένα αιτήματα απαιτείτο να ξεκαθαριστεί κατά πόσο θα έπρεπε να αποσταλούν, στη βάση των πληροφοριών που συνελέγησαν στην πρώτη επικοινωνία ή θα έπρεπε να συλλεγεί και άλλη πληροφόρηση πριν αποσταλούν στους οικείους Κλάδους. Υπήρχαν φορές, όπως αναφέρεται και πιο πάνω, για τις οποίες επιβάλλετο η επικοινωνία με την Α' Αντιπρόεδρο για οδηγίες / έγκριση πριν την αποστολή τέτοιων περιπτώσεως στους Κλάδους.
2. Επιπρόσθετα, οι δυο λειτουργοί του Κέντρου, απαντούσαν / χειρίζονταν και τα αιτήματα τα οποία υποβάλλονταν στη σελίδα του Κ.Ε.Σ. στο Facebook, για τα οποία επίσης ακολουθούσαν την προαναφερθείσα διαδικασία.

## 4. ΦΥΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Οι ανάγκες των συνανθρώπων μας ήταν ποικίλες, έτσι και τα αιτήματα είχαν διαφορετική συσχέτιση χαρακτηριστικών. Η δωρεάν παροχή τροφίμων παρουσίασε τη μεγαλύτερη ζήτηση και ακολούθως οι παιδικές πάνες και τα γάλατα με εξίσου υψηλό ποσοστό.

Τα κύρια χαρακτηριστικά των αιτητών φωτογραφίζουν άτομα / οικογένειες με χαμηλό εισόδημα, άτομα με αναπηρίες (π.χ. τύφλωση, κινητικές δυσκολίες) άτομα τρίτης ηλικίας, μονογονεϊκές και πολύτεκνες οικογένειες. Αναλυτική αναφορά γίνεται στο κεφάλαιο 5: *Αιτητές / Εξυπηρετούμενοι*. Σημαντικός αριθμός αιτητών αιτήθηκαν για βοήθεια πέραν της μιας φορές.

Τα αιτήματα τα οποία διαβιβάζονταν από τους λειτουργούς του Τηλεφωνικού Κέντρου (βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 3: *Τηλεφωνικό Κέντρο / Κλήσεις – Πρωταρχικός Χειρισμός*) στον κάθε Κλάδο ανάλογα με την επαρχία διαμονής του αιτητή, αξιολογούνταν από τον κάθε Κλάδο ξεχωριστά, γινόταν η καταγραφή σε ειδικά διαμορφωμένο αρχείο excel, το οποίο δημιουργήθηκε από τα Γραφεία Διοίκησης και αποστάληκε σε όλους τους Κλάδους. Ο κάθε Κλάδος το συμπλήρωνε ανάλογα και το έστειλε κάθε τέλος του μήνα στα Γραφεία Διοίκησης, για να υπάρχει μια ολοκληρωμένη εικόνα των χαρακτηριστικών της φύσης των αιτημάτων και, κυρίως του μεγέθους της εξυπηρέτησης που παραχωρήθηκε (βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 6: *Διαδικασία χειρισμού αιτημάτων*).

Παράλληλα δημιουργήθηκε ένα δίκτυο συνεργασίας με τοπικούς φορείς όπως το Πολυδύναμο Κέντρο Έγκωμης, και το Δήμο Λευκωσίας (όσον αφορά την Επαρχία Λευκωσίας), καθώς και Κοινοτικά Συμβούλια κτλ., οι οποίοι παρέπεμπαν στην Έκτακτη Υπηρεσία αιτήματα που τους είχαν υποβληθεί και/ή αιτητές για να υποβάλλουν τα αιτήματα τους στην Έκτακτη Υπηρεσία του Κ.Ε.Σ. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση του Κοινοτικού Συμβουλίου Άλωνας το οποίο επικοινωνήσε τηλεφωνικά με τον Κλάδο Λευκωσίας (αφού είχε αποταθεί στο Γραφείο του Επιτρόπου Εθελοντισμού και ΜΚΟ και δεν είχε πάρει απάντηση) και ζήτησε τη στήριξη 28 οικογενειών συνταξιούχων που αντιμετώπιζαν δυσκολίες στην πρόσβαση σε φαγητό και άλλα είδη πρώτης ανάγκης, όπως είδη καθαρισμού και προσωπικής υγιεινής. Η ανταπόκριση της Έκτακτης Υπηρεσίας ήταν άμεση και σε λιγότερο από 12 ώρες παραδόθηκε η ζητηθείσα ανθρωπιστική βοήθεια και καλύφθηκαν όλες οι ανάγκες. Ενδεικτική είναι και η σχετική ανάρτηση στο Facebook του Κοινοτικού Συμβουλίου Άλωνας που εκφράζει την ευαρέσκεια του για την ανταπόκριση του Κ.Ε.Σ.



Η έκτακτη στήριξη που προσφέρθηκε την περίοδο αυτή αφορούσε κυρίως:

### **α) Τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης**

Για σκοπούς ίδιας αντιμετώπισης, αποφασίστηκε η δημιουργία ειδικού πακέτου τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης καθώς και αντίστοιχου πακέτου για διαβητικά άτομα, το περιεχόμενο των οποίων δημιουργήθηκε στα πλαίσια συνεργασίας του συντονιστή του Κλάδου Λευκωσίας κ. Δημήτρη Φυλακτού με το Τμήμα Διαιτολογίας και Διατροφολογίας του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου Κύπρου με την έγκριση της Α' Αντιπροέδρου. Επιπρόσθετα, αποφασίστηκε η δημιουργία πακέτου για οικογένειες με μικρά παιδιά και πακέτου για ηλικιωμένα άτομα. Το περιεχόμενο όλων, όπως αναφέρεται πιο πάνω, εγκρίθηκε από την Α' Αντιπρόεδρο και διαβιβάστηκε σε όλους τους Κλάδους (βλέπε Παράρτημα 8, email 09/04/2020).



### **β) Φάρμακα**

Παρασχέθηκαν φάρμακα τα οποία εξασφαλιζονταν μέσω ΓεΣΥ (και η διαφορά καταβαλλόταν από τον Κ.Ε.Σ.) ή από τα Κρατικά Νοσοκομεία (για κατηγορίες φαρμάκων που παρέχονταν δωρεάν). Σε κάποιες περιπτώσεις που κρίθηκε εύλογο, αγοράστηκαν και φάρμακα που δεν εμπίπτουν στις δύο πιο πάνω κατηγορίες.

Πιο συγκεκριμένα:

- Αγορά, μεταφορά και παράδοση φαρμακευτικών σκευασμάτων μέσω του ΓεΣΥ από ιδιωτικά φαρμακεία. Στις περιπτώσεις όπου ο εξυπηρετούμενος αδυνατούσε να πληρώσει τη συνεπιχορήγηση, τότε ο οικείος Κλάδος εξέταζε το ενδεχόμενο κάλυψης του κόστους.

- Εγγραφή, συνταγογράφηση φαρμακευτικών σκευασμάτων και παράδοση από τα φαρμακεία των Κρατικών Νοσοκομείων, συμπεριλαμβανομένων και διατροφικών διαλυμάτων.
- Αγορά, μεταφορά και παράδοση φαρμακευτικών σκευασμάτων που δεν συμπεριλαμβάνονται στον Εθνικό Κατάλογο Φαρμάκων (National Essential Drug List) του Υπουργείου Υγείας. Εάν τα φαρμακευτικά σκευάσματα δεν συμπεριλαμβάνονταν στον πιο πάνω κατάλογο, τότε η αγορά γινόταν από ιδιωτικά ή κρατικά φαρμακεία. Ο οικείος Κλάδος εξέταζε το ενδεχόμενο κάλυψης του εν λόγω κόστους.

Μετά από δηλώσεις στα ΜΜΕ της Προέδρου του Συνδέσμου Φαρμακοποιών αναφορικά με τους κινδύνους που ελλοχεύουν όσον αφορά την προμήθεια φαρμάκων από εθελοντές, κρίθηκε αναγκαία η επιβεβαίωση της διαδικασίας που εφαρμόζετο για την προμήθεια φαρμάκων, δηλαδή ότι φάρμακα παρέχονται μόνο κατόπιν συνταγή από ιατρικό λειτουργό. Στάληκαν σε όλους τους Κλάδους σχετικές νέες οδηγίες από την Α' Αντιπρόεδρο ώστε να μην υπάρξει περίπτωση οποιασδήποτε παρατυπίας ή λάθους από μέρους λειτουργών ή εθελοντών του Κ.Ε.Σ (βλέπε Παράρτημα 2, *email 19/03/2020*).

Στις περιπτώσεις που υπήρχε αίτημα για παροχή φαρμάκων δωρεάν οι Κλάδοι είχαν ενημερωθεί (βλέπε Παράρτημα 8, *email 09/04/2020*), ότι επιβάλλετο να υπάρχει (petty cash) στη διάθεση των λειτουργών που στελέχωναν τα Γραφεία των Κλάδων, οι οποίοι θα μπορούσαν να καταβάλλουν το απαιτούμενο ποσό (συμπληρωμής ΓεΣΥ ή αγοράς από φαρμακείο) στον εθελοντή ο οποίος θα προέβαινε στην αγορά. Η ίδια διαδικασία τηρείτο και στα Γραφεία Διοίκησης όπου υπήρχε μικρό ταμείο (petty cash) αναφορικά με την Έκτακτη Υπηρεσία, το οποίο διαχειριζότο η κ. Χριστιάνα Ηλιάδη.

### **γ) Άλλου είδους στήριξη**

Ο Κ.Ε.Σ. εξυπηρέτησε άτομα με υπηρεσίες όπως:

- Μεταφορά φυαλών οξυγόνου σε κλινήρη άτομα.
- Μεταφορά προσώπων προς και από νοσηλευτικά ιδρύματα ή κλινικές για θεραπεία.
- Μεταφορά προσώπων προς και από οργανισμούς κοινής ωφελείας για πληρωμή λογαριασμών ή πιθανό διακανονισμό αποπληρωμής λογαριασμών και άλλα.
- Μεταφορά προσώπων προς και από τραπεζικά ιδρύματα.
- Μεταφορά προσώπων για εγγραφή στο ΓεΣΥ και σε προσωπικό ιατρό.

- Μεταφορά φαγητού, εφημερίδας, κρεβατιών, μασκών, τροχοκαθισμάτων, εμπορευμάτων, καρεκλάκια τουαλέτας.
- Βοήθεια για αιτήσεις επανένταξης Αναπήρου.

Καθόσον αφορά την εξυπηρέτηση για φάρμακα, ειδικά εκείνων που εξασφαλίζονταν από τα Κρατικά Νοσοκομεία και/ή το Ινστιτούτο Γενετικής και Νευρολογίας, αλλά και δύσκολες περιπτώσεις μέσω ΓεΣΥ καθώς και άλλου είδους εξυπηρετήσεις, εκτελέστηκαν από τον κ. Ματθαίο Δημητριάδη, Λειτουργό Διαχείρισης Διαδικασιών των Γραφείων Διοίκησης με τη βοήθεια εθελοντή/ων, όπου υπήρχε ανάγκη, ο οποίος, επίσης, πρόσφερε αφιλοκερδώς εθελοντική εργασία πολύ πέραν του κανονικού ωραρίου και των εργασίμων ημερών του Κ.Ε.Σ. καθ' όλη τη διάρκεια της Α' Φάσης, συμπεριλαμβανομένων και αργιών.



## 5. ΑΙΤΗΤΕΣ / ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΙ

Άτομα που εμπíπτουν στις πιο κάτω κατηγορίες πληθυσμού αποτάθηκαν στον Κ.Ε.Σ. για παροχή βοήθειας:

### ΕΥΑΛΩΤΕΣ ΟΜΑΔΕΣ:

- Άτομα τρίτης ηλικίας.
- Άτομα με άνοια.
- Άτομα με κινητικές δυσκολίες.
- Άτομα με ψυχικά νοσήματα.
- Κλινήρη άτομα.
- Άτομα με μειωμένη όραση.

### ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ:

- Καρκινοπαθείς.
- Νεφροπαθείς (σε αιμοκάθαρση ή μη).
- Καρδιοπαθείς.
- Ρευματοπαθείς.
- Άτομα με πνευμονοπάθειες.
- Άτομα με κολονοστομίες.
- Άτομα που τρέφονται παρεντερικά (ή με τραχειοτομία).
- Άτομα με δερματικές αλλοιώσεις.
- Άτομα πρόσφατα εγχειρισθέντα.



## 6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Όπως αναφέρεται το κεφάλαιο 3: Τηλεφωνικό Κέντρο / Κλήσεις – Πρωταρχικός Χειρισμός, ο πρωταρχικός χειρισμός των αιτημάτων γίνονταν από τις δύο λειτουργούς του Τηλεφωνικού Κέντρου, οι οποίες είχαν πολλαπλά καθήκοντα. Απαντούσαν τις κλήσεις, κατέγραφαν το κάθε αίτημα, το αξιολογούσαν προκαταρκτικά, εάν η περίπτωση θεωρείτο προβληματική επικοινωνούσαν με την Α' Αντιπρόεδρο για σχετική έγκριση, και είτε το διαβίβαζαν στον οικείο Κλάδο ή το διαχειρίζονταν από τα Γραφεία Διοίκησης. Παράλληλα, επικοινωνούσαν και συντόνιζαν τις διαδρομές των εθελοντών, επέβλεπαν την όλη διαδικασία μέχρι τη διεκπεραίωση της εξυπηρέτησης, και τη συλλογή όλων των εντύπων. Επιπρόσθετα, μετά από την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησης και την επιστροφή των αναγκαίων εντύπων δεόντως συμπληρωμένων και υπογραμμένων, προέβαιναν στην αρχειοθέτηση και την καταγραφή τους στην στατιστική κατάσταση.

Πιο αναλυτικά:

### Διαχείριση κλήσεων / αιτημάτων από το Κέντρο

Πιο αναλυτικά ακολουθεί η πιο κάτω διαδικασία:

1. α. Όσον αφορά τις περιπτώσεις αιτουμένων για απλή μεταφορά αγαθών από υπεραγορές / φαρμακεία με πληρωμή από τον αιτητή ή άλλες εξυπηρετήσεις, συμπληρωνόταν το “Έντυπο Αιτήματος” (βλέπε Παράρτημα 10), (βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 3: Τηλεφωνικό Κέντρο / Κλήσεις – Πρωταρχικός Χειρισμός, Διαδικασία καταγραφής κλήσεων / αιτημάτων). Ο χρόνος καταγραφής του κάθε αιτήματος κυμαινόταν περίπου στα 10 λεπτά, γιατί οι λειτουργοί, όπως αναφέρθηκε, κατέγραφαν τις ανάγκες του αιτητή και ταυτόχρονα και το προκαταρκτικό κοινωνικό ιστορικό του. Υπήρχαν, επίσης, πολλές περιπτώσεις, όπου η επικοινωνία ήταν δύσκολη, είτε λόγω γλώσσας (π.χ. αραβόφωνοι), είτε λόγω δυσκολίας του αιτητή να εκφράσει τις ανάγκες του και να δώσει τα στοιχεία του. Αυτό καθυστέρουσε την άμεση εξυπηρέτηση των υπεράριθμων κλήσεων. Στη συνέχεια οι λειτουργοί εντόπιζαν από την λίστα των εθελοντών τον κατάλληλο εθελοντή για την κάθε περίπτωση. Η λίστα των εθελοντών ήταν χωρισμένη κατά επαρχία και, είχε την διεύθυνση, το τηλέφωνο και την περιοχή του κάθε εθελοντή, ούτως ώστε, να είναι δυνατόν για τους λειτουργούς να εντοπίζουν τον εθελοντή ο οποίος θα μπορούσε να εξυπηρετήσει τον αιτητή αμέσως. Για την κάθε περίπτωση, οι λειτουργοί προσπαθούσαν να βρουν την καλύτερη επιλογή περιοχής, ώστε να εξυπηρετηθεί ο αιτητής σε εύλογο χρονικό διάστημα, αλλά και ο εθελοντής να μην ταλαιπωρείται, διανύοντας μεγάλες αποστάσεις. Η διαδικασία εξευρέσεως εθελοντή για την κάθε περίπτωση δεν ήταν απλή, καθώς οι εθελοντές δεν εντοπίζονταν σε όλες τις περιπτώσεις από την πρώτη προσπάθεια. Επομένως, η κάθε απόπειρα εξεύρεσης εθελοντή μπορεί να χρειαζόταν από 5 μέχρι και 30 λεπτά για να επιτευχθεί.

**β.** Όσον αφορά τις περιπτώσεις αιτουμένων για δωρεάν παροχή αγαθών ή φαρμάκων ή άλλων εξυπηρετήσεων από τους Κλάδους ακολουθείτο η πιο πάνω διαδικασία καταγραφής του αιτήματος και προκαταρκτικής αξιολόγησης. Ενημερώνονταν αμέσως μετά ο οικείος Κλάδος με ηλεκτρονικό μήνυμα, έτσι ώστε να τύχει της σχετικής αξιολόγησης το κάθε αίτημα, και να εξυπηρετηθεί είτε απευθείας, είτε με εθελοντή.

2. Για όλες τις περιπτώσεις οι λειτουργοί μετά την επικοινωνία με εθελοντή για την εξυπηρέτηση του αιτητή, απόσπελλαν με ηλεκτρονικό μήνυμα τη σχετική Βεβαίωση Διακίνησης (η οποία επίσης φυλαγόταν στο αρχείο ως σαρωμένο έντυπο για την κάθε περίπτωση), (βλέπε Παράρτημα 11 και Παράρτημα 5, *email 24/03/2020 ώρα 07:30 μμ*). Η κάθε Βεβαίωση Διακίνησης είχε χρονικό περιορισμό (ημερήσιο) και επίσκεψη σε συγκεκριμένο αιτητή. Επομένως, ο εθελοντής λάμβανε για κάθε εξυπηρέτηση ξεχωριστή Βεβαίωση Διακίνησης, άσχετα αν κατά την διάρκεια της ημέρας εξυπηρετούσε περισσότερους από ένα αιτητές (σε πιστή τήρηση των οδηγιών του Κ.Ε.Σ. και των διαταγμάτων της Κυβέρνησης). Ο εθελοντής περνούσε απαραίτητα από τα Γραφεία Διοίκησης ή τον οικείο Κλάδο της αντίστοιχης επαρχίας που θα εξυπηρετούσε και έπαιρνε τον προστατευτικό εξοπλισμό, τα σχετικά έντυπα, τα διακριτικά του Οργανισμού καθώς επίσης ενημερωνόταν για τη διαδικασία σχετικά με τον τρόπο εξυπηρέτησης (βλέπε περισσότερα πιο κάτω Βεβαίωση Διακίνησης).
3. Σε όλα τα αιτήματα για εξυπηρέτηση, ήταν απαραίτητο να επισυνάπτεται το έντυπο “Βεβαίωση Διακίνησης” (βλέπε ανωτέρω), το “Έντυπο Διαδικασίας Παράδοσης Αγαθών” υπογεγραμμένο από τον εξυπηρετούμενο και τον εθελοντή, καθώς και το “Δελτίο Κίνησης / Μεταφορικών” του εθελοντή (βλέπε Παράρτημα 2, *email 19/03/2020*). Με τον τρόπο αυτό ελαχιστοποιήθηκε η πιθανότητα τυχόν λαθών ή παρατυπιών. Παράλληλα, μετά την εξυπηρέτηση και συλλογή όλων των εντύπων για την κάθε περίπτωση οι λειτουργοί του Κέντρου είχαν την υποχρέωση της αρχειοθέτησης των αιτημάτων καθώς και την καταγραφή της στατιστική κατάστασης.

#### Διαχείριση αιτημάτων από τους Κλάδους

Όλα τα αιτήματα για δωρεάν παροχή αγαθών, ή φαρμάκων ή άλλων εξυπηρετήσεων, αποστέλλονταν στον Κλάδο της επαρχίας που διαβιεί το άτομο για αξιολόγηση μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (email) σε μορφή σαρωμένου εντύπου. Κατόπιν της ενδεδειγμένης αξιολόγησης, όπως φαίνεται πιο κάτω, ο οικείος Κλάδος ενημέρωνε το Τηλεφωνικό Κέντρο, όπως αναφέρεται και πιο πάνω, μέσω πάλι ηλεκτρονικού μηνύματος κατά πόσο θα χρειαζόταν εθελοντή για την εξυπηρέτηση του αιτήματος. Σε καθεμιά από αυτές τις περιπτώσεις, ακολουθείτο η διαδικασία εξυπηρέτησης όπως αναφέρεται πιο πάνω (Διαχείριση κλήσεων / αιτημάτων από το Κέντρο). Επισημαίνεται ότι, εγίνονταν και απευθείας τηλεφωνήματα στους Κλάδους, λόγω του

ότι η Έκτακτη Υπηρεσία είχε γίνει ευρέως γνωστή. Ανάλογη διαδικασία εφαρμοζόταν και σε αυτές τις περιπτώσεις.

Όσον αφορά τον Κλάδο Λευκωσίας, μετά την αξιολόγηση από τους αρμόδιους λειτουργούς, αποστέλλονταν επίσης τα αιτήματα για τα οποία θα χρειάζονταν εθελοντή για την εξυπηρέτησή τους. Σε αυτή όμως την περίπτωση υπήρχαν έτοιμα από τον Κλάδο Λευκωσίας πακέτα τροφίμων στο προθάλαμο αλλά και στην αίθουσα εκδηλώσεων των Γραφείων Διοίκησης του Κ.Ε.Σ και έτσι με την βοήθεια των εθελοντών των Γραφείων Διοίκησης και υπό την επίβλεψη των δύο λειτουργών του Κέντρου, καταγραφόταν στο κάθε πακέτο τα στοιχεία του αιτητή και συμπλήρωναν το “Έντυπο Διαδικασίας Παράδοσης Αγαθών”. Για τις περιπτώσεις των φαρμάκων και των άλλων εξυπηρετήσεων συμπληρωνόταν μόνο το “Έντυπο Διαδικασίας Παράδοσης Αγαθών”.

Όπως προαναφέρθηκε η Έκτακτη Υπηρεσία λειτουργούσε ευέλικτα, έτσι στην πορεία, τέθηκαν ενιαία κριτήρια για την ομοιόμορφη διαχείριση των αιτημάτων από τους Κλάδους. Υιοθετήθηκαν κριτήρια και η διαδικασία αξιολόγησης και στάλθηκαν σχετικές οδηγίες από την Α΄ Αντιπρόεδρο προς όλους τους Κλάδους. Ο κάθε Κλάδος ακολουθούσε τη διαδικασία αρχικής αξιολόγησης και λήψης κοινωνικού ιστορικού τηλεφωνικά για τον κάθε εξυπηρετούμενο. Όλες οι αξιολογήσεις πραγματοποιούνταν από εκπαιδευμένο προσωπικό και εθελοντές.

Στις περιπτώσεις στις οποίες οι αιτητές ήταν δικαιούχοι του Προγράμματος Κοινωνικής Πρόνοιας του οικείου Κλάδου, παραδίδονταν δωρεάν τρόφιμα / είδη πρώτης ανάγκης και φάρμακα και στιδήποτε άλλο υπήρχε ανάγκη, πάντα μέσα στα πλαίσια στα οποία μπορούσε να καλύψει ο οικείος Κλάδος. Παραπέρα οι εξυπηρετούμενοι έπαιρναν συμβουλές και καθοδήγηση σε θέματα που τους απασχολούσαν σε προσωπικό και οικογενειακό επίπεδο. Επιπρόσθετα, ενημερώνονταν για τις Υπηρεσίες, Κυβερνητικές και άλλες, που θα μπορούσαν να τους στηρίξουν ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε ενός.

Στις περιπτώσεις όπου οι εξυπηρετούμενοι ήταν νέοι αιτητές, ακολουθείτο η εξής διαδικασία: αρχική αξιολόγηση μέσω τηλεφώνου και λήψη κοινωνικού ιστορικού. Ζητείτο, εάν ήταν εφικτό, να σταλούν με fax ή με email ή Viber από τον εξυπηρετούμενο τα σχετικά δικαιολογητικά. Έχοντας αυτή την πληροφόρηση και τα αποδεικτικά στοιχεία, στην περίπτωση που ο αιτητής ενέπιπτε εντός των κριτηρίων του προγράμματος, του παραδίδετο δωρεάν ανθρωπιστική βοήθεια στο σπίτι. Στην περίπτωση που δεν ήταν εφικτό να σταλούν τα δικαιολογητικά και ο αιτητής συνέχιζε να αναφέρει ότι αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες, του παραδίδετο δωρεάν ανθρωπιστική βοήθεια και, με την πρώτη ευκαιρία (όταν θα αναστέλλονταν τα περιοριστικά μέτρα), θα πραγματοποιείτο κατ’ οίκον επίσκεψη και αξιολόγηση για επιβεβαίωση της κατάστασης.

Οι εξυπηρετούμενοι – δικαιούχοι, μετά την αξιολόγηση λάμβαναν ένα πακέτο τροφίμων τον μήνα. Εάν υπήρχε νέα αίτηση μετά την πάροδο τουλάχιστον τριών εβδομάδων παραδίδετο και δεύτερο πακέτο. Στις πολύτεκνες οικογένειες δίδονταν κάθε φορά δύο πακέτα.

Στην πορεία διεφάνει, ότι ορισμένοι αιτητές ήταν σε θέση να μεταβούν στον Κλάδο της επαρχίας διαμονής τους και να παραλάβουν τα ζητούμενα αγαθά, οπότε δεν χρειαζότο εθελοντή. Συνεπώς, ζητήθηκε από όλους τους Κλάδους να ενημερώνουν σε κάθε περίπτωση σχετικά τα Γραφεία Διοίκησης ώστε να γίνεται σωστή καταγραφή των αιτημάτων.

#### Καταγραφή και αρχειοθέτηση αιτημάτων

Λόγω του τεράστιου αριθμού κλήσεων σε καθημερινή βάση και του χρόνου που απαιτείτο για την αρχική διαχείριση κάθε αιτήματος από τους λειτουργούς του Κέντρου και της τεράστιας ποικιλίας των αιτημάτων, της διαφορετικότητας των δεδομένων κάθε περίπτωσης αλλά και του τεράστιου αριθμού, ήταν πρακτικά αδύνατο να προκαθοριστεί ο τύπος του αρχείου που θα ετηρείτο. Αυτό, όμως, διαμορφώθηκε στην πορεία από την κ. Χριστιάνα Ηλιάδη κατόπιν στενής καθημερινής συνεργασίας των λειτουργών του Κέντρου με την Α' Αντιπρόεδρο, με τρόπο ώστε να εξυπηρετεί όλες τις ανάγκες, δηλαδή, να παρέχει όλη την πληροφόρηση που ήταν αναγκαία για να διατηρηθεί, αλλά και να δέχεται καταγραφή των ποικιλόμορφων δεδομένων.

Οι δύο λειτουργοί του Κέντρου, με τη βοήθεια εθελοντών, κατέγραψαν όλα τα δεδομένα και αρχειοθέτησαν τα αιτήματα που αφορούσαν την Α' Φάση της Έκτακτης Υπηρεσίας (19 Μαρτίου 2020 μέχρι 31 Μαΐου 2020.)

#### Δελτίο Κίνησης / Μεταφορικών

Οι εθελοντές κατά την πρώτη συνάντηση με τα αρμόδια άτομα των Γραφείων Διοίκησης, ή του οικείου Κλάδου, ενημερώνονταν και για τη διαδικασία καταγραφής των αποστάσεων που διένυαν για σκοπούς της Έκτακτης Υπηρεσίας στο “Δελτίο Κίνησης / Μεταφορικών” (βλέπε Παράρτημα 2, *email 19/03/2020*). Για σκοπούς ελέγχου, οι λειτουργοί του Τηλεφωνικού Κέντρου όφειλαν να ελέγξουν και να το αντιπαραβάλουν με το αντίστοιχο “Έντυπο Αιτήματος” (βλέπε Παράρτημα 10) καθώς και το αντίστοιχο “Έντυπο Διαδικασίας Παράδοσης Αγάθων” (βλέπε Παράρτημα 2, *email 19/03/2020*) και να πιστοποιήσουν την ορθότητα του αιτήματος, ούτως ώστε να εγκριθούν τα έξοδα καυσίμων των εθελοντών σε εύλογο χρονικό διάστημα. Το σχετικό έντυπο ελεγχόταν πρώτα από τον οικείο Κλάδο, μετά από τους λειτουργούς του Τηλεφωνικού Κέντρου, εγκρίνετο από την Α' Αντιπρόεδρο και υποβαλλόταν στο λογιστήριο των Γραφείων Διοίκησης για πληρωμή.

Η όλη διαδικασία υλοποιήθηκε χωρίς οποιοδήποτε πρόβλημα με απόλυτη και άψογη συνεργασία των λειτουργών του Τηλεφωνικού Κέντρου με τους Κλάδους και τους εθελοντές.



### Βεβαίωση Διακίνησης

Για σκοπούς διακίνησης των αξιωματούχων, του προσωπικού και των εθελοντών του Κ.Ε.Σ., ετοιμάστηκαν βεβαιώσεις κυκλοφορίας, σύμφωνα με τα διατάγματα και οδηγίες της Κυβέρνησης.

Όσον αφορά το προσωπικό του Κ.Ε.Σ. (στα Γραφεία Διοίκησης και στις Μονάδες), ετοιμάστηκε σχετική βεβαίωση η οποία κάλυπτε διακίνηση για μετάβαση στο χώρο εργασίας και/ή διακίνηση όσον αφορά δραστηριότητες του Κ.Ε.Σ. στα πλαίσια της έκτακτης κατάστασης (ανάλογα με την περίπτωση και όπου αυτό εφαρμόζεται). Οι βεβαιώσεις αφορούσαν διακινήσεις μόνο για τις δραστηριότητες του Κ.Ε.Σ. σχετικά με την έκτακτη κατάσταση (βλέπε Παράρτημα 5, *email 24/03/2020 ώρα 07:30 μμ*).

Το ίδιο έγινε και στην περίπτωση των αξιωματούχων του Κ.Ε.Σ. στους οποίους δόθηκε βεβαίωση της ιδιότητάς τους, η οποία εξουσιοδοτούσε διακίνηση όσον αφορά δραστηριότητες του Κ.Ε.Σ. στα πλαίσια της έκτακτης κατάστασης (βλέπε Παράρτημα 5, *email 24/03/2020 ώρα 07:30 μμ*).

Τόσο οι αξιωματούχοι και το προσωπικό, όσο και οι εθελοντές του Κ.Ε.Σ. για οποιαδήποτε άλλη διακίνηση, όφειλαν να εφαρμόζουν τις οδηγίες της Κυβέρνησης, δηλαδή, συμπλήρωναν το σχετικό έντυπο που εκδόθηκε από την Κυβέρνηση ή έστελλαν το σχετικό SMS στο 8998.

Καθόσον αφορά τους Εθελοντές της Έκτακτης Υπηρεσίας, ετοιμαζόταν βεβαίωση για τη συγκεκριμένη περίπτωση εξυπηρετούμενου, με καθορισμένη χρονική διάρκεια και περιοχή, και διαβιβαζόταν ηλεκτρονικά από την αρμόδια λειτουργό των Γραφείων Διοίκησης στον κάθε ένα ξεχωριστά. Ειδική μέριμνα λήφθηκε ώστε, λόγω του μεγάλου αριθμού εθελοντών του, για αποφυγή κατάχρησης της βεβαίωσης κυκλοφορίας, οι βεβαιώσεις υπογράφονταν από την Α' Αντιπρόεδρο η οποία είχε προβεί σε ειδική συνεννόηση με τον Αρχηγό Αστυνομίας και είχε αρμοδιότητα να αναφέρει σε κάθε βεβαίωση ότι η διακίνηση έτυχε έγκρισης από τον Αρχηγό Αστυνομίας (βλέπε Παράρτημα 5, *email 24/03/2020 ώρα 07:30 μμ και Παράρτημα 11*). Μόνο σε περιορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις δόθηκε σε εθελοντές τους οποίους χρησιμοποιούσαν οι Κλάδοι για ολόκληρη την ημέρα γενική βεβαίωση κυκλοφορίας και μόνο στην περίπτωση δύο εθελοντών που χρησιμοποιήθηκαν από τα Γραφεία Διοίκησης για καθημερινή εργασία δόθηκε γενική βεβαίωση για την περίοδο.

Το όχημα με το οποίο διακινείτο το προσωπικό, οι εθελοντές και οι Αξιωματούχοι του Κ.Ε.Σ. (εάν δεν επρόκειτο για όχημα του Κ.Ε.Σ.) έπρεπε να φέρει το έμβλημα του Κ.Ε.Σ. με αυτοκόλλητο τοποθετημένο στον μπροστινό ανεμοθώρακα του (βλέπε Παράρτημα 4, *email 24/03/2020 ώρα 08:00 πμ*).

### Προστασία και Ασφάλεια Προσωπικού και Εθελοντών

Δόθηκε τεράστια σημασία στην προστασία και ασφάλεια του προσωπικού και των εθελοντών. Για το θέμα εκδοθήκαν σχετικές οδηγίες από την Α' Αντιπρόεδρο οι οποίες κυκλοφόρησαν στους εμπλεκόμενους λειτουργούς στα Γραφεία Διοίκησης και τους Κλάδους. Οι οδηγίες παραδίδοντο στους εθελοντές κατά την πρώτη συνάντηση και τους εξητείτο να τις διαβάσουν πριν οποιαδήποτε διακίνηση. Παρασχέθηκε ο αναγκαίος προστατευτικός εξοπλισμός. Τόσο το προσωπικό όσο και οι εθελοντές καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας και της διακίνησης έφεραν, όπου ήταν αναγκαίο, την σχετική φόρμα μάσκα, γάντια κλπ. (βλέπε Παράρτημα 9, email 12/04/2020).

### Καθορισμός Διαδικασιών / Οδηγιών

Όπως προαναφέρθηκε, καθ' όλη τη διάρκεια της Α' Φάσης της Έκτακτης Υπηρεσίας, ο Κ.Ε.Σ. κατάφερε να λειτουργήσει με ευελιξία και να προσαρμόσει τις διαδικασίες του ανάλογα με τις ανάγκες, όπως διαμορφώνονταν στην πορεία και, παράλληλα, να εφαρμόζει όλα τα μέτρα που εξαγγέλλονταν από την Κυβέρνηση. Για το σκοπό αυτό, οι διαδικασίες/ οδηγίες βρίσκονταν υπό διαρκή αναθεώρηση και αναδιαμορφώνονταν και διαβιβάζονταν στο Τηλεφωνικό Κέντρο και τους Κλάδους για σκοπούς ομοιόμορφης εφαρμογής ώστε η Έκτακτη Υπηρεσία να μπορεί να λειτουργεί ανά πάσα στιγμή με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο. Η ευελιξία και η ταχύτητα αναπροσαρμογής για βελτίωση των διαδικασιών ήταν πράγματι εντυπωσιακή και συνέβαλε στην επιτυχία της Έκτακτης Υπηρεσίας. Οι διαδικασίες καθορίζονταν και οι σχετικές οδηγίες δίνονταν από την Α' Αντιπρόεδρο, μετά από διαβούλευση με τους εμπλεκόμενους σε κάθε περίπτωση λειτουργούς. Για το σκοπό αυτό, εργάστηκε επισταμένα και αξιόπεινα η κ. Θάλεια Βουρκίδου, Λειτουργός Εξυπηρέτησης Διοίκησης, παρόλο που, λόγω εγκυμοσύνης, εργαζόταν από το σπίτι. Επιπρόσθετα, η κ. Βουρκίδου συντόνιζε θέματα προβολής της Έκτακτης Υπηρεσίας για τα ΜΜΕ, τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Facebook) και την ιστοσελίδα του Κ.Ε.Σ. και ετοίμαζε Βεβαιώσεις Κυκλοφορίας αξιωματούχων και εθελοντών και προσωπικού του Κ.Ε.Σ. Εργάστηκε, ανεξάρτητα από ωράριο, τις πλείστες φορές κατά τις βραδινές ώρες και αργίες, συμπεριλαμβανομένων και αυτών της εβδομάδας του Πάσχα, προσφέροντας αφιλοκερδώς εθελοντική εργασία.



## 7. ΕΜΠΛΟΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ Κ.Ε.Σ.

Οι Μονάδες του Κ.Ε.Σ. που λειτουργούν σε τακτική βάση Πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας κατάφεραν να λειτουργήσουν άμεσα την Έκτακτη Υπηρεσία, δηλαδή, ο Κλάδος Λευκωσίας, ο Κλάδος Λεμεσού, ο Κλάδος Αμμοχώστου και ο Κλάδος Λάρνακας, και όπου υπήρχε ανάγκη ενδυνάμωσαν το πρόγραμμά τους με αξιοποίηση και άλλου προσωπικού ή/και εθελοντών.



Παράλληλα, οι Κλάδοι Λευκωσίας, Λεμεσού, Αμμοχώστου και Λάρνακας, συνέχισαν να προσφέρουν βοήθεια σε δικαιούχους μέσα από τα υφιστάμενα Προγράμματα Κοινωνικής Πρόνοιας με πολλή επάρκεια. Και ήταν προφανές ότι, ο αριθμός των προσώπων που προσέφευγαν απευθείας στους Κλάδους αυξήθηκε λόγω της έκτακτης κατάστασης.

Όσον αφορά τον Κλάδο Πάφου, που δεν λειτουργούσε τέτοιο πρόγραμμα, με συνοπτικές διαδικασίες, προσλήφθηκαν δύο άτομα, εθελόντριες που ξεχώρισαν για τις δυνατότητές τους. Τούτο έδωσε τη δυνατότητα στον Κλάδο Πάφου να ανταποκριθεί στα πολλαπλά αιτήματα της επαρχίας Πάφου.

Στην Πόλη Χρυσοχούς, όπου ο νεοσύστατος Κλάδος δεν πρόλαβε να εκλέξει Επιτροπή, ανέλαβαν το πρόγραμμα δύο εθελόντριες που αναμένεται να εκλεγούν στη μελλοντική Επιτροπή. Διαφάνηκε ότι, τόσο στην Πάφο όσο και την Πόλη Χρυσοχούς, υπήρχε τεράστια ανάγκη, και τα αιτήματα που αφορούν την Πάφο και την Πόλη Χρυσοχούς ήταν και παραμένουν σε μεγάλους αριθμούς.

Όσον αφορά τον Κλάδο Κερύνειας, διαχρονικά δεν λειτουργεί Πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας, γιατί οι Κερυνειώτες απευθύνονται για βοήθεια και εξυπηρετούνται από τον Κλάδο της επαρχίας διαμονής τους. Αυτό έγινε και την περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού. Εν πάση περιπτώσει, ο Κλάδος Κερύνειας διαχρονικά συνεισφέρει

οικονομικά και στηρίζει το Πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας του Κλάδου Λευκωσίας, και αυτό έγινε και στην προκειμένη περίπτωση.



Η συμβολή του Κλάδου Λευκωσίας (λόγω της συμμετοχής στην ομάδα πυρήνα του Συντονιστή του Κλάδου) στη διαχείριση της κρίσης παγκύπρια ήταν ιδιαίτερα σημαντική. Συγκεκριμένα, στον καθορισμό του περιεχομένου των τυποποιημένων πακέτων τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης χρησιμοποιήθηκε η φόρμουλα που είχε ήδη καταρτίσει ο Κλάδος Λευκωσίας σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο. Παράλληλα, λειτούργησε η αποθήκη έκτακτης ανάγκης του Κλάδου για την παραλαβή και αποθήκευση των ειδών πρώτης ανάγκης / προϊόντων, τα οποία εξασφαλιζόνταν είτε από δωρεές είτε κατόπιν αγοράς. Στην αποθήκη αυτή πραγματοποιείτο και η ετοιμασία των πακέτων τα οποία αποστέλλονταν σε όλους τους Κλάδους, με εξαίρεση τον Κλάδο Λεμεσού ο οποίος ανέλαβε ο ίδιος να εξασφαλίζει τα αναγκαία αγαθά και να ετοιμάζει τα τυποποιημένα πακέτα για εξυπηρέτηση των αιτητών της Επαρχίας Λεμεσού.

Επιπρόσθετα εξετάστηκαν και εγκρίθηκαν από την Α' Αντιπρόεδρο τα κριτήρια αξιολόγησης αιτημάτων που εφαρμόζει ο Κλάδος Λευκωσίας και διαβιβάστηκαν στους Κλάδους για εφαρμογή παγκύπρια (βλέπε Παράρτημα 12, *email* 30/04/2020). Τούτο συνέβαλε ώστε να επιτευχθεί ένας ομοιόμορφος ενιαίος μηχανισμός αξιολόγησης και προσφοράς ανθρωπιστικής βοήθειας παγκύπρια. Όπου ζητείτο από τους Κλάδους διαβιβάζονταν διευκρινιστικές απαντήσεις από την Α' Αντιπρόεδρο (βλέπε Παράρτημα 13, *email* 30/03/2020).

Την ίδια περίοδο, παράλληλα, όλοι οι Κλάδοι (Λευκωσίας, Λεμεσού, Αμμοχώστου, Λάρνακας, Πάφου, Κερύνειας και Πόλης Χρυσοχούς) καθώς και το Τμήμα Νέων, προσέφεραν σε άτομα και οικογένειες που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, τα Πασχαλινά «πακέτα αγάπης», στις πλείστες περιπτώσεις υπό μορφή κουπονιών.

Τα κουπόνια του Κλάδου Κερύνειας (λόγω του ότι οι Κερυνειώτες είναι διεσπαρμένοι σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου) στάληκαν ταχυδρομικώς. Ορισμένα στην Επαρχία Λευκωσίας έτυχαν διαχείρισης από τον Κλάδο Λευκωσίας και παραδόθηκαν μέσω του ACS Courier, ενώ άλλος μικρός αριθμός έτυχαν διαχείρισης από τον Κλάδο Λεμεσού. Τα κουπόνια του Τμήματος Νέων Λευκωσίας έτυχαν διαχείρισης και διανεμήθηκαν από τον Κλάδο Λευκωσίας.



## 8. ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ

Σημαντικότατο στοιχείο για τη λειτουργία και επιτυχία της Έκτακτης Υπηρεσίας κατά την Α΄ Φάση ήταν οι εθελοντές, η βοήθεια των οποίων ήταν ανεκτίμητη και με τους οποίους υπήρξε άψογη συνεργασία.

Καταρχήν, ζητήθηκε από τις Μονάδες (Κλάδους και Τμήμα Νέων) να υποβάλλουν κατάλογο εθελοντών ανά Επαρχία, οι οποίες ανταποκρίθηκαν αμέσως. Παράλληλα, ορισμένα μέλη του προσωπικού παγκύπρια δήλωσαν ενδιαφέρον να προσφέρουν και εθελοντική εργασία. Ένας σημαντικός αριθμός εθελοντών ανταποκρίθηκε στο κάλεσμα του Κ.Ε.Σ. σε όλες τις επαρχίες. Καθημερινά λαμβάνονταν αιτήματα για προσφορά εθελοντικής εργασίας είτε τηλεφωνικώς ή μέσω Facebook ή ηλεκτρονικού μηνύματος (email). Συνολικά ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα για στήριξη της Έκτακτης Υπηρεσίας **163 εθελοντές** παγκύπρια.

Ορισμένοι επέδειξαν έντονο ενθουσιασμό και προθυμία να προσφέρουν υπηρεσίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση της Έκτακτης Υπηρεσίας και, κατ' επέκταση των συνανθρώπων μας, και για τούτο αξιοποιήθηκαν στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό. Μερικοί από αυτούς αξιοποιήθηκαν και σε καθημερινή βάση για βοήθεια στις εργασίες του Τηλεφωνικού Κέντρου και λειτούργησαν υπό την εποπτεία των δύο λειτουργών. Το ίδιο έγινε και στους Κλάδους.

Η ανάθεση συγκεκριμένης αποστολής σε εθελοντές γινόταν από τα Γραφεία Διοίκησης (τους λειτουργούς του Τηλεφωνικού Κέντρου) από τον κατάλογο εθελοντών της επαρχίας του τόπου διαμονής του εξυπηρετούμενου. Στη βάση των καθημερινών δεδομένων και της διαθεσιμότητας του κάθε ενός (την ημέρα και ώρα που υπήρχε ανάγκη) κάποιιοι από τους εθελοντές αξιοποιήθηκαν σχεδόν σε πλήρη βάση (ορισμένοι βρίσκονταν καθημερινά στα Γραφεία Διοίκησης ή στον οικείο Κλάδο) και, επομένως, αναλάμβαναν γραφειακή εργασία στα πλαίσια του προγράμματος ή/και παράδοση αγαθών. Για κάποιους παρέστη ανάγκη να χρησιμοποιηθούν περισσότερες φορές λόγω του τόπου διαμονής των αιτητών, ενώ για άλλους λιγότερο. Ορισμένοι δεν χρησιμοποιήθηκαν καθόλου, είτε γιατί δεν ήταν διαθέσιμοι την δεδομένη στιγμή που παρέστη ανάγκη να κληθούν ή γιατί δεν υπήρξαν αιτήματα από άτομα που γειτνιάζαν με την περιοχή διαμονής τους. Σε κάθε εθελοντή κατά τον χρόνο προσέλευσης του στα Γραφεία Διοίκησης ή τον οικείο Κλάδο για ανάληψη συγκεκριμένης περίπτωσης δίδονταν γραπτές οδηγίες υπογραμμένες από την Α΄ Αντιπρόεδρο και τους ζητείτο να τις διαβάσουν επιτόπου προσεκτικά και να τις ακολουθούν πιστά. Οι εν λόγω οδηγίες αφορούσαν θέματα αυτοπροστασίας τους καθώς και ασφάλειας των εξυπηρετούμενων (βλέπε Παράρτημα 9, *email 12/04/2020*). Επιπρόσθετα διδόταν προστατευτικός εξοπλισμός (φόρμα, μάσκα, γάντια, κλπ.).

Σε κάθε εθελοντή διαβιβάζεται προηγουμένως ηλεκτρονικά από τους λειτουργούς του Τηλεφωνικού Κέντρου βεβαίωση κυκλοφορίας υπογραμμένη από την Α' Αντιπρόεδρο η οποία κάλυπτε μόνο τη διακίνηση που αφορούσε συγκεκριμένη εξυπηρέτηση, δηλαδή, διακίνηση προς τα γραφεία του σχετικού Κλάδου, φαρμακείο, ή άλλο υποστατικό ή αγορά αγαθών στην περίπτωση που ίσχυε για την συγκεκριμένη εξυπηρέτηση, στην οικία ή χώρο διαμονής εξυπηρετούμενου, επιστροφή στα γραφεία του σχετικού Κλάδου του Κ.Ε.Σ. για παράδοση των απαραίτητων εγγράφων ή και αποδείξεων, επιστροφή στην κατοικία του εθελοντή.



Στους εθελοντές καταβλήθηκαν τα οδοιπορικά με βάση τις πάγιες διαδικασίες του Κ.Ε.Σ (βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 6: Διαδικασία χειρισμού αιτημάτων).

Κρίθηκε σημαντικό να αξιοποιηθούν και μελλοντικά οι εθελοντές της κάθε επαρχίας που βρέθηκαν δίπλα στον Κ.Ε.Σ. την περίοδο της έκτακτης ανάγκης. Ήδη ορισμένοι Κλάδοι έχουν προσλάβει μικρό αριθμό εθελοντών για πλήρη ή μερική απασχόληση, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Στάληκε από τα Γραφεία Διοίκησης στον κάθε Κλάδο επικαιροποιημένος κατάλογος των εθελοντών της επαρχίας τους που χρησιμοποιήθηκαν στην Α' Φάση λειτουργίας της Έκτακτης Υπηρεσίας στήριξης, με την εισήγηση όπως κρατήσουν επαφή. Ορισμένοι εθελοντές πιθανόν να είναι χρήσιμοι στους Κλάδους, στα πλαίσια της Β' Φάσης της Έκτακτης Υπηρεσίας στήριξης, η οποία άρχισε από την 1 Ιουνίου 2020, και κατά την οποία οι Κλάδοι αναλαμβάνουν πλέον τη διαχείριση και ικανοποίηση των αιτημάτων για παροχή τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης, φαρμάκων και άλλου είδους στήριξης κατά τη διάρκεια της έκτακτης κατάστασης.





## 9. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ

Για σκοπούς ενημέρωσης του κοινού αναφορικά με την Έκτακτη Υπηρεσία, ετοιμάστηκε **δημιουργικό**, σχετική **ανακοίνωση** και **σποτ**, τα οποία αναρτήθηκαν τόσο στην ιστοσελίδα του Κ.Ε.Σ. [www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy) όσο και στη σελίδα κοινωνικής δικτύωσης του Κ.Ε.Σ. στο Facebook <https://www.facebook.com/cyprusredcross>



Το τηλεοπτικό σποτ καλύφθηκε εξολοκλήρου από δωρητή και προβλήθηκε χωρίς κόστος, ενόψει παραχώρησης διαφημιστικού χρόνου από κάθε τηλεοπτικό σταθμό (ΑΛΦΑ, ΟΜΕΓΑ, SIGMA, RIK, ANT1).

Δείτε το σποτ εδώ: <http://www.redcross.org.cy/el/our-news/service-for-elderly>



## ΡΕΠΟΡΤΑΖ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΑΞΙΩΜΑΤΟΥΧΩΝ Κ.Ε.Σ.

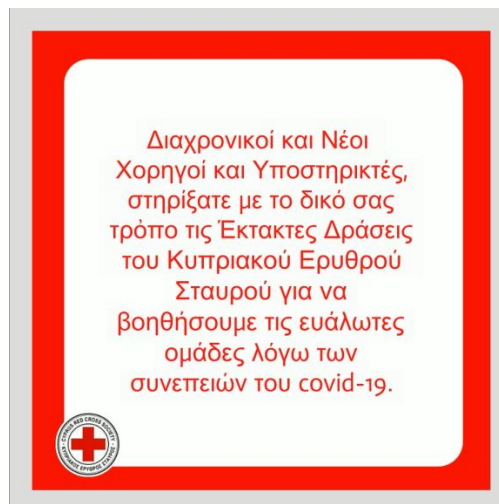
Αξιωματούχοι του Κ.Ε.Σ. έκαναν παρεμβάσεις σε διάφορες τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές. Αναλυτικά:

- 19/3/2020: Ρεπορτάζ ΑΛΦΑ Κύπρου στο Κεντρικό Δελτίο Ειδήσεων.
- 30/3/2020: ΑΛΦΑ Κύπρου εκπομπή «ΑΛΦΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ» με τον Ανδρέα Κημήτρη, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 30/3/2020: ΟΜΕΓΑ εκπομπή «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΡΑ» με τον Ονούφριο Σωκράτους, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 30/3/2020: ΡΙΚ1 εκπομπή «ΑΠΟ ΜΕΡΑ ΣΕ ΜΕΡΑ» με Κατερίνα Μηλιώτη και Ντίνος Φοινικαρίδης, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 30/3/2020: ΑΝΤ1 εκπομπή «ΜΕΡΑ ΜΕΣΗΜΕΡΙ» με τον Νικήτα Κυριάκου, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 5/4/2020: ΡΙΚ1 εκπομπή «ΜΕΝΟΥΜΕ ΣΠΙΤΙ» με τον Ανδρέα Γιόρτσιο, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 7/4/2020: ΑΛΦΑ ΚΥΠΡΟΥ εκπομπή «ΜΕ ΑΓΑΠΗ ΧΡΙΣΤΙΑΝΑ» με την Χριστιάνα Αριστοτέλους, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 8/4/2020: SIGMA εκπομπή «ΜΕΣΗΜΕΡΙ ΚΑΙ ΚΑΤΙ» με την Μαρίνα Χατζηκώστα, Παρέμβαση Προέδρου Κ.Ε.Σ.
- 9/4/2020: Ρεπορτάζ ΦΙΛΕΛΕΥΘΕΡΟΥ PHILENEWS.COM (ιστοσελίδα) με τίτλο «Καλούν για ένα πιάτο φαγητό, για λίγο γάλα, φάρμακα» όπου ανάμεσα σε άλλες ενέργειες αναφέρουν και την Έκτακτη Υπηρεσία του Κ.Ε.Σ.
- 5/5/2020: SIGMA εκπομπή «ΜΕΣΗΜΕΡΙ ΚΑΙ ΚΑΤΙ» με την Μαρίνα Χατζηκώστα, Παρέμβαση Προέδρου και Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 8/5/2020: SUPER FM, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 8/5/2020: SIGMA εκπομπή «ΠΡΩΤΟΣΕΛΙΔΟ» με τον Ανδρέα Δημητρόπουλο, Παρέμβαση Προέδρου Κ.Ε.Σ.
- 27/5/2020: PLUS TV εκπομπή «ΜΕ ΑΛΛΗ ΜΑΤΙΑ» με τη Χριστιάνα Σταύρου, Παρέμβαση Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ.
- 16/6/2020: ΡΙΚ, Παρέμβαση Προέδρου Κ.Ε.Σ.

## 10. ΧΟΡΗΓΟΙ/ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ

Η Έκτακτη Υπηρεσία δεν θα μπορούσε να λειτουργήσει και να αποδώσει, τουλάχιστον στο βαθμό και την έκταση που πέτυχε, χωρίς την πολύτιμη στήριξη χορηγών και υποστηρικτών, οι οποίοι αυθόρμητα πρόσφεραν σε χρήματα, προϊόντα ή υπηρεσίες. Σχετικά ετοιμάστηκε ευχαριστήριο βίντεο.

Δείτε το βίντεο εδώ: <http://www.redcross.org.cy/el/our-news/service-for-elderly>



Ευχαριστίες: σε όλα τα ΜΜΕ, Αλφαμέγα, PwC Κύπρου, LIDL, Ελληνική Τράπεζα, Sir Reo Stakis Foundation, BP Eastern Mediterranean Ltd, KRU Overseas Ltd, Stoiximan, Andrey & Julia Dashin's Foundation, Island Oil Holdings, XM, Απόλλων Ποδόσφαιρο (Δημόσια) ΑΤΔ, Medochemie, Remedica, Columbia Ship Management, Sarris Shipping, Commercial General Insurance, BrightPool Limited, Deloitte, UAL Alliance, Δήμος Λευκωσίας, Coca-Cola HBC Cyprus, Interorient ship management, BDO, EasyForex, OSM Group, Λεβέντειος Πινακοθήκη, Unilever, GAP Akis Express, ACS Courier, Alkis H. Hadjikyriacos (Frou Frou Biscuits) Public Ltd, Charalambides Christis Ltd, Clappas, Axios & Ever FX, Gregoris Hadjigregoriou Ltd, Kypropharm Ltd, Savvas Petrides Ltd, N.TH. Kouroushis Ltd, Vassos Eliades Ltd, Natural Life, Γ. Χαραλάμπους Ατδ, E. Ch. Gavrielides & Son Ltd, Γκολ στη Ζωή, Balcony, BR Hub, KEAN ΑΤΔ, ΕΥΡΗΚΑ ΑΤΔ, ΚΑΝΑΛΙ 6, Αρτοποιεία ΣΙΓΜΑ, Μακαρονοποιεία Αμμοχώστου «ΘΡΙΑΜΒΟΣ», Pascal English School Lefkosia, Τμήμα Διαιτολογίας και Διατροφολογίας Ευρωπαϊκού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Για σκοπούς της Έκτακτης Υπηρεσίας καθορίστηκε συγκεκριμένος λογαριασμός στην Ελληνική Τράπεζα στον οποίο καταβάλλονταν όλες οι εισφορές και από τον οποίο καλύπτονταν όλα τα έξοδα αναφορικά με την Έκτακτη Υπηρεσία, κατόπιν έγκρισης της Α' Αντιπροέδρου. Ο λογαριασμός αυτός τύγγανε διαχείρισης από την κ. Αγγέλα Θεοφάνους, Λογίστρια Γραφείων Διοίκησης του Κ.Ε.Σ.

## 11. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Τηρήθηκε στατιστική κατάσταση πλήρως ενημερωμένη με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρθηκαν κατά τη διάρκεια της Α΄ Φάσης της Έκτακτης Υπηρεσίας και εξακολουθεί να τηρείται αντίστοιχη κατάσταση κατά τη διάρκεια της Β΄ Φάσης.

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω *(βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 6: Διαδικασία χειρισμού αιτημάτων)* λόγω του τεράστιου αριθμού κλήσεων και του συνεπαγόμενου όγκου εργασίας αλλά και της πολλαπλότητας των αιτημάτων δεν ήταν πρακτικά δυνατόν να καθοριστεί εκ των προτέρων ο τύπος του αρχείου που θα ετηρείτο και να αρχίσει η καταγραφή από την πρώτη ημέρα. Το ειδικό έντυπο (excel) διαμορφώθηκε στην πορεία αφού διαφάνηκε στην πράξη ποια στοιχεία ήταν αναγκαία να τηρούνται. Αυτό ήταν αποτέλεσμα στενής καθημερινής συνεργασίας των δύο λειτουργών του Κέντρου με την Α΄ Αντιπρόεδρο, και διαμορφώθηκε από την κ. Χριστιάνα Ηλιάδη. Στόχος ήταν να εξυπηρετεί όλες τις ανάγκες δηλαδή να παρέχει την αναγκαία πληροφόρηση που έπρεπε να κρατηθεί. Με τη βοήθεια εθελοντών οι δυο λειτουργοί του Κέντρου κατάφεραν να το ενημερώσουν και να το τηρούν πλήρως ενημερωμένο για όλα τα αιτήματα που υποβάλλονταν παράλληλα με την αρχειοθέτηση *(βλέπε περισσότερα στο κεφάλαιο 12: Αποτελέσματα Α΄ Φάσης)*.

Όσον αφορά την Β΄ Φάση της Έκτακτης Υπηρεσίας, δηλαδή την περίοδο που αρχίζει από την 1 Ιουνίου 2020 κρίθηκε ότι ενδείκνυτο να προστεθούν και άλλες πληροφορίες στο αρχείο και έτσι τούτο διαμορφώθηκε ανάλογα και δημιουργήθηκε νέο excel. Το σχετικό έντυπο στάλθηκε στους Κλάδους από τους οποίους αναμένεται να συμπληρώνεται και να διαβιβάζεται στα Γραφεία Διοίκησης για σκοπούς αρχειοθέτησης.

Καταληκτικά, σκοπός της στατιστικής κατάστασης είναι η παροχή συνολικής πληροφόρησης για όλη την περίοδο της Έκτακτης Υπηρεσίας, δηλαδή, τόσο της Α΄ Φάσης (19 Μαρτίου 2020 έως 31 Μαΐου 2020) όσο και της Β΄ Φάσης (1 Ιουνίου 2020 μέχρι το τέλος της έκτακτης ανάγκης λόγω κορωνοϊού). Κρίνεται ότι, η πληροφόρηση αυτή είναι πολύ σημαντική, όχι μόνο για σκοπούς στατιστικής και αρχειοθέτησης, αλλά και αξιοποίησης για εξεύρεση πόρων, καθώς και ενημέρωσης όλων των χορηγών της Έκτακτης Υπηρεσίας.

## 12. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Α΄ ΦΑΣΗΣ

Κατά την Α΄ Φάση της λειτουργίας της Έκτακτης Υπηρεσίας (19/03/2020 - 31/05/2020) το Τηλεφωνικό Κέντρο του Κ.Ε.Σ. δέχθηκε 4306 τηλεφωνήματα και ανταποκρίθηκε σε όλα με επάρκεια.

Με τις συντονισμένες προσπάθειες όλων των Γραφείων Διοίκησης και Μονάδων του Κ.Ε.Σ., λειτουργών και εθελοντών, την περίοδο αυτή κατέστη δυνατό ο Κ.Ε.Σ. να προσφέρει παγκύπρια έκτακτη στήριξη σε **περισσότερες από 5.000 οικογένειες, δηλαδή, περισσότερα από 20.000 άτομα.**

Αυτό επιτεύχθηκε χάριν στην άψογη συνεργασία Γραφείων Διοίκησης και Κλάδων, και το Ερυθροσταυρίτικο πνεύμα που επιδείχθηκε από όλους, μέλη των Επιτροπών και λειτουργούς, τόσο των Γραφείων Διοίκησης όσο και των Μονάδων του Κ.Ε.Σ., την προσφορά των οποίων αναγνωρίζουμε, επαινούμε και για τους οποίους είμαστε εξαιρετικά περήφανοι. Σημαντική υπήρξε και η προσφορά του μεγάλου αριθμού εθελοντών που ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας σε όλες τις επαρχίες και συνεργάστηκαν μαζί μας, τους οποίους ευχαριστούμε ιδιαίτερα. Σίγουρα, η έκτακτη στήριξη δεν θα μπορούσε να παρασχεθεί αν δεν υπήρχαν αυτοί οι συμπολίτες μας, άτομα και Οργανισμοί, οι οποίοι αναγνωρίζοντας την προσφορά του Κ.Ε.Σ., πρόσφεραν χορηγίες σε χρήματα, προϊόντα και υπηρεσίες. Ευχαριστίες εκφράζονται και προς αυτούς.

Αποδείξαμε, για ακόμη μια φορά, ότι ο Κ.Ε.Σ., σε οποιαδήποτε μορφή έκτακτης ανάγκης, είναι παρών και προσφέρει όπου υπάρχει ανάγκη. Ενδεικτικά, είναι και τα πάρα πολλά μηνύματα ευχαριστιών και αναγνώρισης που πήραμε και εξακολουθούμε να παίρνουμε από συμπολίτες μας που εξυπηρετήθηκαν από την «Έκτακτη Υπηρεσία Στήριξης Ατόμων Τρίτης Ηλικίας και Ευάλωτων Ομάδων».

Παρατίθενται ακολούθως:

1. Στατιστική Κατάσταση για τα αιτήματα που εξυπηρετήθηκαν ανά κατηγορία και ανά Επαρχία.
2. Στατιστική Κατάσταση όσον αφορά το σύνολο των οικογενειών και των ατόμων που βοήθησαν με δωρεάν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης, φάρμακα και/ή άλλες υπηρεσίες, τον αριθμό των εθελοντών και του προσωπικού που συμμετείχαν, καθώς και δεδομένα που αφορούν τον προστατευτικό εξοπλισμό, τα αντισηπτικά και τα προϊόντα υγιεινής που αναλώθηκαν για τις συγκεκριμένες εξυπηρετήσεις.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ

ΕΚΤΑΚΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΗΚΑΝ - ΣΥΝΟΛΙΚΑ

Περίοδος 19/3/2020-31/5/2020

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ								4306	
	Hqs	Λευκωσία	Λεμεσός	Λάρνακα	Αμμόχωστος	Πάφος	Πόλις Χρυσοχούς	Τμ. Νέων	ΣΥΝΟΛΟ
Τρόφιμα και είδη Πρ. Ανάγκης ( Δωρεάν -Παραλαβή από Κλάδο )		497	663	385	235	397	17		2194
Τρόφιμα και είδη Πρ. Ανάγκης ( Δωρεάν Παράδοση από Εθελοντές )		430	1	61	74	105	143		814
<b>ΣΥΝΟΛΟ 1</b>	0	<b>927</b>	<b>664</b>	<b>446</b>	<b>309</b>	<b>502</b>	<b>160</b>	<b>0</b>	<b>3008</b>
Φαρμακείο (Πληρωμή από τον αιτητή)	134	1	27	10	2	3	1		178
Φαρμακείο (Πληρωμή από Hqs /Κλάδο )	22			5		3	2		32
Υπεραγορές (Πληρωμή από τον αιτητή)	99			7		2			108
Άλλα Αιτήματα	115		2			3			120
<b>ΣΥΝΟΛΟ 2</b>	370	1	29	22	2	11	3	0	438
<b>ΣΥΝΟΛΟ 1+2</b>	370	928	693	468	311	513	163	0	
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ</b>									<b>3446</b>
Πασχαλινό Κουπόνι/ Πακέτο		375	273	190	180	38		500	1556
<b>ΣΥΝΟΛΟ Δωρεάν Τροφίμων – κουπονιών και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης</b>									<b>4564</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ 19/3/2020-30/5/2020</b>									<b>5002</b>



## Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός όπως ανταποκρίθηκε στην πανδημία Covid-19 ΕΚΤΑΚΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

Α' Φάση 19/3/2020 - 31/5/2020 ( κατά τη διάρκεια του lock down )



**4 564**

Αιτήματα τα οποία ικανοποιήθηκαν με δωρεάν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης.

**20 000 +**

Άτομα τα οποία βοηθήθηκαν με δωρεάν τρόφιμα και άλλα είδη πρώτης ανάγκης.



**438**

Άτομα τα οποία βοηθήθηκαν με φάρμακα και / ή άλλες εξυπηρετήσεις



**184**

Εθελοντές και προσωπικό του ΚΕΣ που Συμμετείχαν



**124 484**

Προστατευτικός εξοπλισμός σε τεμάχια:

- \* Μάσκες - **17 392**
- \* Γάντια - **71 000**
- \* Ασπίδες - **760**
- \* Φόρμες μιας χρήσης - **1 902**
- \* Πλαστικά γυαλιά ασφαλείας - **30**
- \* Πλαστικά καλύμματα παπουτσιών - **4 000**
- \* Ιατρικά καπέλα - **1 400**



**515**

Αντισηπτικά :

- \* Αιθυλική αλκοόλη - **90 L**
- \* Απολυμαντικό χεριών - **425 L**

**1 000**

Προϊόντα υγιεινής τεμάχια :

- \* Προϊόντα προσωπικής υγιεινής - **500**
- \* Είδη καθαριότητας - **500**

### 13. ΕΠΟΜΕΝΟ ΣΤΑΔΙΟ

Με τη λήξη των μέτρων περιορισμού της διακίνησης, κρίθηκε ότι η «Έκτακτη Υπηρεσία Στήριξης Ατόμων Τρίτης Ηλικίας και Ευάλωτων Ομάδων» ενδείκνυται, πλέον, να τυγχάνει διαχείρισης με τον πάγιο τρόπο λειτουργίας του Κ.Ε.Σ., δηλαδή, απευθείας από τους Κλάδους. Ως εκ τούτου, ανακοινώθηκε ότι, από την **1 Ιουνίου 2020** παύει να ισχύει η εξυπηρέτηση από τον παγκύπριο αριθμό κλήσεων και οποιαδήποτε αιτήματα θα υποβάλλονται απευθείας στον Κλάδο της επαρχίας του αιτητή. Αναμένεται ότι, ο κάθε Κλάδος, τουλάχιστο για ένα χρονικό διάστημα, θα έχει αυξημένο αριθμό αιτημάτων, ενόψει των νέων οικονομικών συνθηκών, μέχρι σημαντικός αριθμός συνανθρώπων μας επανέλθει στην προηγούμενη εργασία και απολαβές του.

Αιτήματα για παροχή στήριξης (τρόφιμα/ φάρμακα ή άλλου είδους στήριξη) θα πρέπει να υποβάλλονται απευθείας στους Κλάδους της επαρχίας διαμονής του αιτητή, στα πιο κάτω τηλέφωνα:

<b>Κλάδος Λευκωσίας:</b>	<b>22664988</b>
<b>Κλάδος Λεμεσού:</b>	<b>25355104</b>
<b>Κλάδος Αμμοχώστου:</b>	<b>24655643</b>
<b>Κλάδος Λάρνακας:</b>	<b>24655080</b>
<b>Κλάδος Πάφου:</b>	<b>26933259</b>
<b>Κλάδος Πόλης Χρυσοχούς:</b>	<b>99034212 / 99900172</b>

Ενόψει της εμπειρίας από τη διαχείριση της Α΄ Φάσης λειτουργίας της Έκτακτης Υπηρεσίας, κρίθηκε ότι ενδείκνυται να συνεχίσει να υπάρχει ομοιόμορφη αντιμετώπιση παγκύπρια από όλους τους Κλάδους του Κ.Ε.Σ. Εξυπακούεται ότι, σε κάθε περίπτωση, ο οικείος Κλάδος θα προβαίνει σε αξιολόγηση του αιτήματος και θα αποφασίζει κατά πόσο είναι αιτιολογημένο. Για τούτο διεξήχθη σεμινάριο επιμόρφωσης, υπό μορφή διαβούλευσης και ανταλλαγής απόψεων, αναφορικά με τη διαδικασία της αξιολόγησης (βλέπε κεφάλαιο 14: *Επιμόρφωση / Προετοιμασία για το επόμενο στάδιο*).



## 14. ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ / ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ ΣΤΑΔΙΟ

Με την έναρξη της Β΄ Φάσης της Έκτακτης Υπηρεσίας και, συγκεκριμένα, στις 9 Ιουνίου 2020, πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτικό σεμινάριο μέσω τηλεδιάσκεψης χρησιμοποιώντας την εφαρμογή ZOOM, με τη συμμετοχή όλων των Κλάδων, με σκοπό να παρουσιαστεί το σύνολο διαδικασιών παροχής ανθρωπιστικής βοήθειας οι οποίες είχαν εφαρμοστεί κατά την Α΄ Φάση και κρίθηκαν 'καλή πρακτική', να γίνει ανταλλαγή απόψεων με όλους τους εμπλεκόμενους και να αποφασιστεί ο πλέον δόκιμος τρόπος για συνέχιση της εφαρμογής και κατά την Β΄ Φάση της Έκτακτης Υπηρεσίας, προς όφελος των εξυπηρετούμενων παγκύπρια.

Η παρουσίαση έγινε από τον Συντονιστή του Κλάδου Λευκωσίας κ. Δημήτρη Φυλακτού σε συνεργασία με την Α΄ Αντιπρόεδρο, κ. Λήδα Κουρσουμπά. Απευθύνετο, κυρίως, στους λειτουργούς και εθελοντές των Μονάδων που ασχολούνται με το πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας. Το παρακολούθησαν η Πρόεδρος Κ.Ε.Σ. κ. Φωτεινή Παπαδοπούλου, η Γενική Διευθύντρια κ. Χριστίνα Καπαρτή, οι Προέδροι των Κλάδων, λειτουργοί των Γραφείων Διοίκησης που αποτέλεσαν τον πυρήνα της ομάδας της Έκτακτης Υπηρεσίας καθώς και λειτουργοί των Κλάδων και του Τμήματος Νέων που εμπλέκονται στα προγράμματα Κοινωνικής Πρόνοιας.

Μεταξύ άλλων συζητήθηκαν τα πιο κάτω θέματα:

- ο σκοπός και στόχος του Προγράμματος Κοινωνικής Πρόνοιας
- τα καθήκοντα των λειτουργών / εθελοντών που εμπλέκονται στο πρόγραμμα
- τα βασικά επιδόματα του κράτους
- τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις της κάθε ευάλωτης ομάδας ξεχωριστά όπως απορρέουν μέσα από τις νομοθεσίες της Κυπριακής Δημοκρατίας
- η εφαρμογή των κριτήριων του προγράμματος κοινωνικής πρόνοιας
- τα χαρακτηριστικά των εξυπηρετούμενων
- τα πιστοποιητικά έντυπα που ζητούμε για την κάθε ευάλωτη ομάδα ξεχωριστά
- το περιεχόμενο της ανθρωπιστικής βοήθειας (διάφορα τυποποιημένα πακέτα)
- η καταγραφή και η τεκμηρίωση των πληροφοριών
- στρατηγικές που ευνοούν την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ λειτουργού Κοινωνικής Πρόνοιας και εξυπηρετούμενου/οικογένεια
- η χρήση του εντύπου αρχικής αξιολόγησης
- η χρήση του παραπεμπτικού εντύπου
- η παροχή και αγορά φαρμάκων
- διακανονισμοί λογαριασμών
- προστασία προσωπικών δεδομένων

Επισημάνθηκε, επίσης, η σημασία τήρησης στατιστικών δεδομένων με τη χρήση του αρχείου excel το οποίο είχε σταλεί ήδη σε όλους του Κλάδους και ζητήθηκε όπως

αυτό συμπληρώνεται σωστά και επιστρέφεται στα Γραφεία Διοίκησης (κ. Χριστιάνα Ηλιάδη) στο τέλος του κάθε μήνα.

Η παρουσίαση στάλθηκε σε όλους του Κλάδους για να χρησιμοποιείται ως οδηγός κατά τη διάρκεια αξιολογήσεων (βλέπε Παράρτημα 14).

Το επιμορφωτικό σεμινάριο ολοκληρώθηκε με επιτυχία. Όλοι οι συμμετέχοντες είχαν ενεργό ρόλο, αντάλλαξαν απόψεις, και υπέβαλαν εισηγήσεις και, στο τέλος, εξέφρασαν ικανοποίηση για το εύρος πληροφοριών που δόθηκαν και για την ευκαιρία που παρασχέθηκε για ανταλλαγή απόψεων.

Το σεμινάριο συνέβαλε ώστε να δοθεί η δυνατότητα βελτίωσης του ενιαίου συστήματος αξιολογήσεων και κριτηρίων που υιοθετήθηκε κατά την Α΄ Φάση του προγράμματος, ώστε να εφαρμοστεί βελτιωμένο κατά την Β΄ Φάση κάτι που θα βοηθήσει άμεσα στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των εξυπηρετούμενων, το οποίο, με την σειρά του, θα συμβάλει στην αναπροσαρμογή και/ή βελτίωση των προγραμμάτων του Κ.Ε.Σ. με στόχο την όσο το δυνατό πιο ποιοτική και στοχευμένη εξυπηρέτηση των αιτημάτων.

Σημαντικός παράγοντας προς τούτο είναι, επίσης, η τήρηση της ενιαίας βάσης δεδομένων που η οποία θα επιτευχθεί με την συμβολή όλων των Κλάδων από τους οποίους αναμένεται να υποβάλουν μηνιαία στα Γραφεία Διοίκησης (κ. Χριστιάνα Ηλιάδη) τα στοιχεία που τους έχουν ζητηθεί με το σχετικό αρχείο excel, το οποίο έχει διαβιβαστεί στους Κλάδους μαζί με το έντυπο αξιολόγησης.

Όπως ανέφερε η Α΄ Αντιπρόεδρος στα καταληκτικά της σχόλια, ήταν μια εξαιρετική ευκαιρία για ένα brainstorming μεταξύ των εμπλεκόμενων αξιωματούχων και λειτουργών των Γραφείων Διοίκησης, των Κλάδων και του Τμήματος Νέων, στη διάρκεια του οποίου δόθηκαν πληροφορίες, ανταλλάγηκαν απόψεις, και συναποφασίστηκαν θέματα. Τούτο είναι πάρα πολύ σημαντικό, όχι μόνο όσον αφορά την καλύτερη κατανόηση και εφαρμογή του αντικειμένου του σεμιναρίου, αλλά και την ενδυνάμωση της σχέσης συνεργασίας η οποία πρέπει πάντα να υπάρχει στους κόλπους του Κ.Ε.Σ. Είναι αυτό το πνεύμα συνεργασίας, κατέληξε η Α΄ Αντιπρόεδρος, το οποίο επικράτησε καθ' όλη τη διάρκεια της Α΄ Φάσης της Έκτακτης Υπηρεσίας και το οποίο ήταν καθοριστικό για την επιτυχία της.

## Παράρτημα 1

**From:** Thalia Vourkidou

**Sent:** 20 March 2020 12:58

**To:** 'Aliki Neocleous (alikingneocleous@cablenet.com.cy)' <alikingneocleous@cablenet.com.cy>; 'Amalia Erotokritos (aerotokritos@tplaw.com.cy)' <aerotokritos@tplaw.com.cy>; 'Andreas Artemis (a.artemis@cgi.com.cy)' <a.artemis@cgi.com.cy>; 'Angelos Nikolaides (nicolaid@spidernet.com.cy)' <nicolaid@spidernet.com.cy>; 'Anna Christodoulidou (costas\_nicol@yahoo.co.uk)' <costas\_nicol@yahoo.co.uk>; 'Antonis Melas (antonis.melas@gmail.com)' <antonis.melas@gmail.com>; 'Christos Mavrellis (christos.mavrellis@demetriades.com)' <christos.mavrellis@demetriades.com>; 'Constantinos Tambourlas (tambourlas.law@gmail.com)' <tambourlas.law@gmail.com>; 'Costas Pandehis (cpandehis@gmail.com)' <cpandehis@gmail.com>; 'CRCS Kyrenia Branch (kyrenia@redcross.org.cy)' <kyrenia@redcross.org.cy>; 'Despo Frederickou (despofre@gmail.com)' <despofre@gmail.com>; 'Dinos Christofides (dinos.christofides@gmail.com)' <dinos.christofides@gmail.com>; 'toulla@charalaw.com' <toulla@charalaw.com>; 'Efi Kannaourou (ckannaourou@hotmail.com)' <ckannaourou@hotmail.com>; 'Emilia Vourka - CRCS Council (emiliavourka@gmail.com)' <emiliavourka@gmail.com>; 'Evmorfia Fereos (morfer@spidernet.com.cy)' <morfer@spidernet.com.cy>; 'Kika Konia (kika.konia@icloud.com)' <kika.konia@icloud.com>; 'Lena Protopapa - Treasurer Nicosia Branch (lena-pelides@regis.com.cy)' <lena-pelides@regis.com.cy>; 'Lenia Karapataki (lenia45@icloud.com)' <lenia45@icloud.com>; 'Niki Hadjitsangari (limassol.president@redcross.org.cy)' <limassol.president@redcross.org.cy>; 'Marina Demades (marina@alphamega.com.cy)' <marina@alphamega.com.cy>; 'Michalis Sarris (msarris@cytanet.com.cy)' <msarris@cytanet.com.cy>; 'Mustafa Hami (hamimustafa@gmail.com)' <hamimustafa@gmail.com>; 'Niki Hadjitsangari (n.hadjitsangari@cytanet.com.cy)' <n.hadjitsangari@cytanet.com.cy>; 'Takis Neophytou (takneo@cytanet.com.cy)' <takneo@cytanet.com.cy>; 'Tassos Televantides (ttelevantides@cypcodirect.com)' <ttelevantides@cypcodirect.com>; 'Vanessa Kyprianou (vamalltd@gmail.com)' <vamalltd@gmail.com>; 'Antri Georgiou Gavriel (antrigeorgioudiko@gmail.com)' <antrigeorgioudiko@gmail.com>; 'Alexia Nikomani (a.nikomani@redcross.org.cy)' <a.nikomani@redcross.org.cy>; 'Amif (amif@redcross.org.cy)' <amif@redcross.org.cy>; 'AMIF Project Manager (amif.projectmanager@redcross.org.cy)' <amif.projectmanager@redcross.org.cy>; 'Anastasia Michaelidou (n.michaelidou@redcross.org.cy)' <n.michaelidou@redcross.org.cy>; 'Andia Ntoa (a.ntoa@redcross.org.cy)' <a.ntoa@redcross.org.cy>; 'Andrea Loizou (a.loizou@redcross.org.cy)' <a.loizou@redcross.org.cy>; 'Andreas Nikola (a.nikola@redcross.org.cy)' <a.nikola@redcross.org.cy>; 'Angela Theophanous (a.theophanous@redcross.org.cy)' <a.theophanous@redcross.org.cy>; 'Antonis Anastasiou (a.anastasiou@redcross.org.cy)' <a.anastasiou@redcross.org.cy>; 'Christiana Eliades (c.eliades@redcross.org.cy)' <c.eliades@redcross.org.cy>; 'Constantina Prapa (c.prapa@redcross.org.cy)' <c.prapa@redcross.org.cy>; 'Demetris Phylactou (d.phylactou@redcross.org.cy)' <d.phylactou@redcross.org.cy>; 'Elena Ioannou (e.ioannou@redcross.org.cy)' <e.ioannou@redcross.org.cy>; 'Eleni Panayiotou (e.panayiotou@redcross.org.cy)' <e.panayiotou@redcross.org.cy>; 'Eleni Savva (e.savva@redcross.org.cy)' <e.savva@redcross.org.cy>; 'Elisabeta Pogiati (e.pogiati@redcross.org.cy)' <e.pogiati@redcross.org.cy>; 'Elli Sokratous (paphos@redcross.org.cy)' <paphos@redcross.org.cy>; 'Georgios Georgiou (g.georgiou@redcross.org.cy)' <g.georgiou@redcross.org.cy>; 'Giorgos Hadjistasi (g.hadjistasi@redcross.org.cy)' <g.hadjistasi@redcross.org.cy>; 'Katerina Christodoulou (k.christodoulou@redcross.org.cy)' <k.christodoulou@redcross.org.cy>; 'Lia Zografou (l.zografou@redcross.org.cy)' <l.zografou@redcross.org.cy>; 'Liana Makridou (l.makridou@redcross.org.cy)' <l.makridou@redcross.org.cy>; 'Limassol Branch (s.philippou@redcross.org.cy)' <s.philippou@redcross.org.cy>; 'Maria Lambrou (m.lambrou@redcross.org.cy)' <m.lambrou@redcross.org.cy>; 'Maria Solomou (m.solomou@redcross.org.cy)' <m.solomou@redcross.org.cy>; 'Matheos Demetriades (m.demetriades@redcross.org.cy)' <m.demetriades@redcross.org.cy>; 'Nikolas Komodromos (n.komodromos@redcross.org.cy)' <n.komodromos@redcross.org.cy>; 'Nikos Papadopoulos (n.papadopoulos@redcross.org.cy)' <n.papadopoulos@redcross.org.cy>; 'Pantelis Constantinou (p.constantinou@redcross.org.cy)' <p.constantinou@redcross.org.cy>; 'Polina Savva (p.savva@redcross.org.cy)' <p.savva@redcross.org.cy>;  
**Cc:** Fotini Papadopoulos (fotleve@yahoo.com) <fotleve@yahoo.com>; 'Leda Koursoumba (vice.president@redcross.org.cy)' <vice.president@redcross.org.cy>; Christina Kapartis (c.kapartis@redcross.org.cy) <c.kapartis@redcross.org.cy>; Admin (admin@redcross.org.cy) <admin@redcross.org.cy>  
**Subject:** Μήνυμα Α' Αντιπροέδρου ΚΕΣ  
**Importance:** High

### ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΕΠΕΙΓΟΝ

Προς: Συμβούλιο, Μονάδες και Προσωπικό Κ.Ε.Σ.

Αγαπητοί,

Σας διαβιβάζεται πιο κάτω μήνυμα της Α' Αντιπροέδρου του Κ.Ε.Σ., κ. Λήδας Κουρσουμπά:

«Αγαπητοί Συνεργάτες Ερυθροσταυρίτες,

Ενόψει του προσωρινού κωλύματος της Γενικής Διευθύντριας του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού (Κ.Ε.Σ.), το οποίο επιβάλλει τον περιορισμό της άσκησης των καθηκόντων της ώστε να μπορέσει να επανέλθει πλήρως, και σε συνέχεια σημερινού ηλεκτρονικού μηνύματός της, παρακαλώ όπως, επί του παρόντος, και μέχρι νεότερας διαφορετικής ειδοποίησης, για οποιοδήποτε θέμα χρειάζεται να επικοινωνήσετε με τα Γραφεία Διοίκησης, να επικοινωνείτε με τη Λειτουργό Εξυπηρέτησης Διοίκησης, Θάλεια Βουρκίδου, στο κινητό 99751165 ή στο email [t.vourkidou@redcross.org.cy](mailto:t.vourkidou@redcross.org.cy).

Καταβάλλονται υπεράνθρωπες προσπάθειες από όλους στον Κ.Ε.Σ., εθελοντές και προσωπικό, για να εκπληρώσουμε το ρόλο μας ως επικουρικό σώμα των δημοσίων αρχών σε ανθρωπιστικά θέματα, στηρίζοντας πλήρως τα μέτρα που εξαγγέλθηκαν από την Κυβέρνηση για περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας. Έχουμε να αντιμετωπίσουμε μια πρωτόγνωρη κατάσταση έκτακτης ανάγκης με ένα αόρατο εχθρό.

Να είστε σίγουροι ότι, αναγνωρίζεται στο έπακρο η προσφορά και εκφράζονται τεράστιες ευχαριστίες προς όλους τους εθελοντές και το προσωπικό που καταβάλλει τεράστιες και υπεράνθρωπες προσπάθειες παραμένοντας στις επάλξεις, και λαμβάνοντας πάντα τα αναγκαία μέτρα προστασίας.

Θέλω να επισημάνω, για ακόμα μια φορά, ότι, επιβάλλεται ο καθένας μας να παίρνει τα αναγκαία μέτρα αυτοπροστασίας, όπου ενδείκνυται, να αυτοπεριορίζεται, και όπου είναι δυνατό να προσφέρει υπηρεσίες από το σπίτι. Αυτή η συμπεριφορά συνιστά σώφρονα άσκηση του ερυθροσταυρίτικου μας καθήκοντος και δεν είναι απλώς ατομική προστασία, αλλά προστασία του συνόλου.

Με την ιδιαίτερη εκτίμηση και την αγάπη μου,

Λήδα Κουρσουμπά  
Α' Αντιπρόεδρος  
Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού»

## Παράρτημα 2

**From:** Anastasia Michaelidou

**Sent:** 19 March 2020 15:20

**To:** Demetris Phylactou <d.phylactou@redcross.org.cy>; marina@alphamega.com.cy; Andrea Loizou <a.loizou@redcross.org.cy>; vamalltd@gmail.com; Maroula Angelides <kyrenia@redcross.org.cy>; Niki Hadjitsangari <limassol.president@redcross.org.cy>; Polina Savva <p.savva@redcross.org.cy>; n.hadjitsangari@cytanet.com.cy; Maria Lambrou <m.lambrou@redcross.org.cy>; alikineocleous@cablenet.com.cy; Lia Zografou <l.zografou@redcross.org.cy>; kika.konia@icloud.com; Elli Sokratous <paphos@redcross.org.cy>; Anna Christodoulidou (costas\_nicol@yahoo.co.uk) <costas\_nicol@yahoo.co.uk>; President Paphos Br <paphos.president@redcross.org.cy>; Katerina Christodoulou <k.christodoulou@redcross.org.cy>; Constantina Prapa <c.prapa@redcross.org.cy>; Christina Alexandrou <youthlimassol@redcross.org.cy>; pchrysostomou@cytanet.com.cy; Fotini Papadopoulos (fotleve@yahoo.com) <fotleve@yahoo.com>; CRCS-1st Vice President (1VPres) <1vpres@redcross.org.cy>

**Cc:** Christina Kapartis <c.kapartis@redcross.org.cy>; Admin <admin@redcross.org.cy>

**Subject:** ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

Αγαπητοί,

Σας αποστέλλω συνημμένα τις Διαδικασίες της νέας υπηρεσίας του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, μαζί με τα 2 έντυπα που αναφέρονται στις Διαδικασίες:

- Δελτίο Κίνησης / Μεταφορικών
- Δελτίο Παράδοσης Αγαθών

Στην διάθεση σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Σας ευχαριστώ.

Με εκτίμηση,

**Anastasia Michaelidou**

**Restoring Family Links Service**

**Cyprus Red Cross Society (CRCS)**

Headquarters

3 Kypriakos Erythros Stavros street, 2063 Strovolos

P.O. Box 25374, 1309 Nicosia - CYPRUS

Tel.: (+357) 22 504419, Fax: (+357) 22 666956

Website: [www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy)

**From:** Anastasia Michaelidou

**Sent:** 23 March 2020 13:23

**To:** Thalia Vourkidou <t.vourkidou@redcross.org.cy>; Giorgos Hadjistasi <g.hadjistasi@redcross.org.cy>; Christiana Eliades <c.eliades@redcross.org.cy>; Nikos Papadopoulos <n.papadopoulos@redcross.org.cy>; Alexia Nikomani <a.nikomani@redcross.org.cy>; AMIF Project Manager <amif.projectmanager@redcross.org.cy>; Amif <amif@redcross.org.cy>; Angela Theophanous <a.theophanous@redcross.org.cy>; Matheos Demetriades <m.demetriades@redcross.org.cy>; Demetris Phylactou <d.phylactou@redcross.org.cy>; marina@alphamega.com.cy; Andrea Loizou <a.loizou@redcross.org.cy>; vamalltd@gmail.com; Maroula Angelides <kyrenia@redcross.org.cy>; Niki Hadjitsangari <limassol.president@redcross.org.cy>; Polina Savva <p.savva@redcross.org.cy>; n.hadjitsangari@cytanet.com.cy; Maria Lambrou <m.lambrou@redcross.org.cy>; alikineocleous@cablenet.com.cy; Lia Zografou <l.zografou@redcross.org.cy>; kika.konia@icloud.com; Elli Sokratous <paphos@redcross.org.cy>; Anna Christodoulidou (costas\_nicol@yahoo.co.uk) <costas\_nicol@yahoo.co.uk>; President Paphos Br <paphos.president@redcross.org.cy>; Katerina Christodoulou <k.christodoulou@redcross.org.cy>; Constantina Prapa <c.prapa@redcross.org.cy>; Christina Alexandrou <youthlimassol@redcross.org.cy>; pchrysostomou@cytanet.com.cy  
**Cc:** Fotini Papadopoulos (fotleve@yahoo.com) <fotleve@yahoo.com>; CRCS Vice-President <vice.president@redcross.org.cy>; Christina Kapartis <c.kapartis@redcross.org.cy>; Admin <admin@redcross.org.cy>  
**Subject:** Έμβλημα του Κ.Ε.Σ

Προς: Προέδρους Μονάδων Κ.Ε.Σ. και Προσωπικό Κ.Ε.Σ. παγκύπρια

Αγαπητοί,

Με οδηγίες τις Α' Αντιπροέδρου του Κ.Ε.Σ, κας Λήδας Κουρσουμπά, παρακαλείστε να τοποθετήσετε το αυτοκόλλητο με το έμβλημα του Κ.Ε.Σ στον μπροστινό ανεμοθώρακα του οχήματός σας, ώστε να είναι εμφανές ότι κυκλοφορείτε για σκοπούς του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, και σε περίπτωση lock down να μπορείτε να εξακολουθείτε να προσφέρετε τις υπηρεσίες σας.

Το ίδιο ισχύει και για τους εθελοντές του Κ.Ε.Σ., ιδιαίτερα αυτούς που δραστηριοποιούνται με την νέα έκτακτη Υπηρεσία στήριξης ατόμων τρίτης ηλικίας και ευάλωτων ομάδων.

Οι Μονάδες πρέπει να φροντίσουν ώστε οι εθελοντές να παραλαμβάνουν το αυτοκόλλητο (μαζί με την υπόλοιπη εξάρτηση προστασίας που έχει ήδη σταλεί στις Μονάδες) από την κάθε Μονάδα όταν θα κληθούν από την ιδική Μονάδα Διοίκησης για βοήθεια.

Στην διάθεση σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Σας ευχαριστώ.

Με εκτίμηση,

**Anastasia Michaelidou**

**Restoring Family Links Service**

**Cyprus Red Cross Society (CRCS)**

Headquarters

3 Kypriakos Erythros Stavros street, 2063 Strovolos

P.O. Box 25374, 1309 Nicosia - CYPRUS

Tel.: (+357) 22 504419, Fax: (+357) 22 666956

Website: [www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy)

Find us on Facebook! <https://www.facebook.com/cyprusredcross>

## Παράρτημα 4

**From:** Thalia Vourkidou

**Sent:** 24 March 2020 08:00

**To:** 'Aiki Neocleous ([alikingeocleous@cablenet.com.cy](mailto:alikingeocleous@cablenet.com.cy))' <[alikingeocleous@cablenet.com.cy](mailto:alikingeocleous@cablenet.com.cy)>; 'Amalia Erotokritos ([aerotokritos@tplaw.com.cy](mailto:aerotokritos@tplaw.com.cy))' <[aerotokritos@tplaw.com.cy](mailto:aerotokritos@tplaw.com.cy)>; 'Andreas Artemis ([a.artemis@cgi.com.cy](mailto:a.artemis@cgi.com.cy))' <[a.artemis@cgi.com.cy](mailto:a.artemis@cgi.com.cy)>; 'Angelos Nikolaides ([nicolaid@spidernet.com.cy](mailto:nicolaid@spidernet.com.cy))' <[nicolaid@spidernet.com.cy](mailto:nicolaid@spidernet.com.cy)>; 'Anna Christodoulidou ([costas\\_nicol@yahoo.co.uk](mailto:costas_nicol@yahoo.co.uk))' <[costas\\_nicol@yahoo.co.uk](mailto:costas_nicol@yahoo.co.uk)>; 'Antonis Melas ([antonis.melas@gmail.com](mailto:antonis.melas@gmail.com))' <[antonis.melas@gmail.com](mailto:antonis.melas@gmail.com)>; 'Christos Mavrellis ([christos.mavrellis@demetriades.com](mailto:christos.mavrellis@demetriades.com))' <[christos.mavrellis@demetriades.com](mailto:christos.mavrellis@demetriades.com)>; 'Constantinos Tambourlas ([tambourlas.law@gmail.com](mailto:tambourlas.law@gmail.com))' <[tambourlas.law@gmail.com](mailto:tambourlas.law@gmail.com)>; 'Costas Pandehis ([cpandehis@gmail.com](mailto:cpandehis@gmail.com))' <[cpandehis@gmail.com](mailto:cpandehis@gmail.com)>; 'CRCS Kyrenia Branch ([kyrenia@redcross.org.cy](mailto:kyrenia@redcross.org.cy))' <[kyrenia@redcross.org.cy](mailto:kyrenia@redcross.org.cy)>; 'Despo Frederickou ([despofre@gmail.com](mailto:despofre@gmail.com))' <[despofre@gmail.com](mailto:despofre@gmail.com)>; 'Dinos Christofides ([dinos.christofides@gmail.com](mailto:dinos.christofides@gmail.com))' <[dinos.christofides@gmail.com](mailto:dinos.christofides@gmail.com)>; 'toulla@charalaw.com' <[toulla@charalaw.com](mailto:toulla@charalaw.com)>; 'Efi Kannaourou ([ckannaourou@hotmail.com](mailto:ckannaourou@hotmail.com))' <[ckannaourou@hotmail.com](mailto:ckannaourou@hotmail.com)>; 'Emilia Vourka - CRCS Council ([emiliavourka@gmail.com](mailto:emiliavourka@gmail.com))' <[emiliavourka@gmail.com](mailto:emiliavourka@gmail.com)>; 'Evmorfia Fereos ([morfer@spidernet.com.cy](mailto:morfer@spidernet.com.cy))' <[morfer@spidernet.com.cy](mailto:morfer@spidernet.com.cy)>; 'Kika Konia ([kika.konia@icloud.com](mailto:kika.konia@icloud.com))' <[kika.konia@icloud.com](mailto:kika.konia@icloud.com)>; 'Lena Protopapa - Treasurer Nicosia Branch ([lana-pelides@regis.com.cy](mailto:lana-pelides@regis.com.cy))' <[lana-pelides@regis.com.cy](mailto:lana-pelides@regis.com.cy)>; 'Lenia Karapataki ([lenia45@icloud.com](mailto:lenia45@icloud.com))' <[lenia45@icloud.com](mailto:lenia45@icloud.com)>; 'Niki Hadjitsangari <[limassol.president@redcross.org.cy](mailto:limassol.president@redcross.org.cy)>; 'Marina Demades ([marina@alphamega.com.cy](mailto:marina@alphamega.com.cy))' <[marina@alphamega.com.cy](mailto:marina@alphamega.com.cy)>; 'Michalis Sarris ([msarris@cytanet.com.cy](mailto:msarris@cytanet.com.cy))' <[msarris@cytanet.com.cy](mailto:msarris@cytanet.com.cy)>; 'Mustafa Hami ([hamimustafa@gmail.com](mailto:hamimustafa@gmail.com))' <[hamimustafa@gmail.com](mailto:hamimustafa@gmail.com)>; 'Niki Hadjitsangari ([n.hadjitsangari@cytanet.com.cy](mailto:n.hadjitsangari@cytanet.com.cy))' <[n.hadjitsangari@cytanet.com.cy](mailto:n.hadjitsangari@cytanet.com.cy)>; 'Takis Neophytou ([takneo@cytanet.com.cy](mailto:takneo@cytanet.com.cy))' <[takneo@cytanet.com.cy](mailto:takneo@cytanet.com.cy)>; 'Tassos Televantides ([ttelevantides@cypcodirect.com](mailto:ttelevantides@cypcodirect.com))' <[ttelevantides@cypcodirect.com](mailto:ttelevantides@cypcodirect.com)>; 'Vanessa Kyprianou ([vamalltd@gmail.com](mailto:vamalltd@gmail.com))' <[vamalltd@gmail.com](mailto:vamalltd@gmail.com)>; Antri Georgiou Gavriel ([antrigeorgioudiko@gmail.com](mailto:antrigeorgioudiko@gmail.com)) <[antrigeorgioudiko@gmail.com](mailto:antrigeorgioudiko@gmail.com)>; Alexia Nikomani <[a.nikomani@redcross.org.cy](mailto:a.nikomani@redcross.org.cy)>; Amif <[amif@redcross.org.cy](mailto:amif@redcross.org.cy)>; AMIF Project Manager <[amif.projectmanager@redcross.org.cy](mailto:amif.projectmanager@redcross.org.cy)>; Anastasia Michaelidou <[n.michaelidou@redcross.org.cy](mailto:n.michaelidou@redcross.org.cy)>; Andia Ntoa <[a.ntoa@redcross.org.cy](mailto:a.ntoa@redcross.org.cy)>; Andrea Loizou <[a.loizou@redcross.org.cy](mailto:a.loizou@redcross.org.cy)>; Andreas Nikola <[a.nikola@redcross.org.cy](mailto:a.nikola@redcross.org.cy)>; Angela Theophanous <[a.theophanous@redcross.org.cy](mailto:a.theophanous@redcross.org.cy)>; Antonis Anastasiou <[a.anastasiou@redcross.org.cy](mailto:a.anastasiou@redcross.org.cy)>; Christiana Eliades <[c.eliades@redcross.org.cy](mailto:c.eliades@redcross.org.cy)>; Constantina Prapa <[c.prapa@redcross.org.cy](mailto:c.prapa@redcross.org.cy)>; Demetris Phylactou <[d.phylactou@redcross.org.cy](mailto:d.phylactou@redcross.org.cy)>; Elena Ioannou <[e.ioannou@redcross.org.cy](mailto:e.ioannou@redcross.org.cy)>; Eleni Panayiotou <[e.panayiotou@redcross.org.cy](mailto:e.panayiotou@redcross.org.cy)>; Eleni Savva <[e.savva@redcross.org.cy](mailto:e.savva@redcross.org.cy)>; Elisabeta Pogiati <[e.pogiatzi@redcross.org.cy](mailto:e.pogiatzi@redcross.org.cy)>; Elli Sokratous <[paphos@redcross.org.cy](mailto:paphos@redcross.org.cy)>; Georgios Georgiou <[g.georgiou@redcross.org.cy](mailto:g.georgiou@redcross.org.cy)>; Giorgos Hadjistasi <[g.hadjistasi@redcross.org.cy](mailto:g.hadjistasi@redcross.org.cy)>; Katerina Christodoulou <[k.christodoulou@redcross.org.cy](mailto:k.christodoulou@redcross.org.cy)>; Lia Zografou <[l.zografou@redcross.org.cy](mailto:l.zografou@redcross.org.cy)>; Liana Makridou <[l.makridou@redcross.org.cy](mailto:l.makridou@redcross.org.cy)>; Limassol Branch <[s.philippou@redcross.org.cy](mailto:s.philippou@redcross.org.cy)>; Maria Lambrou <[m.lambrou@redcross.org.cy](mailto:m.lambrou@redcross.org.cy)>; Maria Solomou <[m.solomou@redcross.org.cy](mailto:m.solomou@redcross.org.cy)>; Matheos Demetriades <[m.demetriades@redcross.org.cy](mailto:m.demetriades@redcross.org.cy)>; Nikolas Komodromos <[n.komodromos@redcross.org.cy](mailto:n.komodromos@redcross.org.cy)>; Nikos Papadopoulos <[n.papadopoulos@redcross.org.cy](mailto:n.papadopoulos@redcross.org.cy)>; Pantelis Constantinou <[p.constantinou@redcross.org.cy](mailto:p.constantinou@redcross.org.cy)>; Polina Savva <[p.savva@redcross.org.cy](mailto:p.savva@redcross.org.cy)>  
**Cc:** Fotini Papadopoulos ([fotleve@yahoo.com](mailto:fotleve@yahoo.com)) <[fotleve@yahoo.com](mailto:fotleve@yahoo.com)>; 'Leda Koursoumba ([vice.president@redcross.org.cy](mailto:vice.president@redcross.org.cy))' <[vice.president@redcross.org.cy](mailto:vice.president@redcross.org.cy)>; Christina Kapartis <[c.kapartis@redcross.org.cy](mailto:c.kapartis@redcross.org.cy)>; Admin <[admin@redcross.org.cy](mailto:admin@redcross.org.cy)>  
**Subject:** Μήνυμα Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ. 24/3/2020  
**Importance:** High

### ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΕΠΕΙΓΟΝ

**Προς Συμβούλιο, Μονάδες και Προσωπικό Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού**

Αγαπητοί,

Σας διαβιβάζεται πιο κάτω μήνυμα της Α' Αντιπροέδρου του Κ.Ε.Σ., κ. Λήδας Κουρσουμπά:

**24/3/2020 ώρα 8.00πμ**

«Αγαπητοί Συνεργάτες Ερυθροσταυρίτες,

Ενόψει των νέων μέτρων που εξήγγειλε με το Διάγγελμά του ο Πρόεδρος της Κυπριακής Δημοκρατίας στις 23/3/2020, επιβάλλεται όπως σε συμμόρφωση με αυτά, οποιοσδήποτε διακινείται για σκοπούς του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού (Κ.Ε.Σ.) να τηρεί τα ακόλουθα:

1. Το όχημα με το οποίο διακινείται (εάν δεν πρόκειται για όχημα του Κ.Ε.Σ.) να φέρει το έμβλημα του Κ.Ε.Σ. με αυτοκόλλητο τοποθετημένο στον μπροστινό ανεμοθώρακα του, όπως αυτό που έχουμε διαβιβάσει σε όλες τις Μονάδες παγκύπρια.
2. Θα πρέπει να έχει μαζί του και έτοιμο να επιδείξει, πέραν της ταυτότητας ή του διαβατηρίου, ταυτότητα ότι είναι μέλος του Κ.Ε.Σ., (εάν διαθέτει), ή σχετική βεβαίωση ότι είναι μέλος Μονάδας του Κ.Ε.Σ. / μέλος του προσωπικού του Κ.Ε.Σ./ εθελοντής του Κ.Ε.Σ. Όσον αφορά το προσωπικό του Κ.Ε.Σ. τα Γραφεία Διοίκησης θα προμηθεύσουν στον καθένα σχετική προσωπική πιστοποίηση εντός της ημέρας. Όσον αφορά τους εθελοντές (κι αυτό περιλαμβάνει και τα Μέλη των Μονάδων που δεν είναι προσωπικό) θα πρέπει να παρασχεθεί σχετική πιστοποίηση που θα φέρει τη σφραγίδα του Κ.Ε.Σ. και την υπογραφή της Προέδρου (ή Αντιπρόεδρου, ή Γραμματέως) της σχετικής Μονάδας.
3. Καλούνται οι Πρόεδροι και/ή Αντιπρόεδροι και/ή Γραμματείς των Μονάδων να μεριμνήσουν το συντομότερο και αν είναι δυνατό εντός της ημέρας, για την προμήθεια σε όλους τους εθελοντές του απαιτούμενου έγγραφου, δείγμα του οποίου σας αποστέλλεται συνημμένα, το οποίο να συμπληρωθεί και να τυπωθεί στο επιστολόχαρτο της κάθε Μονάδας.

Με την ιδιαίτερη εκτίμηση και την αγάπη μου,

Λήδα Κουρσουμπά  
Α' Αντιπρόεδρος  
Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού»



## Παράρτημα 5

**From:** Thalia Vourkidou

**Sent:** 24 March 2020 19:30

**To:** 'Aliki Neocleous ([alikingneocleous@cablenet.com.cy](mailto:alikingneocleous@cablenet.com.cy))' <[alikingneocleous@cablenet.com.cy](mailto:alikingneocleous@cablenet.com.cy)>; 'Amalia Erotokritos ([aerotokritos@tplaw.com.cy](mailto:aerotokritos@tplaw.com.cy))' <[aerotokritos@tplaw.com.cy](mailto:aerotokritos@tplaw.com.cy)>; 'Andreas Artemis ([a.artemis@cgi.com.cy](mailto:a.artemis@cgi.com.cy))' <[a.artemis@cgi.com.cy](mailto:a.artemis@cgi.com.cy)>; 'Angelos Nikolaides ([nicolaid@spidernet.com.cy](mailto:nicolaid@spidernet.com.cy))' <[nicolaid@spidernet.com.cy](mailto:nicolaid@spidernet.com.cy)>; 'Anna Christodoulidou ([costas\\_nicol@yahoo.co.uk](mailto:costas_nicol@yahoo.co.uk))' <[costas\\_nicol@yahoo.co.uk](mailto:costas_nicol@yahoo.co.uk)>; 'Antonis Melas ([antonis.melas@gmail.com](mailto:antonis.melas@gmail.com))' <[antonis.melas@gmail.com](mailto:antonis.melas@gmail.com)>; 'Christos Mavrellis ([christos.mavrellis@demetriades.com](mailto:christos.mavrellis@demetriades.com))' <[christos.mavrellis@demetriades.com](mailto:christos.mavrellis@demetriades.com)>; 'Constantinos Tambourlas ([tambourlas.law@gmail.com](mailto:tambourlas.law@gmail.com))' <[tambourlas.law@gmail.com](mailto:tambourlas.law@gmail.com)>; 'Costas Pandehis ([cpandehis@gmail.com](mailto:cpandehis@gmail.com))' <[cpandehis@gmail.com](mailto:cpandehis@gmail.com)>; 'CRCS Kyrenia Branch ([kyrenia@redcross.org.cy](mailto:kyrenia@redcross.org.cy))' <[kyrenia@redcross.org.cy](mailto:kyrenia@redcross.org.cy)>; 'Despo Frederickou ([despofre@gmail.com](mailto:despofre@gmail.com))' <[despofre@gmail.com](mailto:despofre@gmail.com)>; 'Dinos Christofides ([dinos.christofides@gmail.com](mailto:dinos.christofides@gmail.com))' <[dinos.christofides@gmail.com](mailto:dinos.christofides@gmail.com)>; 'toulou@charalaw.com' <[toulou@charalaw.com](mailto:toulou@charalaw.com)>; 'Efi Kannaourou ([ckannaourou@hotmail.com](mailto:ckannaourou@hotmail.com))' <[ckannaourou@hotmail.com](mailto:ckannaourou@hotmail.com)>; 'Emilia Vourka - CRCS Council ([emiliavourka@gmail.com](mailto:emiliavourka@gmail.com))' <[emiliavourka@gmail.com](mailto:emiliavourka@gmail.com)>; 'Evmorfia Fereos ([morfer@spidernet.com.cy](mailto:morfer@spidernet.com.cy))' <[morfer@spidernet.com.cy](mailto:morfer@spidernet.com.cy)>; 'Kika Konia ([kika.konia@icloud.com](mailto:kika.konia@icloud.com))' <[kika.konia@icloud.com](mailto:kika.konia@icloud.com)>; 'YIOTA PAPAPOPOULOU' ([y.papadopoulou@cytanet.com.cy](mailto:y.papadopoulou@cytanet.com.cy)) <[y.papadopoulou@cytanet.com.cy](mailto:y.papadopoulou@cytanet.com.cy)>; 'Lena Protopapa - Treasurer Nicosia Branch ([lana-pelides@regis.com.cy](mailto:lana-pelides@regis.com.cy))' <[lana-pelides@regis.com.cy](mailto:lana-pelides@regis.com.cy)>; 'Lenia Karapataki ([lenia45@icloud.com](mailto:lenia45@icloud.com))' <[lenia45@icloud.com](mailto:lenia45@icloud.com)>; 'Niki Hadjitsangari <[limassol.president@redcross.org.cy](mailto:limassol.president@redcross.org.cy)>; 'Marina Demades ([marina@alphamega.com.cy](mailto:marina@alphamega.com.cy))' <[marina@alphamega.com.cy](mailto:marina@alphamega.com.cy)>; 'Michalis Sarris ([msarris@cytanet.com.cy](mailto:msarris@cytanet.com.cy))' <[msarris@cytanet.com.cy](mailto:msarris@cytanet.com.cy)>; 'Mustafa Hami ([hamimustafa@gmail.com](mailto:hamimustafa@gmail.com))' <[hamimustafa@gmail.com](mailto:hamimustafa@gmail.com)>; 'Niki Hadjitsangari ([n.hadjitsangari@cytanet.com.cy](mailto:n.hadjitsangari@cytanet.com.cy))' <[n.hadjitsangari@cytanet.com.cy](mailto:n.hadjitsangari@cytanet.com.cy)>; 'Takis Neophytou ([takneo@cytanet.com.cy](mailto:takneo@cytanet.com.cy))' <[takneo@cytanet.com.cy](mailto:takneo@cytanet.com.cy)>; 'Tassos Televantides ([ttelevantides@cypcodirect.com](mailto:ttelevantides@cypcodirect.com))' <[ttelevantides@cypcodirect.com](mailto:ttelevantides@cypcodirect.com)>; 'Vanessa Kyprianou ([vamalltd@gmail.com](mailto:vamalltd@gmail.com))' <[vamalltd@gmail.com](mailto:vamalltd@gmail.com)>; Antri Georgiou Gavriel ([antrigeorgioudiko@gmail.com](mailto:antrigeorgioudiko@gmail.com)) <[antrigeorgioudiko@gmail.com](mailto:antrigeorgioudiko@gmail.com)>; Alexia Nikomani <[a.nikomani@redcross.org.cy](mailto:a.nikomani@redcross.org.cy)>; Amif <[amif@redcross.org.cy](mailto:amif@redcross.org.cy)>; AMIF Project Manager <[amif.projectmanager@redcross.org.cy](mailto:amif.projectmanager@redcross.org.cy)>; Anastasia Michaelidou <[n.michaelidou@redcross.org.cy](mailto:n.michaelidou@redcross.org.cy)>; Andia Ntoa <[a.ntoa@redcross.org.cy](mailto:a.ntoa@redcross.org.cy)>; Andrea Loizou <[a.loizou@redcross.org.cy](mailto:a.loizou@redcross.org.cy)>; Andreas Nikola <[a.nikola@redcross.org.cy](mailto:a.nikola@redcross.org.cy)>; Angela Theophanous <[a.theophanous@redcross.org.cy](mailto:a.theophanous@redcross.org.cy)>; Antonis Anastasiou <[a.anastasiou@redcross.org.cy](mailto:a.anastasiou@redcross.org.cy)>; Christiana Eliades <[c.eliades@redcross.org.cy](mailto:c.eliades@redcross.org.cy)>; Constantina Prapa <[c.prapa@redcross.org.cy](mailto:c.prapa@redcross.org.cy)>; Demetris Phylactou <[d.phylactou@redcross.org.cy](mailto:d.phylactou@redcross.org.cy)>; 'del.mis@hotmail.com' <[del.mis@hotmail.com](mailto:del.mis@hotmail.com)>; Elena Ioannou <[e.ioannou@redcross.org.cy](mailto:e.ioannou@redcross.org.cy)>; Eleni Panayiotou <[e.panayiotou@redcross.org.cy](mailto:e.panayiotou@redcross.org.cy)>; Eleni Savva <[e.savva@redcross.org.cy](mailto:e.savva@redcross.org.cy)>; Elisabeta Pogiati <[e.pogiatzi@redcross.org.cy](mailto:e.pogiatzi@redcross.org.cy)>; Elli Sokratous <[paphos@redcross.org.cy](mailto:paphos@redcross.org.cy)>; Georgios Georgiou <[g.georgiou@redcross.org.cy](mailto:g.georgiou@redcross.org.cy)>; Giorgos Hadjistasi <[g.hadjistasi@redcross.org.cy](mailto:g.hadjistasi@redcross.org.cy)>; Katerina Christodoulou <[k.christodoulou@redcross.org.cy](mailto:k.christodoulou@redcross.org.cy)>; Lia Zografou <[l.zografou@redcross.org.cy](mailto:l.zografou@redcross.org.cy)>; Liana Makridou <[l.makridou@redcross.org.cy](mailto:l.makridou@redcross.org.cy)>; Limassol Branch <[s.philippou@redcross.org.cy](mailto:s.philippou@redcross.org.cy)>; Maria Lambrou <[m.lambrou@redcross.org.cy](mailto:m.lambrou@redcross.org.cy)>; Maria Solomou <[m.solomou@redcross.org.cy](mailto:m.solomou@redcross.org.cy)>; Matheos Demetriades <[m.demetriades@redcross.org.cy](mailto:m.demetriades@redcross.org.cy)>; Nikolas Komodromos <[n.komodromos@redcross.org.cy](mailto:n.komodromos@redcross.org.cy)>; Nikos Papadopoulos <[n.papadopoulos@redcross.org.cy](mailto:n.papadopoulos@redcross.org.cy)>; Pantelis Constantinou <[p.constantinou@redcross.org.cy](mailto:p.constantinou@redcross.org.cy)>; Polina Savva <[p.savva@redcross.org.cy](mailto:p.savva@redcross.org.cy)>  
**Cc:** Fotini Papadopoulos ([fotleve@yahoo.com](mailto:fotleve@yahoo.com)) <[fotleve@yahoo.com](mailto:fotleve@yahoo.com)>; 'Leda Koursoumba ([vice.president@redcross.org.cy](mailto:vice.president@redcross.org.cy))' <[vice.president@redcross.org.cy](mailto:vice.president@redcross.org.cy)>; Christina Kapartis <[c.kapartis@redcross.org.cy](mailto:c.kapartis@redcross.org.cy)>; Admin <[admin@redcross.org.cy](mailto:admin@redcross.org.cy)>  
**Subject:** RE: Μήνυμα Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ. 24/3/2020 @ 7.30

### ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΕΠΕΙΓΟΝ

**Προς Συμβούλιο, Μονάδες και Προσωπικό Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού**

Αγαπητοί,

Σας διαβιβάζεται πιο κάτω μήνυμα της Α' Αντιπροέδρου του Κ.Ε.Σ., κ. Λήδας Κουρσουμπά:

24/3/2020 ώρα 7.30μμ

«Αγαπητοί Συνεργάτες Ερυθροσταυρίτες,

Σε συνέχεια του πρωινού μου μηνύματος προς εσάς (ώρα 8.00πμ) και ενόψει των εντύπων που κυκλοφόρησε η Κυβέρνηση πάνω στο θέμα και των όσων διευκρινιστικά δηλώθηκαν σε Δημοσιογραφική Διάσκεψη του Υπουργού Εσωτερικών και του Υφυπουργού Καινοτομίας, σήμερα το απόγευμα, ενημερώνεστε τα ακόλουθα:

Η διαδικασία που αναφέρεται στις παραγράφους 2 και 3 του πρωινού μου μηνύματος, τροποποιείται ως εξής:

1. Όσον αφορά το Προσωπικό του Κ.Ε.Σ. (στα Γραφεία Διοίκησης και στις Μονάδες), θα διαβιβαστεί σήμερα μέσω Viber στον καθένα προσωπικά σχετική βεβαίωση η οποία θα καλύπτει διακίνηση για μετάβαση στο χώρο εργασίας και/ή διακίνηση όσον αφορά δραστηριότητες του Κ.Ε.Σ. στα πλαίσια της έκτακτης κατάστασης (ανάλογα με την περίπτωση και όπου αυτό εφαρμόζεται). **Καθίσταται σαφές ότι η εν λόγω βεβαίωση αφορά μόνο όσα ρητά αναφέρονται πιο πάνω. Για οποιαδήποτε άλλη διακίνηση πέραν αυτών, θα πρέπει το μέλος του προσωπικού να ακολουθεί τις οδηγίες της Κυβέρνησης, δηλαδή, να συμπληρώνει το σχετικό έντυπο που εκδόθηκε από την Κυβέρνηση και/ή να στέλλει το σχετικό SMS.**
2. Καθόσον αφορά Εθελοντές της «Έκτακτης Υπηρεσίας στήριξης ατόμων τρίτης ηλικίας και ευάλωτων ομάδων», θα διαβιβάζεται ηλεκτρονικά από την αρμόδια λειτουργό των Γραφείων Διοίκησης στον κάθε ένα, **εξουσιοδότηση για τη συγκεκριμένη περίπτωση που θα του ανατίθεται και για καθορισμένη χρονική διάρκεια.**
3. Όσον αφορά τους Εθελοντές των προγραμμάτων των Γραφείων Διοίκησης, θα εξεταστεί η κάθε περίπτωση ξεχωριστά σε σχέση με την τρέχουσα χρονική περίοδο και θα εκδοθούν εξουσιοδοτήσεις με τον ανάλογο χρονικό περιορισμό, εκεί όπου ενδείκνυται.
4. Εάν οποιαδήποτε Μονάδα θεωρεί ότι θα πρέπει να εξουσιοδοτηθούν άλλοι εθελοντές για σκοπούς δικών της προγραμμάτων, παρακαλώ όπως ενημερωθεί σχετικά η Λειτουργός Υποστήριξης Διοίκησης, Θάλεια Βουρκίδου, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ώστε να εξεταστεί το θέμα. Υπογραμμίζεται ότι, στην παρούσα χρονική περίοδο οποιαδήποτε εισήγηση για εξουσιοδότηση θα πρέπει να γίνεται με φειδώ, και μόνο εάν το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι αναγκαίο την παρούσα περίοδο και να καθοριστούν συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα.
5. Στην Πρόεδρο, την Αντιπρόεδρο και τη Γενική Διευθύντρια του Κ.Ε.Σ. καθώς και τις Προέδρους και τις Αντιπροέδρους των Μονάδων, θα σταλεί βεβαίωση της ιδιότητας τους, η οποία θα εξουσιοδοτεί διακίνηση όσον αφορά δραστηριότητες του Κ.Ε.Σ. στα πλαίσια της έκτακτης κατάστασης. **Εξυπακούεται ότι και οι εν λόγω Αξιωματούχοι για οποιαδήποτε άλλη διακίνηση, θα πρέπει να ακολουθούν τις οδηγίες της Κυβέρνησης, δηλαδή, να συμπληρώνουν το σχετικό έντυπο που εκδόθηκε από την Κυβέρνηση και/ή να στέλλουν το σχετικό SMS.** Εάν οποιοδήποτε Μέλος του Συμβουλίου ή Επιτροπής Μονάδων του Κ.Ε.Σ. επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί μέσα στην έκτακτη κατάσταση για τους σκοπούς που αναφέρονται πιο πάνω, θα πρέπει να ενημερωθεί σχετικά η Λειτουργός Υποστήριξης Διοίκησης, Θάλεια Βουρκίδου, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ώστε να εκδοθούν οι σχετικές βεβαιώσεις.

Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός, συνεπής στο ρόλο του ως επικουρικό σώμα των δημοσίων αρχών σε ανθρωπιστικά θέματα και στηρίζοντας πλήρως τις προσπάθειες της Κυβέρνησης

για αντιμετώπιση της πρωτόγνωρης έκτακτης κατάστασης και επιβίωση του λαού μας, λειτουργεί με πλήρη συνείδηση ότι, στόχος είναι να δοθεί δυνατότητα σε άτομα που προσφέρονται εθελοντικά να εξυπηρετήσουν την έκτακτη κατάσταση, να το πράξουν στα πλαίσια των νενομισμένων διαδικασιών έκτακτης ανάγκης, χωρίς με οποιοδήποτε τρόπο να αφήνεται περιθώριο οποιασδήποτε εκούσιας ή ακούσιας κατάχρησης.

Με την ευκαιρία θέλω να εκφράσω ξανά τις απέραντες ευχαριστίες μας και εκτίμηση σε όλους όσοι βρίσκονται στην πρώτη γραμμή σε δράσεις του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού και με ανιδιοτέλεια και αλτρουισμό προσφέρουν τις υπηρεσίες τους.

**Όλοι μαζί θα τα καταφέρουμε!**

Με την ιδιαίτερη εκτίμηση και την αγάπη μου,

Λήδα Κουρσουμπά  
Α' Αντιπρόεδρος  
Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού»

**From:** Admin  
**Sent:** 27 March 2020 12:32  
**Cc:** CRCS Vice-President <vice.president@redcross.org.cy>; 'director.general@redcross.org.cy' <director.general@redcross.org.cy>; Admin <admin@redcross.org.cy>  
**Subject:** Μήνυμα Α' Αντιπροέδρου Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού προς Εθελοντές

### Προς Εθελοντές Έκτακτης Υπηρεσίας Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού

*Σας διαβιβάζεται πιο κάτω μήνυμα από την Α' Αντιπρόεδρο του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, κ. Λήδα Κουρσουμπά:*

«Αγαπητοί φίλοι,

Θέλω να σας ευχαριστήσω θερμά που προθυμοποιηθήκατε να μας βοηθήσετε ως Εθελοντές στην «Έκτακτη Υπηρεσία στήριξης ατόμων τρίτης ηλικίας και ευάλωτων ατόμων».

Σας έχουμε καταχωρήσει στον κατάλογο εθελοντών.

Τα αιτήματα για παροχή βοήθειας εξετάζονται με τη σειρά που μας υποβάλλονται και σε κάθε περίπτωση επικοινωνούμε με έναν από τους εθελοντές μας στην επαρχία που αφορά και ζητούμε τη βοήθειά του. Σε αυτόν βεβαίως στέλλεται ταυτόχρονα και η αναγκαία εξουσιοδότηση για να μπορέσει να διακινηθεί και του δίνονται πληροφορίες από που θα παραλάβει τον προστατευτικό εξοπλισμό (μάσκα, γάντια, φόρμα κλπ) καθώς και τα στοιχεία της περίπτωσης.

Μέσα στα πλαίσια αυτά, θα γίνει τηλεφωνική επικοινωνία με τον καθένα από εσάς ξεχωριστά για συγκεκριμένη περίπτωση.

Σας συχαίρω και σας ευχαριστώ ξανά που προσφερθήκατε ως εθελοντές να βοηθήσετε τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό σε αυτή την πολύ κρίσιμη περίοδο που περνά η χώρα μας.

Με την εκτίμηση και την αγάπη μου,

Λήδα Κουρσουμπά  
Α' Αντιπρόεδρος  
Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού»

Administration  
Cyprus Red Cross Society,  
3 Cyprus Red Cross Str.,  
2063 Strovolos, Nicosia,  
P. O. Box 25374, 1309 Nicosia, Cyprus  
Tel.: 00357 22 504400, Fax: 00357 22 666956,  
E-mail: [admin@redcross.org.cy](mailto:admin@redcross.org.cy)  
Website: [www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy)

## Παράρτημα 7

**From:** Thalia Vourkidou

**Sent:** 30 March 2020 09:45

**To:** 'Aliki Neocleous (alikingneocleous@cablenet.com.cy)' <alikingneocleous@cablenet.com.cy>; 'Amalia Erotokritos (aerotokritos@tplaw.com.cy)' <aerotokritos@tplaw.com.cy>; 'Andreas Artemis (a.artemis@cgi.com.cy)' <a.artemis@cgi.com.cy>; 'Angelos Nikolaides (nicolaid@spidernet.com.cy)' <nicolaid@spidernet.com.cy>; 'Anna Christodoulidou (costas\_nicol@yahoo.co.uk)' <costas\_nicol@yahoo.co.uk>; 'Antonis Melas (antonis.melas@gmail.com)' <antonis.melas@gmail.com>; 'Christos Mavrellis (christos.mavrellis@demetriades.com)' <christos.mavrellis@demetriades.com>; 'Constantinos Tambourlas (tambourlas.law@gmail.com)' <tambourlas.law@gmail.com>; 'Costas Pandehis (cpandehis@gmail.com)' <cpandehis@gmail.com>; 'CRCS Kyrenia Branch (kyrenia@redcross.org.cy)' <kyrenia@redcross.org.cy>; 'Despo Frederickou (despofre@gmail.com)' <despofre@gmail.com>; 'Dinos Christofides (dinos.christofides@gmail.com)' <dinos.christofides@gmail.com>; 'toulla@charalaw.com' <toulla@charalaw.com>; 'Efi Kannaourou (ckannaourou@hotmail.com)' <ckannaourou@hotmail.com>; 'Emilia Vourka - CRCS Council (emiliavourka@gmail.com)' <emiliavourka@gmail.com>; 'Evmorfia Fereos (morfer@spidernet.com.cy)' <morfer@spidernet.com.cy>; 'Kika Konia (kika.konia@icloud.com)' <kika.konia@icloud.com>; 'YIOTA PAPADOPOULOU' (y.papadopoulou@cytanet.com.cy)' <y.papadopoulou@cytanet.com.cy>; 'Lena Protopapa - Treasurer Nicosia Branch (lenapelides@regis.com.cy)' <lena-pelides@regis.com.cy>; 'Lenia Karapataki (lenia45@icloud.com)' <lenia45@icloud.com>; 'Niki Hadjitsangari <limassol.president@redcross.org.cy>; 'Marina Demades (marina@alphamega.com.cy)' <marina@alphamega.com.cy>; 'Michalis Sarris (msarris@cytanet.com.cy)' <msarris@cytanet.com.cy>; 'Mustafa Hami (hamimustafa@gmail.com)' <hamimustafa@gmail.com>; 'Niki Hadjitsangari (n.hadjitsangari@cytanet.com.cy)' <n.hadjitsangari@cytanet.com.cy>; 'Takis Neophytou (takneo@cytanet.com.cy)' <takneo@cytanet.com.cy>; 'Tassos Televantides (ttelevantides@cypcodirect.com)' <ttelevantides@cypcodirect.com>; 'Vanessa Kyprianou (vamalltd@gmail.com)' <vamalltd@gmail.com>; Antri Georgiou Gavriel (antrigeorgioudiko@gmail.com) <antrigeorgioudiko@gmail.com>; 'YIOTA PAPADOPOULOU' (y.papadopoulou@cytanet.com.cy)' <y.papadopoulou@cytanet.com.cy>; Maria Korakidou (maria.korakidou@korakides.com) <maria.korakidou@korakides.com>; Alexia Nikomani <a.nikomani@redcross.org.cy>; Amif <amif@redcross.org.cy>; AMIF Project Manager <amif.projectmanager@redcross.org.cy>; Anastasia Michaelidou <n.michaelidou@redcross.org.cy>; Andia Ntoa <a.ntoa@redcross.org.cy>; Andrea Loizou <a.loizou@redcross.org.cy>; Andreas Nikola <a.nikola@redcross.org.cy>; Angela Theophanous <a.theophanous@redcross.org.cy>; Antonis Anastasiou <a.anastasiou@redcross.org.cy>; Christiana Eliades <c.eliades@redcross.org.cy>; Constantina Prapa <c.prapa@redcross.org.cy>; Demetris Phylactou <d.phylactou@redcross.org.cy>; 'del.mis@hotmail.com' <del.mis@hotmail.com>; Elena Ioannou <e.ioannou@redcross.org.cy>; Eleni Panayiotou <e.panayiotou@redcross.org.cy>; Eleni Savva <e.savva@redcross.org.cy>; Elisabeta Pogiati <e.pogiati@redcross.org.cy>; Elli Sokratous <paphos@redcross.org.cy>; Georgios Georgiou <g.georgiou@redcross.org.cy>; Giorgos Hadjistasi <g.hadjistasi@redcross.org.cy>; Katerina Christodoulou <k.christodoulou@redcross.org.cy>; Lia Zografou <l.zografou@redcross.org.cy>; Liana Makridou <l.makridou@redcross.org.cy>; Limassol Branch <s.philippou@redcross.org.cy>; Maria Lambrou <m.lambrou@redcross.org.cy>; Maria Solomou <m.solomou@redcross.org.cy>; Matheos Demetriades <m.demetriades@redcross.org.cy>; Nikolas Komodromos <n.komodromos@redcross.org.cy>; Nikos Papadopoulos <n.papadopoulos@redcross.org.cy>; Pantelis Constantinou <p.constantinou@redcross.org.cy>; Polina Savva <p.savva@redcross.org.cy>  
**Cc:** Fotini Papadopoulos (fotleve@yahoo.com) <fotleve@yahoo.com>; 'Leda Koursoumba (vice.president@redcross.org.cy)' <vice.president@redcross.org.cy>; Christina Kapartis <c.kapartis@redcross.org.cy>; Admin <admin@redcross.org.cy>  
**Subject:** RE: Μήνυμα Α' Αντιπροέδρου Κ.Ε.Σ. 30/3/2020 @ 9.45πμ

### ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΕΠΕΙΓΟΝ

**Προς Συμβούλιο, Μονάδες και Προσωπικό Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού**

Αγαπητοί,

Σας διαβιβάζεται πιο κάτω μήνυμα της Α' Αντιπροέδρου του Κ.Ε.Σ., κ. Λήδας Κουρσουμπά:

«Αγαπητοί Συνεργάτες Ερυθροσταυρίτες,

Ενόψει των εξαιρετικά δυσάρεστων εξελίξεων στην προσπάθεια αναχαίτισης της εξάπλωσης του κορωνοϊού (covid-19) και των όσων ανακοινώθηκαν χθες, και με δεδομένο ότι ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός στηρίζει πλήρως τα μέτρα που εξαγγέλθηκαν από την Κυβέρνηση, για προστασία τόσο των δικών μας ανθρώπων όσο και των εξυπηρετούμενων από εμάς αλλά και της κοινωνίας γενικά, παρακαλώ όπως εφαρμόζονται πιστά τα πιο κάτω:

1. Αποφεύγεται οποιαδήποτε διακίνηση που δεν είναι απολύτως αναγκαία για σκοπούς των δράσεων έκτακτης ανάγκης που εξακολουθούμε να υλοποιούμε στα πλαίσια της άσκησης του ρόλου μας.
2. Οπουδήποτε είναι δυνατό, θα πρέπει να χρησιμοποιείται η τεχνολογία, δηλαδή ηλεκτρονικές και τηλεφωνικές επικοινωνίες.
3. Ειδικότερα, αποφεύγεται οποιαδήποτε επίσκεψη σε τράπεζες και ότι είναι αναγκαίο να διεξάγεται με ηλεκτρονική επικοινωνία και/ή τηλεφωνική συνεννόηση με την τράπεζα. Εξάλλου, ειδικά μετά τα πρόσφατα μαζικά κρούσματα που εντοπίστηκαν σε Καταστήματα τράπεζας αυτό είναι και η επιδίωξη των ίδιων των τραπεζών οι οποίες θα είναι πρόθυμες να εισηγηθούν εναλλακτικές λύσεις.
4. Στις περιπτώσεις δραστηριοτήτων στα πλαίσια της έκτακτης κατάστασης όλοι οι εμπλεκόμενοι (Μέλη Συμβουλίου/ Προσωπικό/ Εθελοντές) εφαρμόζουν αυστηρά τα μέτρα αυτοπροστασίας και προστασίας των συνανθρώπων μας, δηλαδή φορούν τον αναγκαίο εξοπλισμό (μάσκα, γάντια, φόρμα κλπ) και τηρούν τις νενομισμένες αποστάσεις από τους εξυπηρετούμενους και οποιαδήποτε άλλα άτομα.
5. Οποιαδήποτε δημοσιοποίηση και/ή ανάρτηση γίνεται από Μονάδα του Κ.Ε.Σ. των δράσεων μας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και αλλού, θα πρέπει να δίνει την εικόνα ότι ο Κ.Ε.Σ. τηρεί τα πιο πάνω μέτρα, δηλαδή να παρουσιάζει ερυθροσταυρίτες που φέρουν τον εξοπλισμό και ότι η εξυπηρέτηση γίνεται ένας προς έναν, ότι τηρούνται οι αποστάσεις ασφαλείας. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει την περίοδο αυτή να αναρτηθεί οποιαδήποτε φωτογραφία από προηγούμενες δράσεις που δίνουν διαφορετική εικόνα. Είναι σημαντικό αυτή την περίοδο να δίνουμε το καλό παράδειγμα και το μήνυμα ότι όλοι επιβάλλεται να συμμορφωνόμαστε με τα μέτρα που εξαγγέλθηκαν.
6. Εάν επιθυμείτε παρακαλώ όπως διαβιβάσετε στη Λειτουργό Εξυπηρέτησης Διοίκησης, Θάλεια Βουρκίδου ([t.vourkidou@redcross.org.cy](mailto:t.vourkidou@redcross.org.cy)), φωτογραφίες από τις δράσεις σας αυτών των ημερών στα πλαίσια της έκτακτης κατάστασης στις οποίες οπωσδήποτε πρέπει να φαίνεται ότι τηρούνται τα ανωτέρω, οι οποίες θα χρησιμοποιηθούν από τα Γραφεία Διοίκησης για οποιεσδήποτε τυχόν αναρτήσεις την περίοδο αυτή.

Ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός, συνεπής στο ρόλο του ως επικουρικό σώμα των δημοσίων αρχών σε ανθρωπιστικά θέματα και στηρίζοντας πλήρως τις προσπάθειες της Κυβέρνησης για αντιμετώπιση της πρωτόγνωρης έκτακτης κατάστασης και επιβίωση του λαού μας, συνεχίζει τη δράση του έχοντας αναδιαμορφώσει ανάλογα τις δραστηριότητές του για εξυπηρέτηση των αναγκών της τρέχουσας κατάστασης **τηρώντας πιστά τις οδηγίες της Κυβέρνησης και δίνοντας δυνατά το μήνυμα ότι δεν γίνεται οποιαδήποτε μη αναγκαία διακίνηση και λαμβάνονται όλα τα αναγκαία μέτρα προστασίας.**

Θέλω να εκφράσω ξανά τις τεράστιες ευχαριστίες και εκτίμηση σε όλους όσους βρίσκονται στην πρώτη γραμμή σε δράσεις του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού και με ανιδιοτέλεια και αλtruισμό προσφέρουν τις υπηρεσίες τους.

**Όλοι μαζί θα τα καταφέρουμε!**

Με την ιδιαίτερη εκτίμηση και την αγάπη μου,

Λήδα Κουρσουμπά  
Α' Αντιπρόεδρος  
Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού»

## Παράρτημα 8

**From:** Thalia Vourkidou

**Sent:** 09 April 2020 12:10

**To:** Niki Hadjitsangari (n.hadjitsangari@cytanet.com.cy) <n.hadjitsangari@cytanet.com.cy>; Niki Hadjitsangari <limassol.president@redcross.org.cy>; Aliko Neocleous (alikingneocleous@cable.net.cy) <alikingneocleous@cable.net.cy>; Kika Konia (kika.konia@icloud.com) <kika.konia@icloud.com>; Maria Korakidou (maria.korakidou@korakides.com) <maria.korakidou@korakides.com>; Antri Georgiou Gavriel (antrigeorgioudiko@gmail.com) <antrigeorgioudiko@gmail.com>; Limassol Branch <s.philippou@redcross.org.cy>; Polina Savva <p.savva@redcross.org.cy>; Maria Lambrou <m.lambrou@redcross.org.cy>; Lia Zografou <l.zografou@redcross.org.cy>  
**Cc:** Fotini Papadopoulos (fotleve@yahoo.com) <fotleve@yahoo.com>; CRCS Vice-President <vice.president@redcross.org.cy>; 'director.general@redcross.org.cy' <director.general@redcross.org.cy>; MARINA DHMADH (marina@alphamega.com.cy) <marina@alphamega.com.cy>; 'YIOTA PAPADOPOULOU' (y.papadopoulou@cytanet.com.cy) <y.papadopoulou@cytanet.com.cy>; Anastasia Michaelidou <n.michaelidou@redcross.org.cy>; Demetris Phylactou <d.phylactou@redcross.org.cy>; Admin <admin@redcross.org.cy>  
**Subject:** ΕΚΤΑΚΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ - ΕΙΔΙΚΑ ΜΕΝΟΥ

Αγαπητοί, σας διαβιβάζεται πιο κάτω μήνυμα από την Α' Αντιπρόεδρο του Κ.Ε.Σ., κ. Λήδα Κουρσουμπά:

Προς:

Πρόεδρο Κλάδου Λεμεσού

Πρόεδρο Κλάδου Λάρνακας

Πρόεδρο Κλάδου Αμμοχώστου

Κλάδο Πάφου, κ. Μαρία Κορακίδου

Κλάδο Πόλης Χρυσοχούς, κ. Άντρη Γεωργίου Γαβριήλ

Αγαπητές συνεργάτιδες,

Με στόχο τη βελτίωση της διαδικασίας που εφαρμόζεται σε συνεργασία με τους Κλάδους της «Έκτακτης Υπηρεσίας στήριξης ατόμων τρίτης ηλικίας και ευάλωτων ομάδων», κρίνεται αναγκαίο όπως, όσον αφορά τα άτομα που ζητούν δωρεάν τρόφιμα, σε όλες τις περιπτώσεις παρέχονται τυποποιημένα πακέτα/τσάντες. Για το σκοπό αυτό έχουν ετοιμαστεί ειδικά μενού (Γενικής Χρήσης και για Διαβητικούς) σε συνεργασία με διατροφολόγο.

Επομένως:

1. Αναφορικά με κάθε περίπτωση που σας παραπέμπεται από την Έκτακτη Υπηρεσία για παροχή δωρεάν τροφίμων, θα ετοιμάζεται πακέτο/τσάντα που να περιέχει τα προϊόντα που φαίνονται στο συνημμένο αρχείο με τίτλο «ΜΕΝΟΥ ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ», ή αν πρόκειται για Διαβητικά άτομα, που φέρει τίτλο «ΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΔΙΑΒΗΤΙΚΟΥΣ».
2. Εάν πρόκειται για άτομα τρίτης ηλικίας, στο πακέτο/τσάντα, πέραν των τροφίμων, θα περιλαμβάνονται πάνες ακράτειας και υγρομάντηλα.
3. Εάν πρόκειται για αιτητές που έχουν παιδιά μέχρι 3 ετών, θα πρέπει στο πακέτο/τσάντα, πέραν των τροφίμων, να περιλαμβάνονται παιδικές πάνες, παιδικό γάλα, φρουτόκρεμα και μωρομάντηλα.
4. Η υπόλοιπη διαδικασία παραμένει ως έχει, δηλαδή, θα ενημερώνετε την Έκτακτη Υπηρεσία σχετικά (αναφέροντας για κάθε περίπτωση το όνομα, το τηλέφωνο και τη



διεύθυνση του αιτητή) η οποία θα αναθέτει την κάθε περίπτωση σε Εθελοντή στον οποίο εσείς θα παραδίδετε το πακέτο/τσάντα με το όνομα του αιτητή, για παράδοση από τον Εθελοντή στον εξυπηρετούμενο. Υπενθυμίζεται ότι πάντα πρέπει να δίνεται στον Εθελοντή ο αναγκαίος προστατευτικός εξοπλισμός (μάσκα, γάντια, φόρμα κλπ, το αυτοκόλλητο του Κ.Ε.Σ.) καθώς και τα αναγκαία έντυπα, τα οποία θα πρέπει να επιστραφούν σε εσάς υπογραμμένα.

Επομένως, καλείστε να εξασφαλίσετε το συντομότερο, προμήθειες για ετοιμασία των σχετικών πακέτων/τσαντών. Για τούτο μπορείτε να προβείτε σε απευθείας αγορές ή εάν επιθυμείτε, να συνεργαστείτε με τον Κλάδο Λευκωσίας ο οποίος ήδη έχει εξασφαλίσει ειδικές τιμές και έχει προβεί σε αγορά. Ο Συντονιστής του Κλάδου Λευκωσίας, κ. Δημήτρης Φυλακτού, είναι στη διάθεσή σας για συνεργασία και μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί του απευθείας.

Στους Κλάδους Πάφου και Πόλης Χρυσοχούς, λόγω των ιδιαζουσών συνθηκών, θα αποστέλλονται τα πακέτα/τσάντες από τη Λευκωσία χάριν στην ευγενική συνεργασία του Κλάδου Λευκωσίας.

Όσον αφορά, περιπτώσεις που υπάρχει και/ή αίτημα για φάρμακα, θα πρέπει να δίνεται στον Εθελοντή το ποσό για αγορά, από το μικρό ταμείο (pretty cash) του Κλάδου. Επομένως, τα πρόσωπα που στελεχώνουν τα Γραφεία των Κλάδων θα πρέπει να έχουν δυνατότητα να διαχειρίζονται το pretty cash. Το κατά πόσο τα φάρμακα, παρέχονται μέσω του ΓεΣΥ και, επομένως, καταβάλλεται η συμπληρωμή, ή είναι αγορά από φαρμακείο, θα διευκρινίζεται από την Έκτακτη Υπηρεσία και θα το γνωρίζετε και εσείς και ο Εθελοντής.

Υπενθυμίζεται ότι, για όλες τις περιπτώσεις που παραπέμπονται από την Έκτακτη Υπηρεσία στον Κλάδο, θα πρέπει να επιστρέφονται το συντομότερο δυνατό στη Λειτουργό, κ. Νατάσα Μιχαηλίδου, μέσω Email: [n.michaelidou@redcross.org.cy](mailto:n.michaelidou@redcross.org.cy), το συμπληρωμένο και υπογραμμένο Έντυπο Διαδικασίας Παράδοσης Αγαθών, το συμπληρωμένο και υπογραμμένο Δελτίο Κίνησης/Μεταφορικών, καθώς και οι αποδείξεις για οποιαδήποτε πληρωμή. Για όσες περιπτώσεις έχει γίνει εξυπηρέτηση μέχρι σήμερα και δεν έχουν διαβιβαστεί στην Έκτακτη Υπηρεσία τα πιο πάνω, παρακαλώ όπως γίνει το συντομότερο.

Η συνεργασία όλων είναι απαραίτητη για να μπορέσει ο Κυπριακός Ερυθρός Σταυρός να ανταποκριθεί με επάρκεια στο ρόλο του σε αυτές τις άνευ προηγουμένων τραγικές στιγμές που περνά ο τόπος μας.

Σας ευχαριστώ ξανά για την εξαιρετική συνεργασία που έχουμε και την ιδιαίτερα εποικοδομητική στάση που όλοι επιδεικνύετε.

Με την ιδιαίτερη εκτίμηση και την αγάπη μου,

Λήδα Κουρσουμπά  
Α' Αντιπρόεδρος  
Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού

## Παράρτημα 9

**From:** Thalia Vourkidou

**Sent:** 12 April 2020 19:00

**To:** MARINA DHMADH (marina@alphamega.com.cy); 'YIOTA PAPADOPOULOU'

(y.papadopoulou@cytanet.com.cy); Niki Hadjitsangari (n.hadjitsangari@cytanet.com.cy); Niki Hadjitsangari <limassol.president@redcross.org.cy>; Aliko Neocleous (alikeocleous@cable.net.com.cy); Kika Konia (kika.konia@icloud.com); Emilia Vourka - CRCS Council (emiliavourka@gmail.com); Maria Korakidou (maria.korakidou@korakides.com); Antri Georgiou Gavriel (antrigeorgioudiko@gmail.com); Vanessa Kyprianou (vamalltd@gmail.com); Demetris Phylactou <d.phylactou@redcross.org.cy>; Limassol Branch <s.philippou@redcross.org.cy>; Polina Savva <p.savva@redcross.org.cy>; Maria Lambrou <m.lambrou@redcross.org.cy>; Lia Zografou <l.zografou@redcross.org.cy>; Elli Sokratous <paphos@redcross.org.cy>; Andrea Loizou <a.loizou@redcross.org.cy>; sflourentzou@gmail.com; marie-lempse1@hotmail.com; elenas.psychology@gmail.com

**Cc:** Fotini Papadopoulos (fotleve@yahoo.com); CRCS Vice-President <vice.president@redcross.org.cy>; Christina Kapartis <c.kapartis@redcross.org.cy>; Anastasia Michaelidou <n.michaelidou@redcross.org.cy>; Christiana Eliades <c.eliades@redcross.org.cy>; Admin [admin@redcross.org.cy](mailto:admin@redcross.org.cy)

Αγαπητοί,

Διαβιβάζεται συνημμένα Εγκύκλιος υπογραμμένη από την Α' Αντιπρόεδρο του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, κ. Λήδα Κουρσουμπά, η οποία πρέπει να εκτυπωθεί και αντίτυπο αυτής να δίνεται στον κάθε Εθελοντή την ώρα που του δίνεται ο προστατευτικός εξοπλισμός, τα έγγραφα και το αυτοκόλλητο του Κ.Ε.Σ. και να του τονίζεται ότι πρέπει να τη διαβάσει προσεκτικά.

Με εκτίμηση,

---

**Thalia Vourkidou**

*Executive Support Officer*

**Cyprus Red Cross Society (CRCS)**

Headquarters

3 Kypriakou Erythrou Stavrou street, 2063 Strovolos, Nicosia

P.O. Box 25374, 1309 Nicosia - CYPRUS

Tel.: (+357) 22 504402, Fax: (+357) 22 666956

Email: [t.vourkidou@redcross.org.cy](mailto:t.vourkidou@redcross.org.cy)

Webste: [www.redcross.org.cy](http://www.redcross.org.cy)

Find us on Facebook! <https://www.facebook.com/cyprusredcross>

 Please consider the environment before printing this email



Αρ.....

**Υπηρεσία Στήριξης και Εξυπηρέτησης  
Ατόμων Τρίτης Ηλικίας και Ευάλωτων Ομάδων**

**ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΚΑΙ ΦΑΡΜΑΚΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ**

Ημερομηνία	
Όνοματεπώνυμο αιτητή	
Επαρχία	
Τηλέφωνο Επικοινωνίας	
Ώρα τηλεφωνικής κλήσης	
Κατηγορία Αιτήματος	
<p>1. Αγορά τροφίμων και άλλων</p> <p>2. Αγορά φαρμάκων</p> <p>3. Άλλα</p> <p>4. Αυτοπεριορισμό <input type="checkbox"/> Περιορισμό <input type="checkbox"/></p>	
Όνομα εθελοντή	
Ώρα επικοινωνίας	
Feedback από τον εθελοντή	
Καταγραφή αιτήματος από	

**ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ**

**ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ**

Οδός Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού, Τ.Θ. 25374, CY 1309 Λευκωσία  
Τηλ.: 22666955/7 - Φαξ: 22666956  
headquarters@redcross.org.cy  
www.redcross.org.cy

**KIBRIS KIZIL HAÇ CEMİYETİ  
MERKEZ BÜROSU**

Kypriakos Erythros Stavros Sok.  
Posta Kutusu 25374, CY 1309 Lefkosa  
Tel: 22666955/7, Fax: 22666956  
headquarters@redcross.org.cy  
www.redcross.org.cy



**CYPRUS RED CROSS SOCIETY  
HEADQUARTERS**

Kypriakou Erythrou Stavrou Str.  
P.O. Box 25374, CY 1309 Nicosia  
Tel: 22666955/7, Fax: 22666956  
headquarters@redcross.org.cy  
www.redcross.org.cy

Βεβαιούται ότι ο/η .....  
με αριθμό πολιτικής ταυτότητας .....  
είναι εθελοντής/ντρια του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού (Κ.Ε.Σ.) και έχει  
εξουσιοδοτηθεί να μετακινηθεί για σκοπούς εξυπηρέτησης ατόμου που βρίσκεται σε  
περιορισμό και/ή ευπαθή ομάδα και δεν μπορεί να μετακινηθεί από την οικία του.

Όνομα εξυπηρετούμενου: .....

Διεύθυνση εξυπηρετούμενου: .....

.....

Η εξυπηρέτηση θα γίνει στις ..... (ημερομηνία)  
σε χρονικό πλαίσιο που απαιτούν οι ανάγκες του αιτήματος.

Η διακίνηση έτυχε έγκρισης από τον Αρχηγό Αστυνομίας.

.....  
Λήδα Κουρσουμπά

Α' Αντιπρόεδρος Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού

Ημερομηνία: .....

## Παράρτημα 12

**From:** Demetris Phylactou

**Sent:** 30 April 2020 09:31

**To:** Niki Hadjitsangari ([n.hadjitsangari@cytanet.com.cy](mailto:n.hadjitsangari@cytanet.com.cy)) <[n.hadjitsangari@cytanet.com.cy](mailto:n.hadjitsangari@cytanet.com.cy)>; Niki Hadjitsangari <[limassol.president@redcross.org.cy](mailto:limassol.president@redcross.org.cy)>; Aliki Neocleous ([alikineocleous@cable.net.cy](mailto:alikineocleous@cable.net.cy)) <[alikineocleous@cable.net.cy](mailto:alikineocleous@cable.net.cy)>; Kika Konia ([kika.konia@icloud.com](mailto:kika.konia@icloud.com)) <[kika.konia@icloud.com](mailto:kika.konia@icloud.com)>; Anna Christodoulidou ([costas\\_nicol@yahoo.co.uk](mailto:costas_nicol@yahoo.co.uk)) <[costas\\_nicol@yahoo.co.uk](mailto:costas_nicol@yahoo.co.uk)>; Maroula Angelides <[kyrenia@redcross.org.cy](mailto:kyrenia@redcross.org.cy)>; Antri Georgiou Gavriel ([antrigeorgioudiko@gmail.com](mailto:antrigeorgioudiko@gmail.com)) <[antrigeorgioudiko@gmail.com](mailto:antrigeorgioudiko@gmail.com)>; Vanessa Kyprianou ([vamalltd@gmail.com](mailto:vamalltd@gmail.com)) <[vamalltd@gmail.com](mailto:vamalltd@gmail.com)>; Limassol Branch <[s.philippou@redcross.org.cy](mailto:s.philippou@redcross.org.cy)>; Polina Savva <[p.savva@redcross.org.cy](mailto:p.savva@redcross.org.cy)>; Maria Lambrou <[m.lambrou@redcross.org.cy](mailto:m.lambrou@redcross.org.cy)>; Lia Zografou <[l.zografou@redcross.org.cy](mailto:l.zografou@redcross.org.cy)>; Elli Sokratous <[paphos@redcross.org.cy](mailto:paphos@redcross.org.cy)>; Andrea Loizou <[a.loizou@redcross.org.cy](mailto:a.loizou@redcross.org.cy)>; Maria Korakidou ([maria.korakidou@korakides.com](mailto:maria.korakidou@korakides.com)) <[maria.korakidou@korakides.com](mailto:maria.korakidou@korakides.com)>  
**Cc:** CRCS Vice-President <[vice.president@redcross.org.cy](mailto:vice.president@redcross.org.cy)>; 'fotleve@yahoo.com' <[fotleve@yahoo.com](mailto:fotleve@yahoo.com)>; 'marina@alphamega.com.cy' <[marina@alphamega.com.cy](mailto:marina@alphamega.com.cy)>; 'YIOTA PAPAPOPOULOU' ([y.papadopoulou@cytanet.com.cy](mailto:y.papadopoulou@cytanet.com.cy)) <[y.papadopoulou@cytanet.com.cy](mailto:y.papadopoulou@cytanet.com.cy)>; Christina Kapartis <[c.kapartis@redcross.org.cy](mailto:c.kapartis@redcross.org.cy)>

**Subject:** Πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας - Κλάδου Λευκωσίας : Κριτήρια και Έντυπα

Προς Προέδρους Κλάδων Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού,

Αγαπητές μου κυρίες καλημέρα,

Με οδηγίες της Α' Αντιπροέδρου του Κ.Ε.Σ., για σκοπούς καθοδήγησης αλλά και ομοιομορφίας στη λειτουργία των προγραμμάτων των Κλάδων μας σας αποστέλλονται πιο κάτω τα κριτήρια που εφαρμόζονται στο Πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας του Κλάδου Λευκωσίας. Παράλληλα, σας επισυνάπτω τα έντυπα που χρησιμοποιούνται για σκοπούς αξιολόγησης και καταγραφής των στατιστικών μας δεδομένων.

Σας επισυνάπτονται:

- Το έντυπο που χρησιμοποιείται για την αρχική αξιολόγηση της κάθε περίπτωσης
- Η αίτηση παραπομπής, είναι το έντυπο που πρέπει να συμπληρώνεται από άλλες υπηρεσίες όταν επιθυμούν να μας παραπέμψουν κάποιο εξυπηρετούμενο.
- Το " The Home Visit Check list " είναι οι ενέργειες που πρέπει να ακολουθούνται σε μια κατ' οίκον επίσκεψη.
- Ο Πίνακας δικαιολογητικών που είναι τα δικαιολογητικά έντυπα που ζητούμε να προσκομίσουν οι εξυπηρετούμενοι.
- Το έντυπο στο οποίο αναφέρονται οι βασικές πρόνοιες του Ε.Ε.Ε όπως προσδιορίζονται από τη Νομοθεσία.

Πιο κάτω σας παραθέτω τα κριτήρια που εφαρμόζονται για τις αξιολογήσεις.

### **Κριτήρια:**

- Δεν, εγκρίνονται οι λήπτες του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος (ΕΕΕ). Όλα τα Δημόσια βοηθήματα έχουν σταματήσει και οι λήπτες εντάχθηκαν στο ΕΕΕ.

Το ΕΕΕ υπολογίζεται από το κράτος ως εξής:

€480 το άτομο ( ο επικεφαλής της οικογένειας)

€240 η/ο σύζυγος εάν υπάρχει

€240 άτομα άνω των 14 ετών

€144 άτομα κάτω των 14 ετών

Π.χ: μια οικογένεια (γονείς και 2 παιδιά 15 και 12 ετών, θα λαμβάνει μηνιαίο επίδομα από το ΕΕΕ =€1104). **Επιπλέον στο επίδομα του ΕΕΕ . συμπεριλαμβάνεται ξεχωριστά το ενοίκιο ή οι τόκοι από το δάνειο το οποίο έχουν.**

- Όσων οικογενειών τα εισοδήματα είναι τα ίδια ή ξεπερνούν το ποσό που ορίζεται από το ΕΕΕ ως αναγκαίο για την διαβίωση τους δεν μπορούν να εγκριθούν για να είναι δικαιούχοι του προγράμματος και πρέπει να ενημερώνονται.
- **Αιτητές Ασύλου:** Όσοι διαμένουν στην Κοφίνου ή σε ξενοδοχεία που πληρώνει την διαμονή τους το Γραφείο Ευημερίας, τους παρέχονται μόνο βρεφικά είδη και ρουχισμός. Όσοι αιτητές ασύλου λαμβάνουν κουπόνια από το γραφείο ευημερίας ή εργάζονται δεν μπορούν να εγκριθούν για να είναι δικαιούχοι του Προγράμματος και πρέπει να ενημερώνονται.
- Για άτομα με αναπηρία, αν το ποσό που λαμβάνουν υπερβαίνει τα €700 δεν , εγκρίνονται για βοήθεια.
- Συνταξιούχοι που οι οποίοι λαμβάνουν πέραν των €700 δεν εγκρίνονται για βοήθεια.
- Φοιτητές από Τρίτες Χώρες δεν μπορούν να εγκριθούν ως εξυπηρετούμενοι του Προγράμματος Κοινωνικής Πρόνοιας.
- Άτομα από τρίτες χώρες τα οποία έχουν working visa ή visitor visa δεν μπορούν να εγκριθούν ως εξυπηρετούμενοι του προγράμματος.
- Άτυποι μετανάστες λαμβάνουν ανθρωπιστική βοήθεια με πλήρη εχεμύθεια.

Σε όλες τις περιπτώσεις προσφέρεται συμβουλευτική βοήθεια σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της κάθε ομάδας ξεχωριστά σύμφωνα με τις νομοθεσίες της Κυπριακής Δημοκρατίας, ανεξάρτητα εάν κάποιος απορριφθεί από την ανθρωπιστική βοήθεια σε τρόφιμα.

Άτομα που χρήζουν ψυχολογικής στήριξης παραπέμπονται στην υπηρεσία Ψυχοκοινωνικής Στήριξης των Γραφείων Διοίκησης με τη χρήση του επισυναπτόμενου παραπεμπτικού ( PSS REFERRAL FORM), για δωρεάν ψυχολογική στήριξη.

Άτομα τα οποία το αίτημα τους απορρίπτεται τους προσφέρεται τουλάχιστο ένα κουτί μπισκότα.

Προσπάθεια είναι όπως όλες οι περιπτώσεις που εγκρίνονται, κάθε τρεις μήνες να επαναξιολογούνται. Οι περιπτώσεις παρακολουθούνται για διάστημα 6 μηνών.

Παραμένω στη διάθεση σας για τυχόν απορίες ή και διευκρινήσεις ή και για βοήθεια εάν χρειαστείτε.

Με εκτίμηση,  
Δημήτρης Φυλακτού  
Nicosia Branch Coordinator

**From:** Thalia Vourkidou  
**Sent:** 30 March 2020 19:17  
**To:** Polina Savva <p.savva@redcross.org.cy>  
**Cc:** CRCS Vice-President <vice.president@redcross.org.cy>; Fotini Papadopoulos (fotleve@yahoo.com); Christina Kapartis <c.kapartis@redcross.org.cy>; Niki Hadjitsangari (n.hadjitsangari@cytanet.com.cy); Niki Hadjitsangari <limassol.president@redcross.org.cy>; Limassol Branch <s.philippou@redcross.org.cy>; Demetris Phylactou <d.phylactou@redcross.org.cy>; Anastasia Michaelidou <n.michaelidou@redcross.org.cy>; Admin <admin@redcross.org.cy>  
**Subject:** ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Αγαπητή Πωλίνα,

Σε απάντηση του μηνύματός σου και της σχετικής τηλεφωνικής επικοινωνίας, με οδηγίες της Α' Αντιπροέδρου του Κ.Ε.Σ., κ. Λήδας Κουρσουμπά, επιθυμώ να σε πληροφορήσω τα εξής:

Η νέα «Έκτακτη Υπηρεσία Στήριξης ατόμων τρίτης ηλικίας και ευάλωτων ομάδων» του Κ.Ε.Σ. καλύπτει τόσο την παράδοση τροφίμων και φαρμάκων των οποίων αναλαμβάνουν οι ίδιοι οι εξυπηρετούμενοι και καλύπτουν το κόστος, αλλά όσο και περιπτώσεις ατόμων που δεν μπορούν να ανταποκριθούν οικονομικά.

Στη δεύτερη περίπτωση, δηλαδή των ατόμων που ζητούν βοήθεια γιατί δεν μπορούν να ανταποκριθούν οικονομικά, η περίπτωση παραπέμπεται από την Έκτακτη Υπηρεσία στον Κλάδο της Επαρχίας που αφορά το αίτημα. Ο Κλάδος αναμένεται να αξιολογήσει και να διαπιστώσει κατά πόσο το συγκεκριμένο άτομο βρίσκεται μέσα στους καταλόγους των ατόμων που εξυπηρετούνται από τον Κλάδο ή με συνοπτικές διαδικασίες, ενόψει της έκτακτης κατάστασης, το αίτημα μπορεί να ικανοποιηθεί από τον Κλάδο.

Σε όλες τις περιπτώσεις, ενόψει της έκτακτης κατάστασης, είμαστε, ως Ερυθρός Σταυρός, «γενναιόδωροι» δεδομένου ότι η κάθε περίπτωση θα επανεξεταστεί κανονικά μετά την έκτακτη κατάσταση. Συνημμένα επισυνάπτεται σημείωμα που ετοιμάστηκε από τον Δημήτρη Φυλακτού, αρμόδιο Λειτουργό του Κλάδου Λευκωσίας, για το πως τούτο εφαρμόζεται, για τη διαδικασία που ακολουθείται. Μπορείς να επικοινωνήσεις με τον Δημήτρη για περαιτέρω διευκρινήσεις. Σε περίπτωση που ο Κλάδος πιστεύει ότι δεν δικαιολογείται να ικανοποιηθεί το αίτημα, ενημερώνει σχετικά τους συναδέλφους (Νατάσα και Χριστιάνα) στη Λευκωσία, που χειρίζονται την Έκτακτη Υπηρεσία, οπότε το αίτημα θα καλυφθεί από την Έκτακτη Υπηρεσία.

Αντίστοιχη διαδικασία εφαρμόζουν και οι Κλάδοι σε σχέση με τηλεφωνήματα που γίνονται απευθείας στους Κλάδους τα οποία αναμένεται να αυξηθούν, ενόψει και του ότι η Έκτακτη Υπηρεσία έχει γίνει πλέον ευρέως γνωστή. Σε όλες τις περιπτώσεις, βασικό κριτήριο είναι το γεγονός ότι ο Ερυθρός Σταυρός εφαρμόζει ευλαβικά τα περιοριστικά μέτρα, ότι δεν επιτρέπεται η διακίνηση και ότι για πολλαπλούς λόγους σήμερα περισσότερα άτομα έχουν ανάγκη βοήθειας και στήριξης. Αυτός είναι και ο λόγος που η Έκτακτη Υπηρεσία έχει καλύψει μέχρι σήμερα και όλα τα αιτήματα που έχουν υποβληθεί, είτε μέσω των Κλάδων ως ανωτέρω, είτε απευθείας. Για τούτο ήδη έχουν δοθεί σημαντικές χρηματικές χορηγίες προς την Έκτακτη Υπηρεσία και εξακολουθούν, μετά την ευρεία δημοσιοποίηση, να αυξάνονται.

Μετά τη λήξη της έκτακτης κατάστασης θα δοθεί στους Κλάδους οικονομική ενίσχυση από τον προϋπολογισμό της έκτακτης κατάστασης στη βάση των δαπανών του κάθε Κλάδου σε σχέση με αυτή.

-----  
Thalia Vourkidou  
Executive Support Officer Cyprus Red Cross Society (CRCS)



## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ 6/2020

Εκπαιδευτικό Σεμινάριο



### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- I. ΣΤΟΧΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ
- II. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ & ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ
- III. ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ
- IV. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
- V. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ
- VI. ΕΝΤΥΠΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΜΠΩΝ
- VII. ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΕ ΤΡΟΦΙΜΑ & ΆΛΛΑ ΕΙΔΗ ΠΡΩΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ
- VIII. ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΕ ΦΑΡΜΑΚΑ & ΆΛΛΗ ΜΟΡΦΗ ΣΤΗΡΙΞΗΣ



### Στόχος Διαβούλευσης

Να παρουσιαστεί ένα σύνολο διαδικασιών παροχής ανθρωπιστικής βοήθειας, που θεωρείται καλή πρακτική με απώτερο στόχο την ενιαία εφαρμογή στον καλύτερο επιθυμητό βαθμό, προς όφελος του Οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα:

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020



### Στόχος Διαβούλευσης

- ο Ενιαίο σύστημα αξιολόγησης αιτημάτων
- ο Ενιαία εφαρμογή κριτηρίων
- ο Ενιαία εφαρμογή και χρήση εντύπων αξιολόγησης και παραπομπής
- ο Ενιαία εφαρμογή διαδικασιών
- ο Καλύτερη διαχείριση εξυπηρετούμενων
- ο Συντονισμένη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων:
  - α. οργάνωση και εποπτεία σχεδίων αντιμετώπισης
  - β. κινητοποίηση για άμεση παροχή βοήθειας
  - γ. αποκατάσταση

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020



### Οφέλη Οργανισμού

- ο Συντονισμένη ανταπόκριση σε έκτακτες ανάγκες
- ο Ενιαία στατιστικά στοιχεία
- ο Ανάλυση δεδομένων και κατανόηση των αναγκών των εξυπηρετούμενων σε κάθε πόλη ξεχωριστά
- ο Προσέλκυση νέων χορηγών
- ο Διεκδίκηση μεγαλύτερων χορηγιών και χρηματοδοτήσεων
- ο Ενιαίο σύστημα κριτηρίων / αξιολόγησης και προσφοράς ανθρωπιστικής βοήθειας
- ο Αξιοποίηση μεγαλύτερου αριθμού εθελοντών

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020



### Συμμετέχοντες

- ο Πρόεδρος ΚΕΣ
- ο Α' Αντιπρόεδρος ΚΕΣ
- ο Γενική Διευθύντρια
- ο Προέδροι Κλάδων ή άλλο μέλος της επιτροπής των Κλάδων
- ο Λειτουργοί Κοινωνικής Στήριξης Κλάδων και Γραφείων Διοίκησης
- ο Εθελοντές

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020



## I. ΣΚΟΠΟΣ & ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



### Σκοπός & Στόχος Προγράμματος

Το Πρόγραμμα Κοινωνικής Πρόνοιας σχεδιάζει στην Πρόληψη και Ανακούφιση του ανθρώπινου πόνου, αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων σε καρό ερήνης ή πόλεμου, χωρίς διάκριση γένους, φύλου, ηλικίας, κοινωνικής θέσης, θρησκείας ή πολιτικής τοποθέτησης. Επιπρόσθετο στόχο έχει τη διασφάλιση αξιοπρεπούς διαβίωσης για κάθε άτομο που διαμένει στην Κύπρο. Με την έγκαιρη παροχή βοήθειας αποβλέπει επίσης στην πρόληψη παρατεταμένης οικονομικής και κοινωνικής αδυναμίας που παρουσιάζουν οι ευάλωτες ομάδες της κοινωνίας.

**Σκοπός:** Η πλέον κατάλληλη διαχείριση εκ μέρους του κάθε Κλάδου, με γνώμονα τη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και την περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους εξυπηρετούμενους.

**Απώτερος στόχος:** Οι εξυπηρετούμενοι να καταστούν στη συνέχεια, πλέον ικανοί να μπορούν να διαχειρίζονται τις όποιες δυσκολίες αντιμετωπίζουν μόνοι τους και με επάρκεια.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020



## II. Καθήκοντα & Υποχρεώσεις Λειτουργών





## Καθήκοντα Λειτουργιών Κοινωνικής Στήριξης

Παροχή Κοινωνικής Στήριξης σε άτομα (ενήλικα και ανήλικα), ζευγάρια, οικογένειες και ομάδες:

- Λήψη κοινωνικού ιστορικού.
- Αρχική αξιολόγηση αναγκών και του παρουσιαζόμενου προβλήματος.
- Ενημέρωση των εξυπηρετούμενων αναφορικά με τα δικαιώματα/ υποχρεώσεις τους.
- Ενημέρωση των εξυπηρετούμενων για τις διάφορες κυβερνητικές και μη υπηρεσίες που ασχολούνται με τα συγκεκριμένα θέματα (ενημερωτικό / πληροφοριακό φυλλάδιο).
- Ανάπτυξη κατάλληλων σχεδίων στήριξης και εφαρμογή τους.
- Διασύνδεση και συχνή επικοινωνία με τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες και Υπουργεία (Εργασίας, Εσωτερικών, Υγείας, Παιδείας και Δικαιοσύνης).
- Παραπομπή του ατόμου / οικογένειας σε σχετική Υπηρεσία.
- Ενδυνάμωση εξυπηρετούμενου.
- Ηλεκτρονική Καταχώρηση Πληροφοριών και χρήση λογισμικού (SAP και M-files).

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

10



## Δεξιότητες Λειτουργού Κοινωνικής Στήριξης

- ο Δεξιότητες επικοινωνίας
- ο Ενεργητική ακρόαση
- ο Εν συναίσθηση
- ο Γνωσιότητα
- ο Αποκωδικοποίηση του άρρητου υλικού ( Γλώσσα του σώματος)
- ο Αποδοχή - απομάκρυνση από προκαταλήψεις και προσωπικές απόψεις
- ο Η δημιουργία ατμόσφαιρας όπου το άτομο θα νιώθει άνεση και ασφάλεια
- ο Αυτοανίληψη, προσωπική επάρκεια
- ο Διαδραματίωση υποστηρικτικού ρόλου για το ίδιο το άτομο και για το περιβάλλον του.
- ο Δημιουργία εμπιστοσύνης και επαγγελματικής σχέσης με τον κάθε εξυπηρετούμενο

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

11



## Επιπρόσθετα Καθήκοντα

- ο Ανάπτυξη διηπηρεσιακής συνεργασίας με υφιστάμενους φορείς παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών
- ο Διεπιστημονική Προεγγύηση με τους Ψυχολόγους του Προγράμματος
- ο Ομαδικές Συναντήσεις Λειτουργών Κοινωνικής Στήριξης και ολόκληρης της Ομάδας για συνεχή συντονισμό και εποπτεία
- ο Σχέδιο παρέμβασης - Σύνεχεια στήριξης όλων των περιστατικών για περαιτέρω βοήθεια
- ο Οργάνωση και διεξαγωγή κατ' οίκον επισκέψεων
- ο Επαπαιροφοδότηση

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

12



## Υποχρεώσεις

- ο Τυπικότητα με ωράριο
- ο Ενδυσμασία – Προσωπική εμφάνιση
- ο Ουδετερότητα
- ο Αμεροληψία
- ο Σεβασμός στη διαφορετικότητα
- ο Ευγένεια και προθυμία εξυπηρέτησης
- ο Εχεμύθεια

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

13



## Ομάδες Ευπηρετούμενων

- ο Κύπριοι (όλες οι εθνικότητες ομάδες)
- ο Ευρωπαίοι (Yellow Slip) (όλες οι εθνικότητες ομάδες)
- ο Μετανάστες (Άδεια Διαμονής), Αιτητές Ασύλου, Επικουρική Προστασία, Αναγνωρισμένα πρόσφυγες, Εργάτες από τρίτες χώρες, Φοιτητές από τρίτες χώρες, Επισκέπτες (όλες οι εθνικότητες ομάδες), Παντρεμένοι με κύπριο / ευρωπαίο
- ο Άπληστοι Μετανάστες (Χωρίς άδεια παραμονής)

### ♦ ΥΠΟ ΟΜΑΔΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

- ο Μονογονείς
- ο Πολύτεκνοι
- ο Συνταξιούχοι
- ο Χήροι
- ο Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ)
- ο Ψυχρά Ασθενείς
- ο Φοιτητές
- ο Χρήστες Ουσών
- ο Θύματα κακοποίησης
- ο Άνεργοι
- ο Άτομα με διαφορετικό Σεξουαλικό Προσανατολισμό

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

14



## III. Επεξήγηση Επιδομάτων



## Βασικά Επιδόματα

- ο Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα
- ο Επίδομα Μονογονίας
- ο Επίδομα Τέκνου
- ο Επίδομα Αναπηρίας / Ανικανότητας
- ο Σύμβαση Χηρείας
- ο Επίδομα για μετανάστες
- ο Επίδομα Ασθένειας
- ο Ανεργιακό Επίδομα

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

16



## Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (Ε.Ε.Ε)

Ποιος δικαιούται να υποβάλει αίτηση για Ε.Ε.Ε.:

1. Πολίτης της Δημοκρατίας
2. Πολίτης της Ευρωπαϊκής Ένωσης
3. Υπήκοος τρίτης χώρας, ο οποίος έχει καθιστώσες επί μακρόν διαμένοντες στη Δημοκρατία με βάση τον περί Αλλοδαπών και Μετανάστευσης Νόμο
4. Υπήκοος τρίτης χώρας, ο οποίος κατέχει νομίμο καθίστως που προβλέπεται στον περί Προσφύγων Νόμο, εξαρουμένων των αιτητών ασύλου
5. Πρόσωπα τα οποία αποτελεί μέρος κατά την έννοια του περί της Πρόσφυγας και της Καταπολέμησης της Εμπορίας και Εκμετάλλευσης Προσώπων και της Προστασίας των Θυμάτων Νόμου

Νοσημόνοιο ότι κατά την αμέσως προηγούμενη περίοδο των πέντε (5) ετών που προηγείται της ημερομηνίας υποβολής της αίτησης είχε νόμιμη και συνεχή διαμονή στη Δημοκρατία και συνεχίζει να έχει τη νόμιμη και συνεχή διαμονή του στη Δημοκρατία.

Πηγή: Βασικές Γνώσεις για τον Πολίτη με το Έλεγχος Εγγυημένο Εισόδημα - Έγγραφο Ενημέρωσης Ένωσης με Εθνικούς Αρχηγούς

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

17



## Τι παρέχει το Ε.Ε.Ε.

Το Ε.Ε.Ε υπολογίζεται από το κράτος ως εξής:

- ο €480 ο αιτητής/δικαιούχος
- ο €240 ο/η σύζυγος
- ο €240 παιδιά άνω των 14 ετών
- ο €144 άτομα κάτω των 14 ετών

Π.χ.: μια οικογένεια (γονείς και 2 παιδιά 15 και 12 ετών, θα λαμβάνει μηνιαίο επίδομα από το Ε.Ε.Ε. = €1104).

Επιπλέον στο επίδομα του Ε.Ε.Ε συμπεριλαμβάνεται ξεχωριστά το ενοίκιο ή οι τόκοι από το δάνειο το οποίο έχουν.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

18



## Επίδομα Μονογονεΐα

Δικαίωμα έχουν οι μονογονεϊκές οικογένειες οι οποίες:

1. Λαμβάνουν επίδομα τέκνου
2. Ο μόνος γονέας ζει χωρίς σύζυγο/σύντροφο/συμβίο με τα εξαρτώμενα τέκνα του
3. Ο μόνος γονέας και τα εξαρτώμενα τέκνα του είναι πολίτες της Δημοκρατίας ή κράτους μέλους της Ε.Ε.
4. Ο μόνος γονέας είναι άγαμος, χήρος, διαζευγμένος ή έχει σύζυγο που έχει κηρυχθεί σε απάνεια από το δικαστήριο και
5. Το ετήσιο ακαθάριστο οικογενειακό εισόδημα δεν υπερβαίνει τις €49.000.



## Επίδομα Τέκνου

Δικαίωμα σε επίδομα τέκνου έχει η οικογένεια της οποίας το ετήσιο ακαθάριστο οικογενειακό εισόδημα για το προηγούμενο έτος δεν υπερβαίνει:

- ο τις €49.000 για οικογένειες με ένα (1) εξαρτώμενο τέκνο,
- ο τις €59.000 για οικογένειες με δύο (2) εξαρτώμενα τέκνα,
- ο τις €59.000 αυξανόμενες κατά €5.000 για κάθε εξαρτώμενο τέκνο για οικογένειες με περισσότερα από δύο (2) εξαρτώμενα τέκνα.

Για παράδειγμα οικογένεια με τέσσερα (4) εξαρτώμενα τέκνα δικαιούται επίδομα τέκνου αν το ετήσιο ακαθάριστο οικογενειακό εισόδημα της για το προηγούμενο έτος δεν υπερβαίνει τις €69.000.



## Ύψος επιδόματος τέκνου

Πίνακας Α: Ύψος επιδόματος Τέκνου

Αριθμός τέκνων που λαμβάνει	Ετήσιο εισόδημα για οικογένειες με εισόδημα μέχρι €19.500,00 (ανά εξαρτώμενο τέκνο)	Ετήσιο εισόδημα για οικογένειες με εισόδημα από €19.500,01 μέχρι €29.000,00 (ανά εξαρτώμενο τέκνο)	Ετήσιο εισόδημα για οικογένειες με εισόδημα από €29.000,01 μέχρι €49.000,00 (ανά εξαρτώμενο τέκνο)	Ετήσιο εισόδημα για οικογένειες με εισόδημα από €49.000,01 *
Οικογένεια με ένα (1) τέκνο	€475	€425	€385	0
Οικογένεια με δύο (2) τέκνα	€370	€320	€280	€245
Οικογένεια με τρία (3) τέκνα	€1.045	€995	€760	€690
Οικογένεια με τέσσερα (4) εξαρτώμενα τέκνα	€1.875	€1.525	€1.280	€1.135

\* Το ποσό των €59.000 αυξάνεται κατά €5.000 ανά εξαρτώμενο τέκνο πλέον των δύο.



## Ύψος επιδόματος μονογονεϊκής οικογένειας

Πίνακας Β: Ύψος επιδόματος Μονογονεϊκής Οικογένειας

Οικογενειακό εισόδημα	Μηνιαίο επίδομα για κάθε εξαρτώμενο τέκνο
€0 - €39.000,00	€180
€39.000,01 - €49.000,00	€160



## Επίδομα Αναπηρίας / Ανικανότητας

- ο **Δικαιούχοι:** Άτομα που δεν μπορούν να βαδίσουν και έχουν ανάγκη συνεχούς και μόνιμης χρήσης τροχοκαθίσματος
- ο **Παροχή:** €339,55 μηνιαίως από 1/1/2018 (επιδέχεται τιμαριθμικές αναπροσαρμογές ανά εξάμηνο)



## Χορηγία Τυφλών

Δικαιούχοι:

Α) Άτομα των οποίων η οξυΐτητα και των δυο οφθαλμών δεν υπερβαίνει τα 6/60 σε κάθε οφθαλμό, έστω και με διορθωτικούς φακούς

Β) Άτομα που φοίτησαν στη Σχολή Τυφλών μέχρι και το 1990

Παροχή: €318,14 μηνιαίως από 1/1/2018 (επιδέχεται τιμαριθμικές αναπροσαρμογές ανά έτος)



## Σύνταξη Χηρείας

- ο Σύνταξη χηρείας δικαιούται η χήρα ασφαλισμένου, ανεξάρτητη από κατηγορία ασφάλισης, δηλαδή μισθωτού, αυτοτελούς εργαζομένου και προαιρετικά ασφαλισμένου, η οποία συζούσε με το σύζυγο της κατά τον χρόνο του θανάτου του, ή αν δεν συζούσε, συντηρούταν από αυτόν αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο.
- ο Σύνταξη χηρείας δικαιούται, επίσης, ο χήρος ασφαλισμένης γυναίκας που είναι μόνιμα ανίκανος για αυτοσυντήρηση και συντηρούταν από τη σύζυγο του πριν αυτή αποβιώσει.



## Διαβήματα αιτητή

- ο Για να πάρει σύνταξη χηρείας, η χήρα ή ο χήρος πρέπει να υποβάλει αίτηση πάνω σε ειδικό έντυπο, το οποίο μπορεί να εξασφαλιστεί από οποιοδήποτε Γραφείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων, από Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη ή μέσω του διαδικτύου.
- ο Η αίτηση πρέπει να συνοδεύεται από όλα τα απαραίτητα πρωτότυπα πιστοποιητικά που αναφέρονται στο έντυπο της αίτησης και να παραδοθεί σε οποιοδήποτε Επαρχιακό Γραφείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων ή σε Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη.



## Επίδομα για Αιτητές Ασύλου

Άτομα & Οικογένειες	Ενοίκιο	Κουπόνια	Κάλυψη Μικροεξόδων
1 ΑΤΟΜΟ	€100	€186	€75
2 ΑΤΟΜΑ	€200	€279	€100
3 ΑΤΟΜΑ	€290	€372	€140
4 ΑΤΟΜΑ	€290	€465	€170
5 + ΑΤΟΜΑ	€364	€558	€200



### Επίδομα Ασθένειας

Ο αιτητής πρέπει να πληρεί τις πιο κάτω προϋποθέσεις:

- A) Ο ασφαλισμένος να μην εργάζεται λόγω ασθένειας και να μην πληρώνεται ολόκληρο τον μισθό / ημερομίσθιο από τον εργοδότη του για την περίοδο της ασθένειας του.
- B) Να έχει πραγματική βασική ασφάλιση ίση τουλάχιστον με το 0,50 της ασφαλιστικής μονάδας και να έχουν παρέλθει 26 τουλάχιστον εβδομάδες από την εβδομάδα έναρξης της ασφάλισής του και στην περίοδο αυτή να έχει πληρώσει εισφορές πάνω σε αποδοχές που στο σύνολο τους να μην είναι λιγότερες από 26 φορές το εβδομαδιαίο ποσό των βασικών ασφαλιστέων αποδοχών.
- Γ) Να έχει πραγματική ή εξομοιωμένη ασφάλιση ίση τουλάχιστον με το 0,39 της ασφαλιστικής μονάδας μέσα στο σχετικό έτος εισφορών.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

28



### Ανεργιακό Επίδομα

Ο αιτητής πρέπει να είναι άνεργος, ικανός και διαθέσιμος για εργασία. Πρέπει επίσης να πληρεί τις πιο κάτω προϋποθέσεις:

- A) Να έχει πραγματική βασική ασφάλιση ίση τουλάχιστον με το 0,50 της ασφαλιστικής μονάδας και να έχουν παρέλθει 26 τουλάχιστον εβδομάδες από την εβδομάδα έναρξης της ασφάλισής του και στην περίοδο αυτή να έχει πληρώσει εισφορές πάνω σε αποδοχές που στο σύνολο τους να μην είναι λιγότερες από 26 φορές το εβδομαδιαίο ποσό των βασικών ασφαλιστέων αποδοχών.
- B) Να έχει πραγματική ή εξομοιωμένη ασφάλιση ίση τουλάχιστον με το 0,39 της ασφαλιστικής μονάδας μέσα στο σχετικό έτος εισφορών.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

29



## IV. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

30



### Κριτήρια – Δεν εγκρίνονται - I

- Οι λήπτες του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος (ΕΕΕ). Όλα τα Δημόσια βοηθήματα έχουν σταματήσει και οι λήπτες εντάχθηκαν στο ΕΕΕ.
- Όσων οικογενειών τα εισοδήματα είναι τα ίδια ή ξεπερνούν το ποσό που ορίζεται από το ΕΕΕ ως αναγκαίο για την διαβίωσή τους, δεν μπορούν να εγκριθούν για τρόφιμα σε μηνιαία βάση και πρέπει να ενημερώνονται.
- Αιτητές Ασύλου: Όσοι διαμένουν στην Κορίνθο τους παρέχονται μόνο βρεφικά είδη και ρουχισμός. Όσοι αιτητές ασύλου λαμβάνουν κουπόνια από το γραφείο ευημερίας ή εργάζονται δεν μπορούν να εγκριθούν για να λαμβάνουν τρόφιμα σε μηνιαία βάση και πρέπει να ενημερώνονται.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

31



### Κριτήρια – Δεν εγκρίνονται - II

- Ατομα με ανασηρία που λαμβάνουν επιδόματα που υπερβαίνουν τα €700.
- Οικογένειες τα εισοδήματα των οποίων είναι τα ίδια ή ξεπερνούν το ποσό που ορίζεται από το ΕΕΕ ως αναγκαίο για την διαβίωσή τους.
- Συνταξιούχοι οι οποίοι λαμβάνουν πέραν των €700.
- Φοιτητές από Τρίτες Χώρες.
- Ατομα από τρίτες χώρες τα οποία έχουν άδεια εργασίας (working visa) ή τουριστική άδεια (visitor visa)

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

32



## V. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

33



### Πιστοποιητικά Έντυπα

που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Ελάχιστο εγγυημένο Εισόδημα

- Ταυτότητα αιτητή
- Απόδειξη αίτησης Ε.Ε.Ε.
- Απορριπτική επιστολή
- Τραπεζικός Λογαριασμός
- Ένσταση προς Ε.Ε.Ε.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

34



### Πιστοποιητικά Έντυπα

που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Περιπτώσεις Μονογονέα

- Ταυτότητα γονέα
- Πιστοποιητικό γεννήσεως παιδιού
- Διαζύγιο / απόφαση δικαστηρίου
- Τραπεζικό λογαριασμό
- Διατροφή

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

35



### Πιστοποιητικά Έντυπα

που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Περιπτώσεις για Επίδομα τέκνου

- Ταυτότητα γονέα
- Πιστοποιητικό Γεννήσεως
- Τραπεζικό Λογαριασμό
- Βεβαίωση Μισθωτού από εργασία

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΓΟΔΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ) 2020

36



### Πιστοποιητικά Έντυπα

που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Βεβαίωση Αναπηρίας / Ανικανότητας

- Ταυτότητα εξυπηρετούμενου
- Βεβαίωση Ιατρού
- Απόφαση Ιατροσυμβουλίου
- Τραπεζικό Λογαριασμό
- Απαντητική έγκριση ως προς το αίτημα για επίδομα από Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης



### Πιστοποιητικά Έντυπα

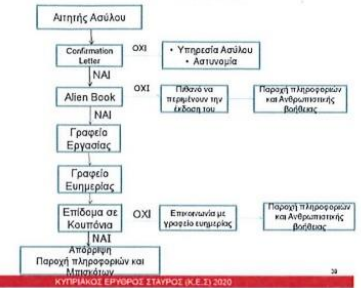
που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Επίδομα για Αιτητές Ασύλου

- Επιστολή Επικύρωσης (Confirmation Letter) με ημερομηνία έκδοσης το αργότερο 3 μήνες πριν την ημερομηνία αξιολόγησης
- Δελτίο Αλλοδαπού (Alien Book)
- Κάρτα Νοσηλείας
- Προσκόμιση κουπονιών
- Ενοικιαστήριο Έγγραφο
- Έντυπο υπογραφής Ανέργου
- Επικοινωνία με το Γραφείο Ευμερίας



### Διαδικασία Αξιολόγησης



### Πιστοποιητικά Έντυπα

που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Πιστοποιητικά Έντυπα

- Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης ασύλου από την Υπηρεσία Ασύλου ο κάθε αιτητής έχει δικαίωμα εντός 72 ημερών να κάνει έφεση στην Αναθεωρητική Αρχή.
- Σε περίπτωση που απορριφθεί το αίτημα από την Αναθεωρητική Αρχή έχει δικαίωμα να κάνει έφεση στο Ανώτατο Δικαστήριο

**Σε όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις ζητείται το έντυπο απόρριψής της Υπηρεσίας Ασύλου και η έφεση προς την αναθεωρητική αρχή και Ανώτατου Δικαστηρίου**



### Πιστοποιητικά Έντυπα

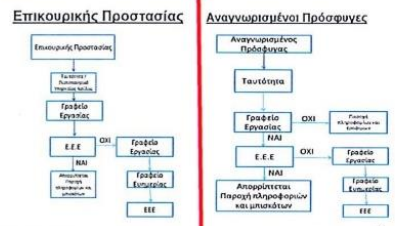
που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

- Οι Μετανάστες με καθεστώς επικουρικής προστασίας και Αναγνωρισμένοι Πρόσφυγες έχουν δικαίωμα να αιτηθούν Ε.Ε.Ε. αφού πρώτα εγγραφούν άνεργοι στο γραφείο εργασίας.
- Τα έντυπα που ζητούνται είναι ακριβώς τα ίδια με αυτά που ζητούνται για Ε.Ε.Ε

**Νοείται ότι σε όλες τις περιπτώσεις ζητείται ταυτότητα / άδεια παραμονής.**



### Διαδικασία Αξιολόγησης



### Πιστοποιητικά Έντυπα

που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Υπήκοοι Τρίτων Χωρών

- Άδεια εργοδότησης / Άδεια παραμονής
- Έντυπο Απόλυσης από εργασία
- Ενοικιαστήριο Έγγραφο
- Βιβλιόριο εργοδότη / κοινωνικών ασφαλίσεων
- Πιστοποιητικό Γάμου
- Βεβαίωση Φοίτησης / Κατάσταση Τρ. Λογαριασμού



### Διαδικασία Αξιολόγησης



### Πιστοποιητικά Έντυπα

που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

#### Μετανάστες που αποφυλάκιστηκαν από την Μενόγεια

- Διαβατήριο
- Βεβαίωση Αποφυλάκισης
- Άδεια Παραμονής



**Πιστοποιητικά Έντυπα**  
που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

**Παράτυποι Μετανάστες**

- Διαβατήριο ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο έχουν στην κατοχή τους που αποδεικνύει τα προσωπικά τους στοιχεία

Νοείται ότι σε όλες τις περιπτώσεις παράτυπων μεταναστών προσφέρεται ανθρωπιστική βοήθεια με πλήρη εχεμύθεια.



**Πιστοποιητικά Έντυπα**  
που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

**Επίδομα Ασθενείας**

- Ταυτότητα Ασθενή
- Ιατρικό πιστοποιητικό για την περίοδο και την φύση της ασθένειας του
- Απορριπτική επιστολή από τις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων



**Πιστοποιητικά Έντυπα**  
που πρέπει να προσκομισθούν για να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση

**Ανεργιακό Επίδομα**

- Ταυτότητα Εξυπηρετούμενου
- Απορριπτική επιστολή από τις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- Κάρτα Ανεργιακού
- Έντυπο υπογραφής Ανέργου



**VI.  
ΕΝΤΥΠΑ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ &  
ΠΑΡΑΠΟΜΠΗΣ**

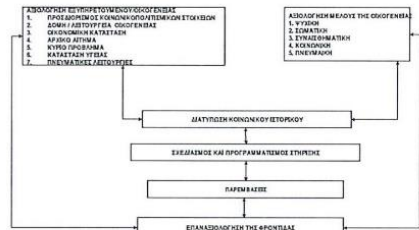


**Έντυπο Αρχική Αξιολόγηση**

- Η συνέντευξη αξιολόγησης:  
Σκοπός είναι η συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών που σχετίζονται με την κατάσταση του εξυπηρετούμενου και αποτελεί το πρώτο βήμα της ανάπτυξης της σχέσης μεταξύ λειτουργού κοινωνική στήριξης και εξυπηρετούμενου (Ballur 2008).
- Αξιολόγησης της κατάστασης του εξυπηρετούμενου:  
Τα δεδομένα που συλλέγονται, κατά την ολιστική προσέγγιση, σε αυτή τη φάση θα αποτελέσουν τη βάση για τον σχεδιασμό του πλάνου υποστήριξης του εξυπηρετούμενου (Rice 2001).



**Αρχική Αξιολόγηση**



**Στρατηγικές που ευνοούν την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ λειτουργού/ εξυπηρετούμενου/οικογένειας**

1. Ξεκινήστε την καλλίβγεια εμπιστοσύνης από την πρώτη επαφή με τον εξυπηρετούμενο/οικογένεια.
2. Αποδείξτε την αξιοπιστία σας.
3. Χρησιμοποιήστε την εν συναίσθηση και αποφύγετε την επικριτική προσέγγιση.
4. Διαφυλάξτε την αυτονομία και μυστικότητα του εξυπηρετούμενου/οικογένειας (εχεμύθεια).
5. Οι εξυπηρετούμενοι ελέγχουν τη συμπεριφορά των λειτουργών.
6. Μάθετε τους εξυπηρετούμενους να σας εμπιστεύονται.
7. Διατηρήστε την σχέση εμπιστοσύνης.



**Καταγραφή & Τεκμηρίωση πληροφοριών**

Η καταγραφή και τεκμηρίωση πρέπει να είναι σε απλή γλώσσα, σαφής, κατανοητή και αναγνώσιμη (Marrelli & Hilliard 1996; Dimond 2000).

Ακολουθεί η παράθεση βασικών χρήσιμων συμβουλών για την καταγραφή και τεκμηρίωση των ευρημάτων.

- Τα δεδομένα της καταγραφής δεν επιτρέπεται να αφήνουν περιθώρια προσωπικής ερμηνείας.
- Καταγραφή της συμπεριφοράς του ασθενούς στις παρεμβάσεις και τη φροντίδα.
- Να καταγράφεται η συνέχεια στη φροντίδα σε ενέργειες και παρεμβάσεις, εφόσον χρειάζεται.



**Καταγραφή & Τεκμηρίωση πληροφοριών**

«...ότι δεν έχει καταγραφεί, πιθανόν να μην έχει συμβεί»

Η καταγραφή (documentation) και τεκμηρίωση (evidence-based) όλων των ενεργειών που λαμβάνουν χώρα στη διάρκεια της αξιολόγησης, είναι ίσως από τις πιο σημαντικές διαδικασίες που διενεργούνται από τον λειτουργό κοινωνικής στήριξης.

Διότι «ότι δεν έχει καταγραφεί, πιθανόν να μην έχει συμβεί» (Nelson 2000; Griffin 2004; Owen 2005).



## Παραπεμπτικά έντυπα

- Παραπεμπτικό Έντυπο από και προς άλλους οργανισμούς / Υπηρεσίες
- Παραπεμπτικό Έντυπο για Ψυχολογική στήριξη
- Κατάλογος ελέγχου (Check List) κατ' οίκον επισκέψεων



## VII. ΜΟΡΦΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ



## Μορφές Στήριξης

Όσοι εγκρίνονται τους παρέχονται:

- ♦ Τρόφιμα ανάλογα με τις ανάγκες τους:
  1. Γενικό Πακέτο
  2. Πακέτο για διαβητικούς
  3. Πακέτο για παιδιά
  4. Πακέτο για ηλικιωμένους με σκρόνια
- ♦ Φάρμακα
- ♦ Άλλου είδους στήριξη
- ♦ Ψυχολογική Στήριξη

Όλες οι περιπτώσεις που εγκρίνονται θα εγκρίνονται θα πρέπει να επανοηολογούνται, κάθε τρεις μήνες. Οι περιπτώσεις θα παρακολουθούνται για διάστημα 6 μηνών.



## Μορφές Στήριξης

Ανεξάρτητα από το εάν κάποιος απορριφθεί για τη παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας σε τρόφιμα, του/της προσφέρεται συμβουλευτική βοήθεια σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της κάθε ομάδας ξεχωριστά σύμφωνα με τις νομοθεσίες της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Λοιπα που χρήζουν ψυχολογικής στήριξης παραπέμπονται στην Υπηρεσία Ψυχολογικής Στήριξης των Γραφείων Διοίκησης με τη χρήση του ειδικοναπημένου παραπεμπτικού (PSS REFERRAL FORM), για δωρεάν ψυχολογική στήριξη.

Λοιπα τα οποία το αίτημα τους απορρίπτεται τους προσφέρεται τουλάχιστον ένα κομμάτι μπανάνα.



## VII. ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΕ ΤΡΟΦΙΜΑ & ΑΛΛΑ ΕΙΔΗ ΠΡΩΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ



## Περιεχόμενοι τσάντας

Μηνιαίο Πάκετο (Επιλογή ανάλογα Τύπου Αιτίου)	Ποσότητα	Περιεχόμενα Πάκετου για Γενικό στήριξη (Προσφορά Κατάλληλα για 2 άτομα)	Ποσότητα
Γενικό Πάκετο	€ 300	Γενικό Πάκετο	€ 300
Πακέτο Διαβητικού	€ 300	Πακέτο Διαβητικού	€ 300
Πακέτο Παιδιού	€ 300	Πακέτο Παιδιού	€ 300
Πακέτο Ηλικιωμένου με σκρόνια	€ 300	Πακέτο Ηλικιωμένου με σκρόνια	€ 300
Πακέτο Φάρμακα	€ 300	Πακέτο Φάρμακα	€ 300
Πακέτο Άλλου είδους στήριξη	€ 300	Πακέτο Άλλου είδους στήριξη	€ 300
Πακέτο Ψυχολογική Στήριξη	€ 300	Πακέτο Ψυχολογική Στήριξη	€ 300
Σύνολο	€ 1.800	Σύνολο	€ 1.800

\* Ο αριθμός εδονοδόσεων καθορίζεται ανάλογα από το μέλι της αιτίας  
\*\* Στη μορφή τσάντας προσφέρονται τα τρόφιμα, σε διάφορα πακέτα τα οποία γίνονται να σε τμήνα τσάντα τα οποία είναι



## Περιεχόμενοι τσάντας

Μηνιαίο Πάκετο (Επιλογή ανάλογα Τύπου Αιτίου)	Ποσότητα	Περιεχόμενα Πάκετου για Διαβητικούς (Προσφορά Κατάλληλα για 2 άτομα)	Ποσότητα
Γενικό Πάκετο	€ 300	Γενικό Πάκετο	€ 300
Πακέτο Διαβητικού	€ 300	Πακέτο Διαβητικού	€ 300
Πακέτο Παιδιού	€ 300	Πακέτο Παιδιού	€ 300
Πακέτο Ηλικιωμένου με σκρόνια	€ 300	Πακέτο Ηλικιωμένου με σκρόνια	€ 300
Πακέτο Φάρμακα	€ 300	Πακέτο Φάρμακα	€ 300
Πακέτο Άλλου είδους στήριξη	€ 300	Πακέτο Άλλου είδους στήριξη	€ 300
Πακέτο Ψυχολογική Στήριξη	€ 300	Πακέτο Ψυχολογική Στήριξη	€ 300
Σύνολο	€ 1.800	Σύνολο	€ 1.800

\* Ο αριθμός εδονοδόσεων καθορίζεται ανάλογα από το μέλι της αιτίας  
\*\* Στη μορφή τσάντας προσφέρονται τα τρόφιμα, σε διάφορα πακέτα τα οποία γίνονται να σε τμήνα τσάντα τα οποία είναι



## Περιεχόμενοι τσάντας για διαβητικούς

- 2 πακέτα μακαρόνια ολικής άλεσης
- 2 πακέτα ρυζι καστανό
- 1 ψωμί ολικής άλεσης
- 2 πακέτα κατεψυγμένα λαχανικά
- 3 κονσέρβες φρούτων χωρίς ζάχαρη
- 3 κονσέρβες τόνο σε λιπαρά
- 600 γρ. τυρί χαμηλό σε λιπαρά
- 1 λίτρο ελαιόλαδο
- 250 γρ. μαργαρίνα χωρίς ζάχαρη (π.χ. στέβια)



## VIII. ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΕ ΦΑΡΜΑΚΑ & ΑΛΛΗ ΜΟΡΦΗ ΣΤΗΡΙΞΗΣ



### Παροχή/Αγορά Φαρμάκων

Η παροχή / αγορά φαρμάκων αφορά εξαιρετικές και μεμονωμένες περιπτώσεις, όπως άτομα και κυρίως παιδιά με σοβαρές παθήσεις που χρήζουν ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης:

- Εάν παρέχεται από το ΓΕΣΥ εξετάζεται η καταβολή της συν χορήγησης.
- Εάν όχι, εξετάζεται η καταβολή μέρους ή ολόκληρου του ποσού και καθορίζεται το χρονικό διάστημα που θα παρέχεται.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

64



### Άλλου είδους στήριξη

Εάν το άτομο δεν μπορεί το ίδιο να εξυπηρετηθεί και δεν έχει υποστηρικτικό περιβάλλον, ο Κλάδος δυνατό να παρέχει κατ' οίκον εξυπηρέτηση με τη βοήθεια εθελοντή για τις πιο κάτω περιπτώσεις:

1. Να παραδοθεί πακέτο τροφίμων.
2. Να παραδοθούν φάρμακα τα οποία ο Κλάδος εξασφάλισε μέσω του ΓΕΣΥ ή από τα κρατικά Νοσοκομεία δωρεάν (πιθανόν να χρειαστεί να προσκομίσουν συνταγή) ή αποφάσεις να αγοράσει ως ανυπότροχο.
3. Μεταφορά κυλίνδρων οξυγόνου.
4. Μεταφορά ατόμων με κινητικές δυσκολίες για θεραπεία (φυσιοθεραπεία, χημειοθεραπεία κτλ).
5. Μεταφορά από και προς τραπεζικά ιδρύματα ή και οργανισμούς κοινής ωφελείας.
6. Παροχή βοήθειας για πιθανό διακανονισμό αποπληρωμής λογαριασμών από ιδρύματα κοινής ωφελείας

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

65



### Διακανονισμός Λογαριασμών

- Επικοινωνία με την αρμόδια Υπηρεσία (ΑΗΚ, Υδατοτρομήθεια κτλ) για διακανονισμό στον τρόπο αποπληρωμής εκ μέρους του εξυπηρετούμενου.
- Σε εξαιρετικές περιπτώσεις παρουσιάζονται τα δεδομένα στη μηνιαία συνεδρίαση της Επιτροπής του Κλάδου και αποφασίζεται κατά πόσο θα καλυφθεί μέρος των χρημάτων.
- Πάντοτε η πληρωμή γίνεται κατευθείαν στη σχετική Υπηρεσία και **ουδέποτε δίνουμε** ή κάνουμε έμβασμα χρήματα στο λογαριασμό του εξυπηρετούμενου.

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

66



### Προστασία προσωπικών δεδομένων

- Γραπτή Συγκατάθεση σε κατανοητή και προσιτή μορφή
- Τήρηση απορρήτου των δεδομένων

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ (Κ.Ε.Σ.) 2020

67



68

Για τη συγγραφή της Έκθεσης χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία και πληροφορίες που συνελέγησαν/ καταγράφηκαν καθ' όλη τη διάρκεια της Α' Φάσης της «Έκτακτης Υπηρεσίας Στήριξης Ατόμων Τρίτης Ηλικίας και Ευάλωτων Ομάδων».

Ειδικότερα:

Ομάδα Σύνταξης:

Θάλεια Βουρκίδου, Λειτουργός Εξυπηρέτησης Διοίκησης

Χριστιάνα Ηλιάδη, Προϊστάμενη Λογιστηρίου Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

Νατάσα Μιχαηλίδου, Λειτουργός Αποκατάστασης Οικογενειακών Δεσμών

Ματθαίος Δημητριάδης, Λειτουργός Διαχείρισης Διαδικασιών

Δημήτρης Φυλακτού, Συντονιστής Κλάδου Λευκωσίας

Γενική Επιμέλεια:

Λήδα Κουρσουμπά, Α' Αντιπρόεδρος Κ.Ε.Σ.

Σεπτέμβριος 2020

ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΕΡΥΘΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ

Οδός Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού 3

2063 Στρόβολος

Τ.Θ. 25374, 1309 Λευκωσία

Τηλέφωνο: (+357) 22504400

Τηλεομοιότυπο: (+357) 22 22666956

[www.redcross.org.cy/el/contact-us/administration-offices](http://www.redcross.org.cy/el/contact-us/administration-offices)

[www.facebook.com/cyprusredcross/](http://www.facebook.com/cyprusredcross/)