



ΕΚΠΟΝΗΣΗ: **CMT Prooptiki**  
CONSULTING MANAGEMENT TRAINING

## ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2.2.3

### ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΣΕ ΚΟΙ.Σ.Π.Ε

**ΥΠΟΕΡΓΟ 2:** Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»

**ΠΡΑΞΗ:**

«Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε) του αρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας»

**ΚΩΔΙΚΟΣ:**

ΟΠΣ 5041861 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020»  
(Κωδ. Πράξης ΣΑ: 2019ΣΕ49110002)

**ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:**

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ  
Κοι.Σ.Π.Ε.(Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.)  
Αρ. Πρωτ: 277/ΥΠ1/Π\_1/01-10-2020

Νοέμβριος, 2022

**Το** παραδοτέο 2.2.3, αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης σειράς εργαλείων και οδηγιών προτυποποίησης διαδικασιών, που υλοποίησε η Πανελλήνια Ομοσπονδία Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (ΠΟΚοιΣΠΕ) στο πλαίσιο του έργου με τίτλο: «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (ΚοιΣΠΕ) του αρθρ. 12 του Ν. 2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας».

Κύριος σκοπός του έργου, που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τη CMT Proortiki, είναι η ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα, καθώς και η ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των ΚοιΣΠΕ, στο νέο πολλαπλά μεταβαλλόμενο κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο.

Φιλοδοξία του έργου ήταν να αποτελέσει μία πυξίδα στο δρόμο της εργασιακής ένταξης, αφενός για τα άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, που παλεύουν καθημερινά για την κατάκτηση και εμπέδωση του δικαιώματος στην εργασία, αφετέρου για τους ΚοιΣΠΕ, οι οποίοι μέσα στην εικοσαετή τους -πλέον- διαδρομή, επιδιώκουν να ενισχύσουν τις λειτουργίες τους, με σκοπό την ενδυνάμωση του αποκαταστασιακού τους ρόλου και την επίτευξη της βιωσιμότητάς τους.

## Για την ΠΟΚοιΣΠΕ

Ο Πρόεδρος,  
Κουτίδης Σωτήρης

Η Γραμματέας,  
Πόλα Νικολάου

## ΠΡΟΦΙΛ ΠΟΚΟΙΣΠΕ & ΚΟΙΣΠΕ

Η ΠΟΚοιΣΠΕ αποτελεί Δευτεροβάθμιο Συλλογικό Όργανο των ΚοιΣΠΕ, οι οποίοι είναι Μονάδες Ψυχικής Υγείας με επιχειρηματική δραστηριότητα που εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας. Θεσπίστηκαν με το άρθρο 12 του Ν.2716/1999 για την «Ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας». Επιπρόσθετα στο Ν.4430/2016 για την «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία» οι ΚοιΣΠΕ θεωρούνται αυτοδίκαια Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις (ΚοινΣΕπ) Ένταξης.

Αποτελούν μια ιδιαίτερη μορφή Συνεταιρισμών, αφού μέσα από τις παραγωγικές και εμπορικές δραστηριότητες τους, δημιουργούν θέσεις απασχόλησης για άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα.

Οι ΚοιΣΠΕ διαδραματίζουν έναν ενεργό και καινοτόμο ρόλο στην κοινωνική ενσωμάτωση – επανένταξη ατόμων με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, συμβάλλοντας σημαντικά στην ολοκλήρωση της ψυχιατρικής μεταρρύθμισης στη χώρα μας.

Στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν 32 ΚοιΣΠΕ, ενώ υπάρχουν 3 πρωτοβουλίες σύστασης νέων, και αριθμούν πάνω από 3.400 μέλη συνεταιριστές και 1238 εργαζόμενους, 581 εκ των οποίων είναι εργαζόμενοι - άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα. Ο κύκλος εργασιών των ΚοιΣΠΕ κατά το έτος 2022 έφτασε τα 11,38 εκ. ευρώ, καθιστώντας αυτούς μία σημαντική ομάδα αναφοράς του οικοσυστήματος Κοινωνικής Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΛΟ), από την οποία παράχθηκαν οι περισσότερες ώρες εργασίας των ατόμων από ευπαθείς και ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.

Οι ΚοιΣΠΕ δραστηριοποιούνται σε ένα πλήθος εμπορικών και παραγωγικών δραστηριοτήτων με βασικούς τομείς δραστηριότητας την παροχή υπηρεσιών καθαριότητας σε δημόσια κτήρια, την εστίαση, τον πρωτογενή τομέα αλλά και τη λειτουργία μικρών καταστημάτων εντός μεγαλύτερων χώρων, όπως για παράδειγμα μικρά καφέ και κυλικεία.

Μάθετε περισσότερα για την ΠΟΚοιΣΠΕ & τους ΚοιΣΠΕ :  
[www.pokoispe.gr](http://www.pokoispe.gr) ή [www.koispesupport.gr](http://www.koispesupport.gr).

## Πίνακας Περιεχομένων

Επιτελική Σύνοψη.....	2
Εισαγωγή .....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Σκοπός του mentoring για την εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων στους Κοι.Σ.Π.Ε.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Μεθοδολογία ανάπτυξης και εφαρμογής της υπηρεσίας του mentoring & e-mentoring .....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Εργαλεία, τεχνικές mentoring και πλατφόρμα e-mentoring .....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Απολογισμός δραστηριότητας .....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Αποτελέσματα και αποτίμηση της διαδικασίας.....	21
5.1 Ασφάλεια Τροφίμων σε επιχειρήσεις εστίασης των Κοι.Σ.Π.Ε. ....	29
5.2 Περιβαλλοντική Διαχείριση στον τομέα της καθαριότητας σε επιχειρήσεις εστίασης των Κοι.Σ.Π.Ε.....	32
5.3 Διαχείριση & Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων .....	35
5.4 Διοικητική Λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε.....	38
5.5 Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία .....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Προτάσεις για περαιτέρω αξιοποίηση των υποδομών και εργαλείων με στόχο την αυτόνομη λειτουργία τους, υπό τη μορφή peer mentoring και mentoring μεταξύ των μελών των Κοι.Σ.Π.Ε και της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. ....	46
Συμπεράσματα.....	47
Παράρτημα.....	48
1. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	48
2. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κοι.Σ.Π.Ε. ....	52
3. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	56
4. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ .....	62
5. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ .....	68

## Επιτελική Σύνοψη

Το Παραδοτέο 2.2.3: *Πιλοτική εφαρμογή οδηγιών και νέων προτύπων* αποτελεί την έκθεση δραστηριότητας των υπηρεσιών e-mentoring που προέκυψαν κατά τη συμμετοχή στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. στην εκπαίδευση και πιλοτική εφαρμογή των Οδηγιών και προτυποποιημένων διαδικασιών που περιλαμβάνονται στο Παραδοτέο 2.2.2: *Ανάπτυξη Εργαλείων και Οδηγιών Προτυποποίησης διαδικασιών (GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας)*.

Έχοντας ως στόχο η πιλοτική εφαρμογή των Οδηγιών και νέων προτύπων να υποστηρίξει τους Κοι.Σ.Π.Ε. να μεγιστοποιήσουν τις προοπτικές τους, να εξελίξουν τις δεξιότητες τους και να βελτιώσουν την απόδοσή τους, δημιουργήθηκε ένα σύστημα υποστήριξης με τη μέθοδο του *mentoring και e-mentoring* για την εκπαίδευση και στη συνέχεια την εφαρμογή και αξιολόγηση των Οδηγιών και νέων προτύπων. Δημιουργώντας έναν ανοιχτό διάυλο επικοινωνίας οι Κοι.Σ.Π.Ε. απέκτησαν πρόσβαση στους νέους οδηγούς αλλά και ήρθαν σε επαφή με τις προτεινόμενες διαδικασίες. Σημαντικό κομμάτι αυτής της υποστήριξης αποτέλεσε η αξιολόγηση των Μεντόρων που εκπαίδευσαν και υποστήριξαν τα Στελέχη στους νέους Οδηγούς αλλά και της ταυτόχρονης αξιολόγησης των Στελεχών σχετικά με τους Οδηγούς, την εκπαίδευση αλλά και την πιλοτική εφαρμογή και την δυνατότητα υιοθέτησής τους από τους Συνεταιρισμούς.

Το Παραδοτέο καλύπτει τις θεματικές που αφορούν τις δράσεις mentoring, όπως τον αριθμό των στελεχών που συμμετείχαν στην υποστήριξη, τον αριθμό των ομάδων που δημιουργήθηκαν, τον τρόπο υλοποίησης του mentoring και τις θεματικές ενότητες που καλύφθηκαν. Επιπλέον, αναλύονται επί μέρους δεδομένα και πληροφορίες, όπως προέκυψαν από τους συμμετέχοντες στη διαδικασία, σχετικά με:

- Τον τρόπο υλοποίησης του mentoring
- Το μέσο υλοποίησης του mentoring
- Τις θεματικές που καλύφθηκαν
- Το χρόνο παροχής του mentoring
- Τα αδύναμα και δυνατά σημεία που αναδείχτηκαν
- Τις προτάσεις για περαιτέρω αξιοποίηση της διαδικασίας που ακολουθήθηκε

Τα αποτελέσματα και η αποτίμηση της διαδικασίας δείχνουν ότι συνολικά 20 Κοι.Σ.Π.Ε. συμμετείχαν και στα 7 εκπαιδευτικά σεμινάρια και συγκεκριμένα 3 Συνεταιρισμοί παρακολούθησαν και τα 7, ενώ 8 Συνεταιρισμοί παρακολούθησαν 6 από τα 7 και 5 Κοι.Σ.Π.Ε. 4 από τα 7. Τέλος 1 Κοι.Σ.Π.Ε. συμμετείχε σε 3 σεμινάρια και 3 Κοι.Σ.Π.Ε. σε 2 σεμινάρια.

<b>Συνοπτικός πίνακας συμμετοχής Κοι.Σ.Π.Ε. σε σεμινάρια και πιλοτικές εφαρμογές</b>			
<b>A/A</b>	<b>Κοι.Σ.Π.Ε.</b>	<b>Συμμετοχές σε σεμινάρια</b>	<b>Συμμετοχές σε πιλοτικές εφαρμογές</b>
1	1ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διάπλους»	4/7	-
2	2ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Πλώρη»	2/7	-
3	5ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»	6/7	3
4	7ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»	6/7	1
5	8ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αθηνά Ελπίς»	6/7	2
6	9ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»	6/7	2
7	10ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»	7/7	2
8	Αχαΐας «Φάρος»	6/7	2
9	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»	6/7	3
10	Κέρκυρας «Νέοι Ορίζοντες»	4/7	-
11	Δωδεκανήσου	4/7	-
12	Ιωαννίνων-Θεσπρωτίας «Θύαμις»	4/7	1
13	Ρεθύμνου «Αρωδαμός»	2/7	-
14	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»	7/7	2
15	Ημαθίας «Δεσμός»	6/7	2
16	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»	7/7	3
17	Λάρισας «Μυρμιδόνες»	6/7	2
18	Χανίων	4/7	1
19	Λασιθίου «Περίπλους»	3/7	1
20	Ρεθύμνου «Αρωδαμός»	2/7	-

Πηγή: Υπηρεσία Υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.

Σχετικά με τις συμμετοχές στην πιλοτική εφαρμογή, 14 διαφορετικοί Κοι.Σ.Π.Ε. έλαβαν μέρος. Συγκεκριμένα, 3 από αυτούς είχαν συμμετοχή σε 3 διαφορετικές πιλοτικές εφαρμογές, 7 Συνεταιρισμοί σε 2 και 4 σε 1.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αξιολόγηση και οι προτάσεις για το υλικό και την εκπαίδευση ανά Οδηγό, μέσω των απαντήσεων που δόθηκαν στα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια που κλήθηκαν να απαντήσουν στελέχη των Συνεταιρισμών που συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή σύμφωνα με τις απαντήσεις που βαθμονομήθηκαν με την κλίμακα Likert (1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Μέτρια, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ) . Τα αποτελέσματα ομαδοποιήθηκαν σύμφωνα με τους παρακάτω τομείς ανά οδηγό: Κατανόηση εντύπων, Χρησιμότητα Εκπαίδευσης, Ικανοποίηση Εκπαίδευσης/ Υποστήριξης, Προτάσεις Βελτίωσης.

<b>Αξιολόγηση Εκπαίδευσης και Πιλοτικής εφαρμογής Οδηγών και νέων προτύπων</b>				
<b>Οδηγοί</b>	<b>Κατανόηση Εντύπων</b>	<b>Χρησιμότητα εκπαίδευσης</b>	<b>Ικανοποίηση από την εκπαίδευση/υποστήριξη</b>	<b>Προτάσεις Βελτίωσης</b>
Ασφάλειας Τροφίμων	<b>4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.8</b>	<b>20%</b>
Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	<b>4.7</b>	<b>4.4</b>	<b>3.8</b>	<b>-</b>
Διαχείρισης και Διασφάλισης Δεδομένων	<b>3.7</b>	<b>3.2</b>	<b>4.2</b>	<b>0%</b>
Διοικητικής Λειτουργίας	<b>4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.1</b>	<b>0%</b>
Υγείας και Ασφάλειας	<b>4.5</b>	<b>4.3</b>	<b>4.6</b>	<b>40%</b>

*Πηγή: Ηλεκτρονικά Ερωτηματολόγια Αξιολόγησης Εκπαίδευσης και Πιλοτικής Εφαρμογής Οδηγών και νέων προτύπων*

Συγκεκριμένα, σχετικά με τον Οδηγό Ασφάλειας Τροφίμων η μέση βαθμολογία για την κατανόηση των εντύπων ήταν 4. Σε υψηλότερη τιμή διαμορφώθηκε η μέση βαθμολογία σχετικά με την χρησιμότητα της εκπαίδευσης (4.2) καθώς και την ικανοποίηση από την όλη διαδικασία (4.8) ενώ το 20% των συμμετεχόντων προτείνει μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση και συγκεκριμένα για την ενότητα των αλλεργιογόνων και της παρασκευής γρήγορου φαγητού.

Για τον Οδηγό Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, την πλήρη κατανόηση των εντύπων και την χρησιμότητα της εκπαίδευσης αξιολογήσαν θετικά σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες με την μέση βαθμολογία να είναι 4.7 και 4.4. αντίστοιχα. Η βαθμολογία για την ικανοποίηση από την εκπαιδευτική διαδικασία διαμορφώθηκε στο 3.8

Στον οδηγό Διαχείρισης και Διασφάλισης Δεδομένων, οι συμμετέχοντες κατά μέσο όρο βαθμολόγησαν με 3.7 την κατανόηση των προτυποποιημένων εντύπων ενώ ως μέτρια, με μέσο όρο το 3.2, χαρακτήρισαν την χρησιμότητα. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων δήλωσε υψηλή ικανοποίηση από την εκπαίδευση και την υποστήριξη που έλαβε με την μέση βαθμολογία να είναι 4.2. Προτάσεις για την βελτίωση της διαδικασίας δεν υπήρξαν ενώ τα σχόλια που αναφέρθηκαν αφορούσαν την πληρότητα και τον αρκετά επεξηγηματικό τρόπο της παρουσίασης.

Σε αρκετά υψηλό αριθμό ( $\geq 4$ ) ήταν η μέση βαθμολογία τόσο για την κατανόηση των εντύπων όσο και για την χρησιμότητα της εκπαίδευσης και την ικανοποίηση από την υποστήριξη που έλαβαν οι συμμετέχοντες για τον Οδηγό Διοικητικής Λειτουργίας, προτάσεις για την βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας δεν υπήρξαν.

Τέλος, ο Οδηγός Υγείας και Ασφάλειας συγκέντρωσε την βαθμολογία με τον μεγαλύτερο μέσο όρο, με την μέση βαθμολογία από τις τρεις κατηγορίες να διαμορφώνεται στο 4.5. Δύο από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 40%) δήλωσαν ότι θα επιθυμούσαν μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ενότητων.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε για πρώτη φορά στο εσωτερικό περιβάλλον των Κοι.Σ.Π.Ε. ανέδειξε δυνατά και αδύναμα σημεία στην εφαρμογή των Οδηγιών και νέων Προτύπων αλλά και στις προκλήσεις του mentoring. Όσον αφορά τις συστάσεις προτάσεις για μακροπρόθεσμη ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. στο περιεχόμενο των οδηγιών, σημαντική κρίνεται η εκπαίδευση των στελεχών και εργαζομένων και προτείνεται η επιτόπια εκπαίδευση. Ταυτόχρονα όμως αναδεικνύεται και η ανάγκη καθορισμού αρμοδιοτήτων και στενή συνεργασία στο εσωτερικό των Κοι.Σ.Π.Ε.

#### **Συστάσεις - Προτάσεις για μακροπρόθεσμη ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. ανά οδηγό**

Ασφάλειας Τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εκπαίδευση προσωπικού</li><li>• Προγραμματισμός παρακολούθησης προγραμμάτων κατάρτισης επιπέδου Ι του ΕΦΕΤ με στόχο τη λήψη αντίστοιχου πιστοποιητικού</li></ul>
Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εκπαίδευση προσωπικού επί τόπου στο χώρο της επιχείρησης</li><li>• Καθορισμός υπευθύνου από τον εκάστοτε Κοι.Σ.Π.Ε</li></ul>
Διαχείρισης και Διασφάλισης Δεδομένων	<ul style="list-style-type: none"><li>• Καθορισμός υπευθύνου από τον εκάστοτε Κοι.Σ.Π.Ε</li><li>• Συζήτηση και εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών με κάθε Κοι.Σ.Π.Ε.</li></ul>
Διοικητικής Λειτουργίας	<ul style="list-style-type: none"><li>• Επιπρόσθετες συναντήσεις με τους υπευθύνους των Διοικητικών Διαδικασιών</li></ul>
Υγείας και Ασφάλειας	<ul style="list-style-type: none"><li>• Εκπαίδευση του προσωπικού των Κοι.Σ.Π.Ε.</li><li>• Εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας</li></ul>

*Πηγή: Εκθέσεις εκπαιδευτών - μεντόρων για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της εκπαίδευσης και πιλοτικής εφαρμογής*

## Εισαγωγή

Το Υποέργο 2 «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα και ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.», της Πράξης «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε.) του άρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας» κωδ. ΟΠΣ 5041861, έχει ανατεθεί, μετά από διαγωνιστική διαδικασία της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.), στην εταιρεία CMT ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ Ε.Π.Ε. Σκοπός του εν λόγω Υποέργου είναι η ενίσχυση της λειτουργίας των Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (Κοι.Σ.Π.Ε.), λαμβάνοντας υπόψη τόσο την παράμετρο της βιώσιμης επιχειρηματικότητας όσο και την παράμετρο της παράλληλης υποστήριξης των ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα στην επαγγελματική/ εργασιακή τους (επαν-)ένταξη. Το έργο συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, Ε.Κ.Τ.), μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014 - 2020».

Το Παραδοτέο 2.2.3: *Πιλοτική εφαρμογή οδηγιών και νέων προτύπων* αποτελεί την έκθεση δραστηριότητας των υπηρεσιών e-mentoring που προέκυψαν κατά τη συμμετοχή στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. στην εκπαίδευση και πιλοτική εφαρμογή των Οδηγιών και προτυποποιημένων διαδικασιών που περιλαμβάνονται στο Παραδοτέο 2.2.2: *Ανάπτυξη Εργαλείων και Οδηγιών Προτυποποίησης διαδικασιών (GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας)*.

Το Παραδοτέο περιλαμβάνει όλο το υλικό που χρησιμοποιήθηκε για την εκπαίδευση των Στελεχών και την υποστήριξη τους στην εφαρμογή των Οδηγιών. Επίσης παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τη συμμετοχή των Στελεχών και την αξιολόγηση των Οδηγιών και της διαδικασίας εκπαίδευσης και εφαρμογής τους.

Συγκεκριμένα στο Κεφάλαιο 1 παρουσιάζεται ο σκοπός της μεθοδολογικής προσέγγισής του mentoring και πως διαμορφώθηκε στα πλαίσια της Δράσης 2.2. για τις ανάγκες της εκπαίδευσης και υποστήριξης κατά την πιλοτική εφαρμογή των Οδηγιών και νέων προτύπων.

Στο Κεφάλαιο 2 περιγράφεται η μεθοδολογική προσέγγιση του mentoring όπως αναπτύχθηκε και εφαρμόστηκε αναλυτικά ενώ στο Κεφάλαιο 3 παρουσιάζονται τα εργαλεία και οι τεχνικές που εφαρμόστηκαν καθ' όλη τη διαδικασία.

Το Κεφάλαιο 4 και 5 περιλαμβάνουν τον απολογισμό της δραστηριότητας και τα αποτελέσματα και αποτίμηση της διαδικασίας για τους 5 Οδηγούς που υποστηρίχθηκαν. Στο Κεφάλαιο 6 περιλαμβάνονται οι προτάσεις των Μεντόρων για μελλοντική αξιοποίηση της διαδικασίας όπως προέκυψε κατά την εκπαίδευση και υποστήριξη των Στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Σκοπός του mentoring για την εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων στους Κοι.Σ.Π.Ε

Γενικά, οι στόχοι του **mentoring** είναι:

- να δώσει στον καθοδηγούμενο (δηλαδή στο πρόσωπο που αποδέχεται την βοήθεια του/της μέντορα), την ευρύτερη εικόνα του περιβάλλοντός μέσα στο οποίο λειτουργεί, είτε πρόκειται για την επιχείρηση ή τον οργανισμό όπου εργάζεται ή για την κοινότητα (τοπική ή κλαδική) όπου δραστηριοποιείται,
- να προσφέρει τη ευκαιρία μάθησης και μερικής άσκησης των στρατηγικών και μεθόδων διαχείρισης της επιχείρησης-οργανισμού και διάδρασης με το περιβάλλον, που έχουν αποδειχτεί επιτυχείς κατά τη διάρκεια της θητείας του μέντορα.

Παρ' ότι το mentoring συνηθίζεται να λαμβάνει χώρα με τη φυσική παρουσία των δύο μερών, τις τελευταίες δεκαετίες έχει αναπτυχθεί το mentoring εξ αποστάσεως, το οποίο περιλαμβάνει: distance mentoring, telementoring, e-mentoring virtual ή remote mentoring κλπ.

Το e-mentoring είναι μια διαδικασία που στηρίζεται αποκλειστικά στο διαδίκτυο. Οι πληροφορίες και η γνώση μπορούν να αποθηκευτούν με οποιονδήποτε τέτοιο τρόπο και να χρησιμοποιηθούν όταν αυτό εξυπηρετεί τις ανάγκες αλλά και το πρόγραμμα του κάθε μέρους.

Στο επίπεδο αυτό είναι πολύ κοντά με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και την τηλεεκπαίδευση, για αυτό και σε διεθνές επίπεδο έχει αναπτυσσόμενη δυναμική στο χώρο των μεγάλων επιχειρήσεων, για την καθοδήγηση των νεοεισερχομένων και την εξοικείωσή τους με τις διαδικασίες και την πολιτική αλλά και την κουλτούρα της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Για τις ανάγκες του Υποέργου σκοπός του mentoring και του e-mentoring είναι η συνεχής υποστήριξη της εκπαίδευσης και πιλοτικής εφαρμογής των προτυποποιημένων διαδικασιών GDPR, Υγείας και Ασφάλειας, Διαχείρισης και Λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. Για το λόγο αυτό και σε συνεχή επικοινωνία με τους Συνεταιρισμούς στόχος ήταν το mentoring να ενημερώσει και να υποστηρίξει τα Στελέχη στην εφαρμογή και σε πιθανά προβλήματα, απορίες ή δυσκολίες που αντιμετώπισαν.

Καθ' όλη τη διάρκεια της πιλοτικής εφαρμογής ακολουθήθηκε διαδικασία ανατροφοδότησης ώστε να γίνει προσαρμογή όποιων οδηγιών ή εργαλείων χρήζουν περαιτέρω προσαρμογής για την κάλυψη των αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε. και των μελών τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Μεθοδολογία ανάπτυξης και εφαρμογής της υπηρεσίας του mentoring & e-mentoring

Σύμφωνα με την Έκθεση εξειδίκευσης της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου, ο σκοπός του e-mentoring είναι να βοηθά και να υποστηρίζει τα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε. για την ενίσχυση και επάρκεια της διοικητικής/διαχειριστικής τους ικανότητας. Σε μεμονωμένες περιπτώσεις και όπου αυτό είναι εφικτό υπάρχει η δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών του mentoring και απ' ευθείας, προκειμένου να εξασφαλίζεται η γνωριμία μεταξύ των δύο πλευρών και να βελτιώνεται η επικοινωνία.

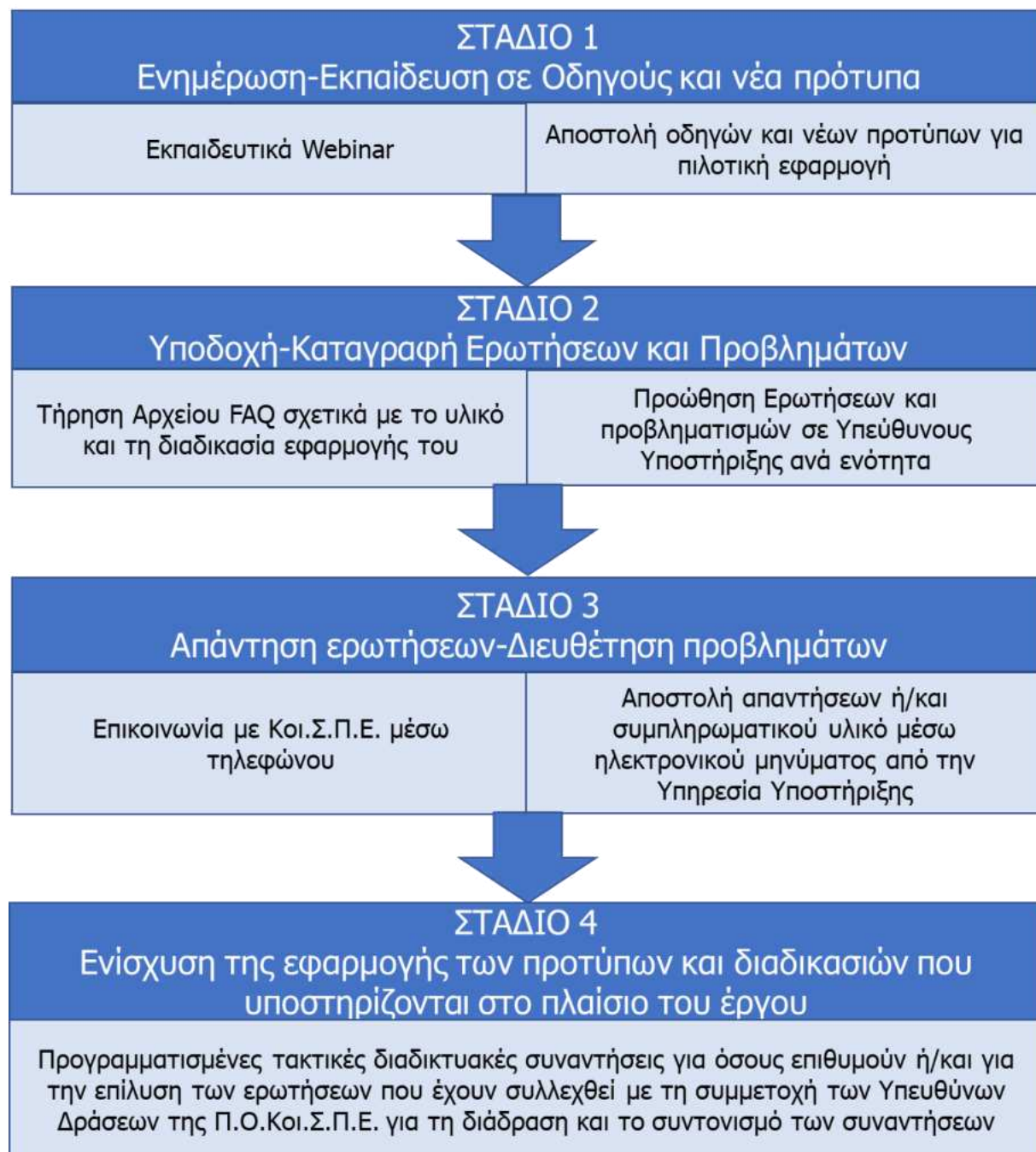
Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του παρόντος έργου, το mentoring αφορά σε μια οριζόντια διαδικασία, η οποία καλύπτει όλες τις δράσεις και οι παρεχόμενες υπηρεσίες του συστήματος απευθύνονται σε όλα τα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε.

Συγκεκριμένα προβλέπεται εκπαίδευση και υποστήριξη από τους Υπεύθυνους Υποστήριξης για την εφαρμογή των παρακάτω θεματικών-οδηγών:

1. Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία
2. Ασφάλειας Τροφίμων
3. Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
4. Διασφάλισης & Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων
5. Διοικητικής Λειτουργίας

## Μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών e-mentoring

Για την εφαρμογή της υποστήριξης ακολουθήθηκαν τα παρακάτω Στάδια:



Για το Στάδιο 1 που αφορά την εκπαίδευση των Κοι.Σ.Π.Ε. στους νέους Οδηγούς και τις προτυποποιημένες διαδικασίες ακολουθήθηκε το χρονοδιάγραμμα που περιγράφεται στη συνέχεια.

---

#### ΣΤΑΔΙΟ 1. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ WEBINAR

<b>Α' ΕΝΟΤΗΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ:</b> ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	03/02/22
<b>ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</b>	10/02/22
<b>Β' ΕΝΟΤΗΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ:</b> ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	17/03/22
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ</b>	24/03/22
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b>	31/03/22
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</b>	07/04/22
<b>Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ:</b> ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	14/04/22

Αντίστοιχα για το Στάδιο 4 που αφορά την ενίσχυση της διαδικασίας υποστήριξης διαμορφώθηκε συμπληρωματικό χρονοδιάγραμμα που αφορά όλο το διάστημα υλοποίησης του Υποέργου και δημιουργεί τις βάσεις για τη θεσμοθέτηση τακτικών συναντήσεων με στόχο το mentoring των Κοι.Σ.Π.Ε. και μετά το τέλος του. Η οριστικοποίηση του ακόλουθου χρονοδιαγράμματος προτεινόμενων συναντήσεων ενίσχυσης όπως απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα προέκυψε έπειτα από συμφωνία με την Αναθέτουσα Αρχή. Οι συναντήσεις αυτές προβλέπεται να συντονίζονται από:

Τον Υπεύθυνο Δράσης της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. με στόχο την ανατροφοδότηση σχετικά με την πρόοδο στην υιοθέτηση και εφαρμογή των Οδηγιών και προτύπων

ή/και

Επιλεγμένα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε. με γνώση του αντικειμένου ώστε το έργο να συμβάλει στη διαμόρφωση μιας δεξαμενής στελεχών που θα μπορούν να έχουν ενεργό ρόλο και στο μέλλον μετά τη λήξη του έργου

---

#### ΣΤΑΔΙΟ 4. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΩΝ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ

---

<b>Δράση 2.2</b>	Νοέμβριος 2022	Διαδικτυακή Συνάντηση	Follow up Παρουσίαση τελικών Οδηγιών Ανατροφοδότηση σχετικά με τις ερωτήσεις που διατυπώθηκαν
------------------	----------------	-----------------------	--

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Εργαλεία, τεχνικές mentoring και πλατφόρμα e-mentoring

Για το e-mentoring έχει δημιουργηθεί Υπηρεσία Υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε. (τηλ. επικοινωνίας 2114183425, 2107298192-2014 και email: [support-koispe@cmtprooptiki.gr](mailto:support-koispe@cmtprooptiki.gr)). Η Υπηρεσία λειτουργεί καθημερινά από τις 09.00 έως τις 17.00 εκτός Σαββάτου-Κυριακής και αργιών και έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

### Εργαλεία:

**Τηλεφωνική γραμμή:** ήταν το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε περισσότερο λόγω της αμεσότητας στην επικοινωνία

**Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:** Κυρίως για την αποστολή του υλικού και την ομαδική ενημέρωση των συμμετεχόντων όπως και την αποστολή αιτημάτων-ερωτήσεων από τους Κοι.Σ.Π.Ε.

**Διαδικτυακή Πλατφόρμα zoom και LimeSurvey:** Το εργαλείο zoom χρησιμοποιήθηκε για τα webinar εκπαίδευσης, την έναρξη της πιλοτικής για τη διατύπωση διευκρινήσεων και ερωτημάτων καθώς και στην λήξη της πιλοτικής για την αξιολόγηση της διαδικασίας, του υλικού αλλά και της υποστήριξης που έλαβαν οι συμμετέχοντες. Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε στο τέλος της διαδικασίας για την αξιολόγηση του περιεχομένου της εκπαίδευσης καθώς και των θεματικών ενότητων που παρουσιάστηκαν αλλά και της πιλοτικής εφαρμογής ώστε να αναδειχτούν τα αδύναμα και δυνατά σημεία της διαδικασίας.

**Επιτόπια συνάντηση:** Συγκεκριμένα για τον Οδηγό της Διοικητικής Λειτουργίας κατόπιν αιτήματος πραγματοποιήθηκε επιτόπια συνάντηση των μεντόρων με το προσωπικό ενός Κοι.Σ.Π.Ε. για την καταγραφή των προβλημάτων στη διοικητική λειτουργία και την υποβολή εκθέσεως με προτάσεις ενδεχόμενου ανασχηματισμού (reengineering) στο σχεδιασμό των διοικητικών λειτουργιών του Συνεταιρισμού.

### Υπηρεσίες e-mentoring:

- Καταγραφή αιτημάτων και ερωτήσεων
- Διασύνδεση με Υπεύθυνους Υποστήριξης για τη διευθέτησή των καταγεγραμμένων αιτημάτων και ερωτήσεων
- Παροχή μακροπρόθεσμης υποστήριξης (mentoring)
- Ενθάρρυνση των εκπαιδευόμενων (mentoring)
- Ενίσχυση των δεξιοτήτων σε σχέση με το προτυποποιημένο υλικό (mentoring)
- Υποστήριξη για τη δημιουργία στόχων (mentoring)
- Προσδιορισμός αναγκών των υποστηριζόμενων (coaching)
- Έμφαση σε συγκεκριμένες δεξιότητες (coaching)
- Εφόσον προκύψει, υποστήριξη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (coaching)
- Υποστήριξη στην επίτευξη των στόχων (coaching)

Για την ομαλή και συστηματική καταγραφή των υπηρεσιών τηρείται αρχείο με τα αιτήματα και τον τρόπο υποστήριξης που επιλέχθηκε ανά περίπτωση. Η Υπηρεσία είχε ως στόχο οι ερωτήσεις των mentees να απαντώνται σε εύλογο χρονικό διάστημα. Τα κριτήρια για την απάντηση των αιτημάτων και ερωτήσεων προσαρμόστηκαν για να δοθεί προτεραιότητα στις ερωτήσεις και απαντήσεις που: αφορούν ένα ευρύ σύνολο ενδιαφερομένων, ένα σημαντικό και άμεσο ζήτημα και χρειάζονται καθοδήγηση ή διευκρίνιση. Σε όλες τις ερωτήσεις των συμμετεχόντων υπήρξε άμεση απάντηση και επίλυση του προβλήματος από τους Υπεύθυνους Υποστήριξης (μέντορες) ανά θεματική, όσα όμως δεν πληρούσαν τα παραπάνω κριτήρια δε θα συμπεριληφθούν στο ψηφιακό εγχειρίδιο FAQ.

Για να ενισχυθούν οι δεξιότητες των συμμετεχόντων δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην κινητοποίηση των Συνεταιρισμών βάση οικονομικής δραστηριότητας, μεγέθους Κοι.Σ.Π.Ε. χρόνο δραστηριοποίησης, ειδικότητα συμμετεχόντων ανά θεματική ώστε να ενισχυθούν κατά προτεραιότητα οι Συνεταιρισμοί μικρού μεγέθους, οι νεοσύστατοι και όσοι σύμφωνα με την έρευνα πεδίου δεν χρησιμοποιούν προτυποποιημένες διαδικασίες για κάθε ενότητα.

Για την ενθάρρυνση των εκπαιδευόμενων στις πιλοτικές εφαρμογές και στην ενίσχυση τους σχετικά με το υλικό που τους δόθηκε διενεργήθηκαν διαδικτυακές συναντήσεις στην έναρξη και λήξη των πιλοτικών εφαρμογών με τους Υπεύθυνους Υποστήριξης και Εκπρόσωπο της Υπηρεσίας Υποστήριξης στις οποίες έγινε παρουσίαση των προτυποποιημένων εντύπων, διευκρινήσεις σχετικά με τα περιεχόμενα της εκπαίδευσης που είχε προηγηθεί και οδηγίες για τη χρήση των εντύπων και την προσαρμογή αυτών στις ανάγκες του κάθε Κοι.Σ.Π.Ε.

Για την παροχή μακροπρόθεσμης υποστήριξης όπως είδαμε και στη μεθοδολογία παραπάνω οι πιλοτικές εφαρμογές και η υπηρεσία υποστήριξης παραμένει ενεργή καθ' όλη τη διάρκεια του Υποέργου 2 κατά την οποία οι συμμετέχοντες Κοι.Σ.Π.Ε. αλλά και όσοι παρακολούθησαν την εκπαίδευση στους Οδηγούς και εκδηλώνουν ενδιαφέρον, να μπορούν να προμηθεύονται το υλικό και να υποβάλλουν ερωτήσεις ή αίτημα για την υποστήριξη στην εφαρμογή τους.

Σχετικά με την υποστήριξη στη δημιουργία στόχων και στην επίτευξή τους, όπως και για τον προσδιορισμό των αναγκών τους χρησιμοποιήθηκε η τηλεφωνική επικοινωνία με τους συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή που μπόρεσαν να χρησιμοποιήσουν τα προτυποποιημένα έντυπα σχετικά με τον προγραμματισμό τους μετά το τέλος της εκπαίδευσης και της πιλοτικής εφαρμογής. Συγκεκριμένα ερωτήθηκαν αν προγραμματίζουν να ορίσουν Τεχνικό Ασφαλείας, Ιατρό Εργασίας, Υπεύθυνο Διασφάλισης και Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων, όπως επίσης αν σκοπεύουν να διεκδικήσουν κάποια πιστοποίηση ISO και αν εφαρμόζουν τα προτυποποιημένα έντυπα πάνω στα οποία εκπαιδεύτηκαν.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Απολογισμός δραστηριότητας

### Υπηρεσίες e-mentoring

Σύμφωνα με την απολογιστική έκθεση των μεντόρων για την υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. στην εφαρμογή των Οδηγιών χρησιμοποιήθηκαν κατά κύριο λόγο οι ακόλουθες υπηρεσίες

- Παροχή μακροπρόθεσμης υποστήριξης (mentoring) μέσω τηλ. & e-mail εισηγήτριας
- Ενθάρρυνση των εκπαιδευόμενων (mentoring) μέσω της συμμετοχής τους στην πιλοτική εφαρμογή ώστε να χρησιμοποιήσουν τα εργαλεία και να δώσουν ανατροφοδότηση
- Προσδιορισμός αναγκών των υποστηριζόμενων (coaching) μέσω του follow up της πιλοτικής εφαρμογής
- Εφόσον προκύψει, υποστήριξη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (coaching) μέσω τηλ. & e-mail εισηγήτριας
- Υποστήριξη στην επίτευξη των στόχων (coaching) δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας κατά τη διαδικασία της διενέργειας της πιλοτικής εφαρμογής ώστε να επιλύονται τυχόν δυσκολίες

Συγκεκριμένα:

### Τηλεφωνική επικοινωνία:

- Τουλάχιστον 11 κλήσεις για την ενίσχυση των Συνεταιρισμών στη συμμετοχή στην εκπαίδευση των οδηγών.
- 10 τηλεφωνικές κλήσεις με αιτήματα-ερωτήσεις σχετικά με την πιλοτική εφαρμογή των οδηγιών και διαδικασιών
- 27 κλήσεις προς τις 5 ομάδες συμμετεχόντων πριν την έναρξη της πιλοτικής για τον ορισμό υπευθύνου επικοινωνίας για τη συμμετοχή τους στην πιλοτική
- 27 κλήσεις προς τις 5 ομάδες συμμετεχόντων για τη follow up διαδικτυακή συνάντηση και κλείσιμο της πιλοτικής.

### Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:

- 3 Γραπτά αιτήματα για επίλυση αμοιρών
- 5 One pager ενημερωτικά σημειώματα σχετικά με τις εκπαιδεύσεις και την πιλοτική εφαρμογή
- 7 σε όλους τους Συνεταιρισμούς με το περιεχόμενο των εκπαιδεύσεων ανά ενότητα
- 7 με σύνδεσμο για διαδικτυακή συνάντηση έναρξης στους συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή
- 7 με το προτυποποιημένο υλικό για την εφαρμογή του από τους συμμετέχοντες
- 5 για τη follow up συνάντηση και συμπλήρωση του ερωτηματολογίου



## Διαδικτυακή πλατφόρμα

### Zoom:

- 7 συναντήσεις για εκπαίδευση ανά θεματική και ενότητα
- 7 εναρκτήριες συναντήσεις πιλοτικής
- 5 follow up συναντήσεις για επίλυση αποριών και αξιολόγηση της διαδικασίας

### Limesurvey:

- Συμπλήρωση online ερωτηματολογίων αξιολόγησης της εκπαίδευσης και της πιλοτικής εφαρμογής

## Re- engineering: Επιτόπια συνάντηση

- Συμμετοχή σε συνάντηση συνεργασίας με Κοι.Σ.Π.Ε, διάρκειας 3 ωρών, με σκοπό τη διατύπωση προτάσεων αναδιοργάνωσης εσωτερικών διαδικασιών κατόπιν αιτήματος.

### Ζητήματα προβληματισμού που αναδείχθηκαν:

- Αδυναμία ανταπόκρισης στο σύνολο των αρμοδιοτήτων που έχει αναλάβει/της έχουν ανατεθεί. Αποτελεσματικός προγραμματισμός, τρόπος ανάθεσης αρμοδιοτήτων και παρακολούθηση από τον Κοι.Σ.Π.Ε.
- Δυσκολίες συντονισμού της ομάδας και προσαρμογής σε νέους ρόλους.
- Αξιολόγηση του προσωπικού η οποία μπορεί να οδηγήσει στην δρομολόγηση κάποιας διορθωτικής ή προληπτικής ενέργειας με απώτερο στόχο τη βελτίωση της απόδοσης τόσο των εργαζομένων αλλά και των διοικητικών λειτουργιών γενικότερα.
- Προσδιορισμός των αρμοδιοτήτων, υπευθυνοτήτων και στόχων των εργαζομένων.
- Αρμοδιότητες διαχείρισης (ορισμός/ ανάθεση/ παρακολούθηση, ικανοποίηση των πελατών και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η παρακολούθηση των Συμβάσεων).
- Ροή εσωτερικής επικοινωνίας –άτυπη και τυπική επικοινωνία ξεκάθαρη ως προς τους αποδέκτες και το στόχο της.

### Προτάσεις reengineering

#### Διαδικαστικά

- Αξιοποίηση check-list και βημάτων για την υποβολή προσφορών και την παρακολούθηση συμβάσεων.
- Διεξαγωγή συναντήσεων συντονισμού με σύντομη agenda, ορισμό tasks με ξεκάθαρους ρόλους υπευθύνου και προθεσμιών. Χρήση πολύ συνοπτικών πρακτικών κυρίως των συμφωνημένων tasks – υπευθύνου – προθεσμίας.
- Εφαρμογή και παρακολούθηση των κανόνων επικοινωνίας που συμφωνήθηκαν.

- Ορισμός και υιοθέτηση διαδικασίας για συστηματικό customer feedback/satisfaction.

#### Διαχειριστικά

- Συγγραφή/επικαιροποίηση job/role descriptions
- Ορισμός νέων ρόλων για την ανάθεση αρμοδιοτήτων
- Συστηματικές κατ' ιδίαν και ομαδικές συναντήσεις, για την παρακολούθηση των επιδόσεων, την ανάδειξη αναγκών εκπαίδευσης/κατάρτισης/υποστήριξης των εποπτών-τριών. Ορισμός ατομικών στόχων.
- Ετήσια αξιολόγηση προσωπικού τουλάχιστον ως προς:
  - Την επάρκεια, την απόδοση του και τον ζήλο που επέδειξε στην εργασία του κατά τη διάρκεια του έτους,
  - Τον βαθμό επίτευξης των δράσεων ή/και στόχων που τέθηκαν σε αυτόν,
  - Τον χαρακτήρα που επέδειξε.
- Διερεύνηση των αρμοδιοτήτων που πιθανόν θα ήταν πιο αποτελεσματικό να διαχειρίζονται από προσωπικό του ΚοιΣΠΕ και της διαδικασίας συστηματικής παρακολούθησης των επιδόσεων και της ολοκλήρωσης tasks.
- Διερεύνηση προσθήκης ενός ρόλου υποστηρικτικού προς τις διαχειριστικές διαδικασίες (είτε σε επίπεδο Ρ.Α. του Προέδρου, είτε General Manager) ανάλογα με την οικονομική ευχέρεια του Κοι.Σ.Π.Ε. και τη στρατηγική ανάπτυξης.

**Σημειώνεται** ότι κατά τη διαδικασία προτυποποίησης των Διοικητικών Διαδικασιών για Κοι.Σ.Π.Ε. (Δράση 2.2) και την πιλοτική εφαρμογή των οδηγιών παρέχονται εργαλεία (π.χ. έντυπο περιγραφής θέσης εργασίας, αξιολόγηση προσωπικού, ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελάτη, παράπονο πελάτη, διαδικασία εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κ.λ.π.) και οδηγιών που μπορούν να αξιοποιηθούν κατά της διαδικασία οργάνωσης.

## Εκπαιδευτικό υλικό-Webinars:

### 1<sup>ο</sup> Διαδικτυακό Σεμινάριο: Υγείας και Ασφάλειας- Ενότητα 1

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ Κοι.Σ.Π.Ε.  
Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.

1<sup>ο</sup> Διαδικτυακό σεμινάριο  
Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία  
Αναγνώριση και εκτίμηση επαγγελματικών κινδύνων

Εισηγήτρια: Ελένη Ντούνα Ειδικός Ιατρός Εργασίας  
03 Φεβρουαρίου 2022

Ευρωπαϊκή Ένωση  
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΣΠΑ  
2014-2020

CMTProoptiki.  
CONSULTING MANAGEMENT TRAINING

### 2<sup>ο</sup> Διαδικτυακό Σεμινάριο: Ασφάλειας Τροφίμων

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ Κοι.Σ.Π.Ε.  
Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.

2<sup>ο</sup> Διαδικτυακό σεμινάριο  
Ασφάλεια Τροφίμων

Εισηγήτρια: Ρούλα Μπιρπατάκου  
Χημικός Μηχανικός ΕΜΠ-Σύμβουλος Ποιότητας  
10 Φεβρουαρίου 2022

Ευρωπαϊκή Ένωση  
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΣΠΑ  
2014-2020

CMTProoptiki.  
CONSULTING MANAGEMENT TRAINING

ROULA BIRBATAKO...

### 3<sup>ο</sup> Διαδικτυακό Σεμινάριο: Υγείας και Ασφάλειας Ενότητα- 2

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top right, there is a small video window of a woman. The main content is a presentation slide with a blue background. The slide text includes: 'ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ Κοι.Σ.Π.Ε. Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.', '2<sup>ο</sup> Διαδικτυακό σεμινάριο Προστασία και επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων', an icon of a worker and a heart with a pulse line, 'Εισηγήτρια: Ελένη Ντούνα Ειδικός Ιατρός Εργασίας', and '17 Μαρτίου 2022'. Logos for the European Union, the Operational Program for the Development of the Public Sector (ΕΣΠΑ 2014-2020), and CMT Prooptiki are visible at the bottom.

### 4<sup>ο</sup> Διαδικτυακό Σεμινάριο: Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top right, there is a small video window of a woman. The main content is a presentation slide with a green background. The slide text includes: 'ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ Κοι.Σ.Π.Ε. Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.', '4<sup>ο</sup> Διαδικτυακό σεμινάριο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στον Τομέα της Καθαριότητας', an icon of a recycling symbol and a leaf, 'Εισηγήτρια: Ρούλα Μπιρμπατάκου Χημικός Μηχανικός ΕΜΠ-Σύμβουλος Ποιότητας', and '24 Μαρτίου 2022'. Logos for the European Union, the Operational Program for the Development of the Public Sector (ΕΣΠΑ 2014-2020), and CMT Prooptiki are visible at the bottom.

## 5° Διαδικτυακό Σεμινάριο: Διαχείριση και Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων

The screenshot shows a Zoom meeting interface. On the left is a presentation slide with the following content:

- Logos for ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ Κοι.Σ.Π.Ε. and Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.
- Logo for CMT Prooptiki CONSULTING MANAGEMENT TRAINING.
- Title: 5° Διαδικτυακό σεμινάριο Διαχείρισης και Διασφάλισης Προσωπικών Δεδομένων
- Icon depicting a person, a padlock, and a folder.
- Speaker: Εισηγητής: Γιάννης Ζάραγκας, Μηχανικός Παραγωγής και Διοίκησης
- Date: 31 Μαρτίου 2022
- Logos for the European Union, the Operational Program for the Development of the Public Sector (ΕΣΠΑ 2014-2020), and the Ministry of Economic Development and Tourism.

On the right, a video feed shows the speaker, Ioannis Zaragkas, with his name displayed below the feed.

## 6° Διαδικτυακό Σεμινάριο: Διοικητικής Λειτουργίας

The screenshot shows a Zoom meeting interface. On the left is a presentation slide with the following content:

- Logos for ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ Κοι.Σ.Π.Ε. and Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.
- Logo for CMT Prooptiki CONSULTING MANAGEMENT TRAINING.
- Title: 6° Διαδικτυακό σεμινάριο Διοικητικής Λειτουργίας
- Icon depicting a desk with a lamp and books.
- Speaker: Εισηγήτρια: Ρούλα Μπιρμπάτσου, Χημικός Μηχανικός ΕΜΠ-Σύμβουλος Ποιότητας
- Date: 07 Απριλίου 2022
- Logos for the European Union, the Operational Program for the Development of the Public Sector (ΕΣΠΑ 2014-2020), and the Ministry of Economic Development and Tourism.

On the right, a video feed shows the speaker, Roula Mpiribatsou, with her name displayed below the feed.

## 7ο Διαδικτυακό Σεμινάριο Υγείας και Ασφάλειας- Ενότητα 3

The image shows a webinar slide on the left and a video feed on the right. The slide has a blue background and contains the following text and graphics:

- Top: ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ Κοι.Σ.Π.Ε. Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. with logos.
- Center: 3ο Διαδικτυακό σεμινάριο  
Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία  
Ενημέρωση-Εκπαίδευση Εργαζομένων  
Graphic: A worker in a hard hat next to a heart with an ECG line.
- Bottom: Εισηγήτρια: Ελένη Ντούνα Ειδικός Ιατρός Εργασίας  
14 Απριλίου 2022
- Logos at the bottom: European Union, ΕΣΠΑ 2014-2020, and CMTProoptiki.

The video feed on the right shows a woman with glasses speaking, with the name ΕΛΕΝΗ ΝΤΟΥΝΑ below her. The CMTProoptiki logo is also visible at the bottom of the video frame.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Αποτελέσματα και αποτίμηση της διαδικασίας

Στον ακόλουθο πίνακα απεικονίζονται οι συμμετέχοντες Κοι.Σ.Π.Ε. στα εκπαιδευτικά σεμινάρια που πραγματοποιήθηκαν καθώς και ο συνολικός αριθμός των συμμετεχόντων στελεχών τους. Παράλληλα απεικονίζονται όσοι Κοι.Σ.Π.Ε. συμμετείχαν στη δίμηνη πιλοτική εφαρμογή των 5 Οδηγιών.

Πίνακας 1: Συμμετέχοντες στην εκπαίδευση και στην πιλοτική εφαρμογή των οδηγιών ανά Συνεταιρισμό

Τίτλος webinar		Κοι.Σ.Π.Ε. που συμμετείχαν στην εκπαίδευση	Αριθμός Συμμετεχόντων	Κοι.Σ.Π.Ε. που συμμετείχαν στην πιλοτική	Ποσοστό συμμετοχής Κοι.Σ.Π.Ε. στην εκπαιδευτική διαδικασία
<b>Υγεία &amp; Ασφάλεια</b> 1η Ενότητα	1	1 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διάπλους»	<b>50</b>	1. 5 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο» 2. Φθιώτιδας-Ευρυτανίας «Ανεμώνη» 3. Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος» 4. Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις» 5. Αχαΐας «Φάρος»	<b>52%</b>
	2	5 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»			
	3	7 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»			
	4	8 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αθηνά Ελπίς»			
	5	9 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»			
	6	10 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»			
	7	Αχαΐας «Φάρος»			
	8	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»			
	9	Κέρκυρας «Νέοι Ορίζοντες»			
	10	Δωδεκανήσου			
	11	Ιωαννίνων-Θεσπρωτίας «Θύαμις»			
	12	Ρεθύμνου «Αρωδαμός»			
	13	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»			
	14	Ημαθίας «Δεσμός»			
	15	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»			

<b>Ασφάλεια Τροφίμων</b>	1	2 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Πλώρη»	<b>28</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 8ου Το.Ψ.Υ Αττικής «Αθηνά Ελπίς»</li> <li>2. 9ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»</li> <li>3. Αχαΐας «Φάρος»</li> <li>4. Λάρισας «Μυρμιδόνες»</li> <li>5. Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»</li> </ol>	<b>44%</b>
	2	5 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»			
	3	8 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ Αττικής «Αθηνά Ελπίς»			
	4	9 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»			
	5	10 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»			
	6	Αχαΐας «Φάρος»			
	7	Κέρκυρας «Νέοι Ορίζοντες»			
	8	Δωδεκάνησα			
	9	Ιωαννίνων-Θεσπρωτίας «Θύαμις»			
	10	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»			
	11	Ημαθίας «Δεσμός»			
	12	Λάρισας «Μυρμιδόνες»			
	13	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»			
<b>Υγεία &amp; Ασφάλεια 2η Ενότητα</b>	1	1 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διάπλους»	<b>36</b>		<b>55%</b>
	2	2 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Πλώρη»			
	3	5 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»			
	4	7 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»			
	5	8 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ Αττικής «Αθηνά Ελπίς»			
	6	9 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»			
	7	10 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»			
	8	Χανίων			
	9	Αχαΐας «Φάρος»			
	10	Λάρισας «Μυρμιδόνες»			
	11	Ημαθίας «Δεσμός»			
	12	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»			



	13	Δωδεκανήσου			
	14	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»			
	15	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»			
	16	Δυτικής Θεσ/νίκης			
<b>Περιβαλλοντική Διαχείριση</b>	1	7 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»	<b>19</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»</li> <li>Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»</li> <li>Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»</li> <li>Λασιθίου «Περίπλους»</li> <li>Χανίων</li> </ol>	<b>34,5%</b>
	2	10 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»			
	3	Λασιθίου «Περίπλους»			
	4	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»			
	5	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»			
	6	Χανίων			
	7	Λάρισας «Μυρμιδόνες»			
	8	Αχαΐας «Φάρος»			
	9	Ημαθίας «Δεσμός»			
	10	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»			
<b>Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων</b>	1	1 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διάπλους»	<b>25</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»</li> <li>9ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»</li> <li>10ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»</li> <li>Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»</li> </ol>	<b>58,5%</b>
	2	2 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Πλώρη»			
	3	5 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»			
	4	7 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»			
	5	8 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αθηνά Ελπίς»			
	6	9 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»			
	7	10 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»			
	8	Αχαΐας «Φάρος»			
	9	Λάρισας «Μυρμιδόνες»			
	10	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»			
	11	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»			

Παραδοτέο 2.2.3: Εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε.

	12	Ημαθίας «Δεσμός»		5. Λάρισας «Μυρμιδόνες»	
	13	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»			
	14	Χανίων			
	15	Δωδεκανήσου			
	16	Κέρκυρας « Νέοι Ορίζοντες»			
	17	Λασιθίου «Περίπλους»			
<b>Διοικητική Λειτουργία</b>	1	1 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διάπλους»	<b>20</b>	1. 5ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»	<b>52%</b>
	2	5 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»		2. 8ου Το.Ψ.Υ Αττικής «Αθηνά Ελπίς»	
	3	7ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»		3. 10ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»	
	4	8 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ Αττικής «Αθηνά Ελπίς»		4. Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»	
	5	9 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»		5. Ιωαννίνων-Θεσπρωτίας «Θύαμις»	
	6	10 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»		6. Ημαθίας «Δεσμός»	
	7	Λάρισας «Μυρμιδόνες»			
	8	Ιωαννίνων-Θεσπρωτίας «Θύαμις»			
	9	Ημαθίας «Δεσμός»			
	10	Λασιθίου «Περίπλους»			
	11	Ρεθύμνου «Αρωδαμός»			
	12	Χανίων			
	13	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»			
	14	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»			
	15	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»			
<b>Υγεία &amp; Ασφάλεια 3η Ενότητα</b>	1	5 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»	<b>17</b>		<b>41%</b>
	2	7 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»			
	3	8 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ Αττικής «Αθηνά Ελπίς»			
	4	9 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»			

Παραδοτέο 2.2.3: Εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε.

	5	10 <sup>ου</sup> Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»			
	6	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»			
	7	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»			
	8	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»			
	9	Ιωαννίνων-Θεσπρωτίας «Θύαμις»			
	10	Αχαΐας «Φάρος»			
	11	Λάρισας «Μυρμιδόνες»			
	12	Κέρκυρας «Νέοι Ορίζοντες»			
<b>Συνολικά</b>		<b>20 Κοι.Σ.Π.Ε.</b>	<b>195</b>	<b>14 Κοι.Σ.Π.Ε.</b>	

Πηγή: Υπηρεσία Υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.

Συνολικά 20 Κοι.Σ.Π.Ε. συμμετείχαν και στα 7 εκπαιδευτικά σεμινάρια. Συγκεκριμένα 3 Συνεταιρισμοί παρακολούθησαν και τα 7, ενώ 8 Συνεταιρισμοί παρακολούθησαν 6 από τα 7 και 5 Κοι.Σ.Π.Ε. 4 από τα 7. Τέλος 1 Κοι.Σ.Π.Ε. συμμετείχε σε 3 σεμινάρια και 3 Κοι.Σ.Π.Ε. σε 2 σεμινάρια.

Σχετικά με τις συμμετοχές στην πιλοτική εφαρμογή, 14 διαφορετικοί Κοι.Σ.Π.Ε. έλαβαν μέρος. Συγκεκριμένα, 3 από αυτούς είχαν συμμετοχή σε 3 διαφορετικές πιλοτικές εφαρμογές, 7 Συνεταιρισμοί σε 2 και 4 σε 1 πιλοτική εφαρμογή.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πίνακας 2: Συνοπτικά οι συμμετοχές σε σεμινάρια και πιλοτικές εφαρμογές ανά Κοι.Σ.Π.Ε.

A/A	Κοι.Σ.Π.Ε.	Συμμετοχές σε σεμινάρια	Συμμετοχή σε πιλοτικές
1	1ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διάπλους»	4/7	-
2	2ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Πλώρη»	2/7	-
3	5ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ηλιοτρόπιο»	6/7	3
4	7ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αρχιπέλαγος»	6/7	1
5	8ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Αθηνά Ελπίς»	6/7	2
6	9ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Ευ ζην»	6/7	2
7	10ου Το.Ψ.Υ. Αττικής «Διαδρομές»	7/7	2
8	Αχαΐας «Φάρος»	6/7	2
9	Έβρου- Ροδόπης «Ναυτίλος»	6/7	3
10	Κέρκυρας «Νέοι Ορίζοντες»	4/7	-
11	Δωδεκανήσου	4/7	-
12	Ιωαννίνων-Θεσπρωτίας «Θύαμις»	4/7	1
13	Ρεθύμνου «Αρωδαμός»	2/7	-
14	Φθιώτιδας- Ευρυτανίας «Ανεμώνη»	7/7	2
15	Ημαθίας «Δεσμός»	6/7	2
16	Ανατολικής Θεσ/νίκης «Ίρις»	7/7	3
17	Λάρισας «Μυρμιδόνες»	6/7	2
18	Χανίων	4/7	1
19	Λασιθίου «Περίπλους»	3/7	1
20	Ρεθύμνου «Αρωδαμός»	2/7	-

Πηγή: Υπηρεσία Υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αξιολόγηση και οι προτάσεις για το υλικό και την εκπαίδευση ανά Οδηγό, μέσω των απαντήσεων που δόθηκαν στα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια που κλήθηκαν να απαντήσουν στελέχη των Συνεταιρισμών που συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή σύμφωνα με τις απαντήσεις που βαθμονομήθηκαν με την κλίμακα Likert (1=Καθόλου, 2= Λίγο, 3=Μέτρια, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ) . Τα αποτελέσματα ομαδοποιήθηκαν σύμφωνα με τους παρακάτω τομείς ανά οδηγό: Κατανόηση εντύπων, Χρησιμότητα Εκπαίδευσης, Ικανοποίηση Εκπαίδευσης/ Υποστήριξης, Προτάσεις Βελτίωσης.

Πίνακας 3: Αξιολόγηση εκπαίδευσης και πιλοτικής εφαρμογής Οδηγών και νέων προτύπων

Οδηγοί	Κατανόηση Εντύπων	Χρησιμότητα εκπαίδευσης	Ικανοποίηση από την εκπαίδευση/υποστήριξη	Προτάσεις Βελτίωσης
Ασφάλειας Τροφίμων	4	4.2	4.8	20%
Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	4.7	4.4	3.8	-

Οδηγοί	Κατανόηση Εντύπων	Χρησιμότητα εκπαίδευσης	Ικανοποίηση από την εκπαίδευση/υποστήριξη	Προτάσεις Βελτίωσης
Διαχείρισης και Διασφάλισης Δεδομένων	3.7	3.2	4.2	0%
Διοικητικής Λειτουργίας	4	4.2	4.1	0%
Υγείας και Ασφάλειας	4.5	4.3	4.6	40%

Πηγή: Ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια αξιολόγησης & πιλοτικής εφαρμογής Οδηγών και νέων προτύπων

Συγκεκριμένα, σχετικά με τον Οδηγό Ασφάλειας Τροφίμων η μέση βαθμολογία για την κατανόηση των εντύπων ήταν 4. Σε υψηλότερη τιμή διαμορφώθηκε η μέση βαθμολογία σχετικά με την χρησιμότητα της εκπαίδευσης (4.2) καθώς και την ικανοποίηση από την όλη διαδικασία (4.8) ενώ το 20% των συμμετεχόντων προτείνει μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση και συγκεκριμένα για την ενότητα των αλλεργιογόνων και της παρασκευής γρήγορου φαγητού.

Για τον Οδηγό Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, την πλήρη κατανόηση των εντύπων και την χρησιμότητα της εκπαίδευσης αξιολογήσαν θετικά σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες με την μέση βαθμολογία να είναι 4.7 και 4.4. αντίστοιχα. Η βαθμολογία για την ικανοποίηση από την εκπαιδευτική διαδικασία διαμορφώθηκε στο 3.8

Στον οδηγό Διαχείρισης και Διασφάλισης Δεδομένων, οι συμμετέχοντες κατά μέσο όρο βαθμολόγησαν με 3.7 την κατανόηση των προτυποποιημένων εντύπων ενώ ως μέτρια, με μέσο όρο το 3.2, χαρακτήρισαν την χρησιμότητα. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων δήλωσε υψηλή ικανοποίηση από την εκπαίδευση και την υποστήριξη που έλαβε με την μέση βαθμολογία να είναι 4.2. Προτάσεις για την βελτίωση της διαδικασίας δεν υπήρξαν ενώ τα σχόλια που αναφέρθηκαν αφορούσαν την πληρότητα και τον αρκετά επεξηγηματικό τρόπο της παρουσίασης.

Σε αρκετά υψηλό αριθμό ( $\geq 4$ ) ήταν η μέση βαθμολογία τόσο για την κατανόηση των εντύπων όσο και για την χρησιμότητα της εκπαίδευσης και την ικανοποίηση από την υποστήριξη που έλαβαν οι συμμετέχοντες για τον Οδηγό Διοικητικής Λειτουργίας, προτάσεις για την βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας δεν υπήρξαν.

Τέλος, ο Οδηγός Υγείας και Ασφάλειας συγκέντρωσε την βαθμολογία με τον μεγαλύτερο μέσο όρο, με την μέση βαθμολογία από τις τρεις κατηγορίες να διαμορφώνεται στο 4.5. Δύο από τους συμμετέχοντες (ποσοστό 40%) δήλωσαν ότι θα επιθυμούσαν μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση στο σύνολο των εκπαιδευτικών ενοτήτων.

Αναλυτικά και για κάθε ένα από τους πέντε (5) Οδηγούς συμπληρώθηκε *Έκθεση Παρακολούθησης και Αξιολόγησης Εκπαιδευτικής διαδικασίας και Πιλοτικής Εφαρμογής* από τους Εκπαιδευτές- Μέντορες του κάθε Οδηγού. Στη συνέχεια ακολουθούν οι εκθέσεις που συντάχθηκαν ανά εκπαιδευτική ενότητα- πιλοτική εφαρμογή των Οδηγιών και νέων προτύπων.

## 5.1 Ασφάλεια Τροφίμων σε επιχειρήσεις εστίασης των Κοι.Σ.Π.Ε.

### Στόχος Σεμιναρίων

---

Στόχος μέσω του webinar ήταν η εξοικείωση όλων όσων χειρίζονται τρόφιμα με τη εφαρμογή και τήρηση των κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής, βάση των αρχών HACCP και πιο συγκεκριμένα να κατανοήσουν:

τους κινδύνους που μπορεί να επηρεάσουν την ασφάλεια των παραγόμενων προϊόντων της επιχείρησης

τα προληπτικά μέτρα που πρέπει να εφαρμόσει μια επιχείρηση μαζικής εστίασης για την εξάλειψη των κινδύνων αυτών

Τον τρόπο εφαρμογής και τήρησης των προληπτικών μέτρων

Τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για την παραγωγή ασφαλών προϊόντων

προκειμένου να διασφαλίζεται:

η παραγωγή ασφαλών τροφίμων

η προστασία της υγείας του καταναλωτή και

η συμμόρφωση με τη νομοθεσία.

### Μεθοδολογία υλοποίησης των Σεμιναρίων

---

#### *Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού*

Το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή του σεμιναρίου βασίστηκε στις απαιτήσεις τόσο της νομοθεσίας των τροφίμων όσο και του διεθνούς προτύπου ELOT EN ISO 22000: 2018 «Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων». Στόχος ήταν η δημιουργία προτυποποιημένων διαδικασιών, οδηγιών και εντύπων παρακολούθησης έτσι ώστε να καταστεί δυνατή:

- Η εκπαίδευση του προσωπικού στην εφαρμογή των διαδικασιών και τη χρήση των εντύπων που πλαισιώνουν ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων
- Η ορθή εφαρμογή και τήρηση των κανόνων ορθής υγιεινής πρακτικής που πρέπει να τηρεί μια επιχείρηση μαζικής εστίασης.
- Η τεκμηρίωση της εφαρμογής και τήρησής τους στις εκάστοτε υγειονομικές αρχές.

#### *Οργάνωση σεμιναρίου εκπαίδευσης*

Το σεμινάριο έλαβε χώρα σε τρεις (3) φάσεις:

**1<sup>η</sup> φάση:** Παρουσίαση της θεματολογίας του σεμιναρίου ➔ βασικές έννοιες, νομοθετικό πλαίσιο, κίνδυνοι τροφίμων, κανόνες ορθής υγιεινής πρακτικής -προαπαιτούμενα προγράμματα

(προτυποποιημένες διαδικασίες), ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων βάση των αρχών HACCP ( ανάλυση κινδύνων – διαγράμματα ροής – σχέδιο ελέγχου κινδύνων)

**2<sup>η</sup> φάση** : Έναρξη Πιλοτικής Εφαρμογής ➡ συνάντηση με τους συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την αναλυτική παρουσίαση των εργαλείων (οδηγίες, έντυπα παρακολούθησης) αλλά και την παροχή των απαραίτητων οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή τους

Ακολούθησε πιλοτική εφαρμογή διάρκειας περίπου 2 μηνών

**3<sup>η</sup> φάση** : Follow up Πιλοτικής Εφαρμογής ➡ συνάντηση με όσους συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την ανάδειξη των δυσκολιών που εντοπίστηκαν κατά την εφαρμογή των εργαλείων καθώς και προτάσεις για την βελτίωση των προτύπων που θα συμπεριλαμβάνονται στον τελικό Οδηγό.

Σε όλη τη διάρκεια του webinar οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να συμμετέχουν είτε με σχολιασμό είτε με ερωτήσεις επί του υλικού.

### *Περιεχόμενα Σεμιναρίου*

Κατά την 1<sup>η</sup> φάση παρουσιάστηκαν:

- Οι διαδικασίες Υγιεινής & Ασφάλειας Τροφίμων καθώς και προτυποποιημένα έντυπα παρακολούθησης των διαδικασιών αυτών, για επιχειρήσεις μαζικής εστίασης (snack café , catering)
- Case study ανάπτυξης συστήματος διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (διάγραμμα ροής παραγωγικής διαδικασίας και σχέδιο ελέγχου κινδύνων) για επιχείρηση μαζικής εστίασης πλήρους γεύματος (catering)

Κατά τη 2<sup>η</sup> φάση, παραδόθηκε στους συμμετέχοντες στην Πιλοτική Εφαρμογή, template εντύπων παρακολούθησης ανά διαδικασία Υγιεινής & Ασφάλειας, όπως αυτές παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν κατά την 1<sup>η</sup> φάση του σεμιναρίου.

## **Αξιολόγηση**

### *Αποτελέσματα ερωτηματολογίων αξιολόγησης από τους συμμετέχοντες*

Στα ερωτηματολόγια έδωσαν απαντήσεις συνολικά 5 Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε. που συμμετείχαν στην πιλοτική διαδικασία. Από τις απαντήσεις συμπεραίνουμε τα κάτωθι:

Κατανοήθηκαν σε μεγάλο βαθμό οι βασικές έννοιες περί ασφάλειας τροφίμων αλλά και οι κίνδυνοι που δύναται να επηρεάσουν την ασφάλεια των τροφίμων. Η δε κατανόηση των βασικών αρχείων που πρέπει να τηρεί μια επιχείρηση μαζικής εστίασης αλλά και των σταδίων



ανάπτυξης ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας όπως είναι τα διαγράμματα ροής, η ανάλυση κινδύνων και το σχέδιο ελέγχου κινδύνων (σχέδιο HACCP) κρίνεται επίσης ικανοποιητική.

Σε σχέση με τα προαπαιτούμενα προγράμματα, ένα μικρό ποσοστό (25%) δήλωσε ότι δεν κατανόησε επαρκώς κάποια από αυτά.

#### *Δυνατά και αδύνατα σημεία των προτύπων εντύπων σύμφωνα με τους συμμετέχοντες*

Οι συμμετέχοντες βρήκαν αρκετά χρήσιμη την εκπαίδευση πάνω στα θέματα υγιεινής & ασφάλειας τροφίμων και αξιολόγησαν την εφαρμογή και τήρηση των εντύπων παρακολούθησης από μέτρια έως πολύ εύκολη, ενώ ένα μικρό ποσοστό (25%) δυσκολεύτηκε στην εφαρμογή των διαδικασιών και των οδηγιών.

#### *Αξιολόγηση της διαδικασίας στήριξης από τον/την coach*

Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ικανοποιημένοι από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης αλλά και από την υποστήριξη στην εφαρμογή των εργαλείων. Επιπλέον, τα θέματα που συζητήθηκαν κατά την εκπαίδευση κάλυψαν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες τους.

#### *Προτάσεις βελτίωσης των συμμετεχόντων και πρακτικοί τρόποι αντιμετώπισης των αδυναμιών που ενσωματώθηκαν στα έντυπα ή στη διαδικασία στήριξης.*

Ένα μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων (20%) θεωρεί ότι θα ήταν χρήσιμη μία πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση σε σχέση με τον κίνδυνο που αφορά στα αλλεργιογόνα των τροφίμων (απαιτήσεις νομοθεσίας, επισήμανση, υποχρεώσεις καταστημάτων κ.λ.π.).

## 5.2 Περιβαλλοντική Διαχείριση στον τομέα της καθαριότητας σε επιχειρήσεις εστίασης των Κοι.Σ.Π.Ε.

### Στόχος Σεμιναρίων

---

Στόχος του webinar περιβαλλοντικής διαχείρισης ήταν να ενημερωθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε (διοίκηση, μέλη, εργαζόμενοι) σχετικά με τους κανόνες ορθής περιβαλλοντικής διαχείρισης, βάση των απαιτήσεων του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2015 και πιο συγκεκριμένα να κατανοήσουν:

- Τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που υπάρχουν από τη λειτουργία των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων αυτών
- Τα περιβαλλοντικά προγράμματα που πρέπει εφαρμοστούν για την μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων
- Τον τρόπο εφαρμογής των περιβαλλοντικών αυτών προγραμμάτων (μέσω προτυποποιημένων διαδικασιών, οδηγιών και εντύπων)
- Τις απαιτήσεις του προτύπου αλλά και της περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

με απώτερο σκοπό:

- Τη μείωση των αποβλήτων που παράγουν
- Την εξοικονόμηση πρώτων υλών και ενέργειας
- Τη δημιουργία περιβαλλοντικής συνείδησης
- Τη συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία
- Την έμπρακτη προστασία του περιβάλλοντος.

### Μεθοδολογία υλοποίησης των Σεμιναρίων

---

#### *Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού*

Η δημιουργία του εκπαιδευτικού υλικού βασίστηκε στις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2015 «Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης» καθώς και στις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας. Στόχος ήταν η δημιουργία προτυποποιημένων διαδικασιών, οδηγιών και εντύπων παρακολούθησης έτσι ώστε να καταστεί δυνατή :

- Η ενημέρωση και εξοικείωση των Κοι.Σ.Π.Ε με το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ)
- Η εκπαίδευση του προσωπικού στην εφαρμογή των διαδικασιών και τη χρήση των εντύπων που πλαισιώνουν ένα ΣΠΔ
- Η ορθή εφαρμογή και τήρηση των διαδικασιών του ΣΠΔ

### *Οργάνωση σεμιναρίου εκπαίδευσης*

Το σεμινάριο έλαβε χώρα σε τρεις (3) φάσεις:

**1<sup>η</sup> φάση:** Παρουσίαση της θεματολογίας του σεμιναρίου → βασικές έννοιες , πλαίσιο λειτουργίας Κοι.Σ.Π.Ε. (σε σχέση με την περιβαλλοντική διαχείριση), ενδιαφερόμενα μέρη Κοι.Σ.Π.Ε, πεδίο εφαρμογής Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), αναγνώριση των περιβαλλοντικών πλευρών & αξιολόγηση των επιπτώσεών τους, περιβαλλοντικοί στόχοι και ενέργειες για την επίτευξη τους, προτυποποιημένες διαδικασίες ΣΠΔ.

**2<sup>η</sup> φάση :** Έναρξη Πιλοτικής Εφαρμογής → συνάντηση με τους συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την αναλυτική παρουσίαση των εργαλείων (οδηγίες, έντυπα παρακολούθησης) αλλά και την παροχή των απαραίτητων οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή τους

Ακολούθησε πιλοτική εφαρμογή διάρκειας περίπου 2 μηνών

**3<sup>η</sup> φάση :** Follow up Πιλοτικής Εφαρμογής → συνάντηση με όσους συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την ανάδειξη των δυσκολιών που εντοπίστηκαν κατά την εφαρμογή των εργαλείων καθώς και προτάσεις για την βελτίωση των προτύπων που θα συμπεριλαμβάνονται στον τελικό Οδηγό.

Σε όλη τη διάρκεια του webinar οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να συμμετέχουν είτε με σχολιασμό είτε με ερωτήσεις επί του υλικού.

### *Περιεχόμενα Σεμιναρίου*

Κατά την 1<sup>η</sup> φάση παρουσιάστηκαν:

- Case study ανάπτυξης συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης (αναγνώριση περιβαλλοντικών & αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεών τους, εγκατάσταση περιβαλλοντικών προγραμμάτων, καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων) για τις κάτωθι δραστηριότητες των Κοι.Σ.Π.Ε:
  - Υπηρεσίες Καθαριότητας – Συνεργεία Καθαρισμού
  - Λειτουργίες Διοικητικών Υπηρεσιών Κοι.Σ.Π.Ε. (χώροι γραφείων)
- Οι διαδικασίες που πλαισιώνουν ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μετά των αντίστοιχων εντύπων παρακολούθησης και οδηγιών εργασίας

Κατά τη 2<sup>η</sup> φάση, παραδόθηκε στους συμμετέχοντες στην Πιλοτική Εφαρμογή, template εντύπων παρακολούθησης και οδηγιών εργασίας.

## Αξιολόγηση

---

### *Αποτελέσματα ερωτηματολογίων αξιολόγησης από τους συμμετέχοντες*

Στα ερωτηματολόγια δόθηκαν απαντήσεις μόνο από δύο Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε. που συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή επομένως πρόκειται για ενδεικτικά στοιχεία.

Για το λόγο αυτό στην αξιολόγηση που ακολουθεί λαμβάνονται υπόψη τόσο οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και η ανατροφοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής.

Βάση των απαντήσεων που δόθηκαν συμπεραίνουμε ότι κατανοήθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό το σύνολο των θεμάτων που διαπραγματεύτηκε το εν λόγω σεμινάριο, κάτι που διαπιστώθηκε και στην ανατροφοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής (follow up), όπου οι συμμετέχοντες φάνηκε να έχουν αφομοιώσει πλήρως βασικές έννοιες αλλά και τα στάδια ανάπτυξης ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

### *Δυνατά και αδύνατα σημεία των πρότυπων εντύπων σύμφωνα με τους συμμετέχοντες (χρησιμότητα, ευκολία εφαρμογής κλπ.)*

Οι συμμετέχοντες βρήκαν πολύ χρήσιμη την εκπαίδευση πάνω στα θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και αξιολόγησαν την εφαρμογή και τήρηση των διαδικασιών, των εντύπων παρακολούθησης αλλά και των οδηγιών εργασίας από μέτρια έως πολύ εύκολη. Σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι κατά την 3<sup>η</sup> φάση της εκπαιδευτικής διαδικασίας (follow up πιλοτικής εφαρμογής) διαπιστώθηκε η εξοικείωση των συμμετεχόντων με τα έντυπα παρακολούθησης καθώς και η αφομοίωση των διαδικασιών και των οδηγιών εργασίας που πλαισιώνουν το Σ.Π.Δ.

### *Αξιολόγηση της διαδικασίας στήριξης από τον/την coach*

Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ικανοποιημένοι από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης αλλά και από την υποστήριξη στην εφαρμογή των εργαλείων.

### *Προτάσεις βελτίωσης των συμμετεχόντων και πρακτικοί τρόποι αντιμετώπισης των αδυναμιών που ενσωματώθηκαν στα έντυπα ή στη διαδικασία στήριξης.*

Τόσο από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και από την ανατροφοδότηση της πιλοτικής φαίνεται ότι τα θέματα που συζητήθηκαν κατά την εκπαιδευτική διαδικασία κάλυψαν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των συμμετεχόντων .

Τέλος οι συμμετέχοντες δήλωσαν θα ήταν χρήσιμη μια παράταση της πιλοτικής εφαρμογής για επιπλέον χρονικό διάστημα ώστε να εξοικειωθεί και το υπόλοιπο προσωπικό των Κοι.Σ.Π.Ε. με τα εργαλεία που δόθηκαν.

## 5.3 Διαχείριση & Διασφάλιση Προσωπικών Δεδομένων

### Στόχος Σεμιναρίων

---

Στόχος μέσω του webinar για το GDPR ήταν να ενημερωθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. (διοίκηση, μέλη, εργαζόμενοι) σχετικά με την:

- Κατανόηση & εξοικείωση με τις βασικές έννοιες επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Κατανόηση του ρόλου του Υπευθύνου Επεξεργασίας.
- Απόκτηση της απαιτούμενης τεχνογνωσίας για τον έλεγχο (audit) συμμόρφωσης των Κοι.Σ.Π.Ε. με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ - GDPR).
- Κατανόηση της μεθοδολογίας εφαρμογής του Συστήματος.

### Μεθοδολογία υλοποίησης των Σεμιναρίων

---

#### *Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού*

Η δημιουργία του εκπαιδευτικού υλικού βασίστηκε στις απαιτήσεις του κανονισμού GDPR και της εθνικής νομοθεσίας Ν.4624/2019. Στόχος ήταν η δημιουργία προτυποποιημένων διαδικασιών, οδηγιών και εντύπων παρακολούθησης έτσι ώστε να καταστεί δυνατή :

- Η ενημέρωση και εξοικείωση των Κοι.Σ.Π.Ε. με το Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων (ΣΔΠΔ)
- Η εκπαίδευση του προσωπικού στην εφαρμογή των διαδικασιών και τη χρήση των εντύπων που πλαισιώνουν ένα ΣΔΠΔ
- Η ορθή εφαρμογή και τήρηση των διαδικασιών του ΣΔΠΔ

#### *Οργάνωση σεμιναρίου εκπαίδευσης*

Το σεμινάριο έλαβε χώρα σε τρεις (3) φάσεις:

**1<sup>η</sup> φάση:** Παρουσίαση της θεματολογίας του σεμιναρίου → βασικές έννοιες, πλαίσιο λειτουργίας Κοι.Σ.Π.Ε. (σε σχέση με τα προσωπικά δεδομένα), ενδιαφερόμενα μέρη Κοι.Σ.Π.Ε, Πολιτική Ιδιωτικότητας, Νόμιμη βάση επεξεργασίας, Αρχές επεξεργασίας ΠΔ, Υπεύθυνος επεξεργασίας, Εκτελών την επεξεργασία, Διοικητικές κυρώσεις.

#### *Περιεχόμενα Σεμιναρίου*

- Θεμελιώδεις αρχές επεξεργασίας
- Νομιμότητα επεξεργασίας
- Δικαιώματα Υποκειμένων

- Υποχρεώσεις Υπευθύνων Επεξεργασίας
- Κυρώσεις Διοικητικά πρόστιμα
- Συμμόρφωση
- Καλές πρακτικές
- Παρουσίαση Εντύπων – Διαδικασιών – Πολιτικών
- Case study ανάπτυξης συστήματος διαχείρισης προσωπικών δεδομένων

**2<sup>η</sup> φάση** : Έναρξη Πιλοτικής Εφαρμογής ➡ συνάντηση με τους συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την αναλυτική παρουσίαση των εργαλείων (οδηγίες, έντυπα παρακολούθησης) αλλά και την παροχή των απαραίτητων οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή τους

Ακολούθησε πιλοτική εφαρμογή διάρκειας περίπου 2 μηνών

**3<sup>η</sup> φάση** : Follow up Πιλοτικής Εφαρμογής ➡ συνάντηση με όσους συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την ανάδειξη των δυσκολιών που εντοπίστηκαν κατά την εφαρμογή των εργαλείων καθώς και προτάσεις για την βελτίωση των προτύπων που θα συμπεριλαμβάνονται στον τελικό Οδηγό.

Σε όλη τη διάρκεια του webinar οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να συμμετέχουν είτε με σχολιασμό είτε με ερωτήσεις επί του υλικού.

Τέλος, παραδόθηκε στους συμμετέχοντες στην Πιλοτική Εφαρμογή template εντύπων παρακολούθησης και οδηγιών εργασίας.

## Αξιολόγηση

---

### *Αποτελέσματα ερωτηματολογίων αξιολόγησης από τους συμμετέχοντες*

Στα ερωτηματολόγια δόθηκαν απαντήσεις από πέντε στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε. που συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή.

Επομένως στην αξιολόγηση που ακολουθεί λαμβάνονται υπόψη τόσο οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και η ανατροφοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής.

Βάση των απαντήσεων που δόθηκαν συμπεραίνουμε ότι κατανοήθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό το σύνολο των θεμάτων που διαπραγματεύτηκε το εν λόγω σεμινάριο, κάτι που διαπιστώθηκε και στην ανατροφοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής (follow up), όπου οι συμμετέχοντες φάνηκε να έχουν αφομοιώσει πλήρως βασικές έννοιες αλλά και τα στάδια ανάπτυξης ενός Συστήματος Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων.

### *Δυνατά και αδύνατα σημεία των πρότυπων εντύπων σύμφωνα με τους συμμετέχοντες*

Οι συμμετέχοντες βρήκαν πολύ χρήσιμη την εκπαίδευση πάνω στα θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και αξιολόγησαν την εφαρμογή και τήρηση των διαδικασιών, των εντύπων παρακολούθησης αλλά και των οδηγιών εργασίας από μέτρια έως πολύ εύκολη. Σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι κατά την 3<sup>η</sup> φάση της εκπαιδευτικής διαδικασίας (follow up πιλοτικής εφαρμογής) διαπιστώθηκε η εξοικείωση των συμμετεχόντων με τα έντυπα παρακολούθησης καθώς και η αφομοίωση των διαδικασιών και των οδηγιών εργασίας που πλαισιώνουν το ΣΠΔ.

#### *Αξιολόγηση της διαδικασίας στήριξης από τον/την coach*

Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ικανοποιημένοι από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης αλλά και από την υποστήριξη στην εφαρμογή των εργαλείων.

#### *Προτάσεις βελτίωσης των συμμετεχόντων και πρακτικοί τρόποι αντιμετώπισης των αδυναμιών που ενσωματώθηκαν στα έντυπα ή στη διαδικασία στήριξης.*

Τόσο από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και από την ανατροφοδότηση της πιλοτικής φαίνεται ότι τα θέματα που συζητήθηκαν κατά την εκπαιδευτική διαδικασία κάλυψαν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Τέλος οι συμμετέχοντες δήλωσαν θα ήταν χρήσιμη μια παράταση της πιλοτικής εφαρμογής για επιπλέον χρονικό διάστημα ώστε να εξοικειωθεί και το υπόλοιπο προσωπικό των Κοι.Σ.Π.Ε. με τα εργαλεία που δόθηκαν.

#### 5.4 Διοικητική Λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε.

Στόχος του συγκεκριμένου webinar ήταν η ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε, των μελών και του απασχολούμενου προσωπικού σχετικά με:

- Την οργανωτική δομή των οργανισμών αυτών και την κατανόηση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων των διαφόρων οργάνων της Διοίκησης αλλά και των υπευθύνων των διαφόρων τμημάτων του οργανισμού.
- Τις βασικές αρχές συμπεριφοράς, τα δικαιώματα αλλά και τις υποχρεώσεις τους.
- Το να εξοικειωθούν με τις Διοικητικές Λειτουργίες μέσω προ τυποποιημένων διαδικασιών στοχεύοντας στην εύρυθμη λειτουργία του και την επίτευξη των στόχων των Κοι.Σ.Π.Ε.

#### Μεθοδολογία υλοποίησης των Σεμιναρίων

---

##### *Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού*

Η δημιουργία του εκπαιδευτικού υλικού βασίστηκε στις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 «Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας» καθώς και στο νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. Στόχος ήταν η δημιουργία προ τυποποιημένων διαδικασιών, οδηγιών και εντύπων παρακολούθησης έτσι ώστε να καταστεί δυνατή:

- Η ενημέρωση και εξοικείωση των μελών και προσωπικού των Κοι.Σ.Π.Ε. με τις Διοικητικές Λειτουργίες
- Η εκπαίδευση του προσωπικού στην εφαρμογή των διαδικασιών και τη χρήση των εντύπων που πλαισιώνουν τις Διοικητικές Λειτουργίες
- Η ορθή εφαρμογή και τήρηση διαδικασιών και εντύπων παρακολούθησης.
- με απώτερο σκοπό την συντονισμένη και αποτελεσματική λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε, όσο αφορά στις διοικητικές λειτουργίες τους.

##### *Οργάνωση σεμιναρίου εκπαίδευσης*

Το σεμινάριο έλαβε χώρα σε τρεις (3) φάσεις:

**1<sup>η</sup> φάση:** Παρουσίαση της θεματολογίας του σεμιναρίου ➔ βασικές έννοιες , νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας Κοι.Σ.Π.Ε, ενδιαφερόμενα μέρη Κοι.Σ.Π.Ε, εξωτερικό & εσωτερικό περιβάλλον Κοι.Σ.Π.Ε, οργανωτική δομή Κοι.Σ.Π.Ε, ρόλοι & αρμοδιότητες τόσο των οργάνων των Κοι.Σ.Π.Ε. όσο και των υπευθύνων διαφόρων τμημάτων τους, προ τυποποιημένες διαδικασίες για τις διοικητικές λειτουργίες, προ τυποποιημένα έντυπα παρακολούθησης των διαδικασιών αυτών.

**2<sup>η</sup> φάση:** Έναρξη Πιλοτικής Εφαρμογής ➔ συνάντηση με τους συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την αναλυτική παρουσίαση των εργαλείων (οδηγίες, έντυπα



παρακολούθησης) αλλά και την παροχή των απαραίτητων οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή τους

Ακολούθησε πιλοτική εφαρμογή διάρκειας περίπου 2 μηνών

**3<sup>η</sup> φάση:** Follow up Πιλοτικής Εφαρμογής → συνάντηση με όσους συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την ανάδειξη των δυσκολιών που εντοπίστηκαν κατά την εφαρμογή των εργαλείων καθώς και προτάσεις για την βελτίωση των προτύπων που θα συμπεριλαμβάνονται στον τελικό οδηγό.

Σε όλη τη διάρκεια του webinar οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να συμμετέχουν είτε με σχολιασμό είτε με ερωτήσεις επί του υλικού.

### *Περιεχόμενα Σεμιναρίου*

#### Κατά την 1<sup>η</sup> φάση,

- Αναλύθηκαν τα διάφορα όργανα των Κοι.Σ.Π.Ε. και ο ρόλος τους
- Περιεγράφηκαν οι θέσεις εργασίας (μέσω της χρήσης προ τυποποιημένων εντύπων) των υπευθύνων των διαφόρων τμημάτων των Κοι.Σ.Π.Ε. δίνοντας έμφαση στις αρμοδιότητες και υπευθυνότητες τους
- Παρουσιάστηκαν αναλυτικά οι διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται για την εύρυθμη λειτουργία των Διοικητικών Υπηρεσιών των Κοι.Σ.Π.Ε. Στα πλαίσια των διαδικασιών αυτών προτάθηκαν καλές πρακτικές για την διαχείριση των εγγράφων και των αρχείων, την υλοποίηση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας, την εκπαίδευση και την αξιολόγηση του προσωπικού, την αξιολόγηση των προμηθευτών, την παρακολούθηση συμβάσεων έργων, την μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη κ.λπ.
- Παρουσιάστηκαν τα έντυπα παρακολούθησης και εφαρμογής των διαδικασιών που πλαισιώνουν τις Διοικητικές Λειτουργίες των Κοι.Σ.Π.Ε.

Κατά τη 2<sup>η</sup> φάση παραδόθηκε στους συμμετέχοντες στην Πιλοτική Εφαρμογή template εντύπων παρακολούθησης και δόθηκαν οδηγίες για την ορθή συμπλήρωσή τους.

### **Αξιολόγηση**

---

*Αποτελέσματα ερωτηματολογίων αξιολόγησης από τους συμμετέχοντες*

Βάση των απαντήσεων που δόθηκαν συμπεραίνουμε ότι κατανοήθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό το σύνολο των θεμάτων που διαπραγματεύτηκε το εν λόγω σεμινάριο, κάτι που διαπιστώθηκε και στην ανατροφοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής (follow up)

#### *Δυνατά και αδύνατα σημεία των πρότυπων εντύπων σύμφωνα με τους συμμετέχοντες*

Οι συμμετέχοντες βρήκαν αρκετά χρήσιμη την εκπαίδευση πάνω στα θέματα που αφορούν στη Διοικητική Λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε. και αξιολόγησαν την εφαρμογή και τήρηση των εντύπων παρακολούθησης από μέτρια έως πολύ εύκολη.

Σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι κατά την 3<sup>η</sup> φάση της εκπαιδευτικής διαδικασίας (follow up πιλοτικής εφαρμογής) διαπιστώθηκε η εξοικείωση των συμμετεχόντων με τα έντυπα παρακολούθησης από το γεγονός ότι κάποιοι επικαιροποίησαν τα δικά τους αντίστοιχα έντυπα με βάση αυτά που παρουσιάστηκαν στο εν λόγω σεμινάριο ενώ κάποιοι άλλοι τα υιοθέτησαν αυτούσια και τα ένταξαν στις διοικητικές τους λειτουργίες.

#### *Αξιολόγηση της διαδικασίας στήριξης από τον/την coach*

Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ικανοποιημένοι από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης αλλά και από την υποστήριξη στην εφαρμογή των εργαλείων (διαδικασίες, έντυπα). Επιπλέον, τα θέματα που συζητήθηκαν κατά την εκπαίδευση κάλυψαν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες τους

#### *Προτάσεις βελτίωσης των συμμετεχόντων και πρακτικοί τρόποι αντιμετώπισης των αδυναμιών που ενσωματώθηκαν στα έντυπα ή στη διαδικασία στήριξης.*

Τόσο από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και από την ανατροφοδότηση της πιλοτικής φαίνεται ότι τα θέματα που συζητήθηκαν κατά την εκπαιδευτική διαδικασία κάλυψαν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των συμμετεχόντων.

## 5.5 Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία

### Στόχος Σεμιναρίων

---

Στόχος μέσω του webinar υγείας και ασφάλειας της εργασίας ήταν να ενημερωθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. (Διοίκηση, υπεύθυνοι, επαγγελματίες ψυχικής υγείας και εργαζόμενοι) σχετικά με τα βασικά θέματα υγείας και ασφάλειας και συγκεκριμένα με:

- Το τρόπο διενέργειας και το περιεχόμενο της γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου
- Την αξιολόγηση, επίβλεψη και προστασία της υγείας των εργαζομένων
- Την βασική ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας

που σχετίζονται με τις παραγωγικές δραστηριότητες στις οποίες δραστηριοποιούνται οι Κοι.Σ.Π.Ε. και συγκεκριμένα για τις δραστηριότητες της καθαριότητας, του λιανικού εμπορίου, της εστίασης και των εργασιών γραφείου.

Με απώτερο σκοπό:

- Την δημιουργία κουλτούρας υγείας και ασφάλειας στην εργασία
- Την ουσιαστική προστασία της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων
- Την διατήρηση της εργασιακής ικανότητας των εργαζομένων των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Την κατανόηση των όσων αναφέρονται στη γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου και στη δυνατότητα διενέργειας γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου σε κάποια από τις δραστηριότητες των Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω του διαδικτυακού εργαλείου OiRA
- Την αξιολόγηση, εκτίμηση και παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων μέσω της χρήσης πρακτικών εργαλείων/ερωτηματολογίων
- Την εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης - ενημέρωσης των εργαζομένων μέσω της χρήσης των πρακτικών οδηγιών

### Μεθοδολογία υλοποίησης των Σεμιναρίων

---

#### *Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού*

Η δημιουργία του εκπαιδευτικού υλικού βασίστηκε στις απαιτήσεις της νομοθεσίας για τα θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, στις καλές πρακτικές των επίσημων φορέων υγείας και ασφάλειας της χώρας και των διεθνών οργανισμών και στις αρχές της ιατρικής της εργασίας για την παρακολούθηση και την προστασία της υγείας των εργαζομένων. Στόχος ήταν να δοθούν πρακτικά εργαλεία – οδηγίες- έντυπα και διαδικασίες ώστε να καταστεί δυνατή:

- Η ενημέρωση και εξοικείωση των Κοι.Σ.Π.Ε. με τα θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία
- Η εκπαίδευση του προσωπικού στην εφαρμογή των διαδικασιών και τη χρήση των εντύπων που πλαισιώνουν τα θέματα υγείας και ασφάλειας
- Η ορθή εφαρμογή και τήρηση των διαδικασιών και η συμμόρφωση με τις νομικές προβλέψεις

### *Οργάνωση σεμιναρίου εκπαίδευσης*

Λόγω της έκτασης του περιεχομένου των θεμάτων υγείας και ασφάλειας, διαχωρίστηκαν 3 διακριτές ενότητες, οι οποίες παρουσιάστηκαν με χρονική διαδοχή μεταξύ τους. Αρχικά παρουσιάστηκε η ενότητα που αφορά την γραπτή εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου κατόπιν η ενότητα που αφορά την εκτίμηση-επίβλεψη και προστασία της υγείας των εργαζομένων και τέλος η ενότητα που αφορά την ενημέρωση-εκπαίδευση των εργαζομένων. Για κάθε ενότητα ακολουθήθηκε η διαδικασία των τριών φάσεων ήτοι:

**1<sup>η</sup> φάση:** Παρουσίαση της θεματολογίας της ενότητας

#### Ενότητα 1- Γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου

- Βασική νομοθεσία για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων- Ν3850/2010
- Καθήκοντα εργοδότη/ υποχρεώσεις εργαζομένων
- Αρμοδιότητες ΤΑ και ΙΕ
- Γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου
- Χρήση του διαδικτυακού εργαλείου OiRA
- Αξιολόγηση των κινδύνων μέσω του εργαλείου OiRA
- Διαχείριση των κινδύνων μέσω του εργαλείου OiRA
- Λίστες ελέγχου

#### Ενότητα 2- Εκτίμηση-Επίβλεψη και προστασία της υγείας των εργαζομένων

- Επαγγελματική υγεία ορισμός και περιεχόμενο
- Κυριότερα θέματα υγείας των εργαζομένων στους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Θέματα που σχετίζονται με την κατάσταση υγείας των εργαζομένων : σακχαρώδης διαβήτης, παχυσαρκία, κάπνισμα , υπέρταση, ψυχικές νόσοι
- Προβλήματα υγείας που σχετίζονται με έκθεση σε παράγοντες κινδύνου στο χώρο εργασίας
  - Έκθεση σε χημικούς παράγοντες
  - Έκθεση σε βιολογικούς παράγοντες
  - Έκθεση σε εργονομικούς κινδύνους
  - Μυοσκελετικές παθήσεις (ΜΣΠ)

- Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι
- Οφθαλμολογικός έλεγχος σε εργαζόμενους σε οθόνες οπτικής απεικόνισης
- Φαρμακεία εγκαταστάσεων

### Ενότητα 3 – ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων

- Οδηγίες για έκτακτες ανάγκες (φωτιά, πυρκαγιά κλπ)
- Οδηγίες για εργασία σε ακραίες καιρικές συνθήκες/καύσινα
- Οδηγίες άρσης βάρους και χειρωνακτικής διακίνησης φορτίων
- Οδηγίες για τη χρήση χημικών παραγόντων
- Οδηγίες για την ορθή χρήση του εξοπλισμού εργασίας
- Οδηγίες εργονομίας γραφείου- εργασίας με Η/Υ
- Οδηγίες πρόληψης μυοσκελετικών παθήσεων και εργονομίας στην τηλεργασία
- Βασικές διατροφικές οδηγίες υγιών ενηλίκων
- Οδηγίες πρώτων βοηθειών

**2<sup>η</sup> φάση:** Έναρξη Πιλοτικής Εφαρμογής ➡ συνάντηση με τους συμμετέχοντες στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την αναλυτική παρουσίαση των εργαλείων (οδηγίες, έντυπα, διαδικτυακά εργαλεία) αλλά και την παροχή των απαραίτητων οδηγιών και διευκρινίσεων για την εφαρμογή τους

Ακολούθησε πιλοτική εφαρμογή διάρκειας περίπου 2 μηνών

**3<sup>η</sup> φάση:** Follow up Πιλοτικής Εφαρμογής ➡ συνάντηση με όσους συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή με στόχο την ανάδειξη των δυσκολιών που εντοπίστηκαν κατά την εφαρμογή των εργαλείων καθώς και προτάσεις για την βελτίωση των προτύπων που θα συμπεριλαμβάνονται στον τελικό Οδηγό.

Σε όλη τη διάρκεια του webinar οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να συμμετέχουν είτε με σχολιασμό είτε με ερωτήσεις επί του υλικού ενώ κατά την εφαρμογή της πιλοτικής υπήρχε η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να επικοινωνούν ηλεκτρονικά για τυχόν απορίες-ερωτήσεις.

### *Περιεχόμενα Σεμιναρίου*

Κατά την 1<sup>η</sup> φάση παρουσιάστηκαν:

case study για την χρήση του διαδικτυακού εργαλείου OiRA για τη διενέργεια γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου στις εργασίες καθαριότητας

Κατά τη φάση 2 δόθηκαν συμπληρωματικό υλικό, ερωτηματολόγια, παρουσιάσεις και οδηγίες-έντυπα για την πρακτική εφαρμογή των ενοτήτων

## Αξιολόγηση

---

### *Αποτελέσματα ερωτηματολογίων αξιολόγησης από τους συμμετέχοντες*

Στα ερωτηματολόγια δόθηκαν απαντήσεις από πέντε Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε. που συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή.

Επομένως στην αξιολόγηση που ακολουθεί λαμβάνονται υπόψη τόσο οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και η ανατροφοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής.

Βάση των απαντήσεων που δόθηκαν συμπεραίνουμε ότι κατανοήθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό το σύνολο των θεμάτων που διαπραγματεύτηκε το εν λόγω σεμινάριο, κάτι που διαπιστώθηκε και στην ανατροφοδότηση της πιλοτικής εφαρμογής (follow up), όπου οι συμμετέχοντες φάνηκε να έχουν αφομοιώσει σε σημαντικό βαθμό βασικές έννοιες σε όλα τα θέματα υγείας και ασφάλειας. Ωστόσο λόγω της έκτασης του περιεχομένου και της εξειδίκευσης (ιδίως της πρώτης ενότητας που αφορά την γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου και τη χρήση του εργαλείου OiRA), απαιτείται περισσότερος χρόνος και συστηματική ενασχόληση για την πλήρη αφομοίωση των θεμάτων υγείας και ασφάλειας

### *Δυνατά και αδύνατα σημεία των πρότυπων εντύπων σύμφωνα με τους συμμετέχοντες*

Οι συμμετέχοντες βρήκαν πολύ χρήσιμη την εκπαίδευση πάνω στα θέματα υγείας και ασφάλειας της εργασίας και αξιολόγησαν την εφαρμογή και τήρηση των διαδικασιών, των εντύπων παρακολούθησης αλλά και των οδηγιών εκπαίδευσης από μέτρια έως πολύ εύκολη. Σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι κατά την 3<sup>η</sup> φάση της εκπαιδευτικής διαδικασίας (follow up πιλοτικής εφαρμογής) διαπιστώθηκε η εξοικείωση των συμμετεχόντων με τα έντυπα παρακολούθησης καθώς και η αφομοίωση των διαδικασιών και των οδηγιών αλλά λόγω της έκτασης και της εξειδίκευσης του περιεχομένου, απαιτείται περισσότερος χρόνος και ενασχόληση για την πλήρη εξοικείωση και εφαρμογή των οδηγιών.

### *Αξιολόγηση της διαδικασίας στήριξης από τον/την coach*

Οι συμμετέχοντες δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης αλλά και από την υποστήριξη στην εφαρμογή των εργαλείων.

### *Προτάσεις βελτίωσης των συμμετεχόντων και πρακτικοί τρόποι αντιμετώπισης των αδυναμιών που ενσωματώθηκαν στα έντυπα ή στη διαδικασία στήριξης.*

Τόσο από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και από την ανατροφοδότηση της πιλοτικής φαίνεται ότι τα θέματα που συζητήθηκαν κατά την εκπαιδευτική διαδικασία κάλυψαν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των συμμετεχόντων. Επειδή, κατά τη διαδικασία της πιλοτικής εφαρμογής, ήταν αδύνατο να εφαρμοστεί το σύνολο των διαδικασιών που περιγράφονται στον

οδηγό υγείας και ασφάλειας, πιθανόν να χρειαστεί μελλοντική υποστήριξη κατά την εφαρμογή, η οποία μπορεί να γίνει μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την coach.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Προτάσεις για περαιτέρω αξιοποίηση των υποδομών και εργαλείων με στόχο την αυτόνομη λειτουργία τους, υπό τη μορφή peer mentoring και mentoring μεταξύ των μελών των Κοι.Σ.Π.Ε και της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.

Σύμφωνα με την Έκθεση των Εκπαιδευτών- Μεντόρων που στηρίχθηκε στην ανατροφοδότηση που έλαβαν από τα στελέχη που συμμετείχαν τόσο στην εκπαίδευση όσο και στην πιλοτική εφαρμογή των εντύπων και των διαδικασιών που παρουσιάστηκαν, παρακάτω σημειώνονται προτάσεις για τη βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και της συμβουλευτικής υποστήριξης των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. καθώς και προτάσεις που η Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. μπορεί να αξιοποιήσει για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους και την εξέλιξή τους μακροπρόθεσμα.

Σχετικά με την εκπαίδευση και υποστήριξη τα στελέχη δήλωσαν ότι η εκπαιδευτική διαδικασία οδήγησε στην επίτευξη των στόχων του σεμιναρίου όπως αποδεικνύουν τα δεδομένα των ερωτηματολογίων και το follow up της πιλοτικής εφαρμογής. Ωστόσο, διαπιστώθηκε η ανάγκη για την περαιτέρω ανάπτυξη των διαδικασιών στην Ασφάλεια Τροφίμων όπου προτάθηκε η συνέχιση του πιλοτικού προγράμματος και η καθιέρωση συναντήσεων μεταξύ των υπεύθυνων στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης για ανατροφοδότηση και επιπλέον καθοδήγηση.

Όσον αφορά στις προτάσεις για εξέλιξη και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών, κοινός παρονομαστής μεταξύ των εκπαιδευτών αποτελεί η εισήγηση για εξειδικευμένη εκπαίδευση των στελεχών προσαρμοσμένη στο μέγεθος της οικονομικής δραστηριότητας του εκάστοτε Κοι.Σ.Π.Ε. καθώς και στο πλήθος του ανθρώπινου δυναμικού που διαθέτει. Συγκεκριμένα, σχετικά με την ανάπτυξη της Διοικητικής Λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. προτείνονται επιπρόσθετες συναντήσεις με στελέχη της διοίκησης ώστε να δοθούν κατευθύνσεις για την προσαρμογή των διοικητικών διαδικασιών στο μέγεθος τους με στόχο τη συντονισμένη και αποτελεσματικότερη λειτουργία του οργανισμού.

Στην Ασφάλεια Τροφίμων και στην Περιβαλλοντική Διαχείριση σημειώθηκε η ανάγκη για επιτόπου εκπαίδευση του προσωπικού στους χώρους εργασίας καθώς με αυτόν τον τρόπο η εκπαίδευση θα αποκτήσει πιο διαδραστικό χαρακτήρα γεγονός και θα βοηθήσει στη πιο άμεση αφομοίωση των κανόνων. Επιπλέον, στις κοινές προτάσεις συγκαταλέγεται ο καθορισμός προσώπων αναφοράς για την εφαρμογή και τήρηση τόσο των προαπαιτούμενων διαδικασιών στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης όσο και των περιβαλλοντικών προγραμμάτων που έχει εγκαταστήσει ο κάθε Συνεταιρισμός στις δραστηριότητές του.

Επιπλέον, μακροπρόθεσμα προτείνεται η εξειδικευμένη εκπαίδευση του προσωπικού των Κοι.Σ.Π.Ε, αναλόγως του αντικείμενου εργασίας τους και της εξειδίκευσής του στο χώρο (Νοσοκομεία, γραφεία κλπ. ) που παρέχεται η εκάστοτε υπηρεσία καθώς και η εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας που απασχολούνται στους Συνεταιρισμούς. Αυτό θα επιτευχθεί



μέσω σειράς πρακτικών σεμιναρίων που αποσκοπούν στην αξιολόγηση-επίβλεψη και στην προστασία της υγείας των εργαζομένων στο πλαίσιο της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία. Τέλος, στις προτάσεις για την βελτίωση των διαδικασιών Διαχείρισης και Διασφάλισης Προσωπικών Δεδομένων συγκαταλέγεται ο καθορισμός υπεύθυνου από τον εκάστοτε Κοι.Σ.Π.Ε, ώστε να γίνεται εφαρμογή και τήρηση των πολιτικών Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και η συζήτηση και εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών μέτρων επί τόπου, στο χώρο του Συνεταιρισμού ώστε να μπορεί να γίνει αξιολόγηση της εφαρμογής των καλών πρακτικών.

*Πίνακας 4: Συστάσεις-προτάσεις για μακροπρόθεσμη ανάπτυξη δεξιοτήτων των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. ανά οδηγό*

Οδηγός	Προτάσεις
Ασφάλειας Τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπαίδευση προσωπικού</li> <li>• Προγραμματισμός παρακολούθησης προγραμμάτων κατάρτισης επιπέδου Ι του ΕΦΕΤ με στόχο τη λήψη αντίστοιχου πιστοποιητικού</li> </ul>
Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπαίδευση προσωπικού επί τόπου στο χώρο της επιχείρησης</li> <li>• Καθορισμός υπευθύνου από τον εκάστοτε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>
Διαχείρισης και Διασφάλισης Δεδομένων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθορισμός υπευθύνου από τον εκάστοτε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>• Συζήτηση και εφαρμογή τεχνικών και οργανωτικών με κάθε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>
Διοικητικής Λειτουργίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιπρόσθετες συναντήσεις με τους υπευθύνους των Διοικητικών Διαδικασιών</li> </ul>
Υγείας και Ασφάλειας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπαίδευση του προσωπικού των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>• Εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας</li> </ul>

*Πηγή: Εκθέσεις εκπαιδευτών - μεντόρων για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της εκπαίδευσης και πιλοτικής εφαρμογής*

## Παράρτημα

### 1. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. Ποια από τα παρακάτω προυποποιημένα έντυπα είχατε τη δυνατότητα να επεξεργαστείτε ή/και να εφαρμόσετε; \*

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Σκοποί και Νομική Βάση Επεξεργασίας					
Πολιτική Ιδιωτικότητας					
Αρχείο Δραστηριοτήτων					
Έντυπο «Αρχείου Δραστηριοτήτων - Data Mapping»					
Διαχείριση Συμβάσεων Προσωπικών Δεδομένων					
Έντυπο «Μητρώο Εκτελούντων την Επεξεργασία»					

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Προσάρτημα Σύμβασης «Εκτελούντος την Επεξεργασία»					
Προσάρτημα Σύμβασης «Εξωτερικού Συνεργάτη»					
Προσάρτημα Σύμβασης «Εργαζομένου»					

2. Πόσο εύκολο ήταν να επεξεργαστείτε ή/και να εφαρμόσετε τα παρακάτω προτυποποιημένα έντυπα; \*

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Σκοποί και Νομική Βάση Επεξεργασίας					
Πολιτική Ιδιωτικότητας					
Αρχείο Δραστηριοτήτων					
Έντυπο «Αρχείο Δραστηριοτήτων- Data Mapping»					

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Διαχείριση Συμβάσεων Προσωπικών Δεδομένων					
Έντυπο «Μητρώο Εκτελούντων την Επεξεργασία»					
Προσάρτημα Σύμβασης «Εκτελούντος την Επεξεργασία»					
Προσάρτημα Σύμβασης «Εξωτερικού Συνεργάτη»					
Προσάρτημα Σύμβασης «Εργαζομένου»					

3. Παρακαλώ επιλέξτε την κατάλληλη απάντηση για κάθε στοιχείο:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Πόσο χρήσιμη ήταν η υποστήριξη στην εφαρμογή των προτυποποιημένων εντύπων;					

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε τη χρήση των προτυποποιημένων εντύπων;					
Πόσο ανταποκρίθηκαν στις ανάγκες σας τα ζητήματα που συζητήθηκαν στην εκπαίδευση;					
Πόσο ικανοποιημένος/-η νιώθετε από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης;					
Πόσο κατανοητές ήταν οι οδηγίες της εκπαίδευσης;					

4. Κρίνετε χρήσιμη μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση σε κάποια από τις ενότητες που παρουσιάστηκαν;

Παρακαλώ επιλέξτε **μόνο ένα** από τα παρακάτω:

Ναι  
Όχι

4α. Παρακαλώ αναφέρετε σε ποιο/α:

Απαντήστε αυτή την ερώτηση, μόνο αν ισχύουν οι παρακάτω συνθήκες:

Η απάντηση ήταν 'Ναι' στην ερώτηση '4 [Q4]' (4. Κρίνετε χρήσιμη μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση σε κάποια από τις ενότητες που παρουσιάστηκαν;)

5. Παρακαλούμε συμπληρώστε τυχόν προτάσεις βελτίωσης για αλλαγές ή τροποποιήσεις στο περιεχόμενο/παρουσίαση των εντύπων:

## 2. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κοι.Σ.Π.Ε.

Πόσο κατανοητές ήταν οι βασικές έννοιες που σχετίζονται με την Διοικητική Λειτουργία;

	1	2	3	4	5
Διοίκηση					
Διοικητική Λειτουργία					
Διαδικασίες Διοικητικής Λειτουργίας					
Ενδιαφερόμενο μέρος					
Εσωτερικό-Περιβάλλον Εξωτερικό					
Κοινωνική Οικονομία					
Κοινωνική & Αλληλέγγυα Οικονομία					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε:

	1	2	3	4	5
Τι είναι οι Κοι.Σ.Π.Ε. και ποιοι οι στόχοι τους					
Το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.					
Τα ενδιαφερόμενα μέρη των Κοι.Σ.Π.Ε.					
Το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον των Κοι.Σ.Π.Ε.					
Τις δραστηριότητες των Κοι.Σ.Π.Ε.					
Τα μέλη των Κοι.Σ.Π.Ε. και τις κατηγορίες μελών					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε :

	1	2	3	4	5
Την οργανωτική δομή των Κοι.Σ.Π.Ε.					

	1	2	3	4	5
Τον ρόλο και τις αρμοδιότητες των διαφόρων οργάνων των Κοι.Σ.Π.Ε. ( Γενική Συνέλευση, Εποπτικό Συμβούλιο, Διοικητική Υπηρεσία, Συμβουλευτική-Υποστηρικτική Υπηρεσία, Οικονομική Υπηρεσία κλπ.)					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε τις προτυποποιημένες διαδικασίες Διοικητικής Λειτουργίας:

	1	2	3	4	5
Διαδικασία ελέγχου εγγράφων και αρχείων (κωδικοποίηση εντύπων, καταχωρήσεις σε αρχεία, εσωτερική & εξωτερική επικοινωνία)					
Διαδικασία διαχείρισης ανθρώπινων πόρων ( εγγραφή/αποχώρηση/διαγραφή μελών Κοι.Σ.Π.Ε., πρόσληψη/εκπαίδευση/αξιολόγηση προσωπικού Κοι.Σ.Π.Ε., δικαιώματα & υποχρεώσεις εργαζομένων Κοι.Σ.Π.Ε.)					
Διαδικασία προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών- Αξιολόγηση προμηθευτών					
Διαδικασία πωλήσεων, συμβάσεις έργων- Μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη					



	1	2	3	4	5
Τους πόρους του Κοι.Σ.Π.Ε.					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο χρήσιμη ήταν η εκπαίδευση στην κατανόηση των εντύπων παρακολούθησης που πλαισιώνουν τις διαδικασίες διοικητικής λειτουργίας

	1	2	3	4	5

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο εύκολη ήταν η εφαρμογή και τήρηση των παρακάτω:

	1	2	3	4	5
Διαδικασίες διοικητικής λειτουργίας					
Έντυπα παρακολούθησης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Περιεχόμενα και Εκπαιδευτική Διαδικασία

	1	2	3	4	5
Πόσο ανταποκρίθηκαν στις ανάγκες σας τα ζητήματα που συζητήθηκαν στην εκπαίδευση;					
Πόσο ικανοποιημένος/-η νιώθετε από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης;					
Πόσο χρήσιμη ήταν η υποστήριξη στην εφαρμογή των προτύπων;					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Κρίνετε χρήσιμη μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση σε κάποιο από τα περιεχόμενα;

Ναι  
Όχι

Αν Ναι παρακαλώ αναφέρετε σε ποιο

### 3. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 1 - Εκτίμηση επαγγελματικών κινδύνων

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

	1	2	3	4	5
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να κατανοήσετε το θεσμικό πλαίσιο της υγείας και ασφάλειας στην Ελλάδα					
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να κατανοήσετε τους επαγγελματικούς κινδύνους;					
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να κατανοήσετε το περιεχόμενο της γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου					
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να χρησιμοποιήσετε το ηλεκτρονικό εργαλείο εκτίμησης των κινδύνων ΟΙΡΑ					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 2 - Επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων

	1	2	3	4	5
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να κατανοήσετε τα βασικά θέματα υγείας των εργαζομένων που πρέπει να παρακολουθούνται					

	1	2	3	4	5
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να κατανοήσετε βασικές οδηγίες για τη χρήση των υλικών που περιλαμβάνονται στο φαρμακείο εγκατάστασης					
Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να κατανοήσετε τα βασικά θέματα πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας (διατροφή, άσκηση, εργονομία)					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

### ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 3 - Ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση και οι οδηγοί να κατανοήσετε βασικές οδηγίες για:

	1	2	3	4	5
Έκτακτες ανάγκες					
Εργασία σε ακραίες καιρικές συνθήκες					
Εργασία που περιλαμβάνει άρση βάρους/χειρωνακτική διακίνηση φορτίων					
Χρήση χημικών					

	1	2	3	4	5
Πρώτων βοηθειών					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Οι οδηγίες εκπαίδευσης ήταν απλές και κατανοητές;

Παρακαλώ επιλέξτε μόνο ένα από τα παρακάτω:

Ναι  
Όχι

Περιεχόμενα εκπαίδευσης

Παρακαλώ επιλέξτε την κατάλληλη απάντηση για κάθε στοιχείο:

	1	2	3	4	5
Πόσο τα ζητήματα που απασχόλησαν την εκπαίδευση και τους οδηγούς ανταποκρίθηκαν στις προσδοκίες και τις ανάγκες σας					
Πόσο εύκολο είναι να χρησιμοποιήσετε όσα διδαχθήκατε					
Πόσο βοηθητικό θεωρείτε το υλικό των οδηγιών που σας δόθηκε					
Πόσο βοηθητικές ήταν οι παρουσιάσεις του προγράμματος					

	1	2	3	4	5
Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από το γενικό κλίμα και την ατμόσφαιρα που επικρατούσε στην εκπαίδευση					
Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από το εκπαιδευτικό έργο που παρείχε ο εκπαιδευτής					
Πόσο χρήσιμη ήταν η υποστήριξη στην εφαρμογή των προτύπων;					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Κρίνετε χρήσιμη μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση σε κάποια από τις ενότητες;

Παρακαλώ επιλέξτε μόνο ένα από τα παρακάτω:

Ναι  
Όχι

αν ΝΑΙ σε ποια

Εκτίμηση επαγγελματικών κινδύνων  
Επίβλεψη της υγείας των εργαζομένων  
Ενημέρωση και εκπαίδευση εργαζομένων

Συναντήσατε δυσκολίες κατά την εφαρμογή των οδηγιών;

Παρακαλώ επιλέξτε μόνο ένα από τα παρακάτω:

Ναι  
Όχι

αν ΝΑΙ παρακαλώ εξηγήστε

Παρακαλούμε συμπληρώστε σχόλια/προτάσεις για τυχόν αλλαγές/τροποποιήσεις στο περιεχόμενο/παρουσίαση των οδηγιών

#### 4. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Πόσο κατανοητές ήταν οι βασικές έννοιες που σχετίζονται με την Περιβαλλοντική Διαχείριση;

	1	2	3	4	5
Περιβάλλον					
Ενδιαφερόμενα Μέρη					
Περιβαλλοντική Πλευρά					
Περιβαλλοντική Επίπτωση					
Ρύπανση Περιβάλλοντος					
Περιβαλλοντικός Σκοπός					
Περιβαλλοντικός Στόχος					
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ



Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε:

	1	2	3	4	5
Τους στόχους της Προτυποποίησης Διαδικασιών					
Τις απαιτήσεις ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					
Τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε :

	1	2	3	4	5
Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη ενός Κοι.Σ.Π.Ε. ( σε σχέση με την Περιβαλλοντική Διαχείριση)					
Το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					
Το ρόλο της ηγεσίας/ διοίκησης στην αποτελεσματικότητα ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					

	1	2	3	4	5
Την Πολιτική Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					
Τους ρόλους και τις ευθύνες για την εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε τις περιβαλλοντικές πλευρές και την αξιολόγηση των επιπτώσεων τους για :

	1	2	3	4	5
Τη δραστηριότητα Κοι.Σ.Π.Ε. στο τομέα καθαριότητας γραφείων					
Τη δραστηριότητα Κοι.Σ.Π.Ε. στο τομέα καθαριότητας μικρών κλινικών/ νοσοκομείων					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε τους περιβαλλοντικούς στόχους και τις ενέργειες για την επίτευξη τους για :

	1	2	3	4	5
Τη δραστηριότητα Κοι.Σ.Π.Ε. στο τομέα καθαριότητας γραφείων					
Τη δραστηριότητα Κοι.Σ.Π.Ε. στο τομέα καθαριότητας μικρών κλινικών / νοσοκομείων					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε τις προτυποποιημένες διαδικασίες του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σχετικά με τη :

	1	2	3	4	5
Διαδικασία Διαχείρισης Αποβλήτων					
Διαδικασία Διαχείρισης Ενεργειακών & Υδάτινων Πόρων					
Διαδικασία Διαχείρισης Έκτακτων Καταστάσεων					
Διαδικασία μη Συμμορφώσεων & Διορθωτικών Ενεργειών - Συνεχούς Βελτίωσης					

	1	2	3	4	5
Διαδικασία Αξιολόγησης Περιβαλλοντικής Διαχείρισης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο χρήσιμη ήταν η εκπαίδευση στην κατανόηση των παρακάτω :

	1	2	3	4	5
Οδηγίες εργασίας					
Έντυπα παρακολούθησης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο εύκολη ήταν η εφαρμογή και τήρηση των παρακάτω :

	1	2	3	4	5
Διαδικασίες					
Οδηγίες εργασίας					
Έντυπα παρακολούθησης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

## 5. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Πόσο κατανοητές ήταν οι βασικές έννοιες που σχετίζονται με την Υγιεινή & Ασφάλεια Τροφίμων;

	1	2	3	4	5
Ασφαλές Τρόφιμο					
Κίνδυνος					
Επικινδυνότητα					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο κατανοητές ήταν οι κατηγορίες των κινδύνων μόλυνσης των τροφίμων και το πως μπορεί αυτοί να ελεγχθούν ανά κατηγορία;

	1	2	3	4	5
Φυσικοί					
Χημικοί					
Μικροβιολογικοί					
Αλλεργιογόνα					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε τα προσπαιτούμενα προγράμματα που πρέπει να εφαρμόζει μια επιχείρηση μαζικής εστίασης σε σχέση με:

	1	2	3	4	5
Ατομική υγιεινή προσωπικού					
Καθαρισμό και απολύμανση χώρων και εξοπλισμού					
Εντομοκτονία-μυοκτονία					
Παραλαβή και αποθήκευση α' & β' υλών					
Αξιολόγηση προμηθευτών					
Προετοιμασία και διάθεση τροφίμων					
Συντήρηση εξοπλισμού					
Έλεγχος νερού					
Διαχείριση απορριμμάτων και υγρών αποβλήτων					
Ιχνηλασιμότητα					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο σας βοήθησε η εκπαίδευση να κατανοήσετε τη λειτουργία μιας επιχείρησης μαζικής εστίασης σε σχέση με:

	1	2	3	4	5
Το διάγραμμα ροής					
Την ανάλυση κινδύνων					
Το σχέδιο ελέγχου κινδύνων (σχέδιο HACCP)					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο χρήσιμη ήταν η εκπαίδευση στην κατανόηση των παρακάτω:

	1	2	3	4	5
Γενικές και ειδικές απαιτήσεις της νομοθεσίας για της χώρους μαζικής εστίασης και νομοθεσία των τροφίμων γενικά					
Αρχές HACCP και βήματα ανάπτυξης της συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων βάση των αρχών αυτών					
Αρχεία που πρέπει να τηρεί μια επιχείρηση μαζικής εστίασης					



	1	2	3	4	5
Έντυπα παρακολούθησης του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων που πρέπει να εφαρμόζει μια επιχείρηση μαζικής εστίασης					
Κατανόηση των εντύπων παρακολούθησης του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων που πρέπει να εφαρμόζει μια επιχείρηση μαζικής εστίασης					
Διαδικασίες και οδηγίες εργασίας που διέπουν το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων σε μια επιχείρηση μαζικής εστίασης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Πόσο εύκολη ήταν η εφαρμογή και τήρηση των παρακάτω:

	1	2	3	4	5
Διαδικασίες					
Οδηγίες εργασίας					
Έντυπα παρακολούθησης					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω: 1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Περιεχόμενα και Εκπαιδευτική Διαδικασία

	1	2	3	4	5
Πόσο ανταποκρίθηκαν στις ανάγκες σας τα ζητήματα που συζητήθηκαν στην εκπαίδευση;					
Πόσο ικανοποιημένος/-η νιώθετε από το γενικό κλίμα της εκπαίδευσης;					
Πόσο χρήσιμη ήταν η υποστήριξη στην εφαρμογή των προτύπων;					

Σημειώστε με τον αριθμό που περιγράφει καλύτερα τη γνώμη σας σύμφωνα με τα παρακάτω:  
1= καθόλου, 2= λίγο, 3= μέτρια, 4 = πολύ και 5= πάρα πολύ

Κρίνετε χρήσιμη μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση σε κάποιο από τα περιεχόμενα;

Ναι  
Όχι

Αν Ναι παρακαλώ αναφέρετε σε ποιο

Κρίνετε χρήσιμη μια πιο εξειδικευμένη εκπαίδευση σε κάποιο από τα περιεχόμενα;

Αν Ναι παρακαλώ αναφέρετε σε ποιο