



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΘΕΜΑΤΩΝ**

ΕΠΕΙΓΟΝ

Αθήνα, 17/09/2025

Αρ. Πρωτ.: 34030

Ταχ. Δ/ση: Αριστοτέλους 17
Τ.Κ.: 10433 Αθήνα
Τηλέφωνο: 2132161426, 2132161433
2132161428, 2132161429
E-mail: tke@moh.gov.gr

ΠΡΟΣ: ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
Δ/ση Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΘΕΜΑ: Απάντηση σε ερώτηση Βουλευτή

Σε απάντηση της με αρ. **7908/29.07.2025** ερώτησης, που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από τη Βουλευτή κα Θρασκιά Ουρανία, με θέμα: «Απλήρωτοι επί μήνες οι εργαζόμενοι της Εθνικής Γραμμής Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης 10306», και κατά το μέρος της δικής μας αρμοδιότητας, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Η αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας εξέδωσε στις 30/06/2025 Απόφαση επιχορήγησης για το σχεδιασμό και την εφαρμογή προγράμματος ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και ψυχοεκπαίδευσης, μέσω της δωρεάν τηλεφωνικής γραμμής «10306», βάσει αιτήματος της ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΦΟΡΕΩΝ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ «ΑΡΓΩ». Επίσης, εξέδωσε στις 07/07/2025 Απόφαση επιχορήγησης για τη λειτουργία της Τηλεφωνικής Γραμμής αντιμετώπισης των μακροπρόθεσμων συνεπειών της πανδημίας COVID-19 (long COVID-effect) στην Ψυχική Υγεία. Στη συνέχεια εκδόθηκαν τα σχετικά αιτήματα πληρωμής προς τη Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης που αντιστοιχούσαν σε κάθε απόφαση επιχορήγησης. Η αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας δεν έχει λάβει νεότερο αίτημα από τον συγκεκριμένο Φορέα για επιχορήγηση και ως εκ τούτου δεν υπάρχει σχετική εκκρεμότητα.

Αναλυτικότερα, από τον έλεγχο του υφιστάμενου αρχείου προκύπτουν οι ακόλουθες πληρωμές:

Σελίδες απάντησης: 4
Σελίδες συνημμένων: 0
Σύνολο σελίδων: 4

α) Έργο 2022ΤΑ09100002 «Δράσεις αντιμετώπισης των μακροπρόθεσμων συνεπειών της πανδημίας COVID-19 (long COVID-effect)» :

Εντολή Πληρωμής 18/2024 : ποσό 77.500,00

Εντολή Πληρωμής 45/2024 : ποσό 120.623,59

Εντολή Πληρωμής 101/2024 : ποσό 172.222,16

Εντολή Πληρωμής 51/2025 : ποσό 275.555,52

Σύνολο: 645.901,27 Ευρώ

β) Έργο 2022ΤΑ09100012 «Σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και ψυχοεκπαίδευσης μέσω της δωρεάν τηλεφωνικής γραμμής 10306»:

Εντολή Πληρωμής 19/2024 : ποσό 96.100,00

Εντολή Πληρωμής 43/2024 : ποσό 203.991,63

Εντολή Πληρωμής 102/2024 : ποσό 268.555,56

Εντολή Πληρωμής 50/2025 : ποσό 429.688,88

Σύνολο: 998.336,07 Ευρώ

Σύνολο α και β : 1.644.237,34 Ευρώ

Το Υπουργείο Υγείας έχει δρομολογήσει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για τη θεσμική και χρηματοδοτική θωράκιση της Τηλεφωνικής Γραμμής Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης 10306, με σκοπό την ένταξη της λειτουργίας και της αναβάθμισής της στο Πρόγραμμα «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή» (ΠΑΔΚΣ) του ΕΣΠΑ 2021-2027, για τριετή περίοδο, μέσω έργου συνολικού προϋπολογισμού άνω των 6.000.000 ευρώ πλέον ΦΠΑ.

Η γραμμή 10306, που ξεκίνησε το 2020 ως άμεση απάντηση στις ψυχοκοινωνικές ανάγκες της πανδημίας, εξελίσσεται πλέον σε μόνιμο και ολοκληρωμένο κόμβο υποστήριξης. Παρέχει δωρεάν, ανώνυμη και 24ωρη πρόσβαση σε εξειδικευμένους επαγγελματίες ψυχικής υγείας, καλύπτοντας θέματα άγχους, κατάθλιψης, οικογενειακών δυσκολιών, κρίσεων πανικού, βίας ή παραβατικότητας ανηλίκων, αλλά και πρώτης ψυχολογικής βοήθειας σε περιπτώσεις φυσικών ή ανθρωπογενών καταστροφών.

Μέσω της ένταξης του προαναφερθέντος έργου προβλέπεται:

α) **Ποιοτική αναβάθμιση** της γραμμής μέσω σύγχρονης ψηφιακής πλατφόρμας, τυποποίησης διαδικασιών και νέων πρωτοκόλλων διαχείρισης περιστατικών.

β) **Ενίσχυση ανθρώπινου δυναμικού** με σταθερή στελέχωση από ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχιάτρους και τεχνικούς υποστήριξης.

γ) **Συνεχής αξιολόγηση** και βελτίωση με εξαμηνιαίες εκθέσεις και τελικό απολογισμό για να διασφαλίζεται υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.

δ) **Δράσεις ενημέρωσης και δημοσιότητας** ώστε να γνωρίζει ο κάθε πολίτης πού και πώς μπορεί να απευθυνθεί.

Η πρώτη φάση του νέου έργου για την αναβάθμιση της Τηλεφωνικής Γραμμής Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης 10306 περιλαμβάνει **μια ολοκληρωμένη μελέτη καταγραφής και αξιολόγησης της σημερινής της λειτουργίας**. Στόχος είναι να αναγνωριστούν έγκαιρα τα δυνατά σημεία, οι αδυναμίες και οι ανάγκες βελτίωσης, ώστε να τεθούν οι σωστές βάσεις για τον μελλοντικό σχεδιασμό.

Συγκεκριμένα και αναφορικά με την διαδικασία αξιολόγησης, το νέο έργο περιλαμβάνει:

α) Μελέτη αναγκών των πολιτών και αποτίμηση των υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα.

β) Συγκρότηση ομάδας εργασίας με στελέχη της γραμμής και ανεξάρτητους ειδικούς.

γ) Καθορισμός κριτηρίων αξιολόγησης (ποιότητα, ταχύτητα απόκρισης, διαχείριση περιστατικών, ικανοποίηση χρηστών).

δ) Καταγραφή της οργανωτικής δομής και του τρόπου λειτουργίας της γραμμής από την πρώτη κλήση μέχρι την ολοκλήρωσή της.

ε) Ανάλυση δεδομένων λειτουργίας (πλήθος, είδος και διάρκεια κλήσεων, τρόπος επίλυσης).

στ) Διενέργεια συνεντεύξεων με το προσωπικό για εντοπισμό προβλημάτων και καλών πρακτικών.

ζ) Έλεγχος επάρκειας προσωπικού και υποδομών, καθώς και τήρησης των πρωτοκόλλων.

η) Έρευνα ικανοποίησης χρηστών με άμεση καταγραφή εμπειριών και προτάσεων.

θ) SWOT ανάλυση (μηχανισμός εντοπισμού δυνατών και αδύνατων σημείων, ευκαιριών, απειλών) και υποβολή προτάσεων βελτίωσης.

Μετά την αξιολόγηση και κατά την υλοποίηση του νέου έργου θα υπάρχει η δυνατότητα απάντησης και ικανοποίησης όλων των αιτημάτων που θα υποδέχεται η γραμμή και θα υπάρχει και η ευελιξία για την αντιμετώπιση και νεοαναδυόμενων ζητημάτων ψυχικής υγείας.

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Βουλευτή κα Θρασκιά Ο.

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γρ. Υπουργού
2. Γρ. Αναπλ. Υπουργού
3. Γρ. Υφυπουργού
4. Γρ. Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΒΑΡΤΖΟΠΟΥΛΟΣ