



# Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

---

ΥΠΟΕΡΓΟ 2  
«ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ  
ΥΠΟΕΡΓΟΥ 1»

στο πλαίσιο της Πράξης

«Ολοκληρωμένη Υπηρεσία Καταπολέμησης των Διακρίσεων και Προώθησης της Κοινωνικής Ένταξης των Ατόμων με Αναπηρία, των Ατόμων με Χρόνιες Παθήσεις και των Οικογενειών τους που Διαβιούν στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5011444

---



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
Ε.Π. Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Έκδοση:



**Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με  
Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.)**

Κεντρικά γραφεία: Ελ. Βενιζέλου  
236, Τ.Κ. 163 41, Ηλιούπολη

Τηλ.210 9949837,

Fax +30 210 5238967,

e-mail: esaea@otenet.gr,

Ιστοσελίδα: <http://www.esamea.gr>

Αθήνα, 2020

Ο παρών Οδηγός υλοποιήθηκε από το Κέντρο Ευρωπαϊκού  
Συνταγματικού Δικαίου – Ίδρυμα Θεμιστοκλή & Δημήτρη  
Τσάτσου (ΚΕΣΔ)



ΚΕΝΤΡΟ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ  
ΣΥΝΤΑΓΜΑΤΙΚΟΥ  
ΔΙΚΑΙΟΥ

ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗ ΚΑΙ ΔΗΜΗΤΡΗ ΤΣΑΤΣΟΥ

---

Η παρούσα έκδοση συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό ταμείο) στο πλαίσιο της Πράξης «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ, ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΧΡΟΝΙΕΣ ΠΑΘΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΩΝ ΤΟΥΣ ΠΟΥ ΔΙΑΒΙΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ» που εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ 2014-2020», Άξονα προτεραιότητας: ΑΞ9Β – Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και καταπολέμηση της φτώχειας – ΕΚΤ, Επενδυτική προτεραιότητα: 9iii Καταπολέμηση κάθε μορφής διακρίσεων και προώθηση των ίσων ευκαιριών και Ειδικό στόχο: 9iii1 Περιορισμός των διακρίσεων που υφίστανται οι ευπαθείς ομάδες πληθυσμού στην εκπαιδευτική διαδικασία και στην καθημερινή τους διαβίωση.

---

Επιμέλεια βιβλίου -  
Εκτύπωση

**eIKONA**  
ΚοιΣΠΕ Αθηνών

Κοι.Σ.Π.Ε. ΑΘΗΝΩΝ  
«Η ΕΙΚΟΝΑ»  
Μεσογείων 154, Αθήνα 11527  
τηλ.: 210 7473951,  
fax: 210 7474072  
e-mail:  
koispeeikona@outlook.com.gr

Παραγωγή Προσβάσιμης  
Έκδοσης LargePrint (PDF):

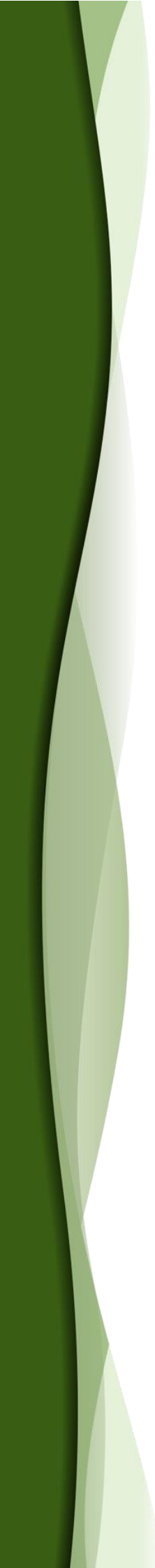
**infalia**

INFALIA PC  
ΒΕΠΕ Θεσσαλονίκης  
(κτίριο Γ2), Πυλαία 55535  
τηλ.: 2310 365180,  
e-mail: info@infalia.com  
Ιστοσελίδα: www.infalia.com



## Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	2
1. Εισαγωγή .....	4
2. Ορίζοντας την αναπηρία.....	6
3. Μιλώντας για την αναπηρία .....	8
4. Υποχρεώσεις δημοσίων και δημοτικών υπηρεσιών στους πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις .....	9
5. Χαρακτηριστικά και ανάγκες διαφόρων κατηγοριών ατόμων με αναπηρία/χρόνιες παθήσεις.....	11
5.1 Άτομα με κινητική αναπηρία .....	11
5.2 Άτομα με αισθητηριακή αναπηρία.....	13
5.3 Άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία .	17
5.4 Άτομα με ψυχική αναπηρία .....	19
5.5 Άτομα με προβλήματα λόγου .....	20
5.6 Άτομα με χρόνια πάθηση.....	21
6. Εμπόδια και τρόποι άρσης τους ανά κατηγορία αναπηρίας .....	23
7. Γενικές οδηγίες εξυπηρέτησης/συναλλαγής με πολίτες με αναπηρία/χρόνια πάθηση .....	28



8. Οδηγίες εξυπηρέτησης/συναλλαγής ανά κατηγορία αναπηρίας/χρόνιας πάθησης .....	30
8.1 Άτομα με κινητική αναπηρία .....	30
8.2 Άτομα με αισθητηριακή αναπηρία .....	32
8.3 Άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία .	36
8.4 Άτομα με ψυχική αναπηρία .....	38
8.5 Άτομα με προβλήματα λόγου .....	39



## Πρόλογος



Ο παρών Οδηγός εκπονήθηκε από το «Κέντρο Ευρωπαϊκού Συνταγματικού Δικαίου - Ίδρυμα Θεμιστοκλή και Δημήτρη Τσάτσου» στο πλαίσιο υλοποίησης του Υποέργου 2 της Πράξης *«Ολοκληρωμένη Υπηρεσία Καταπολέμησης των Διακρίσεων και Προώθησης της Κοινωνικής Ένταξης των Ατόμων με Αναπηρία, των Ατόμων με Χρόνιες Παθήσεις και των Οικογενειών τους που Διαβιούν στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας»*, της οποίας δικαιούχος είναι η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.). Η Πράξη, η οποία εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κεντρική Μακεδονία 2014-2020»



## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και από Εθνικούς Πόρους, αποτελεί την πρώτη ολοκληρωμένη και πολυεπίπεδη παρέμβαση σε περιφερειακό επίπεδο προς όφελος των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους, καθώς στοχεύει: α) στην ευαισθητοποίηση στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας των σημαντικότερων παραγόντων χάραξης και εφαρμογής πολιτικών σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, β) στην ενημέρωση των ίδιων των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους για τα δικαιώματά τους, γ) στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις από σημαντικές για την κοινωνική τους ένταξη υπηρεσίες, δ) στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις μέσω της παροχής συμβουλευτικής υποστήριξης, επαγγελματικής κατάρτισης, πρακτικής άσκησης και απόκτησης πιστοποίησης και ε) στη βελτίωση των ευκαιριών απασχόλησής τους καθώς και στη διευκόλυνση της ένταξης και επανένταξής τους στην εργασία. Η συνεργασία της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας με την Ε.Σ.Α.μεΑ. για την υλοποίηση της προαναφερθείσας Πράξης αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση, το οποίο ελπίζουμε να ακολουθήσουν και οι υπόλοιπες Περιφέρειες της χώρας.

***Ιωάννης Βαρδακαστάνης***  
***Πρόεδρος Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία***

## 1. Εισαγωγή

Ο παρών Οδηγός, ο οποίος απευθύνεται στα στελέχη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), Κέντρων Κοινότητας και Κέντρων Προώθησης στην Απασχόληση - ΚΠΑ 2 του ΟΑΕΔ, στοχεύει: α) στην υποστήριξη των ως άνω στελεχών στην αναγνώριση των διαφορετικών κατηγοριών αναπηρίας και χρόνιων παθήσεων καθώς και των αναγκών τους, β) στον εντοπισμό, πρόβλεψη και απομάκρυνση από τα ως άνω στελέχη όλων των εμποδίων που δυσκολεύουν την αυτόνομη συναλλαγή των πολιτών με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις και γ) στη βελτίωση της επικοινωνίας των ως άνω στελεχών με τους πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις. Ο Οδηγός -ο οποίος περιλαμβάνει απλές χρηστικές συμβουλές, με δυνατότητα άμεσης εφαρμογής για τη βελτίωση της καθημερινής επαφής των στελεχών των προαναφερθεισών υπηρεσιών με συναλλασσόμενους με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις- αποτελεί στην ουσία τη μεταφορά στην πράξη των προβλέψεων της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες και της εθνικής νομοθεσίας σχετικά με το δικαίωμα στην αυτόνομη και ισότιμη συμμετοχή στην καθημερινή συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Σύμφωνα

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

με τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών, τα κράτη που την έχουν κυρώσει, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, οφείλουν *«Να προάγουν την κατάρτιση επαγγελματιών και προσωπικού που απασχολείται με τα άτομα με αναπηρίες, σχετικά με τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται στη [...] Σύμβαση, ώστε να παρέχουν με τον καλύτερο τρόπο τη βοήθεια και τις υπηρεσίες που εγγυώνται αυτά τα δικαιώματα»* (άρθρο 4, παρ. 1θ).

## 2. Ορίζοντας την αναπηρία

Ως άτομα με αναπηρία νοούνται τα άτομα με μακροχρόνιες σωματικές, ψυχικές, διανοητικές ή αισθητηριακές δυσχέρειες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια, ιδίως θεσμικά, περιβαλλοντικά ή εμπόδια κοινωνικής συμπεριφοράς, δύναται να παρεμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή των ατόμων αυτών στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους (ν.4488/2017, άρθρο 60). Οι αναπηρίες μπορεί να είναι εκ γενετής ή επίκτητες (π.χ. ατυχήματα), προσωρινές ή μόνιμες, ορατές ή μη ορατές, ελαφριές ή βαριές (ανάλογα με το ποσοστό αναπηρίας) και μπορεί να έχουν μεγάλες ή μικρές επιπτώσεις στη ζωή ενός ατόμου. Τα άτομα με αναπηρία αποτελούν μια ιδιαίτερα ετερογενή πληθυσμιακή ομάδα. Οι βασικές κατηγορίες στις οποίες ταξινομούνται οι διάφορες αναπηρίες είναι οι εξής: α) Κινητική αναπηρία (π.χ. άτομα με τετραπληγία, παραπληγία, απουσία άνω ή κάτω άκρων κ.λπ.), β) Αισθητηριακή αναπηρία (π.χ. κωφοί, βαρήκοοι, τυφλοί ή άτομα με προβλήματα όρασης), γ) Νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία (π.χ. άτομα με αυτισμό), δ) Ψυχική αναπηρία (π.χ. άτομα με μανιοκατάθλιψη, σχιζοφρένεια κ.λπ.), ε) Χρόνιες παθήσεις

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

(π.χ. άτομα με θαλασσαιμία, νεφροπάθεια, σακχαρώδη διαβήτη), στ) Άλλες αναπηρίες (π.χ. άτομα με σύνδρομο Down), ζ) Βαριές και πολλαπλές αναπηρίες.

### 3. Μιλώντας για την αναπηρία

<b>Δεν λέμε...</b>	<b>Αλλά λέμε...</b>
αρρώστια, ασθένεια, πρόβλημα, δυσλειτουργία, μειονέκτημα	<b>αναπηρία</b>
άτομο/α με ειδικές ανάγκες, άτομο/α με ειδικές ικανότητες	<b>άτομο με αναπηρία</b>
υγιής, φυσιολογικός, κανονικό άτομο	<b>άτομο χωρίς αναπηρία</b>
κουτσός, σωματικά ανάπηρος, παράλυτος	<b>άτομο με κινητική αναπηρία</b>
καθηλωμένος σε αναπηρικό αμαξίδιο	<b>χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου</b>
αόμματος	<b>τυφλός ή άτομο με προβλήματα όρασης</b>
κωφάλαλος	<b>κωφός ή βαρήκοος</b>
σπαστικός, σπαστικό άτομο	<b>άτομο με εγκεφαλική παράλυση</b>
καθυστερημένος, καθυστερημένο άτομο	<b>άτομο με νοητική αναπηρία</b>
τρελός	<b>άτομο με ψυχική αναπηρία</b>
υποφέρει από αναπηρία	<b>έχει ή βιώνει αναπηρία</b>

## **4. Υποχρεώσεις δημοσίων και δημοτικών υπηρεσιών στους πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις**

Σύμφωνα με την υπ. αριθ. πρωτ. ΔΙΑΔΠ/Β/9281/15.5.2003 εγκύκλιο τα άτομα με αναπηρία που προσέρχονται σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και στα ΚΕΠ της χώρας πρέπει να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την υπ. αριθ. πρωτ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ. 6361/6.3.2013 εγκύκλιο, στο πλαίσιο της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης και της σχετικής συνταγματικής επιταγής της παρ. 6 του άρθρου 21, παρ. 6 του Συντάγματος -στην οποία αναφέρεται ότι *«τα άτομα με αναπηρίες έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της Χώρας»*- οι διοικητικές αρχές και τα ΚΕΠ της χώρας οφείλουν να διευκολύνουν τους πολίτες με αναπηρία στην υπογραφή και σύνταξη αιτήσεων ή υπεύθυνων δηλώσεων. Κατ' απαίτηση της παρ. 1 του άρθρου 61 του ν.4488/2017 κάθε φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου υποχρεούται να διασφαλίζει την ισότιμη άσκηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία στο

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

πεδίο των αρμοδιοτήτων ή δραστηριοτήτων του, λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο μέτρο και απέχοντας από οποιαδήποτε ενέργεια ή πρακτική που ενδέχεται να θίγει την άσκηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία. Ιδίως υποχρεούται: α) να αφαιρεί υφιστάμενα εμπόδια κάθε είδους, β) να τηρεί τις αρχές καθολικού σχεδιασμού σε κάθε τομέα της αρμοδιότητάς του ή της δραστηριοποίησής του, προκειμένου να διασφαλίζει για τα άτομα με αναπηρία την προσβασιμότητα των υποδομών, των υπηρεσιών ή των αγαθών που προσφέρει, γ) να παρέχει, όπου απαιτείται σε συγκεκριμένη περίπτωση, εύλογες προσαρμογές υπό τη μορφή εξατομικευμένων και κατάλληλων τροποποιήσεων, ρυθμίσεων και ενδεδειγμένων μέτρων, χωρίς την επιβολή δυσανάλογου ή αδικαιολόγητου βάρους, δ) να απέχει από πρακτικές, κριτήρια, συνήθειες και συμπεριφορές που συνεπάγονται διακρίσεις σε βάρος των ατόμων με αναπηρία, ε) να προάγει με θετικά μέτρα την ισότιμη συμμετοχή και άσκηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία στον τομέα της αρμοδιότητας ή δραστηριότητάς του.



## **5. Χαρακτηριστικά και ανάγκες διαφόρων κατηγοριών ατόμων με αναπηρία/χρόνιες παθήσεις**

Ανάλογα με το είδος της αναπηρίας/χρόνιας πάθησης, κάθε άτομο έχει διαφορετικές ανάγκες. Η γνώση των χαρακτηριστικών και των αναγκών των διαφόρων κατηγοριών αναπηρίας από τα άτομα χωρίς αναπηρία έχει αποδειχθεί εξαιρετικά σημαντική για την άρση των εμποδίων που περιορίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.

### **5.1 Άτομα με κινητική αναπηρία**

Τα άτομα με κινητική αναπηρία μπορεί να χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο (χειροκίνητο ή ηλεκτρικό) ή/και να περπατούν με δυσκολία ή/και να έχουν αστάθεια και να χρησιμοποιούν κάποιο βοήθημα (μπαστούνι, βακτηρίες κ.λπ.), να έχουν κάποιο τεχνητό μέλος ή/και να έχουν πρόβλημα στα άνω άκρα. Η κάθε περίπτωση αντιμετωπίζει διαφορετικά εμπόδια. Μερικά άτομα μπορούν να κάνουν λίγα βήματα, κάποια άλλα χρησιμοποιούν αμαξίδιο για μικρά μόνο χρονικά διαστήματα, άλλα το χρησιμοποιούν μόνιμα. Κάποια δεν μπορούν να ελέγξουν τις κινήσεις τους και πιθανόν να

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

έχουν δυσκολία στην έκφραση/ομιλία, χωρίς όμως αυτό να μειώνει τις νοητικές τους ικανότητες. Άλλα ενδέχεται να μην μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα άνω άκρα. Στην ομάδα αυτή μπορούν να συμπεριληφθούν -με βάση τις δυσκολίες στην κίνηση σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό - εκτός από τα άτομα με αναπηρίες στα άνω ή/και κάτω άκρα ή/και κακώσεις της σπονδυλικής στήλης και οι ηλικιωμένοι, τα άτομα χαμηλού αναστήματος, άτομα με χρόνιες παθήσεις, οι προσωρινά τραυματίες, οι πρόσφατα χειρουργημένοι, οι έγκυοι κ.λπ. Για την αυτόνομη μετακίνησή τους τα άτομα αυτά μπορεί να κάνουν χρήση αναπηρικών αμαξιδίων, βακτηριών, μπαστουινιών κ.λπ. ή να δυσκολεύονται να διανύσουν μεγαλύτερες αποστάσεις, να ανέβουν ή κατέβουν σκαλοπάτια κ.λπ. Τα άτομα με κινητική αναπηρία έχουν ανάγκη από: α) κατάλληλα διαμορφωμένες υποδομές ως προς τις διαστάσεις (ελεύθερο πλάτος κίνησης και ελιγμών/προσέγγισης, ύψος τοποθέτησης εξοπλισμών, κ.λπ.) και τις επιφάνειες κίνησης (ισόπεδες, χωρίς σκαλοπάτια, ομαλές χωρίς εξάρσεις/βυθίσματα ή/και απότομες κλίσεις, συνεχείς χωρίς αρμούς, σταθερές, αντιολισθηρές), β) βοηθητικές τεχνολογίες για την υπερπήδηση υψομετρικών διαφορών (ράμπες, ανελκυστήρες, αναβατόρια) και τη στήριξή τους (χειρολισθήρες, χειρολαβές κ.λπ.), γ) εξοπλισμούς

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

κατάλληλα προσαρμοσμένους, που δεν απαιτούν μεγάλη δύναμη χειρισμού και είναι δυνατή η χρήση τους από άτομο καθήμενο ή/και με αστάθεια κ.λπ.

**Ως προς τη συναλλαγή,** οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν σχετίζονται με την αδυναμία προσέγγισης των πάγκων συναλλαγής για επικοινωνία με τα αρμόδια στελέχη και την ενδεχόμενη αδυναμία ορθοστασίας και γραφής/υπογραφής.

### **5.2 Άτομα με αισθητηριακή αναπηρία**

#### **Τυφλοί και άτομα με προβλήματα όρασης<sup>1</sup>**

Οι τυφλοί (ολική απώλεια όρασης) αντιλαμβάνονται τον κόσμο γύρω τους με τις λοιπές αισθήσεις τους (ακοή, αφή, όσφρηση), τις οποίες και αναπτύσσουν με την κατάλληλη εκπαίδευση περισσότερο από τα βλέποντα άτομα. Σχεδόν πάντα αντιλαμβάνονται την παρουσία των άλλων γύρω τους

---

<sup>1</sup> Σύμφωνα με τις παρ. 7α, γ και δ του άρθρου του 16 του ν.3868/2010, «α) Κάθε τυφλός ή άτομο με αναπηρία δικαιούται να συνοδεύεται από σκύλο βοήθειας κατά την επίσκεψή του σε δημόσιες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες, την πρόσβαση και παραμονή του σε δημόσιους χώρους ή χώρους συνάθροισης κοινού και τη χρησιμοποίηση των μέσων μαζικής μεταφοράς [...], γ) Οι ανωτέρω διατάξεις υπερਿσχύουν κάθε αντίθετης διάταξης του κανονισμού που αφορά την κατοχή ζώων, δ) Ως σκύλος βοήθειας ορίζεται ο εκπαιδευμένος σκύλος οδηγός τυφλού και ο σκύλος βοηθός ατόμων με αναπηρίες.»

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

χρησιμοποιώντας τις άλλες αισθήσεις τους. Τα άτομα με προβλήματα όρασης (μερική απώλεια όρασης) έχουν ένα ποσοστό όρασης που ποικίλει ανάλογα με την πάθηση που έχουν ή/και την ηλικία. Γενικά μικρό ποσοστό ατόμων με προβλήματα όρασης παρουσιάζει ολική απώλεια όρασης. Για την αυτόνομη μετακίνησή τους οι τυφλοί και τα άτομα με προβλήματα όρασης μπορούν να κάνουν χρήση λευκού μπαστουιού, συνοδού ή ειδικά εκπαιδευμένων σκύλων βοήθειας. Οι τυφλοί και τα άτομα με προβλήματα όρασης έχουν ανάγκη από: α) κατάλληλα διαμορφωμένες υποδομές ως προς τις διαστάσεις (ελεύθερο πλάτος κίνησης και ελιγμών/προσέγγισης, ύψος τοποθέτησης ανάγλυφης σήμανσης/πληροφόρησης, κ.λπ.), τις επιφάνειες κίνησης (ασφαλείς, προσδιορισμένες με σαφήνεια στο χώρο, χωρίς εμπόδια και παγίδες ή/και με επισήμανση επικρεμάμενων εμποδίων/προεξοχών/αλλαγών επιπέδου και κινδύνων, ισόπεδες, χωρίς σκαλοπάτια, ομαλές χωρίς εξάρσεις/βυθίσματα ή/και απότομες κλίσεις, συνεχείς χωρίς αρμούς, σταθερές) και τον φωτισμό (χωρίς έντονες διαφοροποιήσεις και αντανακλάσεις), β) βοηθητικές τεχνολογίες για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού τους στο χώρο (κατευθυντήριους οδηγούς στο δάπεδο, διαφορετικής υφής και έντονης χρωματικής αντίθεσης στοιχεία, ειδικούς χειρολισθήρες με επισήμανση της αρχής και του τέλους της

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

διαδρομής κ.λπ.) και της πληροφόρησής τους (ηχητική αναγγελία/ πληροφόρηση, έντυπα και σήμανση ανάγλυφα ή/και σε γραφή Braille ή/και με έντονη χρωματική αντίθεση, μεγάλους χαρακτήρες κ.λπ.), γ) εξοπλισμούς κατάλληλα προσαρμοσμένους (ομιλούντες κ.λπ.).

**Ως προς τη συναλλαγή,** οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν σχετίζονται με την αδυναμία προσανατολισμού στον χώρο, προσέγγισης των πάγκων συναλλαγής για επικοινωνία με τα αρμόδια στελέχη και ανάγνωσης/γραφής/υπογραφής.

### **Κωφοί και βαρήκοοι**

Οι κωφοί και οι βαρήκοοι γίνονται δύσκολα αντιληπτοί, εκτός και εάν για να επικοινωνήσουν χρησιμοποιήσουν είτε τη νοηματική γλώσσα είτε τον γραπτό λόγο είτε ακουστικά βοηθήματα. Οι κωφοί εκ γενετής ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στον προφορικό λόγο. Ωστόσο τις περισσότερες φορές μέσω σχετικής εκπαίδευσης μπορούν να ελέγξουν ικανοποιητικά την παραγωγή της ομιλίας τους. Για να επικοινωνήσουν οι κωφοί και βαρήκοοι χρησιμοποιούν είτε τον προφορικό λόγο είτε τη νοηματική γλώσσα είτε διαβάζουν τα χείλη του συνομιλητή τους είτε κάνουν χρήση βοηθημάτων ακοής για να βελτιώσουν τις συνθήκες επικοινωνίας. Ωστόσο δεν κάνουν όλοι οι κωφοί και βαρήκοοι χρήση της χειλεοανάγνωσης παρά μόνο αυτοί που έχουν λάβει σχετική εκπαίδευση. Γι' αυτό και είναι πιο

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

εύκολο να επικοινωνούν με ένα άτομο κάθε φορά. Επειδή πρέπει να παρακολουθούν τις κινήσεις των χειλιών και εν γένει τις κινήσεις των χεριών και τις εκφράσεις του προσώπου, ο καλός φωτισμός παίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο. Οι βαρήκοοι αντιμετωπίζουν πρόσθετες δυσκολίες σε θορυβώδη περιβάλλοντα. Ο θόρυβος δεν αποτελεί απλά μια ενόχληση, αλλά στη περίπτωση χρήσης τεχνικών βοηθημάτων ενίσχυσης του ήχου (ακουστικά) μπορεί να είναι έως και επώδυνος. Οι κωφοί και βαρήκοοι έχουν ανάγκη από: α) κατάλληλα διαμορφωμένες υποδομές ως προς τον φωτισμό (καλό φωτισμό, ομοιόμορφα διαχεόμενο, χωρίς έντονες διαφοροποιήσεις, σκιάσεις και αντανακλάσεις που να επιτρέπει τη χειλοανάγνωση των στελεχών) και με χαμηλό επίπεδο θορύβου, β) βοηθητικές τεχνολογίες και ενδιάμεσους για τη διευκόλυνση της πληροφόρησής τους (οπτική αναγγελία/ πληροφόρηση, χρήση απλών εικονογραμμάτων, συνοδευόμενων από σύντομο και σαφές κείμενο, πρόβλεψη διερμηνέων νοηματικής ή/και υπότιτλων, γραπτή επικοινωνία κ.λπ.), γ) εξοπλισμούς για την ενίσχυση του ήχου.

**Ως προς τη συναλλαγή,** οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν σχετίζονται με την αδυναμία επικοινωνίας με τα αρμόδια στελέχη ή/και ανάγνωσης/κατανόησης πολύπλοκων γραπτών πληροφοριών (στην περίπτωση που ο κωφός έχει

ως πρώτη γλώσσα τη νοηματική γλώσσα). Για την εξυπηρέτησή τους απαιτείται η διάθεση περισσότερου χρόνου.

### **5.3 Άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία**

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν ενδεικτικά τα άτομα με νοητική αναπηρία, με αυτισμό, με μαθησιακές δυσκολίες, με δυσλεξία καθώς και άτομα με άνοια, Alzheimer κ.λπ. Η συμπεριφορά των ατόμων με νοητικές/γνωστικές/αναπτυξιακές αναπηρίες και οι ανάγκες τους καθώς και το επίπεδο αυτοεξυπηρέτησης και ανεξαρτησίας τους εξαρτάται από τη βαρύτητα της αναπηρίας τους. Στην περίπτωση που η αναπηρίας τους είναι ελαφριά, δύσκολα γίνονται αντιληπτή. Εάν είναι βαριά, συνοδεύονται από προσωπικό βοηθό. Συνήθως παρουσιάζουν βραδύτερους ρυθμούς αντίληψης και κατά συνέπεια λήψης αποφάσεων και περιορισμένη επαφή με το περιβάλλον και τα γύρω αντικείμενα. Επιπρόσθετα, ενδέχεται να αδυνατούν να προσανατολιστούν, να δράσουν αυτόνομα ή και ακόμα να αντιδράσουν στα εμπόδια ή τους κινδύνους. Μερικά άτομα μπορεί να αντιδράσουν με απρόσμενο τρόπο σε διάφορες καταστάσεις (π.χ. φόβο, απογοήτευση, αγωνία, αδυναμία προσανατολισμού, πανικό όταν βρεθούν σε ουρά αναμονής

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

κ.λπ.) και άλλα έχουν δυσκολίες στην επικοινωνία. Τα άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία έχουν ανάγκη από: α) υποδομές άνετες, απλού σχεδιασμού και ασφαλείς, με καλό φωτισμό, ομοιόμορφα διαχεόμενο, χωρίς έντονες αντιθέσεις και αντανakλάσεις, και με χαμηλό επίπεδο θορύβου, β) βοηθητικές τεχνολογίες ή/και ζωντανή βοήθεια<sup>2</sup> για την διευκόλυνση της πληροφόρησής τους (χρήση απλής και εύληπτης σήμανσης με ενδείξεις με χρωματικές αντιθέσεις και εικονίδια, συνοδευόμενα από απλό κείμενο, δεδομένου ότι η χρήση εικονιδίων μπορεί να διευκολύνει μερικούς ανθρώπους αλλά συχνά τα εικονίδια δεν αναγνωρίζονται από άτομα με προβλήματα όρασης ή με μαθησιακή αναπηρία ή με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο κ.λπ.) ή του προσανατολισμού τους ή της χρήσης εξοπλισμών, γ) εξοπλισμούς απλούς στη χρήση, με ανοχή σε σφάλματα, τυποποιημένους και με ευδιάκριτη χρήση.

---

<sup>2</sup> Ο όρος «ζωντανή βοήθεια» και ενδιάμεσοι συμπεριλαμβάνει τους οδηγούς/συνοδούς, τους αναγνώστες και τους επαγγελματίες διερμηνείς της νοηματικής γλώσσας, προκειμένου να διευκολύνουν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στα κτίρια και σε άλλες εγκαταστάσεις που είναι ανοικτές στο κοινό (βλ. Σύμβαση ΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, άρθρο 9, παραγρ.2.ε).



## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

**Ως προς τη συναλλαγή,** οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν σχετίζονται με την αδυναμία προσανατολισμού στον χώρο, προσέγγισης των κατάλληλων θέσεων συναλλαγής για επικοινωνία με τα αρμόδια στελέχη και αντίληψης/κατανόησης της πληροφορίας που παρέχεται (η οποία πρέπει να είναι εύληπτη, συνοπτική και σαφής). Για την εξυπηρέτησή τους απαιτείται η διάθεση περισσότερου χρόνου.

### **5.4 Άτομα με ψυχική αναπηρία**

Στη ψυχική αναπηρία περιλαμβάνεται η διπολική διαταραχή, η σχιζοφρένεια κ.λπ. Συχνά πρόκειται για μια μη εμφανή αναπηρία που επηρεάζει κυρίως τους τομείς των σχέσεων, της επικοινωνίας, της συμπεριφοράς και της γνωστικής λειτουργίας. Τα άτομα με ψυχική αναπηρία αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη συναναστροφή/σχέση με άλλα άτομα. Μπορεί να έχουν προβλήματα συμπεριφοράς, μεταπτώσεων διάθεσης, αδυναμία κριτικής ικανότητας και προσοχής ή να έχουν κλειστεί στον εαυτό τους. Η έλλειψη γνώσης και κατανόησης των εκδηλώσεων διάθεσης που σχετίζονται με την ψυχική αναπηρία μπορεί να οδηγήσει σε καταστάσεις έντασης στο επίπεδο υποδοχής που πρέπει να αποφευχθούν. Τα άτομα με ψυχική αναπηρία έχουν ανάγκη από: α) υποδομές ασφαλείς, ευρύχωρες και ήρεμες, με

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

χρωματισμούς που δεν προκαλούν ένταση και με φωτισμό χωρίς έντονες αντιθέσεις και αντανάκλασεις, β) κατάλληλο περιβάλλον συναλλαγής (ήρεμο, χωρίς εντάσεις, με μικρούς χρόνους αναμονής), γ) βοηθητικές τεχνολογίες πληροφόρησης (σήμανση σαφή και εύληπτη), δ) εξοπλισμούς απλούς στη χρήση, με ανοχή σε σφάλματα, τυποποιημένους και με ευδιάκριτη χρήση.

**Ως προς τη συναλλαγή,** ο χρυσός κανόνας για την απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους είναι η ήρεμη στάση και υπομονή των στελεχών και η διάθεση όσου χρόνου απαιτηθεί για την ακρόαση των θεμάτων τους δίχως την άσκηση καμίας πίεσης.

### **5.5 Άτομα με προβλήματα λόγου**

Ένα άτομο με πρόβλημα λόγου έχει δυσκολία στην προφορική συνομιλία. Συνήθως τα προβλήματα λόγου συνοδεύουν άλλες αναπηρίες (π.χ. κινητικές, ακοής, νοητικές κ.λπ.), σπανιότερα εμφανίζονται από μόνες τους. Όπως συμβαίνει και με άλλες αναπηρίες, οι αναπηρίες λόγου παρουσιάζουν διαβαθμίσεις όσον αφορά τη σοβαρότητά τους. Ένα άτομο με σοβαρή αναπηρία λόγου πιθανόν να μετακινείται με συνοδό – διερμηνέα ή να χρησιμοποιεί γραπτά μηνύματα για να επικοινωνεί ή να ομιλεί μέσω

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

βοηθήματος, που κάνει την φωνή να ακούγεται ηλεκτρονική. Άλλα άτομα με αναπηρίες λόγου πιθανόν να χρησιμοποιούν τεχνολογία βασισμένη σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, που λειτουργεί μέσω πληκτρολόγιου και έτσι και πάλι η φωνή τους ακούγεται ηλεκτρονική.

**Ως προς τη συναλλαγή,** ο χρυσός κανόνας για την απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους εστιάζει στην ήρεμη στάση και υπομονή των στελεχών, τη διάθεση όσου χρόνου απαιτηθεί για ακρόαση των θεμάτων τους και την αντιμετώπισή τους ως ενήλικους πολίτες με αξιοπρέπεια και σεβασμό.

### **5.6 Άτομα με χρόνια πάθηση**

Η χρόνια πάθηση δεν θεωρείται εξ' ορισμού αναπηρία. Το ερώτημα που τίθεται είναι εάν το άτομο με χρόνια πάθηση αντιμετωπίζει εμπόδια στην καθημερινή του ζωή. Αν η απάντηση στο ερώτημα αυτό είναι θετική, τότε το άτομο με χρόνια πάθηση θα μπορούσε να θεωρηθεί ως άτομο με αναπηρία. Υπό την έννοια αυτή, το γεγονός και μόνο ότι κάποιος έχει διαγνωστεί ως άτομο με χρόνια πάθηση δεν υποδηλώνει ότι πρόκειται για αναπηρία. Υπό την προϋπόθεση επίσης ότι η χρόνια πάθηση προξενεί βλάβη, η οποία σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια μπορεί να

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

περιορίσει την πλήρη συμμετοχή του ατόμου με χρόνια πάθηση στην κοινωνία, τότε μπορούμε να μιλάμε για αναπηρία. Για παράδειγμα, δεν έχει σημασία εάν ένα τυφλό άτομο είναι εκ γενετής τυφλό, ή τυφλώθηκε από ατύχημα ή από ασθένεια, όπως ο διαβήτης. Αντιθέτως, το θέμα που πρέπει να αντιμετωπιστεί είναι τα εμπόδια που προκαλεί η κοινωνία στο άτομο αυτό. Οι χρόνιες παθήσεις είναι διαταραχές της υγείας που σταδιακά μπορεί να μετατρέψουν ένα άτομο σε άτομο με αναπηρία, οδηγώντας το π.χ. σε δυσκολία χρήσης των άκρων, μετακίνησης, παραμονής σε ορθή στάση για μικρότερα ή μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα, προβλήματα όρασης κ.λπ. Τα άτομα με χρόνιες παθήσεις χαρακτηρίζονται ενίοτε από εύκολη κούραση, δυσκολία στην κίνηση και τη χρήση σκάλας. Οι χρόνιες παθήσεις περιλαμβάνουν ενδεικτικά καρδιοπάθειες, νεφροπάθειες, καρκίνο, διαβήτη, θαλασσαιμία κ.λπ.

**Ως προς τη συναλλαγή,** ένα άτομο με χρόνια πάθηση μπορεί να συναντά δυσκολία στην κίνηση, αδυναμία παραμονής όρθιο αλλά και δυσκολίες που συναντούν άλλες κατηγορίες ατόμων με αναπηρίες (π.χ. προβλήματα όρασης κ.λπ.).

## **6. Εμπόδια και τρόποι άρσης τους ανά κατηγορία αναπηρίας**

Τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις καλούνται να αντιμετωπίσουν καθημερινά διαφορετικά εμπόδια που το περιβάλλον ορθώνει σε όλους τους τομείς. Ο όρος «εμπόδιο» περιλαμβάνει κάθε τι που στερεί από το άτομο με αναπηρία τη δυνατότητα ισότιμης και αυτόνομης συμμετοχής σε κάθε κοινωνική δραστηριότητα. Τα εμπόδια διακρίνονται στις εξής κατηγορίες: **α) Φυσικά εμπόδια**, που αναφέρονται σε αντικείμενα που ενσωματώνονται στο περιβάλλον (πόρτες, παράθυρα, ανελκυστήρες, έπιπλα και εξοπλισμοί, πινακίδες κ.λπ.). Αυτά είτε μπορεί να είναι τοποθετημένα κατά τέτοιο τρόπο ώστε να εμποδίζουν την κίνηση των ατόμων με αναπηρία ή την πρόσβασή τους σε αυτά είτε μπορεί να έχουν απαγορευτικές διαστάσεις είτε να μην είναι εύκολα διακριτά, **β) Αρχιτεκτονικά εμπόδια**, που αναφέρονται στο σχεδιασμό (σχήμα, διαστάσεις κ.λπ.) των εσωτερικών και των εξωτερικών χώρων, την ποιότητα των υλικών, τη δυνατότητα διαφυγής σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, **γ) Τεχνολογικά εμπόδια**, που αναφέρονται στην ευχρηστία εξοπλισμών και βοηθημάτων, όπως υπολογιστές και μέρη αυτών (πληκτρολόγιο, λογισμικό κ.ά.), τηλέφωνα,

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

τεχνολογικές εφαρμογές, αυτόματα μηχανήματα κ.λπ.,

**δ) Εμπόδια πληροφόρησης και επικοινωνίας,** που αναφέρονται στο βαθμό δυσκολίας των ατόμων με αναπηρία να λάβουν πληροφόρηση ή να επικοινωνήσουν μέσω των συνήθων μέσων και συστημάτων (δια ζώσης, μέσω εντύπων, τηλεφώνων, διαδικτύου, σήμανσης κ.λπ.),

**ε) Εμπόδια συμπεριφοράς,** που αναφέρονται σε εσφαλμένες αντιλήψεις σχετικά με τις ικανότητες ενός ατόμου με αναπηρία και προέρχονται κυρίως από άτομα που δεν γνωρίζουν την αναπηρία ή/και πώς να επικοινωνήσουν με άτομα με αναπηρία, **στ) Εμπόδια πολιτικών/ διαδικασιών,** που αναφέρονται σε ισχύοντες κανονισμούς, πρωτόκολλα, πρακτικές και πολιτικές που αποκλείουν τα άτομα με αναπηρία από τη συμμετοχή σε δραστηριότητες (αναψυχή, εργασία, εκπαίδευση κ.λπ.). Για να γίνει κατανοητή η έννοια των εμποδίων, στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται ενδεικτικά εμπόδια που αντιμετωπίζει κάθε μία από τις βασικές κατηγορίες αναπηρίας/χρόνιας πάθησης.

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

<b>Κατηγορία αναπηρίας</b>	<b>Είδος εμποδίων</b>
<b>Άτομα με κινητική αναπηρία</b>	<p><b>Φυσικά:</b> Σκαλοπάτια, έπιπλα με συνδέσμους, πάγκοι συναλλαγής ψηλοί, απουσία ραμπών/ ανελκυστήρων.</p> <p><b>Αρχιτεκτονικά:</b> Διάδρομοι ή θύρες μικρού πλάτους, ράμπες μεγάλης κλίση, εξοπλισμοί τοποθετημένοι σε μεγάλο ύψος, ολισθηρά δάπεδα.</p> <p><b>Τεχνολογικά:</b> Εξοπλισμοί που απαιτούν δύναμη στο χειρισμό.</p>
<b>Άτομα με αισθητηριακή αναπηρία</b>	
<b>Τυφλοί &amp; άτομα με προβλήματα όρασης</b>	<p><b>Φυσικά:</b> Πινακίδες επικρεμάμενες σε χαμηλό ύψος, μη ανιχνεύσιμες προεξοχές.</p> <p><b>Αρχιτεκτονικά:</b> Κτίρια με σύνθετη και δαιδαλώδη κάτοψη.</p> <p><b>Ενημέρωσης/πληροφόρησης:</b> Απουσία/έλλειψη ανάγλυφων πινακίδων ή/και κειμένων σε γραφή Braille, μόνο οπτική αναγγελία, κείμενα με μικρούς χαρακτήρες.</p> <p><b>Τεχνολογικά:</b> Συσκευές, εξοπλισμοί και βοηθήματα μη ομιλούντα ή χωρίς οδηγίες σε Braille.</p>

Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

<b>Κωφοί &amp; βαρήκοοι</b>	<p><b>Αρχιτεκτονικά:</b> Χώροι θορυβώδεις με αντήχηση.</p> <p><b>Ενημέρωσης/πληροφόρησης:</b> Απουσία οπτικών αναγγελιών. Μόνο ηχητική αναγγελία.</p> <p><b>Τεχνολογικά:</b> Συσκευές/εξοπλισμοί και βοηθήματα που δε διαθέτουν οπτική ειδοποίηση ή δόνηση. Φωτισμός πίσω από τον συνομιλητή.</p>
<b>Άτομα με νοτική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία</b>	<p><b>Φυσικά:</b> Στοιχεία σύνθετου ατυπικού σχεδιασμού με δύσκολα αναγνωρίσιμη χρήση. Δύσκολα αντιληπτή σήμανση (π.χ. μόνο κείμενο). Θορυβώδεις χώροι.</p> <p><b>Αρχιτεκτονικά:</b> Κτίρια σύνθετης και δαιδαλώδους κάτοψης.</p> <p><b>Ενημέρωσης/πληροφόρησης:</b> Μεγάλα κείμενα με τεχνικούς όρους.</p> <p><b>Τεχνολογικά:</b> Εξοπλισμοί που απαιτούν σύνθετο χειρισμό. Εξοπλισμοί χωρίς οδηγίες χρήσης σε απλοποιημένη μορφή/γλώσσα.</p>
<b>Άτομα με ψυχική αναπηρία</b>	<p><b>Αρχιτεκτονικά:</b> Μεγάλοι θορυβώδεις χώροι με πολυκοσμία.</p>



## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

<b>Άτομα με χρόνιες παθήσεις</b>	<b>Φυσικά:</b> Σκαλοπάτια. Απουσία ραμπών/ανεγκυστήρων. Απουσία καθισμάτων. <b>Αρχιτεκτονικά:</b> Διαδρομές μεγάλου μήκους. Ράμπες μεγάλης κλίσης. Ολισθηρά δάπεδα. <b>Τεχνολογικά:</b> Εξοπλισμοί που απαιτούν δύναμη στον χειρισμό.
<b>Όλες οι αναπηρίες/χρόνιες παθήσεις</b>	<b>Συμπεριφοράς:</b> Λανθασμένα στερεότυπα για την αναπηρία (π.χ. τα άτομα με αναπηρία δεν είναι σε θέση να συναλλαγούν αυτόνομα, δεν καταλαβαίνουν, θυμώνουν εύκολα κ.λπ.). Πιστική συμπεριφορά. <b>Πολιτικών/διαδικασιών:</b> Απουσία διαδικασίας ειδοποίησης κωφών ατόμων για την εκκένωση χώρων. Διαδικασία συνεντεύξεων χωρίς διερμηνεία νοηματικής. Απουσία πρόβλεψης εναλλακτικών τρόπων επικοινωνίας (π.χ. με SMS, email κ.λπ.).

Η εξάλειψη όλων των εμποδίων επιτυγχάνεται με τη διασφάλιση της καθολικής προσβασιμότητας και την εφαρμογή των αρχών του «Καθολικού Σχεδιασμού»/ «Σχεδιασμού για Όλους», όχι μόνο στις κτιριακές υποδομές

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

και εξοπλισμούς αλλά και στο σχεδιασμό των υπηρεσιών και πολιτικών/διαδικασιών. Ο «Καθολικός Σχεδιασμός» είναι ο σχεδιασμός προϊόντων, περιβαλλόντων, προγραμμάτων και υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους ανθρώπους, στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση, χωρίς ανάγκη προσαρμογής ή εξειδικευμένου σχεδιασμού. Ο όρος «καθολικός σχεδιασμός» δεν αποκλείει τις υποβοηθητικές συσκευές για συγκεκριμένες ομάδες ατόμων με αναπηρία, όπου αυτό απαιτείται (Σύμβαση ΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, Άρθρο2-Ορισμοί).

### **7. Γενικές οδηγίες εξυπηρέτησης/συναλλαγής με πολίτες με αναπηρία/χρόνια πάθηση**

Η αναγνώριση της αναπηρίας ενός ατόμου δεν αποκαλύπτει απολύτως τίποτα για τις ικανότητές του. Άτομα με τις ίδιες αναπηρίες μπορεί να έχουν διαφορετικές ικανότητες και ανάγκες και ως εκ τούτου χρειάζονται διαφορετικού τύπου προσέγγιση, υποστήριξη και βοήθεια.

- ✓ Αντιμετωπίστε τους πολίτες με αναπηρία/χρόνια πάθηση όπως θα θέλατε να αντιμετωπίζουν εσάς.
- ✓ Εστιάστε στο άτομο και όχι στην αναπηρία/χρόνια πάθηση.

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

- ✓ Μιλήστε απ' ευθείας στον πολίτη με αναπηρία/χρόνια πάθηση και όχι στον συνοδό του ή τον διερμηνέα νοηματικής που ενδεχομένως τον συνοδεύει.
- ✓ Δώστε στον πολίτη με αναπηρία/χρόνια πάθηση τις ίδιες πληροφορίες και δυνατότητες επιλογής που θα δίνατε σε οποιονδήποτε άλλο πολίτη.
- ✓ Μιλήστε σε κανονικό τόνο, ρυθμό και ένταση, εκτός και αν σας ζητηθεί διαφορετική αντιμετώπιση. Αν σας ζητηθεί να επαναλάβετε ή να γράψετε κάτι που είπατε, κάντε το με ευχαρίστηση και ηρεμία.
- ✓ Αν κρίνετε ότι υπάρχει ανάγκη να βοηθήσετε ένα άτομο με αναπηρία/χρόνια πάθηση ρωτήστε το ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να το κάνετε. Μην κάνετε υποθέσεις.
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι και οι υπόλοιποι υπάλληλοι που έρχονται σε επαφή με πολίτες με αναπηρία/χρόνια πάθηση γνωρίζουν ποιοι είναι οι «πελάτες» τους και ποιες οι ανάγκες αυτών. Εάν χρειαστεί ενημερώστε τους σχετικά.
- ✓ Εάν το άτομο με αναπηρία συνοδεύεται από σκύλο βοηθείας, μην παίρνετε ποτέ το λουρί του σκύλου και μην έρθετε σε οποιαδήποτε επαφή με το ζώο δίχως προηγούμενη άδεια από τον ιδιοκτήτη του. Ο σκύλος βοηθείας είναι ένας «εργαζόμενος» σκύλος, μην του συμπεριφέρεστε όπως σε κατοικίδιο (μην τον χαϊδεύετε, μην τον ταΐζετε).

## **8. Οδηγίες εξυπηρέτησης/συναλλαγής ανά κατηγορία αναπηρίας/χρόνιας πάθησης**

### **8.1 Άτομα με κινητική αναπηρία**

- Επιβεβαιώστε ότι οι χώροι κυκλοφορίας είναι αρκούντως άνετοι και ελεύθεροι εμποδίων.
- Διαθέστε πάγκους και καθίσματα για άτομα που θα τους έχουν ανάγκη.
- Εάν πρόκειται να επικοινωνήσετε με κάποιο άτομο που είναι χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου ή χαμηλού αναστήματος ελάτε στο ίδιο επίπεδο με τον συνομιλητή σας (καθίστε και εσείς).
- Άτομα με κινητική αναπηρία που δεν χρησιμοποιούν αμαξίδιο μπορεί να ζητήσουν χρήση καθίσματος.
- Να είσαστε προσεκτικοί: άτομα με δυσκολία στη βάρδια μπορεί να αποσταθεροποιηθούν πολύ εύκολα με το παραμικρό απρόβλεπτο συμβάν.
- Διευκολύνετε, αν χρειαστεί, πολίτες με κινητική αναπηρία στα άνω άκρα, τα οποία ενδεχομένως έχουν δυσκολία στο γράψιμο και συνεπώς στη συμπλήρωση αιτήσεων.
- Το αναπηρικό αμαξίδιο ή το τεχνικό βοήθημα

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

κινητικότητας (π.χ. μπαστούνι, βακτηρίες κ.λπ.) αποτελεί στοιχείο του προσωπικού χώρου του χρήστη του. Μην στηρίζετε και μην αγγίζετε το αναπηρικό αμαξίδιο ή το βοήθημα που χρησιμοποιεί το άτομο με αναπηρία χωρίς να έχετε την έγκρισή του.

- Μην πιέσετε τον πολίτη που χρησιμοποιεί αναπηρικό αμαξίδιο να το εγκαταλείψει για να μεταφερθεί σε αμαξίδιο κοινής χρήσης ή κάθισμα, παρά μόνο όταν αυτό είναι απολύτως αναγκαίο και για ελάχιστο διάστημα.
- Αν πρέπει να προσανατολίσετε τον πολίτη με κινητική αναπηρία προς κάποια διαδρομή επιλέξτε την πιο προσβάσιμη. Φροντίστε να έχετε σαφή εικόνα για το επίπεδο προσβασιμότητας του χώρου ώστε να τον ενημερώσετε για τα πιθανά εμπόδια.
- Φροντίστε οι προσβάσιμες οδεύσεις να διατηρούνται δίχως εμπόδια και οι εξυπηρετήσεις (πχ. προσβάσιμες τουαλέτες, χαμηλά τηλέφωνα, ανελκυστήρες κ.λπ.) που προορίζονται για χρήση από πολίτες που είναι χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων να διατηρούνται σε λειτουργία.
- Εάν χρειαστεί να βοηθήσετε κάποιον πολίτη που είναι χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου, χειριζόμενος το αμαξίδιό του, ενημερώστε για την κίνηση που πρόκειται να κάνετε πχ. ανέβασμα/κατέβασμα κρασπέδου, κλίση αμαξιδίου κ.λπ. Αντίστοιχα, εάν πλησιάζετε σε στενό διάδρομο ή θύρα, βεβαιωθείτε ότι οι αγκώνες του

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

ατόμου είναι μέσα στο αμαξίδιο, για να αποφύγετε τον τραυματισμό του.

- Θυμηθείτε ότι και ένα άτομο με κινητική αναπηρία μπορεί να συνοδεύεται από σκύλο βοήθειας.

### **Σε έκτακτες περιπτώσεις...**

Μην ξεχάσετε να ενδιαφερθείτε για τα άτομα με κινητικές αναπηρία στον χώρο σας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (φωτιά, σεισμός κ.λπ.). Ενδιαφερθείτε εξίσου και για τους σκύλους βοήθειας που τα συνοδεύουν. Μην χωρίζετε ποτέ τους σκύλους από τους ιδιοκτήτες τους.

## **8.2 Άτομα με αισθητηριακή αναπηρία**

### **Τυφλοί και άτομα με προβλήματα όρασης**

- Φροντίστε να γίνετε αντιληπτός από το άτομο. Πλησιάζοντας σταθείτε κοντά του για να μπορέσει να σας αντιληφθεί ευκολότερα, συστηθείτε και προσδιορίστε την ιδιότητά σας. Χρησιμοποιήστε το όνομά του (εάν το γνωρίζετε) ή αγγίξτε το ελαφρά στον ώμο καθώς συστήνεστε για να δείξετε ότι απευθύνεστε σε αυτό.
- Ο θόρυβος από το περιβάλλον μπορεί να αλλοιώσει τη δική σας φωνή. Μην δείξετε ενόχληση εάν σας ζητηθεί να επαναλάβετε αυτό που μόλις είπατε.
- Ρωτήστε το τι είδους βοήθεια χρειάζεται και πώς μπορείτε να εξυπηρετήσετε τον πολίτη καλύτερα.

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

- Εάν χρειαστεί να καθοδηγήσετε, προσφέρετε το χέρι σας σε βοήθεια, επιτρέποντας στον πολίτη να κρατήσει το μπράτσο σας και να έρθει κοντά σας και πίσω σας. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να νιώσει τις αλλαγές καθώς πλησιάζετε διάφορα εμπόδια και να προετοιμαστεί κατάλληλα για αυτά. Μην το τραβάτε εσείς από το χέρι και μην το σπρώχνετε διότι θα χάσει την ισορροπία του.
- Ενημερώστε το άτομο για τα εμπόδια που υπάρχουν π.χ. σκαλοπάτια ή περιστρεφόμενες πόρτες, καθώς το οδηγείτε. Βαδίστε λίγο πιο αργά και ανακοινώστε το εμπόδιο καθώς πλησιάζετε σε αυτό. Αν δεν είστε σίγουροι για το πώς θα χειριστείτε κάποιο εμπόδιο, ρωτήστε το άτομο που συνοδεύετε. Σε καμία περίπτωση μην ζητήσετε να καθίσει το άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο.
- Εάν ο πολίτης συνοδεύεται από κάποιο σκύλο βοήθειας (σκύλο οδηγό), πηγαίνετε από την αντίθετη πλευρά του ζώου και προσφέρετε το μπράτσο σας (συνήθως από τη δεξιά πλευρά). Έτσι θα χαλαρώσει το λουρί του ζώου, δίνοντας του να καταλάβει ότι δεν χρειάζεται να τον καθοδηγεί.
- Για να βοηθήσετε τον πολίτη να καθίσει, τοποθετείστε το χέρι του στο πίσω μέρος του καθίσματος/καρέκλας και πείτε του προς ποια κατεύθυνση είναι το κάθισμα.
- Όταν δίνετε προφορικές οδηγίες/εξηγήσεις σε έναν τυφλό πολίτη ή σε έναν πολίτη με προβλήματα όρασης,

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

οι οδηγίες σας θα πρέπει να είναι απλές και συγκεκριμένες. Πείτε «στρίψτε δεξιά» ή «στρίψτε αριστερά» ή «γυρίστε προς το εμπρός/πίσω» και όχι «εκεί» ή «εδώ» ή «παραπέρα».

- Δεν απαγορεύεται η χρήση όρων όπως «δείτε», «κοιτάξτε» ή «παρακολουθήστε».
- Πριν αποχαιρέσετε τον πολίτη, προσφερθείτε να δώσετε πληροφορίες που αφορούν στον προσανατολισμό του στον χώρο (έξοδος, κυλικείο, τουαλέτες, κ.λπ.). Ρωτήστε τον εάν χρειάζεται επιπλέον βοήθεια (π.χ. «Υπάρχει κάτι ακόμα που μπορώ να κάνω για εσάς;») και αναφερθείτε στο πόσο συχνά θα χρειαστεί να διατηρείτε την επαφή σας. Αν αποχωρήσετε πρώτος ή απομακρυνθείτε για λίγο, ενημερώστε τον πολίτη σχετικά ώστε να μην νομίζει ότι βρίσκεστε ακόμα δίπλα του.
- Αν προβλέπεται η χορήγηση έντυπου υλικού, προτείνετε να το διαβάσετε ή να ενημερώσετε περιληπτικά σχετικά με το περιεχόμενό του.
- Τοποθετήστε την απόδειξη, το φυλλάδιο κ.λπ. που θα δώσετε απ' ευθείας στο χέρι.
- Προσπαθήστε να εξασφαλίσετε ότι οι ανακοινώσεις που γίνονται κατά τη διάρκεια της παραμονής του πολίτη στον χώρο, γίνονται αντιληπτές από το άτομο.
- Μετατρέψτε τις οπτικές ανακοινώσεις σε ηχητικές.



### **Σε έκτακτες περιπτώσεις...**

Μην ξεχάσετε να ενδιαφερθείτε για τους τυφλούς και τα άτομα με προβλήματα όρασης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (φωτιά, σεισμός κ.λπ.). Ενδιαφερθείτε εξίσου και για τους σκύλους βοήθειας που τα συνοδεύουν. Μην χωρίζετε ποτέ τους σκύλους από τους ιδιοκτήτες τους.

### **Κωφοί και βαρήκοοι**

- Επιλέξτε, ει δυνατόν, ένα σημείο δίχως θόρυβο για την επικοινωνία σας.
- Αφιερώσετε πιθανόν περισσότερο χρόνο από τον συνήθη.
- Φροντίστε να έχετε χαρτί και μολύβι διαθέσιμο.
- Τοποθετηθείτε «πρόσωπο με πρόσωπο» με τον κωφό/βαρήκοο και βεβαιωθείτε ότι δεν έχετε σταθεί μπροστά από κάποια φωτεινή πηγή (π.χ. παράθυρο, φωτιστικό κ.λπ.).
- Βεβαιωθείτε ότι ο πολίτης σάς κοιτά πριν αρχίσετε να του μιλάτε.
- Μην καλύπτετε το στόμα σας όταν μιλάτε για να διευκολύνετε την χειλεοανάγνωση.
- Συστηθείτε και εξηγήστε την αρμοδιότητά σας.
- Μιλήστε απευθείας στον πολίτη με τη συνήθη ταχύτητα και ένταση (εκτός και αν το ίδιο το άτομο σας ζητήσει να την αυξήσετε), κοιτάζοντάς τον και χρησιμοποιώντας απλές καθημερινές χειρονομίες.

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

- Χρησιμοποιείτε μικρές, απλές προτάσεις και επαναλάβετε κάτι που δεν έγινε κατανοητό χρησιμοποιώντας άλλες λέξεις. Αποφύγετε σύνθετους όρους.
- Σιγουρευτείτε ότι η πληροφόρηση έγινε πλήρως αντιληπτή.
- Αν δεν καταλάβετε κάτι που σας είπε ο κωφός/βαρήκοος ζητείστε του να το επαναλάβει. Μην προσποιηθείτε ότι καταλάβατε.
- Προσπαθήστε να εξασφαλίσετε ότι οι ανακοινώσεις που γίνονται κατά τη διάρκεια της παραμονής του κωφού/βαρήκοου στον χώρο, γίνονται αντιληπτές από αυτό. Πρέπει πάντα οι ηχητικές ανακοινώσεις να εμφανίζονται και οπτικά. Εάν χρειάζεται γράψτε τις ανακοινώσεις αυτές.

### **Σε έκτακτες περιπτώσεις...**

Μην ξεχάσετε να ενδιαφερθείτε για τους κωφούς βαρήκοους σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (φωτιά, σεισμός κ.λπ.).

## **8.3 Άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία**

- Απαλλαγείτε από προκαταλήψεις, μείνετε φυσικοί, ήρεμοι, καθουσιαστικοί. Φανείτε φιλικοί και με διάθεση

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

να εξυπηρετήσετε.

- Μην υιοθετήσετε συμπεριφορά αντιμετώπισης ανάλογη μικρού παιδιού, αντιμετωπίστε το άτομο με αξιοπρέπεια και σεβασμό.
- Διαθέστετε αρκετό χρόνο για την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση διότι συχνά οι χρόνοι αντίδρασής αυτών των πολιτών είναι μεγαλύτεροι από τους συνήθεις.
- Δώστε χρόνο στον πολίτη να εκφραστεί, μην προτρέχετε να συμπληρώνετε τα λεγόμενά του.
- Εκφραστείτε με σαφήνεια, χρησιμοποιώντας απλές εκφράσεις και σύντομες προτάσεις και εξηγήσεις, αποφύγετε τεχνικούς όρους που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση.
- Βεβαιωθείτε ότι οι εξηγήσεις/οδηγίες σας έγιναν κατανοητές, μην διστάσετε να τις επαναλάβετε εάν κριθεί αναγκαίο χρησιμοποιώντας άλλες λέξεις/όρους.
- Αυτοί οι πολίτες συχνά δυσκολεύονται να κάνουν δύο πράγματα ταυτόχρονα. Δίνετε απλές και μεμονωμένες οδηγίες.
- Οι πολίτες αυτοί ενδέχεται να έχουν πρόβλημα μνήμης. Αν σας ζητηθεί γράψτε τις οδηγίες και πληροφορίες. Σε κάθε περίπτωση ρωτήστε ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος για να εξυπηρετήσετε.
- Σε περιπτώσεις εμφάνισης κρίσης άγχους, ρωτήστε εάν μπορείτε να κάνετε κάτι ή δώστε στο άτομο τον

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

απαραίτητο χρόνο προκειμένου να επανέλθει δίνοντας τη δυνατότητα να παραμείνει σε χώρο χωρίς πολλή φασαρία και πολύ κόσμο.

### **Σε έκτακτες περιπτώσεις...**

Μην ξεχάσετε να ενδιαφερθείτε για τα άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (φωτιά, σεισμός κ.λπ.).

## **8.4 Άτομα με ψυχική αναπηρία**

- Απαλλαγείτε από προκαταλήψεις, μείνετε φυσικοί, ήρεμοι, καθουσιαστικοί. Φανείτε φιλικοί και με διάθεση να εξυπηρετήσετε.
- Να είστε υπομονετικοί και να δείξετε ότι είσατε διαθέσιμοι να ακούσετε και εξυπηρετήσετε όσο μπορείτε καλύτερα για όσο χρόνο απαιτηθεί.
- Στις απαντήσεις/παρατηρήσεις σας να είστε ακριβείς, σαφείς και σύντομοι, χρησιμοποιείτε μικρές προτάσεις. Στην ανάγκη επαναλάβετε ήρεμα.
- Αποφύγετε να αντικρούσετε το άτομο ή να το κατηγορήσετε. Αποφύγετε τη χρήση αρνητικών προτάσεων/υποδείξεων.
- Η συζήτηση πρέπει να γίνεται σε κλίμα φιλικό, ήρεμο, χωρίς να διακόπτετε ούτε να διορθώνετε το πρόσωπο.
- Μην ξεχνάτε ότι ο συνομιλητής σας μπορεί να περιέλθει άθελά του σε κατάσταση άγχους ή/και πανικού.

## Οδηγός πρακτικών εξυπηρέτησης/συναλλαγής

- Αντιμετωπίζοντας βίαιες ακούσιες αντιδράσεις, προσπαθήστε να κρατήσετε σε απόσταση άλλους παρευρισκόμενους αλλά προσέξτε να μην εγκλωβίσετε το άτομο που βρίσκεται σε κρίση. Επιτρέψτε στο άτομο να φύγει και να επιτρέψει.
- Στον χώρο που βρίσκονται άτομα με ψυχικές αναπηρίες αποφεύγετε -ει δυνατόν- τους δυνατούς θορύβους, τις έντονες μυρωδιές, γενικά τα έντονα ερεθίσματα.

### **Σε έκτακτες περιπτώσεις...**

Μην ξεχάσετε να ενδιαφερθείτε για τα άτομα με ψυχικές αναπηρίες σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (φωτιά, σεισμός κ.λπ.).

## **8.5 Άτομα με προβλήματα λόγου**

- Θυμηθείτε ότι ένας χώρος χωρίς θορύβους ευνοεί πάντα την επικοινωνία με τα άτομα με προβλήματα λόγου.
- Δώστε στο άτομο την αμέριστη προσοχή σας. Μην διακόπτετε ή ολοκληρώνετε εσείς τις προτάσεις του.
- Αν σας είναι δύσκολο να καταλάβετε, μην κουνάτε το κεφάλι σας αλλά ζητήστε να σας επαναλάβει αυτό που είπε.
- Αν αφού προσπαθήσετε δεν μπορείτε και πάλι να καταλάβετε, ζητήστε να σας το γράψει ή προτείνετε κάποιο εναλλακτικό τρόπο επικοινωνίας.



**Έδρα της Ε.Σ.Α.μεΑ. στην Αθήνα:**

Ελ. Βενιζέλου 236, Τ.Κ. 163 41, Ηλιούπολη,

Τηλ. + 30 210 9949837, Fax +30 210 5238967

E-mail: [esaea@otenet.gr](mailto:esaea@otenet.gr), Ιστοσελίδα: <http://www.esamea.gr>,

<https://www.facebook.com/ESAMEAgr/>,

<https://twitter.com/ESAMEAgr>, Youtube ESAMEAGr

**Γραφείο της Ε.Σ.Α.μεΑ. στη Βόρεια Ελλάδα:**

Μελενίκου και Μαρασλή 11, Τ.Κ. 54248 Θεσσαλονίκη

Τηλ. +30 2310 842742, Fax +30 2310 862323

E-mail: [esaea2@otenet.gr](mailto:esaea2@otenet.gr)