



**Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία**

**Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής  
των Κέντρων Κοινότητας  
με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις**



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
Ε.Π. Δυτική Ελλάδα 2014-2020

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



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



Κεντρικά γραφεία: Ελ. Βενιζέλου  
236, Τ.Κ. 163 41, Ηλιούπολη  
Τηλ. +30 210 9949837  
Fax +30 210 5238967  
E-mail: esaea@otenet.gr  
Ιστοσελίδα: [www.esamea.gr](http://www.esamea.gr)

Αθήνα, 2021

Ο παρών Οδηγός εκπονήθηκε από την Ε.Σ.Α.μεΑ. στο πλαίσιο του Π.Ε.4 του Υποέργου 4 της Πράξης «Πρωθώντας την κοινωνική ένταξη των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που διαβιούν στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας».

---

Η παρούσα έκδοση συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) στο πλαίσιο της Πράξης «Πρωθώντας την κοινωνική ένταξη των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που διαβιούν στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας», ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4: Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης και Καταπολέμηση της Φτώχειας και των Διακρίσεων, ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 09: Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και της καταπολέμησης της φτώχειας και κάθε διάκρισης, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ 9iii: Καταπολέμηση κάθε μορφής διακρίσεων και προώθηση των ίσων ευκαιριών, ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 9iii2: Βελτίωση της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών εκπαιδευτικής υποστήριξης σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες (ΑΜΕΑ, μαθητές με αναπηρία ή/και με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, κακοποιημένες γυναίκες).

---

Επιμέλεια & Εκτύπωση  
Εντύπου:



Κοι.Σ.Π.Ε. ΑΘΗΝΩΝ  
«Η ΕΙΚΟΝΑ»  
Μεσογείων 154, 115 27 Αθήνα  
Τηλ.: 210 7473951  
Fax: 210 7474072  
e-mail:  
koispeeikona@outlook.com.gr

Παραγωγή Προσβάσιμης  
Έκδοσης LargePrint (PDF):



EUROPRACTIS μ.Ι.Κ.Ε  
Βέργας 4, Τ.Κ. 176 73 Καλλιθέα  
Τηλ.: 210 9521313  
Fax: 210 9521318  
e-mail: info@euro-praxis.com  
Ιστοσελίδα:  
www.euro-praxis.com



# Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

## ● Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	3
<b>1.</b> Εισαγωγή.....	5
<b>2.</b> Η θέση της Ε.Σ.Α.μεΑ. για τις παρεχόμενες υπηρεσίες....	7
<b>3.</b> Προσεγγίζοντας και ορίζοντας την αναπηρία.....	9
<b>4.</b> Προσέγγιση της αναπηρίας με τη χρήση σωστής γλώσσας.....	12
<b>5.</b> Υποχρεώσεις των Κέντρων Κοινότητας προς τους πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.....	14
<b>6.</b> Προσέγγιση της αναπηρίας με τη χρήση σωστής γλώσσας.....	16
<b>7.</b> Γενικές συστάσεις προσέγγισης και εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.....	18
<b>8.</b> Εμπόδια, ανάγκες και συστάσεις εξυπηρέτησης-συναλλαγής ανά κατηγορία αναπηρίας/χρόνιας πάθησης.....	21
8.1 Άτομα με κινητική αναπηρία.....	21
8.2 Τυφλοί και άτομα με προβλήματα όρασης.....	25
8.3 Κωφοί και βαρήκοοι.....	29

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

8.4 Άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία .....	32
8.5 Άτομα με ψυχική αναπηρία .....	35
8.6 Άτομα με προβλήματα λόγου .....	37
8.7 Άτομα με χρόνια πάθηση .....	38
<b>9. Προτάσεις για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.....</b>	<b>41</b>

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

### ● Πρόλογος



Ο παρών «Οδηγός εξυπηρέτησης/συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις» εκπονήθηκε από την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) στο πλαίσιο υλοποίησης του Υποέργου 4 (Π.Ε.4, Π.4.4) της Πράξης «Πρωθώντας την κοινωνική ένταξη των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που διαβιούν στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας», η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Δυτική Ελλάδα 2014-2020». Η Πράξη, με δικαιούχο την Ε.Σ.Α.μεΑ. εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Δυτική Ελλάδα 2014-2020» και

## **Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις**

συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και από Εθνικούς Πόρους. Στόχοι της Πράξης είναι οι εξής: α) η ενδυνάμωση των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους, β) η διευκόλυνση της ένταξης και επανένταξης των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις στην αγορά εργασίας, γ) η ενίσχυση της ικανότητας των στελεχών της περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης να ενσωματώνουν τη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας στις αναπτυξιακές και κοινωνικές πολιτικές και να παρακολουθούν την εφαρμογή της, δ) η ενημέρωση- ευαισθητοποίηση στοχευμένων ομάδων που δύνανται να συμβάλλουν σημαντικά στην άρση της προκατάληψης και των εμποδίων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις, ε) η βελτίωση της παρεχόμενης από τα Κέντρα Κοινότητας εξυπηρέτησης στους πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις. Στο πλαίσιο του τελευταίου στόχου, ο παρών Οδηγός εκπονήθηκε με την ελπίδα να αξιοποιηθεί από τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας ως εργαλείο αναφοράς για την εξυπηρέτηση των πολιτών με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.

**Ιωάννης Βαρδακαστάνης**  
**Πρόεδρος Ε.Σ.Α.μεΑ.**



## 1. Εισαγωγή

Σύμφωνα με τον ν.4074/2012 (Αρ. ΦΕΚ 88Α'/11.04.2012)<sup>1</sup>, με τον οποίο η Ελλάδα κύρωσε τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (εφεξής Σύμβαση ΗΕ), τα Συμβαλλόμενα Κράτη οφείλουν «Να προάγουν την κατάρτιση επαγγελματιών και προσωπικού που απασχολείται με τα άτομα με αναπηρίες, σχετικά με τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται στην παρούσα Σύμβαση, ώστε να παρέχουν με τον καλύτερο τρόπο τη βοήθεια και τις υπηρεσίες που εγγυώνται αυτά τα δικαιώματα» (άρθρο 4, παρ. θ). Τον σκοπό αυτό έρχεται να εξυπηρετήσει ο παρών Οδηγός, παρέχοντας: **α)** πληροφορίες για την αναπηρία, τη νοηματική και γλωσσική προσέγγισή της, τις κατηγορίες της, τις ανάγκες που συνδέονται με κάθε κατηγορία και τα εμπόδια που αντιμετωπίζει και **β)** οδηγίες-συστάσεις για τη διευκόλυνση της εξυπηρέτησης και των συναλλαγών με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις, έτσι που να γίνεται σεβαστή η διαφορετικότητά τους και να διασφαλίζεται ένα επίπεδο εξυπηρέτησης που θα εγγυάται τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις θεμελιώδεις ελευθερίες τους. Ο Οδηγός απευθύνεται στα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας, μπορεί όμως να αξιοποιηθεί και από στελέχη

---

1 <https://www.e-nomothesia.gr/diethneis-suntheikes/nomos-4074-2012-fek-88a-11-4-2012.html>

## **Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις**

άλλων φορέων που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης του πολίτη, όπως τα ΚΕΠ, τα ΚΠΑ 2 του ΟΑΕΔ κ.ο.κ. Ο Οδηγός αποτελεί ένα εργαλείο όχι μόνο χρήσιμο, αλλά και αναγκαίο καθώς η ισότιμη μεταχείριση όλων των εξυπηρετούμενων πολιτών, με ή χωρίς αναπηρία, και η παροχή υπηρεσιών με τον καταλληλότερο τρόπο ανάλογα με τις ανάγκες κάθε πολίτη, ελαχιστοποιούν το ενδεχόμενο παραβίασης θεσμικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων. Ο Οδηγός μπορεί να συνεισφέρει και στην ανάπτυξη μεθοδολογίας «οργάνωσης της παροχής των υπηρεσιών με έμφαση στον σεβασμό των δικαιωμάτων και των ιδιαίτερων αναγκών κάθε ωφελούμενου», η οποία θα πρέπει να περιλαμβάνεται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας, όπως προβλέπεται στο άρθρο 4, παρ. 2.2 της ΚΥΑ υπ. αριθ. Δ14/15834/237/2019 (Αρ. ΦΕΚ 1344 Β'/19.4.2019) «Καθορισμός προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας». Τέλος, ο Οδηγός αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο και για τους φορείς εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία καθώς και για τα ίδια τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις, στη βάση του δικαιώματός τους για προσβάσιμη και ποιοτική εξυπηρέτηση/συναλλαγή.

## 2. Η θέση της Ε.Σ.Α.μεΑ. για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Θέση της Ε.Σ.Α.μεΑ. είναι ότι στη βάση των επιταγών του Συντάγματος της χώρας, των απαιτήσεων της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες και της εθνικής νομοθεσίας, οι παρεχόμενες φυσικές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είτε απευθύνονται στον γενικό πληθυσμό είτε σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες, οφείλουν να είναι προσβάσιμες στα άτομα με αναπηρία, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην κοινωνική, οικονομική, πολιτική και πολιτιστική τους ένταξη. Ιδίως όσον αφορά στις υπηρεσίες που συγχρηματοδοτούνται από το ΕΣΠΑ 2014-2020, όπως είναι και τα Κέντρα Κοινότητας, η εγκατάστασή τους σε προσβάσιμες υποδομές και η παροχή προσβάσιμων στα άτομα με αναπηρία φυσικών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι υποχρέωση που επιβάλλεται από το άρθρο 7 «Πρώθηση της ισότητας μεταξύ ανδρών και γυναικών και μη διάκριση» του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>2</sup>. Για περισσότερες πληροφορίες συμβουλευτείτε το Παράρτημα ΙΙ του «Οδηγού Αξιολόγησης Αιτήσεων Χρηματοδότησης Πράξεων (πλην κρατικών ενισχύσεων) συγχρηματοδοτούμενων από τα Επιχειρησιακά Προγράμματα του στόχου Έπενδύσεις στην Ανάπτυξη και

---

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/el/TXT/?uri=celex%3A32013R1303>

**Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις**

την απασχόληση» (2015)<sup>3</sup> και το Παράρτημα 5 του «Επικοινωνιακού Οδηγού του ΕΣΠΑ 2014 - 2020» (2015)<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> [https://pepna.gr/sites/default/files/calls/4\\_O.I.1\\_1\\_ODIGOS\\_AXIOLOGISIS\\_v1\\_301015.pdf](https://pepna.gr/sites/default/files/calls/4_O.I.1_1_ODIGOS_AXIOLOGISIS_v1_301015.pdf)

<sup>4</sup> [https://www.espa.gr/elibrary/EO\\_2014-2020\\_v30\\_5.pdf](https://www.espa.gr/elibrary/EO_2014-2020_v30_5.pdf)

### 3. Προσεγγίζοντας και ορίζοντας την αναπηρία

Στο πέρασμα των χρόνων η έννοια της αναπηρίας προσεγγίστηκε με διαφορετικούς τρόπους και έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί. Άλλοτε η αναπηρία αντιμετωπίζεται ως πρόβλημα του ατόμου που προκαλείται από την κατάσταση της υγείας του και απαιτεί ιατρική παρέμβαση και πρόνοια (**ιατρικό μοντέλο**). Σε αυτήν την προσέγγιση το φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον συνιστά ένα σταθερό δεδομένο στο οποίο το άτομο με αναπηρία οφείλει να προσαρμοστεί. Το ιατρικό μοντέλο ενθαρρύνει τη δημιουργία ή συντήρηση προκαταλήψεων και στερεοτύπων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις. Άλλοτε πάλι, η αναπηρία προσεγγίζεται ως αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ των προσωπικών χαρακτηριστικών τού ατόμου και των χαρακτηριστικών τού περιβάλλοντος στο οποίο το άτομο ζει, με την έννοια ότι εξωτερικοί παράγοντες μπορεί να έχουν θετική ή αρνητική επίδραση στην απόδοση και την ικανότητα συμμετοχής του σε πολιτικές, πολιτιστικές, κοινωνικές, οικονομικές και άλλες δραστηριότητες κ.λπ. Η προσέγγιση αυτή δίνει έμφαση όχι στην αναπηρία, αλλά στα εμπόδια και τους περιορισμούς που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις προκειμένου να συμμετέχουν πλήρως και ισότιμα σε όλους τους τομείς της ζωής (**κοινωνικό μοντέλο**). Το κοινωνικό μοντέλο αναδεικνύει την ευθύνη της Πολιτείας και της κοινωνίας στην ανάληψη δράσης για την άρση των

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

εμποδίων που δεν επιτρέπουν στα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις να απολαμβάνουν τα δικαιώματά τους σε ίση βάση με τους άλλους πολίτες. Προέκταση του κοινωνικού μοντέλου αποτελεί η **δικαιωματική προσέγγιση**, στο πλαίσιο της οποίας τα άτομα με αναπηρία αναγνωρίζονται ως υποκείμενα με πλήρη δικαιώματα και ελευθερίες, ικανότητα αυτοπροσδιορισμού και πλήρους συμμετοχής σε όλες τις σφαίρες της κοινωνικής, οικονομικής, πολιτικής και πολιτιστικής ζωής. Η δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας καθιερώθηκε με τη Σύμβαση των ΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, η οποία κυρώθηκε από την ελληνική Βουλή με τον ν.4074/2012 (Αρ. ΦΕΚ 88 Α'/11.04.2012). Επιπρόσθετα, η Σύμβαση σηματοδοτεί τη μετάβαση της διεθνούς κοινότητας από το ιατρικό στο κοινωνικό μοντέλο της αναπηρίας. Με τον ν.4074/2012 και στη συνέχεια με τον ν.4488/2017 (Αρ. ΦΕΚ 137 Α'/13.09.2017 - Μέρος Δ')<sup>5</sup>, που αφορά στη θέσπιση των κατευθυντήριων οργανωτικών διατάξεων υλοποίησης της Σύμβασης, η δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας αποκτά καθολική εφαρμογή. Όπως ορίζεται στο άρθρο 60 του ν.4488/2017, «Ως «Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ)» 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

---

<sup>5</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ergasia-koinonike-asphalise/nomos-4488-2017-fek-137a-13-9-2017.html>

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

αποτελεσματική συμμετοχή των ατόμων αυτών στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους». Οι αναπηρίες μπορεί να είναι εκ γενετής ή επίκτητες, προσωρινές ή μόνιμες, ελαφριές ή βαριές, ορατές ή μη εμφανείς (π.χ. κώφωση, σακχαρώδης διαβήτης), και ταξινομούνται στις εξής κατηγορίες: **α)** Κινητικές (π.χ. τετραπληγία, παραπληγία, απουσία άνω ή κάτω άκρων), **β)** Αισθητηριακές (π.χ. κώφωση, βαρηκοΐα, τύφλωση ή προβλήματα όρασης), **γ)** Νοητικές/γνωστικές/αναπτυξιακές (π.χ. αυτισμός), **δ)** Ψυχικές (π.χ. μανιοκατάθλιψη, σχιζοφρένεια), **ε)** Χρόνιες παθήσεις (π.χ. θαλασσαιμία, νεφροπάθεια, σακχαρώδης διαβήτης), **στ)** Άλλες αναπηρίες (π.χ. σύνδρομο Down) και **ζ)** Βαριές και πολλαπλές αναπηρίες. Τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις αποτελούν μια ιδιαίτερα ετερογενή πληθυσμιακή ομάδα. Ακόμα και μεταξύ ατόμων με την ίδια αναπηρία ή χρόνια πάθηση υπάρχουν διαφορές, δεδομένου ότι **κάθε άτομο με αναπηρία ή χρόνια πάθηση είναι μοναδικό, όπως άλλωστε και κάθε άνθρωπος.**

## 4. Προσέγγιση της αναπηρίας με τη χρήση σωστής γλώσσας

Η σωστή επιλογή λέξεων και φράσεων όταν αναφερόμαστε στην αναπηρία και στα άτομα με αναπηρία ή χρόνια πάθηση, και όταν επικοινωνούμε μαζί τους, είναι σημαντική προκειμένου να μην δημιουργούνται και να μην διαιωνίζονται αρνητικά στερεότυπα και προκαταλήψεις που οδηγούν σε άνιση μεταχείριση. Είναι σημαντικό, όταν γίνεται αναφορά στα άτομα με αναπηρία, η λέξη «άτομο/α» να προηγείται της λέξης «αναπηρία» (π.χ. άτομο/α με κινητική αναπηρία, άτομο/α με νοητική αναπηρία). Η αναφορά σε κάποιο άτομο με τους όρους μιας κατάστασης μειώνει την ίδια τη φύση του ανθρώπου, και διατυπώσεις όπως «ανάπηρο άτομο», «ανάπηρος» κ.λπ. στιγματίζουν και ενισχύσουν τα στερεότυπα.

Εσφαλμένη ορολογία	Ορθή ορολογία
ασθένεια, πρόβλημα, δυσλειτουργία, μειονέκτημα, ανικανότητα	αναπηρία
ανάπηρος/η, ανάπηρα άτομα, ελλειμματικός, μειονεκτικός, άτομο με ειδικές ανάγκες ή ειδικές ικανότητες	άτομο/α με αναπηρία
υγιής, φυσιολογικός, κανονικό άτομο	άτομο χωρίς αναπηρία



## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

κουτσός, κουλός, σωματικά ανάπηρος, παράλυτος, σακάτης	άτομο με κινητική αναπηρία
αναπηρική καρέκλα, καρτσάκι	αναπηρικό αμαξίδιο
καθλωμένος σε αναπηρικό αμαξίδιο	χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου
αόμματος, στραβός	τυφλός ή άτομο με οπτική αναπηρία
κωφάλαλος, μουγγός, άλαλος	κωφός ή βαρήκοος
σπαστικός, σπαστικό άτομο	άτομο με εγκεφαλική παράλυση
καθυστερημένος, καθυστερημένο άτομο	άτομο με νοητική αναπηρία
τρελός, συναισθηματικά διαταραγμένος	άτομο με ψυχική αναπηρία
υποφέρει ή πάσχει από αναπηρία	έχει ή βιώνει αναπηρία

## 5. Υποχρεώσεις των Κέντρων Κοινότητας προς τους πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

Πέρα από τις προβλέψεις της κείμενης νομοθεσίας όσον αφορά στις υποχρεώσεις των δημόσιων αρχών απέναντι στους εξυπηρετούμενους πολίτες, ειδικά σε ότι αφορά τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις στο άρθρο 61, παρ.1 του ν.4488/2017 προβλέπεται ότι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου υποχρεούται: **α)** να αφαιρεί υφιστάμενα εμπόδια κάθε είδους, **β)** να τηρεί τις αρχές καθολικού σχεδιασμού, 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, **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. 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 τα ΚΕΠ πρέπει να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα. Αντίστοιχα, στο άρθρο 3 παρ. 1 της ΚΥΑ με αριθ. Δ14/15834/237/2019 (Αρ. ΦΕΚ

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

1344 Β'/19.4.2019)<sup>6</sup> «Καθορισμός προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας», τα άτομα με αναπηρία περιλαμβάνονται μεταξύ των ομάδων που ωφελούνται κατά προτεραιότητα. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την υπ. αριθ. πρωτ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ. 6361/6.3.2013 εγκύκλιο, οι διοικητικές αρχές και τα ΚΕΠ της χώρας οφείλουν να διευκολύνουν τους πολίτες με αναπηρία στην υπογραφή και σύνταξη αιτήσεων ή υπεύθυνων δηλώσεων. Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 48 παρ.3 του ν.4520 (Αρ. ΦΕΚ 30 Α'/22.02.2018) που αφορά στη μετεξέλιξη του ΟΓΑ σε ΟΠΕΚΑ, τα Κέντρα Κοινότητας υποχρεούνται να παρέχουν ενημέρωση για τα προγράμματα προνοιακών παροχών και υπηρεσιών του ΟΠΕΚΑ και να υποστηρίζουν την ένταξη των ενδιαφερόμενων σε αυτά με την καταχώρηση, παραλαβή, έλεγχο και παραπομπή αιτήσεων και τυχόν δικαιολογητικών στην αρμόδια υπηρεσία του ΟΠΕΚΑ.

---

<sup>6</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demoi/koine-upourgike-ap-ophase-d14-15834-237-2019.html>

## 6. Προσέγγιση της αναπηρίας με τη χρήση σωστής γλώσσας

Τα εμπόδια που παρεμποδίζουν ή δυσκολεύουν την ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε υποδομές, αγαθά και υπηρεσίες μπορούν να διακριθούν στις εξής κατηγορίες: **α) Περιβαλλοντικά εμπόδια** (π.χ. σκαλοπάτια, πεζοδρόμια χωρίς ράμπες και ζώνες όδευσης τυφλών, ολισθηρά δάπεδα, ακατάλληλη επίπλωση, απουσία ηχητικών και οπτικών σημάτων, εξοπλισμοί και τεχνολογικές εφαρμογές που δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα με αναπηρία, μη προσβάσιμα συστήματα επικοινωνιών και πληροφόρησης κ.λπ.), **β) Θεσμικά εμπόδια** (π.χ. νόμοι, κανονισμοί, πολιτικές, στρατηγικές, διαδικασίες ή πρακτικές που αποκλείουν τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις να ασκούν όλα τα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματά τους απρόσκοπτα και σε ίση βάση με τους άλλους), **γ) Εμπόδια συμπεριφοράς** (π.χ. αρνητικές ή/και λανθασμένες αντιλήψεις, στάσεις, προκαταλήψεις και στερεότυπα, καθώς και άγνοια σχετικά με τις δυνατότητες και τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις και τον βέλτιστο τρόπο επικοινωνίας και συναλλαγής μαζί τους). Η εξάλειψη των εμποδίων επιτυγχάνεται με την αύξηση της γνώσης για την αναπηρία και τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις, και συνακόλουθα την αλλαγή νοοτροπίας και στάσης απέναντί τους, καθώς και με τη διασφάλιση καθολικής προσβασιμότητας μέσω της εφαρμογής των αρχών του «Καθολικού Σχεδιασμού»/

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

«Σχεδιασμού για Όλους»<sup>7</sup>, τόσο σε υποδομές και εξοπλισμούς όσο και σε υπηρεσίες, αγαθά, πολιτικές και πρακτικές.

---

<sup>7</sup> «Καθολικός Σχεδιασμός» σημαίνει σχεδιασμός υποδομών, αγαθών και υπηρεσιών έτσι που να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλα τα άτομα, στο μέγιστο δυνατό βαθμό και χωρίς ανάγκη προσαρμογής ή ειδικού σχεδιασμού, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι αποκλείεται και ο εξειδικευμένος σχεδιασμός όπου αυτό απαιτείται.

## 7. Γενικές συστάσεις προσέγγισης και εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

Η επαφή με ένα άτομο που φέρει κάποια αναπηρία ή χρόνια πάθηση δημιουργεί πολλές φορές αμηχανία και προβληματισμό σε σχέση με το πως πρέπει να φερθούμε. Το σημαντικότερο όταν επικοινωνούμε/συναλλασσόμαστε με πολίτες που έχουν κάποια αναπηρία ή χρόνια πάθηση είναι η υιοθέτηση μιας συμπεριφοράς φυσικής, χωρίς καμία υπόνοια υποτίμησης, οίκτου ή συμπόνιας. Πιο κάτω διατυπώνονται, ενδεικτικά, μερικές γενικές συμβουλές για όλες τις κατηγορίες ατόμων με αναπηρία. Σε επόμενη ενότητα παρέχονται ειδικές συμβουλές για κάθε κατηγορία.

- Εστιάστε στο άτομο και όχι στην αναπηρία ή χρόνια πάθησή του.
- Αν δεν έχετε οικειότητα με έναν πολίτη με αναπηρία/ χρόνια πάθηση, μην απευθύνεστε σε αυτόν με το μικρό του όνομα. Επίσης, αποφύγετε να ρωτήσετε για την αναπηρία ή τις αιτίες της, εκτός και εάν αυτό είναι απαραίτητο για τη βοήθεια ή την υπηρεσία που θα χρειαστεί να παρέχετε.
- Μην σπεύδετε να παρέχετε βοήθεια, εκτός κι αν σας ζητηθεί. Η απρόσκλητη παροχή βοήθειας εκλαμβάνεται πολλές φορές ως προσβολή. Αν κρίνετε ότι υπάρχει ανάγκη να βοηθήσετε ένα άτομο ρωτήστε πρώτα αν

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

πράγματι χρειάζεται βοήθεια και με ποιον τρόπο. Μην επιμείνετε αν το άτομο αρνηθεί.

- Αντιμετωπίστε τους πολίτες με αναπηρία ή χρόνια πάθηση ως ίσος προς ίσο και με σεβασμό στην αποφασιστικότητα και την αυτονομία του ατόμου.
- Συμπεριφερθείτε στους ενπλικούς ως ενήλικες και όχι με διάθεση υπερπροστασίας σαν να είναι παιδιά.
- Μιλήστε απευθείας στο άτομο, όχι στον συνοδό ή βοηθό του, ακόμη και όταν πρόκειται για άτομο κωφό που μπορεί να συνοδεύεται από διερμηνέα νοηματικής γλώσσας.
- Χρησιμοποιήστε κανονικό τόνο, ρυθμό και ένταση στη φωνή σας, εκτός και αν σας ζητηθεί διαφορετικά.
- Παρέχετε τις ίδιες πληροφορίες και δυνατότητες επιλογής που θα δίνετε σε οποιονδήποτε άλλο πολίτη.
- Δείξτε διακριτικότητα και υπομονετικότητα καθώς κάποιο άτομο ενδέχεται, ανάλογα με την αναπηρία του, να χρειάζεται περισσότερο χρόνο για να πει ή να κάνει κάτι.
- Εάν ένα άτομο συνοδεύεται από σκύλο βοήθειας<sup>8</sup> (κάτι που μπορεί να ισχύει και για άτομα που δεν είναι απαραίτητα τυφλά), μην έρχεστε σε οποιαδήποτε επαφή με τον σκύλο χωρίς προηγούμενη άδεια από τον ιδιοκτήτη του και μην χωρίζετε ποτέ τον σκύλο από τον ιδιοκτήτη του.

---

<sup>8</sup> Βλ. παρ. 7α, γ και δ του άρθρου 16 του ν.3868/2010.

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

- Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. σεισμός, φωτιά), μην ξεχάσετε να ενδιαφερθείτε για τα άτομα με αναπηρία/χρόνια πάθηση και τον σκύλο βοήθειας, αν έχουν μαζί τους. Δεδομένου ότι καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μπορεί να προκαλέσουν πανικό - σε εσάς ή/και τους παραβρισκόμενους πολίτες συστήνονται τα εξής:  
**α)** ορίστε ένα άτομο (ή περισσότερα, αν κρίνεται αναγκαίο) από το προσωπικό του Κέντρου που θα έχει την ευθύνη να λειτουργεί ως πρόσωπο αναφοράς για πολίτες με αναπηρία/χρόνια πάθηση και να τους παράσχει τυχόν βοήθεια σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, **β)** ενημερώσετε εκ των προτέρων τους πολίτες με αναπηρία/χρόνια πάθηση για τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί και για το πρόσωπο αναφοράς που θα τους παράσχει βοήθεια εάν χρειαστεί.



## **8. Εμπόδια, ανάγκες και συστάσεις εξυπηρέτησης-συναλλαγής ανά κατηγορία αναπηρίας/χρόνιας πάθησης**

Μεταξύ των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις υπάρχουν διαφορές ως προς τα χαρακτηριστικά τους, τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν και τις ανάγκες που έχουν. Πρόκειται για διαφορές που δεν οφείλονται μόνο στη μοναδικότητα κάθε ανθρώπου, αλλά και στο είδος και τη βαρύτητα της αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης. Γι' αυτό και η γνώση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών, εμποδίων και αναγκών που συνδέονται με διαφορετικές κατηγορίες αναπηρίας είναι εξαιρετικά σημαντική προκειμένου οι πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις να προσεγγίζονται και να εξυπηρετούνται με τρόπο που δεν θίγεται η αξιοπρέπειά τους και η άσκηση θεμελιωδών ανθρώπινων δικαιωμάτων τους.

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

Τα άτομα με κινητική αναπηρία μπορεί να έχουν αναπηρία στα άνω ή/και κάτω άκρα, και για την αυτόνομη μετακίνησή τους μπορεί να χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο (χειροκίνητο ή ηλεκτρικό) ή κάποιο βοήθημα (μπαστούνι, βακτηρίες κ.λπ.) ή να έχουν κάποιο τεχνητό μέλος. Κάποια άτομα ίσως να μην μπορούν να ελέγξουν τις κινήσεις τους, ή ακόμα και να εμφανίζουν δυσκολία στην ομιλία χωρίς να έχουν νοητική αναπηρία. Τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν είναι ενδεικτικά: σκαλοπάτια, στενά ή ανύπαρκτα ασανσέρ,

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

ανύπαρκτες ή ακατάλληλες ράμπες, υψηλοί πάγκοι συναλλαγής, έλλειψη χώρου για ελιγμούς, στενές πόρτες, εξοπλισμοί τοποθετημένοι σε μεγάλο ύψος ή που απαιτούν δύναμη στον χειρισμό, ολισθηρά δάπεδα κ.ά. Στις συναλλαγές, οι δυσκολίες σχετίζονται με την αδυναμία προσέγγισης των πάγκων συναλλαγής και την ενδεχόμενη αδυναμία ορθοστασίας και γραφής/υπογραφής κ.ά. Τα άτομα με κινητική αναπηρία χρειάζονται: **α)** κατάλληλα διαμορφωμένες υποδομές ως προς τις διαστάσεις (ελεύθερος χώρος κίνησης/ελιγμών, χαμηλό ύψος πάγκων εξυπηρέτησης κ.λπ.) και τις επιφάνειες κίνησης (ισόπεδες, μη ολισθηρές, χωρίς σκαλοπάτια κ.λπ.), **β)** βοηθητικό εξοπλισμό για την εξάλειψη υψομετρικών διαφορών (ράμπες, ανελκυστήρες κ.λπ.) και τη στήριξή τους (χειρολισθήρες, χειρολαβές κ.λπ.), **γ)** εξοπλισμό που δεν απαιτεί μεγάλη δύναμη χειρισμού και είναι δυνατή η χρήση του από χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου ή με αστάθεια.

### Συστάσεις

- Διασφαλίστε ότι οι χώροι κυκλοφορίας εντός του Κέντρου είναι άνετοι και ελεύθεροι εμποδίων, και η διευθέτηση των επίπλων και άλλων αντικειμένων τέτοια που να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη και ασφαλής μετακίνηση ατόμων που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο ή άλλα βοηθήματα κινητικότητας (π.χ. βακτηρίες).

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

- Αν πρέπει να προσανατολίσετε ένα άτομο με κινητική αναπηρία προς κάποια διαδρομή, επιλέξτε την πιο προσβάσιμη, ενημερώνοντας το άτομο για το επίπεδο προσβασιμότητας και τα ενδεχόμενα εμπόδια.
- Φροντίστε οι προσβάσιμες οδεύσεις να μην έχουν εμπόδια και χώροι που προορίζονται για άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο να λειτουργούν χωρίς πρόβλημα (π.χ. προσβάσιμες τουαλέτες, ανελκυστήρες).
- Παρόλο που τα Κέντρα Κοινότητας οφείλουν, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, να είναι προσβάσιμα στα άτομα με αναπηρία, ενδέχεται να έχουν τοποθετηθεί πάγκοι εξυπηρέτησης τόσο ψηλοί που να δυσκολεύουν τη συναλλαγή με άτομο- χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου. Σε αυτήν την περίπτωση πηγαίνετε στην πλευρά του ατόμου για να το εξυπηρετήσετε, και αν χρειαστεί να γράψει κάτι προσφέρετε μια σταθερή επιφάνεια για να ακουμπήσει.
- Διαθέστε στα άτομα με κινητική αναπηρία πάγκους και καθίσματα που ενδέχεται να χρειαστούν.
- Εάν πρόκειται να εξυπηρετήσετε άτομο που είναι χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου ή χαμηλού αναστήματος, τοποθετείστε τον εαυτό σας στο ίδιο επίπεδο (π.χ. αν είστε όρθιοι καθίστε και εσείς).
- Με άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο ή άλλα βοηθήματα κινητικότητας μην

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

κάνετε εικασίες ότι θέλουν οπωσδήποτε να τα βοηθήσετε. Μια απρόσμενη κίνηση από πλευράς σας μπορεί να κάνει το άτομο να χάσει την ισορροπία του και να πέσει. Προσφέρετε βοήθεια αφού πρώτα ρωτήσετε αν τη χρειάζονται και μην επιμείνετε αν αρνηθούν.

- Εάν χρειαστεί να βοηθήσετε κάποιον που είναι χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου, ενημερώστε τον για την κίνηση που πρόκειται να κάνετε. Προσέχετε, επίσης, όταν πλησιάζετε σε στενό διάδρομο ή πόρτα, οι αγκώνες του ατόμου να είναι μέσα στο αμαξίδιο για να αποφύγετε τον τραυματισμό του.
- Δείξτε προσοχή με άτομα που έχουν δυσκολία στη βάρδιση γιατί μπορεί εύκολα να αποσταθεροποιηθούν σε ένα απρόβλεπτο συμβάν.
- Διευκολύνετε, αν χρειαστεί, άτομα με κινητική αναπηρία στα άνω άκρα, στην περίπτωση που έχουν δυσκολία στο γράψιμο και στη συμπλήρωση εντύπων.
- Μην στηρίζετε και μην αγγίζετε το αναπηρικό αμαξίδιο ή το βοήθημα κινητικότητας (π.χ. μπαστούνι, βακτηρίες) που μπορεί να χρησιμοποιεί ένα άτομο χωρίς την έγκρισή του. Τα βοηθήματα κινητικότητας αποτελούν στοιχείο του προσωπικού του χώρου.
- Μην πιέζετε ένα άτομο που χρησιμοποιεί αναπηρικό αμαξίδιο να μεταφερθεί σε αμαξίδιο

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

κοινής χρήσης ή κάθισμα, παρά μόνο όταν αυτό είναι απολύτως αναγκαίο.

- Όταν συστήνεστε σε άτομο με ακρωτηριασμένο δεξί χέρι μπορείτε να κάνετε χειραψία με το αριστερό σας χέρι.
- Όταν τηλεφωνείτε σε άτομο με κινητικό πρόβλημα, αφήνετε το τηλέφωνο να χτυπά για περισσότερο χρόνο ώστε να δίνετε στο άτομο αρκετή ώρα να φτάσει στο τηλέφωνο.

### 8.2 Τυφλοί και άτομα με προβλήματα όρασης

Οι τυφλοί, λόγω ολικής απώλειας της όρασης, έχουν συνήθως πιο ανεπτυγμένες τις υπόλοιπες αισθήσεις τους και με την κατάλληλη εκπαίδευση τις χρησιμοποιούν περισσότερο από τους βλέποντες. Στα άτομα με μερική απώλεια όρασης το ποσοστό όρασης εξαρτάται από την πάθηση ή την ηλικία τους. Τόσο οι τυφλοί όσο και τα άτομα με προβλήματα όρασης προκειμένου να μετακινούνται αυτόνομα μπορεί να χρησιμοποιούν το λευκό μπαστούνι ή προσωπικό συνοδό ή ειδικά εκπαιδευμένο σκύλο βοήθειας. Τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν είναι, ενδεικτικά, πινακίδες σε χαμηλό ύψος, μη ανιχνεύσιμες προεξοχές, κτίρια με σύνθετη και δαιδαλώδη κάτοψη, απουσία ανάγλυφων πινακίδων ή/και κειμένων σε γραφή Braille, αναγγελίες μόνο οπτικές, κείμενα με μικρούς χαρακτήρες, συσκευές/εξοπλισμούς/βοηθήματα μη ομιλούντα ή χωρίς οδηγίες σε Braille. Στις συναλλαγές, οι δυσκολίες σχετίζονται με την αδυναμία προσανατολισμού στον χώρο και προσέγγισης των

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

γκισέ συναλλαγής, αδυναμία ή δυσκολία ανάγνωσης/γραφής/υπογραφής εντύπων κ.ά. Οι τυφλοί και τα άτομα με προβλήματα όρασης χρειάζονται: **α)** κατάλληλα διαμορφωμένες υποδομές ως προς τις διαστάσεις (ελεύθερος χώρος κίνησης/ελιγμών/προσέγγισης, κατάλληλο ύψος ανάγλυφων σημάνσεων και πληροφοριών κ.λπ.), τις επιφάνειες κίνησης (απαλλαγμένες από εμπόδια, ασφαλείς, χωρίς σκαλοπάτια και απότομες κλίσεις, κ.λπ.) και τον φωτισμό (χωρίς έντονες διαφοροποιήσεις και αντανακλάσεις), **β)** βοηθητικές τεχνολογίες για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού τους στον χώρο (οδηγούς όδευσης, διαφορετικής υφής και έντονης χρωματικής αντίθεσης στοιχεία, ειδικούς χειρολισθήρες με επισήμανση της αρχής και του τέλους της διαδρομής, κ.λπ.) και της πληροφόρησής τους (ηχητικές αναγγελίες, έντυπα και σημάνσεις ανάγλυφες ή σε γραφή Braille, ή/και με έντονη χρωματική αντίθεση και μεγάλους χαρακτήρες κ.λπ.), **γ)** εξοπλισμούς κατάλληλα προσαρμοσμένους (ομιλούντες κ.λπ.).

### Συστάσεις

- Όταν έρχεστε σε επαφή με άτομο τυφλό ή με πρόβλημα όρασης κάντε αισθητή την παρουσία σας. Συστηθείτε και πείτε την ιδιότητά σας, δίνοντας πληροφορίες και για οποιοδήποτε άλλο άτομο είναι μαζί σας.
- Όταν θέλετε να απευθυνθείτε στο άτομο, χρησιμοποιήστε το επίθετο ή το όνομά του, αν το γνωρίζετε, ή αγγίξτε ελαφρά τον ώμο του.

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

Εάν απευθύνεστε σε ομάδα, σιγουρευτείτε πως έχετε καθορίσει σε ποιο ακριβώς άτομο απευθύνεστε.

- Κάθε φορά που αποχωρείτε ή απομακρύνεστε/ επιστρέφετε να ενημερώνετε σχετικά το άτομο.
- Στους χώρους αναμονής/εξυπηρέτησης/ συναλλαγής φροντίστε να υπάρχει χώρος διέλευσης για άτομα που χρησιμοποιούν λευκό μπαστούνι.
- Εάν προσφέρετε κάθισμα, τοποθετείστε το χέρι του ατόμου στην πλάτη του καθίσματος λέγοντας προς ποια κατεύθυνση είναι το κάθισμα και αφήστε το άτομο να καθίσει μόνο του.
- Όταν δίνετε οδηγίες προσανατολισμού στον χώρο, φροντίστε να είναι απλές και συγκεκριμένες, π.χ. «η τουαλέτα βρίσκεται πέντε βήματα μπροστά και δύο βήματα στα αριστερά».
- Αν χρειαστεί να συνοδεύσετε ένα άτομο τυφλό ή με πρόβλημα όρασης, αφήστε να σας πιάσει από τον βραχίονα. Πάντα να προπορεύεστε ένα βήμα, να περπατάτε αργά, και καθώς οδηγείτε το άτομο να το ενημερώνετε για τυχόν εμπόδια π.χ. σκαλοπάτια, κυλιόμενες σκάλες/ περιστρεφόμενες πόρτες. Μην τραβάτε το άτομο από το χέρι και μην το σπρώχνετε γιατί μπορεί να χάσει την ισορροπία του.

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

- Αν δεν γνωρίζετε τον σωστό τρόπο να οδηγήσετε/συνοδεύσετε το άτομο, ρωτήστε και θα σας καθοδηγήσει.
- Εάν ένα άτομο τυφλό ή με πρόβλημα όρασης συνοδεύεται από σκύλο οδηγό, πηγαίνετε από την αντίθετη πλευρά του σκύλου και προσφέρετε τον βραχίονά σας.
- Όταν χορηγείτε έντυπο υλικό, προτείνετε να το διαβάσετε ή να πείτε περιληπτικά το περιεχόμενό του και τοποθετήστε το υλικό στο χέρι του ατόμου. Αντίστοιχα, όταν λαμβάνετε από το άτομο κάποιο έντυπο, ενημερώστε το για το τι σας δίνει προς επιβεβαίωση.
- Σε χρηματικές συναλλαγές πείτε στο άτομο την αξία των χαρτονομισμάτων ή κερμάτων που σας δίνει ή του δίνετε.
- Φροντίστε το ενημερωτικό υλικό να διατίθεται και σε γραφή Braille ή σε κείμενο με μεγεθυμένη γραμματοσειρά κ.ά. Αν δεν διατίθεται προσβάσιμο υλικό, μεριμνήστε για την προφορική ενημέρωση του ατόμου σχετικά με γραπτές/οπτικές ανακοινώσεις/πληροφορίες που μπορεί να το ενδιαφέρουν/αφορούν.
- Σιγουρευτείτε ότι το άτομο κατά την αναχώρησή του έχει πάρει τα προσωπικά του αντικείμενα.



## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

### 8.3 Κωφοί και βαρήκοοι

Η μεγαλύτερη δυσκολία που αντιμετωπίζουν οι κωφοί και οι βαρήκοοι είναι η επικοινωνία. Τα άτομα αυτά, για να πετύχουν την καλύτερη δυνατή επικοινωνία, χρησιμοποιούν το οπτικό κανάλι επικοινωνίας, γι' αυτό και οι ακούοντες θα πρέπει να οπτικοποιούν τα μηνύματά τους, αποφεύγοντας αοριστολογίες και γενικεύσεις. Οι κωφοί και οι βαρήκοοι στην επικοινωνία τους χρησιμοποιούν είτε τον προφορικό λόγο είτε τη νοηματική γλώσσα είτε διαβάζουν τα χείλη του συνομιλητή τους είτε κάνουν χρήση βοηθημάτων ακοής. Αν κάτι δεν υποδηλώνει ότι είναι κωφοί ή βαρήκοοι γίνονται δύσκολα αντιληπτοί. Οι κωφοί εκ γενετής μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στον προφορικό λόγο, αν και πολλές φορές, λόγω σχετικής εκπαίδευσης, μπορούν να ελέγξουν ικανοποιητικά την παραγωγή ομιλίας. Τη χειλεοανάγνωση τη χρησιμοποιούν όσοι έχουν λάβει σχετική εκπαίδευση. Επειδή πρέπει να παρακολουθούν τις κινήσεις των χειλιών, των χεριών και τις εκφράσεις του συνομιλητή τους, είναι σημαντικό στον χώρο συναλλαγής να υπάρχει καλός φωτισμός και ο συνομιλητής τους να μην έχει πηγή φωτός πίσω του. Για άτομα βαρήκοα, δυσκολίες δημιουργούν τα θορυβώδη περιβάλλοντα, καθώς ο θόρυβος μπορεί να είναι ακόμα και επώδυνος στην περίπτωση χρήσης ακουστικών. Τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι κωφοί και οι βαρήκοοι είναι, ενδεικτικά, χώροι θορυβώδεις με αντήχηση, απουσία οπτικών αναγγελιών, συσκευές/εξοπλισμοί/βοηθήματα που δε διαθέτουν οπτική ειδοποίηση ή δόνηση, απουσία

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

διαδικασίας ειδοποίησης κωφών ατόμων για εκκένωση χώρων, απουσία πρόβλεψης εναλλακτικών τρόπων επικοινωνίας (π.χ. με SMS, email). Οι κωφοί και βαρήκοοι χρειάζονται: **α)** κατάλληλα φωτισμένους χώρους, δίχως σκιάσεις και αντανakλάσεις, ώστε να διευκολύνεται η χειλεοανάγνωση, χαμηλό επίπεδο θορύβων σε περίπτωση χρήσης ακουστικού, κ.λπ., **β)** βοηθητικές τεχνολογίες και ενδιάμεσους για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και πληροφόρησης (οπτικές αναγγελίες, εικονογράμματα συνοδευόμενα από σύντομο και σαφές κείμενο, διερμηνείς νοηματικής γλώσσας κ.λπ.), **γ)** εξοπλισμούς ενίσχυσης του ήχου. Στις συναλλαγές, οι δυσκολίες σχετίζονται με την αδυναμία επικοινωνίας και ίσως κατανόησης πολύπλοκων γραπτών πληροφοριών, ειδικά αν το άτομο έχει ως πρώτη γλώσσα τη νοηματική. Αν το εξυπηρετούμενο κωφό ή βαρήκοο άτομο δεν συνοδεύεται από διερμηνέα νοηματικής, ίσως για την εξυπηρέτησή του να χρειαστεί περισσότερος χρόνος.

### Συστάσεις

- Για να δείξετε ότι θέλετε να μιλήσετε σε ένα άτομο κωφό ή βαρήκοο κάντε κάποια κίνηση ή αγγίξτε απαλά τον ώμο του και βεβαιωθείτε ότι σας κοιτά πριν αρχίσετε να μιλάτε.
- Αν το άτομο συνοδεύεται από διερμηνέα νοηματικής γλώσσας, κοιτάτε και μιλάτε κατευθείαν στο άτομο και όχι στον διερμηνέα.
- Ένα άτομο κωφό ή βαρήκοο επικοινωνεί με τα μάτια, γι' αυτό να το κοιτάζετε κατά πρόσωπο,

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

μιλώντας με συνήθη τόνο και ρυθμό (εκτός κι αν σας ζητηθεί διαφορετικά), χωρίς υπερβολές στην άρθρωση ή νηπιτικές υπερβολές. Για την ενίσχυση της επικοινωνίας σας χρησιμοποιείτε τη γλώσσα του σώματος με ανάλογες εκφράσεις προσώπου και κινήσεις, αποφεύγοντας τις υπερβολές.

- Χρησιμοποιείτε μικρές και απλές φράσεις, αποφεύγοντας σύνθετους όρους, και επαναλάβετε με άλλες λέξεις κάτι που δεν έγινε κατανοητό, σιγουρεύοντας ότι αυτά που λέτε έχουν γίνει πλήρως αντιληπτά.
- Αν δεν καταλάβετε κάτι που σας είπε το άτομο, ζητείστε να το επαναλάβει. Μην προσποιηθείτε ότι καταλάβατε.
- Αν χρειαστεί, ή σας ζητηθεί, επικοινωνήστε με το άτομο χρησιμοποιώντας τη γραφή.
- Για να διευκολύνετε την επικοινωνία μέσω χειλεοανάγνωσης, φροντίστε ο χώρος συναλλαγής, να είναι φωτεινός και να μην καλύπτετε το στόμα σας ή μασάτε κατά την ομιλία.
- Εάν το άτομο είναι βαρήκοο, για την επικοινωνία σας επιλέξτε -εφόσον είναι δυνατόν- ένα σημείο δίχως θόρυβο.
- Εάν πρόκειται να τηλεφωνήσετε σε κάποιο άτομο βαρήκοο, αφήστε το τηλέφωνο να χτυπήσει για περισσότερη ώρα.

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

- Σε περίπτωση ηχητικών ανακοινώσεων, φροντίστε να ενημερώνετε γραπτώς τα κωφά ή βαρήκοα άτομα.

### 8.4 Άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία

Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν τα άτομα με νοητική αναπηρία, με αυτισμό, με μαθησιακές δυσκολίες, με άνοια, Alzheimer κ.λπ. Η συμπεριφορά και ο βαθμός αυτοεξυπηρέτησης, αυτονομίας και λειτουργικότητάς τους εξαρτώνται από τη βαρύτητα της αναπηρίας, η οποία επηρεάζει τον τρόπο που αντιλαμβάνονται τον κόσμο και το περιβάλλον τους, καθώς και τον τρόπο που αλληλοεπιδρούν με τους άλλους. Τα άτομα που ανήκουν σε αυτήν την κατηγορία αντιλαμβάνονται τα πράγματα και λαμβάνουν αποφάσεις με βραδύτερους ρυθμούς. Μπορεί να παρουσιάζουν δυσκολίες στην ομιλία, στην κατανόηση πληροφοριών, στον προσανατολισμό ή/και στην αντίδραση απέναντι σε εμπόδια και κινδύνους, να είναι περισσότερο ή λιγότερο ευαίσθητα σε ήχους, σε φώτα ή χρώματα ή να αντιδρούν με άγχος, φόβο, ακόμα και πανικό σε κάποιες καταστάσεις ή αλλαγές. Τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν είναι, ενδεικτικά, στοιχεία σύνθετου σχεδιασμού ή σημάνσεων που δε γίνονται εύκολα κατανοητά, θορυβώδεις και πολυσύχναστοι χώροι, κτίρια σύνθετης και δαιδαλώδους κάτοψης, κείμενα με τεχνικούς όρους, εξοπλισμοί που απαιτούν σύνθετο χειρισμό και χωρίς οδηγίες χρήσης σε απλοποιημένη μορφή/γλώσσα, κ.ά. Τα άτομα με αυτές τις

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

αναπηρίες χρειάζονται: **α)** υποδομές άνετες, ασφαλείς, με απλό σχεδιασμό, φωτισμό χωρίς έντονες αντιθέσεις ή αντανάκλασεις και χαμηλό επίπεδο θορύβου, **β)** βοηθητικές τεχνολογίες ή/και ζωντανή βοήθεια για τη διευκόλυνση του προσανατολισμού τους, τη χρήση εξοπλισμών αλλά και την πληροφόρησή τους, **γ)** εξοπλισμούς τυποποιημένους, που είναι απλοί στη χρήση, με ανοχή σε σφάλματα και με ευδιάκριτη χρήση.

### Συστάσεις

- Προσεγγίστε τα άτομα νοητική/γνωστική/ αναπτυξιακή αναπηρία χωρίς προκατάληψη, με φυσικότητα, ηρεμία και φιλική διάθεση.
- Αντιμετωπίστε τα με αξιοπρέπεια και σεβασμό, αποφεύγοντας συμπεριφορές σα να είναι μικρά παιδιά.
- Διαθέστε αρκετό χρόνο για την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση/συναλλαγή, καθώς οι χρόνοι αντίδρασης αυτών των ατόμων είναι συχνά βραδύτεροι.
- Δώστε αρκετό χρόνο στο άτομο να εκφραστεί, αποφεύγοντας να συμπληρώνετε εσείς τα λόγια του.
- Μιλάτε αργά, καθαρά και ήρεμα, χρησιμοποιώντας απλές λέξεις και μικρές και ξεκάθαρες προτάσεις, αποφεύγοντας τον μεταφορικό λόγο ή ορολογία που μπορεί να προκαλέσει σύγχυση. Εναλλακτικά,

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

χρησιμοποιήστε συνδυαστικά άλλους τρόπους επικοινωνίας όπως γραφή, εικόνα, σκίτσο.

- Οι εξηγήσεις, οι οδηγίες ή/και οι ερωτήσεις σας πρέπει να είναι απλές και μεμονωμένες, καθώς τα άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία ενδέχεται να δυσκολεύονται να κάνουν δύο πράγματα ταυτόχρονα.
- Δώστε αρκετό χρόνο στο άτομο να επεξεργαστεί και να κατανοήσει αυτό που λέτε. Μην διστάσετε να το επαναλάβετε, εάν κριθεί αναγκαίο, ακόμα και χρησιμοποιώντας άλλες λέξεις.
- Αν σας ζητηθεί, γράψτε τις οδηγίες και τις πληροφορίες που δίνετε, καθώς κάποια άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία ενδέχεται να έχουν πρόβλημα μνήμης.
- Φροντίστε το ενημερωτικό υλικό να παρέχεται και σε μορφή κειμένου εύκολου για ανάγνωση (easy-to-read).
- Αν το άτομο βρεθεί σε κατάσταση άγχους, φόβου ή πανικού, ρωτήστε εάν μπορείτε να κάνετε κάτι ή δώστε στο άτομο τον απαραίτητο χρόνο για να επανέλθει, δίνοντας τη δυνατότητα να παραμείνει σε κάποιο χώρο δίχως πολύ κόσμο και φασαρία.
- Κάποιες φορές η αναμονή είναι ιδιαίτερα αγχωτική για άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία, γι' αυτό προσπαθείτε, όσο γίνεται, να αποφεύγετε καθυστερήσεις στη

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

διαδικασία εξυπηρέτησης/συναλλαγής μαζί τους.

### 8.5 Άτομα με ψυχική αναπηρία

Η ψυχική αναπηρία συχνά αποτελεί μια μη εμφανή αναπηρία που έχει ως αποτέλεσμα την αλλαγή του τρόπου σκέψης και διάθεσης του ατόμου, επηρεάζοντας κυρίως τους τομείς των σχέσεων, της επικοινωνίας, της συμπεριφοράς και της γνωστικής λειτουργίας. Τα άτομα με ψυχική αναπηρία μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη συναναστροφή και τη συναλλαγή τους με άλλα άτομα, να εκδηλώνουν μεταπτώσεις στη διάθεσή τους, να έχουν αδυναμία κριτικής ικανότητας και προσοχής ή να είναι κλεισμένα στον εαυτό τους. Για την αποφυγή έντασης κατά την υποδοχή και εξυπηρέτηση ατόμων με ψυχική αναπηρία είναι σημαντικό κατά τις συναλλαγές μαζί τους να υιοθετείται μια ήρεμη και υπομονετική στάση και να διατίθεται κατά την εξυπηρέτηση όσος χρόνος χρειάζεται. Τα άτομα με ψυχική αναπηρία μπορεί να ενοχλούνται από θορυβώδεις χώρους με πολυκοσμία και έχουν ανάγκη από:

- α)** υποδομές άνετες, ήρεμες και ασφαλείς, που δεν προκαλούν ένταση,
- β)** ήρεμο περιβάλλον συναλλαγής,
- γ)** βοηθητικές τεχνολογίες πληροφόρησης (σήμανση σαφή και εύληπτη),
- δ)** εξοπλισμούς τυποποιημένους, που είναι απλοί στη χρήση, με ανοχή σε σφάλματα και με ευδιάκριτη χρήση.

### Συστάσεις

- Προσεγγίστε τα άτομα με ψυχική αναπηρία χωρίς προκατάληψη, με φυσικότητα, ηρεμία και φιλική διάθεση.
- Δείξτε υπομονετικότητα και διαθεσιμότητα να ακούσετε το αίτημά τους και να τα εξυπηρετήσετε όσο καλύτερα μπορείτε, και για όσο χρόνο απαιτηθεί.
- Στις πληροφορίες και τις απαντήσεις που δίνετε να είστε σαφείς, ακριβείς και σύντομοι, χρησιμοποιώντας μικρές προτάσεις. Εάν χρειάζεται, επαναλάβετε με ηρεμία αυτά που λέτε.
- Αποφεύγετε να έρχεστε σε αντιπαράθεση, να κατηγορείτε, να διακόπτετε ή να διορθώνετε ένα άτομο με ψυχική αναπηρία, όπως επίσης να χρησιμοποιείτε αρνητικές προτάσεις ή να κάνετε αρνητικές υποδείξεις, ώστε να αποφευχθεί από πλευράς του τυχόν δυσφορία.
- Ένα άτομο με ψυχική αναπηρία μπορεί να περιέλθει άθελά του σε κατάσταση άγχους ή/και πανικού. Ρωτήστε εάν μπορείτε να κάνετε κάτι ή δώστε στο άτομο τον απαραίτητο χρόνο για να επανέλθει, δίνοντας τη δυνατότητα να παραμείνει σε κάποιο χώρο δίχως πολύ κόσμο και φασαρία.
- Αν εκδηλωθούν από ένα άτομο με ψυχική αναπηρία βίαιες ακούσιες αντιδράσεις, προσπαθήστε να κρατήσετε σε απόσταση τους



## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

άλλους παρευρισκόμενους, προσέχοντας ταυτόχρονα να μην εγκλωβίζετε το άτομο που βρίσκεται σε κρίση.

- Στον χώρο που βρίσκονται άτομα με ψυχικές αναπηρίες αποφεύγετε έντονα ερεθίσματα που ενδέχεται να τους προκαλέσουν αναστάτωση (π.χ. δυνατούς θορύβους).

### 8.6 Άτομα με προβλήματα λόγου

Τα άτομα με προβλήματα λόγου αντιμετωπίζουν δυσκολίες σε σχέση με τον προφορικό λόγο και μπορεί να φέρουν και κάποια άλλη αναπηρία (π.χ. νοητική, ακοής, κινητική κ.λπ.). Ο βαθμός δυσκολίας ποικίλει από άτομο σε άτομο. Τα άτομα αυτά μπορεί να χρησιμοποιούν για την επικοινωνία τους διερμηνέα νοηματικής ή γραπτά μηνύματα ή κάποιο τεχνικό βοήθημα ή τεχνολογία, μέσω φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή, τάμπλετ ή κινητού, που κάνει τη φωνή τους να ακούγεται ηλεκτρονική. Καθώς η επικοινωνία δυσχεραίνεται όταν υπάρχουν προβλήματα λόγου, είναι σημαντικό τα στελέχη που εξυπηρετούν και συναλλάσσονται με άτομα που ανήκουν σε αυτήν την ομάδα να υιοθετούν μια ήρεμη και υπομονετική στάση, διαθέτοντας όσο χρόνο χρειάζεται για την εξυπηρέτηση κάθε ατόμου.

#### Συστάσεις

- Η επικοινωνία με ένα άτομο που έχει προβλήματα λόγου είναι καλύτερη σε έναν χώρο χωρίς έντονους θορύβους.

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

- Όταν εξυπηρετείτε/συναλλάσσετε με κάποιο άτομο που έχει δυσκολία στην ομιλία δώστε προσοχή σε αυτό που σας λέει, δείχνοντας υπομονή και περιμένοντας να τελειώσει, χωρίς να διακόπτετε ή να συμπληρώνετε εσείς τις προτάσεις του.
- Μην υποκρίνεστε ότι έχετε καταλάβει κάτι αν αυτό δεν ισχύει. Αν έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία, ζητήστε από το άτομο να σας επαναλάβει αυτό που είπε. Εναλλακτικά, μπορείτε και εσείς να επαναλάβετε τι έχετε καταλάβει ζητώντας από το άτομο να σας το επιβεβαιώσει.
- Αν διαπιστώσετε ότι και πάλι δεν καταλαβαίνετε, χρησιμοποιήστε κάποιον εναλλακτικό τρόπο επικοινωνίας, π.χ. ζητώντας από το άτομο (αν μπορεί) να σας γράψει αυτό που θέλει.
- Προτιμήστε να κάνετε σύντομες ερωτήσεις που χρειάζονται σύντομες απαντήσεις.

### 8.7 Άτομα με χρόνια πάθηση

Οι χρόνιες παθήσεις από μόνες τους δεν θεωρούνται αναπηρίες, μπορούν όμως σταδιακά να οδηγήσουν σε αυτές. Για τον λόγο αυτό στη σύγχρονη διευρυμένη θεώρηση της αναπηρίας συγκαταλέγεται και η κατηγορία των χρόνιων παθήσεων που επίσης συνεπάγονται σε πολλές περιπτώσεις περιορισμούς ή δυσκολίες στην καθημερινή δραστηριότητα των ατόμων. Στις χρόνιες παθήσεις περιλαμβάνονται

## **Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις**

ενδεικτικά οι νεφροπάθειες, η θαλασσαιμία, ο σακχαρώδης διαβήτης, οι καρδιοπάθειες, τα νεοπλάσματα, οι ανοσοανεπάρκειες, η σκλήρυνση κατά πλάκας και άλλα αυτοάνοσα νοσήματα, τα σύνδρομα, οι σπάνιες παθήσεις κ.λπ. Οι ανάγκες των ατόμων με χρόνια πάθηση ποικίλουν, το ίδιο και οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν. Αυτό εξαρτάται αφενός από το είδος της πάθησης και τον βαθμό εξέλιξής της, αφετέρου από διάφορα άλλα εμπόδια που μπορεί να περιορίσουν την πλήρη, απρόσκοπτη και ισότιμη συμμετοχή τους στην κοινωνία και σε όλες τις δραστηριότητες της ζωής. Μια χρόνια πάθηση μπορεί να περιορίσει την αυτονομία και τη δυνατότητα αυτο-εξυπηρέτησης του ατόμου. Ανάλογα με την αναπηρία που μπορεί να έχει προκληθεί λόγω κάποιας χρόνιας πάθησης<sup>9</sup>, τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με χρόνιες παθήσεις στις συναλλαγές τους είναι παρόμοια με αυτά που αναφέρονται πιο πάνω για τις άλλες κατηγορίες αναπηρίας. Αντίστοιχα, ανάλογα με την κάθε περίπτωση αναπηρίας ισχύουν και οι χρηστικές συμβουλές που διατυπώνονται ανά κατηγορία αναπηρίας. Ωστόσο παρακάτω αναφέρονται κάποιες επιπρόσθετες γενικές συστάσεις.

---

<sup>9</sup> Το ποσοστό αναπηρίας στα άτομα με χρόνιες παθήσεις επιδίδεται σύμφωνα με τον ενιαίο πίνακα προσδιορισμού ποσοστού αναπηρίας, διαδικασία η οποία ακολουθείται για την πιστοποίηση οποιασδήποτε άλλης κατηγορίας αναπηρίας.

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

### Συστάσεις

- Διασφαλίστε στο Κέντρο Κοινότητας χώρο που να προστατεύει την ιδιωτικότητα του ατόμου στην περίπτωση που χρειαστεί να κάνει χρήση ινσουλίνης ή οποιαδήποτε άλλη αγωγή ανάλογα με τη χρόνια πάθηση. Αν δεν υπάρχει ειδικός χώρος και σας ζητηθεί από το άτομο, προσφέρετε ένα διαθέσιμο γραφείο.
- Εάν κατά την εξυπηρέτηση/συναλλαγή σας με ένα άτομο διαπιστώσετε ότι αισθάνεται άγχος, φόβο, ανησυχία, αδιαθεσία, σύγχυση, δυσκολία επικοινωνίας κ.λπ., ρωτήστε το εάν χρειάζεται βοήθεια και διαθέστε του έναν ήσυχο χώρο. Πολλές φορές οι χρόνιες παθήσεις είναι «αόρατες», οπότε φροντίστε να δείχνεται κατανόηση στα άτομα με τις προαναφερθείσες εκδηλώσεις.
- Προσεγγίστε τα άτομα που παρουσιάζουν σκελετικές ή δερματικές αλλοιώσεις, ξαφνικές και αστραπιαίες, βραχείας διάρκειας ακούσεις κινήσεις του κεφαλιού ή των άνω ή/και κάτω άκρων με κατανόηση και προσφερθείτε να τα βοηθήσετε στη συμπλήρωση οποιουδήποτε εγγράφου σας ζητήσουν.

## 9. Προτάσεις για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

Όπως προβλέπεται στην ΚΥΑ υπ. αριθ. Δ14/15834/237/2019 (Αρ. ΦΕΚ 1344 Β'/19.4.2019) «Καθορισμός προδιαγραφών λειτουργίας των Κέντρων Κοινότητας», άρθρο 2, παρ. 2, το Κέντρο Κοινότητας δύναται να παρέχει υπηρεσίες που θα αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και θα διασφαλίζουν την κοινωνική ένταξη των ωφελουμένων. Στις υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνονται και **εκδηλώσεις με επιμορφωτικό, επικοινωνιακό και κοινωνικό περιεχόμενο**, καθώς επίσης και **μεικτές δράσεις για την κοινωνικοποίηση και την κοινωνική ένταξη ομάδων, όπως οι μαθητές με αναπηρία**. Επιπλέον, στην προαναφερθείσα ΚΥΑ, στο άρθρο 3, παρ. 3.11, προβλέπεται η επιμόρφωση και συνεχής υποστήριξη των στελεχών των Κέντρων μέσω σεμιναρίων για την ενημέρωσή τους πάνω σε εξειδικευμένα θέματα που αφορούν σε άτομα που πλήττονται από **πολλαπλό κοινωνικό αποκλεισμό**. Επίσης, στον «Οδηγό Εφαρμογής και Λειτουργίας Κέντρων Κοινότητας»<sup>10</sup> γίνεται αναφορά στην υλοποίηση από τα Κέντρα Κοινότητας ενεργειών **δημοσιότητας** με σκοπό την ευαισθητοποίηση-ενημέρωση της τοπικής κοινωνίας και των δυνητικά ωφελούμενων, καθώς και ενεργειών **δικτύωσης** για την

---

<sup>10</sup> [https://www.mou.gr/elibrary/Guide\\_KentraKoinothtas2016.pdf](https://www.mou.gr/elibrary/Guide_KentraKoinothtas2016.pdf)

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

εκπλήρωση του βασικού σκοπού δημιουργίας και λειτουργίας τους.

Στη βάση των προαναφερθέντων συστήνονται τα εξής:

- Δικτυωθείτε με τις αντιπροσωπευτικές οργανώσεις των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους που βρίσκονται στην περιοχή όπου δραστηριοποιείστε. Στην ιστοσελίδα της Ε.Σ.Α.μεΑ. μπορείτε να βρείτε όλους τους φορείς-μέλη της Συνομοσπονδίας αλλά και τους φορείς-μέλη αυτών<sup>11</sup>. Μέσω της δικτύωσης αυτής μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε εξειδικευμένη πληροφόρηση και καθοδήγηση σε σχέση με την καλύτερη εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις. Για οποιαδήποτε πληροφορία σε σχέση με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, μπορείτε πάντα να επικοινωνείτε και με την Υπηρεσία «Διεκδικούμε Μαζί» της Ε.Σ.Α.μεΑ., στο τηλέφωνο 210-9949837, Δευτέρα-Παρασκευή από τις 08.00-16.00. Επιπρόσθετα μπορείτε να συνεργαστείτε μαζί τους για την από κοινού πραγματοποίηση: **α)** εκδηλώσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης της κοινότητας στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις και **β)** εκπαιδευτικών-επιμορφωτικών σεμιναρίων σε θέματα εξυπηρέτησης/συναλλαγής με πολίτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.

---

<sup>11</sup> <https://www.esamea.gr/about-us/members>

## Οδηγός εξυπηρέτησης / συναλλαγής των Κέντρων Κοινότητας με άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις

- Δικτυωθείτε και συνεργαστείτε με Σχολικές Μονάδες Ειδικής Αγωγής και Εκπαίδευσης (ΣΜΕΑΕ) και σχολεία γενικής εκπαίδευσης της περιοχής σας για την υλοποίηση ενεργειών που θα προωθούν την κοινωνική ένταξη των μαθητών με αναπηρία.



Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Ε.Σ.Α.μεΑ.  
[www.esamea.gr](http://www.esamea.gr)



Η σελίδα της Ε.Σ.Α.μεΑ. στο Facebook  
<https://el-gr.facebook.com/ESameAgr>



Ακολουθείστε την Ε.Σ.Α.μεΑ. στο Twitter  
<https://twitter.com/ESAMEAgr>



Βρείτε το κανάλι της Ε.Σ.Α.μεΑ. στο YouTube  
<https://www.esamea.gr/multimedia/youtube>

## **Έδρα της Ε.Σ.Α.μεΑ. στην Αθήνα**

Ελ. Βενιζέλου 236, 16341, Ηλιούπολη

Τηλέφωνο: +30 210 9949837

Τηλεομοιοτυπία: +30 210 5238967

Ηλεκτρονική διεύθυνση: [esaea@otenet.gr](mailto:esaea@otenet.gr)

Ιστοσελίδα: [www.esamea.gr](http://www.esamea.gr)

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

Twitter: <https://twitter.com/ESAMEAgr>

YouTube: ESAMEAGr

## **Γραφείο της Ε.Σ.Α.μεΑ. στη Δυτική Ελλάδα**

Ακτή Δυμαίων 5, 26 222 Πάτρα

Τηλέφωνο: +30 2610 362127

Τηλεομοιοτυπία: +30 2610 362127

Ηλεκτρονική διεύθυνση: [esaea1@otenet.gr](mailto:esaea1@otenet.gr)



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
Ε.Π. Δυτική Ελλάδα 2014-2020

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

