

Ανεξαρτησία



Ο Προσωπικός Βοηθός στην πράξη:

Η εμπειρία των ωφελούμενων με αναπηρία

Έρευνα του Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας
της Ε.Σ.Α.μεΑ.

Το Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας, μέσω της πολύπλευρης επιστημονικής και ερευνητικής του δραστηριότητας, συγκροτεί έναν αποτελεσματικό μηχανισμό για την παρακολούθηση και αξιολόγηση των πολιτικών για την αναπηρία, υπό το πρίσμα της δικαιωματικής οπτικής της αναπηρίας, που κατοχυρώθηκε με την ψήφιση της Σύμβασης των ΗΕ για τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (CRPD).

Όραμα του Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας είναι να καταστεί ένα ισχυρό εργαλείο του αναπηρικού κινήματος στον καθημερινό αγώνα για την προστασία, την προάσπιση, και την προώθηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις και των οικογενειών τους.

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΟΜΑΔΑ

Φανή Προβή

Επιστημονική Υπεύθυνη
Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας

Δρ. Αντωνία Παυλή

Κύρια Ερευνήτρια
Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας

Νεκταρία Αποστολάκη

Υπεύθυνη Έργου
Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας



Το έργο αυτό διατίθεται με άδεια Creative Commons
Αναφορά Δημιουργού - Όχι Παράγωγα Έργα - Μη Εμπορική Χρήση 4.0 Διεθνές
(CC BY-NC-ND)

Προκειμένου να δείτε αντίγραφο της άδειας επισκεφθείτε:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.el>

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ο θεσμός του «Προσωπικού Βοηθού»: Εισαγωγικές παρατηρήσεις	7
Η ανεξάρτητη διαβίωση και η γένεση της προσωπικής βοήθειας.....	8
Ο «Προσωπικός Βοηθός» στο διεθνές πλαίσιο δικαιωμάτων.....	9
Ο «Προσωπικός Βοηθός» στην Ελλάδα	10
Το θεσμικό πλαίσιο του «Προσωπικού Βοηθού».....	12
Η πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος	13
Οι αρμοδιότητες των Προσωπικών Βοηθών	18
Μεθοδολογία έρευνας.....	20
Σκοπός και στόχοι της έρευνας	20
Ερευνητικός σχεδιασμός.....	20
Εργαλεία συλλογής της έρευνας: Δομημένο ερωτηματολόγιο, οδηγοί ομάδων εστίασης και ατομικών συνεντεύξεων	22
Δομημένο ερωτηματολόγιο	22
Οδηγοί Ομάδων Εστίασης και Ατομικών Συνεντεύξεων	23
Οδηγός ομάδας εστίασης για Προσωπικούς Βοηθούς	23
Δειγματοληψία και διάρθρωση δείγματος.....	24
Το δείγμα της ποσοτικής έρευνας	24
Το δείγμα της ποιοτικής έρευνας	25
Δεοντολογία και πολιτική προστασίας των δεδομένων.....	29
Σύνοψη ευρημάτων	30
Ανάλυση αποτελεσμάτων της έρευνας	32
Προφίλ συμμετεχόντων στην ποσοτική έρευνα.....	32
Δημογραφικά χαρακτηριστικά	32
Στοιχεία συμμετοχής στο Πιλοτικό Πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού	35
Οι βασικές ανάγκες υποστήριξης	37
Ζητήματα οργάνωσης και διοίκησης του προγράμματος.....	41
Η ψηφιακή πλατφόρμα.....	41
Γενικές δυσλειτουργίες της πλατφόρμας και περιορισμένη προσβασιμότητα	44
Ψηφιακές δεξιότητες και εξάρτηση από τρίτους.....	44
Περιορισμένη λειτουργικότητα σε κινητά τηλέφωνα.....	45
Αναγνώριση βελτιώσεων και αναβαθμίσεων	46
Δυσκολίες στη διεκπεραίωση των απαιτούμενων διαδικασιών μέσω της πλατφόρμας	46

Ο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ
ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

<i>Η διαδικασία της αίτησης.....</i>	<i>47</i>
<i>Το Μητρώο των Προσωπικών Βοηθών.....</i>	<i>49</i>
<i>Καταχώριση/επιβεβαίωση ωρών των Προσωπικών Βοηθών.....</i>	<i>50</i>
<i>Το Κέντρο εξυπηρέτησης του Προγράμματος (Helpdesk).....</i>	<i>51</i>
<i>Η διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των ωφελούμενων</i>	<i>54</i>
<i>Αντιλήψεις για την κλήρωση ως τρόπο επιλογής των ωφελούμενων.....</i>	<i>54</i>
<i>Η διαδικασία αξιολόγησης από τη διεπιστημονική επιτροπή</i>	<i>57</i>
<i>Τρόπος αξιολόγησης: Δια ζώσης ή εξ αποστάσεως</i>	<i>57</i>
<i>Εμπειρίες και αντιλήψεις για την διαδικασία της αξιολόγησης.....</i>	<i>58</i>
<i>Η προσωπική Βοήθεια στην πράξη.....</i>	<i>68</i>
<i>Αντιλήψεις για τον ρόλο και τα καθήκοντα του Προσωπικού Βοηθού</i>	<i>68</i>
<i>Το πρόβλημα της εύρεσης Προσωπικού Βοηθού</i>	<i>70</i>
<i>Ενδεχόμενο οι Προσωπικοί Βοηθού να είναι συγγενείς Α' ή Β' Βαθμού</i>	<i>79</i>
<i>Η εκπαίδευση των Προσωπικών Βοηθών</i>	<i>81</i>
<i>Αξιολόγηση της υποστήριξης που λαμβάνουν από τον Προσωπικό Βοηθό.....</i>	<i>87</i>
<i>Η αρχή της συνεργασίας και η ετοιμότητα των Προσωπικών Βοηθών να αναλάβουν τον ρόλο τους</i>	<i>87</i>
<i>Η ικανοποίηση από τη συνέπεια των Προσωπικών Βοηθών στην τήρηση των συμφωνημένων ωρών και υποχρεώσεων</i>	<i>88</i>
<i>Βαθμός κάλυψης των αναγκών των ωφελούμενων</i>	<i>89</i>
<i>Η σχέση και η επικοινωνία με τον Προσωπικό Βοηθό.....</i>	<i>91</i>
<i>Ο αντίκτυπος του Προσωπικού Βοηθού στην καθημερινή ζωή.....</i>	<i>95</i>
<i>Βελτίωση της ποιότητας ζωής και της αξιοπρεπούς διαβίωσης.....</i>	<i>96</i>
<i>Ενίσχυση της αυτονομίας και της ανεξαρτησίας.....</i>	<i>97</i>
<i>Ανακούφιση των οικογενειών και των άτυπων φροντιστών</i>	<i>98</i>
<i>Ενίσχυση της κοινωνικής συμμετοχής και κοινωνικοποίησης</i>	<i>99</i>
<i>Υποστήριξη της εργασιακής δραστηριότητας και της οικονομικής ανεξαρτησίας .</i>	<i>100</i>
<i>Οι λέξεις και οι εκφράσεις που περιγράφουν τον αντίκτυπο του Προσωπικού Βοηθού στη ζωή των ωφελούμενων,.....</i>	<i>101</i>
<i>Η ανησυχία για τη διευρυμένη εφαρμογή του Προγράμματος</i>	<i>103</i>
<i>Το πλαίσιο εργασίας και η εμπειρία των Προσωπικών Βοηθών</i>	<i>104</i>
<i>Συστάσεις Πολιτικής.....</i>	<i>116</i>
<i>Παράρτημα Ι.....</i>	<i>119</i>
<i>Παράρτημα ΙΙ</i>	<i>120</i>

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Ώρες προσωπικής βοήθειας ανά μήνα	36
Γράφημα 2: Βασικές ανάγκες υποστήριξης -Λόγοι συμμετοχής στο πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού	38
Γράφημα 3: Δυσκολία στην χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας του Προσωπικού Βοηθού	42
Γράφημα 4: Σε τι αφορούν οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στη χρήση της πλατφόρμας	43
Γράφημα 5: Διαδικασία στην οποία αντιμετώπισαν μεγαλύτερη δυσκολία αναφορικά με την χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας	47
Γράφημα 6: Ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση που έλαβαν από το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Προγράμματος (Helpdesk) στον αριθμό 1555 ή μέσω της φόρμας επικοινωνίας	52
Γράφημα 7: Γνώμη για τη χρήση της κλήρωσης στην επιλογή των ωφελούμενων	54
Γράφημα 8: Βαθμός συμφωνίας με τη διαδικασία της εξ αποστάσεως αξιολόγησης	57
Γράφημα 9: Βαθμός συμφωνίας με θετικές και αρνητικές δηλώσεις σχετικά με την διαδικασία της αξιολόγησης από την Διεπιστημονική Επιτροπή	59
Γράφημα 10: Βαθμός συμφωνίας με την δήλωση «Έχω σαφή εικόνα για τον ρόλο, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις που έχει ο Προσωπικός Βοηθός απέναντι μου»	69
Γράφημα 11: Δυσκολία στην εύρεση Προσωπικού Βοηθού.....	70
Γράφημα 12: Βασικοί λόγοι δυσκολίας εύρεσης Προσωπικού Βοηθού	71
Γράφημα 13: Τρόπος εύρεσης Προσωπικού Βοηθού	77
Γράφημα 14: Εάν γνώριζαν ότι στο πλαίσιο του Προγράμματος, ο Προσωπικός Βοηθός έχει λάβει εκπαίδευση με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως ασύγχρονης εκπαίδευσης	82
Γράφημα 15: Βαθμός σιγουριάς και αυτοπεποίθησης των ατόμων με αναπηρία ως προς την καθοδήγηση και την εκπαίδευση του Προσωπικού Βοηθού σύμφωνα με τις προσωπικές τους ανάγκες και προτιμήσεις.....	86
Γράφημα 16: βαθμός προθυμίας του Προσωπικού Βοηθού ώστε να εκπαιδευτεί σύμφωνα με τις ανάγκες σας και τις προτιμήσεις του ατόμου με αναπηρία	86
Γράφημα 17: Ικανοποίηση από τη συνέπεια των Προσωπικών Βοηθών στην τήρηση των συμφωνημένων ωρών και υποχρεώσεων	88

Ο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ
ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Γράφημα 18: Σε ποιο βαθμό η βοήθεια που παρέχει ο Προσωπικός Βοηθός ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους.....	89
Γράφημα 19: Άνεση στην επικοινωνία με τον Προσωπικό Βοηθό	92
Γράφημα 20: Εντάσεις στη συνεργασία με τον Προσωπικό Βοηθό.....	93
Γράφημα 21: Με ποιο τρόπο επιλύθηκαν οι εντάσεις ή διαφωνίες	94
Γράφημα 22: Σε ποιο βαθμό το καθεστώς και οι όροι απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών ανταποκρίνεται δίκαια στα καθήκοντα και τις απαιτήσεις του ρόλου	104

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Αριθμητικά στοιχεία σχετικά με την εξέλιξη της πιλοτικής λειτουργίας του Προσωπικού Βοηθού	15
Πίνακας 2. Αριθμός ωφελούμενων της υπηρεσίας του Προσωπικού Βοηθού ανά Περιφέρεια	15
Πίνακας 3. Δείγμα Ποσοτικής Έρευνας	25
Πίνακας 4. Κατηγορίες αναπηρίας (κύριες και δευτερεύουσες αναπηρίες)	25
Πίνακας 5. Συμμετέχουσες και συμμετέχοντες στην έρευνα	26
Πίνακας 6: Περιφέρεια διαμονής	32
Πίνακας 7: Αστική/Ημιαστική/Αγροτική περιοχή	33
Πίνακας 8: Ομάδες ηλικιών	33
Πίνακας 9: Κύρια ασχολία κατά το διάστημα διεξαγωγής της έρευνας	33
Πίνακας 10: Επίπεδο Εκπαίδευσης	34
Πίνακας 11: Σύνθεση νοικοκυριού	35
Πίνακας 12: Έχετε συνάψει συμφωνητικό με Προσωπικό Βοηθό και έχετε λάβει (τώρα ή στο παρελθόν) υπηρεσίες Προσωπικού Βοηθού στο πλαίσιο του προγράμματος;	35
Πίνακας 13: Ποιο είναι το πλαίσιο συνεργασίας με τον/τους Προσωπικούς Βοηθούς	36
Πίνακας 14: Πόσους Προσωπικούς Βοηθούς έχουν αυτό το διάστημα	36
Πίνακας 15: Πόσους μήνες έχετε λάβει υπηρεσίες Προσωπικού Βοηθού ως ωφελούμενος/η του Προγράμματος;	37
Πίνακας 16: Τρόπος αξιολόγησης από τη Διεπιστημονική Επιτροπή	57
Πίνακας 17: Τοποθέτηση σε θετικές και αρνητικές δηλώσεις για τον Προσωπικό Βοηθό	87
Πίνακας 18: Επίδραση του Προσωπικού Βοηθού στην καθημερινότητα των ωφελούμενων	95

Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΒΟΗΘΟΥ»: ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η ανεξάρτητη διαβίωση και η γένεση της προσωπικής βοήθειας

Ο θεσμός του Προσωπικού Βοηθού συνδέεται άμεσα με τη φιλοσοφία της ανεξάρτητης διαβίωσης, η οποία αναπτύχθηκε από το διεθνές αναπηρικό κίνημα τις δεκαετίες του 1960 και 1970 ως απάντηση στο κοινωνικό αποκλεισμό και τις πρακτικές ιδρυματικής φροντίδας που βίωναν τα άτομα με αναπηρία και περιόριζαν την αυτονομία τους.¹ Βασική αρχή της ανεξάρτητης διαβίωσης είναι ότι τα άτομα με αναπηρία έχουν το δικαίωμα να αποφασίζουν τα ίδια για τα ζητήματα που αφορούν τη ζωή τους, να ασκούν έλεγχο στις επιλογές τους και να συμμετέχουν ισότιμα στην κοινωνία, λαμβάνοντας την κατάλληλη υποστήριξη για την άσκηση και απόλαυση των δικαιωμάτων τους.²

Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύχθηκε η έννοια της *προσωπικής βοήθειας*, η οποία ήδη από τη δεκαετία του 1990 εφαρμόζεται σε αρκετές ευρωπαϊκές χώρες ως μηχανισμός ενίσχυσης της αυτονομίας και της κοινωνικής συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία. Σε αντίθεση με παραδοσιακές υπηρεσίες φροντίδας, η προσωπική βοήθεια βασίζεται στον έλεγχο που ασκεί το ίδιο το άτομο με αναπηρία στην υποστήριξη που λαμβάνει, επιλέγοντας το πρόσωπο που θα την παρέχει, τον τρόπο οργάνωσής της, και τον χρόνο παροχής της.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα χωρών που έχουν αναπτύξει συστήματα προσωπικής βοήθειας αποτελούν η Σουηδία και η Αγγλία. Ειδικότερα, στη Σουηδία, με τη μεταρρύθμιση του 1994, καθιερώθηκε ένα σύστημα προσωπικής βοήθειας που παρέχει στα άτομα με αναπηρία δημόσια χρηματοδότηση για την κάλυψη των αναγκών υποστήριξης τους, δίνοντάς τους παράλληλα τη δυνατότητα να επιλέγουν και να οργανώνουν τα ίδια τον τρόπο με τον οποίο αυτή παρέχεται.³ Αντίστοιχα, στην Αγγλία, η ανάπτυξη του θεσμού της προσωπικής βοήθειας συνδέθηκε άμεσα με την καθιέρωση ενός συστήματος άμεσων

¹ DeJong, G. (1979). Independent living: From Social Movement to Analytic Paradigm. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 60(10): 435-446; Shakespeare, T. (2018). *Disability: The Basics*. Routledge.

² Barnes, C. (Ed.) (1993). *Making Our Own Choices: Independent Living, Personal Assistance and Disabled People*. Belper, UK: British Council of Organizations of Disabled People; United Nations (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. New York: United Nations.

³ Ratzka, A. D. (1998). Brief Description of the Swedish Personal Assistance Act of 1994 (LASS). Independent Living Institute. Διαθέσιμο στο:
<https://www.independentliving.org/docs1/ratzka1998lass.html>

πληρωμών (direct payments), μέσω του οποίου τα άτομα με αναπηρία λαμβάνουν άμεση οικονομική ενίσχυση, ώστε να μπορούν να επιλέγουν και να προσλαμβάνουν τα ίδια τον προσωπικό τους βοηθό, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό την αυτονομία τους και τον έλεγχο της καθημερινής τους ζωής.⁴

Η σταδιακή ανάπτυξη και λειτουργία μηχανισμών προσωπικής βοήθειας και σε άλλες χώρες, οδήγησε στη διεθνή αναγνώριση της σημασίας της προσωπικής βοήθειας για την ανεξάρτητη διαβίωση των ατόμων με αναπηρία. Η αναγνώριση αυτή αποτυπώθηκε στη *Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες*, η οποία κατοχύρωσε το δικαίωμα των ατόμων με αναπηρία στην ανεξάρτητη διαβίωση και συμμετοχή στην κοινότητα.

Ο «Προσωπικός Βοηθός» στο διεθνές πλαίσιο δικαιωμάτων

Η ανεξάρτητη διαβίωση και η πλήρης συμμετοχή στην κοινότητα αποτελούν θεμελιώδεις αρχές της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες. Η Σύμβαση, υιοθετώντας μια δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας, αναγνωρίζει τα άτομα με αναπηρία ως υποκείμενα-φορείς δικαιωμάτων, με αυτονομία και δικαίωμα στην αυτοδιάθεση, και όχι ως παθητικούς αποδέκτες πρόνοιας ή φροντίδας.

Ειδικότερα, το άρθρο 19 «Ανεξάρτητη διαβίωση και ένταξη στην κοινωνία» της Σύμβασης επικεντρώνεται στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία να ζουν ανεξάρτητα και να συμμετέχουν στην κοινότητα. Σύμφωνα με το άρθρο 19, τα άτομα με αναπηρία έχουν δικαίωμα να επιλέγουν τον τόπο κατοικίας τους, το που και με ποιον θα ζουν, χωρίς να υποχρεώνονται να ζουν υπό ιδιαίτερες συνθήκες διαβίωσης. Για την ουσιαστική άσκηση του δικαιώματός τους στην ανεξάρτητη διαβίωση, τα κράτη οφείλουν να διασφαλίσουν την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε ένα ευρύ δίκτυο υπηρεσιών υποστήριξης, με την προσωπική βοήθεια να είναι μία τέτοια υπηρεσία.

Προκειμένου να διευκρινιστεί το περιεχόμενο του άρθρου 19 και οι υποχρεώσεις των κρατών, η *Επιτροπή των ΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες* εξέδωσε το 2017 το Γενικό Σχόλιο αρ. 5, στο οποίο εξειδικεύεται η έννοια της ανεξάρτητης διαβίωσης και ο ρόλος της προσωπικής βοήθειας.⁵ Ειδικότερα, σύμφωνα με την Επιτροπή, τέσσερα είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της προσωπικής βοήθειας:

⁴ Barnes, C. (2007). 'Direct payments' for personal assistants for disabled people: A key to independent living? Centre for Disability Studies. University of Leeds. Διαθέσιμο στο: <https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/Barnes-Dublin-direct-payments-2.pdf>

⁵ Committee on the Rights of Persons with Disabilities. (2017). General comment No. 5 (2017) on the right to live independently and be included in the community (CRPD/C/GC/5). United

- α) η χρηματοδότησή της βασίζεται στις εξατομικευμένες ανάγκες του ατόμου και όχι σε προκαθορισμένες υπηρεσίες,
- β) το ίδιο το άτομο με αναπηρία αποφασίζει **ποιος, πότε, πού** και με **ποιόν** τρόπο θα του παρέχει υποστήριξη,
- γ) η σχέση της προσωπικής βοήθειας βασίζεται στην επιλογή, την καθοδήγηση και την εποπτεία του προσωπικού βοηθού από τον ίδιο τον χρήστη της υπηρεσίας, και
- δ) η υπηρεσία οργανώνεται με τρόπο που επιτρέπει στο άτομο με αναπηρία να την αυτοδιαχειρίζεται σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του.⁶

Η Επιτροπή υπογραμμίζει ότι τα χαρακτηριστικά αυτά διαφοροποιούν την προσωπική βοήθεια από τις παραδοσιακές υπηρεσίες φροντίδας. Στο πλαίσιο της προσωπικής βοήθειας, το άτομο με αναπηρία διατηρεί τον έλεγχο της υποστήριξης που λαμβάνει, καθώς αποφασίζει **ποιος** θα είναι ο προσωπικός του βοηθός, **πότε**, **πού** και με **ποιον** τρόπο θα παρέχεται η υποστήριξη, σύμφωνα με τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις επιλογές του. Με τον τρόπο αυτό, η προσωπική βοήθεια λειτουργεί ως μέσο άσκησης του δικαιώματος στην ανεξάρτητη διαβίωση, επιτρέποντας στο άτομο με αναπηρία να διατηρεί τον έλεγχο της ζωής του και των αποφάσεων που το αφορούν, συμμετέχοντας ισότιμα στην κοινωνία.

Ο «Προσωπικός Βοηθός» στην Ελλάδα

Η έναρξη των ενεργειών για την εισαγωγή του θεσμού του Προσωπικού Βοηθού στην Ελλάδα, που αποτελούσε ένα διαχρονικό αίτημα της ΕΣΑμεΑ και του αναπηρικού κινήματος, τοποθετείται την άνοιξη του 2020, όταν το τότε Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ανέλαβε πρωτοβουλίες για την προώθηση της ανεξάρτητης διαβίωσης των ατόμων με αναπηρία. Σημαντικό σημείο αναφοράς αποτέλεσαν και οι συστάσεις της *Επιτροπής των ΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες* προς τη χώρα, οι οποίες διατυπώθηκαν ύστερα από την εξέταση της Ελλάδας τον Σεπτέμβριο του 2019 και περιλάμβαναν, μεταξύ άλλων, την υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης εθνικής στρατηγικής με σαφές χρονοδιάγραμμα και επαρκείς πόρους για την αποτελεσματική αποϊδρυματοποίηση σε όλα τα επίπεδα, καθώς και τη διασφάλιση της ενεργού συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία, μέσω των αντιπροσωπευτικών τους οργανώσεων, στον σχεδιασμό στρατηγικών και υπηρεσιών που προωθούν την ανεξάρτητη διαβίωση και τη συμπερίληψη στην κοινότητα.⁷

Nations. Διαθέσιμο στο: <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no5-article-19-right-live>

⁶ Ο.π.

⁷ Βλ. παρ. 29α και 29β των Καταληκτικών Παρατηρήσεων της Επιτροπής των ΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες προς την Ελλάδα. Διαθέσιμο στο: <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=AwMgS8nCYhenSaosh26KZZ5JrIzoCGCq2fRijsOk488xxjWobqqldBUkWL5lmDfYTAXcI%2FFoVLou8T%2FK4Y9vww%3D%3D>

Στο πλαίσιο αυτό, τον Απρίλιο του 2020, συγκροτήθηκε από το Υπουργείο Ομάδα Εργασίας⁸ με σκοπό τη διερεύνηση των όρων και των προϋποθέσεων υπό τις οποίες η υπηρεσία του «Προσωπικού Βοηθού» θα μπορούσε να θεσμοθετηθεί στην Ελλάδα. Η Ομάδα Εργασίας, στην οποία συμμετείχε και η ΕΣΑμεΑ, ξεκίνησε άμεσα τις εργασίες της μετά την έκδοση της σχετικής υπουργικής απόφασης οι οποίες ολοκληρώθηκαν λίγους μήνες αργότερα, τον Ιούλιο του 2020, με την υποβολή του πορίσματός της στην πολιτική ηγεσία του Υπουργείου. Μετά την υποβολή του πορίσματος, το φθινόπωρο του 2020, η Υφυπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων εισηγήθηκε τη χρηματοδότηση ενός πιλοτικού προγράμματος εφαρμογής της υπηρεσίας του «Προσωπικού Βοηθού» μέσω του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, με αρχικό στόχο την έναρξη της πιλοτικής εφαρμογής της εντός του 2021.⁹

Η θεσμοθέτηση του Προσωπικού Βοηθού και η υλοποίηση του πιλοτικού προγράμματος για τη λειτουργία του αποτελούσε δράση¹⁰ του 1^{ου} Εθνικού Σχεδίου Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, το οποίο δημοσιεύθηκε στις αρχές Δεκεμβρίου του 2020. Σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Δράσης, η υλοποίηση της αναμενόταν να λάβει χώρα εντός του 2021.

Σχεδόν ένα χρόνο αργότερα, τον Σεπτέμβριο του 2021, η υπηρεσία του Προσωπικού Βοηθού για άτομα με αναπηρία θεσμοθετήθηκε με το Μέρος Δ' του ν. 4837/2021, σηματοδοτώντας μια σημαντική μεταρρύθμιση των πολιτικών υποστήριξης των ατόμων με αναπηρία, ικανοποιώντας παράλληλα ένα διαχρονικό αίτημα του αναπηρικού κινήματος για την ενίσχυση της αυτονομίας και της ανεξάρτητης διαβίωσης. Λίγους μήνες αργότερα, την άνοιξη του 2022 εκδόθηκαν οι δύο υπουργικές αποφάσεις μέσω των οποίων οριζόταν το πλαίσιο λειτουργίας της πιλοτικής εφαρμογής του Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός». Οι πρώτοι ωφελούμενοι της πιλοτικής εφαρμογής του προγράμματος απέκτησαν Προσωπικό Βοηθό τον Απρίλιο του 2023, ενώ η λειτουργία της πιλοτικής εφαρμογής ολοκληρώνεται στα τέλη Ιουνίου του 2026.

⁸ Υπουργική Απόφαση αρ. 293 (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 314/23.04.2020)

⁹ Κοψίνη, Χ (2020, 27 Οκτωβρίου). «Πρόταση για «προσωπικό βοηθό» σε Άτομα με Αναπηρία». *Η Εφημερίδα των Συντακτών*. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2020 από: https://www.efsyn.gr/oikonomia/elliniki-oikonomia/266054_protasi-gia-prosopiko-boitho-se-atoma-me-anapiria

¹⁰ Βλ. Στόχο 11 «Ανεξάρτητη Διαβίωση», υπο-στόχο 11.1. του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία. Διαθέσιμο στο: https://amea.gov.gr/strategy/action#st_10

Τέλος, σύμφωνα με τη Δράση 30 της Εθνικής Στρατηγικής για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία 2024-2030,¹¹ προβλέπεται η αξιολόγηση του πιλοτικού προγράμματος -όπως άλλωστε προβλέπεται και στην παρ. 5 του άρθρου 36 του ν. 4837/2021- και η αναμόρφωσή του, η οποία αναμενόταν να ολοκληρωθεί μέχρι τα τέλη Δεκεμβρίου του 2025.¹²

Το θεσμικό πλαίσιο του «Προσωπικού Βοηθού»

Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, η υπηρεσία του Προσωπικού Βοηθού για άτομα με αναπηρία θεσμοθετήθηκε με το Μέρος Δ' του ν. 4837/2021, το οποίο καθορίζει τους βασικούς άξονες οργάνωσης και λειτουργίας του θεσμού. Ειδικότερα, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 34 του ν. 4837/2021, ο «Προσωπικός Βοηθός» είναι ένα φυσικό πρόσωπο που αναλαμβάνει την υποστήριξη ενός ατόμου με αναπηρία στο πλαίσιο ενός ευρύτερου συστήματος κοινωνικής υποστήριξης, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τόσο του ίδιου του ατόμου όσο και της οικογένειάς του. Η υπηρεσία αποσκοπεί στην ενίσχυση της αυτονομίας και της ανεξάρτητης διαβίωσης συμβάλλοντας παράλληλα στη συμπερίληψη του ατόμου με αναπηρία στην κοινωνία, καθώς και στην αποτροπή φαινομένων ιδρυματοποίησης και κοινωνικού αποκλεισμού.

Η παροχή της υπηρεσίας βασίζεται στην αξιολόγηση των εξατομικευμένων αναγκών, των συνθηκών διαβίωσης, καθώς των προσωπικών επιλογών και προτιμήσεων του ατόμου με αναπηρία (παρ. 1, άρθρο 34). Δικαίωμα πρόσβασης στην υπηρεσία του Προσωπικού Βοηθού έχουν όλα τα άτομα με αναπηρία, ανεξάρτητα από την αναπηρία τους ή τον τόπο διαβίωσης τους (άρθρο 34, παρ. 2). Παράλληλα, οι ωφελούμενοι της υπηρεσίας δεν στερούνται του δικαιώματός τους να συνεχίσουν να λαμβάνουν προνοιακές παροχές, οικονομικές ενισχύσεις ή άλλες κοινωνικές υπηρεσίες που χορηγούνται από τον Οργανισμό Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) (άρθρο 34, παρ. 3). Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 35, ο ΟΠΕΚΑ είναι ο υπεύθυνος φορέας για την υλοποίηση της υπηρεσίας, συγκεκριμένα η Διεύθυνση Αναπηρικών Επιδομάτων και Οικονομικών Ενισχύσεων.

Εκτός από τον ν. 4837/2021, το 2022, εκδόθηκαν δύο Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις, η ΚΥΑ με αρ. 28458/2022 και η ΚΥΑ με αρ. 28455/2022, οι οποίες

¹¹ Βλ. Δράση 30 της Εθνικής Στρατηγικής για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία. Διαθέσιμη στο: https://amea.gov.gr/strategy/strategy-2024-2030#s_18

¹² Για μία συνοπτική αποτύπωση της εξέλιξης του θεσμού του Προσωπικού Βοηθού στην Ελλάδα βλ. **Παράρτημα Ι**.

εστιάζουν στην υλοποίηση του πιλοτικού προγράμματος, και στη σύνθεση, συγκρότηση, και λειτουργία των Επιτροπών Αξιολόγησης αντίστοιχα.¹³

Η πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος

Σύμφωνα με το άρθρο 36 του ν. 4837/2021, η υπηρεσία του Προσωπικού Βοηθού για άτομα με αναπηρία προβλεπόταν να λειτουργήσει αρχικά σε πιλοτικό επίπεδο, και μετά την ολοκλήρωση και αξιολόγηση της πιλοτικής εφαρμογής της θα ακολουθούσε η καθολική εφαρμογή της. Ειδικότερα, η πιλοτική λειτουργία σχεδιάστηκε να υλοποιηθεί σε δύο φάσεις. Η πρώτη φάση ξεκίνησε το 2022 και η υπηρεσία προβλεπόταν να παρέχεται για δυο έτη, ενώ η δεύτερη φάση ξεκίνησε το 2023, με διάρκεια ενός έτους. Το πρόγραμμα απευθυνόταν συνολικά σε έως 2.000 ωφελούμενους.¹⁴ Ως προς την γεωγραφική εφαρμογή του, στην πρώτη φάση συμμετείχαν άτομα με αναπηρία που κατοικούσαν στην Περιφέρεια Αττικής, ενώ στη δεύτερη φάση συμμετείχαν άτομα με αναπηρία από τις υπόλοιπες δώδεκα περιφέρειες της χώρας.¹⁵

Τα επιλέξιμα κριτήρια συμμετοχής στο πρόγραμμα ήταν τα εξής: **α)** οι ενδιαφερόμενοι/ες να είναι ηλικίας από 16 έως 65 ετών, **β)** να διαθέτουν πιστοποίηση αναπηρίας με συνολικό ποσοστό τουλάχιστον 67%, **γ)** να κατοικούν εντός των γεωγραφικών ορίων που αντιστοιχούσαν σε κάθε φάση του προγράμματος, και **δ)** να έχουν κατά κεφαλήν εισόδημα που δεν υπερέβαινε τις 60.000 ευρώ. Ως προς την επιλογή των υποψήφιων ωφελούμενων που θα προχωρούσαν στη διαδικασία αξιολόγησης, σύμφωνα με το άρθρο 7 της ΚΥΑ 28455/2022, αυτή δεν πραγματοποιήθηκε με σειρά προτεραιότητας αλλά με ηλεκτρονική κλήρωση, μέσω αλγορίθμου που διασφάλιζε την «ανωνυμοποίηση των αιτήσεων και την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος».

Η πρώτη πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για συμμετοχή των υποψήφιων ωφελούμενων στο πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού δημοσιεύθηκε στις 14 Απριλίου και η προθεσμία υποβολής αιτήσεων ολοκληρώθηκε στις 15 Ιουνίου. Οι πρώτοι ωφελούμενοι απέκτησαν Προσωπικό Βοηθό σχεδόν έναν χρόνο

¹³ Βλ. **Παράρτημα II** για τη βασική νομοθεσία που αφορά την υπηρεσία του «Προσωπικού Βοηθού για άτομα με αναπηρία».

¹⁴ Συγκεκριμένα, έως 1.000 ωφελούμενους από την Περιφέρεια Αττικής και έως 1.000 ωφελούμενους από τις υπόλοιπες δώδεκα (12) περιφέρειες της χώρας. Οι ωφελούμενοι που είχαν κριθεί επιλέξιμοι στην πρώτη φάση, δεν μπορούσαν να συμμετάσχουν στη δεύτερη, εκτός εάν παραιτούνται από την αρχική τους αίτηση.

¹⁵ Άτομα με αναπηρία που είχαν υποβάλλει αίτηση κατά την πρώτη φάση και η αίτησή τους είχε κριθεί επιλέξιμη δεν μπορούσαν, σύμφωνα με την ΚΥΑ 28458/2022 - Υλοποίηση Πιλοτικού Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία (ΦΕΚ Β' 1427/24.03.2022) [Όπως τροποποιήθηκε με την ΚΥΑ Δ12α/Γ.Π.οικ.55175/15.06.2022 (Β' 3007) και με την ΚΥΑ 47373/10.05.2023 (Β' 3103), να υποβάλλουν αίτηση στη β' φάση του πιλοτικού προγράμματος, εκτός και εάν παραιτηθούν από την αρχική τους αίτηση.

αργότερα, τον Απρίλιο του 2023.¹⁶ Η δεύτερη πρόσκληση δημοσιεύθηκε στις 10 Μαΐου 2023, με καταληκτική ημερομηνία την 16^η Ιουνίου 2023, και απευθυνόταν σε υποψήφιους ωφελούμενους που κατοικούσαν στις υπόλοιπες δώδεκα περιφέρειες της χώρας. Η κλήρωση για την επιλογή των 1.000 ωφελούμενων της δεύτερης φάσης πραγματοποιήθηκε στις 26 Ιανουαρίου 2024 και λίγους μήνες αργότερα οι πρώτοι ωφελούμενοι της δεύτερης φάσης εντάχθηκαν στο πρόγραμμα.

Παρότι το άρθρο 36 του ν.4837/2021 προέβλεπε ότι η πιλοτική λειτουργία του προγράμματος θα διαρκούσε για δύο έτη (2022-2024), τον Μάρτιο του 2025, ανακοινώθηκε η παράταση του προγράμματος,¹⁷ καθώς και η διενέργεια νέας κλήρωσης για την ένταξη 500 επιπλέον ωφελούμενων από όσους είχαν ήδη υποβάλλει αίτηση στο πλαίσιο των δύο πρώτων φάσεων. Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε και νέα, τέταρτη κλήρωση μέσω της οποίας επιλέχθηκαν 80 ακόμη ωφελούμενοι.

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται τα διαθέσιμα ποσοτικά στοιχεία που έχουν δημοσιευθεί στον ιστότοπο του Προσωπικού Βοηθού και αφορούν την εξέλιξη της πιλοτικής εφαρμογής του Προσωπικού Βοηθού. Συγκεκριμένα, αποτυπώνονται ο συνολικός αριθμός των ωφελούμενων που έχουν αξιολογηθεί, οι θετικές αποφάσεις απονομής ωρών προσωπικής βοήθειας, οι ωφελούμενοι που έχουν λάβει Προσωπική Βοήθεια από την έναρξη του Προγράμματος, καθώς και ο αριθμός των Προσωπικών Βοηθών που έχουν απασχοληθεί στο πρόγραμμα και που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο.

¹⁶ Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας (2023). Ετήσια Έκθεση Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας για το έτος 2022, σσ. 31-32. Διαθέσιμη στο: <https://paratiritirioanapirias.gr/el/results/publications/90/e8nikh-ek8esh-gia-thn-anaphria-etoy-2022>. Παρατηρητήριο Θεμάτων Αναπηρίας (2023). Έκθεση Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας για το την περίοδο Ιανουάριος – Σεπτέμβριος 2023, σσ. 67-69. Διαθέσιμη στο: <https://paratiritirioanapirias.gr/el/results/publications/97/e8nikh-ek8esh-gia-thn-anaphria-periodoy-ianoyariyos-septembrioy-2023>

¹⁷ Σύμφωνα με το άρθρο 22 του ν. 5178/2025 «Η πιλοτική εφαρμογή της υπηρεσίας παρατείνεται έως τη λήξη του προγράμματος του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» και μέχρι εξαντλήσεως του προϋπολογισμού του έργου.»

Πίνακας 1. Αριθμητικά στοιχεία σχετικά με την εξέλιξη της πιλοτικής λειτουργίας του Προσωπικού Βοηθού

Σύνολο ολοκληρωμένων αξιολογήσεων ωφελούμενων	2.637
Σύνολο θετικών αποφάσεων απονομής ωρών προσωπικής βοήθειας	2.576
Ωφελούμενοι που έχουν λάβει Προσωπική Βοήθεια (από την έναρξη του προγράμματος)	1.818
Προσωπικοί Βοηθοί που έχουν απασχοληθεί στο πρόγραμμα	2.975
Προσωπικοί Βοηθοί που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο	5.181

Πηγή: <https://prosopikosvoithos.gov.gr/#!/info#body> (Ιούνιος 2026)

Ο Πίνακας 2 παρουσιάζει την κατανομή των ωφελούμενων ανά Περιφέρεια, όπως αυτή είχε διαμορφωθεί έως τον Ιούλιο του 2025.

Πίνακας 2. Αριθμός ωφελούμενων της υπηρεσίας του Προσωπικού Βοηθού ανά Περιφέρεια

Περιφέρεια	Πλήθος Ωφελούμενων
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	75
Αττικής	712
Βορείου Αιγαίου	12
Δυτικής Ελλάδας	106
Δυτικής Μακεδονίας	46
Ηπείρου	40
Θεσσαλίας	99
Ιονίων Νήσων	16
Κεντρικής Μακεδονίας	241
Κρήτης	69
Νοτίου Αιγαίου	18
Πελοποννήσου	59
Στερεάς Ελλάδας	74

Πηγή: Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας, Ιούλιος 2025

Για την υποστήριξη της λειτουργίας του Προγράμματος αναπτύχθηκε ειδικό πληροφοριακό σύστημα, μέσω του οποίου πραγματοποιούνταν η υποβολή αιτήσεων τόσο των ωφελούμενων όσο και των υποψήφιων Προσωπικών Βοηθών, η τήρηση του Μητρώου Προσωπικών Βοηθών, η επιλογή των Προσωπικών Βοηθών από τους ωφελούμενους, η παρακολούθηση της παροχής της υπηρεσίας και η διαχείριση των σχετικών πληρωμών. Επίσης, προβλεπόταν η δημιουργία ξεχωριστού πληροφοριακού συστήματος για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση των Προσωπικών Βοηθών, ενώ προβλέφθηκε και η υπηρεσία υποστήριξης (helpdesk)

για την παροχή πληροφοριών, οδηγιών και τεχνικής υποστήριξης προς τους ωφελούμενους και τους Προσωπικούς Βοηθούς. Ως προς την ψηφιακή προσβασιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων, σύμφωνα με την ΚΥΑ με αρ. 28458/2022, τα πληροφοριακά συστήματα και το Μητρώο Προσωπικών Βοηθών έπρεπε να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της ψηφιακής προσβασιμότητας.

Προκειμένου να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα, οι ενδιαφερόμενοι/ες έπρεπε να υποβάλλουν ηλεκτρονική αίτηση μέσω της ειδικής ψηφιακής πλατφόρμας, η οποία συνοδευόταν από ειδικό ερωτηματολόγιο. Η αίτηση μπορούσε να υποβληθεί είτε από τους ίδιους τους/τις ενδιαφερόμενους/ες είτε από τους νόμιμους εκπροσώπους τους.

Για την αξιολόγηση των υποψηφίων, σύμφωνα με την ΚΥΑ 28458/2022, συγκροτήθηκαν *Ειδικές Επιτροπές Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα*, οι οποίες είχαν ως αρμοδιότητα την εκτίμηση της ανάγκης παροχής Προσωπικής Βοήθειας στα άτομα με αναπηρία. Κάθε επιτροπή ήταν τριμελής και αποτελούνταν από έναν κοινωνικό λειτουργό, έναν εργοθεραπευτή και έναν ψυχολόγο, με τον κοινωνικό λειτουργό να ασκεί τα καθήκοντα προέδρου. Προβλέπονταν επίσης αναπληρωματικά μέλη για κάθε ειδικότητα, ενώ τα μέλη των επιτροπών όφειλαν να παρακολουθήσουν ειδικό πρόγραμμα επιμόρφωσης σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο του Προσωπικού Βοηθού, τη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας, τα μοντέλα αναπηρίας, τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, την ορθή ορολογία και τη χρήση εργαλείων αξιολόγησης. Για τη διασφάλιση της αμεροληψίας της διαδικασίας αποκλείονταν από τη συμμετοχή στις Επιτροπές επαγγελματίες που παρείχαν υπηρεσίες αντίστοιχες με την *προσωπική βοήθεια*, ενώ προβλεπόταν υποχρέωση αποχής σε περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων. Οι αποφάσεις των Επιτροπών λαμβάνονταν συλλογικά, με ίση βαρύτητα της γνώμης κάθε μέλους, και καταχωρούνταν ηλεκτρονικά στο πληροφοριακό σύστημα του προγράμματος.

Ύστερα από την ολοκλήρωση της διαδικασίας υποβολής των αιτήσεων, οι επιλέξιμοι υποψήφιοι αξιολογούνταν από τις Ειδικές Επιτροπές Αξιολόγησης. Για τη συμμετοχή των υποψηφίων ωφελούμενων στην πιλοτική φάση, προβλεπόταν προκαθορισμένη ποσόστωση ανά κατηγορία αναπηρίας. Συγκεκριμένα:

- Το 60% των ωφελούμενων ήταν για **άτομα με κινητική αναπηρία**,
- Το 35% για **άτομα με νοητική, αναπτυξιακή ή ψυχική αναπηρία** και,
- Το 5% για **άτομα με αναπηρία όρασης ή ακοής**.

Η αξιολόγηση πραγματοποιούνταν κυρίως στο χώρο διαμονής του/της ενδιαφερόμενου/ης, ωστόσο προβλεπόταν και η πραγματοποίηση της μέσω τηλεδιάσκεψης. Η αξιολόγηση περιλάμβανε συνέντευξη του υποψήφιου από τα

μέλη της Επιτροπής, εξέταση των συνθηκών διαβίωσης και αξιολόγηση της λειτουργικότητάς του μέσω της χρήσης του ερωτηματολογίου WHODAS 2.0 του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (ΠΟΥ).¹⁸ Στο πλαίσιο αυτό, η απονομή Προσωπικής Βοήθειας δεν βασιζόταν αποκλειστικά στο ποσοστό αναπηρίας των υποψήφιων, αλλά κυρίως στην εξατομικευμένη αξιολόγηση της λειτουργικότητας και των πραγματικών αναγκών των υποψηφίων.

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης και την ανάλυση των αποτελεσμάτων αυτής, οι υποψήφιοι κατατάσσονταν σε μία από τις επτά κατηγορίες που προβλέπονταν, σύμφωνα με την ανάγκη τους για προσωπική βοήθεια. Ειδικότερα, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 8 της ΚΥΑ 28458/2022, οι κατηγορίες αυτές είναι οι εξής:

- α) Καμία ανάγκη, που αντιστοιχεί σε μηδέν (0) πόντους
- β) Περιστασιακή – μη καθημερινή ανάγκη, που αντιστοιχεί σε μηδέν (0) πόντους,
- γ) Πολύ μικρή ανάγκη που αντιστοιχεί σε μηδέν (0) πόντους,
- δ) Μικρή ανάγκη, που αντιστοιχεί σε έναν (1) πόντο,
- ε) Μέτρια ανάγκη που αντιστοιχεί σε δύο (2) πόντους,
- στ) Μεγάλη ανάγκη, που αντιστοιχεί σε τρεις (3) πόντους,
- ζ) Απόλυτη και διαρκής εξάρτηση, που αντιστοιχεί σε τέσσερις (4) πόντους.

Επιπλέον, για τα άτομα με νοητική, αναπτυξιακή ή ψυχική αναπηρία αξιολογούνταν και το κατά πόσο ήταν σε θέση να καθοδηγούν οι ίδιοι τον Προσωπικό τους Βοηθό.

Ως προς την κατανομή της προσωπικής βοήθειας, οι ωφελούμενοι κατατάσσονταν, μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σε τέσσερις βαθμίδες υποστήριξης: «μικρή ανάγκη», «μέτρια ανάγκη», «μεγάλη ανάγκη» και «απόλυτη και διαρκής εξάρτηση».¹⁹ Σε κάθε βαθμίδα αντιστοιχούσε διαφορετικός αριθμός ωρών προσωπικής βοήθειας, ο οποίος αυξανόταν ανάλογα με το επίπεδο υποστήριξης που είχε διαπιστωθεί κατά την αξιολόγηση.²⁰ Συνεπώς, όσο

¹⁸ Το WHODAS 2.0 εξετάζει το επίπεδο λειτουργικότητας του ατόμου σε έξι βασικούς τομείς, οι οποίοι είναι: γνωσιακή λειτουργία, κινητικότητα, αυτοφροντίδα, κοινωνικές σχέσεις, δραστηριότητες καθημερινής ζωής και συμμετοχή στην κοινωνία. Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο στο Παράρτημα II της ΚΥΑ 28458/2022.

¹⁹ Για το πως υπολογίζεται η κατανομή προσωπικής βοήθειας στους ωφελούμενους του προγράμματος βλ. άρθρο 10 της ΚΥΑ 28458/2022.

²⁰ Όταν τον Μάρτιο του 2023, οι πρώτοι ωφελούμενοι εντάχθηκαν στο πιλοτικό πρόγραμμα «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία», το ύψος της μηνιαίας χρηματοδότησης καθορίστηκε με βάση το επίπεδο των αναγκών υποστήριξης που διαπιστωνόταν κατά τη διαδικασία αξιολόγησης. Ειδικότερα, προβλέφθηκαν τέσσερις βαθμίδες χρηματοδότησης: 1.663 ευρώ (ή 277 ώρες) για άτομα με απόλυτη και διαρκή εξάρτηση, 1.247 ευρώ (ή 208 ώρες) για άτομα με μεγάλη ανάγκη, 831 ευρώ (ή 139 ώρες) για άτομα με μέτρια ανάγκη, και 416 ευρώ (ή 69 ώρες) για άτομα με μικρή ανάγκη. Τα ποσά αυτά διατηρήθηκαν καθ' όλη τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας του προγράμματος. Πηγή: <https://ypergasias.gov.gr/apo-simera-oi-protoi-prosopikoi-voithoi-xekinoun-na-ergazontai-dipla-stous-sybolites-mas-me-anapiria/>

μεγαλύτερη ήταν η ανάγκη υποστήριξης του ωφελούμενου, τόσο περισσότερες ώρες προσωπικής βοήθειας του απονέμονταν.

Με βάση την απόφαση της Ειδικής Επιτροπής Αξιολόγησης, ο ΟΠΕΚΑ εξέδιδε την εγκριτική απόφαση απονομής των ωρών βοήθειας, με την οποία καθοριζόταν ο αριθμός των ωρών προσωπικής βοήθειας που δικαιούνταν κάθε ωφελούμενος. Με την έκδοση της εγκριτικής απόφασης, οι ωφελούμενοι αποκτούσαν πρόσβαση στο Μητρώο Προσωπικών Βοηθών, μέσω του οποίου μπορούσαν να αναζητήσουν και να επιλέξουν έναν ή περισσότερους Προσωπικούς Βοηθούς, ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους. Η συνεργασία μεταξύ των δύο μερών καθοριζόταν με ιδιωτικό συμφωνητικό.

Ως προς την αμοιβή των Προσωπικών Βοηθών, η ΚΥΑ προέβλεπε ότι αυτή καταβαλλόταν με βάση τις πραγματικές ώρες παροχής προσωπικής βοήθειας και ανερχόταν σε έξι (6) ευρώ μικτά ανά ώρα. Παράλληλα, κάθε Προσωπικός Βοηθός μπορούσε να παρέχει προσωπική βοήθεια έως οκτώ (8) ώρες ημερησίως και έως σαράντα (40) ώρες εβδομαδιαίως, χωρίς να υπερβαίνει συνολικά τις 184 ώρες ανά μήνα.²¹

Εκτός από την ωριαία παροχή προσωπικής βοήθειας, το θεσμικό πλαίσιο προέβλεπε και τη δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας σε καθεστώς συνοίκησης. Στην περίπτωση αυτή, ο Προσωπικός Βοηθός διέμενε στην κατοικία του ωφελούμενου και λάμβανε σταθερή μηνιαία αποζημίωση, ενώ ο/η ωφελούμενος/η όφειλε να του παρέχει επιπλωμένο δωμάτιο και διατροφή.²² Η παροχή προσωπικής βοήθειας υπό καθεστώς συνοίκησης μπορούσε να επιλεγεί όταν οι ανάγκες υποστήριξης του/της ωφελούμενου/ης ήταν ιδιαίτερα αυξημένες και το ποσό που του είχε απονεμηθεί επαρκούσε για την κάλυψη του σχετικού κόστους.

Οι αρμοδιότητες των Προσωπικών Βοηθών

Σύμφωνα με το άρθρο 2 της ΚΥΑ 28458/2022, ο Προσωπικός Βοηθός παρέχει εξατομικευμένη υποστήριξη στο άτομο με αναπηρία με στόχο την ενίσχυση της ανεξάρτητης διαβίωσης, της αυτονομίας και της κοινωνικής συμμετοχής του. Η υποστήριξη παρέχεται με βάση τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις επιλογές του ίδιου του ωφελούμενου και μπορεί να αφορά δραστηριότητες της καθημερινής ζωής, όπως η σίτιση, η ένδυση, και η προσωπική υγιεινή, καθώς και τη συμμετοχή

²¹ Βλ. παρ. 3 του άρθρου 14 της ΚΥΑ 28458/2022, όπως τροποποιήθηκε με την παρ.1 τους άρθρου 1 της Υπουργικής Απόφασης Δ12α/5934/2024.

²² Στην περίπτωση της συνοίκησης, η αμοιβή του Προσωπικού Βοηθού ανέρχεται σε 1.200 ευρώ μικτά το μήνα, και ο ωφελούμενος λαμβάνει 250 ευρώ το μήνα για την κάλυψη των εξόδων που θα κάνει για τον Προσωπικό Βοηθό.

στην εκπαίδευση, την εργασία, τις δραστηριότητες ελευθέρου χρόνου και την κοινωνική ζωή.

Η παροχή της *προσωπικής βοήθειας* συνίσταται στην από κοινού δραστηριότητα του Προσωπικού Βοηθού με τον ωφελούμενο, εντός και εκτός της κατοικίας του, σύμφωνα με τις οδηγίες του ίδιου του ωφελούμενου. Ο ρόλος του Προσωπικού Βοηθού είναι να παρέχει την απαραίτητη υποστήριξη, ώστε το άτομο με αναπηρία να μπορεί να ασκεί μεγαλύτερο έλεγχο στη ζωή του και να συμμετέχει ισότιμα στην κοινωνία.

Ωστόσο, το θεσμικό πλαίσιο θέτει σαφή όρια ως προς τον ρόλο του Προσωπικού Βοηθού. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Προσωπικής Βοήθειας δεν περιλαμβάνονται ιατρικές, νοσηλευτικές, θεραπευτικές ή εκπαιδευτικές υπηρεσίες, ούτε υπηρεσίες για τις οποίες απαιτείται συγκεκριμένη επαγγελματική ειδικότητα ή άδεια άσκησης επαγγέλματος. Επιπλέον, στις αρμοδιότητες του Προσωπικού Βοηθού δεν περιλαμβάνονται καθήκοντα αποκλειστικά οικιακού βοηθού, υποβοήθηση σε σεξουαλική δραστηριότητα ή οποιαδήποτε άλλη παράνομη ενέργεια.²³

²³ Βλ. παρ. 3 του άρθρου 2 της ΚΥΑ 28458/2022.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να αξιολογήσει την πιλοτική εφαρμογή της υπηρεσίας του Προσωπικού Βοηθού υπό την οπτική των ωφελούμενων ατόμων με αναπηρία, καθώς και να διαμορφώσει συστάσεις ως προς τη διευρυμένη εφαρμογή και τη βελτιστοποίηση του θεσμικού πλαισίου. Ειδικότερα, οι στόχοι της έρευνας είναι:

- Να αποτυπώσει τις εμπειρίες των ωφελούμενων ατόμων με αναπηρία από τη χρήση της υπηρεσίας των Προσωπικού Βοηθού και να εξετάσει τον βαθμό ικανοποίησής τους από την παρεχόμενη υπηρεσία, ανάλογα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.
- Να διερευνήσει τον αντίκτυπο της υπηρεσίας στην καθημερινότητα, την ευημερία, την αυτονομία και την συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνική ζωή.
- Να προσδιορίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία που αναδείχθηκαν κατά την πιλοτική εφαρμογή της υπηρεσίας, και να αναδείξει τυχόν προβλήματα, ανάγκες και κενά που οφείλουν να αντιμετωπιστούν κατά τη φάση της καθολικής επέκτασης.
- Να καταγράψει τις εμπειρίες και αντιλήψεις των Προσωπικών Βοηθών, να προσδιορίσει τις ανάγκες και τις προκλήσεις που οι ίδιοι αντιμετωπίζουν κατά την εργασία τους, και να διερευνήσει τον βαθμό εργασιακής τους ικανοποίησης.
- Να διερευνήσει ζητήματα του πλαισίου αλληλεπίδρασης, επικοινωνίας και συνεργασίας των ατόμων με αναπηρία με τους Προσωπικούς τους Βοηθούς.
- Να εξετάσει τις αντιλήψεις όλων των εμπλεκόμενων μερών αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας και να καταγράψει τις δικές τους προτάσεις βελτίωσης.

Ερευνητικός σχεδιασμός

Η έρευνα υλοποιήθηκε στη βάση του μικτού διαδοχικού σχεδιασμού **Sequential Mixed Methods Design**, συνδυάζοντας την ποσοτική και την ποιοτική προσέγγιση σε τρεις διακριτές, αλληλοσυμπληρούμενες φάσεις. Η επιλογή του συγκεκριμένου σχεδιασμού επέτρεψε τη σταδιακή διερεύνηση του φαινομένου, την ανάπτυξη κατάλληλων ερευνητικών εργαλείων και τη σε βάθος κατανόηση των ευρημάτων. Πιο αναλυτικά, η έρευνα διαρθρώθηκε ως εξής:

Στάδιο 1: Διερευνητική φάση

- Μελέτη και αποτύπωση του γενικού πλαισίου του Προσωπικού Βοηθού καθώς και καταγραφή των παραμέτρων αναφορικά με την πιλοτική εφαρμογή της υπηρεσίας στη χώρα.
- Προσδιορισμός των θεματικών αξόνων και διαμόρφωση των ερευνητικών ερωτημάτων.
- Διεξαγωγή μίας (1) Ομάδας Εστίασης με άτομα με αναπηρία/ωφελούμενους της υπηρεσίας προκειμένου να διερευνηθούν οι βασικές εμπειρίες και ανάγκες τους, στη βάση των οποίων διαμορφώθηκε το τελικό ερωτηματολόγιο της ποσοτικής έρευνας.

Στάδιο 2: Ποσοτική έρευνα με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου

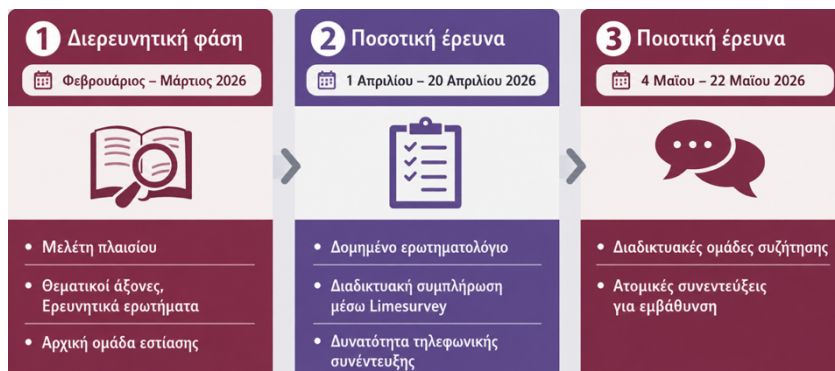
Στο δεύτερο στάδιο πραγματοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα με χρήση δομημένου αυτοσυμπληρούμενου ερωτηματολογίου. Η έρευνα υλοποιήθηκε διαδικτυακά, μέσω της πλατφόρμας Limesurvey, ενώ προσφέρθηκε και η δυνατότητα τηλεφωνικής συνέντευξης για άτομα με δυσκολία ή περιορισμό στη χρήση υπολογιστή.

Στάδιο 3: Ποιοτική έρευνα

Μετά την ολοκλήρωση της ποσοτικής φάσης πραγματοποιήθηκαν έξι (6) focus groups και τρεις (3) ατομικές σε βάθος συνεντεύξεις με στόχο τη βαθύτερη κατανόηση και ερμηνεία των ποσοτικών ευρημάτων.

Ύστερα από την ολοκλήρωση και των τριών σταδίων, ξεκίνησε η επεξεργασία και ανάλυση του εμπειρικού υλικού. Ειδικότερα, πραγματοποιήθηκε η επεξεργασία των απαντήσεων του ποσοτικού ερωτηματολογίου, ενώ οι απαντήσεις στις δύο ανοιχτές ερωτήσεις αναλύθηκαν ποιοτικά με τη μέθοδο της θεματικής ανάλυσης. Παράλληλα, μετά την απομαγνητοφώνηση του συνόλου του ποιοτικού υλικού που προέκυψε από τις ομάδες εστιασμένης συζήτησης και τις ατομικές συνεντεύξεις, ακολούθησε η επεξεργασία του με τη ίδια μέθοδο. Στη συνέχεια, τα ευρήματα της ποιοτικής ανάλυσης συσχετίστηκαν με τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας, στο πλαίσιο της τριγωνοποίησης των δεδομένων, με στόχο τη διασταύρωση και την ερμηνευτική ενίσχυση των ευρημάτων, ώστε να διαμορφωθεί μία ολοκληρωμένη εικόνα για την εφαρμογή και τον αντίκτυπο της πιλοτικής λειτουργίας του Προγράμματος του Προσωπικού Βοηθού.

Εικόνα 1. Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης της έρευνας



Εργαλεία συλλογής της έρευνας: Δομημένο ερωτηματολόγιο, οδηγοί ομάδων εστίασης και ατομικών συνεντεύξεων

Δομημένο ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε σε όλα τα άτομα με αναπηρία που έχουν εγκριθεί ως δικαιούχοι του Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία», ανεξαρτήτως του αν έχουν ήδη ξεκινήσει να λαμβάνουν προσωπική βοήθεια ή αν βρίσκονται ακόμη στη διαδικασία αναζήτησης Προσωπικού Βοηθού. Σε περίπτωση που το ίδιο το άτομο με αναπηρία δεν ήταν σε θέση να συμμετάσχει αυτόνομα στην έρευνα, το ερωτηματολόγιο μπορούσε να συμπληρωθεί με τη βοήθεια του εκπροσώπου του ατόμου (Γονέα/κηδεμόνα/δικαστικού συμπαραστάτη). Το ερωτηματολόγιο της ποσοτικής έρευνας απαρτίζεται από κλειστές δομημένες ερωτήσεις, ενώ περιλαμβάνει και δύο (2) ανοιχτές ερωτήσεις που επιτρέπουν την εμβάθυνση σε συγκεκριμένες θεματικές. Το ερωτηματολόγιο απαρτίστηκε από τους εξής άξονες ερωτημάτων:

- **Δημογραφικά στοιχεία και προφίλ συμμετοχής στο Πρόγραμμα**, όπως: φύλο, ηλικία, μέλη νοικοκυριού, κύρια δραστηριότητα, κατηγορία αναπηρίας, ανάγκες υποστήριξης, ώρες προσωπικής βοήθειας, σύναψη συμφωνητικού κ.α.
- **Οργάνωση και διαχείριση του Προγράμματος**: Ερωτήματα για τη χρηστικότητα της ψηφιακής πλατφόρμας και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι ωφελούμενοι/ες στη διεκπεραίωση των απαιτούμενων ενεργειών, αξιολόγηση του Κέντρου Εξυπηρέτησης (Helpdesk) κ.ά.
- **Διαδικασία αξιολόγησης ωφελούμενων από την Διεπιστημονική Επιτροπή**: Τρόπος αξιολόγησης και αντιλήψεις για την εξ αποστάσεως αξιολόγηση, αντιλήψεις και στάσεις για την Επιτροπή Αξιολόγησης, αντιλήψεις για την κλήρωση κ.ά.
- **Διαδικασία εύρεσης Προσωπικού Βοηθού**: δυσκολίες στην εύρεση Προσωπικού Βοηθού, τρόπος εύρεσης Προσωπικού Βοηθού.
- **Πλαίσιο και αξιολόγηση Παρεχόμενης Βοήθειας-Υποστήριξης από τον Προσωπικό Βοηθό**: βαθμός ικανοποίησης από την παρεχόμενη υποστήριξη,

αντιλήψεις για την εκπαίδευση του Προσωπικού Βοηθού, αξιολόγηση της αντιμετώπισης από τους Προσωπικούς Βοηθούς και αντιλήψεις για τον ρόλο τους, ερωτήματα για την επικοινωνία και τη σχέση με τους Προσωπικούς Βοηθούς, αντιλαμβανόμενη επίδραση στην καθημερινή ζωή, αντιλήψεις για το καθεστώς και οι όροι απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών κ.ά.

- Άλλα προβλήματα και προτάσεις βελτίωσης του Προγράμματος (ανοιχτή ερώτηση)

Οδηγοί Ομάδων Εστίασης και Ατομικών Συνεντεύξεων των ωφελούμενων του Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία»

Όπως αναφέρθηκε, στο πλαίσιο της έρευνας, πραγματοποιήθηκαν έξι (6) focus groups και τρεις (3) ατομικές σε βάθος συνεντεύξεις με στόχο τη βαθύτερη κατανόηση και ερμηνεία των ποσοτικών ευρημάτων. Για τη διεξαγωγή τόσο των focus groups όσο και των ατομικών συνεντεύξεων είχε σχεδιαστεί Οδηγός Συζήτησης με ημι-δομημένες ερωτήσεις, ο οποίος οργανώθηκε γύρω από επτά θεματικές ενότητες οι οποίες ήταν οι εξής:

- Το **προφίλ των συμμετεχόντων/ουσών** καθώς και τους λόγους ή το ποιες ήταν οι βασικές ανάγκες υποστήριξης της καθημερινότητάς τους που τους οδήγησαν να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού,
- Οι εμπειρίες από τη **διαδικασία ένταξής τους στο πρόγραμμα**, τυχόν γραφειοκρατικά ζητήματα που αντιμετώπισαν, η χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας και η επικοινωνία τους με το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Προγράμματος.
- Η **εμπειρία** τους από την **αξιολόγηση των αναγκών** τους από την αρμόδια επιτροπή,
- Η διαδικασία εύρεσης και επιλογής Προσωπικού Βοηθού,
- Η **αξιολόγηση της υποστήριξης** που λαμβάνουν και η **συνεργασία** τους με τον/την Προσωπικό/ή Βοηθό τους,
- Η **επίδραση της υπηρεσίας** του Προσωπικού Βοηθού στην **καθημερινότητά** τους, την **αυτονομία** και την **ποιότητα ζωής** τους,
- **Προτάσεις για τη βελτίωση του προγράμματος** ενόψει της διευρυμένης λειτουργίας του.

Οδηγός ομάδας εστίασης για Προσωπικούς Βοηθούς

Στο πλαίσιο της έρευνας, πραγματοποιήθηκε μία ομάδας εστίασης (focus group) με συμμετέχοντες/ουσες που είχαν εργαστεί ή/και εργάζονται ως Προσωπικοί Βοηθοί στο πιλοτικό πρόγραμμα. Για τη διεξαγωγή της ομάδας εστίασης είχε σχεδιαστεί Οδηγός Συζήτησης με ημι-δομημένες ερωτήσεις, ο οποίος οργανώθηκε γύρω από επτά θεματικές ενότητες οι οποίες περιλάμβαναν:

- Το **προφίλ των συμμετεχόντων/ουσών** καθώς και τα **κίνητρα συμμετοχής** τους στο πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού,

- Τις εμπειρίες από τη διαδικασία ένταξης τους στο Μητρώο Προσωπικών Βοηθών, την εκπαίδευση και την υποστήριξη που έλαβαν στο πλαίσιο του Προγράμματος, συμπεριλαμβανομένης και της αξιολόγησης της εκπαίδευσης που έλαβαν, της διοικητικής υποστήριξης και τη χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας.
- Την άσκηση του ρόλου του Προσωπικού Βοηθού με έμφαση στις αρμοδιότητες, τις καθημερινές πρακτικές και τις προκλήσεις που ανακύπτουν κατά την παροχή προσωπικής βοήθειας,
- Τη σχέση τους με τους ωφελούμενους και τη μεταξύ τους συνεργασία, καθώς και τις αντιλήψεις τους σχετικά με τον αντίκτυπο της υπηρεσίας στους ωφελούμενους και την ποιότητα ζωής τους,
- Την επαγγελματική τους εμπειρία και τις συνθήκες εργασίας, όπως η αμοιβή, το ωράριο, η ασφαλιστική κάλυψη, η επαγγελματική τους ταυτότητα, η εργασιακή ικανοποίηση και η πρόθεση τους να συνεχίσουν να απασχολούνται ως Προσωπικοί Βοηθοί.
- Τις δυσκολίες ως προς την εφαρμογή του προγράμματος και
- Προτάσεις για τη βελτίωση του προγράμματος ενόψει της διευρυμένης λειτουργίας του.

Δειγματοληψία και διάρθρωση δείγματος

Η έρευνα βασίστηκε σε σκόπιμη δειγματοληψία και έγινε προσπάθεια εκπροσώπησης όλων των βασικών κατηγοριών αναπηρίας, σε συνάφεια με την κατανομή των ωφελούμενων στο Πιλοτικό Πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού. Το δείγμα περιλάμβανε άτομα διαφορετικών κατηγοριών αναπηρίας, με στόχο την αποτύπωση των ποικίλων εμπειριών και διαφορετικών αναγκών σε σχέση με την υπηρεσία του Προσωπικού Βοηθού, καθώς και τέσσερις (4) Προσωπικούς Βοηθούς.

Το δείγμα της ποσοτικής έρευνας

Το δείγμα της ποσοτικής έρευνας ανήλθε σε 215 άτομα. Οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα είναι οι ίδιοι ωφελούμενοι του Προγράμματος-άτομα με αναπηρία σε ποσοστό 66%, ενώ το 34% των συμμετεχόντων/ουσών αποτελούν οι εκπρόσωποι (γονείς/κηδεμόνες ή δικαστικοί συμπαραστάτες) ατόμων με αναπηρία/ωφελούμενων του Προγράμματος.

Η κινητική αναπηρία αποτελεί την πολυπληθέστερη κατηγορία αναπηρίας με 150 άτομα (69,8%), ενώ η γενική κατηγορία της νοητικής/αναπτυξιακής ή γνωστικής αναπηρίας αποτελεί τη δεύτερη πολυπληθέστερη ομάδα του δείγματος, που αριθμεί 43 άτομα (20%). Ακολουθεί η τύφλωση με 16 άτομα, η ψυχική αναπηρία με τέσσερα (4) άτομα, και τέλος, δύο (2) συμμετέχοντες στην έρευνα αναφέρουν την κώφωση ως κύρια αναπηρία.

Πίνακας 3. Δείγμα Ποσοτικής Έρευνας

Σχέση με την αναπηρία των συμμετεχόντων στην έρευνα	Συχνότητα	Ποσοστό%
Άτομα με αναπηρία, ωφελούμενοι του Προσωπικού Βοηθού	142	66
Εκπρόσωποι ατόμων με αναπηρία/ωφελούμενων	73	34
Σύνολο	215	100
Κατηγορία αναπηρίας	Συχνότητα	Ποσοστό%
Κινητική αναπηρία	150	69,8%
Νοητική, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία	43	20%
Τύφλωση, μειωμένη όραση	16	7,4%
Ψυχική αναπηρία	4	1,9%
Κώφωση ή βαρηκοΐα	2	0,9%
Σύνολο	215	100

Στον ακόλουθο πίνακα, παρουσιάζονται οι συγκεντρωτικές κατανομές ανά κατηγορία αναπηρίας, είτε αυτές έχουν αναφερθεί ως κύριες είτε ως δευτερεύουσες/συνοδές αναπηρίες.

Πίνακας 4. Κατηγορίες αναπηρίας (κύριες και δευτερεύουσες αναπηρίες)

	Συχνότητα	Ποσοστό επί του δείγματος
Κινητική αναπηρία	167	77,7%
Νοητική, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία	83	38,6%
Τύφλωση, μειωμένη όραση	25	11,6%
Ψυχική αναπηρία	33	15,3%
Κώφωση ή βαρηκοΐα	10	4,7%
Σύνολο	318	

Το δείγμα της ποιοτικής έρευνας

Στις επτά (7) ομάδες εστίασης και στις τρεις (3) ατομικές συνεντεύξεις έλαβαν μέρος 37 άτομα, εκ των οποίων 25 άμεσα ωφελούμενοι, οχτώ (8) εκπρόσωποι (γονείς/δικαστικοί συμπαραστάτες) και τέσσερις (4) Προσωπικοί Βοηθοί. Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται τα βασικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην ποιοτική έρευνα.

Πίνακας 5. Συμμετέχουσες και συμμετέχοντες στην έρευνα

A/A	Φύλο	Κατηγορία αναπηρίας	Περιφέρεια	Ρόλος/Σχέση με το πρόγραμμα	Συμμετοχή σε mini-focus group	Συμμετοχή σε focus group	Συμμετοχή σε συνέντευξη	Κωδικοποίηση ²⁴
1.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ ₁
2.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Κεντρική Μακεδονία	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ ₂
3.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Πελοπόννησος	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ ₃
4.	γυναίκα	αναπηρία όρασης	Αττική	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ ₄
5.	γυναίκα	νοητική αναπηρία	Κεντρική Μακεδονία	γονέας ωφελούμενου		☒		EΩ ₅
6.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	γονέας ωφελούμενης		☒		EΩ ₆
7.	γυναίκα	νοητική αναπηρία	Αττική	γονέας ωφελούμενης		☒		EΩ ₇
8.	γυναίκα	νοητική αναπηρία	Αττική	γονέας ωφελούμενης		☒		EΩ ₈
9.	γυναίκα	νοητική αναπηρία	Αττική	δικαστικός συμπαράστατης ωφελούμενου		☒		EΩ ₉

²⁴ Η στήλη 'Κωδικοποίηση' του Πίνακα 5 προστέθηκε προκειμένου να διευκολυνθεί η αντιστοίχιση των απόψεων, θέσεων, προτάσεων των συμμετεχόντων/ουσών, όπως αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, η κωδικοποίηση **AΩ**: αφορούν τους **άμεσα ωφελούμενους** του προγράμματος, η κωδικοποίηση **EΩ**: τους **εκπροσώπους των ωφελούμενων** (γονείς, δικαστικοί συμπαράστατες, σύζυγοι) και η κωδικοποίηση **ΠΒ**: τους Προσωπικούς Βοηθούς. Ο αριθμός που ακολουθεί κάθε κωδικό αντιστοιχεί στον/στη συμμετέχοντα/ουσα, σύμφωνα με την αρίθμηση της πρώτης στήλης του Πίνακα 5.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ

10.	γυναίκα	νοητική αναπηρία	Πελοπόννησος	γονέας ωφελούμενης		☒		EΩ10
11.	γυναίκα	αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία	Αττική	γονέας ωφελούμενου		☒		EΩ11
12.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Θεσσαλία	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ12
13.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Δυτική Μακεδονία	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ13
14.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ14
15.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Δυτική Μακεδονία	γονέας ωφελούμενης		☒		EΩ15
16.	άνδρας	Αναπηρία όρασης	Αττική	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ16
17.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ17
18.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ18
19.	γυναίκα	αναπηρία όρασης	Πελοπόννησος	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ19
20.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Κρήτη	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ20
21.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Ήπειρος	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ21
22.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Κρήτη	σύζυγος άμεσα ωφελούμενος		☒		EΩ22
23.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ23
24.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενη		☒		AΩ24
25.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Κεντρική Μακεδονία	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ25

Ο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ
ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

26.	άνδρας	αναπηρία όρασης	Αττική	άμεσα ωφελούμενος		☒		AΩ26
27.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Δυτική Ελλάδα	άμεσα ωφελούμενη	☒			AΩ27
28.	άνδρας	αναπηρία όρασης	Αττική	άμεσα ωφελούμενος	☒			AΩ28
29.	άνδρας	νοητική αναπηρία	Αττική	γονέας ωφελούμενου	☒			EΩ29
30.	γυναίκα	αναπηρία όρασης	Αττική	άμεσα ωφελούμενη	☒			AΩ30
31.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενη			☒	AΩ31
32.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Αττική	άμεσα ωφελούμενος			☒	AΩ32
33.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	άμεσα ωφελούμενος			☒	AΩ33
34.	άνδρας	κινητική αναπηρία	Αττική	Προσωπικός Βοηθός		☒		ΠΒ34
35.	γυναίκα	αναπηρία όρασης	Πελοπόννησος	Προσωπική Βοηθός		☒		ΠΒ35
36.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Κεντρική Μακεδονία	Προσωπική Βοηθός		☒		ΠΒ36
37.	γυναίκα	κινητική αναπηρία	Δυτική Μακεδονία	Προσωπική βοηθός		☒		ΠΒ37

Δεοντολογία και πολιτική προστασίας των δεδομένων

Η έρευνα σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με σεβασμό στα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα σύμφωνα με τις αρχές ηθικής και δεοντολογίας της επιστημονικής έρευνας. Το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο και οποιαδήποτε πληροφορία χρησιμοποιήθηκε αποκλειστικά για τις ανάγκες της έρευνας. Πρόσβαση στα δεδομένα είχαν και έχουν τα εξουσιοδοτημένα επιστημονικά στελέχη του Παρατηρητηρίου Θεμάτων Αναπηρίας με αποκλειστικό σκοπό την παραγωγή επιστημονικής γνώσης και τηρούνται αυστηρές διαδικασίες για τη διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων και τη νόμιμη και ασφαλή τήρηση και επεξεργασία των στοιχείων. Η έρευνα έχει λάβει υπόψη τα αναφερόμενα στο ν. 4624/2019 καθώς και το άρθρο 3 του ν. 4914/2022. Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων για τους ανωτέρω σκοπούς της έρευνας, πραγματοποιείται ιδίως υπό τις προϋποθέσεις των διατάξεων των περιπτώσεων γ' και ε' της παραγράφου 1 του άρθρου 6 και της περίπτωσης ζ' της παρ. 2 του άρθρου 9 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679. Επίσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 12 έως 22 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα υποκείμενα των δεδομένων διατηρούν τα δικαιώματα ενημέρωσης και πρόσβασης, τα δικαιώματα διόρθωσης και διαγραφής (δικαίωμα στη λήθη), το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, το δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων, το δικαίωμα εναντίωσης και το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr).

ΣΥΝΟΨΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Ο Προσωπικός Βοηθός αποτελεί μία από τις σημαντικότερες παρεμβάσεις υποστήριξης για την ανεξάρτητη διαβίωση των ατόμων με αναπηρία στην Ελλάδα, με **ουσιαστικό και πολυδιάστατο θετικό αντίκτυπο στους ωφελούμενους και στις οικογένειές τους**. Η εμπειρία των ατόμων με αναπηρία από τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα είναι εξαιρετικά θετική ως προς τα ουσιαστικά ζητούμενα.

Ο αντίκτυπος του Προγράμματος του Προσωπικού Βοηθού στους ωφελούμενους με αναπηρία και στις οικογένειές τους είναι καταλυτικός και συνδέεται με έντονα συναισθήματα ανακούφισης και χαράς. Η υψηλή ικανοποίηση των ωφελούμενων από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τους Προσωπικούς Βοηθούς αποτελεί σημαντικό δείκτη της επιτυχίας της πιλοτικής εφαρμογής. Οι ωφελούμενοι στην πλειονότητα τους περιγράφουν **σημαντική βελτίωση της ποιότητας ζωής τους, ουσιαστική ενίσχυση της ανεξαρτησίας και αυτονομίας τους, ενίσχυση της κοινωνικοποίησης τους και της συμμετοχής σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής**. Η επίδραση της υπηρεσίας όχι μόνο στα άτομα με αναπηρία αλλά και στα μέλη των οικογενειών και φροντιστών τους βρέθηκε να είναι καταλυτική. Ο Προσωπικός Βοηθός αποτελεί σημαντική πηγή υποστήριξης και ανακούφισης, καθώς απαλλάσσει σε σημαντικό βαθμό το οικογενειακό πλαίσιο από το φόρτο και την ευθύνη της συνεχούς καθημερινής φροντίδας.

Ο Προσωπικός Βοηθός για τα άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους μπορεί και πρέπει να εξελιχθεί από μια σημαντική πιλοτική παρέμβαση σε έναν μόνιμο θεσμικό εργαλείο προώθησης της ανεξάρτητης διαβίωσης τους και της ισότιμης συμμετοχής στην κοινωνία.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας, τα **βασικά ζητήματα που χρήζουν αντιμετώπισης και βελτίωσης**, ώστε να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του Προσωπικού Βοηθού στο πλαίσιο της διευρυμένης εφαρμογής, είναι τα εξής:

- Οι λειτουργικές δυσκολίες στη χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας και η περιορισμένη προσβασιμότητά της στους χρήστες με αναπηρία όρασης.
- Η περιορισμένη λειτουργικότητα της πλατφόρμας στη χρήση από κινητά τηλέφωνα.
- Η περιορισμένη πληροφόρηση που παρέχει το μητρώο για τους Προσωπικούς Βοηθούς και ιδιαίτερα η μη επικαιροποίηση του ως προς τη διαθεσιμότητα των Προσωπικών Βοηθών.

- Η αίσθηση ότι η διαδικασία αξιολόγησης είναι μια τυπική διαδικασία και το έλλειμα ενημέρωσης των ωφελούμενων για τα κριτήρια και το σκεπτικό των αποφάσεων κατανομής ωρών.
- Η απουσία διαδικασιών ένστασης και επαναξιολόγησης σε περίπτωση επιδείνωσης της αναπηρίας ή διαφωνίας με την απόφαση της επιτροπής.
- Η μειωμένη προσφορά Προσωπικών Βοηθών, και ακολούθως η μεγάλη δυσκολία στη εύρεση που αντιμετωπίζει μεγάλο τμήμα των ωφελούμενων, ιδίως των ατόμων με βαριές αναπηρίες.
- Οι μη ελκυστικοί όροι εργασίας των Προσωπικών Βοηθών, και ιδιαίτερα οι χαμηλές ωριαίες αμοιβές.
- Η ασάφεια του πλαισίου των καθηκόντων των Προσωπικών Βοηθών.
- Η ανεπαρκής επιμόρφωση των Προσωπικών Βοηθών και η ανάγκη για πρακτική-βιωματική εκπαίδευση.
- Η απουσία ενός εποπτικού και υποστηρικτικού πλαισίου για την ορθή εφαρμογή της υπηρεσίας και τη διαχείριση των δυσκολιών στη συνεργασία ωφελούμενων και Προσωπικών Βοηθών.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Προφίλ συμμετεχόντων στην ποσοτική έρευνα

Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Το δείγμα της έρευνας παρουσιάζει καλή κατανομή ως προς το φύλο των συμμετεχόντων. Από τους 215 συμμετέχοντες στην ποσοτική έρευνα, το 50,7% είναι άνδρες και το 48,8% γυναίκες (Άλλο φύλο: 0,5%).

Ως προς την χώρα καταγωγής, το 94,9% των συμμετεχόντων/ουσών έχουν γεννηθεί στην Ελλάδα, το 2,3% σε άλλη χώρα εντός ΕΕ και το 2,8% σε άλλη χώρα εκτός ΕΕ.

Σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι, δηλαδή το 45%, διαμένουν στην περιφέρεια Αττικής (96 άτομα), ενώ ακολουθεί ως περιφέρεια διαμονής η Κεντρική Μακεδονία στην οποία συγκεντρώνεται το 11% του δείγματος (23 άτομα). Η κατανομή στις υπόλοιπες περιφέρειες παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.

Πίνακας 6: Περιφέρεια διαμονής

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	12	5,6
Αττικής	96	44,7
Βορείου Αιγαίου	6	2,8
Δυτικής Ελλάδας	11	5,1
Δυτικής Μακεδονίας	11	5,1
Ηπείρου	7	3,3
Θεσσαλίας	15	7,0
Ιονίων Νήσων	1	,5
Κεντρικής Μακεδονίας	23	10,7
Κρήτης	11	5,1
Νοτίου Αιγαίου	1	,5
Πελοποννήσου	13	6,0
Στερεάς Ελλάδας	8	3,7
Σύνολο	215	100

Το 77,7% των συμμετεχόντων/ουσών διαμένει σε αστική περιοχή, το 12,1% σε ημιαστική και το 10,2% σε αγροτική περιοχή.

Πίνακας 7: Αστική/Ημιαστική/Αγροτική περιοχή

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Αγροτική περιοχή - πληθυσμός κάτω από 2000 κατοίκους	22	10,2
Αστική περιοχή- πληθυσμός μεγαλύτερος των 10.000 κατοίκων	167	77,7
Ημιαστική περιοχή- πληθυσμός από 2.000 μέχρι 9.999 κατοίκους	26	12,1
Σύνολο	215	100

Η κατανομή του δείγματος ως προς τις ηλικίες δείχνει ότι η πλειονότητα του δείγματος, περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες, ανήκουν στις μεσαίες ηλικιακές ομάδες από 40 έως 59 ετών.

Πίνακας 8: Ομάδες ηλικιών

	Συχνότητα	Ποσοστό%
15-29 ετών	35	16,3
30-39 ετών	35	16,3
40-49 ετών	49	22,8
50-59 ετών	63	29,3
60-65 ετών	33	15,3
Σύνολο	215	100

Ως προς την κύρια ασχολία τους κατά το διάστημα διεξαγωγής της έρευνας: Το 36,3% των ερωτώμενων είναι συνταξιούχοι, το 19,5% του δείγματος αποτελείται από εργαζόμενους (μισθωτούς & αυτοαπασχολούμενους), το 21,9% δηλώνουν άνεργοι, ενώ το 5,1% είναι φοιτητές/σπουδαστές/μαθητές.

Πίνακας 9: Κύρια ασχολία κατά το διάστημα διεξαγωγής της έρευνας

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Άλλο	34	15,8
Άνεργος/η	47	21,9
Αυτοαπασχολούμενος/η - Ελεύθερος επαγγελματίας	10	4,7
Εργαζόμενος/η - Μισθωτός/η	32	14,9
Οικιακές εργασίες ή/και φροντίδα παιδιών/ ηλικιωμένων	3	1,4

Ο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Συνταξιούχος	78	36,3
Φοιτητής- σπουδαστής /τρια, μαθητής/τρια	11	5,1
Σύνολο	215	100,0

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα έχει ολοκληρώσει ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (38,6%), ενώ ποσοστό 16,7% των συμμετεχόντων/ουσών έχουν πτυχίο πανεπιστημίου. Το 15,3% του δείγματος είναι απόφοιτοι δημοτικού, το 12,6% έχουν ολοκληρώσει κατώτερη δευτεροβάθμια (Γυμνάσιο, ΕΕΕΕΚ κ.ά.) και το 9,8% έχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών.

Πίνακας 10: Επίπεδο Εκπαίδευσης

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Ανώτερη δευτεροβάθμια (Γενικό Λύκειο, Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ), Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)	83	38,6
Δημοτικό	33	15,3
Διδακτορικό	3	1,4
Κατώτερη δευτεροβάθμια (Γυμνάσιο, ΕΕΕΕΚ κ.ά.)	27	12,6
Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης-ΣΑΕΚ)	6	2,8
Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών	21	9,8
Πτυχίο πανεπιστημίου	36	16,7
Σύνολο	209	
Ελλείπουσες τιμές	6	

Ως προς τη σύνθεση του νοικοκυριού τους, το 45,1% των συμμετεχόντων διαμένει σε ένα νοικοκυριό μαζί με τους γονείς ή άλλα συγγενικά πρόσωπα, ενώ το 20,9% διαμένει σε μονοπρόσωπα νοικοκυριά. Το 12,6% ζει με σύζυγο ή σύντροφο και παιδί/παιδιά και το 10,7% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι ζει μόνο με τον/την σύζυγο/σύντροφο του/της. Το 5,6% του δείγματος απαρτίζεται από μονογονεϊκές οικογένειες.

Πίνακας 11: Σύνθεση νοικοκυριού

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Ζω με γονείς ή άλλα συγγενικά πρόσωπα	97	45,1
Ζω μόνος/μόνη	45	20,9
Ζω με σύζυγο ή σύντροφο και παιδί/παιδιά	27	12,6
Ζω με σύζυγο ή σύντροφο (χωρίς παιδιά στο νοικοκυριό)	23	10,7
Ζω μόνος/μόνη με παιδί/παιδιά	12	5,6
Άλλη περίπτωση	6	2,8
Ζω με μη συγγενικά άτομα (π.χ. συγκατάτοικους)	4	1,9
Ζω σε συλλογική κατοικία	1	,5
Σύνολο	215	100,0

Στοιχεία συμμετοχής στο Πιλοτικό Πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού

Πάνω από οχτώ (8) στα δέκα (10) άτομα στο δείγμα έχουν ήδη συνάψει συμφωνητικό με Προσωπικό Βοηθό και έχουν λάβει- τώρα ή στο παρελθόν- υπηρεσίες Προσωπικού Βοηθού στο πλαίσιο του προγράμματος. Πιο αναλυτικά:

- 176 συμμετέχοντες απαντούν ότι έχουν συνάψει συμφωνητικό και έχουν ήδη λάβει προσωπική βοήθεια,
- 37 συμμετέχοντες δεν ακόμα έχουν συνάψει συμφωνητικό, και
- 2 συμμετέχοντες έχουν συνάψει αλλά δεν έχει ξεκινήσει η παροχή της υπηρεσίας από τον Προσωπικό Βοηθό τους.

Πίνακας 12: Έχετε συνάψει συμφωνητικό με Προσωπικό Βοηθό και έχετε λάβει (τώρα ή στο παρελθόν) υπηρεσίες Προσωπικού Βοηθού στο πλαίσιο του προγράμματος;

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Έχω συνάψει συμφωνητικό, αλλά δεν έχει ξεκινήσει η συνεργασία με τον Προσωπικό Βοηθό	2	,9
Ναι, έχω συνάψει συμφωνητικό και έχω λάβει υπηρεσίες Προσωπικού Βοηθού	176	81,9
Όχι, δεν έχω συνάψει συμφωνητικό	37	17,2
Σύνολο	215	100,0

Ως προς το πλαίσιο συνεργασίας με τον/τους προσωπικό/ους βοηθό/ούς το 80% όσων έχουν συνάψει συμφωνητικό (143 άτομα) λαμβάνει προσωπική βοήθεια σε ωριαία βάση, ενώ ποσοστό 20% των ωφελούμενων λαμβάνει την υπηρεσία σε καθεστώς συνοίκησης με τον προσωπικό βοηθό.

Ο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

**Πίνακας 13: Ποιο είναι το πλαίσιο συνεργασίας με τον/τους
Προσωπικούς Βοηθούς**

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθεστώς συνοίκησης με έναν Προσωπικό Βοηθό	35	19.7
Παροχή βοήθειας σε ωριαία βάση (από έναν ή περισσότερους Προσωπικούς Βοηθούς)	143	80.3
Σύνολο	178	100,0

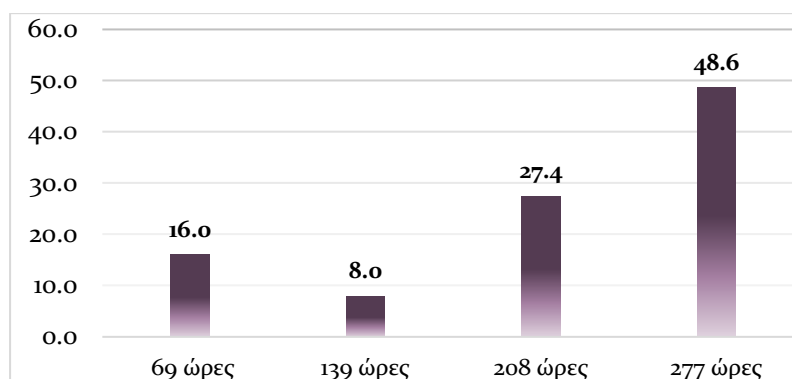
Το 66% των ερωτώμενων απασχολούν έναν Προσωπικό Βοηθό, ενώ το 28,4% συνεργάζεται με δύο (2) βοηθούς κατά το διάστημα αναφοράς. Ποσοστό της τάξεως του 6% αναφέρει ότι απασχολεί τουλάχιστον τρεις (3) Προσωπικούς Βοηθούς.

Πίνακας 14: Πόσους Προσωπικούς Βοηθούς έχουν αυτό το διάστημα

	Συχνότητα	Ποσοστό%
1	116	65,9%
2	50	28,4%
3 και άνω	10	5,7%
Σύνολο	176	100%

Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους στο ποσοτικό ερωτηματολόγιο, σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι, δηλαδή το 48,6% του δείγματος, δικαιούνται να λαμβάνουν τις υπηρεσίες του Προσωπικού Βοηθού στο μέγιστο αριθμό των προβλεπόμενων ωρών (277 ώρες) σε μηνιαία βάση. Το 27,4% λαμβάνει προσωπική βοήθεια 208 ώρες, ενώ 69 και 139 ώρες δήλωσε το 24,1% των συμμετεχόντων.

Γράφημα 1: Ώρες προσωπικής βοήθειας ανά μήνα



[Ε]γώ τις έχω μοιράσει [τις ώρες που το αναλογούν] σε δύο [Προσωπικούς Βοηθούς] [...] Δεν έχω δώσει στη μία το 160 και στην άλλη λιγότερες [ώρες]. Έχω μοιράσει 130 στη μία, 130 στην άλλη δηλαδή,

και βγαίνει. Και το δέχονται [...]. Γιατί όντως, ναι, αν είναι λιγότερες οι ώρες, δεν το δέχονται. Το καταλαβαίνω..

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Δύο [Προσωπικούς Βοηθούς]. Ουσιαστικά επειδή πηγαίνο-ερχόμαστε και στην Αθήνα, ο ένας είναι για τη Βυτίνα, για το χωριό, και ο άλλος είναι για την Αθήνα, κάπως έτσι, χοντρικά.

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Έχω πάρα πολλούς Προσωπικούς Βοηθούς, που τους εναλλάσσω λίγες ώρες μέσα στην ημέρα. Και για να πω την αλήθεια έχω κάποιους στάνταρ που είτε έρθουν αυτοί είτε δεν έρθουν, δηλαδή έχω δύο για τα βραδινά μου. Αυτοί μοιράζονται τα βραδινά μου μεταξύ τους. Εγώ ξέρω όμως ότι στάνταρ, ένας από τους δύο, θα είναι το βράδυ και θα με βοηθήσει να ξαπλώσω. Τους δίνω ένα στάνταρ ποσό αυτών των ωρών για να ξέρουν και αυτά τα παιδιά ότι μήνας μπει, μήνας βγει θα πάρουν αυτό το ποσό. Έχω έναν στάνταρ για τα πρωινά μου και ένα στάνταρ που κάνει τα ρεπό του πρωινού μου όταν χρειαστεί.

[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Σχεδόν οι επτά (7) στους δέκα (10) συμμετέχοντες στην ποσοτική έρευνα έχουν λάβει υπηρεσίες προσωπικού βοηθού στο πλαίσιο του πιλοτικού προγράμματος τουλάχιστον 1 χρόνο, ενώ ο ένας (1) στους τέσσερις (4) λαμβάνει προσωπική βοήθεια για διάστημα μεγαλύτερο των δύο (2) ετών.

Πίνακας 15: Πόσους μήνες έχετε λάβει υπηρεσίες Προσωπικού Βοηθού ως ωφελούμενος/η του Προγράμματος;

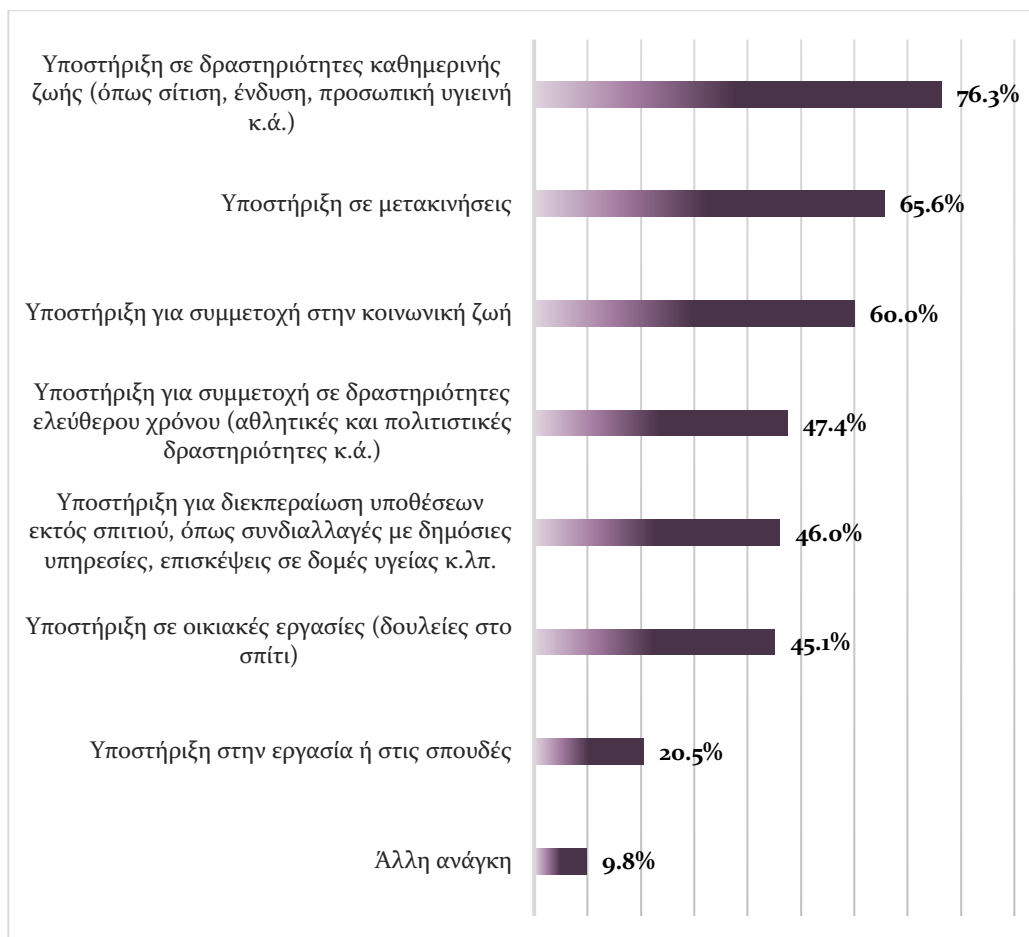
	Συχνότητα	Ποσοστό%
1-3 μήνες	4	2,3%
4-6 μήνες	17	9,7%
7-9 μήνες	17	9,7%
10-12 μήνες	18	10,2%
13-18 μήνες	36	20,5%
17-24 μήνες	40	22,7%
Περισσότερο από δύο χρόνια	44	25,0%

Οι βασικές ανάγκες υποστήριξης

Στο πλαίσιο της ποσοτικής έρευνας, οι ερωτώμενοι ρωτήθηκαν ποιες ήταν οι βασικές ανάγκες που τους οδήγησαν να εκδηλώσουν ενδιαφέρον για τον Προσωπικό Βοηθό. Σχεδόν οι οχτώ (8) στους δέκα (10) αναφέρουν την ανάγκη υποστήριξης σε δραστηριότητες της καθημερινής ζωής, όπως σίτιση, ένδυση, προσωπική υγιεινή κ.ά., ενώ οι επτά (7) στους δέκα (10) δηλώνουν την ανάγκη υποστήριξης στις μετακινήσεις ως βασικό κίνητρο για τη συμμετοχή στο

πρόγραμμα. Η υποστήριξη για συμμετοχή στην κοινωνική ζωή συγκεντρώνει επίσης πλειοψηφικές αναφορές με τους έξι (6) στους δέκα (10) ωφελούμενους να την αναφέρουν ως βασική ανάγκη.

Γράφημα 2: Βασικές ανάγκες υποστήριξης -Λόγοι συμμετοχής στο πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού



Η ιεράρχηση των αναγκών αυτών εύλογα διαφοροποιείται ανάλογα με την κατηγορία αναπηρίας αλλά και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ωφελούμενων. Την υποστήριξη σε δραστηριότητες της καθημερινής ζωής (όπως η προσωπική υγιεινή, η σίτιση και η ένδυση) αναφέρουν συχνότερα οι ωφελούμενοι με κινητική αναπηρία και τα άτομα με νοητική αναπηρία, ενώ η υποστήριξη στις μετακινήσεις και γενικά στην κινητικότητα, καθώς και στη διεκπεραίωση υποθέσεων εκτός σπιτιού (όπως συνδιαλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες, επισκέψεις σε δομές υγείας κ.λπ.) αποτελούν συχνότερα βασικές ανάγκες των ωφελούμενων με αναπηρία όρασης. Στην κατηγορία της κώφωσης, το σύνολο των συμμετεχόντων στην ποσοτική έρευνα (10 άτομα) αναφέρει την ανάγκη για υποστήριξη στην εργασία ή τις σπουδές, ανάγκη που συνδέεται με την μειωμένη προσβασιμότητα των εργασιακών και εκπαιδευτικών περιβαλλόντων.

Η συχνότητα αναφοράς των διαφορετικών αναγκών αναμενόμενα παρουσιάζει μεταβολή ανά ηλικιακή ομάδα, με τους νέους να αναφέρουν σε μεγαλύτερη συχνότητα τις ανάγκες υποστήριξης στις σπουδές και στην εργασία, στις δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου και στη συμμετοχή στην κοινωνική ζωή.

Οι εξωτερικές μου δραστηριότητες. Να μπορώ να βγαίνω έξω με τον προσωπικό μου Βοηθό. Για οποιαδήποτε δουλειά που προκύπτει...Μετακίνηση, ναι.

[ΑΩ2, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Πιο πολύ είναι το έξω για εμένα, που ζορίζομαι. Με τις αρμοδιότητες που έχω και με τον σύλλογο που είμαι Πρόεδρος, έχω και κάποιες εξωτερικές, να πάω σε κάποιες εκδηλώσεις να παραβρεθώ σε κάποια

[ΑΩ19, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

Εγώ βασικά με το έξω έχω πρόβλημα. Στο σπίτι εντάξει με βοηθάει η οικογένεια αλλά με την εξωτερική μετακίνηση έχουμε μεγάλη δυσκολία.

[ΑΩ18, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Στο μεγαλύτερο κομμάτι κινητικές [ανάγκες] που χρειάζομαι, πάντα συνοδό για να κάνω το παραμικρό. Που δεν έχουν να κάνουν μόνο με την προσωπική μου υγιεινή, την προσέλευση στην εργασία, οτιδήποτε άλλο έχει σχέση με την κοινωνική μου ζωή ως πολίτης, στις υπηρεσίες, στα φαρμακεία για τα φάρμακα μου, στο σούπερ μάρκετ για τα ψώνια

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Για εμένα η προσωπική βοήθεια είναι τα πάντα, για την εργασία μου, για την κοινωνικοποίηση, για τις εξόδους μου ακόμα και για τη μεταφορά σε κέντρο αποκατάστασης και σε φυσικοθεραπείες.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

Η ποιοτική ανάλυση των απαντήσεων που δόθηκαν στις ομάδες εστίασης αναφορικά με τις ανάγκες που αποτελέσαν το κίνητρο για την συμμετοχή στο πρόγραμμα αναδεικνύουν τη σημασία της υπηρεσίας του Προσωπικού Βοηθού για τους ωφελούμενους, όχι μόνο ως πρακτική βοήθεια στην επίλυση δυσκολιών της καθημερινότητας, αλλά και ως το μέσο για την ανεξάρτητη διαβίωση και την ισότιμη κοινωνική συμμετοχή.

Οι συμμετέχοντες στη μεγάλη πλειονότητά τους, αναζητούν υποστήριξη που τους επιτρέπει παράλληλα με την κάλυψη των ζωτικών αναγκών της διαβίωσης, να ασκούν τους προσωπικούς/οικογενειακούς, κοινωνικούς και επαγγελματικούς τους ρόλους με μεγαλύτερη αυτονομία.

Ειδικότερα, υπήρξαν αναφορές ωφελούμενων γυναικών στην ανάγκη να υποστηριχτούν στην εκπλήρωση του γονεϊκού τους ρόλου, σχετικά με πρακτικά ζητήματα, όπως οι μετακινήσεις των παιδιών σε διάφορες δραστηριότητες κ.ά.

Εγώ όταν ξεκίνησα να κάνω την αίτηση, η μεγαλύτερη βοήθεια θα ήταν... για να μπορώ να κάνω ανεξάρτητα κάποια πράγματα με τα παιδιά μου. Όχι ο Προσωπικός Βοηθός να πηγαίνει τα παιδιά μου σε δραστηριότητες. Να είμαι εγώ μαζί και να έχω την ευθύνη, αλλά τουλάχιστον να βλέπει ένας άλλος άνθρωπος [...] Ήθελα να πάμε σε μια παιδική χαρά, για να είμαι με τα παιδιά και να είναι ένας άνθρωπος να βλέπει.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Για τους εργαζόμενους ωφελούμενους, ο Προσωπικός Βοηθός αποκτάει επίσης ιδιαίτερο ζωτικό ρόλο, ως το μέσο για τη διατήρηση της επαγγελματικής δραστηριότητας και της συμμετοχής στον οικονομικά ενεργό πληθυσμό.

Οι συζητήσεις με τους ωφελούμενους για τις ανάγκες υποστήριξης που έχουν, αναδεικνύουν επίσης την κοινή ανάγκη και προσδοκία τους αναφορικά με τη μείωση της εξάρτησης από το οικογενειακό τους περιβάλλον.

[Τ]ο να έχω κάποιον συνοδό για να βγαίνω έξω. Δεν ήθελα όλο αυτό να φορτώνεται ο σύζυγος ή οι στενοί μου συγγενείς, τα αδέρφια μου. Ήθελα να είμαι ανεξάρτητη. Να νιώθω ότι δεν δυσκολεύω κανέναν.

[ΑΩ27, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Ελλάδα]

Δεν μπορούσα να μετακινηθώ. Μόνο με τον σύζυγο. Όπως και η κυρία είπε πριν, έπρεπε να με επωμιστεί ο σύζυγος για οποιαδήποτε δραστηριότητα, υποχρέωση, οτιδήποτε. Και έτσι αποφάσισα, μαθαίνοντας για το πιλοτικό πρόγραμμα, να κάνω αίτηση.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Ο περιορισμός αυτής της εξάρτησης συνδέεται αφενός με την προσωπική αυτονομία και την ελευθερία επιλογών, αφετέρου με την ανάγκη να ανακουφιστεί το οικείο περιβάλλον από την καθημερινή επιβάρυνση που συνεπάγεται η παρεχόμενη φροντίδα και υποστήριξη.

Οι γονείς-φροντιστές που συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης αναφέρονται κυρίως στην ανάγκη αυτονομίας των παιδιών τους και στην ενίσχυση της κοινωνικής συμμετοχής τους, αλλά και στην ανάγκη αποφόρτισης της ίδιας της οικογένειας από τις απαιτήσεις της καθημερινής υποστήριξης του ατόμου με αναπηρία.

Υποστήριξη του παιδιού στις καθημερινές τους δραστηριότητες, οι οποίες φεύγουν από μένα ως έχων την μέγιστη υποχρέωση ως γονέας...

Οι έξοδοι του παιδιού που είναι τόσο σε κοινωνικές εκδηλώσεις όσο και έναν απλό περίπατο.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Το ότι θα πάρει το παιδί, θα το βγάλει έξω, θα το πάει βόλτα, θα το πάει στη δουλειά να μάθει... Εγώ στην αρχή έτσι έκανα την αίτηση. Του λέω του άντρα μου, κάνε την αίτηση. Και δεν ξέρουμε, μπορεί κάποια στιγμή με τον βοηθό να κάνει και μια ελαφριά εργασία (το παιδί). Γι' αυτό στην ουσία την έκανα [την αίτηση για] τον Προσωπικό Βοηθό. Αυτό ήταν το σκεπτικό μου.

[ΕΩ5, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Ξεκουράζει και την οικογένεια γιατί όπως καταλαβαίνετε τα άτομα αυτά θέλουν ένα άτομο, τα οποία θα τα εξυπηρετεί όλο το διάστημα, όλη τη μέρα, με να μένουν πίσω άλλες οικογενειακές υποχρεώσεις που δεν γίνονται γιατί πολλοί από εμάς έχουμε και άλλα παιδιά τα οποία δεν μπορούμε να τα στηρίζουμε.

[ΕΩ29, άνδρας, νοητική αναπηρία, Αττική]

Στην περίπτωση των γονέων φροντιστών, η συζήτηση σχετικά με τις ανάγκες υποστήριξης δεν περιορίζεται στο σημερινό πλαίσιο της οικογένειας αλλά φέρνει αναπόφευκτα στην επιφάνεια τη μόνιμη ανησυχία και το άγχος των οικογενειακών φροντιστών για το τι θα συμβεί στο παιδί τους όταν αυτοί θα είναι ανήμποροι να το υποστηρίξουν. Υπό αυτό το πρίσμα, η προσωπική βοήθεια γίνεται αντιληπτή και ως μια προετοιμασία του παιδιού και του οικογενειακού πλαισίου για το μέλλον.

Αυτό που θέλω είναι μια μετάβαση και μια αποκόλληση του παιδιού μου από μένα, είτε τώρα που μπορώ είτε αύριο που δεν θα μπορώ [...] γιατί είμαι κι εγώ χωρισμένη, ουσιαστικά είμαι μόνη μου, πηγαίνει και στον μπαμπά της αλλά δεν θέλω να επιβαρύνω [...] έχω και μια άλλη κόρη που η οποία έχει τη δικιά της οικογένεια, δεν θέλω να επιβαρύνω και εκείνη.

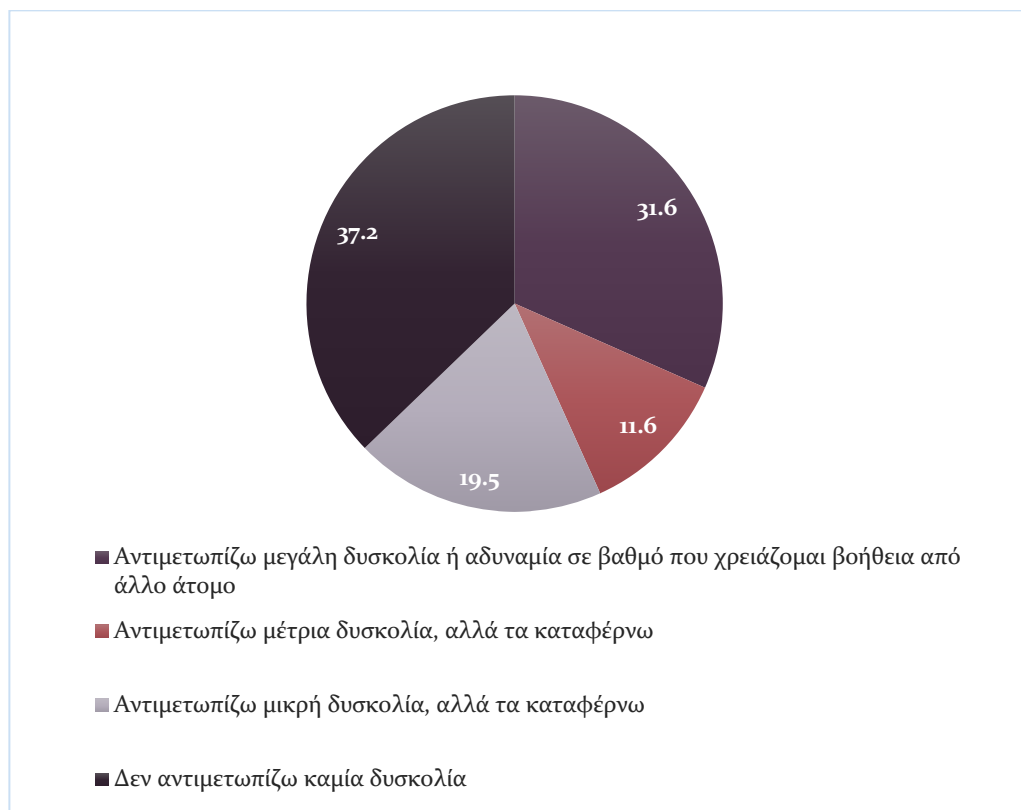
[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Ζητήματα οργάνωσης και διοίκησης του προγράμματος

Η ψηφιακή πλατφόρμα

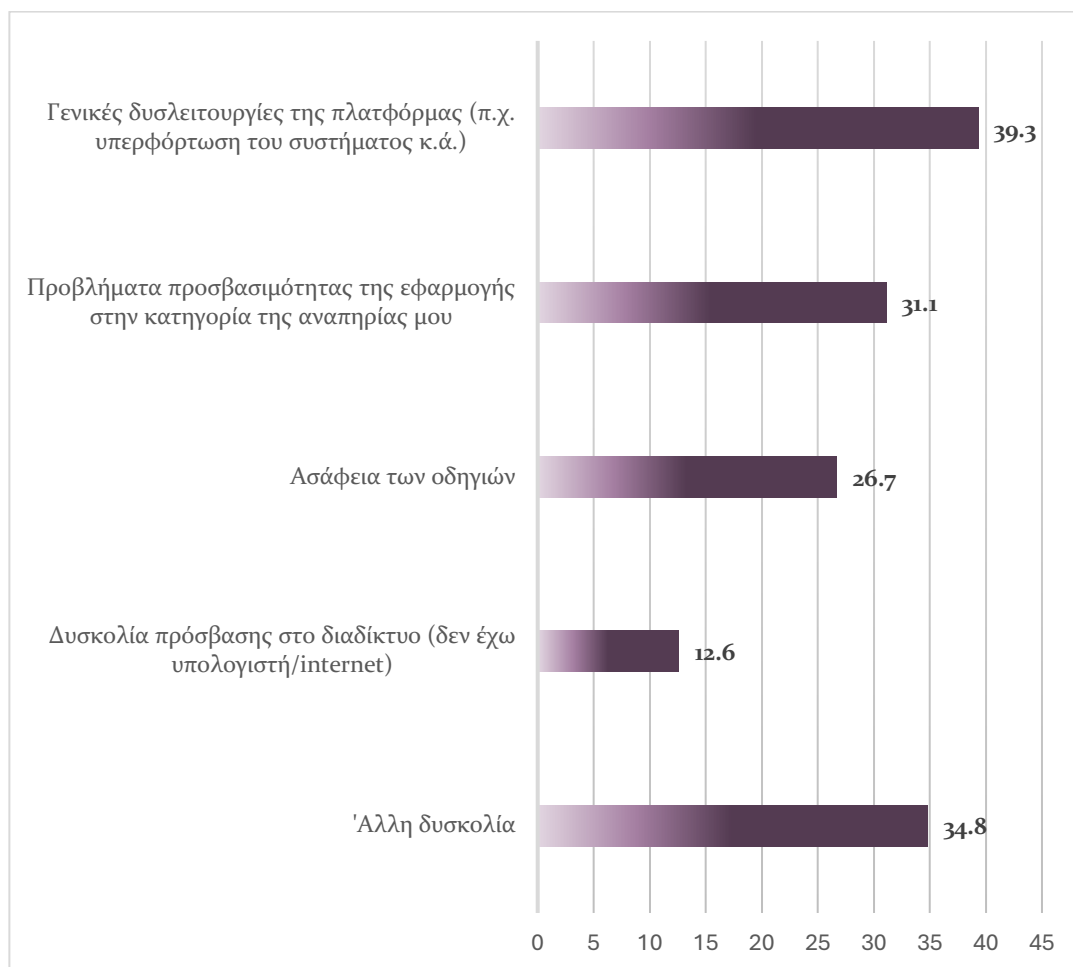
Αναφορικά με την αξιολόγηση της χρηστικότητας και λειτουργικότητας της ψηφιακής πλατφόρμας του προγράμματος, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να σκεφτούν συνολικά το διάστημα που συμμετέχουν στο πρόγραμμα ώστε να απαντήσουν πόσο εύκολο ή δύσκολο είναι να ολοκληρώνουν μέσω της πλατφόρμας τις αναγκαίες διαδικασίες (αίτηση και παρακολούθησή της, εύρεση Βοηθού μέσω του Μητρώου, καταχώρηση ημερών και ωρών απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών κ.ά.).

Γράφημα 3: Δυσκολία στην χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας
του Προσωπικού Βοηθού



Το 31,6% των ερωτώμενων αναφέρουν ότι αντιμετώπισαν μεγάλη δυσκολία ή αδυναμία, σε βαθμό που χρειάζονται την βοήθεια άλλου ατόμου, ενώ το 11,6 δηλώνει ότι αντιμετωπίζει μετρίου βαθμού δυσκολία. Καμία ή μικρή δυσκολία στη χρήση της πλατφόρμας αναφέρει το 56,7%. Μεγάλη δυσκολία ή αδυναμία αντιμετωπίζουν σε μεγαλύτερο βαθμό τα άτομα με τύφλωση και τα άτομα με νοητική αναπηρία.

Γράφημα 4: Σε τι αφορούν οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στη χρήση της πλατφόρμας



Οι βασικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία αφορούν κυρίως σε γενικές δυσλειτουργίες του συστήματος, σε προβλήματα προσβασιμότητας, καθώς και σε άλλες δυσκολίες.

Πιο αναλυτικά, τα τέσσερα (4) στα δέκα (10) άτομα που δυσκολεύονται στη χρήση της πλατφόρμας, απαντούν ότι οι δυσκολίες αφορούν κυρίως σε γενικές δυσλειτουργίες (υπερφόρτωση του συστήματος κ.λπ.), ενώ οι τρεις (3) στους δέκα (10) αναφέρουν ότι αντιμετωπίζουν προβλήματα προσβασιμότητας (άτομα με αναπηρία όρασης/τύφλωση).

Στο σύνολο του δείγματος, σχεδόν οι τρεις (3) στους δέκα (10) (26,7%) δηλώνουν ότι οι οδηγίες χρήσης τους φαίνονται ασαφείς και ποσοστό 35% αναφέρει ότι αντιμετωπίζει άλλη δυσκολία. Το 12,6% αναφέρει ότι οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν με τη χρήση της πλατφόρμας αφορούν σε αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο ή χρήσης υπολογιστή.

Η συνολική εικόνα που αναδύεται και από το ποιοτικό σκέλος της έρευνας είναι πως παρότι η ψηφιακή πλατφόρμα θεωρείται ένα αναγκαίο εργαλείο για τη λειτουργία του προγράμματος, η **εμπειρία χρήσης της διαφοροποιείται σημαντικά** ανάλογα με το επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων των χρηστών, το είδος της αναπηρίας, την ύπαρξη υποστηρικτικού κοινωνικού δικτύου, καθώς και ανάλογα με το στάδιο χρήσης της πλατφόρμας (αίτηση, διαχείριση ωρών, αναζήτηση βοηθού).

Γενικές δυσλειτουργίες της πλατφόρμας και περιορισμένη προσβασιμότητα

Βάσει της ανάλυσης και των ποιοτικών ευρημάτων της έρευνας, σημαντικό είναι το τμήμα των συμμετεχόντων που περιγράφει την **πλατφόρμα ως δύσχρηστη και όχι πλήρως προσβάσιμη** (άτομα με αναπηρία όρασης) με αρκετούς ωφελούμενους να χρειάζονται τη βοήθεια τρίτων ατόμων για να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα.

Ως γενική δυσλειτουργία αναφέρθηκε από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ότι σε αρκετές περιπτώσεις η πλατφόρμα υπερφορτώνεται και «κολλάει» με αποτέλεσμα να αυξάνεται ο χρόνος απόκρισης των λειτουργιών της.

Η περιορισμένη προσβασιμότητα γίνεται αντιληπτή από τους ωφελούμενους όχι μόνο ως πρακτικό εμπόδιο αλλά και ως χαρακτηριστικό που αντιφάσκει με την φιλοσοφία της ανεξάρτητης διαβίωσης στην οποία στοχεύει ο θεσμός του Προσωπικού Βοηθού.

Και εγώ, το μόνο πρόβλημα που αντιμετωπίζω είναι ότι μερικές φορές η πλατφόρμα κολλάει.

[ΑΩ2, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Λοιπόν, δεν ξέρω για τις άλλες αναπηρίες, για τους τυφλούς, δεν υπήρχε καμία φιλικότητα. Καμία προσβασιμότητα. Αν δεν είχαμε, έναν άνθρωπο από κάποιο φίλο για να κάνουμε την αίτηση ή ακόμα και για το να δηλώσουμε τις ώρες, να βρούμε Προσωπικό Βοηθό δεν θα γινόταν τίποτα.... Όπως καταλαβαίνετε, μιλάμε για ένα πρόγραμμα. Μιλάμε για αξιοπρέπεια. Αλλά κατά τα άλλα πρέπει να δίνουμε τους κωδικούς taxis μας, για να μπαίνει ο οποιοσδήποτε να επιβεβαιώνει τις ώρες.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Ψηφιακές δεξιότητες και εξάρτηση από τρίτους

Σημαντικό ρόλο στη χρήση της πλατφόρμας, παίζει και η **εξοικείωση του ωφελούμενου με τα ψηφιακά περιβάλλοντα**. Συγκεκριμένα όσοι ήταν εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών δεν αναφέρουν ότι αντιμετώπισαν αξιόλογα προβλήματα ως προς την χρήση της. Από την άλλη μεριά, για όσους

έχουν περιορισμένη ή καθόλου εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, η χρήση της πλατφόρμας είναι δύσκολη.

[Ε]πειδή έχω μια οικειότητα με τους υπολογιστές, με την πλατφόρμα του Προσωπικού Βοηθού δεν έχω κάποιο πρόβλημα. Εντάξει, κάποιες φορές μπορεί να κολλάει είτε λόγω δικτύου, είτε να πέφτει πολύς κόσμος, είτε για τον οποιοδήποτε λόγο, αυτά τα κλασικά που μπορούν σε όλες τις πλατφόρμες να συμβαίνουν. Αλλά όχι κάτι το ιδιαίτερο. Βέβαια κατανοώ απόλυτα την τυφλή κυρία η οποία λέει αυτά που είπε.

[ΑΩ1, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Προσφέρθηκε να τα κάνει η ίδια η Προσωπική Βοηθός. Γιατί εγώ δεν ήξερα πώς θα τα κάνω αυτά και το σύστημα γενικώς δεν είναι τόσο προσβάσιμο όπως το έχουν κάνει. Μπορεί να είναι πιο προσβάσιμη ρε παιδί μου, πιο απλή. Να μπορούμε να τη διαχειριζόμαστε κι εμείς. [Τ]α έχουν κάνει τόσο σύνθετα που πραγματικά μπαίνεις μέσα εκεί και χάνεσαι. Λες, πού να πάω τώρα; Δεν γίνεται. Χάος. [...] και όταν δεν είσαι άριστος χειριστής αυτών των πλατφορμών, εγώ δεν είμαι, ένας απλός χρήστης υπολογιστή είμαι. [...] Πραγματικά χάνεσαι εκεί μέσα. Λες που πρέπει να πατήσω; Θα πρέπει να έχει κάποιες οδηγίες. Να σου λέει, πήγαινε πιο κάτω να βρεις την τάδε επικεφαλίδα και να κάνεις εκεί κλικ [...].

[ΑΩ16, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Δ]εν υπήρχε και άτομο στην οικογένεια να μπορεί να χειριστεί υπολογιστή. Οπότε έπρεπε να έρχεται ειδικό άτομο συγγενικό από άλλο σπίτι για να έρχεται μια φορά τη βδομάδα να καταθέτει τις ώρες με κίνδυνο να μην έρθει και να γίνεται ένας χαμός στο θέμα αυτό.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Αυτά τα κάνω εγώ [ζητήματα που σχετίζονται με την πλατφόρμα]. Ο άντρας μου δεν υπήρχε περίπτωση να τα κάνει. Δεν το όχι και με τους υπολογιστές κι αυτά αλλά δεν υπήρχε περίπτωση να τα κάνει. Εγώ εντάξει [...] είναι στην καθημερινότητά μου αυτό το κομμάτι.

[ΕΩ22, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Κρήτη]

Περιορισμένη λειτουργικότητα σε κινητά τηλέφωνα

Ομόφωνη ήταν η άποψη των συμμετεχόντων στις ομάδες εστιασμένης συζήτησης ότι ο σχεδιασμός της πλατφόρμας φαίνεται να εξυπηρετεί κυρίως τη χρήση μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, ενώ επισημάνθηκε σημαντική δυσκολία κατά τη χρήση μέσω κινητών συσκευών τύπου smartphone. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν όταν πρέπει να δηλώσουν/επιβεβαιώσουν τις ώρες των Προσωπικών Βοηθών.

[Ε]πειδή λειτουργώ πάρα πολλές πλατφόρμες γενικά γιατί είναι η δουλειά μου τέτοια, η πλατφόρμα είναι λίγο δυσλειτουργική. Είναι λίγο βαριά. Δεν είναι φιλική. Δηλαδή θα πρότεινα στους τεχνικούς να σχεδιαστεί ξανά, να επανασχεδιαστεί και να μπει στα νέα πρότυπα ... και θα πρότεινα να μπει και σε Android κινητά.

[ΕΩ6, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

[Η] πλατφόρμα είναι σχεδιασμένη για να μπει από υπολογιστή. Αν μπει από κινητό, δεν μπορείς να βγάλεις άκρη για να εγκρίνεις τις ώρες κ.λπ., να κάνεις όλες τις ενέργειες που πρέπει.

[ΕΩ5, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

[Μ]ε το κινητό, δεν ξέρω για τους τυφλούς τώρα το πρόβλημα, αλλά, δεν φαίνεται πολύ καθαρά. [...] Ίσως φταίνε οι εφαρμογές, δεν ξέρω. [...] Αλλά και με τη Προσωπικό Βοηθό που προσπάθησε να μπει, είναι λίγο μπέρδεμα [...] Δεν είναι τόσο απλές οι διαδικασίες.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Αναγνώριση βελτιώσεων και αναβαθμίσεων

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, παρά τα δυσλειτουργικά σημεία που αναφέρονται από τους συμμετέχοντες, σημαντικό τμήμα αυτών αναγνωρίζει ότι η πλατφόρμα έχει εξελιχθεί κατά το διάστημα υλοποίησης του προγράμματος, έχουν γίνει βελτιώσεις που έχουν αναβαθμίσει την εμπειρία του χρήστη.

Ναι και το έχω πει και στα παιδιά, τους έχω γράψει, γιατί είδα τελευταία, συνέχεια κάνουνε εργασίες και αναβαθμίσεις κ.λπ. Τελευταία είναι πολύ ωραία. Εύκολο με τα κουμπάκια.

[ΑΩ14, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Ένα πρόβλημα, πρόβλημα; Ήταν ένα αστείο θέμα αυτό. Όταν καταθέταμε τις ώρες, χρειαζόταν να πατήσουμε δύο φορές τη λέξη υποβολή. Κάτι το οποίο απλοποιήθηκε το τελευταίο χρονικό διάστημα και πραγματικά δεν είχε νόημα για ποιο λόγο γινόταν

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Η τελευταία φορά που έγινε μια αναβάθμιση της πλατφόρμας μπορείς πολύ πιο εύκολα να περάσεις τη νέα καταχώρηση και δεν χρειάζεται ξανά να περνάς πίσω ξανά στη λίστα κ.λπ. Το έκανε όλο ακόμα πιο εύκολο

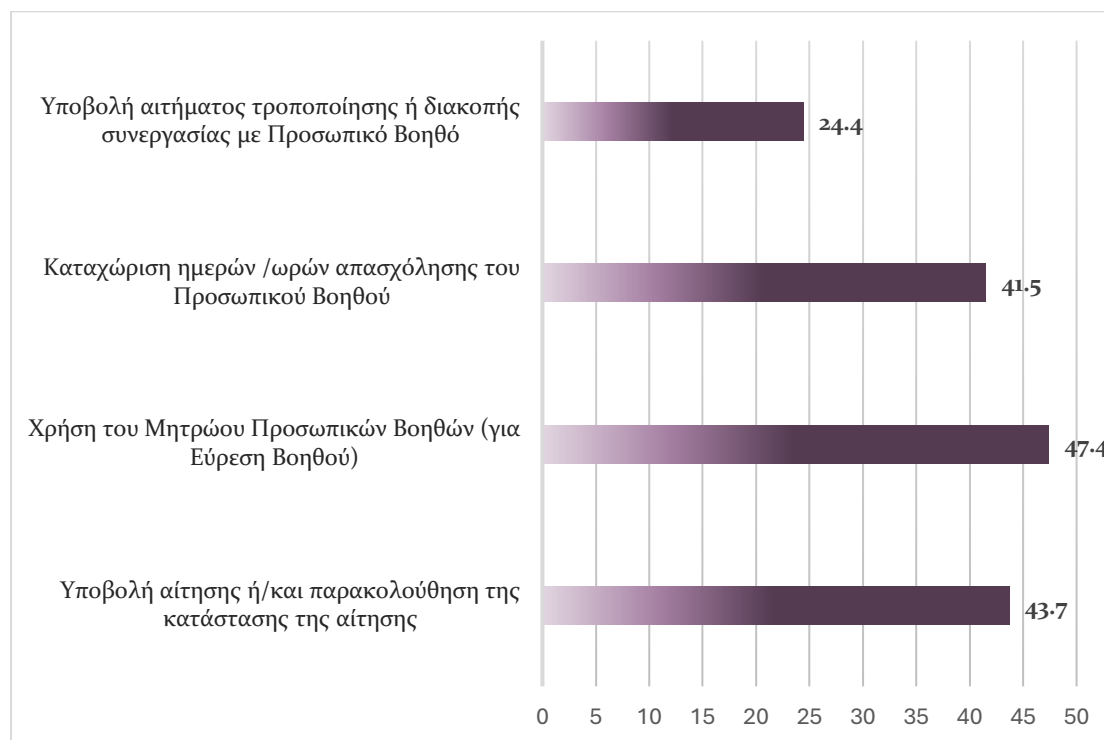
[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Δυσκολίες στη διεκπεραίωση των απαιτούμενων διαδικασιών μέσω της πλατφόρμας

Η χρήση της εφαρμογής του Μητρώου Προσωπικών Βοηθών αναδείχθηκε ως η συνηθέστερη διαδικασία στην οποία αντιμετωπίζει δυσκολία η πλειονότητα των

ερωτώμενων (47,4%), ακολουθεί η υποβολή της αίτησης (43,7%) και έπεται η καταχώριση ημερών και ωρών απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών (41,5%).

Γράφημα 5: Διαδικασία στην οποία αντιμετώπισαν μεγαλύτερη δυσκολία αναφορικά με την χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας



Η διαδικασία της αίτησης

Μεγάλο τμήμα των ωφελούμενων που συμμετείχαν στις ομάδες εστίασης αντιλαμβάνονται τη διαδικασία της αίτησης ως μια σχετικά απλή διαδικασία.

Ήταν κάτι πολύ απλό, ναι. Δηλαδή, επειδή και εγώ έχω εξοικείωση με υπολογιστές, δεν είναι κάτι δύσκολο η φόρμα και η συμπλήρωσή της.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

[Η] διαδικασία μετά με την αίτηση δεν ήταν ιδιαίτερα δύσκολη, αλλά, σημειώνω ότι γνωρίζω υπολογιστή, χρησιμοποιώ υπολογιστή καθημερινά και έχω μια οικειότητα. Όμως, φίλοι που έχουνε κάποια βλάβη, οπτική, στην περίπτωση αυτή αντιμετώπισανε προβλήματα αρκετά.

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Ωστόσο, σημαντικό είναι και το τμήμα που αναφέρει ότι αντιμετώπισε μεγάλη δυσκολία κατά τη διαδικασία της αίτησης. Οι βασικοί λόγοι της δυσκολίας αφορούν κυρίως στις τεχνικές δυσλειτουργίες της πλατφόρμας καθώς και στην περιορισμένη προσβασιμότητά, παρά στα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Τέτοιες δυσκολίες είναι ο μεγάλος χρόνος αναμονής για να προχωρήσουν στο επόμενο

βήμα/στην επόμενη σελίδα, λόγω υπερφόρτωσης του συστήματος και η δυσκολία στην μεταφόρτωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών (upload), η ακόμα και η απόρριψη των εγγράφων χωρίς σαφή αιτιολόγηση.

[Σ]την αίτηση δυσκολεύτηκα λίγο, γιατί τα πράγματα που ζητάγανε, κάποια χαρτιά, κάποια έτσι, δεν τα δεχόντουσαν. Να καταλάβετε την τελευταία ημέρα κατάφερα και την ολοκλήρωσα.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Πήρε πολύ χρόνο. Δηλαδή, εμένα θυμάμαι μου πήρε δύο ώρες. Δύο ώρες ήμουν μπροστά στο laptop για να συμπληρώνω.

[ΕΩ7, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Σιγά που ήταν πολύ το δύο ώρες. Τι να πούμε κι εμείς που παιδευόμαστε ολόκληρο το μήνα;

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Εγώ μέρες. Μέρες ήμουν... Δεν γινόταν με τίποτα.

[ΕΩ8, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Κάθε σελίδα που συμπλήρωνα, χρειαζόμουν ένα εικοσιτετράωρο να προχωρήσω. Να πάρω τηλέφωνο στο νούμερο που είχανε τέλος πάντων. Ναι, περιμένετε, θα το κοιτάξουμε. Και την άλλη μέρα έμπαινα, έκανα την επόμενη σελίδα. Ξανακόλλαγε. Ξανά έπαιρνα τηλέφωνο...

[ΕΩ11, γυναίκα, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία, Αττική]

Ιδιαίτερη δυσκολία εκφράστηκε κυρίως από την ομάδα των εκπροσώπων, γονέων ατόμων με αναπηρία, που βρήκαν τη διαδικασία χρονοβόρα. Οι εκπρόσωποι/γονείς αναφέρουν το πρόσθετο φόρτο που επωμίζονταν, αφού έπρεπε αρχικά να συνδεθούν με τους κωδικούς taxisnet του παιδιού/συμπαραστατούμενου, ώστε να δηλωθούν ως δικαστικοί συμπαραστάτες, ενώ στη συνέχεια να επανασυνδεθούν οι ίδιοι -ως δικαστικοί συμπαραστάτες- για να προχωρήσουν στην αίτηση.

[Ε]πρεπε στην αρχή να κάνεις κάποια αίτηση με τους κωδικούς taxisnet του παιδιού [...] Έπρεπε εκεί να δηλώσει το παιδί ότι είναι δικαστικό συμπαραστάτης ... Μετά έπρεπε να μπω με τους κωδικούς μου. Να δηλώσουμε ότι όντως είμαι δικαστικός συμπαραστάτης, να φορτώσουμε τα αντίστοιχα δικαιολογητικά. Υπήρχε μια σχετικά δύσκολη διαδικασία.

[ΕΩ5, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Εκτός από τη βοήθεια οικείων προσώπων, ορισμένοι ωφελούμενοι απευθύνθηκαν σε συλλόγους ατόμων ή γονέων ατόμων με αναπηρία ώστε να καταφέρουν να

ολοκληρώσουν τις αιτήσεις ενδιαφέροντος. Επίσης, αναφορές υπήρξαν σε βοήθεια από λογιστές καθώς και από τα Κέντρα Κοινότητας.

[Γ]ια κάποιους γονείς ήταν δύσκολη [η διαδικασία]. Θυμάμαι μέχρι και τελευταία στιγμή έκανα τις αιτήσεις εγώ, μέχρι την εκπνοή της πρόσκλησης. Δεν γνώριζαν ακριβώς. Υπήρχε και η πίεση του χρόνου τότε. Θυμάμαι ένα λεπτό πριν κλείσει έκανα την τελευταία αίτηση. Νύχτα ήμασταν στο γραφείο του συλλόγου.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Εγώ προσπάθησα μόνη μου και δυσκολεύτηκα αρκετά [...] Στην πορεία απευθύνθηκα στο Κέντρο Κοινότητας εδώ του Δήμου μου, οι οποίοι με βοήθησαν εκείνοι και την υποβάλλανε.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Με τα έγγραφα που ζητούσε, κάπως δεν τα έπαιρνε, αλλά με βοήθησε η κοινωνική υπηρεσία του Δήμου μου και τα κατάφερα.

[ΑΩ18, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Με την αίτηση είχα πρόβλημα... Δεν μπορούσα να την κάνω και πήγα στο λογιστή.

[ΑΩ17, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Το Μητρώο των Προσωπικών Βοηθών

Στα ποιοτικά στοιχεία της έρευνας βρέθηκε ότι **ο τρόπος που είναι οργανωμένο το Μητρώο των Προσωπικών Βοηθών και οι πληροφορίες που διαθέτει, δυσχεραίνουν τη διαδικασία εύρεσης Βοηθών**. Βασικό πρόβλημα αποτελεί η έλλειψη ακρίβειας και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών.

Δεν υπάρχει καν η ειδικότητα του κάθε Προσωπικού Βοηθού. Πρέπει να πάρουμε τηλέφωνο να μάθουμε. «Γεια σας. Τι είστε; Τι ειδικότητα έχετε;» Θα πρέπει οι ειδικότητες να φαίνονται. Γιατί η ειδικότητα σε καθοδηγεί κιόλας, ανάλογα καθέννας τι ανάγκες έχει. Έτσι δεν είναι;

[ΕΩ11, γυναίκα, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία, Αττική]

Ιδιαίτερα προβληματικό είναι το εύρημα ότι το Μητρώο δεν δείχνει ποιοι από τους Προσωπικούς Βοηθούς είναι πραγματικά διαθέσιμοι ή/και πόσες ώρες/μέρες μπορούν να απασχοληθούν.

Σύμφωνα και με μαρτυρία Προσωπικού Βοηθού που συμμετείχε στην ομάδα εστίασης, παρότι ο ίδιος έχει ζητήσει να αφαιρεθεί το όνομα του από το Μητρώο, αυτό εξακολουθεί να υπάρχει.

Εγώ φαίνεται ότι δεν είμαι διαθέσιμος πάντως στον προφίλ μου...δεν το βλέπουν, ή δεν καταλαβαίνουν. Δεν ξέρω τι βλέπουν ακριβώς οι ωφελούμενοι. Είναι άλλη η εικόνα του site από τη μεριά του.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Στο Μητρώο, παρότι, υπάρχουν ορισμένες πληροφορίες για το άτομο (όνομα, φωτογραφία, στοιχεία επικοινωνίας, συστατικές επιστολές), δεν περιλαμβάνεται κάποιο βιογραφικό σημείωμα, όπως επίσης δεν αναφέρεται τι είδους υποστήριξη μπορούν να αναλάβουν οι Προσωπικοί Βοηθοί «π.χ. εάν μπορούν να αναλάβουν και την προσωπική υγιεινή των ατόμων» και εάν έχουν τη δυνατότητα να ανταπεξέλθουν σε ανάγκες συγκεκριμένων κατηγοριών αναπηρίας.²⁵

Εγώ έπαιρνα λοιπόν ονόματα υποψήφιους Βοηθούς, χωρίς να ξέρω αν έχουν έστω κάποια προϋπηρεσία. Αν προτίθενται να αναλάβουν. Αν μπορούν να ανταποκριθούν σε περιπτώσεις πιο δύσκολες. Πιο δύσκολες όχι με την έννοια των επιθετικών παιδιών, αλλά καταλαβαίνετε, να έχουν αντίληψη συμπεριφοράς, των ιδιοτροπιών και όλων αυτών των θεμάτων.

[ΕΩ9, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Καταχώριση/επιβεβαίωση ωρών των Προσωπικών Βοηθών

Η καταχώριση και έγκριση των ωρών απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών αναδείχθηκε ως ένα επαναλαμβανόμενο σημείο δυσκολίας. Σημαντικό τμήμα των συμμετεχόντων φάνηκε να θεωρεί ότι το συγκεκριμένο υπο-σύστημα είναι δύσκαμπτο και δεν λαμβάνει υπόψη τις πραγματικές συνθήκες της καθημερινότητας. Ειδικότερα, επισημάνθηκε τόσο από τους ωφελούμενους όσο και από τους Προσωπικούς Βοηθούς η έλλειψη χρονικής ευελιξίας ως προς τη δήλωση των ωρών απασχόλησης στο σύστημα, καθώς και η μη δυνατότητα να γίνει άμεσα διόρθωση (undo) σε περίπτωση καταχώρησης λανθασμένων ωρών. Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, ως προς την καταχώρηση των ωρών απασχόλησης επισημαίνεται ως σημαντικό πρόβλημα η έλλειψη δυνατότητας χρήσης της εφαρμογής σε κινητά τηλέφωνα.

Όταν η Προσωπική Βοηθός μου κάνει λάθος δήλωση ρεπό, να μπορεί να γίνει διόρθωση του λάθους και όχι να χρειάζεται αλχημείες.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

²⁵ Σχόλιο το οποίο αναφέρθηκε για την κατηγορία της νοητικής αναπηρίας.

Αναγκαζόμαστε και τηλεφωνούμε στο κέντρο [helpdesk]. Βέβαια αμέσως είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν, αλλά δεν γίνεται η διόρθωση μέσω της πλατφόρμας. Δεν σου δίνεται δυνατότητα. Ότι πατήσεις.
[ΑΩ14, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

[Δ]εν ξέρω για ποιο λόγο πρέπει να υπάρχει αυτό το χρονικό όριο μέχρι την Τετάρτη της προηγούμενης εβδομάδας. Δεν καταλαβαίνω, δηλαδή, για ποιο λόγο να υπάρχει αυτό το όριο; Ας είναι ανοιχτό αυτό [...] θεωρώ ότι είναι λίγο δεσμευτικό γιατί περνάνε οι μέρες γρήγορα, ξεχνιέσαι, και μετά τις έχασες. Είναι κρίμα.
[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Υπήρχε μια μεγάλη δυσκολία γιατί ήταν ένα τετραπληγικό άτομο με απώλεια κίνησης, δηλαδή μόνο τα μάτια του μπορούσε να κουνήσει και έπρεπε κάθε εβδομάδα να μπαίνει στην πλατφόρμα [...] δεν ξέρω πώς γινόταν αυτό για να σημειώνει τις ώρες, με ένα αρκετά σύνθετο σύστημα για αυτόν. Εγώ κινώ τα χέρια μου, ήταν πιο εύκολο, αλλά για αυτά τα άτομα, η χρήση της πλατφόρμας ήταν αρκετά δύσκολη.
[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Το λάθος είναι ότι είναι πολύ μεγάλα τα γράμματα [όταν χρησιμοποιείς την πλατφόρμα από κινητό] και δεν μπορείς να διαβάσεις τι ακριβώς είναι στους πίνακες από πάνω.
[ΕΩ6, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

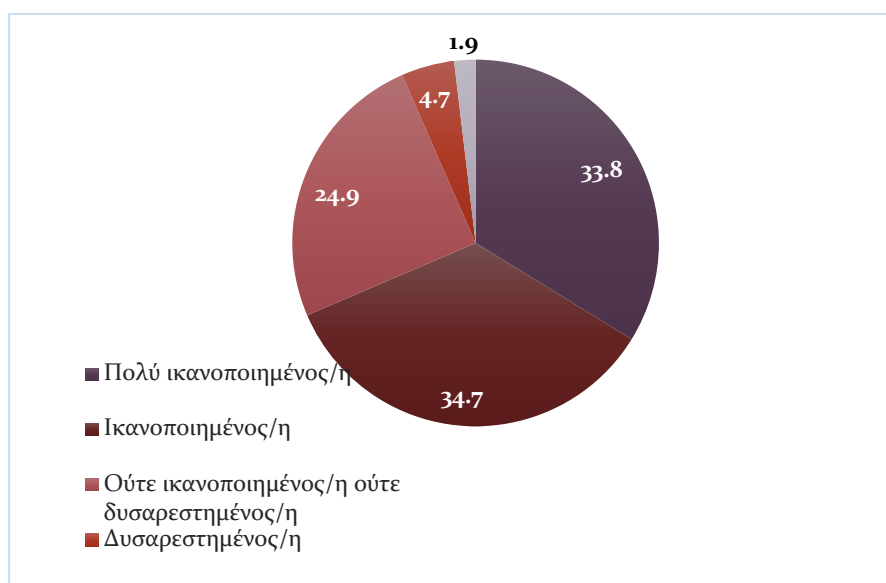
Σε πολλές περιπτώσεις που ο ωφελούμενος αντιμετωπίζει δυσκολία στην πλατφόρμα, η επιβεβαίωση των ωρών γίνεται από άλλο συγγενικό πρόσωπο ή ακόμα και από τον ίδιο τον Προσωπικό Βοηθό.

Το Κέντρο εξυπηρέτησης του Προγράμματος (Helpdesk)

Το Helpdesk του προγράμματος συγκεντρώνει υψηλό ποσοστό ικανοποίησης από τους ωφελούμενους. Περίπου οι επτά (7) στους δέκα (10) δηλώνουν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που έλαβαν στις περιπτώσεις που χρειάστηκε να επικοινωνήσουν με το Κέντρο Εξυπηρέτησης (Helpdesk).²⁶

²⁶ Στον αριθμό 1555 ή στο 210 7000 240, ή και μέσω της φόρμας επικοινωνίας.

Γράφημα 6: Ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση που έλαβαν από το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Προγράμματος (Helpdesk) στον αριθμό 1555 ή μέσω της φόρμας επικοινωνίας



Η θετική εικόνα του Κέντρου Εξυπηρέτησης, επιβεβαιώνεται και από τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας, με πολλούς συμμετέχοντες να αναφέρονται και εντελώς αυθόρμητα στην ευγένεια και την προθυμία των υπάλληλων.

Οι άνθρωποι ευγενέστατοι, μου απάντησαν αμέσως ότι θα υπάρχει παράταση μέχρι το Μάρτιο-Απρίλιο, δεν θυμάμαι μέχρι πότε μου είπαν, ένα τέτοιο διάστημα και έτσι και έγινε. Δεν έχει χρειαστεί να επικοινωνήσω ξανά. Ναι, είμαι ευχαριστημένος.

[ΑΩ1, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

[Δ]εν έχει χρειαστεί να μιλήσω πολλές φορές με τη γραμμή εξυπηρέτησης, αλλά όσες φορές χρειάστηκε ήταν άμεση. Έπιασα αμέσως γραμμή. Μίλησα αμέσως. Και το θέμα εξετάστηκε γρήγορα. Δηλαδή είμαι πέντε στα πέντε στην εξυπηρέτηση από το 1555.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

Όχι, όχι, είναι άψογο. Για το Helpdesk δεν έχω άποψη γιατί δεν το χρησιμοποίησα καθόλου, αλλά οι τηλεφωνικές γραμμές, άψογες.

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Άμεση και αξιοπρεπή απάντηση, συνεργασία. Και το helpdesk σε περίπτωση που στείλεις e-mail απαντούν άμεσα. Βασικό αυτό, γιατί δεν απαντούν όλα τα helpdesk πάντα.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Να πούμε και τα καλά. Στο τηλεφωνικό κέντρο απαντούν αμέσως και στο helpdesk που έχω ζητήσει [...] Είναι απίστευτοι. Ευγενικότατοι και δεν χρειάζεται να περιμένεις πολύ στην αναμονή. Σε εξυπηρετούν και

είναι γνώστες. Είναι πολύ σημαντικό να ξέρουν και να μην σου λένε θα ρωτήσω τον άλλον.

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Εγώ χρειάστηκε να επικοινωνήσω κάνα δυο ή τρεις φορές, δεν θυμάμαι τώρα πόσο ... για να μάθω βασικές πληροφορίες. Μου απαντούσαν γρήγορα μέσω της πλατφόρμας. Μέσω μηνύματος στην πλατφόρμα επικοινωνίας.

[ΑΩ2, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Ωστόσο, μία συμμετέχουσα επεσήμανε ότι μεταξύ των δύο τηλεφωνικών γραμμών, δηλαδή του 2107000240 και του 1555, δεν είχε την ίδια άποψη σε ότι αφορά την αντιμετώπιση.

Σχετικά με το 1555 δεν έχω την ίδια άποψη. Είναι εντελώς αντίθετη η άποψή μου ... Στην πλατφόρμα υπάρχουν δύο τηλέφωνα για βοήθεια, σαν helpdesk να πάρεις βοήθεια. Το ένα είναι το σταθερό το 210 7000 240, στο οποίο είναι άψογοι οι άνθρωποι εκεί πέρα. Δεν το συζητάμε. Και είναι και το 1555, που καλείς στο 1555 υπάρχει ένα ηχητικό μήνυμα, ανάλογα με το τι θέλεις, και αν πατήσεις τον αριθμό σε βγάζει στη βοήθεια για τον Προσωπικό Βοηθό. Εγώ, τουλάχιστον, όσες φορές πήρα με παρέπεμψαν στο άλλο τηλέφωνο.

[ΕΩ22, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Κρήτη]

Λίγες αρνητικές αναφορές υπήρξαν σε σχέση με συγκεχυμένη ή/και αντιφατική πληροφόρηση. Αναλυτικότερα υπήρξαν αναφορές για συγκεχυμένη πληροφόρηση σχετικά με την παράταση/συνέχεια του προγράμματος. Ωστόσο, οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι η ασάφεια που περιέγραψαν σχετιζόταν κυρίως με την ενημέρωση που παρεχόταν σε κεντρικό επίπεδο για τη συνέχιση του προγράμματος και όχι με την πληροφόρηση που λάμβαναν από το προσωπικό του Κέντρου.

Άκουσα δύο-τρεις φορές διαφορετικές απαντήσεις. Για το πώς θα συνεχιστεί. Δηλαδή, η μία κυρία μου είπε ότι θα ξανακάνετε και αιτήσεις και εσείς και οι Προσωπικοί Βοηθοί, που το θεώρησα κουτό τελείως, και η μία κυρία μου λέει ότι εσείς που είστε, θα συνεχίσετε κανονικά όπως είσαστε, δεν πρόκειται να ξανακάνετε αίτηση. Τώρα τι απ' όλα ισχύει, όταν ακούς δύο και τρεις διαφορετικές απαντήσεις, το αφήνεις στο Θεό μετά από εκεί πέρα, εντάξει [...] Σε όλα όμως ήταν εξυπηρετικότατοι, ευγενικότατοι. Να μιλήσουν. Απλώς πιστεύω δεν ξέρουν και αυτοί τώρα και προφανώς υποθέτουνε. Δηλαδή δεν είναι ευθύνη δικιά τους. Είναι ευθύνη του κράτους. Του Υπουργείου. Δεν ξέρω ποιος τα ορίζει αυτά τα πράγματα, να βγει και να πει ότι ξέρεις κάτι θα γίνει αυτό. Τέλος. Όχι τελευταία στιγμή.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Ωστόσο, η εικόνα του Κέντρου Εξυπηρέτησης διαφοροποιείται σημαντικά στους Προσωπικούς Βοηθούς. Όπως εξηγείται και στη συνέχεια, οι Προσωπικοί Βοηθοί εκφράζουν μια γενικευμένη δυσaréσκεια για την απουσία καθοδήγησης και υποστήριξης σε διάφορα προβλήματα που κλήθηκαν να διευθετήσουν. Σε αυτό το πλαίσιο, υπήρξαν αρνητικά σχόλια για το Κέντρο Εξυπηρέτησης και ειδικότερα αναφορές για την απουσία διάυλου επικοινωνίας και εξυπηρέτησης που να απευθύνεται στους Βοηθούς.

Καταρχήν είναι λίγο περίεργο που δεν μπορείς να επικοινωνήσεις ως Προσωπικός Βοηθός. Δηλαδή επικοινωνείς ως ωφελούμενος ή άτομο που θέλει να γίνει Προσωπικός Βοηθός [αλλά όχι ως Προσωπικός Βοηθός].

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Η διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των ωφελούμενων

Αντιλήψεις για την κλήρωση ως τρόπο επιλογής των ωφελούμενων

Οι αντιλήψεις για την κλήρωση ως τρόπο επιλογής των ωφελούμενων είναι κυρίως αρνητικές. Η πλειονότητα των ατόμων με αναπηρία εξέφρασαν αρνητική γνώμη για την διαδικασία της κλήρωσης, εύρημα ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι για τα ίδια τα άτομα αυτά η διαδικασία της κλήρωσης είχε θετική έκβαση.

Συγκεκριμένα, το 61,9% των ωφελούμενων που συμμετείχαν στην ποσοτική έρευνα θεωρεί άδικη την επιλογή μέσω κλήρωσης γιατί «αγνοεί ατομικές παραμέτρους και συνθήκες διαβίωσης», ενώ μόνο το 17,7% απαντάει ότι «είναι δίκαιη γιατί είναι αμερόληπτη». Ποσοστό της τάξεως του 20% δεν έχει ξεκάθαρη άποψη.

Γράφημα 7: Γνώμη για τη χρήση της κλήρωσης στην επιλογή των ωφελούμενων



Σύμφωνα και με τα ποιοτικά ευρήματα, η κλήρωση είναι αρνητική γιατί δεν βασίζεται σε κάποια αντικειμενικά κριτήρια. Για παράδειγμα η κλήρωση δεν

λαμβάνει υπόψη την σοβαρότητα της αναπηρίας και συνεπώς των αναγκών υποστήριξης, ενώ επίσης παραβλέπει σημαντικές παραμέτρους της διαβίωσης όπως η περιοχή διαμονής κ.ά.

[Δ]εν γίνεται τώρα να κάνεις με κλήρωση, χωρίς να υπάρχουν κάποια κριτήρια. Να υπάρχουν κάποια κριτήρια. Να καλέσουν το αναπηρικό κίνημα, την ΕΣΑμεΑ με τους φορείς της, να βάλει κάθε αναπηρία τα κριτήρια της.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Με κλήρωση; Είναι αυτό δίκαιο; Καλύπτει αυτό ανάγκες ή απλά, επιλεκτικά, έστω τυχαία. Δεν λέμε ότι γίνεται με πρόθεση, αλλά προφανώς δεν καλύπτει τις ανάγκες οι οποίες είναι τεράστιες, και δεν μπορούμε ποια μια ζωή να εθελotuφλούμε ότι δεν υπάρχουν ανάγκες.

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Αν και άλλωστε όλοι έχουμε ανάγκη, αλλά στη συγκεκριμένη περίπτωση αφού το καταφέραμε και αυτό, να πάμε σε κλήρωση, τι να πω. Δεν ξέρω. Πραγματικά είναι να γελάς με αυτά τα πράγματα. Δεν παίρνουν παραδείγματα δηλαδή από το εξωτερικό;

[ΑΩ16, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Η κλήρωση θεωρήθηκε από αρκετούς συμμετέχοντες ως μια κακή πρακτική που φέρνει σε αντιπαράθεση τα άτομα με αναπηρία μεταξύ τους, δημιουργώντας αρνητικά συναισθήματα ακόμα και ενοχών απέναντι σε άλλα άτομα με αναπηρία.

Όχι, δεν είναι ένας δίκαιος τρόπος. Είναι ένας έμμεσος τρόπος του «διαίρει και βασίλευε», όταν σε φέρνει σε συναισθηματική αντιπαράθεση με τον συνάδελφο ανάπηρο σου. Δεν είναι δίκαιο. Δεν είναι καθόλου δίκαιο αυτό το πράγμα. Αυτό είναι διαίρει και βασίλευε.

[ΑΩ1, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Κάνουμε τον έναν ευτυχισμένο και αφήνουμε τον άλλο δυστυχή.

[ΑΩ32, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Το μεγαλύτερο λάθος του Προγράμματος.

[ΑΩ31, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Από τμήμα των συμμετεχόντων εκφράστηκε η άποψη ότι η κλήρωση μπορεί να γίνει αποδεκτή στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής του προγράμματος. Ωστόσο, στη φάση της διευρυμένης εφαρμογής οφείλει να προβλεφθεί μια δικαιότερη διαδικασία.

Ε όχι, η κλήρωση δεν είναι ο δρόμος [...] Τώρα, αν αυτό ισχύει μόνο για το πιλοτικό πρόγραμμα, οκ. Εγώ φυσικά, όπως και οι υπόλοιποι, δεν είχα ιδέα ότι κληρώθηκα. Νόμιζα ότι έγινε επιλογή με βάση κάποια αξιολόγηση.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

Νομίζω ότι πρέπει να το δούμε λίγο πιο σοβαρά, να μην αποκλειστεί κανένας. Μακάρι να υπάρχει ένα πακέτο χρηματοδοτικών εργαλείων να τους καλύψει όλους. Αλλά θεωρώ την κλήρωση δίκαιη στη φάση της πιλοτικής περιόδου. Και νομίζω, δηλαδή δεν έχω απάντηση για την περαιτέρω εφαρμογή του, αν θα είναι τα κριτήρια, ο πρώτος γνώμονας αξιολόγησης ή η κλήρωση. Δεν ξέρω ποιο είναι πιο δίκαιο. Να μην μείνει κανένας. Αυτό είναι το πιο δίκαιο.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Δεν γνώριζα καν ότι αυτό έγινε με κλήρωση. Ειλικρινά το ακούω πρώτη φορά από εσάς. Εγώ θεώρησα ότι με βάση τις Επιτροπές, τις ώρες και τις ανάγκες, έγινε μία αξιολόγηση [...] και είπαμε στην τάδε περιοχή θα δικαιώσουμε πέντε. Δεν το γνώριζα καν, αλλά όχι, σίγουρα δεν το θεωρώ δίκαιο, παρόλο που κληρώθηκα, εφόσον είναι έτσι, να είναι με κλήρωση [...] Δεν είναι θέμα τύχης αυτό. Δηλαδή είναι παντελώς άδικος τρόπος κρίσης. Μπορεί να υπάρχει [...] στην περιοχή μου [...] ένας άνθρωπος που να έχει πολύ μεγαλύτερη ανάγκη από κάποιον άλλον. Δεν μπορεί να το θέτουμε σε θέμα τύχης.

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Ε]ντάξει είναι άδικο, από την άποψη ότι υπάρχουν μεγαλύτερες ανάγκες. Αλλά από τη στιγμή που έπρεπε να [το] τρέξεις πιλοτικά, εε κλήρωση. Πώς θα γίνει αλλιώς; [...] Γιατί ακόμα και να μην κάνουμε κλήρωση και να το κάνουμε καθαρά αξιοκρατικά, δηλαδή να βάζαμε δειγματοληπτικά κάποιες βλάβες δεν μπορείς να ξέρεις ποιες βλάβες θα έβαζες 100%. Οπότε ναι, καλά πήγε στην κλήρωση.

[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Στο πλαίσιο των αρνητικών απόψεων που εκφράστηκαν σχετικά με την κλήρωση στις ομάδες εστίασης, μικρό τμήμα διατύπωσε και τη γνώμη ότι η κλήρωση μπορεί να είναι διαβλητή «μπαίνουν με πολιτικό μέσο..». Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι μικρό τμήμα των ωφελούμενων δεν γνώριζαν ότι η αρχική επιλογή έλαβε χώρα μέσω κλήρωσης.

Η διαδικασία αξιολόγησης από τη διεπιστημονική επιτροπή

Τρόπος αξιολόγησης: Δια ζώσης ή εξ αποστάσεως

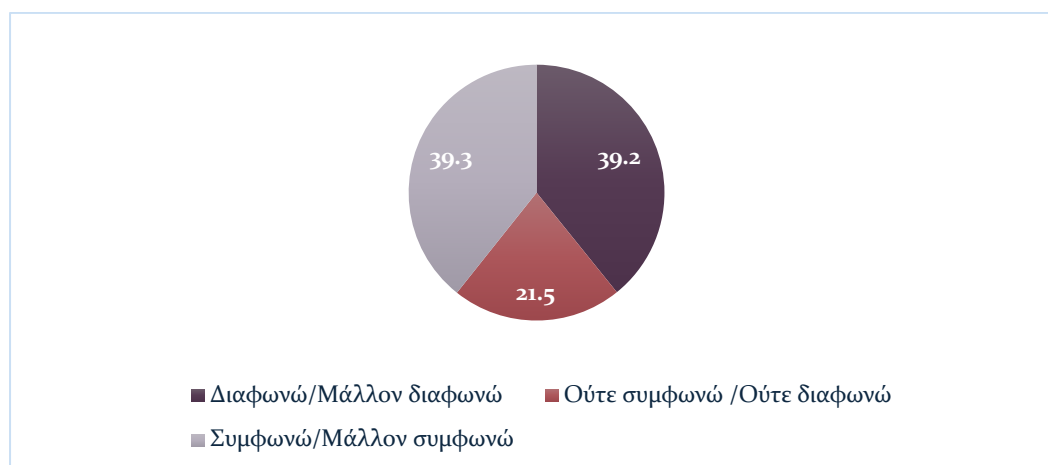
Το 73,2%, δηλαδή 156 συμμετέχοντες, αξιολογήθηκε δια ζώσης, με επίσκεψη της επιτροπής στην οικία των ωφελούμενων, ενώ, 57 άτομα (26,8%) αξιολογήθηκαν εξ αποστάσεως, μέσω διαδικτύου.

Πίνακας 16: Τρόπος αξιολόγησης από τη Διεπιστημονική Επιτροπή

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Δια ζώσης, με επίσκεψη της επιτροπής στην οικία μου	156	73,2
Εξ αποστάσεως μέσω διαδικτύου	57	26,8
Σύνολο	213	100,0
Ελλιπούσες τιμές	2	

Η γνώμη των ωφελούμενων αναφορικά με την σκοπιμότητα της εξ αποστάσεως αξιολόγησης είναι διχασμένη ανάμεσα σε θετικές και αρνητικές απόψεις. Θετικά κρίνουν τη δυνατότητα για εξ αποστάσεως αξιολόγηση το 39,3%. Οι θετικές αντιλήψεις προέρχονται κυρίως από ωφελούμενους που υποβλήθηκαν στην εν λόγω διαδικασία με αυτό τον τρόπο.

Γράφημα 8: Βαθμός συμφωνίας με τη διαδικασία της εξ αποστάσεως αξιολόγησης



Ωστόσο σημαντικό τμήμα των συμμετεχόντων διαφωνεί με την εξ αποστάσεως αξιολόγηση καθώς η διά ζώσης διαδικασία επιτρέπει και την εξέταση των συνθηκών διαβίωσης του ατόμου οι οποίες πρέπει να ληφθούν υπόψη. Για παράδειγμα υπήρξε αναφορά από συμμετέχοντα σε ατομική συνέντευξη για την ανάγκη αυτοψίας στην οικία σε σχέση με παραμέτρους προσβασιμότητας και ασφαλούς διαβίωσης του ωφελούμενου.

[Θ]εωρώ ότι πρέπει να γίνονται στο χώρο του [ωφελομένου]. Γιατί μπορεί να πας σε ένα σπίτι που δεν είναι καθόλου προσβάσιμο. Να έχει τέσσερα – πέντε σκαλιά. Εκεί θα πρέπει να χτυπήσει καμπανάκι και άμα ο άλλος είναι σε αναπηρικό αμαξίδιο και τετραπληγικός και δεν σηκώνεται με αμαξίδιο. Να χτυπήσει καμπανάκι από την άποψη ότι τι γίνεται εκεί; Τους βάζεις τους Προσωπικούς Βοηθούς να τον κατεβάζουν τα πέντε σκαλιά; Κόκκινο. Δεν βγαίνει ποτέ από το σπίτι του. Οκ, δικαίωμά του, αλλά πάλι κόκκινο. Δηλαδή, τουλάχιστον να γίνει αυτή η καταγραφή

[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Οι δια ζώσεις συζητήσεις πάντα είναι καλύτερες. Γιατί μπορείς να ελέγξεις και άλλα πράγματα.

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Η Επιτροπή πρέπει να έρχεται, κατά τη δική μου άποψη [στο σπίτι], για να διαπιστώνει τις συνθήκες. Γιατί με τα λόγια μόνο θα υπάρξουν αδικίες. Δηλαδή εγώ μπορώ να σου πω ότι δεν βλέπω, δεν κάνω, δεν δείχνω και να ντρέπομαι να σου πω ότι το σπίτι μου βρωμάει ή ότι δεν μπορώ να μαγειρέψω ή ότι έχω θέματα να κινηθώ καλά και ότι ξέρω εγώ ζω σε ένα περιβάλλον βρώμικο. Η Επιτροπή για εμένα, και για πολλούς άλλους λόγους [...] πρέπει να επισκέπτεται τον ανάπηρο.

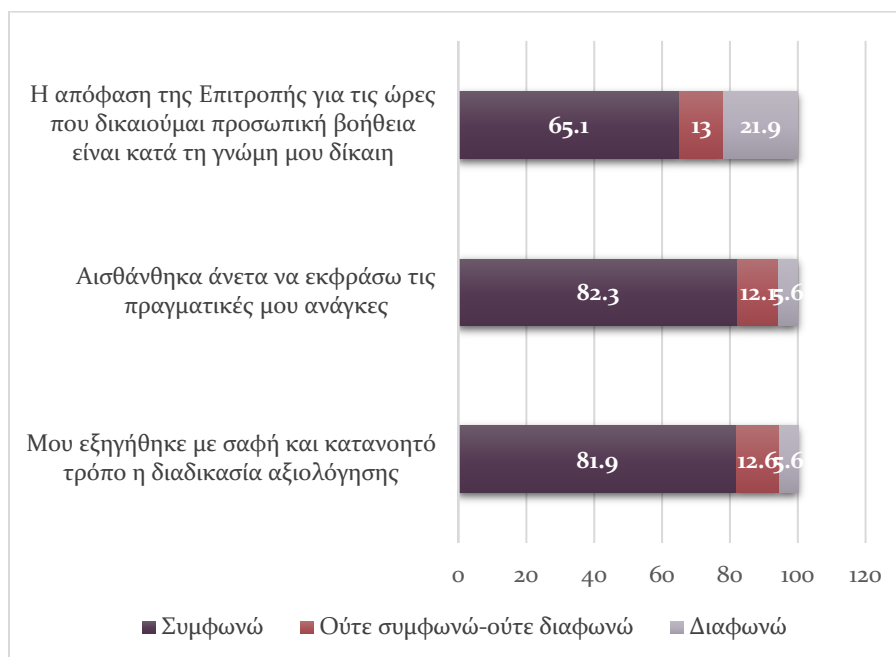
[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Εμπειρίες και αντιλήψεις για την διαδικασία της αξιολόγησης

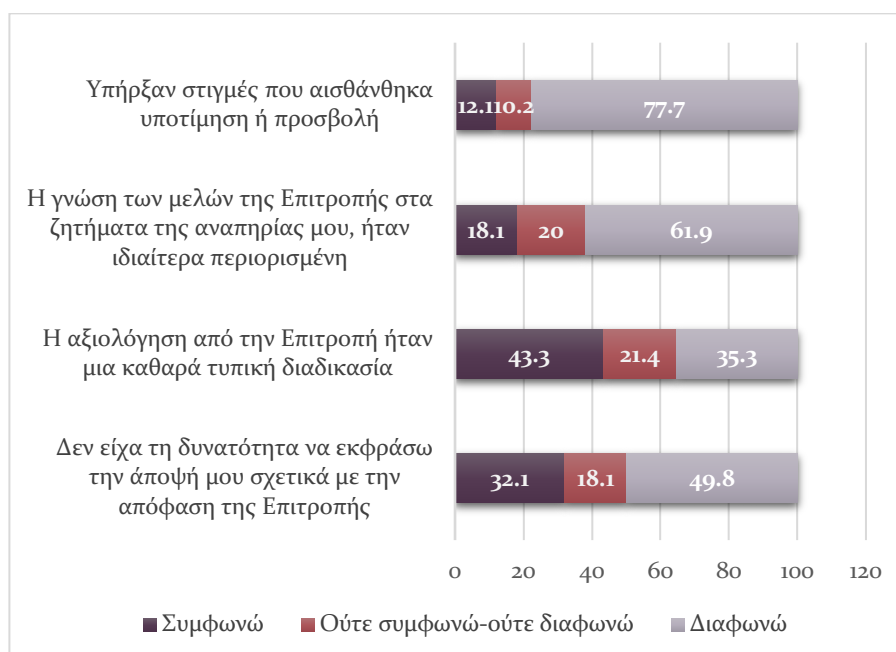
Το Γράφημα 9 παρουσιάζει τον βαθμό συμφωνίας και διαφωνίας των συμμετεχόντων με θετικές και αρνητικές δηλώσεις που αφορούν τη διαδικασία αξιολόγησης από τη Διεπιστημονική Επιτροπή.

Γράφημα 9: Βαθμός συμφωνίας με θετικές και αρνητικές δηλώσεις σχετικά με την διαδικασία της αξιολόγησης από την Διεπιστημονική Επιτροπή

Θετικές δηλώσεις



Αρνητικές δηλώσεις



Συνολικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν καταρχήν θετικές στάσεις ως προς την διαδικασία αξιολόγησης, οι οποίες όμως, εύλογα συνδέονται με τη γενικότερη ικανοποίηση για τη συμμετοχή των ωφελούμενων στο πρόγραμμα. Ειδικότερα, το 81,9% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η διαδικασία της αξιολόγησης εξηγήθηκε με σαφή και κατανοητό τρόπο, ενώ το 82,3% συμφωνεί ότι αισθάνθηκε άνετα να εκφράσει τις πραγματικές του ανάγκες στη διεπιστημονική Επιτροπή. Στη δήλωση «Υπήρξαν στιγμές που αισθάνθηκα υποτίμηση ή προσβολή», αρνητικά απαντούν

το 77,7% των ερωτώμενων, ενώ οι ερωτώμενοι που ταυτίζονται με αυτή τη δήλωση ανέρχονται στο 12,1% του δείγματος.

Τα ποιοτικά ευρήματα της Έρευνας επίσης επιβεβαιώνουν τις θετικές εμπειρίες των ερωτώμενων αναφορικά με τη στάση και τη συμπεριφορά των μελών των Επιτροπών απέναντι στους αξιολογούμενους. Οι αξιολογητές περιεγράψαν ως ευγενικοί, διακριτικοί και πρόθυμοι να ακούσουν τις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Ωστόσο, παρά την εκ πρώτης όψης θετική εικόνα, καταγράφονται ελλείμματα και σημεία κριτικής ως προς τη διαδικασία αξιολόγησης, με τους ίδιους τους ωφελούμενους να επισημαίνουν ότι υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Βασικό σημείο αιχμής που καταγράφηκε στην έρευνα είναι η πεποίθηση ότι η διαδικασία της αξιολόγησης «ήταν μία καθαρά τυπική διαδικασία» (43.3%).

Τυπική διαδικασία.. είναι σαν τα ΚΕΠΑ.

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Δεν είχα κανένα πρόβλημα με τα μέλη της επιτροπής, αλλά μου φαίνεται περιττή διαδικασία για κάποιον που έχει 90% αναπηρία.

[ΑΩ31, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Ενώ είχα βάλει στις 2 [το μεσημέρι] ξέρω εγώ, ήρθαν στις 5 [το απόγευμα], ώρα που ήταν και τα παιδιά στο σπίτι είχαν γυρίσει εκείνη την ώρα τα παιδιά από το σχολείο, έπρεπε να φάνε. Δηλαδή υπήρχε ένα θέμα. Κατά τα άλλα εντάξει. Ήρθαν τρεις άνθρωποι, ρώτησαν κάποια πράγματα, για ποιο λόγο θέλεις προσωπικό βοηθό. Τους είπα. Δεν ήταν κάτι η αξιολόγηση. Δηλαδή δεν θεωρώ ότι πραγματικά ήταν αξιολόγηση.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Πολλοί συμμετέχοντες, περιέγραψαν τη διαδικασία ως τυπική, βασισμένη σε ένα προκαθορισμένο ερωτηματολόγιο που δεν επέτρεπε πάντα την ουσιαστική διερεύνηση των πραγματικών αναγκών τους. Αρκετοί ανέφεραν ότι οι ερωτήσεις επικεντρώνονταν κυρίως σε γενικές καταστάσεις και δραστηριότητες καθημερινής ζωής και λιγότερο στις ιδιαίτερες συνθήκες της κάθε αναπηρίας ή της καθημερινότητας του ατόμου.

Η αίσθηση ότι το εργαλείο αξιολόγησης δεν ήταν επαρκώς προσαρμοσμένο στις διαφορετικές κατηγορίες αναπηρίας είναι αρκετά διαδεδομένη. Αναφορές υπήρξαν επίσης από συμμετέχοντες που θεώρησαν ότι το ερωτηματολόγιο είχε σχεδιαστεί κυρίως με βάση κινητικές αναπηρίες και εστιάζει σε ζητήματα εργασιακής ένταξης. Άτομα με οπτική ή νοητική αναπηρία ανέφεραν ότι

ορισμένες ερωτήσεις δεν ανταποκρίνονταν στις πραγματικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν, ενώ γονείς ατόμων με βαριές νοητικές αναπηρίες επισήμαναν ότι σημαντικές διαστάσεις της καθημερινής φροντίδας και υποστήριξης δεν αποτυπώνονταν επαρκώς.

[Τ]ο ερωτηματολόγιο ήταν λίγο βαρύ. Ίσως δεν ήταν πλαισιωμένο έτσι που να ανταποκρίνεται σε όλες τις αναπηρίες. Με ποια έννοια; Ήταν κατευθυνόμενες πιο πολύ οι ερωτήσεις του ως προς τον επαγγελματικό τομέα. Σε κάθε ερώτηση: «εργάζεστε, εργάζεστε λίγο, πολύ», αυτό. Μα εντάξει, τα παιδιά μας, το ξέρουμε, με τη βαριά αναπηρία ποτέ δεν έχουν εργαστεί. Υπήρχαν και ερωτήσεις όσον αφορά τις δεξιότητες, τη λειτουργικότητα, τη γνωστική και αυτά. Αλλά νομίζω ήταν πολύ βαρύ και ήταν σαν απευθυνόταν μόνο σε άτομα που εργάζονται. Σαν ο Προσωπικός Βοηθός να ήταν μόνο ένα εργαλείο, ένα βοηθητικό στήριγμα, για ένα εργαζόμενο άτομο με αναπηρία.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Π]ολύ τυπικές ήταν οι ερωτήσεις τους. Δεν ήταν ιδιαίτερα, ας πούμε, να μουν ακριβώς στο πρόβλημα. Με ρωτούσαν τι βασικές ανάγκες έχω και αυτά. Τους είπα πέντε πράγματα. Αλλά θα μπορούσαν να είναι λίγο πιο λεπτομερείς οι ερωτήσεις για να καθοδηγηθούν ώστε να καταλάβουν τι ακριβώς θέλω.

[ΑΩ16, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Ε]πειδή μιλάμε για άτομα με πολλαπλά προβλήματα, δεν μπορούν να αποτυπωθούν [οι ανάγκες] με την κλίμακα από 0 μέχρι 5 [όπως είναι στο ερωτηματολόγιο]

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Σε συνδυασμό με το παραπάνω, οφείλει να ληφθεί υπόψη η αντίληψη που καταγράφηκε τόσο στο ποσοτικό όσο και στο ποιοτικό σκέλος της έρευνας ότι η γνώση των μελών της επιτροπής στα ζητήματα της κάθε αναπηρίας είναι ιδιαίτερα περιορισμένη (18,1%).

Οι συμμετέχοντες στην ποιοτική έρευνα παρότι αναγνώρισαν ότι τα μέλη των επιτροπών διέθεταν επαγγελματισμό, ωστόσο πολλοί αμφισβήτησαν το επίπεδο εξειδικευμένης γνώσης τους για συγκεκριμένες αναπηρίες. Ιδιαίτερα οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι χρειάστηκε οι ίδιοι να εξηγήσουν βασικές πτυχές της αναπηρίας τους στα μέλη της επιτροπής. Σε αρκετές περιπτώσεις οι συμμετέχοντες είχαν την εντύπωση ότι η Επιτροπή ακολουθούσε πιστά το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο χωρίς να διαθέτει επαρκή γνώση για να εμβαθύνει στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε περίπτωσης.

[Ο]ποιοσδήποτε να έπαιρνε το ερωτηματολόγιο αυτό, και να μας το διάβαζε ακόμα και μόνοι μας, αν ήταν σε προσβάσιμη μορφή, θα μπορούσαμε να το απαντήσουμε. Το ζήτημα ποιο είναι όμως; Ότι εγώ για παράδειγμα, χρειάστηκε να κάνω μάθημα. Είχαν έρθει τρεις κοπέλες, νεαρές σε ηλικία θα έλεγα, και χρειάστηκε να κάνω μάθημα γιατί με ρωτάγανε, πώς για παράδειγμα ένας τυφλός μπορεί να κινείται, που αυτά θεωρώ ότι πρέπει να τα ξέρανε. Μπήκα στη διαδικασία να εξηγήσω πώς εκπαιδευόμαστε στο να κινούμαστε. Και λέει συγγνώμη που σας ρωτάμε αλλά είστε το πρώτο περιστατικό με οπτική αναπηρία που συναντάμε και θα θέλαμε να μας πείτε περισσότερα πράγματα. Τους έδειξα τεχνικές συνοδείας τυφλών. Τους έκανα και μια βιωματική εκπαίδευση κατά κάποιο τρόπο [...] Θεωρώ ότι αυτά έπρεπε να είχαν γίνει προτού, δηλαδή όταν έγινε η επιλογή των στελεχών των Επιτροπών.

[ΑΩ28, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Σίγουρα είχαν την απαραίτητη κατάρτιση όσον αφορά την παρουσίαση του προγράμματος, που είναι η κοινωνική λειτουργός. Ψυχολογικά, πώς με πλησίασανε και με ρωτήσανε, το γνωρίζανε. Τώρα, για την κινητική αναπηρία είμαι σίγουρος ότι δεν γνωρίζουν, εφόσον είναι κάτι το οποίο μόνο αν το έχεις μπορείς να είσαι 100% γνώστης.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

Και σε μας μια Επιτροπή από τρία κορίτσια είχε έρθει. Πολλοί προσιτές κ.λπ. Βέβαια φοβόντουσαν τον γιο μου, γιατί ο γιος μου έτσι είναι πολύ έντονος, πιο διαχυτικός και έχει και το σύνδρομο του RETT και αρχίζει και βρίζει, μόλις αρχίσει να αγχώνεται, και τα κορίτσια τρόμαξαν η αλήθεια είναι λίγο. [...] Έγινε όπως έγινε η αξιολόγηση. Εγώ τις είδα λίγο φοβισμένες, δηλαδή δεν ήξεραν πως ακριβώς να τον διαχειριστούν. Περισσότερο εγώ με τον μπαμπά του τον διαχειριστήκαμε και προσπαθούσαμε να απαντήσουμε ταυτόχρονα και στα ερωτήματα που μας έκαναν. Δηλαδή με το παιδί γύρω γύρω να βαράει, ξέρω εγώ, να φωνάζει και να κάνει όλα αυτά έπρεπε εμείς να τον διαχειριστούμε. Τα κορίτσια δεν είχαν τη δυνατότητα αυτή ή δεν είχαν τη δικαιοδοσία. Δεν το ξέρω.

[ΕΩ11, γυναίκα, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία, Αττική]

Παράλληλα, σε αντίθεση με την εικόνα μιας τυποποιημένης διαδικασίας, καταγράφεται ως εύρημα η **μεγάλη διαφοροποίηση στον τρόπο διενέργειας της διαδικασίας από τις κατά τόπους Επιτροπές**. Ζητήματα όπως η χρονική διάρκεια της αξιολόγησης, η θεματολογία της συζήτησης με τα μέλη της Επιτροπής, αλλά και ο αριθμός των μελών της Επιτροπής που έλαβαν μέρος στην αξιολόγηση (σε διαδικτυακές αξιολογήσεις), φαίνεται να μεταβάλλονται κατά περίπτωση.

Και εμένα τυπική μου φάνηκε. Μέσω ίντερνετ έγινε. Δεν ρωτήσανε πως [κινούμαι] μέσα στο σπίτι λόγω της τυφλότητας. Πώς βγαίνω από το σπίτι, τι έχω μέσα στο σπίτι. [...] Δεν κοιτάξαν καν. Εντάξει τυπική. Από τα τρία άτομα μόνο μία κοπέλα εμφανίστηκε. Με ρώτησε πέντε πράγματα και αυτό ήταν. Κοιτάζτε ευγενικοί δεν μπορώ να πω, αλλά πολύ ξεπέτα, να το πω ... Κάποια στιγμή στο τέλος εμφανίστηκε μία άλλη κοπέλα για δύο λεπτά. Και μου λένε έτσι, τελειώσατε; ναι γεια σας. Αυτό.

[ΑΩ19, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

[Ή]ρθε μια τριμελής επιτροπή με καταξιωμένα μέλη, γιατί οι δύο ήταν υπάλληλοι του Κέντρου Κοινότητας, κοινωνική λειτουργός και ψυχολόγος. Πραγματικά αξιόλογοι. [...] Κάτσαμε 1 ½ ώρα, ήμουν η δεύτερη, γιατί αναλύανε αρκετά. Αυτό ακούστηκε και από άλλους γονείς ότι έγινε για την αξιολόγηση, που πέρασαν και από άλλες οικογένειες.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Εγώ, παρόλο που ήταν κάπως τυπική διαδικασία, εντάξει με κάλυψε όμως [...] Με ρώτησαν που εστιάζουν οι ανάγκες μου και αυτό είπα βασικά. Δεν είπαμε πολλά αλλά ήταν ουσιαστικό αυτό που ειπώθηκε. Ένα μισάωρο [διήρησε] το πολύ, δεν ήταν παραπάνω. Από ένα άτομο, μια κοπέλα.

[ΑΩ18, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Μια συμμετέχουσα, μιλώντας για τη δική της εμπειρία με την επιτροπή αξιολόγησης, εξέφρασε τη δυσaráσκειά της, καθώς θεώρησε ότι η Επιτροπή υπερέβη το ρόλο της, διατυπώνοντας συστάσεις σχετική με τη θεραπευτική διαχείριση της κατάστασής της.

Η δική μου εμπειρία ήταν ότι είχαν [έρθει] τρία άτομα. Ήρθαν και τα τρία, δηλαδή κοινωνικός λειτουργός, φυσικοθεραπευτής και ψυχολόγος. Κάτσανε εκεί γύρω στη μισή ώρα. Ήταν πολύ βοηθητικοί στο να γίνουν κατανοητές οι ερωτήσεις. Στο τέλος μου είπαν και τι πρέπει να κάνω. Κάτι το οποίο προσωπικά -δηλαδή μου είπανε κάνε φυσικοθεραπεία, πήγαινε για ψυχοθεραπεία, θα σε βοηθήσει αφού έχεις σκλήρυνση και τέτοια - πραγματικά δεν μου άρεσε καθόλου γιατί όλα αυτά τα γνωρίζω, δεν χρειάζεται να μου πούνε τι να κάνω. Δηλαδή νομίζω δεν ήταν ο ρόλος τους να μου πούνε τι να κάνω. Θα έπρεπε απλά να μου αναφέρουν αυτά που θέλανε και χρειαζόντουσαν. Όσο για τη λειτουργικότητά μου, προφανώς για να κάνω αίτηση για Προσωπικό Βοηθό σε καθεστώς συνοίκησης σημαίνει ότι γνωρίζω ή ξέρω ότι δεν μπορώ να κάνω κάποια πράγματα μόνη μου. Οπότε προσωπικά θεωρώ ότι δεν χρειαζόταν όλο αυτό.

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Εντύπωση προκαλεί επίσης το εύρημα ότι, σε περιπτώσεις όπου οι ωφελούμενοι εκπροσωπούνταν από γονέα/δικαστικό συμπράσταση, οι Ειδικές Επιτροπές διαφοροποιούνται ως προς την **απαίτηση παρουσίας και ενεργού συμμετοχή του ίδιου του ατόμου με αναπηρία κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης.**²⁷

Η διαφοροποίηση αυτή αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς η ΚΥΑ 28458/2022²⁸ προβλέπει ότι η αξιολόγηση περιλαμβάνει συνέντευξη με τον/την αιτούντα/ουσα, ενώ σε περίπτωση ύπαρξης εκπροσώπου, απαιτείται και η παρουσία ενός εξ αυτών. Ωστόσο, η ΚΥΑ δεν διευκρινίζει εάν και υπό ποιες προϋποθέσεις η παρουσία εκπροσώπου μπορεί να αρκεί χωρίς της παρουσία ή την ενεργό συμμετοχή του ίδιου του ωφελούμενου.

[Ε]ίδανε και το παιδί στο χώρο, πώς λειτουργεί. Τη λειτουργικότητά του στις καθημερινές δραστηριότητες, στην κίνηση, το λεκτικό, το γνωστικό και όλα αυτά. Είδαν το παιδί και παρουσία μου αλλά και απουσία μου, με την έννοια ότι ζήτησα και εγώ να αποχωρήσω λίγο, αν θέλουν να δουν κάτι το οποίο μπορεί να συγκρίνουν με αυτά που είπα εγώ και με την υφιστάμενη πραγματικότητα.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Εμείς δεν είχαμε κατ' οίκον επίσκεψη γιατί μένουμε στο χωριό μας οπότε θεωρώ ότι κανένας δεν ήθελε να έρθει στο χωριό μας. Οπότε είχαμε διαδικτυακό ραντεβού πάλι με τρεις κοπέλες. Η [ωφελούμενη] δεν ήταν απαραίτητη. Μου είπαν ότι δεν είναι απαραίτητη γιατί και η ίδια είχε πει ότι δεν θέλει. Και γενικά έχει κουραστεί μόλις αυτές τις αξιολογήσεις. Οπότε ήταν μόνο ανάμεσα σε μένα και στις κοπέλες η συζήτηση.

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

[Ε]μάς έγινε η αξιολόγηση, ήταν θετικά, ήταν διαδικτυακή λόγω Δράμας φυσικά, ήταν μεγάλη η απόσταση. Δεν είχαμε κανένα πρόβλημα. Ήταν και η κόρη μου εκεί πέρα μαζί με τη σύζυγό μου, συμμετείχε στη συζήτηση.

[ΕΩ6, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Ένα κοινό σημείο προβληματισμού που καταγράφηκε είναι η έλλειψη διαφάνειας σχετικά με τη μεθοδολογία προσδιορισμού των ωρών προσωπικής βοήθειας που απονεμήθηκαν στον κάθε δικαιούχο. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν τα κριτήρια βάσει των οποίων προέκυψε η τελική απόφαση.

²⁷ Για παράδειγμα, μια συμμετέχουσα ανέφερε ότι η αξιολόγηση έγινε εξ αποστάσεως και δεν ήταν απαραίτητο η υποψηφία ωφελούμενη να συμμετάσχει.

²⁸ Βλ. παρ. 3 του άρθρου 8 της ΚΥΑ 28458/2022.

Στην έρευνα αναδείχθηκε επίσης η αίσθηση αρκετών ωφελούμενων ότι η απόφαση για τις ώρες εμπεριέχει **στοιχεία αυθαιρεσίας ή ανεπαρκούς αιτιολόγησης**. Πολλοί ανέφεραν ότι συγκρίνοντας περιπτώσεις με παρόμοιες ή ακόμη και μεγαλύτερες ανάγκες υποστήριξης διαπίστωσαν μεγάλες αποκλίσεις στον αριθμό των εγκεκριμένων ωρών, χωρίς να μπορούν να κατανοήσουν τη λογική πίσω από αυτές τις διαφορές.

Εγώ νόμιζα ότι ήρθαν πρώτα να με αξιολογήσουν, αν όντως είμαστε έτσι όπως είμαστε, αν έχουμε αναπηρία ή δεν έχουμε. Δεν ξέρω τι ήρθαν να δούνε. Και μετά κατάλαβα ότι αυτοί εγκρίνουν. Δεν το ήξερα ότι αυτοί εγκρίνουν τις ώρες. Δεν ήξερα ότι αυτοί, δηλαδή, βγάζουν τις ώρες για τον κάθε [υποψήφιο]. Νομίζω ότι όταν ένας άνθρωπος τώρα έχει 80% αναπηρία ή όπως η κυρία που είναι τυφλή κ.λπ. δεν νομίζω ότι τώρα οι 69 ώρες απευθύνονται σε ένα άτομο, είναι σαν να τον κοροϊδεύεις... 69 ώρες σε ένα μήνα μέσα, δηλαδή τι; Μία ώρα την ημέρα, δύο, χρειάζεται βοήθεια ένας άνθρωπος; Πλάκα μας κάνουν; Δηλαδή και αυτοί που το εγκρίνανε, δεν ξέρω πώς το σκεφτήκανε.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

[Θ]εωρώ ότι είναι λίγες οι ώρες γιατί το παιδί έχει μια αναπηρία 92% και πάρα πολλές δυσκολίες, οπότε είναι πραγματικά πολύ λίγες οι ώρες αυτές.

[ΕΩ11, γυναίκα, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία, Αττική]

Ούτε και εγώ το κατάλαβα αυτό [την απόδοση των ωρών] [...] Λογικά, πρέπει να υπάρχουν κάποια κριτήρια. Ποια είναι αυτά τα κριτήρια;

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Ορισμένοι συμμετέχοντες τέλος εξέφρασαν την άποψη ότι η τελική απόφαση ενδεχομένως να επηρεάζεται σημαντικά από τον υποκειμενικό τρόπο με τον οποίο κάθε άτομο παρουσιάζει την κατάστασή του, διατυπώνοντας την αίσθηση ότι «όσο πιο ανήμπορος δείξεις, τόσο περισσότερες ώρες θα πάρεις».

Η αδυναμία πρόσβασης στο σκεπτικό της απόφασης φαίνεται ότι εντείνει ένα αίσθημα αβεβαιότητας και σε ορισμένες περιπτώσεις αδικίας. Πιο συγκεκριμένα, σχεδόν το $\frac{1}{4}$ των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην ποσοτική έρευνα αξιολογεί την απόφαση της Επιτροπής ως άδικη.

Δεν έχω καταλάβει, βάση ποιας λογικής, δεν την κατάλαβα ποτέ μου, πως υπολογίζουν τις ώρες... Δηλαδή υπήρχε άτομο που ήταν καλύτερα από το δικό μου το παιδί και του βγάλανε 270 ώρες και στο δικό μου παιδί βγάλανε 208. Όχι ότι δεν μου αρκούν, μου αρκούν. Αλλά δεν έχω καταλάβει βάσει ποιας λογικής.

[ΕΩ8, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Δεν γίνεται τώρα να ξέρω ότι άνθρωποι έχουν -δεν το λέω με κακία έτσι, για όνομα του Θεού και της Παναγίας- να ξέρω τυφλό άνθρωπο που έχει δύο παιδιά, ο άντρας της βλέπει και έχει 270 ώρες, δηλαδή, με ποιο κριτήριο; Και εμείς που είμαστε δυο τυφλοί με τρία παιδιά, πήρα 69 ώρες. Με ποιο κριτήριο και με ποια λογική;

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Δ]εν είναι σαφή τα κριτήρια. Δηλαδή εμείς δεν καταλάβαμε το λόγο που τέλος πάντων πήρε 139 ώρες το παιδί. Γιατί πολλά παιδιά με πολύ ελαφρύτερες δυσκολίες έχουν πάρει πολύ περισσότερες ώρες [...] Από ό,τι έχω καταλάβει συμπληρώνονται υποτίθεται κάποια κουτάκια και βγαίνει μετά με έναν αλγόριθμο. Δεν ξέρω ακριβώς τι είναι. Είναι ένα σημείο σκοτεινό, τέλος πάντων, για τους γονείς. Δεν γνωρίζουμε τα κριτήρια.

[ΕΩ11, γυναίκα, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία, Αττική]

Δυστυχώς έχω πολύ λίγες ώρες. Έχω μόνο 69 ώρες. Πράγμα που μου δημιουργεί θέμα. Τουλάχιστον εκεί που πλήρωνα πάρα πολλά χρήματα, πληρώνω λιγότερα χρήματα. Δεν έχω πολλές ώρες. Θεωρώ ότι σε αυτό το κομμάτι υπάρχει μία αδικία.

[ΑΩ28, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Η έλλειψη δυνατότητας να εκφέρουν γνώμη για την απόφαση της Επιτροπής αποτελεί επίσης μια προβληματική διάσταση που αναδείχθηκε τόσο από την ποσοτική όσο και από την ποιοτική διερεύνηση. Με τη δήλωση: Δεν είχα τη δυνατότητα να εκφράσω την άποψή μου σχετικά με την απόφαση της Επιτροπής συμφωνεί το 32,1% των ερωτώμενων, ενώ διαφωνεί το 49,8%. Η μη δυνατότητα ένστασης στην απόφαση της Επιτροπής καταγράφηκε ως

[Ε]ίχα πάρει μια φορά να ρωτήσω για τις ώρες, τι μπορεί να γίνει, αν μπορώ να κάνω κάτι για να είναι οι ώρες περισσότερες. Μου είπαν ότι δικαστικά πρέπει να κάνω κάτι. Λέω καλά, εντάξει.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Οι συμμετέχοντες επίσης τόνισαν ότι οι ανάγκες υποστήριξης μεταβάλλονται με την πάροδο του χρόνου είτε λόγω επιδείνωσης της κατάστασης υγείας είτε λόγω αλλαγών στις συνθήκες ζωής και στο περιβάλλον του ατόμου. Λόγω αυτού προτάθηκε η **θεσμοθέτηση περιοδικής επαναξιολόγησης ή δυνατότητας επανεξέτασης** ανάλογα με τις ανάγκες των ωφελούμενων.

Εκείνο που δεν ξέρω [...] και το έχω απορία είναι αν μπορεί να γίνει επαναξιολόγηση ή αν μπορεί να γίνει κάποια τύπου ένσταση. Σε περίπτωση, για παράδειγμα, εντάξει, εμείς αυτή τη στιγμή είμαστε δύο γονείς, προσπαθούμε να φροντίσουμε το παιδί μας -εγώ έχω θέματα καρδιολογικά, ο σύζυγός μου είναι 73 ετών και αυτός έχει τα θέματα του,

προσπαθούμε- αν κάποια στιγμή όμως δεν μπορούμε, αντικειμενικά για λόγους υγείας ή οτιδήποτε [...] δεν ξέρω αν μπορούμε να κάνουμε μια επαναξιολόγηση των αναγκών του παιδιού και της οικογένειας. Έστω και αν πρέπει κάποιος άνθρωπος να νοσηλευτεί για κάποιο λόγο ... και υπάρχει ανάγκη, ας πούμε, με κάποιον να είναι το παιδί. Άρα θα χρειαστεί περισσότερες ώρες. Δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα επαναξιολόγησης. Και αν αξιολογηθεί κάποιος, ξέρω εγώ, πριν από τρία χρόνια, σημαίνει ότι σήμερα είναι οι ίδιες οι ανάγκες.

[ΕΩ11, γυναίκα, αναπτυξιακή/γνωστική αναπηρία, Αττική]

Πριν τρία χρόνια που είχαν έρθει, μου έδωσαν 208 ώρες και ήμουν σε καλή κατάσταση. Το καλοκαίρι είχα χειροτερέψει -γιατί με το Parkinson αν δεν σε πιάνουν κάποια χάπια γίνεσαι χάλια, αν σε πιάνουν γίνεσαι καλύτερα- και είχα ανάγκη ένα άτομο 24 ώρες το 24ώρο και δε μπορούσα. Και πλήρωνα ένα χιλιάρικο που ερχόταν για κάποιες ώρες και κάποιος έτσι ο Προσωπικός Βοηθός. Ενώ αν είχανε κάνει follow up θα ξέρανε ότι χρειαζομαι. Επίσης, σκεφτόμουν να, επειδή δεν μπορεί να τους ξαναδούν όλους να γίνονταν αιτήματα από τους ανθρώπους που θέλουν να ξαναπεράσουν επίσκεψη.

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Όταν ήρθε η Επιτροπή για να μας εγκρίνει τις ώρες, ήταν διατεθειμένοι οι άνθρωποι να μας δώσουν τη δυνατότητα να έχουμε 24ωρο σε καθεστώς συνοίκησης. Όμως οι συνθήκες ήταν τέτοιες τότε που υπήρχαν άτομα τα οποία που θα με εξυπηρετούσαν πέραν του οκταώρου, και τα Σαββατοκύριακα. Οι συνθήκες αυτές άλλαξαν άρδην και αυτή τη στιγμή υπάρχει ανάγκη από άτομο σε καθεστώς συνοίκησης, αλλά δεν υπάρχει η δυνατότητα γιατί δεν υπάρχει ένας τρόπος να το αλλάξουμε.

[ΑΩ17, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Έχω 208 ώρες στη διάθεσή μου, αλλά από τότε που εγκρίθηκα στο πρόγραμμα έχει αυξηθεί κατακόρυφα το πρόβλημά μου. Έχω 91% πλέον αναπηρία και δεν με καλύπτει. Είμαι φυσικά ευγνώμων εννοείτε για ό,τι μέχρι τώρα και αυτό που ήθελα εγώ να θέσω και λίγο ως θέμα και πέρα από την προσωπική μου εμπειρία είναι εάν κάποιο άτομο αυξάνεται ή διαφοροποιείται το επίπεδο αναπηρίας του, εάν θα μπορούσε να γίνει επαναξιολόγηση, για τις ώρες.

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Επίσης, μία αδυναμία που επισήμαναν οι συμμετέχοντες αφορά την ενημέρωση τους σχετικά με την έκδοση των αποφάσεων της Επιτροπής Αξιολόγησης και του ΟΠΕΚΑ σχετικά με την αξιολόγηση και την απονομή των ωρών αντίστοιχα. Όπως ανέφεραν παρότι η πρόσκληση έλεγε ότι θα ενημερωθούν σχετικά με τα αποτελέσματα των αποφάσεων, τελικά αυτό δεν συνέβη και βρήκαν μόνοι τους -είτε τυχαία είτε ύστερα από ενημέρωση από άλλον ωφελούμενο- την απόφαση στο προφίλ τους στην πλατφόρμα. Η έλλειψη

αυτής της ενημέρωσης είχε σαν αποτέλεσμα να χάσουν χρόνο από την αναζήτηση Προσωπικού Βοηθού και τη λήψη της υπηρεσίας.

Τις ώρες ... δεν μας ενημερώσανε. Εγώ τυχαία το έμαθα ότι μου εγκριθήκαν τόσες ώρες [ένας γνωστός μου είπε] μπες να δεις πόσες ώρες έχεις.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Η]ρθε κάποια στιγμή που πήραμε και ρωτήσαμε τι θα γίνει. Πήρα εγώ και ρώτησα, και μου λένε ότι αν θα μείτε μέσα θα δείτε ότι έχουν αποφασιστεί κάποιες ώρες και ότι πρέπει να ξεκινήσει. Δηλαδή, στην ουσία, αν δεν είχα πάρει και εγώ τηλέφωνο μπορεί να περίμενε ακόμα να με ειδοποιήσουν.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Η ενημέρωση ήταν -και από το Υπουργείο και από την Επιτροπή- ότι θα ενημερωθώ με e-mail. Εγώ περίμενα το σχετικό e-mail, πέρασε 1,5 μήνας ... από μια συζήτηση με μια γνωστή μου που είναι σε μια επιτροπή στα Τρίκαλα ... μου λέει θα μεις στην πλατφόρμα ... μπαίνω στην πλατφόρμα και βλέπω ότι η απόφαση είχε εγκριθεί πριν ένα μήνα. Ενώ δεν είχε έρθει στο e-mail όπως όριζε και η ενημέρωση της πρόσκλησης και όλα όσα γνωρίζαμε ... έχασα ένα μήνα

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Τον Ιούνιο, πέρασα 17 Ιουνίου [από την] Επιτροπή. Οπότε γύρω στα τέλη την έβγαλε [την απόφαση]. Άργησα να την πάρω γιατί νόμιζα ότι θα ειδοποιηθώ. Τελικά τη βρήκα μπαίνοντας στο Μητρώο.

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Εμένα λίγο με δυσκόλεψε γιατί δεν μου είπαν ότι έγινε δεκτό το αίτημα μου την ίδια μέρα. Μου λένε θα σας ενημερώσουν. Και περίμενω ότι θα μου στείλεις e-mail κάποιος. Αλλά δεν έστειλαν e-mail και έχασα πόσες μέρες που θα μπορούσα να είχε βρει βοηθό και δεν το ήξερα ότι εγκρίθηκα αμέσως ... στην τύχη μπήκα μετά από δέκα μέρες και είδα ότι έχει μπει.

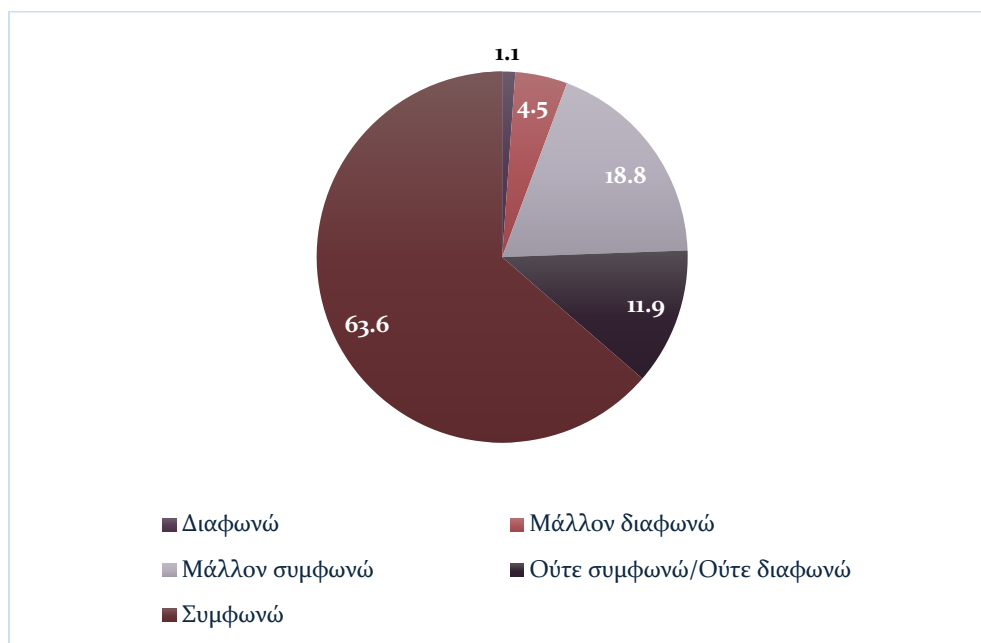
[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Η προσωπική Βοήθεια στην πράξη

Αντιλήψεις για τον ρόλο και τα καθήκοντα του Προσωπικού Βοηθού

Η μεγάλη πλειονότητα των ατόμων με αναπηρία πιστεύει ότι έχει σαφή εικόνα για τον ρόλο, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις του Προσωπικού Βοηθού. Συγκεκριμένα, το 63,6% συμφωνεί ότι έχει σαφή εικόνα και το 18,8% «μάλλον συμφωνεί». Διαφωνεί και μάλλον διαφωνεί ότι γνωρίζει σαφώς τον ρόλο και τα καθήκοντα του Προσωπικού Βοηθού ποσοστό μικρότερο του 6%.

Γράφημα 10: Βαθμός συμφωνίας με τη δήλωση «Έχω σαφή εικόνα για τον ρόλο, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις που έχει ο Προσωπικός Βοηθός απέναντι μου»



Η ανάλυση των ευρημάτων της ποιοτικής έρευνας, αποτυπώνει ωστόσο μια **ασάφεια ως προς τα καθήκοντα και το ρόλο των Προσωπικών Βοηθών**. Η ερμηνεία των γενικών περιγραφών που ενυπάρχουν στα επίσημα έγγραφα του Προγράμματος, φαίνεται να διαφοροποιείται μεταξύ των ωφελούμενων, όσο και ανάμεσα στους ωφελούμενους και τους Προσωπικούς Βοηθούς.

Οι συζητήσεις που έλαβαν χώρα στο ποιοτικό σκέλος της έρευνας ανέδειξαν διχογνωμίες σε σχέση με τις υποχρεώσεις των Προσωπικών Βοηθών, ιδίως σε σχέση με τις οικιακές εργασίες, την προσωπική υγιεινή ακόμα και την παροχή νοσηλευτικών πράξεων.

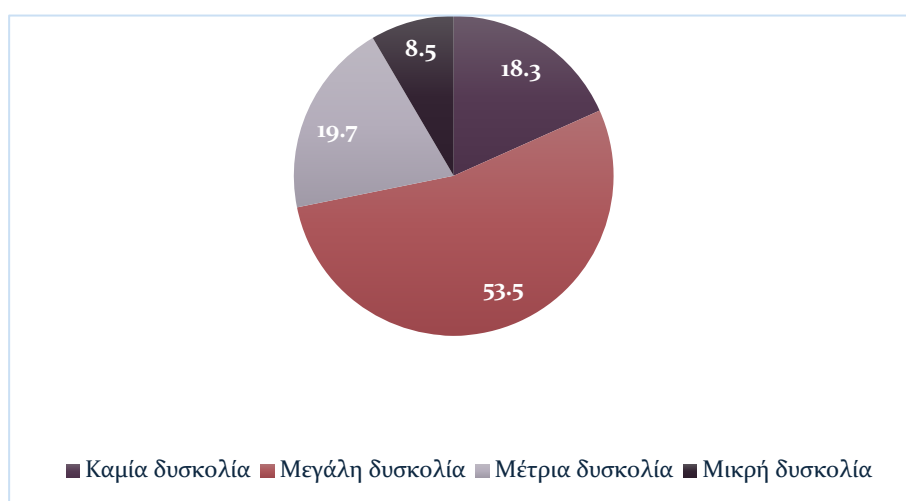
Ωστόσο, η ποιοτική διερεύνηση ανέδειξε μια πολύ σημαντική διάσταση των αντιλήψεων για τον Προσωπικό Βοηθό, η οποία διατρέχει όλες τις επιμέρους θεματικές που αναλύονται στη συνέχεια. Ο Προσωπικός Βοηθός δεν αντιμετωπίζεται από τους ωφελούμενους ως ένας υπάλληλος ή κάποιος με τον οποίον το άτομο με αναπηρία διατηρεί μια ίσως πρόσκαιρη επαγγελματική σχέση.

Ο Προσωπικός Βοηθός γίνεται αντιληπτός ως πρόσωπο με το οποίο αναπτύσσεται στενή και διαρκής σχέση συνεργασίας και διαπροσωπικής επαφής. Παράλληλα, ο ρόλος του Προσωπικού Βοηθού θεωρείται ευέλικτος, εξατομικευμένος στις ανάγκες, τις επιθυμίες και τον τρόπο ζωής του ατόμου με αναπηρία.

Το πρόβλημα της εύρεσης Προσωπικού Βοηθού

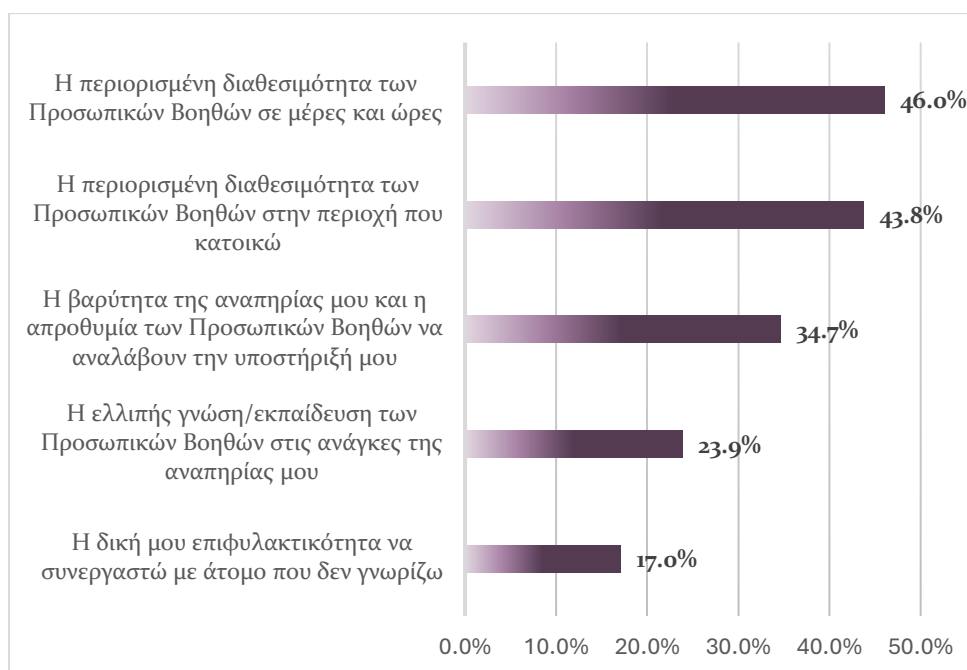
Η εύρεση Προσωπικού Βοηθού αναδείχθηκε ως ένα από τα βασικότερα προβλήματα στην επιτυχή εφαρμογή του Προγράμματος. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων στην έρευνα αντιμετώπισαν δυσκολία να βρουν Προσωπικό Βοηθό, με το 53,5% να απαντάει ότι η δυσκολία ήταν «μεγάλη», το 19,7% να δηλώνει ότι αντιμετώπισε/αντιμετωπίζει «μέτρια δυσκολία» και το 8,3% «μικρή δυσκολία». Μόνο το 18,3% των ερωτηθέντων στην ποσοτική έρευνα δεν αντιμετώπισε δυσκολία στην εύρεση Προσωπικού Βοηθού.

Γράφημα 11: Δυσκολία στην εύρεση Προσωπικού Βοηθού



Στην επεξηγηματική ερώτηση πολλαπλής επιλογής σε σχέση με τους βασικούς λόγους της δυσκολίας εύρεσης Προσωπικού Βοηθού, το μεγαλύτερο τμήμα των ερωτώμενων απαντάει ότι αυτή η δυσκολία οφείλεται στην *περιορισμένη διαθεσιμότητα των Προσωπικών Βοηθών σε μέρες και ώρες* (46%), καθώς και στην *περιορισμένη διαθεσιμότητα των Προσωπικών Βοηθών στην περιοχή κατοικίας τους* (43,8%). Σημαντικό ποσοστό συμμετεχόντων το οποίο υπολογίστηκε σε 34,7%, αναφέρει ως αιτία της δυσκολίας την *απροθυμία των Προσωπικών Βοηθών να υποστηρίξουν τα άτομα λόγω της βαρύτητας της αναπηρίας τους*.

Ακολουθούν με μικρότερες συχνότητες αναφοράς, η *ελλιπής γνώση/εκπαίδευση των Προσωπικών Βοηθών στις ανάγκες της αναπηρίας τους*, και η *δική τους επιφυλακτικότητα να συνεργαστούν με άτομο που δεν γνωρίζουν*.

Γράφημα 12: Βασικοί λόγοι δυσκολίας εύρεσης Προσωπικού Βοηθού

Η ποιοτική έρευνα επιβεβαιώνει την ποσοτική αποτύπωση. Αναλυτικότερα, στις ομάδες εστίασης και στις ατομικές συνεντεύξεις αναδείχθηκαν τα σημαντικά εμπόδια στην εύρεση βοηθού, επισημάνθηκε η περιορισμένη διαθεσιμότητα Βοηθών και η αναποτελεσματικότητα της εφαρμογής του Μητρώου Προσωπικών Βοηθών ως μηχανισμού εξεύρεσης κατάλληλου Βοηθού.

Οι συμμετέχοντες ανέφεραν επανειλημμένα ότι το Μητρώο περιλαμβάνει μικρό αριθμό διαθέσιμων βοηθών, ιδιαίτερα στην περιφέρεια. Σε ορισμένες περιοχές αναφέρθηκε ότι υπήρχαν ελάχιστες ή και καθόλου εγγραφές, γεγονός που καθιστούσε αδύνατη την εύρεση βοηθού μέσω της πλατφόρμας. Το πρόβλημα εμφανίζεται τόσο σε μικρές πόλεις όσο και σε ορισμένες περιοχές της Αττικής, όπου οι διαθέσιμοι βοηθοί είναι ήδη απασχολημένοι ή δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ωφελούμενων.

Σε εμάς στην επαρχία δεν υπάρχουν απλά ... Είναι ανύπαρκτοι.... Στην Αρκαδία δεν έχει κανέναν. Όχι, [...] το Λεωνίδιο έχει δύο.
[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

[Σ]τη Δράμα να φανταστείτε το ότι έχουμε μόνο 33 Προσωπικούς Βοηθούς.
[ΕΩ6, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Η κόρη μου [...] έχει σύνδρομο Down. Εμείς είμαστε από την αρχή του προγράμματος, δηλαδή τον Αύγουστο 2023 κλείνουμε τρία χρόνια, στο πρόγραμμα. Όμως και εμείς έχουμε τις ίδιες δυσκολίες παρόλο

που [η ωφελούμενη] είναι σχετικά εύκολη περίπτωση, όμως δεν βρίσκουμε. Δεν βρίσκω άτομο.

[ΕΩ7, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Δεν υπάρχει, δυστυχώς [...] και όσο πιο απομακρυσμένα είσαι από το κέντρο της Αθήνας, τόσο λιγότεροι Προσωπικοί Βοηθοί.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Η περιορισμένη προσφορά Προσωπικών Βοηθών είχε ως αποτέλεσμα αρκετοί ωφελούμενοι, παρότι είχαν λάβει έγκριση για μεγαλύτερο αριθμό ωρών προσωπικής βοήθειας, να μην μπορούν να τις αξιοποιήσουν πλήρως. Ειδικότερα, όταν ο ήδη συνεργαζόμενος Προσωπικός Βοηθός είχε εξαντλήσει το ανώτατο επιτρεπόμενο όριο των 40 ωρών σε εβδομαδιαία βάση, οι ωφελούμενοι αδυνατούσαν να βρουν δεύτερο Προσωπικό Βοηθό για να καλύψει τις υπόλοιπες εγκεκριμένες ώρες υποστήριξης. Αντίστοιχες δυσκολίες αναφέρθηκαν και στην εύρεση αντικαταστάτη σε περιπτώσεις προσωρινής απουσίας του Προσωπικού Βοηθού τους. Ως αποτέλεσμα, μέρος των εγκεκριμένων ωρών προσωπικής βοήθειας να παραμένει αναξιοποίητο, και οι ωφελούμενοι στερούνται μέρος της υποστήριξης που είχε εγκριθεί για αυτούς για την κάλυψη των αναγκών τους.

[Α]πό το φθινόπωρο έχω βρει μια κοπέλα που τις περίσσευαν κάποιες ώρες και είναι τέσσερις ώρες την εβδομάδα. Έρχεται δηλαδή μία μέρα για τέσσερις ώρες αυτό ... και μας έχουν 139 ώρες το μήνα ... είναι ελάχιστες οι ώρες, αλλά δεν έχω πια [αντοχή να ψάξω], έχω κουραστεί.

[ΕΩ7, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Εμένα που μου περισσεύουν τώρα περίπου 40 ώρες το μήνα και έψαξα για δεύτερο άνθρωπο τα Σαββατοκύριακα και όχι κάθε Σαββατοκύριακο, μόλις με ακούγανε ότι έλεγα Σαββατοκύριακο από το Μητρώο ή ότι, αν και άμα, ευχαριστούμε πολύ, είμαστε κλεισμένοι. Δηλαδή αμέσως έφερναν αντίρρηση.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Εγώ αν θυμάμαι καλά έχω 208 ώρες. 208 ώρες αναλύονται ως εξής: ένα οχτάωρο επί πενήνήμερο, είναι 40 ώρες. Επί τέσσερις εβδομάδες, γενικώς να το βάλουμε, γιατί δεν πάει τέσσερις εβδομάδες, πάει [γύρω] στις 160+ ώρες. Όπερ σημαίνει ότι από τις 208 ώρες μένουν 48 ώρες ... ουδείς άλλος δεν έρχεται να αναλάβει για τόσες ώρες.

[ΑΩ1, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Η δυσκολία που αντιμετώπισα [ως προς την εύρεση Προσωπικού Βοηθού] ήταν σε περιπτώσεις που χρειάστηκε να απουσιάζει για λόγους υγείας ή ακόμα και για να πάρει άδεια [η Προσωπική Βοηθός είναι σε καθεστώς συνοίκησης] [...] επιβάλλεται να είναι και λίγο εκτός σπιτιού

[...] Το ένα ρεπό είναι πάρα πολύ λίγο αν το σκεφτείς. Δυσκολεύτηκε λοιπόν πάρα πολύ να βρω αντικαταστάτη.

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα για την ψηφιακή πλατφόρμα, ο τρόπος οργάνωσης του Μητρώου των Προσωπικών Βοηθών, η μη τακτική επικαιροποίηση του, καθώς και οι ελλειπείς πληροφορίες που περιλαμβάνει, δυσχεραίνουν σημαντικά τη διαδικασία αναζήτησης και εύρεσης Βοηθών. Βασικό ζήτημα αποτελεί η περιορισμένη ακρίβεια και αξιοπιστία των διαθέσιμων πληροφοριών. Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, ιδιαίτερα προβληματική είναι η έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με την πραγματική διαθεσιμότητα των Προσωπικών Βοηθών, γεγονός που οδηγεί συχνά τους ωφελούμενους σε χρονοβόρες και άκαρπες αναζητήσεις. Μια κατάσταση που δημιουργεί πρόσθετη επιβάρυνση, διστακτικότητα και άγχος να επικοινωνήσουν με τους Προσωπικούς Βοηθούς.

Εγώ εύχομαι να μην χρειαστεί να ξαναμπώ σύντομα [στο Μητρώο Προσωπικών Βοηθών]... Αλλά αν χρειαστεί και ξαναμπώ, είναι πάρα πολύ μεγάλος βραχνάς, νταλκάς. Να ενοχλείς τα ίδια άτομα συνέχεια.

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Αυτό που πρέπει να διορθωθεί και είναι σημαντικό είναι οι Προσωπικοί Βοηθοί που είναι [εγγεγραμμένοι] στο Μητρώο και θέλουν να βγουν και δεν μπορούν. Και εσύ βλέπεις ότι είναι διαθέσιμα δέκα άτομα. Και τους οχτώ, δεν τους ενδιαφέρει. Έχουν κλείσει. Και εγώ τώρα, όταν φεύγει ο άλλος [ο Προσωπικός Βοηθός] πρέπει να ξαναμπώ στη λίστα, να θυμηθώ, «αυτόν τον είχα πάρει πριν τρεις μήνες;» Και μετά νιώθω ότι τους κουράζω ότι κάθε φορά [που επικοινωνώ] θα μπαίνει και θα λέει, «όχι, έχω καλυφθεί».

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Από την άλλη, η μικρή προσφορά Προσωπικών Βοηθών γίνεται σε μεγάλο βαθμό αντιληπτή ως αποτέλεσμα, αφενός της μειωμένης προβολής του προγράμματος και της δυνατότητας απασχόλησης που προσφέρει, αφετέρου των δυσμενών όρων απασχόλησης. Η χαμηλή αποζημίωση των Προσωπικών Βοηθών, το καθεστώς εργασίας με εργόσημο,²⁹ καθιστούν μη ελκυστικές τις θέσεις εργασίας των Προσωπικών Βοηθών.

Και εγώ δυσκολεύτηκε αρκετά και χρειάστηκε εγώ η ίδια να ψάξω διότι από το Μητρώο, τα τηλέφωνα που ήταν στην πόλη μου, είτε είχαν άλλες δουλειές, είτε δεν ενδιαφερόντουσαν πλέον, είτε τους φαινόταν πολύ

²⁹ Βλ. επίσης την υπο-ενότητα της παρούσας μελέτης σχετικά με την *Εμπειρία και το Πλαίσιο Εργασίας των Προσωπικών Βοηθών*.

λίγα τα χρήματα. Δυσκολεύτηκα αρκετά. Έπειτα από ενάμιση μήνα [...]
βρήκα εγώ η ίδια. Χρειάστηκε να τους πω, να τους ενημερώσω.

[ΑΩ21, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Ήπειρος]

Είχα βγει κυριολεκτικά στην πλατεία του Άργους και έβρισκα κορίτσια.
Δηλαδή και τους τέσσερις που βρήκα εγώ τους κατεύθυνα. Δεν ήξεραν
καν τι είναι. Θεωρώ ότι χρειάζεται μια μεγάλη καμπάνια, μια τεράστια
ενημέρωση, είτε στην τηλεόραση, στο [διαδίκτυο]. Δεν ξέρουν καν ότι
υπάρχει αυτό το πρόγραμμα.

[ΑΩ19, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

Στην προβολή είναι άθλιο. Όλοι κατά τύχη το μάθανε [...]

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Τα έχω πει, τα έχω ξαναπεί στους [αρμόδιους]. Έχω πάρει τηλέφωνο,
έχουμε μιλήσει, έχω στείλει e-mail. Τους έχω πει διαφημίστε το
πρόγραμμα γιατί δεν το ξέρουν πολλοί που έχω συζητήσει με κόσμο.

[ΕΩ7, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Να επιμείνουμε λίγο και σε αυτό, στη διάδοση και στο άνοιγμα, ... στην
πληροφόρηση. Δεν το ξέρει ο κόσμος. Ούτε οι ενδιαφερόμενοι το ξέρουν,
ούτε και οι ενδεχόμενοι Προσωπικοί Βοηθοί το ξέρουν. Λίγο στην
επικοινωνία.

[ΕΩ10, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Ταυτόχρονα, αναφέρεται από τους συμμετέχοντες ότι αυτό είναι ακόμα
περισσότερο προβληματικό όταν οι ώρες που δικαιούται ο ωφελούμενος
είναι σχετικά λίγες. Λόγω της χαμηλής αμοιβής και της δυσκολίας εύρεσης
Προσωπικού Βοηθού αρκετοί συμμετέχοντες ανέφεραν ότι δηλώνουν
περισσότερες ώρες από αυτές που πραγματικά εργάζεται ο Προσωπικός Βοηθός
προκειμένου να μπορέσουν να τον κρατήσουν.

[Ο]ταν έχεις λίγες ώρες, είναι πολύ μεγάλο το πρόβλημα να βρεις
Προσωπικό Βοηθό, γιατί κανείς δεν έρχεται. Πρέπει να έχει μια
στάνταρντ δουλειά, για να έρθει ως δεύτερη. Και πάλι, όποτε τον
χρειάζεσαι, δεν τον έχεις ... Έχει τύχει να παίρνω άνθρωπο και να μου
λέει '69 ώρες;' Μου λέει δεν με συμφέρει, το καταλαβαίνεις.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Οι ώρες είναι αρκετές μεν, αλλά δεν αντιστοιχούν όμως στις ώρες που
έρχονται. Βάζω όλες τις ώρες αλλά οι ώρες που έρχονται είναι
ελάχιστες, γιατί απλούστατα είναι πολύ λίγα τα χρήματα ... Κανείς δεν
έρχεται για 208 ώρες. Εμένα θα έρθουν 100 ώρες, ούτε 100, και θα
πληρωθούν 208 ώρες

[ΕΩ8, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

[Κ]αι εμένα μου είπανε, μου προτείνανε κάποιοι, ένα-δύο άτομα, να έρθουν και να δηλώνω παραπάνω ώρες.

[ΕΩ9, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

[Η] αποζημίωση της ώρας είναι πολύ μικρή οπότε ενδεχομένως αρκετοί αναγκάζομαστε να βάζουμε κάποιες ώρες παραπάνω από τις πραγματικές [...] Δεν γίνεται αλλιώς γιατί όταν θες μια κοπέλα να σου έρθει για τρεις ώρες και θα πάρει 13,5 ευρώ, μόνο τα εισιτήριά της δεν μπορεί. Δεν θα έρθει. Ούτε τα εισιτήριά της δεν θα μπορέσει να αποζημιωθεί για να έρθει, να πληρώσει το λεωφορείο και να ξαναγυρίσει στο σπίτι της και ενδεχομένως να θέλει και μια ώρα να έρθει και μια ώρα να πάει.

[ΕΩ5, γυναίκα, νοητική αναπηρία, κεντρική Μακεδονία]

[Επειδή] είναι μικρή η αμοιβή τους, 4,5 ευρώ την ώρα καθαρά που παίρνουν και 1,5 ευρώ το εργόσημο που κολλάνε, οπότε σου ζητάνε, όλοι μα όλοι, να τους βάλεις ώρες παραπάνω. Μόνο σε μία δεν το συνάντησα αυτό, η οποία δεν έμεινε πολύ γιατί επειδή είναι χαμηλή η αμοιβή τους φεύγουν και πολλές και πολλοί μπαίνουν στο Μητρώο σαν Βοηθοί, κάνουν τη διαδικασία, αλλά παραλλήλως έχουν κάνει αιτήσεις και σε άλλες δουλειές και με το που πάνε στην άλλη δουλειά, σε αφήνουνε εσένα καταμεσήs του πελάγους.

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

«[Δ]εν μπορώ να έρθω ... θέλω να είναι οχτώ ώρες». Ένα άτομο που είχα, το τελευταίο, ήταν πέντε ώρες και μου λέει «Απαιτώ, εγώ θα έρθω μόνο αν μου γράψεις έξι ώρες, αλλιώς δεν έρχομαι».

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Οι μη ελκυστικοί όροι εργασίας γίνονται περισσότερο αποτρεπτικές όταν οι ανάγκες υποστήριξης είναι σύνθετες. Οι οικογένειες ατόμων με βαριά νοητική αναπηρία, αυτισμό ή άλλες βαριές αναπηρίες περιέγραψαν πολύ μεγαλύτερες δυσκολίες στην εύρεση βοηθών.

Όταν αναφέρεις την προσωπική υγιεινή, σχεδόν σου κλείνουν το τηλέφωνο [...] Δεν σε αναλαμβάνουν. Δεν θέλει κανένας. Θα προτιμούν να έχουν κάποιο να τον πηγαίνουν βόλτα ή να πηγαίνουν να του ψωνίζουν στο σούπερ μάρκετ ή να πηγαίνουν σε κοινωνικές εκδηλώσεις, ή σε εξωτερικές δουλειές Είναι πολύ πιο άνετο. Και αναγκάζομαστε όλοι μέσω κάποιων γνωστών.

[ΑΩ1, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

[Ο αδερφός μου είναι] 40 ετών, με βαριά νοητική υστέρηση, αυτισμό και συνοδά έχει εγκριθεί και αυτός από την πρώτη φάση, για Προσωπικό Βοηθό [...] αλλά δεν έχει καταστεί δυνατό να βρούμε Βοηθό μέχρι στιγμής [...] μέσα στους πρώτους μήνες συγκέντρωσα

από την πλατφόρμα αρκετά ονόματα από την περιοχή του Πειραιά που είμαστε εμείς και πέριξ περιοχές. Επικοινωνήσα τηλεφωνικώς, περιέγραψα την κατάσταση, γιατί αυτό ήταν το ζητούμενο στην αρχή της τηλεφωνικής επικοινωνίας από όλους τους Βοηθούς, και τελικά δεν. Οι περισσότεροι δήλωσαν απασχολημένοι, κλεισμένοι κ.λπ. Φαντάζομαι λόγω της περιγραφής της αναπηρίας ίσως. Από ευγένεια οι άνθρωποι ψάχνουν και εκείνοι περιστατικά τα οποία να είναι βατά. [...] Έχω επικοινωνήσει τουλάχιστον με δεκαπέντε άτομα. Έχω δηλαδή το χαρτί με τα τηλέφωνα των ανθρώπων που επικοινωνήσα. Κάποιοι μου είπαν ότι έχουν ξεγραφτεί [από το Μητρώο] αλλά το όνομά τους υπάρχει στην πλατφόρμα. Άλλοι, μετά από την ενημέρωση των αναγκών μου, είπαν ότι δεν μπορούνε ή κάποιες ώρες ή για κάποια ψώνια, δηλαδή κάποιες διευκολύνσεις οι οποίες στην ουσία δεν μας καλύπτανε.

[ΕΩ9, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Σε συνδυασμό με τα παραπάνω, βασικό εύρημα της έρευνας που αναδείχθηκε τόσο στο ποσοτικό όσο και στο ποιοτικό σκέλος, είναι ότι **οι περισσότεροι ωφελούμενοι δεν βρήκαν τον Προσωπικό Βοηθό τους μέσω του Μητρώου, αλλά μέσω του οικογενειακού, φιλικού ή επαγγελματικού τους περιβάλλοντος**. Πολλοί συμμετέχοντες περιέγραψαν ότι εντόπισαν άτομα που ήδη γνώριζαν, τους πρότειναν να εγγραφούν στο Μητρώο και στη συνέχεια τους επέλεξαν ως βοηθούς. Σε αρκετές περιπτώσεις οι βοηθοί ήταν οικογενειακοί φίλοι, πρώην συνεργάτες ή άτομα που ήδη παρείχαν προσωπική βοήθεια με οικονομική επιβάρυνση του ατόμου με αναπηρία.

Στη δική μου περίπτωση, ήταν πάρα πολύ εύκολο. Γιατί την κοπέλα που έχω δεν την έψαξα από το Μητρώο Προσωπικών Βοηθών. Την κοπέλα αυτή που έχω τώρα, την γνωρίζω αρκετά χρόνια, και αυτή με έχει αναλάβει.

[ΑΩ2, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Εγώ είμαι πολύ τυχερή γιατί έτυχε να βρω Προσωπικό Βοηθό από το ευρύτερο συγγενικό περιβάλλον, τον οποίο είχα προετοιμάσει κιόλας να μπει στο Μητρώο.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Μέσω γνωστού. Το έλεγα παντού, και αυτή η κοπέλα ήταν φίλη κάποιου φίλου, και μου λέει για απογεύματα μπορεί να σε καλύπτει. Ε, το έλεγα παντού.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

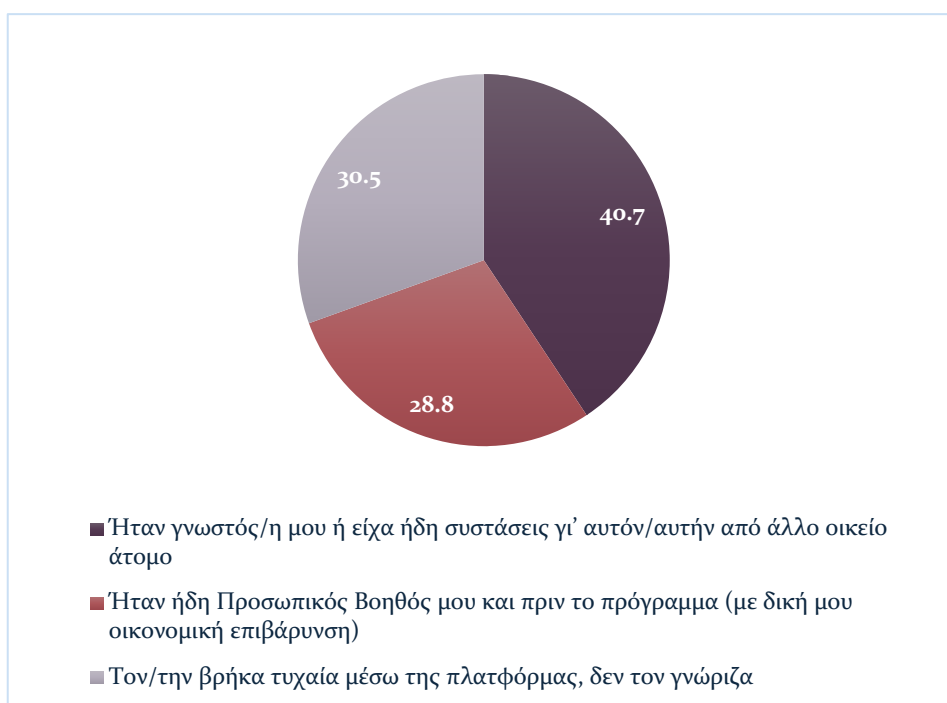
Εγώ προσωπικά έτυχε εκείνο τον καιρό κάποιο φιλικό μας πρόσωπο να αναζητάει η γυναίκα του δουλειά και κάπως έτσι, δηλαδή, της το

πρότεινα. Της είπα τι ήθελα εγώ, ποιες ήταν οι ώρες εργασίας, τι ακριβώς χρειαζόμουν και ταίριαξε και εκείνης αυτό που έψαχνε να βρει δουλειά και έκανε μόνη της τα χαρτιά. Πέρασε την εκπαίδευση και την πιστοποίηση. Και αμέσως μετά κάναμε μαζί τη σύμβαση. Δηλαδή την περίμενα περίπου ένα μήνα.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Η πλειονότητα των ερωτώμενων στην ποσοτική έρευνα, το 40,7% των συμμετεχόντων, κατάφερε να βρει εν τέλει Προσωπικό Βοηθό μέσω γνωστών, με σύσταση από οικείο άτομο. Για ένα ποσοστό 28,8% ο Προσωπικός Βοηθός υπήρχε ήδη, αφού τα άτομα διατηρούσαν συνεργασία μαζί του με δική τους οικονομική επιβάρυνση. Μόνο το 30,5% βρήκε Προσωπικό Βοηθό μέσω του Μητρώου.

Γράφημα 13: Τρόπος εύρεσης Προσωπικού Βοηθού



Ως προς τα κριτήρια επιλογής των Βοηθών, η πρότερη γνώση και σύσταση του ατόμου από άλλο οικείο πρόσωπο αποτελεί σε κάθε περίπτωση συγκριτικό πλεονέκτημα του υποψήφιου Προσωπικού Βοηθού.

Ως προς τα λοιπά κριτήρια που αναδείχθηκαν στην ποιοτική έρευνα, τα επιθυμητά χαρακτηριστικά διαφοροποιούνται ανάλογα με τις βασικές ανάγκες υποστήριξης. Τέτοια χαρακτηριστικά μπορεί να είναι το φύλο, η σωματική διάπλαση του ατόμου, αλλά και η πρότερη εμπειρία με την κατηγορία αναπηρίας, ιδίως στην περίπτωση της νοητικής αναπηρίας.

Βάζεις εσύ πρώτα το τι θες. Εγώ επειδή περισσότερο ήταν να κάνω με παιδιά, έβαζα να είναι γυναίκα, δηλαδή έλεγα να μην είμαι μόνη μου με έναν άσχετο. Έλεγα να είναι γυναίκα και να οδηγεί, και έβαζα την περιοχή, τριγύρω, Περιστέρι, Κυψέλη [...] να μην έρχεται και από την άλλη άκρη. Και σου έβγαζε κάποιες κοπέλες. Σου είχε και να επιλέξεις και ηλικιακό όριο. Εμένα δεν με ενδιέφερε τώρα τι ηλικία.

[ΑΩ4, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Ε]ίχα πει ότι θέλουμε άντρα Προσωπικό Βοηθό. Όποτε έμπαινε ένας άντρας [στο Μητρώο], δεν μπήκαν και πολλοί, δυο μπήκαν μέσα στο πρόγραμμα, αλλά με το που έμπαινε [...] δηλαδή, άντρας μέσα στο πρόγραμμα, με πήραν τηλέφωνο αμέσως [από το Helpdesk]. Και μου λένε υπάρχει άντρας λέει μόνο ελάτε σε επικοινωνία μαζί του.

[ΕΩ22, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Κρήτη]

[Δ]εν βρίσκω άτομο. [...] Πρώτα, πρώτα δεν υπάρχουν πολλές γυναίκες γιατί εγώ γυναίκα ψάχνω, κοπέλα στην περιοχή μας ή στις γύρω περιοχές. Εμείς μένουμε Πεύκη. Δηλαδή, δεν εμφανίζονται ονόματα από βόρεια προάστια [...] Βρίσκω μόνο σε περιοχές που δεν βολεύουν.

[ΕΩ7, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Έψαχνα να βρω άντρα [Προσωπικό Βοηθό αλλά] δεν έβρισκα πουθενά.

[ΑΩ32, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Συνολικά, η **εύρεση Προσωπικού Βοηθού αποτελεί μια διαδικασία που επιφέρει σημαντικό άγχος στους ωφελούμενους**. Η διαδικασία αναζήτησης είναι χρονοβόρα και ψυχοφθόρα. Πολλοί συμμετέχοντες περιέγραψαν ότι χρειάστηκε να πραγματοποιήσουν δεκάδες τηλεφωνικές επικοινωνίες, επαναλαμβανόμενες συναντήσεις και συνεντεύξεις μέχρι να εντοπίσουν κατάλληλο βοηθό. Ορισμένοι ανέφεραν ότι η διαδικασία διήρκεσε μήνες, ενώ άλλοι δήλωσαν ότι ακόμη και μετά από δύο χρόνια δεν είχαν καταφέρει να βρουν κατάλληλο πρόσωπο. Το άγχος των ωφελούμενων για την έκβαση της αναζήτησης βοηθού, εντείνεται λόγω του ότι η μη έγκαιρη σύναψη συμφωνητικού μπορεί να οδηγήσει ακόμα και σε ακύρωση της αίτησης.

Έκανα δύο-τρεις μήνες μέχρι να βρω βοηθό, μέχρι να μου πει κάποιος να με βοηθήσει. Ήταν αδύνατο να βρω μέσω μόνο με τηλέφωνα. Άρα αυτό που γίνεται είναι να βρεις έναν δικό σου και να του πεις να γίνει Προσωπικός Βοηθός[...] όπως και έκανα.

[ΕΩ8, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Μένω στον Πειραιά, στην Καστέλα ... Είμαι στο Πρόγραμμα από την αρχή της πιλοτικής... Αργήσαμε να βρούμε [Προσωπικό Βοηθό].

Βρήκαμε μετά από οχτώ μήνες από το Μητρώο. Ήταν δύσκολο. [...] Και μου στείλανε δύο-τρεις φορές [μήνυμα από το Πρόγραμμα] ότι αν δεν βρω μέχρι μια συγκεκριμένη ημερομηνία, θα μου ακυρώσουν την αίτηση και θα έβρισκαν κάποιον άλλον να βάλουν.

[ΑΩ32, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Ενδεχόμενο οι Προσωπικοί Βοηθού να είναι συγγενείς Α' ή Β' Βαθμού

Δεδομένης της περιορισμένης διαθεσιμότητας Προσωπικών Βοηθών, ένα ζήτημα που τέθηκε από τμήμα των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι **το ενδεχόμενο οι Προσωπικοί Βοηθοί να είναι συγγενείς Α' ή Β' βαθμού.**

Οι τοποθετήσεις των συμμετεχόντων ήταν έντονες σχετικά με το εν λόγω ζήτημα. Μικρό τμήμα των συμμετεχόντων, υποστήριξε ότι πρέπει να δοθεί η δυνατότητα σε συγγενείς να αναλαμβάνουν τον ρόλο του Προσωπικού Βοηθού, ιδίως σε άτομα με βαριές αναπηρίες, δηλαδή σε περιπτώσεις που η εξεύρεση Προσωπικού Βοηθού θεωρείται πολύ δύσκολη. Οι συγγενείς υπό αυτή την άποψη, θεωρούνται ως ήδη εκπαιδευμένοι φροντιστές-βοηθοί του ατόμου, γεγονός που αναδεικνύεται σημαντικό σε περιπτώσεις με σύνθετες ανάγκες υποστήριξης. Από κάποιους συμμετέχοντες εκφράστηκε η άποψη να προκρίνεται προσωρινά αυτή η λύση για να μην μένει χωρίς υποστήριξη ο ωφελούμενος.

Γιατί [να] αποκλείεται να επιλέγεις ως Προσωπικό Βοηθό ένα άτομο του στενού περιβάλλοντος σου; [...] Τα παιδιά μου θα μπορούσα να τα βάλω. Ούτως ή άλλως ξέρουν τις ανάγκες μου και από εκεί που δεν θα μου κάλυπτε τις ανάγκες ένας Βοηθός, θα στερούσα τα παιδιά μου από τη ζωή τους ή από κάποια εργασία, ενώ θα μπορούσαν παράλληλα να κάνουν αυτή την εργασία. Και αν δεν ήταν τα παιδιά μου, να ήταν συγγενείς Α' Βαθμού, ο αδερφός μου, η ξαδέρφη μου, οτιδήποτε.

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Να μπει ο συγγενής ή ο γονιός ή ο αδερφός ή ο δικαστικός συμπαραστάτης, ως βοηθός εφόσον δεν υπάρχει άλλη εναλλακτική. Εγώ που είμαι δικαστική συμπαραστάτης πάντως και δεν έχω άλλη εναλλακτική και έχω τον αδερφό μου που είναι 40 ετών, θέλω να έχω την ευθύνη του, [...] μπορεί να μην εκπροσωπώ πολλά αδέρφια, γι' αυτό το είπα, εφόσον κάποιος επιθυμεί, όχι με το ζόρι αναγκαστικά, έτσι. Αν έχει άλλη λύση, καλώς να την επιλέξει. Εγώ όμως που έχω αυτή την πρόθεση, θα ήθελα να έχω τη δυνατότητα, γιατί αν αύριο οι γονείς μου πάθουν κάτι και φύγουν από τη ζωή, είμαι ξεκρέμαστη.

[ΕΩ9, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Από την άλλη πλευρά, οι περισσότεροι συμμετέχοντες διαφώνησαν με αυτή την άποψη, θεωρώντας ότι η επιλογή συγγενικού προσώπου μπορεί να αλλοιώσει τον

σκοπό του θεσμού του Προσωπικού Βοηθού. Να οδηγήσει σε σύγκυση μεταξύ οικογενειακής φροντίδας και προσωπικής βοήθειας και, εντέλει, να μη συμβάλλει στην ενίσχυση της αυτονομίας και της ανεξάρτητης διαβίωσης των ωφελούμενων. Ειδικά στην περίπτωση των γονέων γίνεται σε μεγάλο βαθμό κατανοητό ότι η αξία της υπηρεσίας έγκειται και στη δυνατότητα που δίνει στο οικογενειακό περιβάλλον να απεμπλακεί ως ένα βαθμό από τη συνεχόμενη και καθημερινή υποστήριξη. Σε αρκετές περιπτώσεις ο Προσωπικός Βοηθός γίνεται αντιληπτός ως εκείνος ο άνθρωπος που θα λειτουργήσει ως φίλος απέναντι στο παιδί, ρόλος που θα ενισχύσει την κοινωνικοποίηση του εκτός του οικογενειακού πλαισίου.

Πρώτα απ' όλα δεν θα έπρεπε και δεν πρέπει σε καμιά περίπτωση ο Προσωπικός Βοηθός να είναι πρώτου βαθμού συγγένειας με τον χρήστη, με τον ωφελούμενο, γιατί παύει να υπάρχει η ανεξάρτητη διαβίωση, και όλο το πρόγραμμα του Προσωπικού Βοηθού είναι προκειμένου να μπορέσουμε να βελτιώσουμε την ανεξάρτητη διαβίωση των ανάπηρων ανθρώπων.

[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

[Τ]ο κομμάτι του Προσωπικού Βοηθού είναι λίγο διαφορετικό νομίζω. Γιατί και τα παιδιά θέλουν να φεύγουν από τους γονείς. Θέλουν να φεύγουν από το σπίτι, να είναι με άλλους ανθρώπους. Να αποκτούν σχέσεις και με αυτούς. Να κοινωνικοποιούνται και έξω από την οικογένεια κ.λπ. Δηλαδή, εντάξει, είναι λίγο δίκοπο αυτό. Το να δοθεί [η δυνατότητα] και στους συγγενείς.

[ΕΩ11, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Διαφωνώ κάθετα και μιλάω πάντα με σεβασμό. [...] Εμένα ο γιος μου, σαν αδερφός, βλέπει την αδερφή του. 35 χρόνια ήταν μαζί. Εγώ είμαι υποχρεωμένη, ηθικά, κοινωνικά, γονιδιακά είναι το τέκνο μου, τελείωσε, θα το βλέπω όσο ζω. Από εκεί και πέρα θα πρέπει κι εγώ να δω λίγο το προσωπικό μου κομμάτι, ως εργαζόμενη, ως γυναίκα, ως σύντροφος, ως άτομο. Ο γιος μου το ίδιο. Δεν μπορώ να τον έχω εδώ φροντιστή του άλλου παιδιού. Θα πρέπει να αποκοπεί και όπως τον έχω αποκόψει. Έχει κάνει τη δική του ζωή. [...] Δεν μπορεί [...] να γίνει φροντιστής όλη η οικογένεια του κοριτσιού μου. Θα πρέπει ο καθένας να έχει την προσωπική του ζωή. Όλοι βοηθάν, όλοι είμαστε κοντά, αλλά ο στόχος μας δεν είναι οι φροντιστές μας να είναι τα παιδιά μας ή εμείς οι ίδιοι. [...] Σκοπός είναι να μπουν κάποια πράγματα στη [ζωή]. Επίσης η κόρη μου, θα πρέπει να ζήσει και λίγο μόνη της, με ένα άλλο άτομο, όχι συνέχεια με μένα. [...] Μπαίνει ένα άλλο άτομο στην οικογένεια, είτε στο δικό της το χώρο, που αυτό προσπαθώ να κάνω, αύριο μεθαύριο, να μην είναι συνέχεια στο σπίτι μου [...] Αύριο μεθαύριο όταν θα φύγω εγώ από τη ζωή, να μπορέσει να έχει εξοικειωθεί και με τρίτα άτομα πλην της οικογένειας.

[ΕΩ15, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Ταυτόχρονα, αυτή η λύση, εκτός του ότι διαιώνίζει την εξάρτηση από το οικογενειακό περιβάλλον, ενδέχεται να δημιουργήσει φαινόμενα εκμετάλλευσης του ατόμου με αναπηρία, όπως υποστήριξαν ορισμένοι συμμετέχοντες στην έρευνα.

[Θ]α συμφωνήσω ότι δεν πρέπει να υπάρχουν Προσωπικοί Βοηθοί από το οικογενειακό περιβάλλον[...] γιατί όλοι γνωρίζετε ότι υπάρχει εκμετάλλευση σε κάποιες οικογένειες σε κάποια τέτοια ζητήματα. Παίρνουν τα λεφτά και μένει ο ωφελούμενος χωρίς καμία παροχή.
[ΑΩ16, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Θεωρώ ότι το εφόσον το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε άτομα από 16 έως 65 [...] δεν θα πρέπει να εμπλέκονται οι γονείς ως Προσωπικοί Βοηθοί. Διότι υπάρχει χειραγώγηση, όπως ειπώθηκε. Δεν υπάρχει απογαλακτισμός, [...] δηλαδή κανείς δεν είναι ποτέ ελεύθερος και αυτόνομος. Υπάρχει μια εξαρτητική σχέση, συμβιωτική, σε σημεία που δεν μπορούν να αφήσουν ο ένας τον άλλο.
[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Η συζήτηση για τον ρόλο των συγγενών ανέδειξε μια βασική ένταση ή δίλημμα ανάμεσα στο ζητούμενο της ανεξάρτητης διαβίωσης και της πρακτικής ανάγκης να βρεθούν άμεσες και ρεαλιστικές λύσεις για την υποστήριξη των επιτακτικών αναγκών, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις με βαριές και πολλαπλές αναπηρίες.

Η εκπαίδευση των Προσωπικών Βοηθών

Το ζήτημα της εκπαίδευσης των Προσωπικών διερευνήθηκε στο ποσοτικό και στο ποιοτικό σκέλος της έρευνας. Στην ερώτηση εάν οι ωφελούμενοι γνώριζαν ότι στο πλαίσιο του Προγράμματος, ο Προσωπικός Βοηθός έχει λάβει εκπαίδευση με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως ασύγχρονης εκπαίδευσης, οι οχτώ (8) στους δέκα (10) απαντούν ότι το γνώριζαν.

Γράφημα 14: Εάν γνώριζαν ότι στο πλαίσιο του Προγράμματος, ο Προσωπικός Βοηθός έχει λάβει εκπαίδευση με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως ασύγχρονης εκπαίδευσης



Η ανάλυση των ομάδων εστίασης αναδεικνύει μια κοινή αντίληψη μεταξύ ωφελούμενων, οικογενειών και άλλων συμμετεχόντων: η υφιστάμενη εκπαίδευση των Προσωπικών Βοηθών θεωρείται χρήσιμη ως εισαγωγική ενημέρωση, αλλά ανεπαρκής για την ουσιαστική προετοιμασία των Προσωπικών Βοηθών ως προς τις σύνθετες απαιτήσεις του ρόλου.

Οι συμμετέχοντες στην πλειονότητά τους περιέγραψαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ως ιδιαίτερα γενικό (π.χ. βασικές πληροφορίες για την αναπηρία, αρχές ορθής συμπεριφοράς, δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας), χωρίς εστίαση στις διαφορετικές κατηγορίες αναπηρίας και στις ιδιαίτερες ανάγκες που υπάρχουν.

Ορισμένοι συμμετέχοντες αναγνώρισαν ότι το εκπαιδευτικό υλικό περιλάμβανε χρήσιμες πληροφορίες, ωστόσο όλοι συμφώνησαν ότι η ολοκλήρωση της σύντομης αυτής επιμόρφωσης δεν αρκεί για να καταστήσει κάποιον εκπαιδευμένο για τον ρόλο του Προσωπικού Βοηθού.

Οι συμμετέχοντες άσκησαν κριτική στον τρόπο υλοποίησης της εκπαίδευσης μέσω ασύγχρονης τηλεεκπαίδευσης, μορφή που αφενός περιορίζει το περιεχόμενο σε ένα καθαρό θεωρητικό επίπεδο, αφετέρου δεν περιλαμβάνει δικλίδες ασφαλείας και ουσιαστικής αξιολόγησης των υποψήφιων Βοηθών σχετικά με την διδακτέα ύλη. Στις ομάδες εστίασης αναδείχθηκε επίσης η πρακτική που εφάρμοσαν ορισμένα άτομα με αναπηρία να βοηθήσουν τους Προσωπικούς Βοηθούς στην ολοκλήρωση της απαιτούμενης επιμόρφωσης.

Το λάθος ήταν ότι όλη αυτή η εκπαίδευση, πέρα από το κομμάτι των δικαιωμάτων που εντάζει αυτό είναι θεωρητικό κομμάτι, αλλά το υπόλοιπο κομμάτι [...] ήταν ότι στήθηκε πάνω στην ασύγχρονη εκπαίδευση. Δηλαδή κάποιος διάβαζε ή μπορεί να διάβαζε λίγο ή λίγο περισσότερο [...] Οι ερωτήσεις, αν απαντούσες τις ερωτήσεις, δηλαδή αν έκανες μια ερώτηση λάθος, είχες δικαίωμα να την απαντήσεις όσες φορές θες ώστε να βρεις τη σωστή [απάντηση]. Δηλαδή, πάταγες το (β), δεν έβγαινε. Μετά λες αφού δεν είναι το (β), είναι το (γ). Κάποια στιγμή θα το έβρισκες. Και ένας αδιάβαστος, δεν κοβότανε. Θα το έβρισκε. Το θέμα όμως είναι ότι όταν για παράδειγμα θες να δείξεις τεχνικές θεωρίας τυφλών, αυτό κακά τα ψέματα δεν το δείχνεις ούτε μέσα από ένα βίντεο, μάλλον στο βίντεο το δείχνεις, αλλά δεν θα το καταλάβει κάποιος αν δεν το κάνει διά ζώσης, αν δεν του κάνεις βιωματικό μάθημα, δηλαδή να του βάλεις μια μάσκα και να τον βάλεις με λευκό μπαστούνι να κινηθεί στο χώρο.

[ΑΩ28, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Πέρα από αυτή την επιμόρφωση, την οποία την είδα και εγώ γιατί βοήθησα τη μία [Προσωπική Βοηθό] και κάναμε μαζί την εικοσαώρη αυτή επιμόρφωση, οπότε ξέρω όλο το πλαίσιο, το νομικό, δικαιωματική προσέγγιση, κατηγορία αναπηρίας και διαχείριση των κρίσεων, νομίζω ότι δεν αρκεί [...] Ήθελε λίγο να είχαν και μία πρακτική εμπειρία. Η επιμόρφωση να μην είναι απλά εντάζει το διάβασα, απαντάω σε κάποιες ερωτήσεις, μπορεί να είμαι πώς λέγεται αυτός ο τύπος που διαβάζει και παπαγαλίζει, τα έμαθε. Απάντησε. Τον βοήθησαν. Πέρασε με το 65%. Κάποιοι το κατέχουν αυτό με το μνημονικό και θεωρείται ότι είναι ok. Για μένα δεν είναι κατάλληλος τρόπος εκπαίδευσης αυτός. Ότι ήτανε πλούσιο, το εκπαιδευτικό υλικό ήτανε. Είχε απαντήσεις, ερωτήσεις, παραδείγματα. Ήταν πολύ καλό. Αλλά είναι αυτό που λέω, ότι δεν μπορεί να λάβει ο καθένας με μία τέτοια εκπαίδευση όλα όσα πρέπει να ξέρει για να εκτελεί το επάγγελμα του Προσωπικού Βοηθού.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Δ]εν περνάνε καν από δια ζώσης εκπαίδευση. Παίρνουν κάποιο ερωτηματολόγιο, το συμπληρώνουν θεωρητικά και απαντάνε σε ένα multiple choice, που με λίγη τύχη και με λίγο διάβασμα θα το περάσεις. Αυτό όμως, στην ουσία, είναι μηδέν. Δεν έρχονται σε πρακτική επαφή με το αντικείμενο. Δηλαδή, υπάρχει περίπτωση, αντί να βοηθάνε οι Προσωπικοί Βοηθοί εμάς, ειδικά κάποιοι πολύ νέοι και αρχάριοι, να τους μαθαίνουμε εμείς τι πρέπει να κάνουν, αντί αυτοί να βοηθάνε εμάς. Εδώ θα έπρεπε να έρχονται κάπως πιο διαβασμένοι.

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Στη συνέχεια, οι απόψεις φάνηκε ότι διίστανται ως προς την αναγκαιότητα πρόσθετης εκπαίδευσης ή στο κατά πόσο αυτή η ανάγκη δύναται να καλυφθεί

μέσω της εκπαίδευσης του Προσωπικού Βοηθού από τον ίδιο τον ωφελούμενο, σύμφωνα με τις εξατομικευμένες του ανάγκες.

Το μεγαλύτερο τμήμα των συμμετεχόντων συμφώνησε ότι θα ήταν προτιμότερο να λαμβάνουν οι Προσωπικοί Βοηθοί, παράλληλα με τη θεωρητική επιμόρφωση, κάποιες ώρες πρακτικής-βιωματικής εκπαίδευσης για τις βασικές ανάγκες ανά κατηγορία αναπηρίας (π.χ. πως συνοδεύουμε στο δρόμο ένα άτομο με αναπηρία όρασης), ενώ υπήρξαν αναφορές και για την ανάγκη εκπαίδευσης των Προσωπικών Βοηθών σε Πρώτες Βοήθειες.

[N]α έχει μια στοιχειώδη εκπαίδευση και να μπορείς να τον προσαρμόσεις στις ανάγκες σου [...] και στις δραστηριότητες της καθημερινότητας [...] όσον αφορά την κυκλοφορία του έξω, που το θέλω εγώ. Να μπορεί να είναι πιο γρήγοροι σε κάθε δυσκολία. Τα αντανάκλαστικά τους, να είναι πιο γρήγοροι. [...] [Εκπαίδευση σε] πρώτες βοήθειες, το βασικό.

[ΑΩ18, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

[Δ]εν έχουν εκπαιδευτεί σε θέματα εκτάκτου ανάγκης. Δηλαδή εγώ που έχω πρόβλημα με την κατάποση, λόγω Πάρκινσον, δεν ξέρει κάποιος αν εγώ πνιγώ τι να κάνει [...] Και αυτό μου το είπε ο τελευταίος Προσωπικός Βοηθός μου, μου λέει «αν εσύ τώρα έχεις πρόβλημα και πνιγείς εγώ δεν έχω εκπαιδευτεί [στο τι πρέπει] να σου κάνω».

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Κοινή ωστόσο αντίληψη όλων είναι ότι η ουσιαστική επάρκεια για τις απαιτήσεις του ρόλου αποκτάται κυρίως μέσα από την πρακτική εμπειρία και την εκπαίδευση που λαμβάνουν οι Βοηθοί από τα ίδια τα άτομα με αναπηρία.

Είναι καθήκον του άτομο με αναπηρία να εκπαιδεύσει τον Βοηθό του. Δεν υπάρχει καμία περίπτωση να έρθει κανείς καταρτισμένος [...] Ο καθένας μας έχει τη δική του αναπηρία. Θα πρέπει λοιπόν ο Βοηθός να έρθει και να κουμπώσει επάνω μας [...] Δεν ενδιαφέρομαι η Προσωπική μου Βοηθός να μου μαζέψει τα χαλιά, όπως συμβαίνει. Με ενδιαφέρει όμως η Προσωπική μου Βοηθός να είναι έξω και να μου θυμίζει ότι αυτόν τον κύριο τον ξέρω από εκεί.

[ΑΩ18, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

[T]ο θέμα της κινητικότητας, πώς να μάθεις να συνοδεύεις κάποιον, ήταν κάτι που δεν το γνώριζε και φόβιζε [την Προσωπική Βοηθό]. Στην πρώτη μας έξοδο έξω έτρεμε σαν το πουλάκι, γιατί νόμιζε ότι κάτι θα πάθω. Της έδωσα με τον τρόπο μου να μάθει και να καταλάβει ποιος είναι ο τρόπος που μπορεί να με βοηθήσει. Τώρα πια είμαστε

απίστευτα άνετες [...] σαν να είμαστε ένα ουσιαστικά [...] Η Προσωπική μου Βοηθός έχει μάθει πάρα πολλά πράγματα για τα άτομα με οπτική αναπηρία και έχει δημιουργήσει ένα μεγαλύτερο θαυμασμό. Μπορώ να πω ότι μπορεί πριν να είχε φόβο, τώρα έχει έναν ενθουσιασμό. Δεν περίμενε ότι άνθρωποι με οπτική αναπηρία κάνουν όλα αυτά που κάνουμε. Δεν το πίστευε καν. Σε διάφορα επίπεδα.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Πόση εκπαίδευση να πάρει κάποιος [ακόμα] και να εκπαιδευτεί και 10 και 20 και 30 ώρες; Να εκπαιδεύεται μέσα από το ίδιο το άτομο. [...] Θεωρώ ότι είναι καλό να τους εκπαιδεύουμε εμείς και τους εκπαιδεύουμε πιο καλά [...] μπορεί να σου έρθει κάποιος ο οποίος θα είναι εκπαιδευμένος θεωρητικά και να έχει κάποιες απόψεις τέτοιες που πραγματικά να μπορεί να σου πει [...] δεν ξέρεις. Μέσα από τη σχέση [ωφελομένου και Προσωπικού Βοηθού] είναι η καλύτερη εκπαίδευση και ίσως εντάξει πρέπει να ξέρει κάποια βασικά πράγματα. Από εκεί και πέρα όσο και να τον εκπαιδεύσεις εκτός, νομίζω, ότι εντός της επαγγελματικής και προσωπικής σχέσης [επιτυγχάνεται] η καλύτερη εκπαίδευση.

[ΕΩ29, άνδρας, νοητική αναπηρία, Αττική]

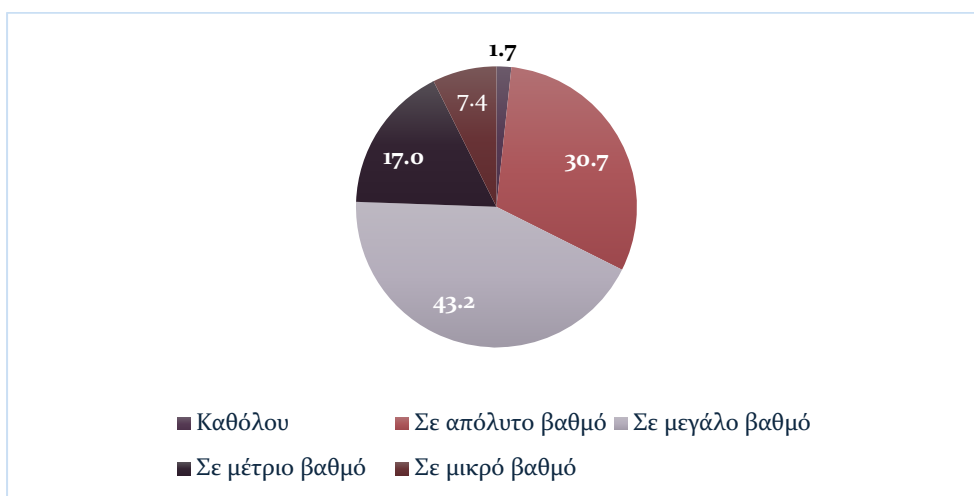
[Τ]ο κάναμε όλο αυτό το κομμάτι [της εκπαίδευσης] μαζί, γιατί βρήκα ευκαιρία έτσι ώστε να τις εξηγώ κιόλας, και κάποια μηνύματα παράλληλα για το τι χρειάζεται να κάνεις ως Προσωπική Βοηθός. Οπότε εκμεταλλεύτηκα [την εκπαίδευση], σε εισαγωγικά η λέξη, για να μπορούμε να χτίσουμε και μία σχέση και προσωπική, φιλική.

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Στο ποσοτικό σκέλος της έρευνας, βρέθηκε ότι η πλειονότητα των ατόμων με αναπηρία αισθάνεται σιγουριά και αυτοπεποίθηση ως προς την καθοδήγηση και εκπαίδευση του Προσωπικού Βοηθού σύμφωνα με τις προσωπικές τους ανάγκες και προτιμήσεις.

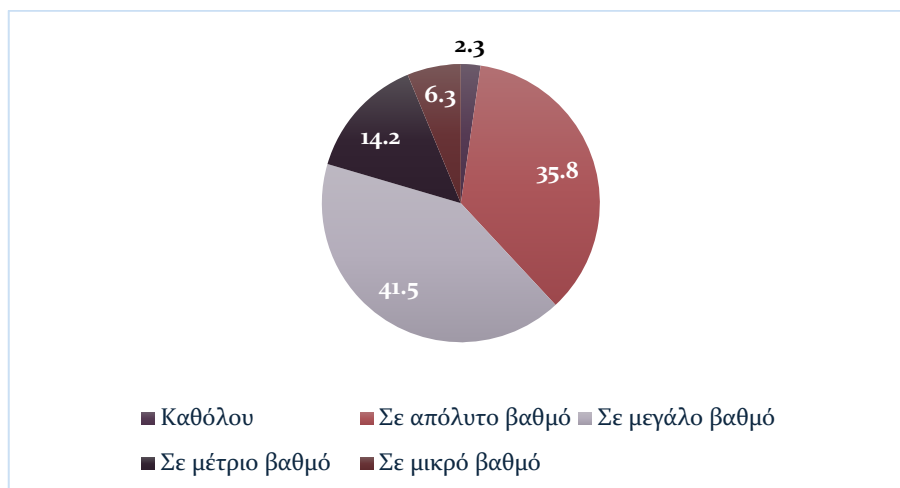
Ωστόσο το ¼ του δείγματος αναφέρει ότι αισθάνεται σε μέτριο ή μικρό βαθμό ή και καθόλου αυτή την αυτοπεποίθηση ώστε να εκπαιδεύσει ο ίδιος/η ίδια τον Προσωπικό Βοηθό, σύμφωνα με τις προσωπικές του ανάγκες.

Γράφημα 15: Βαθμός σιγουριάς και αυτοπεποίθησης των ατόμων με αναπηρία ως προς την καθοδήγηση και την εκπαίδευση του Προσωπικού Βοηθού σύμφωνα με τις προσωπικές τους ανάγκες και προτιμήσεις



Ταυτόχρονα, ανάλογο τμήμα των ερωτώμενων, δηλαδή ποσοστό 22,7%, δηλώνει ότι ο/η Προσωπικός Βοηθός ήταν σε μέτριο ή μικρό βαθμό (ή και καθόλου) πρόθυμος να εκπαιδευτεί σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του ατόμου με αναπηρία. Απόλυτη προθυμία του Προσωπικού Βοηθού αναφέρει το 35,8% και μεγάλη προθυμία το 41,5%.

Γράφημα 16: βαθμός προθυμίας του Προσωπικού Βοηθού ώστε να εκπαιδευτεί σύμφωνα με τις ανάγκες σας και τις προτιμήσεις του ατόμου με αναπηρία



Από την ομάδα των Προσωπικών Βοηθών, όπως θα φανεί και στη συνέχεια, αναδείχθηκε η ανάγκη για συνεχιζόμενη υποστήριξη και συμβουλευτική μετά την αρχική εκπαίδευση. Πέρα από την αρχική κατάρτιση, αρκετοί συμμετέχοντες τόνισαν ότι κατά τη διάρκεια της εργασίας τους προέκυψαν σύνθετα ζητήματα

για τα οποία δεν υπήρχε η γνώση από μεριάς τους, αλλά ούτε και διαθέσιμη καθοδήγηση/υποστήριξη ώστε να μπορέσουν να τα αντιμετωπίσουν.³⁰

Αξιολόγηση της υποστήριξης που λαμβάνουν από τον Προσωπικό Βοηθό

Η ανάλυση των ποσοτικών και ποιοτικών ευρημάτων της έρευνας δείχνει ότι η υποστήριξη που παρέχουν οι Προσωπικοί Βοηθοί αξιολογείται συνολικά πολύ θετικά από τους ωφελούμενους και τις οικογένειές τους. Η υψηλή αυτή ικανοποίηση των ωφελούμενων αποτελεί αναμφίβολα σημαντικό δείκτη επιτυχίας του Προγράμματος. Σε όλες τις ερωτήσεις του ποσοτικού ερωτηματολογίου που αφορούν στην αξιολόγηση του Προσωπικού Βοηθού και της παρεχόμενης υποστήριξης, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν τον ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο του προγράμματος στην καθημερινότητα και εν γένει στη ζωή των ωφελούμενων με αναπηρία.

Η αρχή της συνεργασίας και η ετοιμότητα των Προσωπικών Βοηθών να αναλάβουν τον ρόλο τους

Η μεγάλη πλειονότητα των ωφελούμενων τοποθετούνται ιδιαίτερα θετικά σε μια σειρά δηλώσεων που αφορούν στην πρώτη επαφή και την αρχή της συνεργασίας με τον Προσωπικό Βοηθό τους.

Πιο συγκεκριμένα, το 88,4% του δείγματος δηλώνει ότι ο Προσωπικός Βοηθός ήταν σε θέση να επικοινωνήσει άμεσα μαζί τους με σαφή και κατανοητό τρόπο από την αρχή της συνεργασίας, ενώ ποσοστό 77,6% αναφέρουν ότι ένιωσαν ασφάλεια και άνεση μαζί του/της από την πρώτη γνωριμία (77,6%). Μόνο το 11% του δείγματος δηλώνει ότι «Στην αρχή της συνεργασίας αισθάνθηκα ότι ο Προσωπικός Βοηθός είχε κάποιες προκαταλήψεις σχετικά με την αναπηρία μου».

Πίνακας 17: Τοποθέτηση σε θετικές και αρνητικές δηλώσεις για τον Προσωπικό Βοηθό

Θετικές δηλώσεις		Αρνητικές δηλώσεις	
Ένιωσα ασφάλεια και άνεση μαζί του/της από την πρώτη στιγμή	Ο Προσωπικός Βοηθός ήταν σε θέση να επικοινωνήσει άμεσα μαζί μου, με σαφή και κατανοητό σε εμένα τρόπο	Ο Προσωπικός Βοηθός γνώριζε ελάχιστα πράγματα για τις ανάγκες υποστήριξης που έχω λόγω της αναπηρίας μου	Στην αρχή της συνεργασίας αισθάνθηκα ότι ο Προσωπικός Βοηθός είχε κάποιες προκαταλήψεις σχετικά με την αναπηρία μου

³⁰ Για περισσότερα βλ. σσ. 111-112 της παρούσας έρευνας.

Ο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

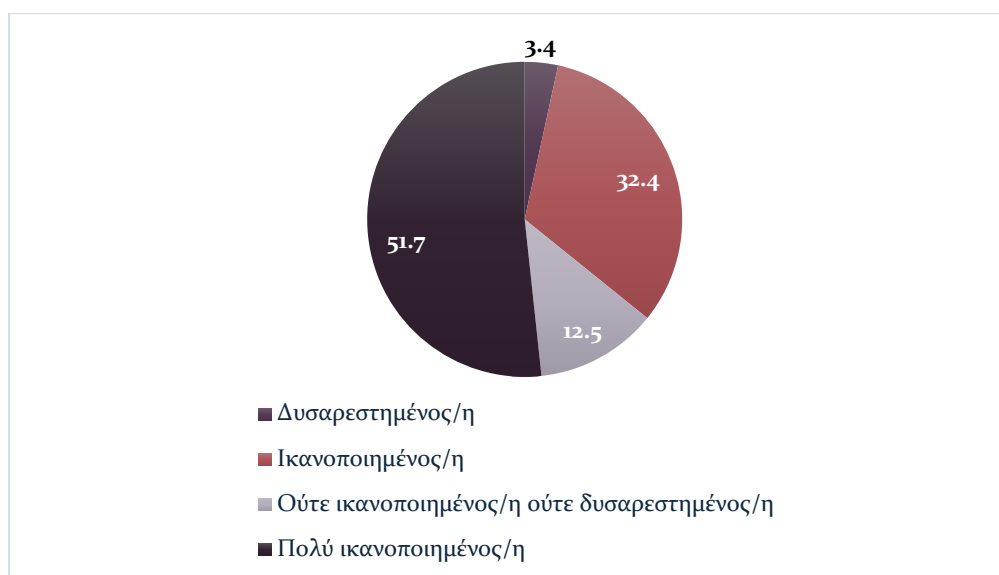
Συμφωνώ/ Μάλλον συμφωνώ	77,6	88,4	37,6	11,0
Ούτε συμφωνώ /Ούτε διαφωνώ	13,2	5,8	11,6	10,5
Διαφωνώ/ Μάλλον διαφωνώ	9,2	5,8	50,9	78,5

Σημείο όπου οι γνώμες διχάζονται αποτελεί το αντιλαμβανόμενο επίπεδο γνώσεων των Προσωπικών Βοηθών αναφορικά με τις ανάγκες της κάθε αναπηρίας, με τους τέσσερις (4) στους δέκα (10) να απαντούν ότι ο Προσωπικός Βοηθός γνώριζε ελάχιστα πράγματα για τις ανάγκες υποστήριξης της αναπηρίας τους (βλ. Γράφημα 17). Αυτό το εύρημα συνάδει και με τα ευρήματα της ποιοτικής έρευνας και με τη συζήτηση σχετικά με την ανεπάρκεια της εκπαίδευσης που λαμβάνουν οι Προσωπικοί Βοηθοί στο πλαίσιο του Προγράμματος.

Η ικανοποίηση από τη συνέπεια των Προσωπικών Βοηθών στην τήρηση των συμφωνημένων ωρών και υποχρεώσεων

Στο ποσοτικό σκέλος της έρευνας καταγράφηκε υψηλός βαθμός ικανοποίησης αναφορικά με την συνέπεια των Προσωπικών Βοηθών στην τήρηση των συμφωνημένων ωρών και υποχρεώσεων, με το 51,7% να είναι πολύ ικανοποιημένο και το 32,4% ικανοποιημένο.

Γράφημα 17: Ικανοποίηση από τη συνέπεια των Προσωπικών Βοηθών στην τήρηση των συμφωνημένων ωρών και υποχρεώσεων



Το ζήτημα της συνέπειας βρέθηκε να αποτελεί βασικό παράγοντα ικανοποίησης αλλά και ίσως την βασική αιχμή στις περιπτώσεις που οι αξιολογήσεις των

συμμετεχόντων για την παρεχόμενη υποστήριξη είναι αρνητικές. Έτσι υπήρξαν αναφορές από συμμετέχοντες στην ποιοτική έρευνα για προβληματικές συνεργασίες με βοηθούς οι οποίοι δεν τηρούσαν το συμφωνημένο ωράριο, δεν ανταποκρίνονταν στις δεσμεύσεις τους κ.ά.

[Υ]πάρχουν κάποιοι Προσωπικοί Βοηθοί] δεν καταλαβαίνουν ή δεν προσέχουν ή δεν έχουν τον τρόπο της προσέγγισης. Νομίζουν ότι ο ωφελούμενος είναι κουριεράς, δηλαδή είναι ένα δέμα που θα τον πάρεις από εδώ και θα τον βάλεις παρακάτω. [...] δεν έχουν συναισθηματική επικοινωνία κάποιοι. Βέβαια αυτό δεν αντιμετωπίζεται, είναι θέμα χαρακτήρα, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται διάφορες τριβές.

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Τ]ο μόνο πράγμα που μου έρχεται είναι ταλαιπωρία και ένα άσχημο συναίσθημα [...] Δεν χρειάζομαι πολλά πράγματα. Να με πάνε στις δραστηριότητες μου. Να με βοηθήσουν. Δεν θέλω ούτε να μαγειρέψουν, ούτε να μου σκουπίσουν, ούτε να μου πλύνουν. Δεν έρχονται, [...] Δεν χρειάζομαι 8 ώρες το άτομο. Χρειάζομαι λιγότερες ώρες, αλλά απαιτούν, έχουν ένα ύφος ότι θα δουλέψω πέντε, θα μου βάλεις οχτώ.

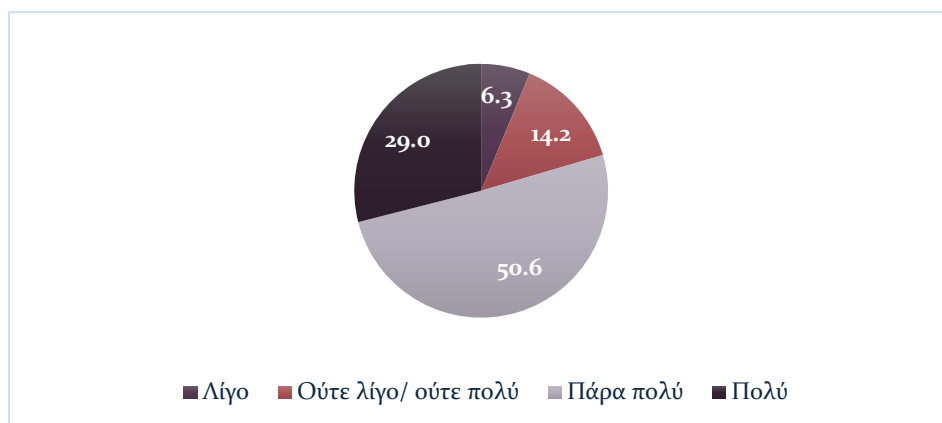
[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Βαθμός κάλυψης των αναγκών των ωφελούμενων

Οι ωφελούμενοι θεωρούν ότι οι βοηθοί συμβάλλουν ουσιαστικά στην καθημερινότητά τους και ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους, συχνά μάλιστα πέρα από τις τυπικές υποχρεώσεις τους.

Στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό θα λέγατε ότι η βοήθεια που σας παρέχει ο Προσωπικός Βοηθός ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;» οι οχτώ (8) στους δέκα (10) εκφράζουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης από την παρεχόμενη υποστήριξη σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

Γράφημα 18: Σε ποιο βαθμό η βοήθεια που παρέχει ο Προσωπικός Βοηθός ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους



Αρκετοί συμμετέχοντες αναφέρθηκαν σε περιπτώσεις όπου οι Βοηθοί προσφέρουν επιπλέον υποστήριξη πέρα από όσα προβλέπονται τυπικά από τη σύμβαση, όπως χρήση προσωπικού οχήματος, ευελιξία στο ωράριο ή πρόσθετη βοήθεια σε έκτακτες καταστάσεις. Οι ωφελούμενοι εξέφρασαν ευγνωμοσύνη για αυτές τις πρακτικές, αναγνωρίζοντας ότι δεν αποτελούν τυπική υποχρέωση των βοηθών.

Όταν βγαίνουμε έξω και ξεπερνάμε το ωράριο, δεν μου έχει παραπονεθεί ποτέ για τις υποχρεώσεις που έχει στο σπίτι της, και είναι ένας άνθρωπος που στα δύσκολα που μου έχουν τύχει, τα δύο χρόνια, ήταν πάντα κοντά μας. Δηλαδή, έχει έρθει και ώρες που δεν ήταν το ωράριο της, και κάποιες ώρες και γιορτές.

[ΑΩ31, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Ένα ενδιαφέρον εύρημα είναι ότι σε αρκετές περιπτώσεις οι συμμετέχοντες συνέδεσαν την ικανοποίησή τους από την παρεχόμενη υποστήριξη με το γεγονός ότι οι Προσωπικοί Βοηθοί είναι άνθρωποι που έχουν επιλέξει οι ίδιοι, όχι τυχαία, καθώς πολλές φορές προϋπήρχε η γνωριμία ή η σχέση μαζί τους.

Υπάρχουν και Βοηθοί που είναι κάλοι. Εγώ, ας πούμε, όταν είχα δικό μου άτομο πριν τρία χρόνια, που ήταν για δύο χρόνια, μια φίλη μου, με πήγαινε [παντού]. Το έβλεπε τελείως διαφορετικά.

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Η γενική εικόνα της απόλυτης ικανοποίησης διαφοροποιείται σε κάποιες περιπτώσεις που οι ανάγκες υποστήριξης των ατόμων δεν καλύπτονται πλήρως. Ο περιορισμένος αριθμός ωρών υποστήριξης που δεν επαρκεί για τις υφιστάμενες ανάγκες αποτελεί βασικό παράγοντα δυσανεξίας.

Παράλληλα, υπήρξαν αναφορές για τη **δυσκολία στη κάλυψη αναγκών που απαιτούν υποστήριξη σε διαφορετικές και διάσπαρτες ώρες μέσα στην ημέρα ή και κατά τη διάρκεια της νύχτας.**

Μπορεί ανά πάσα ώρα και στιγμή να βρεθούμε λόγω καθετηριασμού με μία ουρολοίμωξη. Και θα είναι στις 2 η ώρα το πρωί, στις 3 η ώρα το πρωί. Ο Προσωπικός Βοηθός που θα είναι; Δεν θα είναι σε μας, έτσι. [...] Όχι ότι δεν κάνουν δουλειά οι Προσωπικοί Βοηθοί. Δεν λέω αυτό. Απλά με ένα οχτάωρο, δεν μπορεί να καλυφθεί.

[ΑΩ1, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Οι δραστηριότητες [που χρειάζομαι είναι] να με πάνε στη φυσικοθεραπεία, να με πάνε στη πισίνα. Έτσι λοιπόν, δεν χρειάζομαι 8 ώρες το άτομο. Χρειάζομαι λιγότερες ώρες.

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Αναφορές υπήρξαν επίσης στο ζήτημα των **καλοκαιρινών διακοπών** και στην δυσκολία που υπάρχει είτε στο να βρεθεί άλλος Προσωπικός Βοηθός είτε ο ίδιος Προσωπικός Βοηθός να συνοδεύσει το άτομο σε ταξίδι εκτός της περιοχής διαμονής του.

Το πρόβλημα τώρα είναι το καλοκαιρινό, δηλαδή εμείς τέλος Μαΐου θα φύγουμε. Τον 1,5 μήνα πάμε στο Βόλο [...] και μετά πάμε από Λευκάδα, εκεί από Αιτωλοακαρνανία. Εκεί είναι ακόμα χειρότερα. Δεν μπορώ να βρω εκεί τίποτα.. Και ας πούμε στην Αιτωλοακαρνανία που είμαστε σε ένα χωριό, τον πιο κοντινό [Προσωπικό Βοηθό] τον βρήκα 36 χιλιόμετρα, σε μια άλλη κωμόπολη, αλλά μου λέει άμα θέλετε να έρθετε να με πάρετε, εγώ δεν οδηγώ, δεν έχω αυτοκίνητο. Δηλαδή να κάνω 36 να πάω να τον πάρω και 36 να τον ξαναπάω πίσω.

[ΑΩ32, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Η σχέση και η επικοινωνία με τον Προσωπικό Βοηθό

Η ποιότητα και η ικανοποίηση από την παρεχόμενη υποστήριξη δεν συνδέεται μόνο με τις πρακτικές δεξιότητες των Προσωπικών Βοηθών αλλά σχετίζεται άμεσα με την οικοδόμηση της διαπροσωπικής σχέσης και επικοινωνίας μεταξύ των ωφελούμενων και των Προσωπικών Βοηθών. Τα ποιοτικά ευρήματα αποκαλύπτουν τον πολύπλευρο χαρακτήρα αυτής της σχέσης, που αναπόφευκτα δεν περιορίζεται σε ένα επαγγελματικό πλαίσιο λόγω της εγγύτητας που δημιουργείται μεταξύ του ωφελούμενου και του Προσωπικού Βοηθού.

Στην πλειονότητα των περιπτώσεων οι συμμετέχοντες περιέγραψαν ότι στο πλαίσιο της συνεργασίας, αναπτύχθηκαν σχέσεις εμπιστοσύνης και, σε ορισμένες περιπτώσεις φιλίας.

Η τελευταία [Προσωπική Βοηθός] που έχω, η οποία είναι πραγματικά διαμάντι, έτσι είναι πάρα πολύ καλή. Την έχω από τον Φεβρουάριο του 2025. Έχουμε ταιριάζει τόσο πολύ που ούτε με αδελφό μου δεν θα ταίριαζα τόσο να συζητήσω. Χθες ήμουν απίτι της [...] [Ε]χουμε αρκετή χημεία. Κοινά γούστα. Κοινό τρόπο σκέψης. Μοιραζόμαστε κοινά ενδιαφέροντα.

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Ε]χει αναπτυχθεί μία ανθρώπινη σχέση πέρα από την επαγγελματική, και με εμάς και με το παιδί [τον ωφελούμενο] κυρίως. Έχει γίνει μέρος της οικογένειας. Βγαίνουμε να πάμε μια βόλτα, να πάμε σε μία ταβέρνα, είναι ο φίλος του, θα κληθεί και αυτός. Σε ένα θέατρο, οπουδήποτε. Τις γιορτές ανταλλάσσουν δώρα, του φέρνει δώρα, ο [ωφελούμενος] του πηγαίνει δώρα. [...] Αισθάνεται ασφάλεια. Μπορεί να βγαίνει έξω. [...] Εμείς, τουλάχιστον, έχουμε βρει ένα άτομο με το

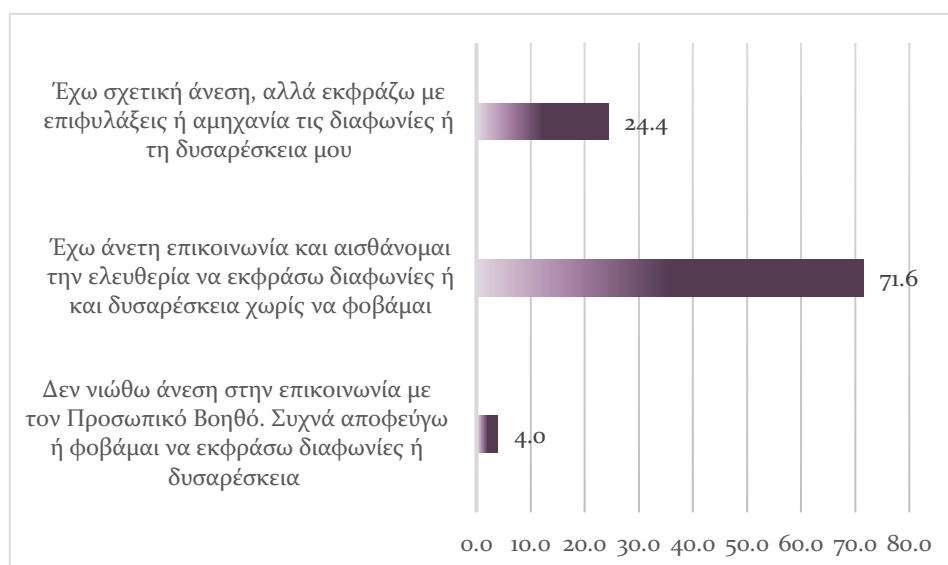
οποίο πραγματικά ταιριάζουν. Και το κυριότερο είναι ότι έχει βρει ένα φίλο.

[ΕΩ29, άνδρας, νοητική αναπηρία, Αττική]

Η διάθεση των Προσωπικών Βοηθών να κατανοήσουν πραγματικά τις ανάγκες των ωφελούμενων και να προσαρμόσουν την παρεχόμενη υποστήριξη με τρόπο που να διευκολύνει το άτομο με αναπηρία καθώς και η αίσθηση ασφάλειας που οικοδομείται αποτελούν βασικές παραμέτρους της καλής σχέσης.

Στην ερώτηση «Θα λέγατε ότι έχετε μια άνετη επικοινωνία με τον Προσωπικό σας Βοηθό ώστε να μπορείτε για παράδειγμα να εκφράσετε ελεύθερα τις διαφωνίες σας ή ακόμα και τη δυσαρέσκειά σας μαζί του;», το 71,6% του δείγματος απαντάει ότι έχει άνετη επικοινωνία και αισθάνεται την ελευθερία να εκφράσει διαφωνίες ή δυσαρέσκεια χωρίς φόβο και το 24,4% αναφέρει ότι έχει «σχετική άνεση» αλλά εκφράζει με επιφυλάξεις και αμηχανία τις διαφωνίες ή τη δυσαρέσκεια του.

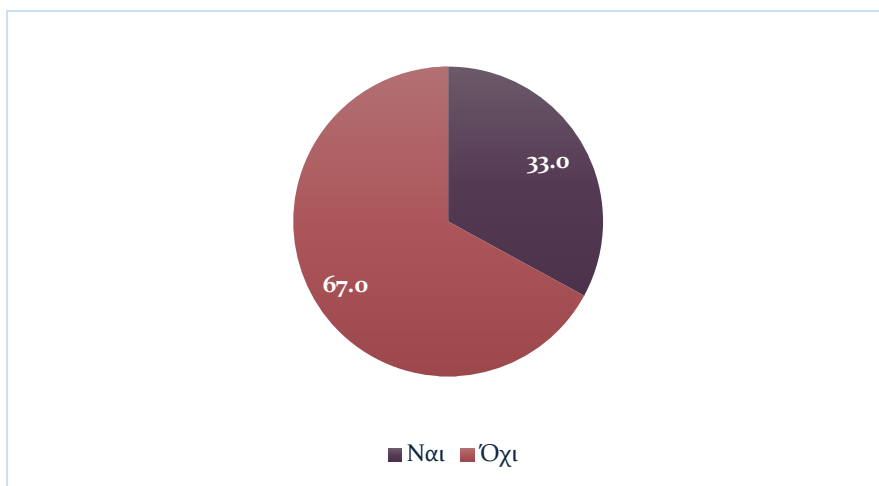
Γράφημα 19: Άνεση στην επικοινωνία με τον Προσωπικό Βοηθό



Αρκετοί συμμετέχοντες επισήμαναν ωστόσο ότι η ανάπτυξη μιας αποτελεσματικής συνεργασίας δεν είναι άμεση αλλά απαιτεί χρόνο. Ιδιαίτερα σε περιπτώσεις σύνθετων αναγκών υποστήριξης, τόσο ο βοηθός όσο και το άτομο με αναπηρία χρειάζονται μια περίοδο αμοιβαίας προσαρμογής μέχρι να διαμορφωθεί ένας λειτουργικός τρόπος συνεργασίας. Μικρές δυσκολίες που αναπόφευκτα εμφανίζονται στην αρχή δεν θεωρήθηκαν απαραίτητα προβληματικές, εφόσον υπήρχε καλή διάθεση και από τις δύο πλευρές για επίλυση των ζητημάτων.

Στην ερώτηση εάν έχουν υπάρξει εντάσεις στη συνεργασία τους με τον σημερινό ή με προηγούμενο Προσωπικό Βοηθό, ο ένας (1) στους τρεις (3) απαντάει θετικά.

Γράφημα 20: Εντάσεις στη συνεργασία με τον Προσωπικό Βοηθό

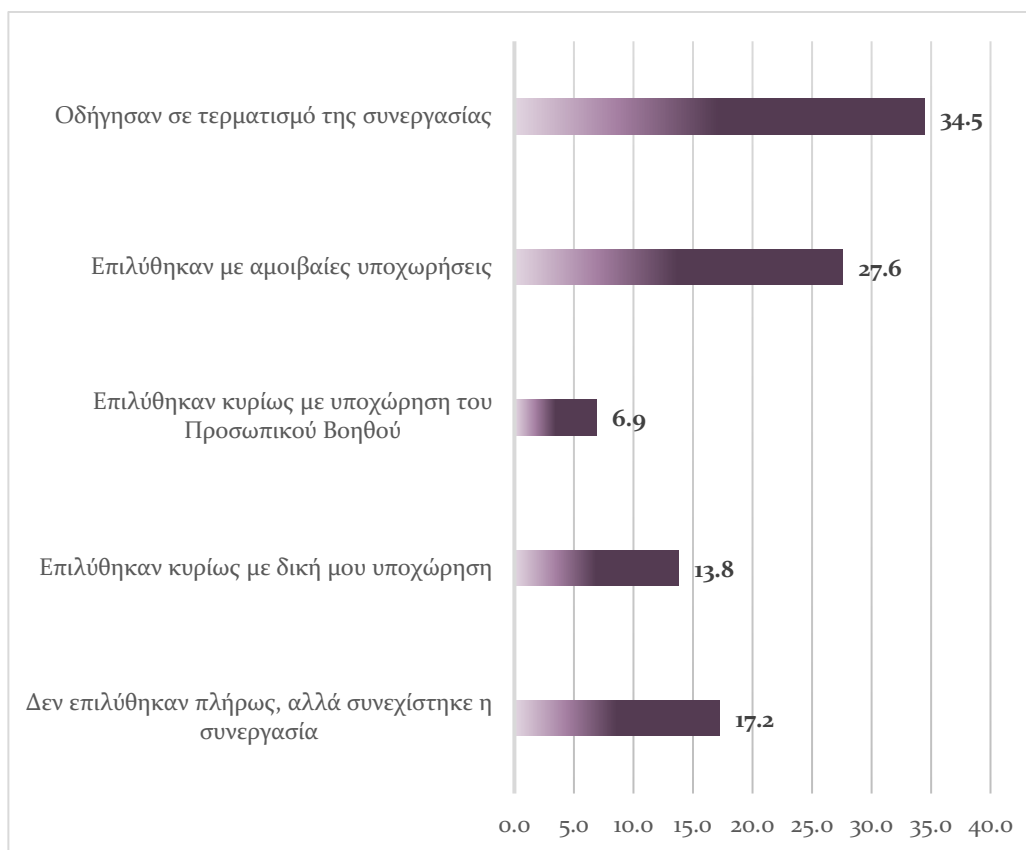


Από την ποιοτική διερεύνηση προκύπτει ότι τα σημεία τριβής αφορούν κυρίως σε διαφωνίες σε σχέση με τα καθήκοντα των Προσωπικών Βοηθών, σε ζητήματα συνέπειας αλλά και στη διαθεσιμότητα των Προσωπικών Βοηθών σε μέρες και ώρες που υπάρχει ανάγκη.

Στην ερώτηση εάν και με ποιο τρόπο επιλύθηκαν οι εντάσεις ή διαφωνίες που προέκυψαν, οι μισοί ερωτώμενοι απαντούν ότι επιλύθηκαν με κάποιο τρόπο και συχνότερα με αμοιβαίες υποχωρήσεις (27,6%). Ποσοστό 14% του δείγματος αναφέρει ότι επιλύθηκαν με υποχώρηση του ωφελούμενου, ενώ ποσοστό 17% δηλώνει ότι δεν επιλύθηκαν αλλά συνεχίστηκε η συνεργασία.

Από την άλλη, είναι μεγάλο το τμήμα των ερωτώμενων που απαντάει ότι οι εν λόγω διαφωνίες οδήγησαν σε τερματισμό της συνεργασίας με τον Προσωπικό Βοηθό, τμήμα το οποίο ανέρχεται σε 34,5% του δείγματος.

Γράφημα 21: Με ποιο τρόπο επιλύθηκαν οι εντάσεις ή διαφωνίες



Η σχέση εμπιστοσύνης με τον Προσωπικό Βοηθό αναπόφευκτα ωστόσο επηρεάζεται αρνητικά από το **πλαίσιο και τους όρους εργασίας των Προσωπικών Βοηθών**. Τα ποιοτικά ευρήματα αναδεικνύουν σε σημαντικό τμήμα των συμμετεχόντων μια **συνθήκη ανασφάλειας και ανησυχίας για την πιθανότητα παραίτησης του Προσωπικού Βοηθού**, λόγω των δυσμενών όρων εργασίας και της περιορισμένης επαγγελματική δέσμευσης που συνεπάγεται. Ο άρρητος αυτός πολλές φορές φόβος των ατόμων με αναπηρία, ότι **ο Προσωπικός Βοηθός θα εγκαταλείψει «αργά ή γρήγορα» τη θέση αυτή** διαμορφώνει μια συνθήκη ανισότητας που επισκιάζει σε αρκετές περιπτώσεις την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας.

Φεύγουν πολύ σύντομα. Μετά από δύο-τρεις μήνες, «α, δεν μπορώ, κουράστηκα». [...] Και νιώθεις συνεχώς ότι δεν θα είναι κάποιος μόνιμα, ότι θα φύγουν. Και μετά ξανά να βρεις άλλο άτομο.

[ΑΩ24, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

[Ε]πειδή είναι χαμηλή η αμοιβή τους [των Προσωπικών Βοηθών] φεύγουν. Και πολλές, ας πούμε, πολλοί μπαίνουν στο Μητρώο σαν Βοηθοί, κάνουν τη διαδικασία, αλλά παραλλήλως έχουν κάνει αιτήσεις και σε άλλες δουλειές και με το που πάνε στην άλλη δουλειά, σε αφήνουνε εσένα καταμεσής του πελάγους [...] μου έχει πει [η

Προσωπική βοηθός μου] ότι εγώ θα μείνω μαζί σου αλλά εάν βρω δουλειά μέσω ΑΣΕΠ με οχτάωρο και με αυτά, δυστυχώς θα πάω εκεί.
[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Ο αντίκτυπος του Προσωπικού Βοηθού στην καθημερινή ζωή

Συνολικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι η υπηρεσία του Προσωπικού Βοηθού λειτουργεί ως καταλυτικός παράγοντας ενδυνάμωσης των ατόμων με αναπηρία. Ο αντίκτυπος του Προγράμματος στους ωφελούμενους με αναπηρία και τις οικογένειές τους είναι εξαιρετικά θετικός και συνδέεται με έντονα συναισθήματα ανακούφισης και χαράς.

Η συμβολή της υπηρεσίας εκτείνεται πέρα από την πρακτική υποστήριξη, επηρεάζοντας θετικά την αυτονομία, την αξιοπρέπεια, την κοινωνική συμμετοχή, την εργασιακή ένταξη και την ψυχοκοινωνική ευημερία.

Παράλληλα, μειώνει σημαντικά το βάρος της φροντίδας που αναλαμβάνουν οι οικογένειες και οι άτυποι φροντιστές. Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι ο θεσμός ανταποκρίνεται σε πάγιες και ουσιαστικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, ενώ αναδεικνύουν τη σημασία της συνέχισης και περαιτέρω ενίσχυσής του.

Οι συμμετέχοντες στην ποσοτική έρευνα κλήθηκαν να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους με ορισμένες δηλώσεις που περιγράφουν την επίδραση της προσωπικής βοήθειας στην καθημερινότητά τους.

Πίνακας 18: Επίδραση του Προσωπικού Βοηθού στην καθημερινότητα των ωφελούμενων

	Είμαι περισσότερο αυτόνομος/η και ανεξάρτητος/η	Η ποιότητα ζωής μου βελτιώθηκε σημαντικά	Τώρα έχω μεγαλύτερο έλεγχο στις προσωπικές μου επιλογές και αποφάσεις που αφορούν την καθημερινότητά μου	Έχει ενισχυθεί σημαντικά η συμμετοχή μου στην κοινωνική ζωή (κοινωνικές συναναστροφές, ψυχαγωγικές δραστηριότητες κ.λπ.)]
Συμφωνώ/ μάλλον συμφωνώ	76,16	89,02	78,03	76,30
Διαφωνώ/ μάλλον διαφωνώ	9,88	2,89	6,94	7,51
Ούτε συμφωνώ/ ούτε διαφωνώ	13,95	8,09	15,03	16,18

Οι εννέα (9) στους δέκα (10) απαντούν ότι η ποιότητα ζωής τους βελτιώθηκε σημαντικά με τον Προσωπικό Βοηθό, ενώ οι οχτώ (8) στους δέκα (10) ερωτώμενους δηλώνουν πως:

- Είναι περισσότερο αυτόνομοι και ανεξάρτητοι.
- Έχουν μεγαλύτερο έλεγχο στις προσωπικές τους επιλογές και αποφάσεις που αφορούν την καθημερινότητά τους.
- Έχει ενισχυθεί σημαντικά η συμμετοχή τους στην κοινωνική ζωή (κοινωνικές συναναστροφές, ψυχαγωγικές δραστηριότητες κ.λπ.).

Βελτίωση της ποιότητας ζωής και της αξιοπρεπούς διαβίωσης

Οι συμμετέχοντες περιέγραψαν τον Προσωπικό Βοηθό ως παράγοντα που βελτίωσε ουσιαστικά την καθημερινή τους ζωή. Η υποστήριξη σε πρακτικά ζητήματα, όπως οι μετακινήσεις, τα ψώνια, οι επισκέψεις σε γιατρούς, η διαχείριση του νοικοκυριού και οι καθημερινές ανάγκες, συνέβαλε στη μείωση των εμποδίων που αντιμετώπιζαν. Ιδιαίτερα έντονη ήταν η σύνδεση της υπηρεσίας με την έννοια της αξιοπρεπούς διαβίωσης. Οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι η βοήθεια δεν περιορίζεται στην κάλυψη βασικών αναγκών, αλλά επιτρέπει τη διαμόρφωση μιας καθημερινότητας που προσεγγίζει περισσότερο τις συνθήκες ζωής του γενικού πληθυσμού. Για αρκετούς, η υπηρεσία αποτέλεσε μέσο αποκατάστασης της προσωπικής αξιοπρέπειας, καθώς δεν χρειάζεται πλέον να εξαρτώνται από την καλή θέληση τρίτων για την κάλυψη ακόμη και των πιο απλών αναγκών.

[Μ]έχρι και ένα ποτήρι νερό να σου δώσει, να πιείς. Διότι αν δεν μπορείς να κάνεις οτιδήποτε είναι ο άνθρωπος, που χωρίς πολλά-πολλά θα σε κρατήσει στη ζωή.

[ΑΩ25, άνδρας, κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Εγώ της το έχω πει και ευθέως της Προσωπικής μου Βοηθό μου, είσαι ο φύλακας άγγελός μου. Δηλαδή, υπάρχει ένας άνθρωπος που αισθάνομαι ασφάλεια βγαίνοντας από το σπίτι. [...] Κάνω δραστηριότητες που πριν δεν μπορούσα να τις κάνω μόνη μου. Με βοηθάει και πολύ στο σπίτι οπότε με έχει ανακουφίσει πολύ σε αυτό γιατί ήταν πολλές οι ευθύνες μου και τα κατάφερνα μόνη μου αλλά είχα τεράστια κόπωση.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Εγώ βρισκόμουν με ένα άτομο που ήταν συνέχεια με κάποιον δίπλα του. Το οποίο ήταν πάρα πολύ καταπιεστικό και δεν είχε καθόλου χρόνο να κάνει κάτι που ήταν απόλυτα προσωπικό και ήταν στον ιδιωτικό του χώρο. Οπότε εγώ φρόντιζα κάπως αυτός ο ιδιωτικός χώρος να παραμένει ιδιωτικός. Δικός του, χωρίς να είναι κάποιος φίλος του ή κάποιος που τον βλέπει συνέχεια τι κάνει και τι δεν κάνει,

όπως θα ήταν η μητέρα του ας πούμε. Αυτό ήταν μεγάλο δώρο για αυτόν, ότι μπορούσε να κάνει πράγματα που δεν κρινόντουσαν και ήταν προσωπικά πράγματα που τα έκανε για τον εαυτό του [...] Αυτό δεν θα το κάναμε αν δεν είχαμε βάλει τα όρια ότι είμαστε φίλοι κάποιες ώρες. Κάποιες ώρες εγώ είμαι απλά εκεί για να πατάω τα κουμπιά που χρειάζεσαι.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Ενίσχυση της αυτονομίας και της ανεξαρτησίας

Το κυρίαρχο εύρημα που διατρέχει όλες τις ομάδες εστίασης αφορά την **ενίσχυση της αυτονομίας των ατόμων με αναπηρία**. Οι συμμετέχοντες περιέγραψαν ότι η παρουσία του Προσωπικού Βοηθού τους επιτρέπει να πραγματοποιούν καθημερινές δραστηριότητες χωρίς να εξαρτώνται αποκλειστικά από συγγενείς, φίλους ή γείτονες.

Πολλοί συμμετέχοντες ανέφεραν ότι πριν από την ένταξή τους στο πρόγραμμα αναγκάζονταν να ζητούν διαρκώς βοήθεια από το οικογενειακό και κοινωνικό τους περιβάλλον, γεγονός που τους δημιουργούσε αίσθημα εξάρτησης και επιβάρυνσης των άλλων. Η δυνατότητα να έχουν έναν σταθερό υποστηρικτή τους επέτρεψε να αισθάνονται περισσότερο ελεύθεροι, ανεξάρτητοι και να μπορούν να λαμβάνουν ατομικές αποφάσεις.

Η **έννοια της ανεξαρτησίας** αναδείχθηκε ως μία από τις συχνότερες λέξεις που χρησιμοποίησαν οι συμμετέχοντες για να περιγράψουν την εμπειρία τους, ενώ αρκετοί τη συνδέσαν άμεσα με την αξιοπρέπεια και την αυτοδιάθεση.

Εγώ είδα ότι με εξυπηρέτησε πάρα πολύ. Δηλαδή, αναγκαζόμουν πρώτα να ζητάω εξυπηρετήσεις από φίλους, φίλες, από τα αδέρφια μου, οι οποίοι δεν είναι και πάντα διαθέσιμοι. Δυστυχώς, έχω χάσει τη γυναίκα μου, οπότε είμαι μόνος μου.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Δεν έχω πια ανάγκη τη μητέρα μου.

[ΑΩ31, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Βασικά ήθελα βοήθεια για την προσωπική μου υγιεινή, γιατί δεν μπορώ εύκολα να μεταφερθώ μόνη μου στο μπάνιο. Αυτό ήταν για μένα ένα μεγάλο πρόβλημα της καθημερινότητας, γιατί δεν ήθελα αυτό να το επωμίζεται ο σύζυγος, [...] όπως και το να έχω κάποιον συνοδό για να βγαίνω έξω. [...] Και πραγματικά σε αυτό έχω βοηθηθεί πάρα πολύ, όπως και στο να κάνω πράγματα.

[ΑΩ27, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Ελλάδα]

[Η ωφελούμενη ασχολείται συστηματικά] με το στίβο πολλές ώρες, [κάνει] πρωταθλητισμό. Και γι' αυτό ήθελα και την Προσωπική Βοηθό,

γιατί και εμείς και οι δύο γονείς λόγω δουλειάς δεν μπορούσαμε να έχουμε [αρκετό χρόνο]. Και επειδή το παιδί έχει βλέψεις πάνω στον πρωταθλητισμό, γι' αυτόν τον λόγο έπρεπε να είχαμε και Προσωπική Βοηθό που θα ακολουθεί όλα τα προγράμματα της.

[ΕΩ6, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία και Θράκη]

Ιδιαίτερα για την κατηγορία της νοητικής αναπηρίας, οι εκπρόσωποι των ωφελούμενων επισημαίνουν την **καταλυτική συμβολή του Προσωπικού Βοηθού ως μια σταδιακή αποδέσμευση από την αποκλειστική εξάρτηση από την οικογένεια**, στοιχείο που θεωρήθηκε ιδιαίτερα σημαντικό για τον μελλοντικό σχεδιασμό της ζωής τόσο των ίδιων των ατόμων όσο και των οικογενειών τους.

Πραγματικά το να έχει προσωπικό βοηθό ήταν κάτι καινούριο για τον [ωφελούμενο] και πραγματικά είδα το πόσο μεγάλη βοήθεια έδωσε στο παιδί. Και στην κοινωνικοποίησή του. Και στην εκπλήρωση των επιθυμιών του όσον αφορά τον Προσωπικό Βοηθό. Πραγματικά τον κατευθύνει ο ίδιος. Που θα πάνε, τι θα κάνουν και θεωρώ ότι ο προσωπικός βοηθός είναι ό,τι καλύτερο έχει γίνει τα τελευταία χρόνια, όσον αφορά στα άτομα με αναπηρία. Το παιδί είναι πραγματικά, το βλέπω διαφορετικό, είναι χαρούμενο, έχει αποκτήσει ένα φίλο που θα ήταν δύσκολο να τον κάνει είτε στη δομή που παρακολουθεί είτε στην κοινωνική του ζωή.

[ΕΩ 29, άνδρας, νοητική αναπηρία, Αττική]

Ανακούφιση των οικογενειών και των άτυπων φροντιστών

Στην ποιοτική έρευνα αναδείχθηκε επίσης η **σημαντική επίδραση της υπηρεσίας όχι μόνο στα άτομα με αναπηρία αλλά και στα μέλη των οικογενειών τους**. Οι γονείς και οι συγγενείς περιέγραψαν την υπηρεσία ως σημαντική πηγή ανακούφισης, καθώς απαλλάσσει σε σημαντικό βαθμό το οικογενειακό πλαίσιο από το φόρτο και την ευθύνη της συνεχούς καθημερινής υποστήριξης και φροντίδας.

Οι γονείς ανέφεραν ότι απέκτησαν χρόνο για προσωπικές, κοινωνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες, ενώ παράλληλα μπόρεσαν να αφιερώσουν περισσότερο χρόνο σε άλλα μέλη της οικογένειας. Επιπλέον, αρκετοί εξέφρασαν την αίσθηση ασφάλειας που τους προσφέρει η γνώση ότι το παιδί ή ο συγγενής τους υποστηρίζεται από ένα έμπιστο άτομο.

Είναι μία [...] ελευθερία, έστω και μερική. Ελευθερία για να κάνουμε τα αυτονόητα. Για αυτά που κάνουν όλοι οι γονείς που εμείς δεν μπορούμε να κάνουμε.

[ΕΩ8, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Πλέον έχουμε κοινωνική ζωή, [...] οι γονείς. Γιατί παλιά δεν είχαμε κοινωνική ζωή. [...] Για να βγούμε για ένα καφέ με φίλους, για ένα

φαγητό, έπρεπε να δούμε ποιος θα καθίσει με το παιδί, είτε θα ήταν η γιαγιά, είτε θα ήταν ο αδερφός του, που λόγω του ότι είναι σχετικά εύκολο περιστατικό μπορεί ή θα είναι κάποια κοπέλα που θα πληρώναμε. Άρα με μια λέξη, είναι κοινωνική ζωή για τους γονείς.

[ΕΩ5, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

[Ξ]εκουράζει και την οικογένεια γιατί όπως καταλαβαίνετε τα άτομα αυτά θέλουν ένα άτομο, τα οποία θα τα εξυπηρετεί όλο το διάστημα, όλη τη μέρα, και να μένουν πίσω άλλες οικογενειακές υποχρεώσεις που δεν γίνονται γιατί πολλοί από εμάς έχουμε και άλλα παιδιά τα οποία δεν μπορούμε να τα στηρίξουμε. Και το βλέπω και εγώ τώρα που πρόσφατα έγινα παππούς, μπορούμε και βοηθάμε, η γυναίκα μου κυρίως και την άλλη την κόρη, που δεν είχε αυτή τη βοήθεια. Συγχρόνως και ο [ωφελούμενος] είναι προστατευμένος.

[ΕΩ29, άνδρας, νοητική αναπηρία, Αττική]

Ενίσχυση της κοινωνικής συμμετοχής και κοινωνικοποίησης

Ένα ακόμη σημαντικό εύρημα αφορά στον **αντίκτυπο του Προσωπικού Βοηθού στην κοινωνική συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία**. Οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι πλέον μπορούν να βγαίνουν πιο εύκολα από το σπίτι, να συμμετέχουν σε κοινωνικές δραστηριότητες, να επισκέπτονται φίλους ή να πραγματοποιούν δραστηριότητες αναψυχής (θέατρο, σινεμά κ.α.).

Ανέκαθεν ήμουν κοινωνική, αλλά από την ώρα που ξεκίνησα να έχω Βοηθούς στο παρελθόν, αλλά και με την Προσωπική μου Βοηθό μπόρεσα να ενεργοποιηθώ κοινωνικά. Να ακολουθήσω το κομμάτι της Δημοτικής Συμβούλου. Να είμαι ενεργή πολίτης, και να μπορώ να είμαι ξέγνοιαστη και να παλεύω για τα δικαιώματα των αναπήρων, τουλάχιστον εδώ στο Δήμο μου. Άρα θεωρώ ότι ήτανε ένα, είναι και λες, πως να το πω, σαν να υπάρχει πίσω μου ένας υποστηρικτικός τοίχος που να μου λέει «Προχώρα εσύ, εγώ εδώ είμαι. Μην αγχώνεσαι».

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Με την Προσωπική Βοηθό έχω ξεκινήσει γυμναστική αυτά τα δύο χρόνια, έχω πάει κολυμβητήριο. Ταιριάζουμε παρότι και εκείνη έχει οικογένεια, παιδιά μικρά, ταιριάζουμε, πάμε μαζί θέατρο, πάμε για καφέ, πάμε ψώνια. Πράγματα που πριν έπρεπε κάπως να τα ταιριάζω με κάποιο συγκεκριμένο μου συγγενικό πρόσωπο ή κάποιο φιλικό, με μεγάλη δυσκολία.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

Με την Προσωπική μου Βοηθό έχει βελτιωθεί πολύ η ζωή μου στο εξωτερικό κομμάτι. [...] Δραστηριοποιούμε πολύ, βγαίνω πιο συχνά έξω, με πιο πολύ άνεση και έχω κάνει ήδη δυο ταξίδια στο εξωτερικό, ένα ταξίδι με αεροπλάνο και δύο ταξίδια με κρουαζιέρα. Εντάξει, αν

δεν είχα τους Προσωπικού Βοηθούς δεν θα το έκανα και γενικά έχω σταθεί τυχερή γιατί έχω βρει άτομα [...] Η απογευματινή μου Προσωπική Βοηθός πρέπει να κηρυχθεί η καλύτερη βοηθός που υπάρχει.

[ΑΩ31, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Τώρα θα ξεκινήσω να κάνω μαθήματα οδήγησης και θα με πηγαίνει η Βοηθός μου, γιατί πρέπει να πηγαίνω στην Πάτρα.

[ΑΩ27, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Ελλάδα]

[Ε]ίναι κοινωνικοποίηση για το ίδιο το παιδί, ότι μπορεί να βγαίνει παραπάνω, να κάνει κάποιες δραστηριότητες παραπάνω πέραν από εμάς που κάναμε μεταξύ μας και να δει και να δημιουργήσει μια φιλία εξτρά παραπάνω βγαίνοντας έξω.

[ΕΩ6, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Ιδιαίτερα στις περιπτώσεις ατόμων με νοητική αναπηρία, οι γονείς παρατήρησαν σημαντική βελτίωση στην κοινωνικοποίηση των παιδιών τους. Αναφέρθηκαν παραδείγματα ανάπτυξης νέων κοινωνικών δεξιοτήτων, χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς, συμμετοχής σε δραστηριότητες στην κοινότητα και δημιουργίας φιλικών σχέσεων. Σε αρκετές περιπτώσεις, ο Προσωπικός Βοηθός φαίνεται να λειτούργησε ως μια γέφυρα σύνδεσης του ατόμου με το κοινωνικό περιβάλλον.

[Εμάς η μία Προσωπική Βοηθός] τον έμαθε να παίρνει το λεωφορείο. Δεν έπαιρνε λεωφορείο. Δεν περπατούσε εκτός αν δεν τον πήγαινες κάπου με το αμάξι. Και έμαθε να κυκλοφορεί με τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, που για μένα είναι πολύ σημαντικό αυτό εδώ. Τον κοινωνικοποίησε δηλαδή. Τον έμαθε να χρησιμοποιεί τα μέσα [...] Η άλλη κοπέλα το Σαββατοκύριακο πιο πολύ, και ο ίδιος δηλαδή προσαρμόζεται με τις ίδιες τις κοπέλες. Η άλλη χρησιμοποιεί πιο πολύ το αυτοκίνητο. Τον πηγαίνει βόλτες [...]. Τις περιμένει.

[ΕΩ5, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Υποστήριξη της εργασιακής δραστηριότητας και της οικονομικής ανεξαρτησίας

Ένα εύρημα που αναδείχθηκε κυρίως από άτομα με κινητικές αναπηρίες είναι η συμβολή του Προσωπικού Βοηθού στην πρόσβαση στην εργασία και στην οικονομική ανεξαρτησία. Οι συμμετέχοντες περιέγραψαν ότι χωρίς την υποστήριξη αυτή δυσκολεύονταν ή αδυνατούσαν να εργαστούν. Η βοήθεια στις μετακινήσεις, στις επαγγελματικές υποχρεώσεις και στη διαχείριση καθημερινών αναγκών επέτρεψε σε ορισμένους να παραμείνουν ή να επανενταχθούν στην αγορά εργασίας. Η εργασία συνδέθηκε όχι μόνο με την οικονομική επιβίωση αλλά και με την κοινωνική συμμετοχή, την παραγωγικότητα και την προσωπική ολοκλήρωση.

Είναι βιοπορισμός. Δεν μπορώ να περιμένω να ζήσω με τα λεφτά του επιδόματος. Χρειάζομαι να παράγω και σαν εργαζόμενος.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

[Ξ]αφνικά τον Μάιο του 2025 με καλούνε και μου λένε ότι κληρωθήκατε ανάμεσα στα 500 άτομα για την υπόλοιπη Ελλάδα. Για την επαρχία! Στον πιλοτικό πρόγραμμα! Χάρηκα εννοείται, γιατί έγινε δύο μέρες μετά που μου είχαν πει ότι με προσλαμβάνουν για δουλειά! [...] ήρθαν και τα δύο δώρα εξ' ουρανού, από το πουθενά.

[ΑΩ19, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

Εργάζομαι, δεν σταμάτησα ουσιαστικά να εργάζομαι, απλά έκανα χρήση, επειδή είχα αυτή τη δυνατότητα σαν δημοτική υπάλληλος, μεγάλων αδειών ή άνευ αποδοχών. Τώρα με τον Προσωπικό Βοηθό, ακόμα και τις ημέρες που αντιμετωπίζω πολύ μεγάλο πρόβλημα, θα έχω βοήθεια να με φέρει με το καρότσι, να έρθει να με πάρει ή το οτιδήποτε άλλο.

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Οι λέξεις και οι εκφράσεις που περιγράφουν τον αντίκτυπο του Προσωπικού Βοηθού στη ζωή των ωφελούμενων

Οι λέξεις και οι εκφράσεις που χρησιμοποίησαν οι συμμετέχοντες για να περιγράψουν τον αντίκτυπο του θεσμού του Προσωπικού Βοηθού στη ζωή τους αναδεικνύουν την πολυδιάστατη σημασία που αποδίδουν σε αυτόν. Οι αναφορές τους δεν περιορίζονται μόνο στην παροχή πρακτικής βοήθειας ή φροντίδας, αλλά εκτείνονται σε έννοιες που συνδέονται με την **ανεξάρτητη διαβίωση**, την **αυτονομία**, την **αξιοπρέπεια**, την **ελευθερία επιλογών**, την **ασφάλεια**, και την **κοινωνική συμμετοχή**. Ιδιαίτερη έμφαση δίνουν επίσης στα **χαρακτηριστικά της σχέσης που έχουν αναπτύξει οι ίδιοι με τον Προσωπικό Βοηθό** τους χρησιμοποιώντας έννοιες όπως η **εμπιστοσύνη**, η **κατανόηση**, ο **σεβασμός**, η **συνεργασία** και η **αλληλοϋποστήριξη**. Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, ο Προσωπικός Βοηθός δεν βιώνεται μόνο ως ένας/μία επαγγελματίας υποστήριξης, αλλά ως ένα πρόσωπο που συμβάλει στην **άρση των εμποδίων της καθημερινότητας**, στην **ενίσχυση της συμμετοχής τους στην κοινωνική ζωή και στη δυνατότητα των ατόμων με αναπηρία να μπορούν να ζουν τη ζωή που επιθυμούν**. Για κάποιους συμμετέχοντες, ο θεσμός του Προσωπικού Βοηθού συνδέεται με τη **βελτίωση της ποιότητας της ζωής των ίδιων, των ωφελούμενων που εκπροσωπούν και των οικογενειών τους**.

Είναι μία βοήθεια ζωής. Είναι κάτι πολύ περισσότερο και πολύ πιο προσωπικό.

[ΑΩ12, άνδρας, κινητική αναπηρία, Θεσσαλία]

Ανεξαρτησία [...] δεν επιβαρύνουμε 100%, όπως μέχρι πρότινος, τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας [...] τα παιδιά μου, που είναι πλέον φοιτητές και έπρεπε οπωσδήποτε να έρθουν να με φροντίζουν και εγώ αισθανόμουν άσχημα γιατί τους στερούσα τη δική τους προσωπική ζωή [...] νιώθω πιο ανεξάρτητη

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Είναι μια όαση στη ζωή μας.

[ΑΩ18, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Η προσωπική βοήθεια είναι ευλογία. Είναι υποστήριξη του παιδιού στις καθημερινές τους δραστηριότητες, οι οποίες φεύγουν από μένα ως έχων την μέγιστη υποχρέωση ως γονέας.

[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Η μέρα με τη νύχτα [...] Πάω εκδρομές. Πάω για καφέ. Πάω οπουδήποτε χρειαστώ. Είναι η Βοηθός μου έτοιμη για να με πάει.

[ΑΩ17, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Εμένα μου άλλαξε τη ζωή καταληκτικά... Αλλά αν τη χάσω ή αν σταματήσει αυτό το πρόγραμμα, θα πάω πάλι στο ο.

[ΑΩ19, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

Υποστήριξη, φροντίδα και είναι και ένας διευκολυντής, προς τον έξω κόσμο, δηλαδή προς το να μπορείς να είσαι έτοιμος, περιποιημένος.

[ΑΩ23, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Με βοηθάει εκεί που δεν μπορώ εγώ.

[ΑΩ28, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Φροντίδα ... Και η φροντίδα δεν είναι μόνο το να με βοηθήσει στην προσωπική μου υγιεινή ή να με ντύσει. Η φροντίδα είναι και η ψυχολογική φροντίδα.

[ΑΩ21, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Ήπειρος]

Περισσότερο προς το αυτονομία και αξιοπρεπή διαβίωση. Ίσως το αξιοπρεπή διαβίωση να υπέρτερη της αυτονομίας.

[ΑΩ1, άνδρας, κινητική αναπηρία, Αττική]

Με βοηθάει να είμαι ανεξάρτητη και να ζω τη ζωή μου. Να ζω αυτά που επιθυμώ, ονειρεύομαι.

[ΑΩ27, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Ελλάδα]

[Υ]πάρχει ένας άνθρωπος που αισθάνομαι ασφάλεια βγαίνοντας από το σπίτι [...] για έναν άνθρωπο με πρόβλημα όρασης ο Προσωπικός Βοηθός είναι τα μάτια του.

[ΑΩ30, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Αττική]

[Β]οήθεια για τα πάντα... ... ο άνθρωπος που χωρίς πολλά-πολλά θα σε κρατήσει στη ζωή ... επικοινωνία ... να λέμε και δύο κουβέντες ... το άτομο που θα με βγάλει από το σπίτι για εμένα ήταν το άλφα και το ωμέγα.

[ΑΩ25, άνδρας, κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

«Τα χέρια μας και τα πόδια μας».

[ΑΩ31, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Βασικό εργαλείο για την ανεξάρτητη διαβίωση ... Το μέσο που μου επιτρέπει να ζω ανεξάρτητα.

[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Η ανησυχία για τη διευρυμένη εφαρμογή του Προγράμματος

Η διάχυτη αγωνία των ωφελούμενων αναφορικά με τη εξέλιξη του Προγράμματος, μετά το πέρας της πιλοτικής εφαρμογής, αποτελεί άλλο ένα εύρημα που σχετίζεται με τον ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο της υπηρεσίας στα άτομα με αναπηρία.

Ήταν για έναν χρόνο, παρατάθηκε για άλλο έναν χρόνο και τώρα δεν ξέρουμε πότε θα λήξει και τι θα γίνει, και πώς θα συνεχιστεί, αν θα συνεχιστεί, τι θα γίνει. Δεν έχουμε καμία ενημέρωση προς το παρόν. [...] Εγώ είδα ότι με εξυπηρέτησε πάρα πολύ. Δηλαδή, θα ήταν άσχημο να μη συνεχιστεί και να μην επεκταθεί και σε πολλούς άλλους ανθρώπους που έχουν πρόβλημα. Γιατί, όντως, παρέχει μια βοήθεια στους ανθρώπους, γιατί, εντάξει, εγώ δεν έχω και την οικονομική δυνατότητα να πληρώσω μόνος μου κάποιο βοηθό, κάποιο άτομο, οπότε, σίγουρα, ήταν, είναι μια πολύ μεγάλη εξυπηρέτηση.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Πιστεύω ότι απλώς θα δώσουν μέχρι το 2027 σε άλλα 2.000 άτομα. Μέχρι τις εκλογές.

[ΑΩ31, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Αττική]

Δεν ξέρω τι θα γίνει αν αυτό το πρόγραμμα δεν θα υπάρξει κάποια στιγμή, γιατί ήταν πιλοτικό για έναν χρόνο. Δεν θέλω ούτε να το σκέφτομαι αυτό.

[ΑΩ21, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Ήπειρος]

[Τ]ρέμω για το τι θα γίνει από Ιούνιο [με την ολοκλήρωση της πιλοτικής λειτουργίας του Προγράμματος]. [...] Να συνεχιστεί όσο το δυνατόν πιο πολύ γίνεται γιατί είναι πραγματικά [σημαντικό] για κάποιους ανθρώπους

[ΑΩ19, γυναίκα, αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

Το μόνο άγχος της [ωφελοούμενης], είναι ότι αν σταματήσει το πρόγραμμα, «τι θα κάνω εγώ», μου λέει. «Γιατί τώρα τα 2,5 χρόνια» μου λέει «η ζωή μου έχει γίνει καλύτερη. Κάνω πράγματα που δεν μπορούσα να τα κάνω». Γιατί δεν έχει βοήθεια. Δεν έχει μπαμπά, η μαμά της είναι άρρωστη. Ο φίλος της, ο σύντροφός της, είναι και αυτός τυφλός. Και μου λέει «τι θα κάνω;» Κάθε φορά με ρωτάει: «Άκουσες τίποτα; Έγινε κάτι; Μήπως μας το κόψουν; Υπάρχει ανανέωση; Υπάρχει κάτι;». Υπάρχει και αυτό το άγχος. Γιατί μου λέει: «τι θα κάνω;».

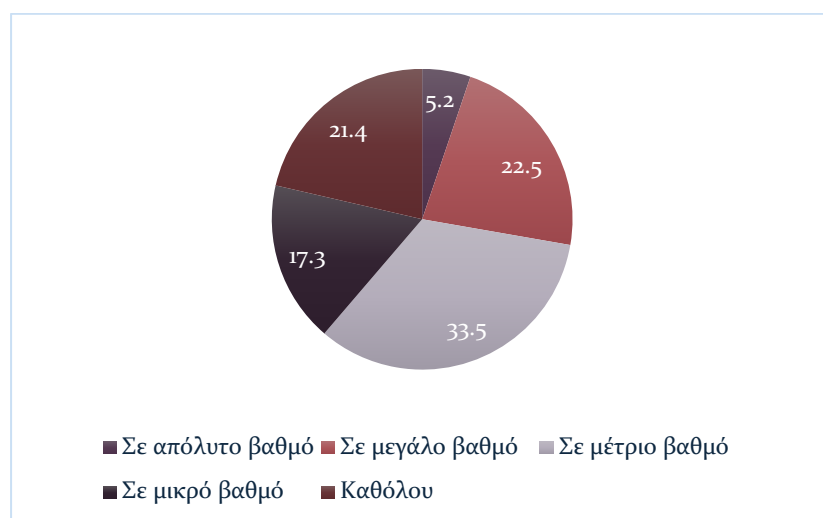
[ΠΒ35, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

Το πλαίσιο εργασίας και η εμπειρία των Προσωπικών Βοηθών

Οι όροι εργασίας των Προσωπικών Βοηθών αναδείχθηκαν, τόσο στο ποσοτικό όσο και ιδίως στο ποιοτικό σκέλος της έρευνας, ως ένα ζήτημα αιχμής σε σχέση με την επιτυχή εφαρμογή του θεσμού και συνεπώς την μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά του.

Στο ερώτημα της ποσοτικής έρευνας, σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι το καθεστώς και οι όροι απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών ανταποκρίνονται δίκαια στα καθήκοντα και τις απαιτήσεις του ρόλου, οι ερωτώμενοι σε ποσοστό 38,7% απαντούν «καθόλου» ή σε «μικρό βαθμό», και σε ποσοστό 33,5% θεωρούν ότι ανταποκρίνονται σε «μέτριο βαθμό». Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το εύρημα ότι, μόνο το 5,2% του δείγματος πιστεύει ότι οι όροι απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών ανταποκρίνονται απόλυτα στα καθήκοντα και τις απαιτήσεις του ρόλου.

Γράφημα 22: Σε ποιο βαθμό το καθεστώς και οι όροι απασχόλησης των Προσωπικών Βοηθών ανταποκρίνεται δίκαια στα καθήκοντα και τις απαιτήσεις του ρόλου



Στην ποιοτική διερεύνηση, στις ομάδες εστίασης αλλά και στις ατομικές συνεντεύξεις με ωφελούμενους, υπήρξαν πολλές αυθόρμητες αναφορές στην χαμηλή ωριαία αποζημίωση των Προσωπικών Βοηθών, καθώς και στον τρόπο αμοιβής «με εργόσημο», ο οποίος εφαρμόζεται παραδοσιακά σε περιπτώσεις περιστασιακής απασχόλησης. Οι εργαζόμενοι με εργόσημο δεν απολαμβάνουν κανένα εργασιακό δικαίωμα, όπως άδειες, δώρα και αποζημιώσεις σε περίπτωση απόλυσης.

Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνα, αυτή η εργασιακή συνθήκη, εκτός του ότι είναι άδικη για τους Προσωπικούς Βοηθούς αποτρέπει τη δέσμευσή τους στον επαγγελματικό ρόλο, ο οποίος, αρκετές φορές αντιμετωπίζεται ως ένα πάρεργο (μια δεύτερη συμπληρωματική εργασία για την ενίσχυση του εισοδήματος). Αυτό το πλαίσιο, έχει εκτός των άλλων, όπως ήδη αναφέρθηκε, άμεση συνέπεια τη μειωμένη διαθεσιμότητα των Προσωπικών Βοηθών σε ημέρες και ώρες.

Στη δική μου αναπηρία, που είναι κινητική, που εγώ θα τη χρειαστώ σποραδικά, δηλαδή δεν μπορώ να συγκεντρώσω όλες μου τις αναπηρίες μέσα στις 8 ώρες. [...] εκεί πέρα πρέπει η αμοιβή να είναι λίγο... Δεν μπορώ να ξέρω με ποιον τρόπο, δεν έχω κάποια πρόταση να κάνω, αυτό θα το δουν οι άνθρωποι που τα εξετάζουν, αλλά και πάλι για 4,5 ευρώ καθαρά που θα πάρει την ώρα, δεν θα έρθει για να συμπληρώσει δηλαδή οχτώ ώρες μαζεμένες να μου έρθει, μία ώρα τώρα, να έχει άλλη μία ώρα μετακίνηση πήγαινε έλα, ξανά μανά να πάει να έρθει, οπότε, λίγο πολύ, πιστεύω ότι ένα γενικότερο πλαίσιο έχει να κάνει με την αμοιβή. Από εκεί θα λυθούν κάποια προβλήματα σε σχέση με την αμοιβή.

[ΑΩ13, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]
Τα 4,5 ευρώ είναι λίγο. Μία καλή εισοδηματική κατάσταση είναι και κίνητρο απόδοσης [...] Το καθεστώς εργασίας, όχι συνταξιοδότησης, είναι απαράδεκτο. Δεν υπόκειται σε εργασιακά δικαιώματα. Θέλει να πάρει άδεια η γυναίκα; Όντως έπρεπε να μεταβεί μία εβδομάδα να κάνει εξετάσεις. Οπότε ζοριζόταν να μου το πει, μου λέει πρέπει να λείψω. Σαφώς θα λείψεις. Αλλά εγώ εκείνες τις ώρες τι θα έπρεπε να κάνω; πείτε μου. [...] Θα πρέπει να δικαιούται τις αναρρωτικές της, τις κανονικές, τις νόμιμες άδειες που ορίζει το εργατικό δίκαιο για όλους τους εργαζόμενους. Είναι ξεκάθαρο για αυτό και δεν μπαίνουν πολλοί. Αυτοί που μπαίνουν μετά αν βρουν κάτι καλύτερο, φεύγουν ή κάνουν αγκαρία.
[ΕΩ15, γυναίκα, κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Οι αμοιβές, για μένα, που παίρνουνε δεν είναι μεγάλες, εξαρτάται βέβαια και την ειδικότητα. Για εμένα που πηγαίνουμε από εδώ και από εκεί, η αμοιβή της είναι μάλλον μέτρια προς καλή. Για ένα άτομο, ο οποίος έχει παραπληγία, έχει θέματα να τον πηγαίνει να τον σηκώνει, να τον κάνει, να τον πηγαίνει εδώ, να τον πηγαίνει εκεί, μήπως είναι μικρή η αμοιβή για

Ο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

κάποιες περιπτώσεις ωφελούμενων; Στους τυφλούς εγώ πιστεύω ότι είναι μέτρια ως καλή.

[ΑΩ26, άνδρας, αναπηρία όρασης, Αττική]

Αν θέλουμε οι Βοηθοί, πως να το πω, να δώσουν το 100% της βοήθειας τους, πρέπει και να αμείβονται πολύ καλύτερα.

[ΑΩ25, άνδρας, κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Είναι με εργόσημο. Δεν είναι με πρόσληψη. Όπερ σημαίνει όταν σου έρχεται η εφορία, ο εργαζόμενος πληρώνει πολύ περισσότερο όταν είναι με εργόσημο. [...] Το εργόσημο δεν είναι το ίδιο όπως είναι με την πρόσληψη.

[ΕΩ8, γυναίκα, νοητική αναπηρία, Αττική]

Η Προσωπική Βοηθός που είχα εγώ πλήρωσε 1.500 ευρώ εφορία, γιατί υπερέβηκε το εισόδημά της.

[ΑΩ3, άνδρας, κινητική αναπηρία, Πελοπόννησος]

Αυτό που πιστεύω ότι δημιουργεί πολύ μεγάλο πρόβλημα στους Προσωπικούς Βοηθούς, που ήδη υπάρχουν στο πρόγραμμα, είναι ότι δεν είναι πολύ μεγάλο κίνητρο το κομμάτι που έχει να κάνει με την φορολογία των χρημάτων που παίρνουν και το ότι αυξάνει πιθανά το μισθολογικό τους κλιμάκιο. Είναι λάθος πιστεύω αυτό, γιατί [...] σχεδόν κανένας Προσωπικός Βοηθός [δεν δουλεύει μόνο ως Προσωπικός Βοηθός]. Πιθανόν κάποιοι να είναι γυμναστές, νοσηλευτές κάπου κάνουν κάποια εργασία. Από τη στιγμή που ψάχνουμε να βρούμε ως το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους να εργαστούν σε αυτό το κομμάτι, θα πρέπει να είναι κίνητρο να μην τους ανεβάζει τη φορολογία αυτό το πράγμα γιατί αλλιώς δεν τους συμφέρει. Δηλαδή πέφτει κάτω από 3,5 ευρώ η ώρα αυτό που κάνουν με βάση τις κρατήσεις και τη φορολογία. Έχω διαπιστώσει [...] [ότι άτομα που εργάζονται αλλού και] και που έχουν μπει στο πρόγραμμα και πληρώνονται από τη δουλειά τους και πληρώνονται και από το πρόγραμμα, ξαφνικά πληρώνουν από το πουθενά εφορία. Όταν πάμε να το κάνουμε αυτό το πρόγραμμα και θέλουμε να δώσουμε κίνητρο σε νέους να έρθουν σε αυτή τη δουλειά, με αυτόν τον τρόπο τελικά τους διώχνεις...

[ΑΩ33, άνδρας, κινητική αναπηρία, Ανατολική Μακεδονία & Θράκη]

Οι Προσωπικοί Βοηθοί που συμμετείχαν στην Ομάδα Εστίασης περιγράφουν την εργασιακή τους εμπειρία ως ιδιαίτερα απαιτητική και δύσκολη. Ειδικότερα, εξέφρασαν έντονη δυσαρέσκεια για την αμοιβή που λαμβάνουν, την οποία θεωρούν ιδιαίτερα χαμηλή σε σχέση με τις απαιτήσεις, την ευθύνη και το εύρος των καθηκόντων που καλούνται να αναλάβουν. Παράλληλα, επεσήμαναν ότι το καθεστώς του εργόσημου δεν τους εξασφαλίζει επαρκή εργασιακά δικαιώματα και πλήρη ασφαλιστική προστασία, ενώ δημιουργεί πρόσθετες φορολογικές επιβαρύνσεις και δεν παρέχει δυνατότητα ένταξης στο ταμείο ανεργίας ή κάλυψης

αναγκών όπως αναρρωτικές άδειες. Για αρκετούς συμμετέχοντες, οι συνθήκες αυτές καθιστούν το πρόγραμμα οικονομικά μη ελκυστικό, με αποτέλεσμα να σκέφτονται ακόμη και τη μη συμμετοχή τους στη φάση της διευρυμένης εφαρμογής.

[Δ]εν ήταν αρκετά τα χρήματα και η ευθύνη ήταν πολύ μεγάλη. Εγώ βρισκόμουν σε μια οικογένεια με ένα τετραπληγικό άτομο συνομήλικό μου που αντιλαμβανόταν και αυτό ότι η δυσκολία είναι μεγάλη και τα χρήματα είναι δυσανάλογα [...] Το άτομο χρειαζόταν πολύ εντατική βοήθεια. Εγώ δεν μπορούσα να λείψω καθόλου [...] Δεν είναι μια δουλειά που θα μπορέσεις να πεις για 4,5 ευρώ δεν θα πάω σήμερα [...] Αισθάνομαι ότι η ευθύνη είναι πάρα πολύ μεγάλη για τα χρήματα αυτά.
[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Πάντως αναρρωτικές άδειες δεν δικαιούμαστε με το εργόσημο [...] [Το εργόσημο] παρέχει ασφάλεια σε σχέση με το ένσημο, περίπου είναι το μισό ένσημο. Δεν μπορείς όμως να πάρεις Ταμείο Ανεργίας.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία,
Δυτική Μακεδονία]

Το εργόσημο δεν μου δικαιολογεί τίποτα και πληρώνω εφορία. Οπότε δεν με συμφέρει και σκέφτομαι να διαγραφώ από τους πίνακες [...] Δεν έχω κέρδος από κάτι. Με το εργόσημο, με κυνηγά η εφορία. Δηλαδή με τσακίζει [...] Στην ουσία μου κρατάνε 23%, αν έχετε καταλάβει, γιατί είμαι συνταξιούχος. Και φέτος επειδή άλλαξα κλίμακα, μου κράτησαν και παραπάνω. Δεν έχει νόημα για μένα αυτό. [...] Σκέφτομαι να βγω από Προσωπικός Βοηθός, γιατί δεν με συμφέρει πλέον ούτε οικονομικά. Οικονομικά μάλλον με έχει καταστρέψει, να σας πω την αλήθεια. Μου ήρθε φέτος να πληρώσω διπλή εφορία, γιατί άλλαξα κλίμακα [...] Καλύτερα να το κάνω εθελοντικά και να έχω την ικανοποίηση αυτή, παρά να είμαι στο πρόγραμμα και να πληρώνομαι και να τα δίνω όλα πίσω.

[ΠΒ36, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία,
Κεντρική Μακεδονία]

Το εργόσημο, καταρχάς, εγώ ζω από αυτό [...] Ζω με αυτά τα 4,5 ευρώ την ώρα, και αγχώνομαι γιατί από ό,τι έχω διαβάσει στα 65, εγώ είμαι τώρα 54 πάω 55, στα 65 λέει σταματάμε. Παίρνουμε, ας πούμε, αυτό που λέω εγώ τη σύνταξη. Και λέω, τι θα γίνει μέχρι τότε; Δεν θα μπορούμε να μπούμε στο Ταμείο Ανεργίας, γιατί είμαστε με εργόσημο;

[ΠΒ35, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

[Τ]ο χρηματικό ποσό των 4,5 ευρώ με τη βενζίνη, σε αυτή τη τιμή, είναι λίγο δύσκολο γιατί έχουμε και τις μετακινήσεις. Είναι ένα θέμα αυτό πολύ βασικό. Δηλαδή, αν υπάρξει αύξηση στη βενζίνη, θα αρχίσουμε να σκεφτόμαστε, να πω την αλήθεια, αυτό το καθημερινό. Είναι λίγο δύσκολο.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία,
Δυτική Μακεδονία]

[Θ]α πρέπει να υπάρχει για τους Προσωπικούς Βοηθούς μια πρόβλεψη για τη μετακίνηση. Οι δραστηριότητες που κάνουμε είναι αντίστοιχες με ένα άτομο με αναπηρία. Οπότε ίσως θα έπρεπε να υπάρχει [πρόβλεψη] για τη δημόσια μετακίνηση, να καλύπτεται το κόστος μετακίνησης την ώρα που δουλεύεις.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Ένα επιπλέον σημαντικό ζήτημα αφορά την απουσία πρόβλεψης αντικατάστασης του Προσωπικού Βοηθού σε περίπτωση απουσίας του για προσωπικούς ή οικογενειακούς λόγους. Όπως ανέφεραν, η έλλειψη εναλλακτικής κάλυψης για τον ωφελούμενο μετατρέπει την εργασία τους σε μια σχέση συνεχούς ευθύνης, χωρίς ουσιαστική δυνατότητα αποφόρτισης, ξεκούρασης ή λήψης άδειας.

[Χ]ρειάστηκε να κάνω μία επέμβαση και ο ωφελούμενος δεν μπορούσε να καλυφθεί, δηλαδή να υπάρξει κάποιο άλλο άτομο να με αντικαταστήσει. Ήταν λίγο δύσκολο εκείνο το διάστημα. Εγώ αμέσως μετά την επέμβαση προσπαθούσα να αναρρώσω όσο το δυνατόν πιο γρήγορα να επιστρέψω.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία,
Δυτική Μακεδονία]

Ως προς τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντά τους, οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι στην πράξη **ο ρόλος τους υπερβαίνει σημαντικά τα όσα προβλέπονται τυπικά**. Περιέγραψαν ότι συχνά καλούνται να αναλάβουν οικιακές εργασίες, προσωπική φροντίδα, μετακινήσεις, αλλά και νοσηλευτικές πράξεις, παρά το γεγονός ότι δεν διαθέτουν την απαραίτητη εκπαίδευση ή νομική κάλυψη για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών. Η κατάσταση αυτή δημιουργεί συχνά εντάσεις τόσο με τις οικογένειες των ωφελούμενων όσο και στο πλαίσιο της ίδιας της σχέσης με αυτούς.

[Η] αλήθεια είναι ότι στους όρους του προγράμματος υπάρχουν κάποιοι περιορισμοί ως προς τις ιατρικές και νοσηλευτικές πράξεις. Όταν όμως ο ωφελούμενος έχει αυτή την ανάγκη, που είναι η καθημερινότητά του, μια νοσηλευτική πράξη, με σκλήρυνση κατά πλάκας, υπάρχουν κάποιες πληγές στο σώμα, στα άκρα που πρέπει αυτές εμείς να τις καθαρίσουμε, να βάλουμε κάποιες αλοιφές, οτιδήποτε, πρέπει να γίνει ένα κλύσμα, το οποίο είναι εκτός, είναι νοσηλευτική πράξη που δεν μπορούμε να την κάνουμε. Άτυπα, πρέπει να παραβούμε τους κανόνες για να συνυπάρξουμε. Το πρόγραμμα, επειδή έχω μιλήσει, μου απαγορεύει αυτή τη στιγμή να προβώ σε μια νοσηλευτική πράξη. Όμως ο ωφελούμενος από μένα αυτό περιμένει. Πέρα από την κοινωνικοποίηση, δεν

καταλαβαίνει ας πούμε ότι είναι για την κοινωνικοποίηση. Και το καταλαβαίνω ότι είναι και αυτό ένα κομμάτι της ζωής του. Όμως ο ωφελούμενος έχει ανάγκη και από άλλα πράγματα που εγώ δεν έχω εκπαιδευτεί, δεν είμαι νοσηλεύτρια. Πώς μπορούν να συνυπάρξουν αυτά τα πράγματα; [...] Με το καινούριο άτομο [Προσωπικός Βοηθός] που έχει έρθει και δεν θέλει να αναλάβει νοσηλευτική πράξη, υπάρχει μία ένταση και θέλει να φύγει.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Παράλληλα, οι **Προσωπικοί Βοηθοί αισθάνονται ότι εργάζονται σε ένα ασαφές και ανεπαρκώς οριοθετημένο πλαίσιο**. Δεν είναι ξεκάθαρο τι ακριβώς επιτρέπεται να κάνουν και τι όχι, ποιος φέρει την ευθύνη σε περίπτωση ατυχήματος, ποιο είναι το πλαίσιο που διέπει τις μετακινήσεις ή τι συμβαίνει σε περιπτώσεις ζητημάτων υγείας και τραυματισμού του ωφελούμενου. Η έλλειψη σαφούς νομικής κάλυψης και κατευθυντήριων οδηγιών τους δημιουργεί ανασφάλεια και φόβο ότι μπορεί να βρεθούν οι ίδιοι υπόλογοι σε μια δύσκολη κατάσταση.

[Σ]ε ένα άτομο που δεν είχε καθόλου ικανότητα κίνησης, που σήμαινε ότι είχα μεγάλη ευθύνη εγώ για τη σωματική του ακεραιότητα, δεν ήταν ξεκάθαρο στην εκπαίδευση τι μπορώ να κάνω και τι δεν μπορώ να κάνω και τι θα συμβεί αν γίνει κάποιο ατύχημα. Εκεί είχαμε μεγάλη δυσκολία και με την οικογένειά του. Τι άφηνε να γίνει και τι δεν άφηνε. Και εγώ είχα δυσκολία στη διαχείριση αυτή, και το άτομο μέχρι να νιώσει ασφάλεια ξέροντας ότι κανένας δεν θα πάρει καμία ευθύνη για ό,τι συμβεί.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική] Επειδή υπήρξε και σε εμάς ένα παρόμοιο πρόβλημα, ζήτησα και τηλεφωνικά, μου είπαν ότι δεν πρέπει να κάνουμε κάτι συγκεκριμένο, μια νοσηλευτική πράξη. Η οικογένεια, οι υπόλοιποι πίεζαν ότι πρέπει να το κάνω, ότι είναι μέσα στα καθήκοντά μου [...] Η οικογένεια πίεζε. Το πρόγραμμα δεν μας κάλυψε. Ζήτησα κάποιο νομικό πλαίσιο για να δω ακριβώς τις ευθύνες και δεν μου έστειλαν ποτέ απάντηση δηλαδή ποιες είναι [...] Οπότε τώρα συνεχίζουμε με ένα καθεστώς στο οποίο εγώ κάνω κάποια πράγματα περισσότερα, η άλλη κοπέλα αρνείται. Και υπάρχει μια προστριβή πάνω σε αυτό και δεν ξέρω πόσο θα συνεχίσουμε να συνυπάρχουμε σε αυτή την κατάσταση είναι η αλήθεια. Δεν μπορεί να φαίνομαι δηλαδή εγώ η καλή που κάνω κάτι, και η άλλη η κακή επειδή δεν το κάνει, γιατί δεν το λέει το πρόγραμμα όμως. [...] Δεν διευκρινίζει [το πρόγραμμα] ποιες είναι οι νοσηλευτικές και οι ιατρικές πράξεις που μπορούμε να κάνουμε, μάλλον που δεν επιτρέπονται. Εκεί πέρα δεν μας καλύπτει.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Τ]α θέματα της ευθύνης στη μετακίνηση και την υγεία του άλλου. Νομίζω αυτό είναι πολύ περίεργο. Δεν το έχω καταλάβει καθόλου. Αν συμβεί κάτι, αν τρακάρω ή χτυπήσει, τι ευθύνη έχω; Δεν είναι ξεκάθαρο [...] Με ποια ευθύνη θα εγώ πάρω έναν άνθρωπο με ένα καροτσάκι θα βγω στην Αθήνα. Ποιος έχει την ευθύνη; [...]

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Αναφορικά με την **εκπαίδευση** που έχουν λάβει, οι συμμετέχοντες τη χαρακτήρισαν **ανεπαρκή, υπερβολικά θεωρητική και γενική, χωρίς ουσιαστική σύνδεση με τις πραγματικές ανάγκες που αντιμετωπίζουν στην καθημερινή τους εργασία**. Ειδικότερα, ανέφεραν ότι δεν προετοιμάζονται επαρκώς για τη διαχείριση διαφορετικών μορφών αναπηρίας, δεν λαμβάνουν πρακτική εκπαίδευση ούτε την απαραίτητη ψυχολογική προετοιμασία για τον ρόλο τους. Ως αποτέλεσμα, συχνά αναγκάζονται να «μαθαίνουν στην πράξη», μέσα από την καθημερινή εμπειρία και τη συνεργασία με τους ίδιους τους ωφελούμενους.

Δεν είχαμε εκπαίδευση πάνω σε αυτό [στο πως να διαχειριστούν τους ωφελούμενους με αναπηρία]. Ότι έμαθα το έμαθα από την [ωφελούμενη]. Δεν υπήρχε εκπαίδευση για το τι μπορούμε να κάνουμε.

[ΠΒ36, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Η εκπαίδευση που προσφέρεται ουσιαστικά δεν προσφέρει τίποτα [είναι] πολύ γενική [...] Δεν έμπαινε δηλαδή σε θέματα της κινητικής [αναπηρίας], για ορισμένες αναπηρίες που θα έπρεπε να δίνετε βάση. Ήταν πολύ γενική και δεν βοηθάει. [...] Περισσότερο πιστεύω ασχολούνται με την κοινωνικοποίηση του ατόμου, παρά με τις καθημερινές του ανάγκες, γιατί αυτό είναι το βασικό κομμάτι ουσιαστικά. [...] Πρέπει να έρθεις σε επαφή με τα άτομα, να δεις τις ανάγκες τους που στην καθημερινότητα είναι εντελώς διαφορετικές από την εκπαίδευση που μας έχει προσφερθεί.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Τ]ο εισαγωγικό της ασύγχρονης [εκπαίδευσης] δεν το βρήκα κακό. Έβαζε κάποια όρια και έδινε λίγο την ταυτότητα του καθενός, της κάθε μεριάς. Ως ένα βαθμό καταλαβαίνω ότι κάθε ωφελούμενος εκπαιδεύει τον Προσωπικό του Βοηθό. Οπότε κατάλαβα στην πορεία πώς θα έπρεπε να κάνω. Εγώ είχα προβλήματα πολύ έντονα αυτή τη διετία [που εργάστηκε ως Προσωπικός Βοηθός] και δυστυχώς όταν ανέτρεχα στην εκπαίδευση, αυτά δεν μπορούσαν να λυθούν. Οπότε, η εκπαίδευση ήταν απλά ένα εισαγωγικό. Δεν κάλυπτε κάτι στην πορεία.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες υπογράμμισαν την **απουσία συστηματικής υποστήριξης και καθοδήγησης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους**. Όταν προκύπτουν σοβαρά ζητήματα, όπως κρίσεις υγείας, ψυχολογική επιβάρυνση, οικογενειακές συγκρούσεις ή αμφιβολίες σχετικά με τα όρια του ρόλου τους, δεν έχουν πρόσβαση σε κάποιον επόπτη ή εξειδικευμένο μηχανισμό υποστήριξης που θα μπορούσε να τους συμβουλευσει και να τους καθοδηγήσει στη διαχείριση των καταστάσεων αυτών.

Αντιμετώπισα πάρα πολύ έντονα μια κατάθλιψη, όλης της οικογένειας και στην πορεία υπήρχε ένας θάνατος. Οπότε σε αυτή τη δύσκολη συνθήκη εγώ δεν είχα καμία προστασία ή καμία καθοδήγηση ούτε για την προσωπική μου υγεία ούτε για τον τρόπο διαχείρισης των ζητημάτων αυτών σε μια τέτοια οικογένεια. Οπότε θεωρώ ότι χρειάζεται σίγουρα ένα συνεχόμενο κοινωνικό λειτουργό που να μπορείς να έρχεσαι επαφή μαζί του [...] Δεν μπορούσα να με καθοδηγήσω. Έπρεπε να διαβάσω μόνος μου τι πρέπει να κάνω και ξέροντας ότι δεν είμαι απλά μία παρέα για κάποιον, είμαι όλα αυτά που λέει το πρόγραμμα, είναι 7 σημεία [...] υπήρχε μεγάλη δυσκολία σε αυτό. Οπότε βάζω το θέμα ότι δεν υπάρχει καμία επικοινωνία με το πρόγραμμα, ζωντανά.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Η ψυχολογική πίεση και η συναισθηματική επιβάρυνση αποτελούν σημαντικές διαστάσεις της εμπειρίας τους. Οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι η σχέση με τον ωφελούμενο δεν παραμένει αυστηρά επαγγελματική, αλλά συχνά αναπτύσσεται ένας ισχυρός συναισθηματικός δεσμός. Η συναισθηματική αυτή εμπλοκή δυσκολεύει την οριοθέτηση του ρόλου, τους δημιουργεί ενοχές όταν επιθυμούν να θέσουν όρια ή να αποχωρήσουν και συνοδεύεται από άγχος, σχετικά με το τι θα συμβεί στον ωφελούμενο χωρίς την παρουσία τους.

Δεν μπορεί να υπάρξει μόνο επαγγελματική σχέση όταν είσαι με ένα άτομο τόσες πολλές ώρες. [...] Και υπάρχει στις περισσότερες περιπτώσεις υπάρχει μια απομόνωση, μια κατάθλιψη [...] Δυστυχώς υπάρχει αυτό το πρόβλημα [...] Νομίζω δεν μπορείς να συνυπάρξεις με ένα άτομο αν δεν μπεις στη θέση του, αν δεν γίνεις φίλος, αν δεν το γνωρίζεις πραγματικά. Δεν μπορείς να συνυπάρξεις τόσες ώρες. Δηλαδή και για τα λεφτά μόνο να το βλέπουμε, από κάποια στιγμή και μετά θα υπάρξει φθορά σε αυτή τη σχέση. Ουσιαστικά πρέπει να γίνεις φίλος. Να γνωρίζεις την καθημερινότητά του. Όλα αυτά πρέπει να γίνουν. Διαφορετικά δεν μπορείς να συνυπάρξεις.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Βλέπω σε όσους Προσωπικούς Βοηθούς έχω γνωρίσει, ότι έχουνε αρκετά διαφορετικές συμπεριφορές από τη γραμμή της εκπαίδευσης [...] στο θέμα της εγγύτητας. Όσους Προσωπικούς Βοηθούς έχω γνωρίσει, είναι σαν να είναι καλύτεροι φίλοι του ατόμου, αλλά δεν είναι το ζητούμενο της εκπαίδευσης του προγράμματος αυτό. Δηλαδή όταν σου λέει ότι πρέπει να φροντίζεις το προσωπικό χρόνο του άλλου, τον ποιοτικό χρόνο, τον αθλητικό χρόνο, δεν είναι το ζήτημα της φιλίας εκεί πέρα. Αυτό που βλέπω είναι ότι στην πορεία όλοι μας μπαίνουμε σε αυτή τη διαδικασία, να γίνουμε πολύ καλοί φίλοι, ενώ η αρχή του προγράμματος δεν ήταν εκεί.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Την ίδια στιγμή, αρκετοί συμμετέχοντες περιέγραψαν ότι αντιμετωπίζουν πίεση και αυξημένες απαιτήσεις από τις οικογένειες των ωφελούμενων, οι οποίες συχνά αναμένουν από αυτούς να αναλάβουν καθήκοντα πέραν του προβλεπόμενου ρόλου τους. Ενδεικτικά, αναφέρθηκαν περιπτώσεις όπου ζητήθηκε η κάλυψη πρόσθετων οικιακών εργασιών, η φροντίδα εξωτερικών χώρων, η συνοδεία σε διακοπές ή η συνεχής διαθεσιμότητα και ψυχολογική υποστήριξη. Όταν οι Προσωπικοί Βοηθοί αρνούνται να ανταποκριθούν σε τέτοιες απαιτήσεις, συχνά αισθάνονται ότι αξιολογούνται αρνητικά, γεγονός που εντείνει περαιτέρω την ψυχολογική τους επιβάρυνση.

Στην πορεία υπάρχει πίεση. Όχι τόσο από τον ωφελούμενο, όσο από το οικογενειακό περιβάλλον [...] Στην περίπτωσή μας, η μητέρα είναι που ζητάει [...] και εμένα μου έχουν ζητήσει να πάω να κάνω και τον κηπουρό. Παίρνουν άτομο να καθαρίζει στο σπίτι, μια οικιακή βοηθό μια φορά την εβδομάδα, μου έχουν ζητήσει να κάνω εγώ, [...]και το δεύτερο διαμέρισμα και στις μητέρας τις δουλειές. Προσπαθώ με όμορφο τρόπο και μόλις πω ότι το πρόγραμμα το απαγορεύει, έχω κι εγώ κάποια προβλήματα υγείας, δεν είσαι καλός άνθρωπος. Δηλαδή πατάνε σε αυτό και υπάρχει μία μικρή εκμετάλλευση, μία ψυχολογική πίεση που και εγώ άρχισα τώρα να τη βιώνω περισσότερο έντονα.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Θ]α ήθελα να πάρω 10 μέρες άδεια να πάω να βοηθήσω τη μητέρα μου, που προέκυψε ένα πρόβλημα με μία εγχείρηση που θα κάνει, και βλέπω το τι θα γίνει. Ή έρχεται ας πούμε ένα τριήμερο μέσα στις γιορτές, δεν μπορώ να λείψω. Άρχισε να γίνεται πολύ πιεστικό όλο αυτό. «Το Πάσχα τι θα γίνει;» Τώρα μου λέει: «έρχεται το τριήμερο του Αγίου Πνεύματος, δεν πιστεύω να λείψεις;» Έχω όμως και εγώ οικογένεια, έχω παιδιά πράγμα που δεν μπορούν να το καταλάβουν, δηλαδή άρχισε να πιέζεται η κατάσταση αυτή. Ενώ πήγα να προσφέρω όσο το δυνατόν περισσότερο, αυτό κάπου τώρα έγινε συνήθειο και απαιτείται

περισσότερη προσφορά από μέρους μου. Πράγμα που και εγώ είπα πρέπει να βάλω κάποια όρια δηλαδή τώρα.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Τ]ο καταστατικό του προγράμματος λέει [...] να μην λείψεις πάνω από τρεις φορές συνεχόμενα, που σημαίνει ότι έχει μια πολύ χαλαρή διαχείριση του Προσωπικού Βοηθού και των υποχρεώσεων του. [...] [Ωστόσο] οι ανάγκες των ανθρώπων αυτών είναι διαφορετικές και η εικόνα που έχουν για το πρόγραμμα είναι τελείως διαφορετική. Δεν ξέρω αν ενημερώθηκαν σωστά. Δηλαδή όντως είναι δύσκολο να λείψεις από ένα άτομο που έχει τετραπληγία. Δηλαδή θα πρέπει να ενημερώσω, δύο εβδομάδες πριν έπρεπε να ενημερώσω και δεν μπορούσα να λείψω πάνω από μία μέρα. Υπήρχε μια δυσαναλογία μεταξύ των δικαιωμάτων που είχα και των αναγκών που έπρεπε να καλύψω.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Τέλος, οι συμμετέχοντες αναφέρθηκαν σε προβλήματα που σχετίζονται με την πλατφόρμα και τη διοικητική λειτουργία του προγράμματος. Παρότι αναγνώρισαν ότι η πλατφόρμα είναι σχετικά εύχρηστη σε ορισμένα σημεία, επισήμαναν καθυστερήσεις στην καταχώριση εργοσήμων, δυσκολίες στην επικοινωνία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, έλλειψη ειδικού διαύλου επικοινωνίας για τους ενεργούς Προσωπικούς Βοηθούς και καθυστερημένες ή ασαφείς απαντήσεις σε αιτήματα και ερωτήματα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα προβλήματα αυτά είχαν άμεσες επιπτώσεις στην πρόσβαση των συμμετεχόντων σε δικαιώματα ή παροχές.

Για ποιο λόγο δεν μπορούμε να περάσουμε την ίδια μέρα τις ώρες μας; Πρέπει να κλείσει, να πάει η επόμενη ημέρα για να γράψουμε για την προηγούμενη. [...] Καμιά φορά ξεχνιόμαστε, πάει μετά την παρα-επόμενη μέρα. Θα μπορούσα την ώρα που σχολάω και πάω σπίτι να περνάω τις ώρες μου.

[ΠΒ36, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

Κάποια προβλήματα που αντιμετώπισα εγώ ήταν σε σχέση με τα εργόσημα που δεν περάστηκαν για κάποιους μήνες. Χρειάστηκε να ζητήσω βοήθεια από το Helpdesk και ύστερα από ένα μήνα περίπου διορθώθηκε το πρόβλημα.

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

Εγώ είχα ένα πολύ έντονο πρόβλημα με τα εργόσημα κατά τη διάρκεια της εργασίας μου. Έπαθε ένα εγκεφαλικό μέσα στην εργασία και χρειάστηκε να διακόψω. Βάση αυτού και προσπαθούσα να βρω αν μπορώ να έχω κάποιο επίδομα εργασίας, ως ατύχημα [εργατικό] [...] και

είδαμε ότι δεν υπήρχαν καθόλου εργόσημα για δύο χρόνια, όταν τα χρειάστηκα. Οπότε δεν μπορούσα να πάρω κανένα επίδομα [...] Η πλατφόρμα λειτουργούσε σαν εργαλείο καθυστέρησης πιο πολύ, παρά απαντήσεων. Περίμενα αρκετές μέρες για να μου δοθεί μια τελείως στερεοτυπική απάντηση για το θέμα αυτό. Νομίζω ασχολήθηκα πάνω από πέντε μήνες με τηλεφωνήματα [...] Έχω ακολουθήσει πολλές διαδρομές για να βρω τι έχει γίνει με τα εργόσημα. Δεν ξέρω αν έχουν μπει από τότε τα εργόσημα ακόμα. Μου λέγανε όλο το καλοκαίρι ότι θα πάει και θα πάει και πέρασαν 6 μήνες και δεν έγινε τίποτα. [...] Οπότε ήταν λίγο αρνητικό όλο αυτό και δεν θεωρώ ότι χρησιμοποίησε, η πλατφόρμα βοήθησε την επικοινωνία μας, τη δυσκόλεψε σκόπιμα [...] [Επίσης] είναι λίγο περίεργο που δεν μπορείς να επικοινωνήσεις ως Προσωπικός Βοηθός. Δηλαδή επικοινωνείς ως ωφελούμενος ή ως άτομο που θέλει να γίνει Προσωπικός Βοηθός [...] [αλλά] δεν υπάρχει δίοδος για τους Προσωπικούς Βοηθούς. Είναι σαν να σου λέει ότι δεν χρειάζεται να μιλάς μαζί μας για κάποιο λόγο. Βρες τα μόνος σου.

[ΠΒ34, άνδρας, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Αττική]

Συνολικά, σύμφωνα με τους ίδιους τους Προσωπικούς Βοηθούς, οι παραπάνω συνθήκες δυσχεραίνουν σημαντικά την προσέλκυση και διατήρηση νέων επαγγελματιών στο πρόγραμμα, ιδιαίτερα νεότερων ατόμων, καθώς η χαμηλή αμοιβή, η έλλειψη επαγγελματικών κινήτρων, η ασάφεια του ρόλου και οι αυξημένες απαιτήσεις καθιστούν το επάγγελμα λιγότερο ελκυστικό και δυσχεραίνουν τη σταθερή κάλυψη των αναγκών των ωφελούμενων.

Το θέμα είναι ότι δεν δίνονται κίνητρα σε νέα άτομα να μπουν στην ομάδα. Όταν δεν υπάρχει ένσημο, και είναι με 3,5 και 4 ευρώ η ώρα, άμα βάλουμε και την εφορία ποιος νέος θα ασχοληθεί με αυτό το πρόγραμμα;

[ΠΒ36, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Κεντρική Μακεδονία]

[Α]ν υπάρξουν κάποιες βελτιώσεις, δηλαδή αν το εργόσημο γίνει ένσημο. Αν υπάρξει κάποια αύξηση στο μισθό και υπάρχει και ένα νομικό πλαίσιο που να με καλύπτει σε περίπτωση αναρρωτικής, να ξέρω ότι έχω αυτές τις συγκεκριμένες [μέρες που] μπορώ να πάρω κάποιες άδειες. Αν υπάρχουν κάποια πράγματα που να τα σεβαστούν και οι δύο πλευρές, ναι, θα ήθελα [να συνεχίσω να είμαι Προσωπικός Βοηθός].

[ΠΒ37, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με κινητική αναπηρία, Δυτική Μακεδονία]

[Ε]γώ θα έψαχνα, αλλά θα προσπαθούσα να βρω έναν ωφελούμενο κοντά, πώς να σας το πω τώρα, γιατί δειλιάζω. Δεν ξέρω αν θα κατάφερνα, γιατί και τώρα δύο μισή χρόνια με την κοπέλα αυτή

[ωφελούμενη με αναπηρία όρασης] ακόμα προσπαθώ να τη μάθω, να μάθω τα δικά της θέλω. Δεν ξέρω αν θα τα κατάφερνα με έναν άνθρωπο που έχει κινητική αναπηρία. Φοβάμαι ότι δεν θα το πετύχαινα [...] εύχομαι να συνεχίσει το πρόγραμμα αυτό, να γίνει πλέον καθολικό. Να φύγουμε από την αγωνία, γιατί κάποιοι άνθρωποι ζούμε από αυτό, γιατί φυσικά είναι και τα χρήματα στη μέση έτσι, μην κρυβόμαστε. Που δεν είναι και πολλά. Τίποτα δεν είναι. Τίποτα. Απολύτως. Και τα εργόσημα που είπαν, αυτά τα εργόσημα που μας έχουν κάψει. Ελπίζω αν γενικευτεί, να αλλάξουν κάποια πράγματα, έτσι ώστε κι εμείς λίγο να χαλαρώσουμε.

[ΠΒ35, γυναίκα, ΠΒ σε άτομο με αναπηρία όρασης, Πελοπόννησος]

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η έρευνα αναδεικνύει και τεκμηριώνει τον ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο του Πιλοτικού Προγράμματος του Προσωπικού Βοηθού στα άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους και συνηγορεί υπέρ της συνέχισης και εξέλιξής του σε ένα μόνιμο θεσμικό εργαλείο για την προώθηση της ανεξάρτητης διαβίωσης και της κοινωνικής συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία στη χώρα.

Ταυτόχρονα, τα ποσοτικά και ποιοτικά ευρήματα αποτυπώνουν τα οργανωτικά και λειτουργικά προβλήματα που προέκυψαν κατά την πιλοτική εφαρμογή, η αντιμετώπιση των οποίων κρίνεται κρίσιμη για τη διευρυμένη φάση λειτουργίας του Προσωπικού Βοηθού.

Λαμβάνοντας υπόψη τις βασικές ανάγκες και τα εμπόδια που αντιμετώπισαν οι ωφελούμενοι κατά την πιλοτική εφαρμογή, καθώς και τις προτάσεις βελτίωσης που διατύπωσαν οι συμμετέχοντες στο πλαίσιο της έρευνας, διαμορφώθηκαν οι ακόλουθες συστάσεις πολιτικής που αποσκοπούν: στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του Προσωπικού Βοηθού, στην καθολική πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία και ανάγκες υποστήριξης στην υπηρεσία και στη διασφάλιση ποιοτικής και αποτελεσματικής υποστήριξης των ωφελούμενων, υπό το πρίσμα της δικαιωματικής προσέγγισης της αναπηρίας.

Θεσμική κατοχύρωση και επέκταση

- ✓ Θεσμοθέτηση του Προσωπικού Βοηθού και διασφάλιση σταθερής και επαρκούς χρηματοδότησης.
- ✓ Επέκταση του θεσμού σε όλα τα άτομα που πληρούν τα κριτήρια ένταξης.
- ✓ Επανεξέταση του ηλικιακού ορίου ώστε να μην αποκλείονται άτομα με πραγματικές ανάγκες υποστήριξης λόγω ηλικίας.
- ✓ Διασύνδεση του θεσμού του Προσωπικού Βοηθού με συμπληρωματικές πολιτικές, υπηρεσίες και δομές υποστήριξης της ανεξάρτητης διαβίωσης των ατόμων με αναπηρία.

Αναθεώρηση της διαδικασίας επιλογής και αξιολόγησης

- ✓ Επιλογή των δικαιούχων (ή ωφελούμενων) του προγράμματος στη βάση αντικειμενικών κριτηρίων και αντικατάσταση της διαδικασίας της κλήρωσης.
- ✓ Αναμόρφωση της διαδικασίας αξιολόγησης ώστε να εμβαθύνει στις ανάγκες υποστήριξης του ατόμου, λαμβάνοντας υπόψη την κατηγορία της αναπηρίας, το περιβάλλον διαβίωσης, και τη φάση ζωής των ατόμων.

- ✓ Πρόβλεψη αυξημένων ωρών υποστήριξης για ωφελούμενους που αποδεικνύουν ότι συμμετέχουν σε σπουδές, εργασία, αθλητικές ή άλλες δραστηριότητες που ενισχύουν την κοινωνική συμμετοχή.
- ✓ Δυνατότητα επανεξέτασης/επαναξιολόγησης σε περίπτωση επιβάρυνσης της κατάστασης του ωφελούμενου ή ουσιαστικής μεταβολής των αναγκών υποστήριξης.
- ✓ Δικαίωμα ένστασης κατά των αποφάσεων.
- ✓ Πρόσβαση των ατόμων σε σαφή και τεκμηριωμένη αιτιολόγηση για την κατανομή των ωρών υποστήριξης.

Αναβάθμιση της λειτουργικότητας και προσβασιμότητας της πλατφόρμας

- ✓ Διασφάλιση της προσβασιμότητας της ψηφιακής πλατφόρμας ώστε να είναι πλήρως προσβάσιμη σε όλους τους χρήστες, ιδίως για τα άτομα με αναπηρία όρασης.
- ✓ Ανάπτυξη εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα τύπου smartphone και iPhone.
- ✓ Δυνατότητα ευέλικτης δήλωσης και έγκρισης των ωρών υποστήριξης από τους Προσωπικούς Βοηθούς και τους ωφελούμενους αντίστοιχα.
- ✓ Πρόβλεψη εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης για άτομα με περιορισμένες ή χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες.

Ενίσχυση του Μητρώου των Προσωπικών Βοηθών και βελτίωση του επαγγελματικού πλαισίου των Προσωπικών Βοηθών

- ✓ Επικαιροποίηση του Μητρώου Προσωπικών Βοηθών και της διαθεσιμότητας των εγγεγραμμένων Βοηθών σε πραγματικό χρόνο.
- ✓ Εμπλουτισμός με πληροφορίες σχετικά με τα προσόντα, τις δεξιότητες και την προηγούμενη εμπειρία των εγγεγραμμένων ατόμων.
- ✓ Αύξηση της αμοιβής των Προσωπικών Βοηθών, βελτίωση των εργασιακών και ασφαλιστικών τους δικαιωμάτων και περιορισμός των φορολογικών αντικινήτρων.
- ✓ Λήψη μέτρων για την προσέλκυση νέων Προσωπικών Βοηθών σε νησιωτικές, αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές.
- ✓ Σαφής καθορισμός των αρμοδιοτήτων, των ευθυνών και των ορίων του ρόλου των Προσωπικών Βοηθών, με σαφή καθορισμό των καθηκόντων που περιλαμβάνονται και δεν περιλαμβάνονται στο πλαίσιο παροχής υποστήριξης.

Αναβάθμιση της παρεχόμενης εκπαίδευσης

- ✓ Ενίσχυση της εκπαίδευσης των Προσωπικών Βοηθών με έμφαση στη διάζωση βιωματική εκπαίδευση, την εκπαίδευση στις πρώτες βοήθειες και την ανάπτυξη πρακτικών δεξιοτήτων για υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία.
- ✓ Επικέντρωση στην εκπαίδευση σε σύνθετες και αυξημένες ανάγκες υποστήριξης των ατόμων με βαριές και πολλαπλές αναπηρίες.

- ✓ Ενίσχυση της διαδικασίας αξιολόγησης των υποψήφιων Προσωπικών Βοηθών, ώστε να διασφαλίζεται η καταλληλότητά τους.

Ανάπτυξη εποπτικού και υποστηρικτικού πλαισίου

- ✓ Ανάπτυξη μηχανισμού εποπτείας και υποστήριξης για την διασφάλιση της ορθής εφαρμογής με δυνατότητα ανατροφοδότησης και υποβολής παραπόνων από τους ωφελούμενους.
- ✓ Παροχή καθοδήγησης και συμβουλευτικής στους Προσωπικούς Βοηθούς για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που προκύπτουν κατά την παροχή υποστήριξης προς τους ωφελούμενους.

Θεσμοθέτηση συστήματος αξιολόγησης

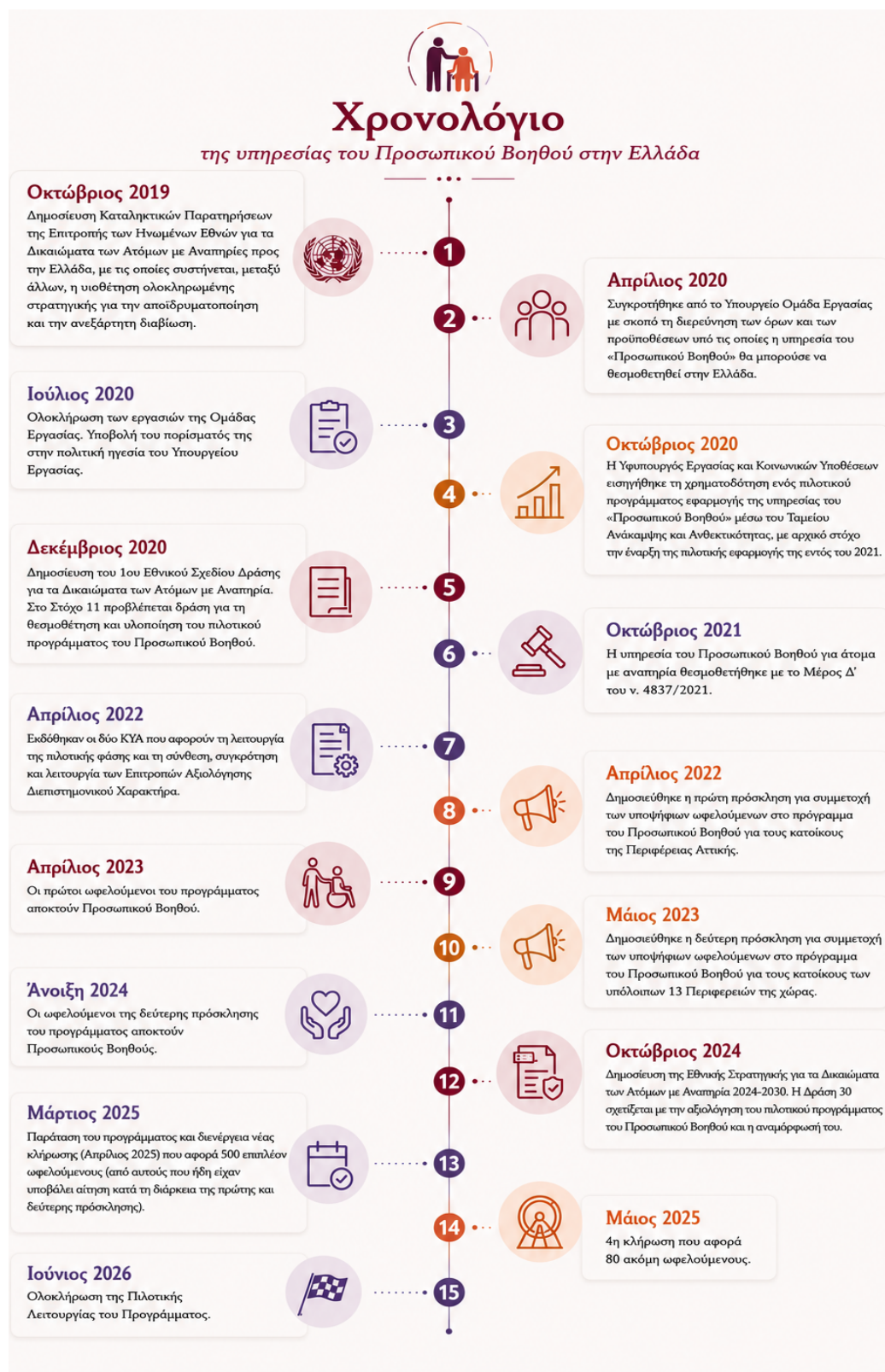
- ✓ Δημιουργία και παρακολούθηση δεικτών ικανοποίησης, ποιότητας ζωής, αυτονομίας και κοινωνικής συμμετοχής για την τακτική αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της υπηρεσίας.
- ✓ Συστηματική συλλογή ανατροφοδότησης από τους ίδιους τους ωφελούμενους και τους Προσωπικούς Βοηθούς.

Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση

- ✓ Ανάπτυξη δράσεων ενημέρωσης των ατόμων με αναπηρία και των οικογενειών τους για το θεσμό του Προσωπικού Βοηθού.
- ✓ Ανάπτυξη δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης της κοινωνίας για την προσέλκυση νέων Προσωπικών Βοηθών στο θεσμό της Προσωπικής Βοήθειας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Οι σημαντικότερες στιγμές στην εξέλιξη του Προσωπικού Βοηθού στην Ελλάδα



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Βασική νομοθεσία σχετικά με την υπηρεσία
«Προσωπικός βοηθός για άτομα με αναπηρία» (Ιούνιος 2026)

Νομοθέτημα	Αντικείμενο
ν. 4837/2021 (Α' 178) «Πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών κακοποίησης και παραμέλησης ανηλίκων, Πρόγραμμα «Κυψέλη» για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε βρεφικούς, βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς, διατάξεις για την προώθηση της αναδοχής και της υιοθεσίας, «Προσωπικός Βοηθός για τα Άτομα με Αναπηρία» και άλλες διατάξεις» (Μέρος Δ' - Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία)	Θεσμοθέτηση της υπηρεσίας «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία». Καθορισμός του σκοπού, των δικαιούχων, των αρμόδιων φορέων και των βασικών αρχών λειτουργίας του θεσμού.
ν. 4940/2022 (Α' 112) «Σύστημα στοχοθεσίας, αξιολόγησης και ανταμοιβής για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, ρυθμίσεις για το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και άλλες διατάξεις». Βλ. Άρθρο 58	Αφορά την τροποποίηση των άρθρων 37 και 39 του ν. 4837/2021 για την υλοποίηση του πιλοτικού προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία»
ΚΥΑ 28458/2022 (Β' 1427) - Υλοποίηση Πιλοτικού Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία	Αφορά τον καθορισμό των όρων, των προϋποθέσεων και της διαδικασίας υλοποίησης του πιλοτικού προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία».
ΚΥΑ 28455/2022 (ΥΟΔΔ 242)- Σύσταση, συγκρότηση και λειτουργία Κεντρικής Επιτροπής Αξιολόγησης, Επιτροπής Συντονισμού και Παρακολούθησης και Ειδικών Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα	Αφορά τη σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία των Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα για την αξιολόγηση των υποψήφιων ωφελούμενων
ΚΥΑ 55175/2022 (Β' 3007) «Τροποποίηση της υπ' αρ. 28458/23.3.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Υλοποίηση Πιλοτικού Προγράμματος “Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία”» (Β' 1427).	Αφορά την 1 ^η τροποποίηση της ΚΥΑ 28458/2022 για την υλοποίηση του Πιλοτικού Προγράμματος
ΚΥΑ Δ12α/100831/26.10.2022 (ΥΟΔΔ 1033/07.11.2022) Τροποποίηση της	Αφορά την 1 ^η τροποποίηση της ΚΥΑ 28455/2022 σχετικά με τη σύνθεση,

υπό στοιχεία 28455/24.3.2022 κοινής υπουργικής απόφασης «Σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία Ειδικών Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα του άρθρου 36 παρ. 3 του ν. 4837/2021» (Υ.Ο.Δ.Δ. 242).	συγκρότηση και λειτουργία των Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα για την αξιολόγηση των υποψήφιων ωφελούμενων.
KYA 2052/2021 (ΥΟΔΔ 47) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 28455/24.3.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Υγείας «Σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία Ειδικών Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα της παρ. 3 του άρθρου 36 του ν. 4837/2021» (Υ.Ο.Δ.Δ. 242).	Αφορά την 2^η τροποποίηση της KYA 28455/2022 σχετικά με τη σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία των Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα για την αξιολόγηση των υποψήφιων ωφελούμενων.
KYA 47373/2023 (Β' 3103) – 2^η Τροποποίηση της υπ' αρ. 28458/23.3.2022 απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, «Υλοποίηση Πιλοτικού Προγράμματος “Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία”» (Β' 1427).	Αφορά τη 2^η τροποποίηση της KYA 28458/23.3.2022 σχετικά με την υλοποίηση του Πιλοτικού Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία»
KYA 97439/2023 (1220/ΥΟΔΔ/10.11.2023) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 28455/23.3.2022 απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Υγείας «Σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία Ειδικών Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα της παρ. 3 του άρθρου 36 του ν. 4837/2021» (Υ.Ο.Δ.Δ. 242).	Αφορά την 3^η τροποποίηση της KYA 28455/2022 σχετικά με τη σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία των Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα για την αξιολόγηση των υποψήφιων ωφελούμενων.
KYA Δ12α/5934 (Β' 6502/27.11.2024) – 3^η Τροποποίηση της αρχικής απόφασης (υπ' αρ. 28458/23.3.2022) για την υλοποίηση του πιλοτικού προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία».	Αφορά την 3^η τροποποίηση της KYA 28458/23.3.2022 σχετικά με την υλοποίηση του Πιλοτικού Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία»
KYA Δ12α/3328 (Β' 1161/12.03.2025) - 4^η Τροποποίηση της υπ' αρ. 28458/23.3.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Υλοποίηση Πιλοτικού Προγράμματος “Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία”» (Β' 1427).	Αφορά την 4^η τροποποίηση της KYA 28458/23.3.2022 σχετικά με την υλοποίηση του Πιλοτικού Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για άτομα με αναπηρία»
KYA 10180/2025 (907/ΥΟΔΔ/23.07.2025) - Τροποποίηση της υπ' αρ. 28455/24.3.2022 κοινής υπουργικής απόφασης «Σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία Ειδικών Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα της παρ. 3 του άρθρου 36 του ν. 4837/2021» (Υ.Ο.Δ.Δ. 242).	Αφορά την τροποποίηση της KYA 28455/2022 σχετικά με τη σύνθεση, συγκρότηση και λειτουργία των Επιτροπών Αξιολόγησης Διεπιστημονικού Χαρακτήρα για την αξιολόγηση των υποψήφιων ωφελούμενων.

