

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ  
Ι Δ Ρ Υ Μ Α



ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

**Τ.Ε.Ι. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ – Τ.Α.**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

***«ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΟΥ  
ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΚΑΙ ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΗΝ  
ΤΡΙΕΤΙΑ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ»***

**Φοιτήτρια: Χριστοπούλου Φωτούλα**

Επιβλέπων καθηγητής: Σωτηρόπουλος Δημήτριος

**Καλαμάτα, 2018**

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα μελέτη δεν θα ήταν δυνατόν να ολοκληρωθεί, χωρίς τη συμβολή διαφόρων ανθρώπων, καθένας από τους οποίους συνέβαλε με το δικό του τρόπο.

Αισθάνομαι την ανάγκη να εκφράσω τις ιδιαίτερες ευχαριστίες μου, στους καθηγητές του Τ.Ε.Ι. οι οποίοι με βοήθησαν σημαντικά μέσα από τις διαλέξεις τους, ώστε να προσεγγίσω τα θέματα που πραγματεύεται η μελέτη, με τη μέγιστη δυνατή κριτική και επιστημονικά έγκυρη διάθεση. Στον κ. Δημήτρη Σωτηρόπουλο θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές ευχαριστίες και την ευγνωμοσύνη μου, για την εξαιρετικά σημαντική καθοδήγηση που μου παρείχε, καθώς επίσης και για τις παρατηρήσεις της στο σχεδιασμό της μελέτης αυτής.

Ακόμη, ευχαριστώ τους εργαζόμενους στις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου Αγίου Δημητρίου και πιο συγκεκριμένα την Δήμαρχο κα. Ανδρούτσου Μαρία, την Αντιδήμαρχο Κοινωνικής Μέριμνας κα. Ελένη Καντζέλη και την Κοινωνική Λειτουργό του Δήμου κα. Ματίνα Ταβουλαρέα που χωρίς την πολύτιμη βοήθεια τους, η μελέτη αυτή θα ήταν αδύνατο να ολοκληρωθεί.

Τέλος, οφείλω ιδιαίτερη ευγνωμοσύνη στους γονείς μου, για την υλική και ηθική υποστήριξη που μου παρείχαν όλα αυτά τα χρόνια. Η προσπάθειά μου,ελπίζω να αποτέλεσε ισχυρό αντιστάθμισμα στην αγωνία τους.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η παρούσα εργασία έχει στόχο τη μελέτη της άσκησης της κοινωνικής πολιτικής από την τοπική αυτοδιοίκηση, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους επιτυγχάνεται κάτι τέτοιο.

Είναι γνωστό ότι ο χώρος εφαρμογής της κοινωνικής πολιτικής μεταλλάσσεται συνεχώς, και η τοπική αυτοδιοίκηση πρέπει να είναι αρκετά δυνατή ώστε να ανταποκριθεί στις σύγχρονες τάσεις άσκησης κοινωνικής πολιτικής, εξασφαλίζοντας κοινωνική ευημερία και ποιότητα υπηρεσιών σε όλους του πολίτες.

Η προώθηση της υγείας, η φροντίδα των παιδιών, των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες και της τρίτης ηλικίας, η πολιτιστική ανάπτυξη των δημοτών, η προώθηση των αθλητικών προγραμμάτων, αποτελούν λίγες μόνο από τις κοινωνικές δραστηριότητες που αναλαμβάνουν οι Δήμοι σε τοπικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο όλων των παραπάνω αναγκών, εντάχθηκε και η παρούσα εργασία, η οποία ξεκινά με την ανάλυση των θεωρητικών προσεγγίσεων της κοινωνικής πολιτικής σε Ευρωπαϊκό, Εθνικό και Τοπικό επίπεδο. Η εργασία ολοκληρώνεται με την πραγματοποίηση έρευνας για την καταγραφή και εκτίμηση της κατάστασης σε θέματα κοινωνικής πολιτικής. Ο Δήμος ο οποίος επιλέχθηκε είναι ο Δήμος Αγίου Δημητρίου του νομού Αττικής. Για τη συλλογή των στοιχείων που είναι απαραίτητα για τη μελέτη χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των ανώνυμων ερωτηματολογίων.

Βασική επιδίωξη της έρευνας είναι αφενός, η καταγραφή των κοινωνικών υπηρεσιών που λειτουργούν στον εν λόγω Δήμο και αφετέρου η παρουσίαση των μεταβλητών που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτώμενων από τις κοινωνικές υπηρεσίες που λειτουργούν στο Δήμο τους.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	3
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	4
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	7
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η ΑΝΑΓΚΗ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	13
1.1 Έννοια και περιεχόμενο Κοινωνικής Πολιτικής.....	13
1.2 Κράτος Πρόνοιας.....	13
1.3 Η ανάπτυξη των δομών της κοινωνικής πολιτικής.....	15
1.4 Η άνθιση της κοινωνικής πολιτικής και του κοινωνικού κράτους .....	16
1.4.1 1944-1969.....	16
1.4.2 1969 - Σημερινή Εποχή.....	17
1.5 Η εξέλιξη του Κοινωνικού Κράτους και της Κοινωνικής Πολιτικής στη Ελλάδα.....	18
1.6 Η κοινωνική πολιτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη Ελλάδα .....	21
1.6.1 Τρόποι άσκησης κοινωνικής πολιτικής από τους Δήμους .....	22
1.6.2 Προγράμματα εφαρμογής κοινωνικής πολιτικής από τους Δήμους.....	22

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΡΑΣΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ (ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ) .. 23

2.1	Εισαγωγή .....	23
2.2	Παρουσίαση του Δήμου μέσω Κοινωνικών και Οικονομικών Δεικτών.....	23
2.2.1	Γεωγραφικά και Ιστορικά Στοιχεία του Δήμου.....	24
2.2.2	Κοινωνικο-οικονομικά στοιχεία του Δήμου.....	25
2.3	Θεώρηση της Κοινωνικής Πολιτικής στο Δήμο Αγίου Δημητρίου.....	32
2.3.1	Η Κοινωνική Δομή του Δήμου Αγίου Δημητρίου.....	33
2.3.2	Κοινωνική Υπηρεσία .....	33
2.3.3	Η Υπηρεσία Υγείας και Πρόνοιας του Δήμου .....	35
2.3.4	Δημοτικά Ιατρεία .....	35
2.3.5	Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑ.ΠΗ) .....	36
2.3.6	Παροχές των Κέντρων Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων .....	37
2.3.7	Πρόγραμμα «Βοήθεια Στο Σπίτι» .....	37
2.3.8	Δημοτική Κατασκήνωση.....	38
2.3.9	Δημιουργική απασχόληση παιδιών.....	39
2.3.10	Κοινωνικό Παντοπωλείο .....	39
2.3.11	Κοινωνικό Συσσίτιο .....	40
2.3.12	Κοινωνικό Φροντιστήριο .....	40
2.3.13	Δημοτική Ιματιοθήκη.....	41
2.3.14	Κοινωνικό Φαρμακείο.....	41
2.3.15	Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή.....	42
2.3.16	Τράπεζα Χρόνου.....	42
2.4	Προσωπικό – εθελοντές – χρήστες, στο πλαίσιο της άσκησης της κοινωνικής πολιτικής από το Δήμο Αγίου Δημητρίου .....	43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ .....	46
3.1 Εισαγωγή .....	46
3.2 Στόχος της έρευνας .....	48
3.3 Πίνακες Κατανομής Συχνοτήτων (Frequencies) .....	48
3.3.1 Δημογραφικά και Κοινωνικά στοιχεία.....	49
3.4 Οργάνωση της δομής των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου.....	55
3.5 Δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου.....	62
3.6 Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου και τρόπου με τον οποίο πληροφορήθηκαν για τις κοινωνικές υπηρεσίες .....	66
3.6.1 Συσχετίσεις που αφορούν στον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων. ....	68
3.6.2 Συσχετίσεις που αφορούν σύσταση της αντίστοιχης υπηρεσίας του Δήμου σε άλλα άτομα.....	72
3.7 Συμπεράσματα από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων .....	74
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ .....	77
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	85
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΝΤΥΠΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ .....	91

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1 Χρονολογία ίδρυσης και ονομασία κύριων ταμείων ασφάλισης στην Ελλάδα.....	19
Πίνακας 2.1 Αριθμός παιδιών ανά οικογένεια, Απογραφή 2011.....	25
Πίνακας 2.2 Εργαζόμενα μέλη στις οικογένειες, Απογραφή 2011.....	26
Πίνακας 2.3 Οικονομικά ενεργοί και μη ενεργοί κάτοικοι Δήμου Αγίου Δημητρίου σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο, Απογραφή 2011. ....	28
Πίνακας 2.4 Στοιχεία ανεργίας δημοτών Αγίου Δημητρίου ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο. Απογραφή 2011.....	29
Πίνακας 2.5 Προσωπικό, Εθελοντές και επωφελούμενοι από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου Αγίου Δημητρίου. ....	44
Πίνακας 3.1 Κατανομή ερωτηματολογίων ανά κοινωνική υπηρεσία.....	47
Πίνακας 3.2 Αριθμός απαντήσεων ανά κοινωνική υπηρεσία.....	49
Πίνακας 3.3 Αριθμός τέκνων ανά οικογένεια.....	51
Πίνακας 3.4 Τρόπος πληροφόρησης για τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου/σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο του ερωτώμενου.....	67
Πίνακας 3.5 Ικανοποίηση/χρόνο εξυπηρέτησης από την αντίστοιχη υπηρεσία.....	69
Πίνακας 3.6 Βαθμός ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση του αιτήματος ή της παροχής ανά υπηρεσία .....	71

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 2.1 Μόνιμος Πληθυσμός Δήμου Αγίου Δημητρίου κατά ηλικιακή ομάδα, Απογραφή 2011.....	25
Διάγραμμα 2.2 Αριθμός παιδιών ανά οικογένεια, Απογραφή 2011. ....	26
Διάγραμμα 2.3 Εργαζόμενα μέλη στις οικογένειες, Απογραφή 2011. ....	27
Διάγραμμα 2.4 Οικονομικά ενεργοί και μη ενεργοί κάτοικοι Δήμου Αγίου Δημητρίου σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο. Απογραφή 2011. ....	28
Διάγραμμα 2.5 Στοιχεία ανεργίας δημοτών Αγίου Δημητρίου ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο. Απογραφή 2011.....	29
Διάγραμμα 2.6 Οικονομικά ενεργοί δημότες Δήμου Αγίου Δημητρίου ανά κλάδο δραστηριότητας. Απογραφή 2011.....	30
Διάγραμμα 2.7 Οικονομικά ενεργοί δημότες Δήμου Αγίου Δημητρίου ανά επάγγελμα. Απογραφή 2011.....	31
Διάγραμμα 2.8 Τα επαγγέλματα που έχουν πληγεί περισσότερο από την οικονομική κρίση σε όλη τη χώρα. Απογραφή Ε.Σ.Υ.Ε. από Νοέμβριο 2011 έως αρχές Σεπτεμβρίου 2014. ....	32
Διάγραμμα 2.9 Προσωπικό που απασχολείται στις κοινωνικές υπηρεσίες σε σχέση με τους ωφελούμενους (χρήστες) .....	45
Διάγραμμα 3.1 «Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε;».....	50
Διάγραμμα 3.2 «Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;» .....	51
Διάγραμμα 3.3 «Η ιθαγένεια σας είναι Ελληνική;».....	52
Διάγραμμα 3.4 «Ποιο το επίπεδο εκπαίδευσής σας;».....	53
Διάγραμμα 3.5 «Ποια η επαγγελματική σας κατάσταση;» .....	54
Διάγραμμα 3.6 «Ποιο το ύψος του ετήσιου εισοδήματός σας;» .....	54



Διάγραμμα 3.7 «Πως ενημερωθήκατε για την λειτουργία της υπηρεσίας;» .....	55
Διάγραμμα 3.8 «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργία της υπηρεσίας;» .....	56
Διάγραμμα 3.9 Ικανοποίηση σχετικά με την ευκολία πρόσβασης στους χώρους των κοινωνικών υπηρεσιών.....	57
Διάγραμμα 3.10 Ικανοποίηση σχετικά με την επάρκεια του χώρου των κοινωνικών υπηρεσιών.....	58
Διάγραμμα 3.11 Ικανοποίηση σχετικά με την καταλληλότητα του χώρου των κοινωνικών υπηρεσιών.....	58
Διάγραμμα 3.12 «Πόσο ικανοποιημένος/η είσαστε από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης;».....	59
Διάγραμμα 3.13 Ικανοποίηση σε σχέση με τη διαθεσιμότητα του προσωπικού.....	60
Διάγραμμα 3.14 Ικανοποίηση σε σχέση με την κατανόηση του προβλήματος από το προσωπικό .....	60
Διάγραμμα 3.15 Ικανοποίηση σε σχέση με την αμεσότητα του προσωπικού για εκτέλεση του αιτήματος .....	61
Διάγραμμα 3.16 Ικανοποίηση σε σχέση με την αμεροληψία του προσωπικού.....	61
Διάγραμμα 3.17 «Για ποιο λόγο επισκεφτήκατε για πρώτη φορά την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου;».....	63
Διάγραμμα 3.18 «Για την ικανοποίηση του αιτήματος σας κρίθηκε απαραίτητη η διασύνδεση σας με άλλο φορέα;» .....	63
Διάγραμμα 3.19 «Εφόσον κρίθηκε σκόπιμη η διασύνδεση σας με κάποιον άλλο φορέα, πόσο ικανοποιημένος είσαστε από αυτή την διασύνδεση;» .....	64
Διάγραμμα 3.20 «Θεωρείται σκόπιμη την διασύνδεση σας με άλλο φορέα προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημα σας;».....	64

Διάγραμμα 3.21 «Σε ποιο βαθμό ικανοποιήθηκε το αίτημα σας;» .....	65
Διάγραμμα 3.22 «Θα συστήνατε την υπηρεσία του Δήμου σε φίλους ή συγγενείς εάν τυχόν είχαν κάποιο αντίστοιχο αίτημα;» .....	66
Διάγραμμα 3.23 Συσχέτιση εκπαιδευτικού επιπέδου ερωτώμενων με τρόπο ενημέρωσης για την λειτουργία της υπηρεσίας .....	67
Διάγραμμα 3.24 Βαθμός ικανοποίησης σε σχέση με το χρόνο εξυπηρέτησης από την αντίστοιχη υπηρεσία.....	69
Διάγραμμα 3.25 Βαθμός ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση του αιτήματος ή της παροχής ανά υπηρεσία .....	71
Διάγραμμα 3.26 Σύσταση ή όχι της αντίστοιχης υπηρεσίας του Δήμου σε άλλα άτομα .....	74

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Ελληνικό κράτος, τα τελευταία χρόνια έχει πληγεί από μία έντονη οικονομική κρίση, η οποία έχει δημιουργήσει μια πολύ δύσκολη πραγματικότητα για όλους σχεδόν τους πολίτες. Η ανεργία, η εργασιακή ανασφάλεια, η μείωση του εισοδήματος αλλά και η υποβάθμιση του τρόπου ζωής προκαλούν αβεβαιότητα και φόβο για το μέλλον.

Καθημερινά αυξάνονται οι συμπολίτες μας οι οποίοι λόγω των κακών οικονομικών συνθηκών που επικρατούν, έχουν μεγάλες δυσκολίες στην καθημερινή τους ζωή και οδηγούνται σε κακές συνθήκες στέγασης ή είναι άστεγοι, σε υποσιτισμό, και δυσκολεύονται να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας. Ταυτόχρονα αυξάνεται η κοινωνική ανισότητα, οι παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η παραβατικότητα, η βία, τα προβλήματα σωματικής και ψυχικής υγείας των παιδιών και των εφήβων, η υποεκπαίδευση, η θνησιμότητα και οι αυτοκτονίες.

Το κεντρικό κράτος σε αυτή την εποχή, λόγω των έντονων οικονομικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει δεν είναι ο μοναδικός υπεύθυνος για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών. Υπάρχει μια τάση να καλυφθούν οι κοινωνικές ανάγκες και από άλλους φορείς, όπως ο εθελοντισμός, ομάδες αυτοβοήθειας κ.λπ. Σημαντική παρουσία στο χώρο έχει η οικογένεια, το συγγενικό και φιλικό περιβάλλον, οι μη κερδοσκοπικές εθελοντικές οργανώσεις και γενικά το άτυπο δίκτυο φορέων που αποκαλείται *ανεπίσημος φορέας*.<sup>1</sup>

Προσπαθώντας το κράτος να ανακουφίσει και να προσφέρει καλύτερη βοήθεια στους πολίτες, έχει αναβαθμίσει το ρόλο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με το πρόγραμμα «Καποδίστριας»<sup>2</sup> και πιο πρόσφατα με το πρόγραμμα «Καλλικράτης» μεταβιβάζοντας έτσι αρμοδιότητες προς τους δήμους και τις περιφέρειες.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Στασινοπούλου Ο. (1997), Κράτος Πρόνοιας. Αθήνα: Gutenberg, σ.109-110

<sup>2</sup> Νόμος 2539/1997

<sup>3</sup> Νόμος 3852/2010

Η εργασία αυτή χωρίζεται σε τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται το θεωρητικό πλαίσιο το οποίο εξετάζει το πώς δημιουργήθηκε η ανάγκη του κράτους πρόνοιας στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, τους τρόπους που ξεκίνησε να ασκείται η κοινωνική πολιτική μέχρι σήμερα αλλά και τα εργαλεία και προγράμματα με τα οποία οι Δήμοι παρέχουν τις υπηρεσίες στους πολίτες που έχουν ανάγκη.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση του Δήμου Αγίου Δημητρίου μέσα από γεωγραφικά, οικονομικά και κοινωνικά στοιχεία. Στη συνέχεια γίνεται μια μελέτη για το πώς ο συγκεκριμένος Δήμος της χώρας μας, προσπαθεί να παρέχει όσο το δυνατόν μεγαλύτερη βοήθεια τόσο στους πολίτες που έχουν πληγεί από τη συνεχόμενη οικονομική ύφεση, όσο και στα άτομα που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες (ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, άποροι κ.α.).

Στο τρίτο κεφάλαιο, εξετάζεται η ικανοποίηση των δημοτών από τις δράσεις της κοινωνικής πολιτικής που εφαρμόζει ο Δήμος Αγίου Δημητρίου. Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των ανώνυμων ερωτηματολογίων, τα οποία διανεμήθηκαν σε δημότες οι οποίοι χρησιμοποιούν τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου. Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων, επεξεργάστηκαν με το στατιστικό πρόγραμμα Statistical Package for the Social Sciences (συντ. S.P.S.S.) έκδοση 15. Τα δε αποτελέσματα, παρουσιάζονται εκτενώς στο τρίτο κεφάλαιο.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η ΑΝΑΓΚΗ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

## 1.1 Έννοια και περιεχόμενο Κοινωνικής Πολιτικής

Η έννοια «κοινωνική πολιτική», αναφέρεται στο *ακαδημαϊκό αντικείμενο που αφορά την εφαρμογή των κοινωνικών επιστημών στη μελέτη της κοινωνικής πρόνοιας* (Spicker, 2004:17). Συνήθως όμως χρησιμοποιείται για να δηλώσει όλες εκείνες τις παρεμβάσεις του κράτους που έχουν στόχο την αύξηση της κοινωνικής ευημερίας και την παροχή κοινωνικής προστασίας (Spicker, 2004:280). Ο ορισμός «κοινωνική πολιτική», με τη στενή έννοια του όρου οδηγεί στην πολιτική που εφαρμόζεται κυρίως στους τομείς της ασφάλειας, της υγείας και της πρόνοιας. Αν όμως θελήσουμε να δώσουμε μια πιο διευρυμένη έννοια στον όρο «κοινωνική πολιτική», θα μπορούσαμε να εντάξουμε και άλλους τομείς, όπως η εκπαίδευση, η απασχόληση, ο πολιτισμός, η στέγαση, ακόμα και η προστασία του περιβάλλοντος.

## 1.2 Κράτος Πρόνοιας

Επειδή η έννοια κοινωνική πολιτική είναι στο μυαλό των περισσότερων συνδεδεμένη με το κράτος, έχει σαν αποτέλεσμα να θεωρείται σχεδόν συνώνυμη του όρου «κράτος πρόνοιας». Σύμφωνα με τον Κοντιάδη (2008: 17-19) πρόκειται για τη μορφή εκείνη του κράτους που *«δρα μέσω της παροχικής κοινωνικής διοίκησης, με σκοπό την άμβλυση κοινωνικών ανισοτήτων και τη συστηματική κάλυψη κοινωνικών κινδύνων και αναγκών των πολιτών»*.

Βασικός σκοπός του Κράτους Πρόνοιας είναι η αναδιανομή, δηλαδή η μεταφορά πόρων για να στηριχθούν ομάδες του πληθυσμού που δεν είναι και τόσο ευνοημένες έτσι ώστε οι ομάδες αυτές να έχουν ένα ελάχιστο επίπεδο αξιοπρεπούς διαβίωσης.

Η παροχή υπηρεσιών ενός κράτους προς τους πολίτες του είναι ένα σύνθετο σύστημα που αποτελείται από πολλές παραμέτρους όπως αν το κράτος δεσμεύει μεγάλα ή μικρά ποσά για την πρόνοια ή αν η πρόνοια παρέχεται από την τοπική αυτοδιοίκηση κλπ. Για να μπορέσουμε να εξετάσουμε αν ένα κράτος έχει υψηλή ή χαμηλή πρόνοια για τους πολίτες του χρειάζονται κάποια εργαλεία για την μελέτη τέτοιων συστημάτων. Τα εργαλεία αυτά λέγονται «τυπολογίες κρατών πρόνοιας» και βοηθούν στο να παρατηρηθεί πως τα διάφορα κράτη αντιμετωπίζουν τις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού.

Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιείται η τυπολογία των Gough et al. (1997) που διακρίνουν τις χώρες σύμφωνα με το βαθμό αποκέντρωσης, με το μέγεθος των κοινωνικών παροχών που επιλέγονται για να δοθούν, και το βαθμό γενναιοδωρίας δηλαδή πόσους πόρους το κράτος επιλέγει να δώσει στον τομέα της πρόνοιας.

Έτσι έχουμε τα εξής είδη των κρατών πρόνοιας:

- Κράτη πρόνοιας με **ενσωματωμένο δίκτυο ασφάλειας**. Τα κράτη αυτά έχουν εθνικό πρόγραμμα για τη φτώχεια, δίνουν αρκετά ποσά για την αντιμετώπισή της (υψηλή γενναιοδωρία), αλλά κίνητρα για εύρεση εργασίας (όπως Μ. Βρετανία, Καναδάς).
- Κράτη **δυσικής πρόνοιας** που παρέχουν μια ελάχιστη βοήθεια σε όσους την έχουν ανάγκη, μεταφέρουν πολλούς πόρους στην τοπική αυτοδιοίκηση η οποία αναλαμβάνει τις υπόλοιπες παροχές (όπως Γαλλία, Γερμανία).
- Συστήματα βασισμένα στην **ιδιότητα του πολίτη**. Στα κράτη αυτά υπάρχει ένα εθνικό ρυθμιστικό σχέδιο για τη φτώχεια δίνονται πολλοί πόροι για την αντιμετώπιση των οικονομικά αδύνατων ανθρώπων (υψηλή γενναιοδωρία) και μεταφέρονται πολλές αρμοδιότητες στην τοπική αυτοδιοίκηση. (Φινλανδία, Ολλανδία).
- Συστήματα **αποκεντρωτικής διακριτικής πρόνοιας**. Στα συστήματα αυτά η πρόνοια παρέχεται από την τοπική αυτοδιοίκηση η οποία είναι συνδεδεμένη με το εισόδημα των πολιτών και δίνονται πολλοί πόροι για την αντιμετώπιση της φτώχειας. (υψηλή γενναιοδωρία) (λ.χ. Νορβηγία, Αυστρία).
- Συστήματα **υπολειμματικής παροχής**. Στην περίπτωση αυτή δίνονται λίγοι πόροι για την πρόνοια (χαμηλή γενναιοδωρία) και δεν υπάρχει

αποτελεσματικός έλεγχος για το που κατευθύνονται οι πόροι αυτοί.<sup>4</sup> Τα εθνικά προγράμματα καλύπτουν μόνο ειδικές κατηγορίες πρόνοιας, ενώ οι υπόλοιπες καλύπτονται από την τοπική αυτοδιοίκηση και από άλλους τομείς (όπως Ισπανία, Ελλάδα).

Στο τελευταίο μοντέλο κράτους πρόνοιας δηλαδή στα συστήματα υπολειμματικής παροχής ανήκουν κυρίως οι χώρες της Νότιας Ευρώπης και φυσικά η Ελλάδα στις οποίες τα προγράμματα παροχής βοήθειας χαρακτηρίζονται κυρίως από επιδόματα σε όσους έχουν ανάγκη, την ύπαρξη πολλών φορέων οι οποίοι κινούνται στο χώρο της πρόνοιας, τις πελατειακές σχέσεις, την χαμηλή αποτελεσματικότητα στην παροχή βοήθειας και την στήριξη σε άτυπα δίκτυα φροντίδας όπως η εθελοντική εργασία.<sup>5</sup>

### **1.3 Η ανάπτυξη των δομών της κοινωνικής πολιτικής.**

Η ανάπτυξη της βιομηχανίας (κλωστοϋφαντουργία, βιομηχανία βάμβακος κλπ), μετέτρεψε τους αγρότες σε μισθωτούς εργάτες και η χρήση των μηχανών οδήγησε στην εξαφάνιση θα λέγαμε των παλιών ειδικοτήτων. Η ανάπτυξη των σύγχρονων μεγαλουπόλεων έγινε χωρίς πολεοδομικό σχεδιασμό, χωρίς δίκτυα ύδρευσης και αποχέτευσης αλλά και χωρίς αισθητική στο σχεδιασμό των δρόμων και των κτιρίων.

Οι άθλιες συνθήκες ζωής για τους περισσότερους ανθρώπους είχαν σαν αποτέλεσμα την εξάπλωση μεταδοτικών ασθενειών όπως ο τύφος και η χολέρα (Er.Hobsbawm, 1992: 288). Η φτώχεια η οποία προήλθε λόγω της ύπαρξης εργασία, και όχι λόγω της ανυπαρξίας της εξαπλώθηκε πολύ γρήγορα και μάλιστα άγγιξε μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού (Ewald,2000: 74).

Η εξαθλίωση είναι γενικά η αιτία σημαντικών κοινωνικών φαινομένων όπως ο αλκοολισμός, η εγκληματικότητα και γενικά η ανάπτυξη της βίας. Τότε λοιπόν αρχίζουν να δημιουργούνται τα πρώτα εργατικά συνδικάτα και πολιτικά κόμματα με σκοπό να πιέζουν τόσο τους εργοδότες για αύξηση των μισθών και βελτίωση των

---

<sup>4</sup> Κοντιάδης και Τσέκος, (2008), Εισαγωγή στη Κοινωνική Διοίκηση και τους Θεσμούς Κοινωνικής Ασφάλειας. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση, σ 38-41

<sup>5</sup> Κοντιάδης και Τσέκος, (2008), Εισαγωγή στη Κοινωνική Διοίκηση και τους Θεσμούς Κοινωνικής Ασφάλειας. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση σ 23-25

συνθηκών εργασίας, όσο και το κράτος για τα πολιτικά δικαιώματα και ανάπτυξη δομών κοινωνικής πολιτικής. Εκατομμύρια άνθρωποι έφυγαν από τις τοπικές κοινότητες που ζούσαν και ήρθαν στις πόλεις για να βρουν μια καλύτερη εργασία με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν νέες μορφές προστασίας των εργατών. Μέσα από συνεχείς αγώνες του εργατικού κινήματος κατά τον 19<sup>ο</sup> αιώνα το κράτος αναγκάστηκε να δημιουργήσει κοινωνική πολιτική και να παραχωρήσει περισσότερα πολιτικά δικαιώματα.

Κατά το δεύτερο μισό του 19<sup>ο</sup> αιώνα, δημιουργούνται οι πρώτες μορφές κοινωνικού κράτους. Η κοινωνική πολιτική του κράτους εμφανίζεται με την Κοινωνική Ασφάλιση, τον έλεγχο των ωρών εργασίας, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης, και τη μαζικοποίηση της εκπαίδευσης.

## **1.4 Η άνθιση της κοινωνικής πολιτικής και του κοινωνικού κράτους**

### *1.4.1 1944-1969*

Μετά το τέλος του δεύτερου παγκόσμιου πολέμου, όσα κράτη είχαν πάρει μέρος σε αυτόν με εξαίρεση τις ΗΠΑ που αύξησαν το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν τους βρέθηκαν να έχουν τεράστιες ζημιές και απώλειες εκατομμυρίων ανθρώπινων ζώων. Για να μπορέσουν οι χώρες να πετύχουν οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη, έπρεπε το κράτος να αναλάβει το ρόλο του οργανωτή. Για να τονωθεί η ζήτηση αυξήθηκαν οι δημόσιες δαπάνες και ο κόσμος οδηγήθηκε σε νέα εκβιομηχάνιση.<sup>6</sup>

Στην Ευρώπη η κατά κεφαλή αύξηση του ΑΕΠ τα έτη 1913-1950 κυμαίνονταν στο 1% ετησίως. Από το 1950-1970 τετραπλασιάστηκε. Τα ποσοστά ανεργίας στη δυτική Ευρώπη έπεσαν απ' το 7,5% που ήταν κατά μέσο όρο στη δεκαετία του 1930 σε μόλις κάτω από το 3% τη δεκαετία του 1950 και 1,5% τη δεκαετία του 1960 (Er. Hobsbawm, 1992: 331,341) (M.Mazower,2001: 282) αν και οι εργάτες αυξάνονται πολλές εργασίες γίνονται από μετανάστες.

---

<sup>6</sup> Στασινοπούλου Ο, (1997) Κράτος Πρόνοιας. Ιστορική Εξέλιξη-σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις, 2η έκδοση. Αθήνα: Gutenberg, σ 52



Στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες το ποσοστό των δημοσίων δαπανών για την κοινωνική πολιτική παρουσίασε τεράστια αύξηση. Εθνικά Συστήματα Υγείας και κοινωνικά δικαιώματα αναγνωρίζονται διεθνώς. Προγράμματα στέγασης, οικογενειακής βοήθειας, υποστήριξης των εργαζόμενων μητέρων, στήριξης των ηλικιωμένων αρχίζουν να εφαρμόζονται με επιτυχία. Υπερεθνικοί οργανισμοί έχουν ως αντικείμενο το σχεδιασμό της κοινωνικής πολιτικής και προωθούν κοινωνικά προγράμματα (ανεργία, μετεκπαίδευση, κοινωνική ασφάλιση).

Πρέπει να σημειωθεί ότι το κοινωνικό κράτος ποτέ δε μπόρεσε να προστατεύσει όλο τον πληθυσμό, πολλοί πολίτες έμειναν σε άτυπα δίκτυα ενώ πολλοί εργάτες στερούνταν βασικών δικαιωμάτων ατομικών και κοινωνικών.<sup>7</sup> Έτσι, το κοινωνικό κράτος περιορίζεται κυρίως στις αναπτυγμένες δυτικές κοινωνίες

#### 1.4.2 1969 - Σημερινή Εποχή

Τη δεκαετία του 1970 η προσπάθεια για πλήρη απασχόληση των εργαζομένων έλαβε τέλος. Το 1973 εμφανίζεται η πετρελαϊκή κρίση η οποία είχε σαν αποτέλεσμα την αύξηση των τιμών των κεφαλαιουχικών αγαθών. Η αύξηση βέβαια αυτή οδήγησε τον πληθωρισμό σε υψηλά επίπεδα. Στην Ευρώπη του Ο.Α.Σ.Α. ο πληθωρισμός από το 3,7% που ήταν τα έτη 1961-1969 έφθασε στο 6,4% τα έτη 1969-1973 και 10,9% τα έτη 1973-1979. Έτσι εμφανίζονται ευέλικτες εργασιακές σχέσεις όπως η μετακίνηση των εργαζομένων από εργασία σε εργασία και η αυτοματοποίηση στην παραγωγή για μείωση του κόστους παραγωγής. Ακολουθήθηκε μια αυστηρή δημοσιονομική πολιτική η οποία όμως δεν κατάφερε να μειώσει τον πληθωρισμό.

Η δημοσιονομική κρίση που έπληξε τα κράτη της περιόδου αυτής οδήγησε στην κατάρρευση των συστημάτων υγείας και ασφάλισης. Δημόσιοι φορείς ιδιωτικοποιήθηκαν, μειώθηκαν οι δαπάνες για κοινωνικές παροχές και διακόπηκαν

---

<sup>7</sup> Στασινοπούλου Ο, (1997) Κράτος Πρόνοιας: Ιστορική Εξέλιξη-σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις, 2η έκδοση. Αθήνα: Gutenberg, σ 55

πολλά προγράμματα κοινωνικής πολιτικής.<sup>8</sup> Η εμμονή των κρατών στη σκληρή δημοσιονομική πολιτική οδήγησε περισσότερους από 50.000.000 ανθρώπους (περίπου το 17% του πληθυσμού) να ζει σε συνθήκες φτώχειας στην Ευρώπη το 1993. Η Αγγλία τη δεκαετία του 90 είχε περίπου 14.000.000 ανθρώπους να ζουν σε συνθήκες φτώχειας και ανάμεσά τους 4.000.000 παιδιά. Στις Η.Π.Α οι 400 πλουσιότερες οικογένειες είδαν το εισόδημά τους να αυξάνει κατά 3.000% τη δεκαετία του 80, ενώ το 80% του πληθυσμού υπέστη μείωση του πραγματικού του εισοδήματος.<sup>9</sup>

Πάντως η μείωση αυτή στις δαπάνες της κοινωνικής πολιτικής δεν οδήγησε στην πλήρη εξαφάνιση του κοινωνικού κράτους. Το κράτος εξακολουθεί να παίζει σημαντικό ρόλο στην κοινωνική πολιτική μέσω των συλλογικών συμβάσεων εργασίας, της κοινωνικής ασφάλισης, των επιδομάτων ανεργίας και των πρακτικών για την καταπολέμηση της ανεργίας. Όμως ένα κοινωνικό περιβάλλον με ευέλικτες σχέσεις εργασίας, μακροχρόνια ανέργους, part-time εργασία, γήρανση του πληθυσμού και έντονες ανισότητες δεν μπορεί να συνεχίσει να υπάρχει για μεγάλο χρονικό διάστημα και κάποτε θα καταρρεύσει εκτός και αν δημιουργηθούν από το κράτος νέοι τρόποι προστασίας του πληθυσμού.

## **1.5 Η εξέλιξη του Κοινωνικού Κράτους και της Κοινωνικής Πολιτικής στη Ελλάδα**

Το εμπόριο, η ναυτιλία και ο αγροτικός τομέας είναι οι πρώτες οικονομικές δραστηριότητες που αναπτύσσονται στο Ελληνικό κράτος. Ο τομέας της μεταποίησης είναι πολύ χαμηλός.

Κατά την περίοδο μεταξύ των δύο παγκοσμίων πολέμων στην Ελλάδα ιδρύονται τα ταμεία κύριας ασφάλισης. Ο παρακάτω πίνακας περιέχει τη χρονολογία ίδρυσης του κάθε Ταμείου.

---

<sup>8</sup> Καρβούνης Α. (2004) Εισαγωγή στην οργάνωση και λειτουργία του κράτους. Αθήνα: Πατάκης, σ 250

<sup>9</sup> Mazower M. (2001) Σκοτεινή Ήπειρος – Ο Ευρωπαϊκός εικοστός αιώνας, Αθήνα: Αλεξάνδρεια σ 327

**Πίνακας 1.1 Χρονολογία ίδρυσης και ονομασία κύριων ταμείων ασφάλισης στην Ελλάδα**

<b>Χρονολογία</b>	<b>Συντομογραφία</b>	<b>Όνομα Ταμείου</b>
1928	Τ.Σ.Α.Υ.	Ταμείο Συντάξεων Και Αυτασφάλισης Υγειονομικών
1929	----	Ταμείο Νομικών και Εφημεριδοπωλών
1930	Τ.Α.Κ.Ε.	Ταμείο Ασφάλισης Κληρικών Ελλάδος
1931	----	Ταμείο Εκτελωνιστών και Τυπογράφων
1932	Τ.Σ.Α.	Ταμείο Συντάξεων Αυτοκινητιστών
1934	----	Ταμείο Εργατών Τύπου
1934	Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.	Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών Εργοληπτών Δημοσίων Έργων
1934	Τ.Ε.Β.Ε.	Ταμείο Επαγγελματιών Βιοτεχνών Ελλάδος
1935	-----	Ταμείο Χρηματιστών
1937	Ι.Κ.Α.	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
1940	Τ.Α.Ε.	Ταμείο Έμπορων

*Πηγή: Ιδία διαμόρφωση*

Στη δεκαετία 1950 με 1960 η Ελλάδα εμφανίζει μια γρήγορη οικονομική ανάπτυξη. Ο δείκτης του εθνικού προϊόντος ξεκίνησε από 100 μονάδες με βάση το 1950 και έφθασε τις 300 το 1967 και τις 400 το 1972.<sup>10</sup>

Αρχικά αναπτύσσεται ο αγροτικός τομέας όπου και απορροφά το μεγαλύτερο μέρος του εργατικού δυναμικού αλλά και μέσα στα επόμενα είκοσι χρόνια υπάρχει μεγάλη ανάπτυξη της βιομηχανίας και μάλιστα για την περίοδο (1950-1973) ο ρυθμός ανάπτυξης της οικονομίας με μέσο όρο το 7,8% το χρόνο, αποτελεί τη δεύτερη καλύτερη επίδοση οικονομίας κράτους μετά την Ιαπωνία.<sup>11</sup>

Με τη αναθεώρηση του Συντάγματος το 1975 κατοχυρώνονται τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα των πολιτών. Αναγνωρίζεται ο συνδικαλισμός, το δικαίωμα της απεργίας, οι συλλογικές διαπραγματεύσεις, καθώς και το δικαίωμα για κοινωνική ασφάλιση, πρόνοια, υγεία, στέγη, και απασχόληση.

Κατά τις δύο τελευταίες δεκαετίες, η οικονομική κρίση που εμφανίστηκε ως κρίση χρέους στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, δημιούργησε κρίση και στο κοινωνικό κράτος. Τα τελευταία χρόνια, όπου η χρηματοδότηση του Ελληνικού Κράτους γίνεται σύμφωνα με τους όρους των διεθνών συμβάσεων (Μνημόνιο Ι και Μνημόνιο ΙΙ) είχε ως αποτέλεσμα την μείωση της χρηματοδότησης για τις κοινωνικές παροχές. Έτσι λοιπόν δεν άργησε να έρθει η κατάρρευση του συστήματος της κοινωνικής πρόνοιας και πολλές δομές όπως η υγεία και η παιδεία μεταφέρθηκαν στον ιδιωτικό τομέα. Οι στρατηγικές του κράτους για ανάπτυξη της οικονομίας είχαν σαν αποτέλεσμα να παραχωρήσουν κάθε δυνατή διευκόλυνση στους επενδυτές (Ν.3894/2011) «Επιτάχυνση και διαφάνεια υλοποίησης Στρατηγικών Επενδύσεων» αλλά και ιδιωτικοποιήσεων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η σύσταση του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου γνωστό ως *ΤΑΙΠΕΔ*.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Σταθάκης Γ. (2003) Η απρόσμενη οικονομική ανάπτυξη στις δεκαετίες του 50 και 60: η Αθήνα ως αναπτυξιακό υπόδειγμα, στο 1949-1967 η εκρηκτική εικοσαετία. Αθήνα: Εταιρεία σπουδών νεοελληνικού πολιτισμού και γενικής παιδείας, σ 43

<sup>11</sup> Αγριαντώνη Χ. (2004,) Η ελληνική οικονομία στον πρώτο βιομηχανικό αιώνα, Β. Παναγιωτόπουλος (επιμέλεια) Ιστορία του νέου ελληνισμού 1770-2000, 4ος τόμος. Αθήνα:Ελληνικά Γράμματα σ 69-85

<sup>12</sup> Τριανταφυλλοπούλου Ε. (2014) Σαγιάς Ίων σ 60-64

Τέλος με το νόμο 3852/2010 «Μια νέα αρχιτεκτονική για την τοπική αυτοδιοίκηση και την αποκεντρωμένη διοίκηση - Το Πρόγραμμα Καλλικράτης» όλες οι αρμοδιότητες στους τομείς της περιθαλψης, και της πρόνοιας περνάνε σταδιακά στους νέους δήμους. Με τον τρόπο βέβαια αυτό και την μείωση της κρατικής χρηματοδότησης ουσιαστικά το κράτος απαλλάσσεται των ευθυνών του για την άσκηση της κοινωνικής πολιτικής.

## **1.6 Η κοινωνική πολιτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη Ελλάδα**

Με τον Δημοτικό και Κοινοτικό κώδικα του 1980, αρχίζουν να επεκτείνονται οι αρμοδιότητες των Δήμων. Στο άρθρο 24 αναφέρονται οι αρμοδιότητες που μπορούν να αναληφθούν από τους Δήμους, κάποιες από τις οποίες αποτελούν τρόπους άσκησης κοινωνικής πολιτικής όπως οι παιδικοί, βρεφικοί και υγειονομικοί σταθμοί, οι εργατικές κατοικίες, τα κέντρα πολιτιστικών και κοινωνικών υπηρεσιών, η προστασία του περιβάλλοντος, και η τουριστική ανάπτυξη.<sup>13</sup>

Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, σύμφωνα με το νόμο 1188/1981 μπορούν να δημιουργήσουν κοινωνικές υπηρεσίες, οι οποίες όμως χρηματοδοτούνται από τους Δήμους και δεν υπάρχει ειδική επιχορήγηση. Επίσης μπορούν να δημιουργήσουν Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) ή Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) που είναι μη κερδοσκοπικές επιχειρήσεις και υπάγονται στο Υπουργείο Υγείας.<sup>14</sup>

Με το Ν.3852/2010 μεταρρύθμιση «Καλλικράτης» ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης έχει ενισχυθεί σημαντικά. Δημιουργούνται υπηρεσίες κοινωνικής πολιτικής σε πολίτες που χρήζουν βοήθειας όπως:<sup>15</sup>

- Άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Απροστάτευτα παιδιά.

---

<sup>13</sup> Χλέπας Ν-Κ. (1998) Προοπτικές της τοπικής δημοκρατίας Ένας ελληνογερμανικός διάλογος για την τοπική αυτοδιοίκηση. Αθήνα: Σάκουλας σ 210

<sup>14</sup> Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης. σ 43-44

<sup>15</sup> Akrivopoulou C. Dimitropoulos, G. Koutnatzis S.-I. (2012) The “Kallikratis Program” The Influence of International and European Policies on the Reforms of Greek Local Government

- Μετανάστες και παλιννοστούντες (προσαρμογή στις τοπικές κοινωνίες)
- Εξαρτημένα άτομα.
- Ηλικιωμένους.

#### *1.6.1 Τρόποι άσκησης κοινωνικής πολιτικής από τους Δήμους*

Οι Δήμοι μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες με τις ακόλουθες μορφές: <sup>16</sup>

- Οικονομική ενίσχυση χορηγώντας βοηθήματα και επιδόματα.
- Ιατρική και νοσοκομειακή περίθαλψη (κοινωνικά ιατρεία).
- Θέσπιση κινήτρων για την απασχόληση.
- Ίδρυση κέντρων προστασίας και επαγγελματικής εκπαίδευσης.
- Δημιουργία και εφαρμογή στεγαστικών προγραμμάτων.
- Καθιέρωση του θεσμού του κοινωνικού λειτουργού
- Ίδρυση οργανισμών πρόνοιας.

#### *1.6.2 Προγράμματα εφαρμογής κοινωνικής πολιτικής από τους Δήμους*

Οι Δήμοι έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν προγράμματα για την άσκηση της κοινωνικής τους πολιτικής όπως:

- i. Προγράμματα για την πρόληψη και βελτίωση της σωματικής και ψυχικής υγείας των πολιτών.
- ii. Προγράμματα πρόνοιας, με τα οποία τα άτομα με ειδικές ανάγκες έχουν μια δημιουργική απασχόληση. Επίσης, άτομα χωρίς οικονομικούς πόρους βρίσκουν μια ανακούφιση είτε με κάποιο επίδομα είτε με μια κάρτα σίτισης για να καλύψουν τις βασικές τους ανάγκες.
- iii. Προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης τα οποία βοηθούν ανέργους και γυναίκες να ενταχθούν στην παραγωγική διαδικασία.

---

<sup>16</sup> Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης, (1995) σ 25-26

- iv. Προγράμματα για τον πολιτισμό και την άθληση τα οποία απευθύνονται κυρίως σε παιδιά και γυναίκες χωρίς να αποκλείονται και άντρες από τα προγράμματα αυτά.
- v. Προγράμματα για την προστασία των ηλικιωμένων όπως ιατρική περίθαλψη, φυσιοθεραπεία και βοήθεια στο σπίτι.<sup>17</sup>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΡΑΣΕΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ (ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ)**

### **2.1 Εισαγωγή**

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο της εργασίας, αρχικά παρουσιάζονται γεωγραφικά και ιστορικά στοιχεία για το Δήμο Αγίου Δημητρίου. Κατόπιν δίνονται τα κοινωνικά και οικονομικά στοιχεία που αφορούν τον εν λόγω Δήμο και στη συνέχεια μέσα από πρωτογενή έρευνα μελετάμε τον τρόπο με τον οποίο ασκείται η κοινωνική πολιτική από το συγκεκριμένο Δήμο.

Με τη χρήση ερωτηματολογίων ερευνάται ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών. Με την καταγραφή των απαντήσεων των ερωτωμένων, προσπαθούμε να συσχετίσουμε τις ποιοτικές και ποσοτικές μεταβλητές, ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών.

### **2.2 Παρουσίαση του Δήμου μέσω Κοινωνικών και Οικονομικών Δεικτών**

---

<sup>17</sup> Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης, (1995) σ 82-84

### 2.2.1 Γεωγραφικά και Ιστορικά Στοιχεία του Δήμου

Γεωγραφικά, ο δήμος Αγίου Δημητρίου εντάσσεται στο Νότιο-Ανατολικό τμήμα του Νομού Αττικής. Η έκτασή του είναι 5364 στρέμματα με μόνιμο πληθυσμό 70.970 κατοίκων, σύμφωνα με την απογραφή του έτους 2011. Ο πραγματικός πληθυσμός της πόλης εκτιμάται ότι ξεπερνάει τις 85.000, και η πυκνότητα πληθυσμού ανέρχεται σε 14.340,27 κατοίκους ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο.

Ο οικισμός που αναπτύχθηκε γύρω από την εκκλησία του Αγίου Δημητρίου ήταν ο βασικός ιστός του χωριού του Μπραχαμίου την περίοδο του Μεσοπολέμου. Την περίοδο της Τουρκοκρατίας και μετά από την απελευθέρωση, μία μεγάλη έκταση η οποία ξεκινούσε από τον Άγιο Ιωάννη του Καρέα και έφτανε μέχρι το Καβούρι, ανήκε στον Μπραχάμι πασά – από τον οποίο ο Άγιος Δημήτριος λέγεται και Μπραχάμι- και στον Χασάν πασά όπου προέρχεται και το όνομα Χασάνι. Η έκταση αυτή διαιρέθηκε σε αγροτεμάχια και ο δήμος Αθήνας τα δώρισε και τα πούλησε, δημιουργώντας έτσι μικρότερους οικισμούς.

Η Κοινότητα του Μπραχαμίου ιδρύθηκε το 1925. Μέχρι τότε το χωριό Μπραχάμι ανήκε στο δήμο Αθηναίων. Με Διάταγμα του 1925 το Μπραχάμι αυτονομήθηκε διοικητικά και δημιουργήθηκε κοινότητα η οποία περιλάμβανε τους συνοικισμούς Αγίας Βαρβάρας (Δάφνης σήμερα), Κατσιποδίου, Πικροδάφνης και Αγίου Κοσμά.

Το 1928 η κοινότητα μετονομάστηκε σε Αγίου Δημητρίου. Μετατράπηκε σε Δήμο Αγίου Δημητρίου, ο οποίος όμως είχε ως έδρα τη Δάφνη το 1942.

Το 1947, με το Διάταγμα της 5 Σεπτεμβρίου 1947, ο συνοικισμός του Αγίου Δημητρίου αποσπάστηκε από το Δήμο Δάφνης και συγκροτήθηκε σε ξεχωριστή κοινότητα, που συμπεριλάμβανε αποκλειστικά το Μπραχάμι. Η τελική ρύθμιση έγινε το 1963, όταν ο τότε υπουργός Εσωτερικών κ. Γ. Ράλλης στις 15 Μαρτίου ενέκρινε τη μετατροπή της Κοινότητας Αγίου Δημητρίου σε ομώνυμο Δήμο, όπως είναι μέχρι σήμερα.<sup>18</sup>

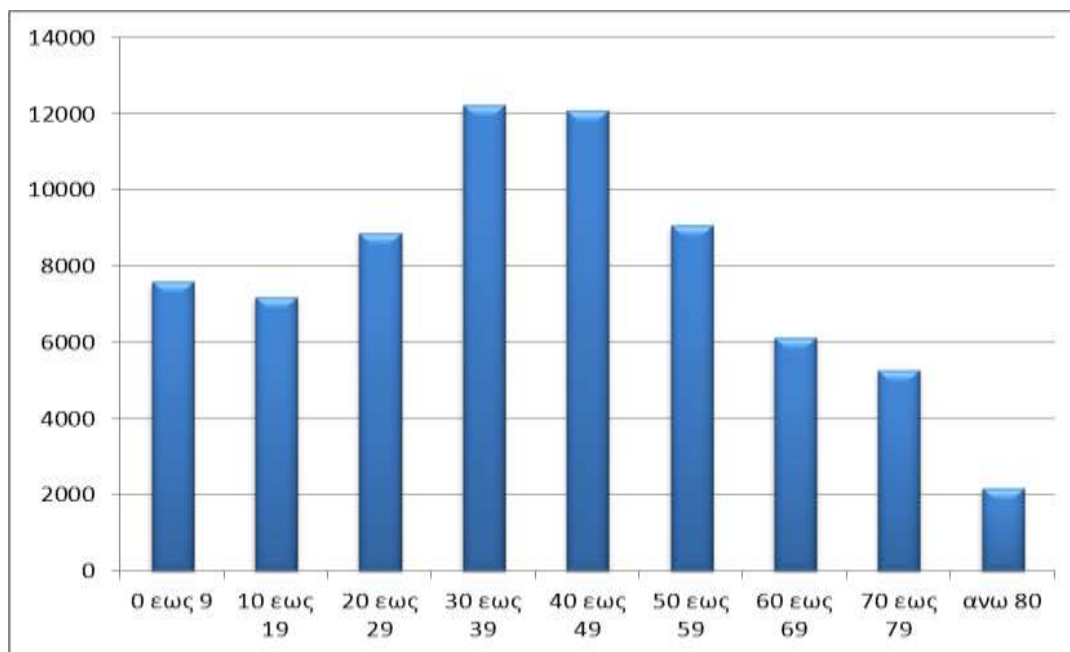
---

<sup>18</sup> <http://old.dad.gr/Default.aspx?id=1304&nt=18&lang=1>, (16.08.2016)



## 2.2.2 Κοινωνικο-οικονομικά στοιχεία του Δήμου

Στον επόμενο πίνακα, παρουσιάζονται τα στοιχεία που αφορούν τον πληθυσμό του Δήμου Αγίου Δημητρίου ανά ηλικιακή ομάδα:



Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.

### Διάγραμμα 2.1 Μόνιμος Πληθυσμός Δήμου Αγίου Δημητρίου κατά ηλικιακή ομάδα, Απογραφή 2011.

Παρατηρώντας τα στοιχεία του ανωτέρω γραφήματος, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού κυμαίνεται στις ηλικιακές ομάδες από 20 έως 59 ετών (και ιδιαίτερα στις δημιουργικές ηλικίες 30-49 ετών), και πολύ μικρό είναι το ποσοστό των ατόμων άνω των 70 ετών, γεγονός που δείχνει ότι ο πληθυσμός στο Δήμο βρίσκεται γενικά σε χαμηλά ηλικιακά όρια και θα μπορούσαμε να πούμε ότι δεν είναι γηρασμένος.

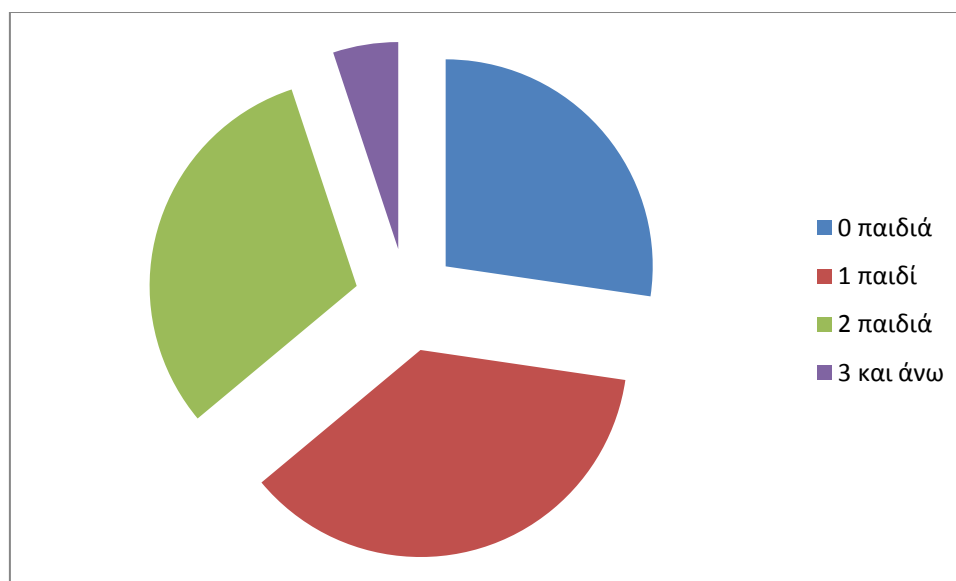
Στον επόμενο πίνακα και διάγραμμα βλέπουμε την κατανομή των παιδιών ανά πυρηνική οικογένεια:

### Πίνακας 2.1 Αριθμός παιδιών ανά οικογένεια, Απογραφή 2011.

Αριθμός Παιδιών / Οικογένεια	Οικογένειες
0 – παιδιά	5543
1 – παιδί	7432

2 – παιδιά	6283
3 – παιδιά και άνω	1033

Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.



Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.

#### Διάγραμμα 2.2 Αριθμός παιδιών ανά οικογένεια, Απογραφή 2011.

Από τον παραπάνω πίνακα και το διάγραμμα μπορούμε να υπολογίσουμε ότι το ποσοστό των οικογενειών χωρίς παιδιά είναι 27,31%, με ένα παιδί 36,62%, των οικογενειών με δύο παιδιά 30,96%, και αυτών με τρία παιδιά και άνω είναι 5,09%. Αν και τα ποσοστά των οικογενειών με ένα και δύο παιδιά είναι περίπου ισόποσα, δυστυχώς υπάρχει τεράστια μείωση του αριθμού των οικογενειών που έχουν από τρία παιδιά και άνω.

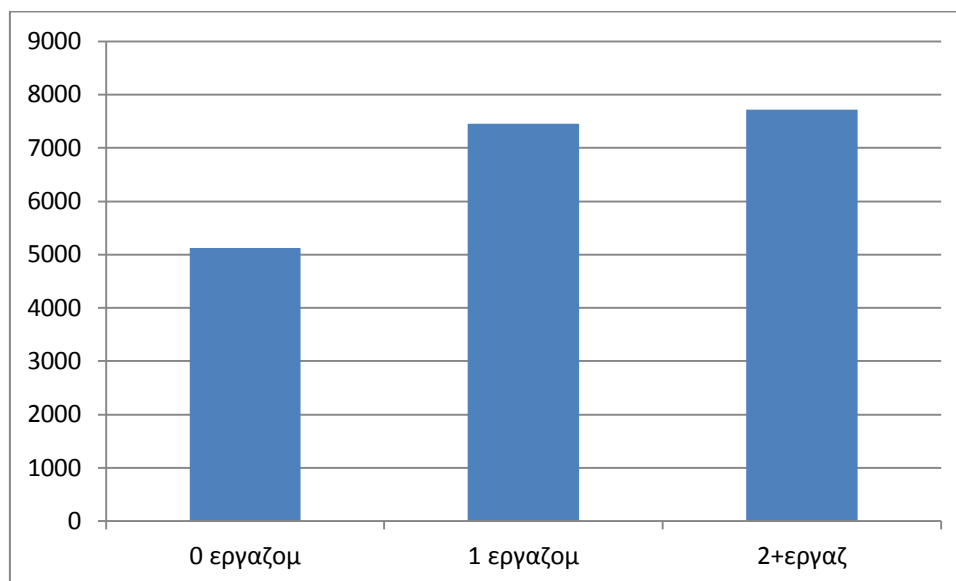
Ενδιαφέρον επίσης παρουσιάζει και η μελέτη των απασχολούμενων ατόμων ανά οικογένεια. Ο επόμενος πίνακας και το αντίστοιχο διάγραμμα είναι αντιπροσωπευτικά.

#### Πίνακας 2.2 Εργαζόμενα μέλη στις οικογένειες, Απογραφή 2011.

Εργαζόμενα μέλη Οικογενειών	Αριθμός Οικογενειών
0 εργαζόμενα μέλη	5125
1 εργαζόμενο μέλος	7453

2 και άνω εργαζόμενα μέλη	7713
---------------------------	------

Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.



Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.

### Διάγραμμα 2.3 Εργαζόμενα μέλη στις οικογένειες, Απογραφή 2011.

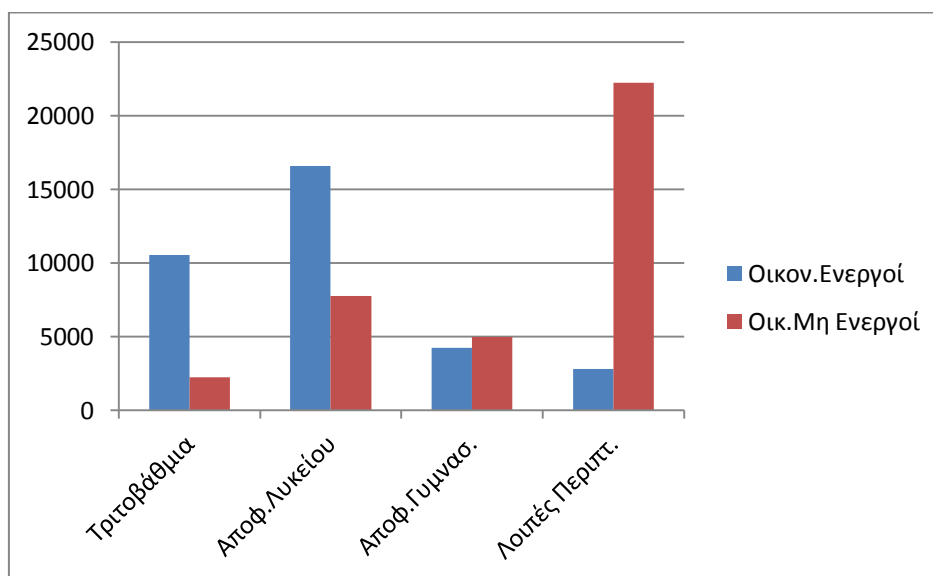
Από το παραπάνω γράφημα, γίνεται φανερό ότι η έναρξη της οικονομικής κρίσης βρίσκει τις περισσότερες οικογένειες να έχουν από δύο και άνω μέλη τα οποία εργάζονται. Όμως σχεδόν το 40% των οικογενειών δεν έχουν κανένα εργαζόμενο μέλος, γεγονός που δείχνει την ύπαρξη οικογενειών με μεγάλη ανάγκη.

Ο παρακάτω πίνακας μας δείχνει την κατανομή του πληθυσμού του Δήμου Αγίου Δημητρίου σε οικονομικά ενεργούς και μη ενεργούς, σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο (Πτυχιούχοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης/Διδακτορικό, Απόφοιτοι Λυκείου,/Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης (ΙΕΚ κλπ.), Απόφοιτοι Γυμνασίου/Επαγγελματικών Σχολών, Λοιπές περιπτώσεις).

**Πίνακας 2.3 Οικονομικά ενεργοί και μη ενεργοί κάτοικοι Δήμου Αγίου Δημητρίου σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο, Απογραφή 2011.**

Οικον/κά Ενεργός / Οικον/κά Μη Ενεργός Πληθυσμ.	Τριτοβαθ Εκπαίδ / Κάτοχοι Διδακτορ Τίτλου	Αποφοιτ Λυκείου / Μεταλκ Εκπαιδ.	Απόφοιτ Τριταξ Γυμνας / Επαγγελ Σχολές	Λοιπές Περιπτ ώσεις.	Σύνολο	%
Οικονομικά Ενεργός	10535	16586	4223	2793	34137	47,9
Οικονομικά Μη Ενεργός	2225	7740	4973	22219	37157	52,1

Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.



Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.

**Διάγραμμα 2.4 Οικονομικά ενεργοί και μη ενεργοί κάτοικοι Δήμου Αγίου Δημητρίου σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο. Απογραφή 2011.**

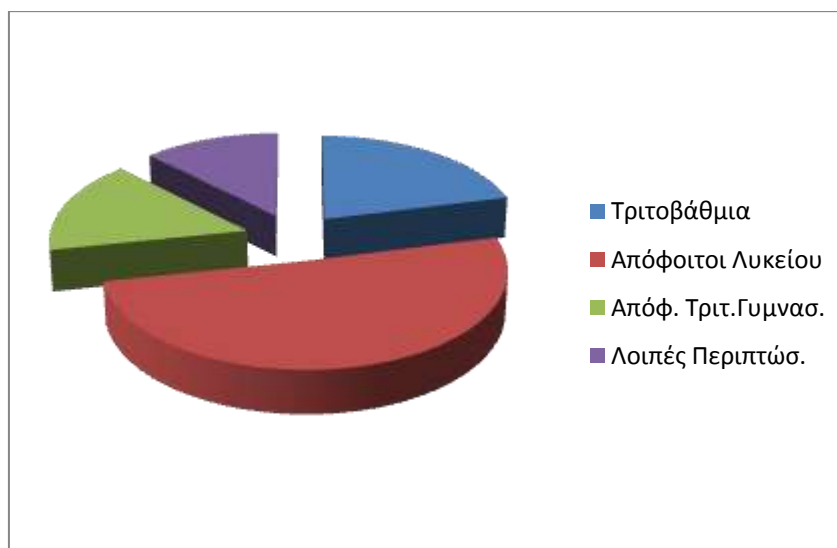
Από τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα και του διαγράμματος, βλέπουμε ότι ο μισός περίπου πληθυσμός του Δήμου, είναι οικονομικά μη ενεργός, με το μεγαλύτερο ποσοστό να είναι οι απόφοιτοι τριτάξιου γυμνασίου και χαμηλότερης εκπαιδευτικής βαθμίδας. Ενώ οι απόφοιτοι Λυκείου, όπως και Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης απασχολούνται στο μεγαλύτερο ποσοστό τους.

Ο επόμενος πίνακας μας δείχνει τα στοιχεία της ανεργίας σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο των δημοτών του Δήμου Αγίου Δημητρίου:

**Πίνακας 2.4 Στοιχεία ανεργίας δημοτών Αγίου Δημητρίου ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο. Απογραφή 2011.**

Τριτοβάθμια Εκπαίδευση /Διδακτορικό	Απόφοιτοι Λυκείου/Μετα-λυκειακή Εκπαίδευση.	Απόφοιτοι τριτάξιου Γυμνασίου /Επαγγελματικές Σχολές	Λοιπές Περιπτώσεις.
1236	2984	934	722

Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε.

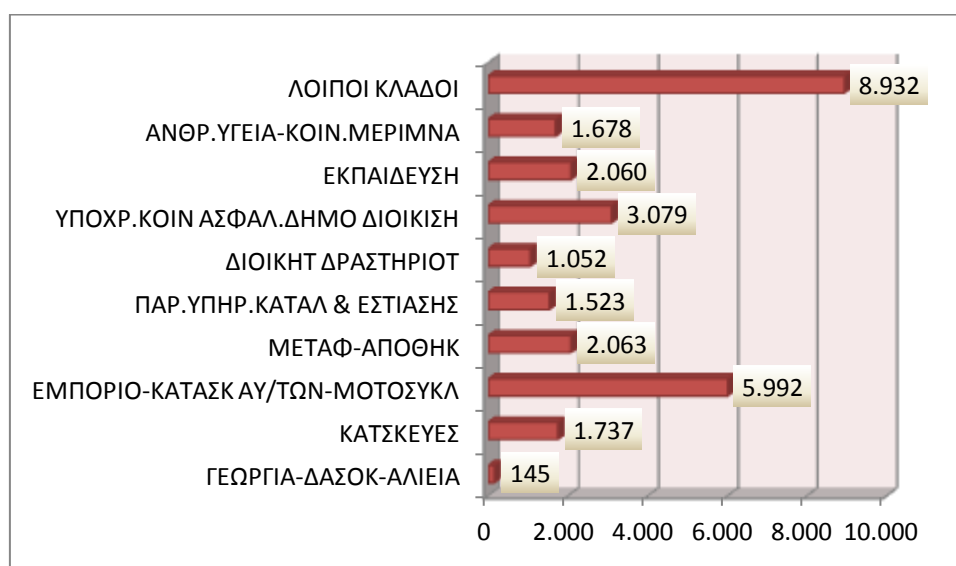


Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε.

**Διάγραμμα 2.5 Στοιχεία ανεργίας δημοτών Αγίου Δημητρίου ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο. Απογραφή 2011.**

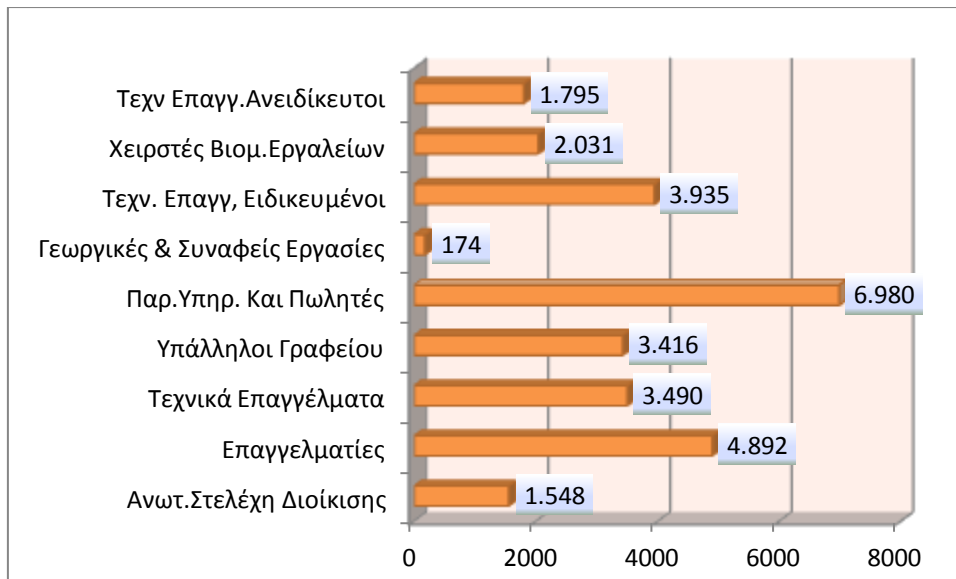
Από τον παραπάνω πίνακα και το διάγραμμα φαίνεται ότι η ανεργία έχει πλήξει περισσότερο τις ομάδες με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο, σε σχέση με τις ομάδες χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου, οι οποίοι βρίσκουν πιο εύκολα μία εργασία (ίσως και χαμηλότερου μισθολογικού επιπέδου).

Στα επόμενα διαγράμματα φαίνεται η κατανομή του οικονομικά ενεργού πληθυσμού του Δήμου ανά κλάδο εργασίας και ανά επάγγελμα:



Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.

**Διάγραμμα 2.6 Οικονομικά ενεργοί δημότες Δήμου Αγίου Δημητρίου ανά κλάδο δραστηριότητας. Απογραφή 2011.**



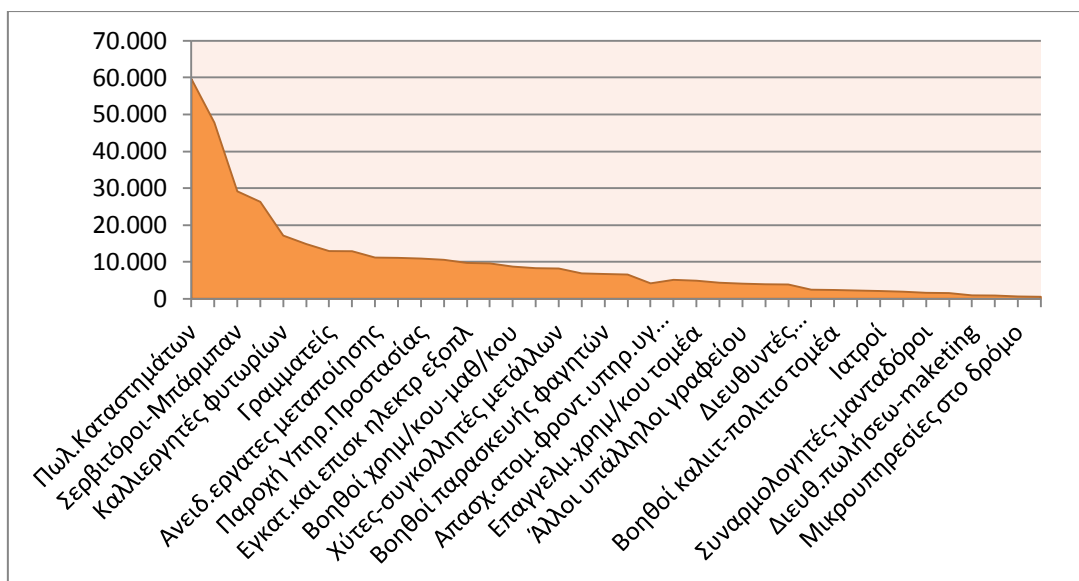
Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.

**Διάγραμμα 2.7 Οικονομικά ενεργοί δημότες Δήμου Αγίου Δημητρίου ανά επάγγελμα. Απογραφή 2011.**

Τα ανωτέρω διαγράμματα δείχνουν ότι η παροχή υπηρεσιών-πωλητές και οι επαγγελματίες, είναι τα επαγγέλματα στα οποία απασχολούνται πιο πολύ, οι οικονομικά ενεργοί κάτοικοι του Δήμου. Από τα επαγγέλματα αυτά ξεχωρίζει ο κλάδος του εμπορίου και της επισκευής αυτοκινήτων κα μοτοσυκλετών και των ανταλλακτικών.

Στο Παράρτημα παρουσιάζουμε τα στοιχεία της Στατιστικής Υπηρεσίας σε σχέση με τα επαγγέλματα τα οποία στην Ελλάδα έχουν τη μεγαλύτερη ανεργία από τον Νοέμβριο του 2011 έως αρχές Σεπτεμβρίου 2014. Στο επόμενο διάγραμμα φαίνονται ομαδοποιημένα τα στοιχεία αυτά.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> <http://www.fortunegreece.com/article/ta-38-epangelmata-tous-perissoterous-anergous/>, (22.08.2016)  
<http://www.statistics.gr/el/2011-census-pop-hous>, (22.08.2016)



Πηγή: Στοιχεία Ε.Σ.Υ.Ε.

**Διάγραμμα 2.8 Τα επαγγέλματα που έχουν πληγεί περισσότερο από την οικονομική κρίση σε όλη τη χώρα. Απογραφή Ε.Σ.Υ.Ε. από Νοέμβριο 2011 έως αρχές Σεπτεμβρίου 2014.**

Εξετάζοντας τα δεδομένα του ανωτέρω διαγράμματος, είναι φανερό ότι οι πωλητές καταστημάτων, καθώς και οι εργαζόμενοι σε διάφορες υπηρεσίες έχουν πληγεί από την οικονομική κρίση περισσότερο από τους άλλους κλάδους της οικονομίας. Το γεγονός αυτό συνδεόμενο με το ότι τα επαγγέλματα αυτά είναι και τα πιο δεδομένα στο Δήμο Αγίου Δημητρίου, μας δείχνει ότι η ανεργία στο Δήμο είναι αρκετά υψηλή τα τελευταία χρόνια.

### 2.3 Θεώρηση της Κοινωνικής Πολιτικής στο Δήμο Αγίου Δημητρίου

Ο Δήμος τα τελευταία χρόνια, έχει εντείνει την πολιτική του για την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής μέριμνας, ώστε να μπορούν να εξυπηρετούνται περισσότεροι πολίτες.



Μάλιστα σύμφωνα με τα στοιχεία του προϋπολογισμού, για το έτος 2016, ο Δήμος έχει προϋπολογίσει το ποσό των 5.348.350 ευρώ για υπηρεσίες πολιτισμού, αθλητισμού και κοινωνικής πολιτικής καθώς και το ποσό των 18.000 ευρώ για υπηρεσίες κοινωνικής πολιτικής (έργα και δράσεις χρηματοδοτούμενες από ΠΔΕ).<sup>20</sup>

### *2.3.1 Η Κοινωνική Δομή του Δήμου Αγίου Δημητρίου*

Στο Δήμο Αγ. Δημητρίου η κοινωνική πολιτική ασκείται μέσω της λειτουργίας των προγραμμάτων δομών της Κοινωνικής Υπηρεσίας και της Υπηρεσίας Υγείας & Πρόνοιας, αλλά και από τις δράσεις που αναπτύσσει ο Οργανισμός Παιδείας, Κοινωνικής Αλληλεγγύης & Προστασίας (ΟΠΚΑΠ). Οι δομές της κοινωνικής μέριμνας και αλληλεγγύης αφορούν στην ανάπτυξη προγραμμάτων για την άμεση και ουσιαστική υποστήριξη πολιτών που έχουν ανάγκη.

Στόχος των κοινωνικών δομών του Δήμου είναι η επανένταξη των ατόμων στην αγορά εργασίας και την ενεργή συμμετοχή τους στην κοινωνία, αλλά και η άρση των συνεπειών της ανεργίας, ψυχοκοινωνική ενδυνάμωσή τους με συστηματική παρακολούθηση από το επιστημονικό προσωπικό της κοινωνικής υπηρεσίας του Δήμου (κοινωνικούς λειτουργούς, ειδικούς ψυχικής υγείας κ.λπ.)

### *2.3.2 Κοινωνική Υπηρεσία*

Η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου Αγίου Δημητρίου λειτουργεί από το 1996. Εφαρμόζει προγράμματα πρόληψης και αντιμετώπισης προβλημάτων με σκοπό την προαγωγή της ψυχικής υγείας των κατοίκων του Δήμου. Η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου απευθύνεται σε όλους τους κατοίκους του Δήμου μέχρι την ηλικία των 60 ετών, παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες στα άτομα που χρειάζονται ψυχοκοινωνική ένταξη. Για τα άτομα άνω των 60 ετών αντίστοιχα προγράμματα προσφέρουν τα ΚΑ.ΠΗ του Δήμου. Τα προγράμματα που εφαρμόζονται παρέχουν:

---

<sup>20</sup>[http://www.dad.gr/images/proypologismos/proypologismos\\_2016\\_pinakas\\_ejodvn.pdf](http://www.dad.gr/images/proypologismos/proypologismos_2016_pinakas_ejodvn.pdf), (24.08.2016).

- I. Ψυχολογική Υποστήριξη σε άτομα που αντιμετωπίζουν:
  - Συναισθηματικές δυσκολίες
  - Προβλήματα συμπεριφοράς
  - Προβλήματα επικοινωνίας
  - Τραυματικά γεγονότα ζωής
- II. Παιδοψυχιατρική & Ψυχιατρική εκτίμηση – διάγνωση
- III. Υποστήριξη στην οικογένεια με συμβουλευτική παιδιού, εφήβου, ζευγαριού και οικογένειας
- IV. Λειτουργία ομάδων:
  - Αυτογνωσίας
  - Γονέων
  - Προσωπικής Ανάπτυξης
  - Ψυχοδράματος
  - Νέων

Η υποστήριξη γίνεται με τη βοήθεια εξειδικευμένου προσωπικού όπως ψυχολόγοι και κοινωνικοί λειτουργοί. Επίσης, αναλαμβάνει την ενημέρωση για θέματα πρόνοιας, διεξάγει κοινωνικές έρευνες και εποπτεύει τη διασύνδεση με φορείς πρόνοιας και υγείας. Ακόμη, διοργανώνει ομιλίες και εκδηλώσεις με σκοπό την πρόληψη ψυχοκοινωνικών προβλημάτων, όπως η επανένταξη ανέργων στην αγορά εργασίας, καθώς και τη δημιουργία ομάδας επιχειρηματικότητας όπου αφορά άτομα που θέλουν να ξεκινήσουν δική τους επιχείρηση, ώστε να βελτιώσουν τις ικανότητές τους.

Τέλος, υλοποιεί και εποπτεύει προγράμματα για την αντιμετώπιση της φτώχειας και δημιουργεί δράσεις για την κοινωνική συνοχή όπως ο εθελοντισμός.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> <http://dad.gr/index.php/2014-11-14-13-30-36/item/5064-veltio-ste-tis-epixeirimatikes-sas-ikanotites>, (07.11.2016).

### 2.3.3 Η Υπηρεσία Υγείας και Πρόνοιας του Δήμου

Το τμήμα υγείας και πρόνοιας εφαρμόζει προγράμματα απαλλαγής από τα δημοτικά τέλη, για άτομα με ειδικές ανάγκες, και πολύτεκνες οικογένειες όπως και προγράμματα κοινωφελούς εργασίας, σε συνεργασία με το υπουργείο δικαιοσύνης. Επίσης ελέγχει τη λειτουργία των ιδιωτικών παιδικών σταθμών της περιοχής.<sup>22</sup>

### 2.3.4 Δημοτικά Ιατρεία

Τα δημοτικά ιατρεία της υγειονομικής υπηρεσίας του δήμου παρέχουν τις υπηρεσίες τους ιατροί διαφόρων ειδικοτήτων οι οποίοι είναι μόνιμοι αλλά και εθελοντές. Εξυπηρετούν ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού όπως απόρους, ανασφάλιστους, μετανάστες, ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες αλλά και τα άτομα που συμμετέχουν στο πρόγραμμα «βοήθεια στο σπίτι». Οι ειδικότητες που λειτουργούν είναι:

- Παθολόγος
- Ορθοπαιδικός
- Γυναικολόγος
- Κυτταρολόγος
- Παιδίατρος
- Νευρολόγος
- Πνευμονολόγος
- Καρδιολόγος
- Διαιτολόγος
- Διατροφολόγος

Στην υγειονομική υπηρεσία παρέχεται επίσης:

Νοσηλευτική φροντίδα από επισκέπτες υγείας για τη μέτρηση της αρτηριακής πίεσης, του σακχάρου αίματος, της χοληστερόλης επίσης, γίνεται και ενεσοθεραπεία κ.λπ. Τέλος, παρέχονται και υπηρεσίες φυσιοθεραπείας και εργοθεραπείας.

---

<sup>22</sup> <http://dad.gr/index.php/social-services>, (07.11.2016).

Επίσης, λειτουργούν προγράμματα πρόληψης και προαγωγής της υγείας τα οποία απευθύνονται προς όλους ανεξαιρέτως τους δημότες και είναι:

- Προληπτικός αντιφυματικός εμβολιασμός σε όλα τα σχολεία του Δήμου
- Πρόληψη και προαγωγή της υγείας του παιδικού πληθυσμού μέσω διαφόρων σωματομετρήσεων, σε συνεργασία με το Νοσοκομείο Παίδων «Αγλαΐα Κυριακού»
- Εμβολιασμός των παιδιών άπορων και ανασφάλιστων οικογενειών, σε συνεργασία με τη μη κυβερνητική οργάνωση «ΑΝΘΡΩΠΟΣ»
- Γυναικολογικές εξετάσεις για την πρόληψη του καρκίνου της μήτρας
- Πρόγραμμα άσκησης για ηλικίες άνω των 50
- Πρόληψη οστεοπόρωσης και κινητικών προβλημάτων
- Τράπεζα αίματος (κάθε χρόνο διοργανώνονται δύο εθελοντικές δράσεις αιμοδοσίας)
- Δερματολογικός έλεγχος για τα άτομα άνω των 60 ετών. Όλες οι ανωτέρω υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν.<sup>23</sup>

### 2.3.5 Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑ.ΠΗ)

Το Πρόγραμμα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων λειτουργεί στο Δήμο Αγ. Δημητρίου από το 1983 ως Κέντρο Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων – ΝΠΔΔ του Δήμου. Στο πλαίσιο της κοινωνικής Πολιτικής του Δήμου, το πρόγραμμα εντάσσεται το 1977 στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΟΕΥ), στο Τμήμα Υγείας και Πρόνοιας και πιο συγκεκριμένα στο Γραφείο Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων. Τα ΚΑ.ΠΗ αποτελούν δομές υποστήριξης της τρίτης ηλικίας των Δήμων, με σκοπό την πρόληψη βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων των ηλικιωμένων ώστε να συνεχίζουν να είναι αυτόνομα, ισότιμα, και ενεργά μέλη του κοινωνικού συνόλου.

---

<sup>23</sup> <http://dad.gr/index.php/dimotika-iatreia>, (07.11.2016), Έντυπα ενημέρωσης πολιτών για την υγειονομική περίθαλψη

### 2.3.6 Παροχές των Κέντρων Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων

Στο Δήμο Αγίου Δημητρίου λειτουργούν πέντε Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων στα οποία παρέχονται:

- Υπηρεσίες για την πρόληψη των βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων των ηλικιωμένων, ώστε να παραμείνουν αυτόνομα, ισότιμα και ενεργά μέλη του κοινωνικού συνόλου,
- Πρωτοβάθμια ιατρική περίθαλψη,
- Η ενημέρωση του ευρύτερου κοινού και των ειδικών φορέων σχετικά με τα προβλήματα και τις ανάγκες των ηλικιωμένων καθώς και η συνεργασία με αυτούς,
- Η έρευνα θεμάτων που αφορούν στους ηλικιωμένους
- Επιμόρφωση και οργανωμένη ψυχαγωγία,
- Η παραμονή των ηλικιωμένων στο φυσικό και κοινωνικό τους περιβάλλον,
- Η παροχή φροντίδας βοήθειας και υποστήριξης κατ' οίκον στους ηλικιωμένους μέσω ειδικών προγραμμάτων (Βοήθεια στο σπίτι, Κοινωνική Μέριμνα).<sup>24</sup>

### 2.3.7 Πρόγραμμα «Βοήθεια Στο Σπίτι»

Το πρόγραμμα «Βοήθεια Στο Σπίτι» απευθύνεται σε άτομα που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν μόνα τους, όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες και τα άτομα της τρίτης ηλικίας όπως και τα υπέργηρα άτομα. Με το πρόγραμμα αυτό παρέχεται στα άτομα αυτά πρωτοβάθμια κοινωνική φροντίδα όπως ψυχοσυναισθηματική και συμβουλευτική στήριξη, νοσηλευτική μέριμνα, βοήθεια στο νοικοκυριό και στην ατομική υγιεινή. Γενικά οι υπηρεσίες παρέχονται ανάλογα με το βαθμό ιδιαιτερότητας των εξυπηρετούμενων ατόμων, με περιοδικές επισκέψεις στο σπίτι από καταρτισμένα στελέχη και ειδικούς επιστήμονες, όπως κοινωνικούς λειτουργούς, νοσηλευτές και οικιακούς βοηθούς. Το τμήμα υγείας και πρόνοιας του Δήμου Αγ. Δημητρίου παρέχει σε συνεργασία με την μη κυβερνητική οργάνωση PRAKSIS το

---

<sup>24</sup> <http://dad.gr/index.php/kapi>, (07.11.2016)

πρόγραμμα «Ασφαλείς Στο Σπίτι», το οποίο υλοποιείται με την υποστήριξη του Κοινωνικού Ιδρύματος ΤΙΜΑ και έχει ως βασικό στόχο την υποστήριξη ηλικιωμένων ατόμων για την παραμονή τους στο σπίτι, μέσα από τρεις βασικούς άξονες:

- Ασφάλεια
- Προστασία
- Γενικές Βελτιώσεις

Με το πρόγραμμα αυτό γίνονται γενικές επισκευές εντός και εκτός σπιτιού και άλλες εργασίες που είναι απαραίτητες για την ασφάλεια των ηλικιωμένων ατόμων.<sup>25</sup>

### 2.3.8 Δημοτική Κατασκήνωση

Σε μία έκταση 10 περίπου στρεμμάτων στη θέση Περιβολάκια Ραφήνας, βρίσκεται παιδική κατασκήνωση η οποία ανήκει στο Δήμο Αγίου Δημητρίου. Η ανέγερση της κατασκήνωσης ξεκίνησε το 1998 και ολοκληρώθηκε το 2010 και χρηματοδοτήθηκε από ευρωπαϊκούς, από εθνικούς πόρους αλλά και από τον προϋπολογισμό του Δήμου.

Η κατασκήνωση του Δήμου λειτουργεί από το καλοκαίρι το 2011 και η συμμετοχή των παιδιών κάθε χρόνο γίνεται χωρίς καμία απολύτως οικονομική επιβάρυνση. Και στις έξι κατασκηνωτικές περιόδους υπάρχει 100% πληρότητα.

Το πρόγραμμα της κατασκήνωσης, είναι σχεδιασμένο από παιδαγωγούς και επιστημονικό προσωπικό και περιλαμβάνει πολλές δραστηριότητες όπως: καθημερινές αθλοπαιδιές, εικαστικό εργαστήρι, θεατρικό παιχνίδι και χορό, μουσικοκινητική αγωγή, θαλάσσια μπάνια, πεζοπορίες σε κοντινή δασική έκταση και πολλά ψυχαγωγικά και παιδαγωγικά κατασκηνωτικά παιχνίδια, ενώ σε όλες τις περιόδους στις οποίες λειτουργεί η κατασκήνωση, πραγματοποιούνται δράσεις σε συνεργασία με επίσημους φορείς, οι οποίες αποσκοπούν κυρίως στην ευαισθητοποίηση των κατασκηνωτών σε θέματα όπως η υγιεινή διατροφή και το περιβάλλον.

---

<sup>25</sup> <http://dad.gr/index.php/voitheia-sto-spiti>, (07.11.2016)

Για την τελειοποίηση της δομής της παιδικής κατασκήνωσης, τα τελευταία τρία χρόνια έχει ιδρυθεί Ακαδημία στελεχών στην οποία εκπαιδεύονται νεαροί πολίτες του Δήμου ώστε η στελέχωση της κατασκήνωσης να γίνεται από αυτή την Ακαδημία.<sup>26</sup>

### 2.3.9 Δημιουργική απασχόληση παιδιών

Από το Σεπτέμβριο του έτους 2015 λειτουργεί κέντρο δημιουργικής απασχόλησης παιδιών υπό την αιγίδα του Οργανισμού Παιδείας, Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Προστασίας του Δήμου Αγ. Δημητρίου.

Με τον τρόπο αυτό, αξιοποιείται ο ελεύθερος χρόνος των παιδιών του Δήμου. Ιδιαίτερα με το πρόγραμμα «Παιχνιδοδιακοπές», πολλά παιδιά με τη βοήθεια καταρτισμένου επιστημονικού προσωπικού ασχολήθηκαν με τη μουσική, το θεατρικό παιχνίδι, τη μουσικοκινητική, τα εικαστικά, και τις αθλοπαιδιές.

Επίσης οι εβδομαδιαίες εκδρομές κάλυψαν ένα ευρύ φάσμα των ενδιαφερόντων των παιδιών. Η προσπάθεια αυτή του Δήμου είναι ιδιαίτερα σημαντική αφού βοηθά τα παιδιά να μαθαίνουν και να δημιουργούν παίζοντας, και να ξεχνούν τη δύσκολη εποχή που ζουν.<sup>27</sup>

### 2.3.10 Κοινωνικό Παντοπωλείο

Το Κοινωνικό Παντοπωλείο του Δήμου Αγίου Δημητρίου λειτουργεί από τον Οκτώβρη του 2012. Ο Δήμος μέσω αυτής της κοινωνικής δομής απευθύνεται σε κατοίκους του Δήμου και αφορά στην δωρεάν κάλυψη οικογενειών που έχουν ανάγκη (ΑΜΕΑ, άνεργους κλπ.) σε είδη πρώτης ανάγκης, όπως τυποποιημένα τρόφιμα μακράς διάρκειας, είδη ατομικής υγιεινής και καθαριότητας με συχνότητα μία φορά κάθε δύο μήνες. Όσοι συμμετέχουν στο πρόγραμμα, υποστηρίζονται από επιστημονικό προσωπικό, τόσο για την επανένταξή τους στην αγορά εργασίας, όσο

---

<sup>26</sup><http://dad.gr/index.php/camping>, (08.11.2016) Ασημακοπούλου Κατερίνα, 2011. Η Περιβαλλοντική εκπαίδευση πάει κατασκήνωση. *ΕΝΕΡΓΟΣ ΔΗΜΟΤΗΣ ΝΟΤΙΩΝ ΠΡΟΑΣΤΙΩΝ*, 16 (11)

<sup>27</sup>. <http://dad.gr/index.php/creative>, (08.11.2016)

και για να μειωθούν οι συνέπιες από την απώλεια εργασίας τους. Ο Δήμος επεκτείνει τις δράσεις του και σε άλλες ομάδες πολιτών που έχουν ανάγκη, όπως οι φοιτητές των οικογενειών που ωφελούνται από το πρόγραμμα και σπουδάζουν σε πόλεις εκτός της Αθήνας, οι οποίοι έλαβαν τρόφιμα, είδη καθαρισμού και προσωπικής υγιεινής.

Κατά την πασχαλινή περίοδο από το Κοινωνικό Παντοπωλείο» δίνονται σε παιδιά οικογενειών που εντάσσονται στο πρόγραμμα λαμπάδες, ρούχα, παπούτσια και παιχνίδια αλλά και στις 650 περίπου οικογένειες (1100 άτομα), που ωφελούνται από το πρόγραμμα δίνονται διάφορα τρόφιμα για το πασχαλινό τραπέζι. Η προμήθεια αυτών των ειδών καλύπτεται κυρίως από τον προϋπολογισμού του Δήμου καθώς και από δωρεές – προσφορές κατοίκων αλλά και φορέων.<sup>28</sup>

### *2.3.11 Κοινωνικό Συσσίτιο*

Με τη συγχρηματοδότηση του Δήμου και της αστικής μη κερδοσκοπικής εταιρείας «ΑΝΟΔΟΣ», δημιουργήθηκε η δομή του Κοινωνικού Συσσιτίου, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος αντιμετώπισης της φτώχειας. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα έχει ως στόχο την κάλυψη πρωτογενών αναγκών διαβίωσης ενός μέρους των κατοίκων οι οποίοι βρίσκονται στα όρια της ανέχειας. Η δομή αυτή συνεργάζεται με το Εργαστήριο Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΕΕΚ) που στεγάζεται στο Δήμο, και ετοιμάζεται το επιδόρπιο που δίνεται από το κοινωνικό συσσίτιο κάθε Παρασκευή. Η συνεργασία αυτή έχει σαν αποτέλεσμα την ένταξη ατόμων με αναπηρία στην τοπική κοινωνία και την υποστήριξη των ευπαθών ομάδων του Δήμου.<sup>29</sup>

### *2.3.12 Κοινωνικό Φροντιστήριο*

Μεταξύ των κοινωνικών δομών που έχουν δημιουργηθεί στο Δήμο Αγίου Δημητρίου για την άμεση ανακούφιση και υποστήριξη των νοικοκυριών της πόλης που έχουν επιβαρυνθεί από την οικονομική κρίση, προστίθεται και η δημιουργία του

<sup>28</sup> <http://dad.gr/index.php/koinoniko-pantopoleio>, (08.11.2016)

<sup>29</sup> <http://dad.gr/index.php/koinoniko-sisitio>, (08.11.2016)



Κοινωνικού Φροντιστηρίου το 2013. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ως στόχο τη στήριξη μαθητών Λυκείων των οποίων οι οικογένειες δεν έχουν την δυνατότητα να ώστε να πληρώνουν ιδιωτικό φροντιστήριο. Στο πλαίσιο της λειτουργίας του Κοινωνικού Φροντιστηρίου γίνονται μαθήματα Γενικής Παιδείας και των τριών τάξεων του Ενιαίου Γενικού Λυκείου, και των τριών κατευθύνσεων: Θετικής, Θεωρητικής και Τεχνολογικής κατεύθυνσης, καθώς και τα προγράμματα Ειδικών Μαθημάτων των Πανελλήνιων Εξετάσεων.

Τα μαθήματα γίνονται από εθελοντές καθηγητές και φοιτητές τμημάτων Πανεπιστημίου που σχετίζονται με τις ανάγκες των μαθημάτων που θα διδάσκονται και οι οποίοι έχουν τη διάθεση να προσφέρουν λίγο από το χρόνο τους.<sup>30</sup>

### *2.3.13 Δημοτική Ιματιοθήκη*

Στόχος της Δημοτικής Ιματιοθήκης είναι η κάλυψη των αναγκών, κυρίως ρουχισμού και υπόδησης, σε δημότες της πόλης οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι στην Κοινωνική Υπηρεσία. Η Δημοτική Ιματιοθήκη ακόμη, έχει και ανταλλακτικό χαρακτήρα, δίνοντας την δυνατότητα σε οποιονδήποτε πολίτη να ανταλλάσσει ρούχα που δεν χρειάζεται και να παίρνει νέα αντίστοιχα από αυτά που φυλάσσονται. Τέλος, στην προσπάθεια κάλυψης περισσότερων αναγκών, έχει δημιουργηθεί ειδικός διαμορφωμένος χώρος συγκέντρωσης παιδικών παιχνιδιών για τα παιδιά των ωφελομένων οικογενειών.<sup>31</sup>

### *2.3.14 Κοινωνικό Φαρμακείο*

Το κοινωνικό φαρμακείο διαθέτει δωρεάν φάρμακα, υγειονομικό υλικό και παραφαρμακευτικά προϊόντα στους άπορους και ανασφάλιστους του Δήμου. Η συλλογή και η διαχείριση των φαρμάκων γίνεται μέσα από ένα ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και αποθήκευσης στο χώρο της υγειονομικής υπηρεσίας. Το υλικό

---

<sup>30</sup> <http://dad.gr/index.php/koinoniko-frontistirio>, (10.11.2016), Έντυπα Ενημέρωσης του Δήμου για το Κοινωνικό Φροντιστήριο

<sup>31</sup> <http://dad.gr/index.php/dimotiki-imatiothiki>, (10.11.2016)

προέρχεται από δωρεές πολιτών και έχει σκοπό να βοηθήσει αυτούς που αδυνατούν να έχουν πρόσβαση στο πιο βασικό κοινωνικό αγαθό που είναι η υγεία.<sup>32</sup>

### 2.3.15 Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή

Ο Δήμος σε συνεργασία με την ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής, συντομογραφικά ΕΚ.ΠΟΙ.ΖΩ παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε δημότες οι οποίοι λόγω της οικονομικής κρίσης, αντιμετωπίζουν προβλήματα υπερχρέωσης, αλλά και κινδυνεύουν να χάσουν την κατοικία τους ή την επαγγελματική τους στέγη.

Η ΕΚ.ΠΟΙ.ΖΩ διαθέτει εμπειρία και τεχνογνωσία στην επίλυση προβλημάτων των καταναλωτών, και στην παροχή νομικής υποστήριξης σε άτομα με πολλά χρέη. Με τη διενέργεια σεμιναρίων, ενημερώνονται οι πολίτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως καταναλωτές, και δίνονται συμβουλές για ορθή καταναλωτική συμπεριφορά, όπως το να προσέχουν τις δαπάνες τους και τις καταναλωτικές τους συνήθειες.<sup>33</sup>

### 2.3.16 Τράπεζα Χρόνου

Με στόχο την υποστήριξη ομάδων του πληθυσμού που πλήττονται ή απειλούνται από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό, οι Δήμοι Αγίου Δημητρίου και Αλίμου προχώρησαν στην υλοποίηση ενός δικτύου παροχής κοινωνικών υπηρεσιών.

Η τράπεζα χρόνου είναι ένα δίκτυο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων που βασίζεται στην κοινωνικοί αλληλεγγύη και στηρίζεται κατά κάποιο τρόπο στο δικό της νόμισμα πιο συγκεκριμένα το TEM (Τοπική Εναλλακτική Μονάδα). Για

---

<sup>32</sup> <http://www.dad.gr/index.php/koinoniko-farmakeio>, (10.11.2016), Βήχας Γ. (2014) Ο ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΕΙΝΑΙ ΠΑΝΩ ΑΠΟ ΤΟ ΧΡΗΜΑ, ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΣ, 20 Σεπτέμβρη, σ 11

<sup>33</sup> Ανδρούτσου Μ. (2014) “Δήμος Αγίου Δημητρίου: Γραφείο Προστασίας του Καταναλωτή”, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ο άλλος δρόμος της ενημέρωσης, 10 Οκτωβρίου, σ 4. <http://dad.gr/index.php/trapeza-xronou?limitstart=0>, (11.11.2016)

παράδειγμα ένας υδραυλικός προσφέρει 1 ώρα υδραυλικές υπηρεσίες σε κάποιο μέλος, κερδίζοντας 1 TEM το οποίο στη συνέχεια το ξοδεύει λαμβάνοντας κάτι που έχει ανάγκη όπως π.χ. τις υπηρεσίες ενός λογιστή.

Σκοπός της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η στήριξη των πολιτών άλλα και η προαγωγή του εθελοντισμού και της αλληλεγγύης. Παράλληλα παρέχεται στους ωφελούμενους του προγράμματος ψυχοκοινωνική ενδυνάμωση και υποστήριξη από τον κοινωνικό λειτουργό που στελεχώνει τη δομή.

## **2.4 Προσωπικό – εθελοντές – χρήστες, στο πλαίσιο της άσκησης της κοινωνικής πολιτικής από το Δήμο Αγίου Δημητρίου**

Όταν αναφερόμαστε σε προσωπικό, εννοούμε το σύνολο των ατόμων που απασχολούνται στην κοινωνική πολιτική του δήμου με αμοιβή, ενώ ως εθελοντές, ορίζονται τα άτομα που παρέχουν τις υπηρεσίες τους περιστασιακά ή μόνιμα χωρίς να λαμβάνουν αποδοχές. Ως χρήστες εννοούμε τον μέσο αριθμό των ατόμων που επωφελούνται από τις κοινωνικές δομές του Δήμου.

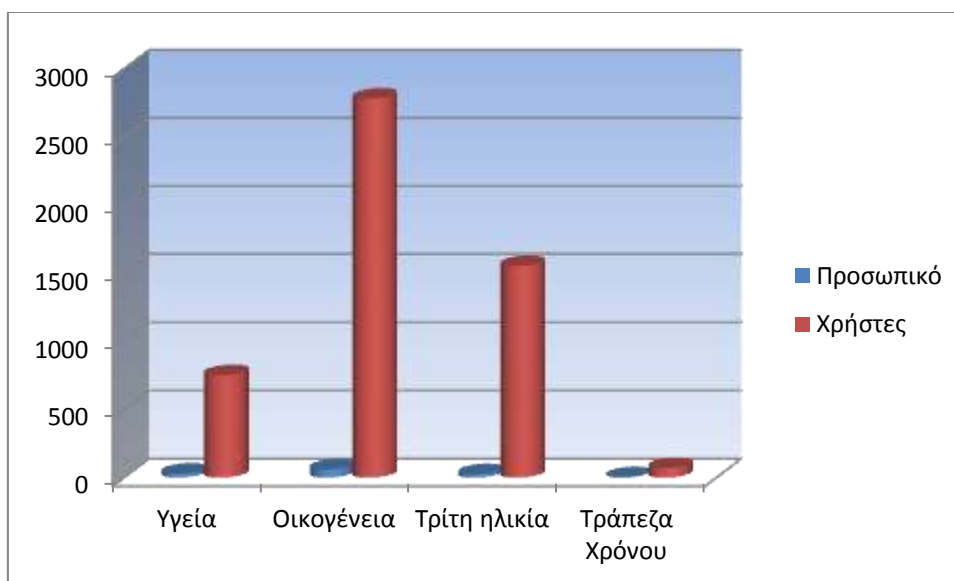
Καταστάσεις σχετικά με το προσωπικό, τους εθελοντές και τους χρήστες ανά κοινωνική υπηρεσία δεν υπάρχουν στο Δήμο, και έτσι κρίθηκε αναγκαία η επίσκεψη σε κάθε μία υπηρεσία χωριστά για την συλλογή των απαραίτητων στοιχείων. Τα αποτελέσματα της έρευνας απεικονίζονται στον επόμενο πίνακα 2.5

**Πίνακας 2.5 Προσωπικό, Εθελοντές και επωφελούμενοι από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου Αγίου Δημητρίου.**

<b>Κοινωνική Δομή</b>	<b>Προσωπικό</b>	<b>Εθελοντές</b>	<b>Χρήστες</b>
Υπηρ. Υγείας και Πρόνοιας	10	-	250
Δημοτ. Ιατρεία	15	-	300
ΚΑ.ΠΗ	12	1	800
Βοήθεια στο Σπίτι	10	2	750
Δημοτική Κατασκήνωση	20	10	400
Απασχόληση Παιδιών	12	-	150
Κοινωνικό Παντοπωλείο	3	-	800
Κοινωνικό Συσσίτιο	4	-	800
Κοινωνικό Φροντιστήριο	10	3	150
Δημοτ. Ιματιοθήκη	5	-	300
Κοινων. Φαρμακείο	4	-	200
Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή	2	2	180
Τράπεζα Χρόνου	2	-	70
<b>Σύνολα</b>	<b>109</b>	<b>18</b>	<b>5150</b>

*Πηγή: Ιδία διαμόρφωση.*

Ένας από τους δείκτες που χρησιμοποιούνται, για την αποδοτικότητα μιας κοινωνικής υπηρεσίας είναι η σχέση μεταξύ των ατόμων που ωφελούνται (χρήστες) από την υπηρεσία, και των ατόμων που απασχολούνται σε αυτή, είτε είναι με αμοιβή, είτε είναι εθελοντές.



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 2.9 Προσωπικό που απασχολείται στις κοινωνικές υπηρεσίες σε σχέση με τους ωφελούμενους (χρήστες)**

Από το παραπάνω διάγραμμα 2.9 (το οποίο αντλεί τα στοιχεία από τον πίνακα 2.5), είναι φανερή η τεράστια έλλειψη του προσωπικού ώστε να εξυπηρετηθούν οι άνθρωποι που καταφεύγουν στις κοινωνικές υπηρεσίες. Παρόλα αυτά, η καλύτερη σχέση είναι στον τομέα της Τρίτης ηλικίας και της Υγείας. Στην τράπεζα χρόνου είναι πολύ μικρός ο αριθμός των ατόμων που προσέρχονται οπότε και ο αριθμός του προσωπικού είναι ανάλογος. Εκεί που φαίνεται το πρόβλημα έντονα είναι στον τομέα Οικογένεια που συμπεριλαμβάνει τις δημοτικές κατασκηνώσεις, απασχόληση παιδιών, κοινωνικά συστήματα, κοινωνική ματιοθήκη, κοινωνικό φροντιστήριο και παντοπωλείο. Λόγω της συνεχιζόμενης οικονομικής ύφεσης, ένας μεγάλος αριθμός πολιτών προσέρχονται στις υπηρεσίες αυτές ώστε να καλύψουν τις πρώτες ανάγκες τους. Δυστυχώς όμως η ανεπάρκεια του προσωπικού είναι φανερή, μόλις 63 άτομα για να καλύψουν 2780 ωφελούμενους.

# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ**

## **3.1 Εισαγωγή**

Κατά τη διάρκεια της μελέτης για την κοινωνική πολιτική του Δήμου Αγίου Δημητρίου, θεωρήθηκε αναγκαίο να γίνει μία στατιστική έρευνα για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου. Έτσι, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των ανώνυμων ερωτηματολογίων τα οποία περιέχουν ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία του Δήμου, το βαθμό ικανοποίησης από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου αλλά και από το προσωπικό που απασχολείται στις υπηρεσίες αυτές. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας εργασίας.

Στα άτομα που πήραν μέρος στην έρευνα και συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια δόθηκαν όλες οι απαραίτητες επεξηγήσεις για κάθε ερώτηση ώστε η απάντησή τους να είναι και σωστή και πλήρης. Μετά τη συλλογή των στοιχείων από τα ερωτηματολόγια έγινε έλεγχος και κωδικοποίηση των απαντήσεων, ώστε να δημιουργηθεί μία βάση δεδομένων για την επεξεργασία τους με το στατιστικό πρόγραμμα Statistical Package for the Social Sciences (S.P.S.S.) και την απεικόνιση των διαγραμμάτων με το πρόγραμμα Microsoft Excel.

Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκαν 318 ερωτηματολόγια των οποίων η κατανομή ανά κοινωνική υπηρεσία φαίνεται στον επόμενο πίνακα:

**Πίνακας 3.1 Κατανομή ερωτηματολογίων ανά κοινωνική υπηρεσία.**

<b>ΔΗΜΟΣ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ</b>	
<b>Κοινωνική Δομή</b>	<b>Αριθμός Ερωτηματολογίων</b>
Κοινωνική Υπηρεσία	35
Υγεία και Πρόνοια	28
Δημοτικά Ιατρεία	15
ΚΑ.ΠΗ	56
Βοήθεια στο Σπίτι	15
Δημοτική Κατασκήνωση	22
Δημιουργική Απασχόληση Παιδιών	25
Κοινωνικό Παντοπωλείο	30
Κοινωνικό Συσσίτιο	30
Κοινωνικό Φροντιστήριο	15
Δημοτική Ιματιοθήκη	12
Κοινωνικό Φαρμακείο	22
Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή	8
Τράπεζα Χρόνου	5
<b>Σύνολο</b>	<b>318</b>

*Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση.*

### 3.2 Στόχος της έρευνας

Ο στόχος της έρευνας είναι η εξέταση των μεταβλητών που επιδρούν στην ικανοποίηση των πολιτών από τις κοινωνικές υπηρεσίες και η εξέταση των παραγόντων εκείνων που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά του προσωπικού των κοινωνικών υπηρεσιών απέναντι στους χρήστες των υπηρεσιών τους. Βέβαια, η μέτρηση των μεταβλητών αυτών προϋποθέτει ανάλυση πολλών άλλων παραγόντων, ώστε να έχουμε μια σωστή αντίληψη για το πώς διαμορφώνονται.

Τα διαγράμματα και οι πίνακες που ακολουθούν, προέκυψαν από τους πίνακες συχνοτήτων (Frequencies), τους πίνακες διασταύρωσης μεταβλητών (Crosstabs) και τους πίνακες Correlation του στατιστικού προγράμματος S.P.S.S 15.

Οι πίνακες κατανομής συχνοτήτων (Frequencies) μας δείχνουν τη συχνότητα εμφάνισης κάθε τιμής (απάντησης) των μεταβλητών που έχουμε επιλέξει καθώς επίσης και κάποια βασικά μέτρα περιγραφικής στατιστικής (π.χ. Maximum, Minimum, Range, Sum κ.λπ.)

Με τους πίνακες διασταύρωσης μεταβλητών (Crosstabs) λαμβάνουμε μια πρώτη εικόνα για την σχέση δύο ή περισσότερων μεταβλητών. Η πλήρης ωστόσο εικόνα της συμπεριφοράς των μεταβλητών απαιτεί τον υπολογισμό και την μελέτη και άλλων βασικών μέτρων, τα οποία διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος των μεταβλητών (Correlation).

### 3.3 Πίνακες Κατανομής Συχνοτήτων (Frequencies)

Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από τρεις βασικές κατηγορίες ερωτήσεων. Οι οκτώ (8) πρώτες ερωτήσεις μας δείχνουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, οι επόμενες τέσσερις (4) περιγράφουν τον βαθμό ικανοποίησης των επωφελομένων από τις κοινωνικές υπηρεσίες και οι τελευταίες επτά (7) ερωτήσεις φανερώουν τη φυσιογνωμία των παροχών των κοινωνικών υπηρεσιών.



### 3.3.1 Δημογραφικά και Κοινωνικά στοιχεία

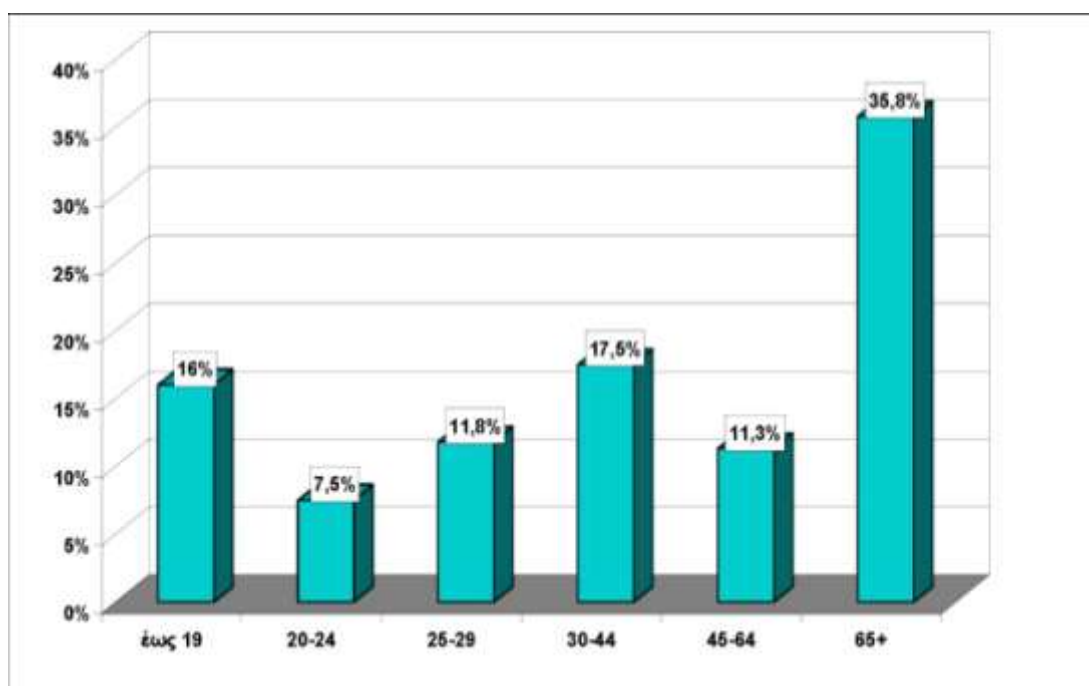
Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζεται η συχνότητα εμφάνισης των απαντήσεων ανά κοινωνική υπηρεσία (στήλη Frequencies), ενώ στην στήλη Percent εμφανίζεται το ποσοστό των απαντήσεων της συγκεκριμένης δομής, στο σύνολο των παρατηρήσεων. Ταυτόχρονα, η στήλη Valid Percent εμφανίζει το ποσοστό των απαντήσεων στο σύνολο των έγκυρων παρατηρήσεων, ενώ η στήλη Cumulative Percent εμφανίζει αθροιστικά τα ποσοστά.

**Πίνακας 3.2 Αριθμός απαντήσεων ανά κοινωνική υπηρεσία**

	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid</b>	<b>Cumulative</b>
			<b>Percent</b>	<b>Percent</b>
Κοινωνική Υπηρεσία	35	11,01	11,01	11,01
Υγεία και Πρόνοια	28	8,81	8,81	19,82
Δημοτικά Ιατρεία	15	4,72	4,72	24,54
ΚΑ.ΠΗ	56	17,61	17,61	42,15
Βοήθεια στο Σπίτι	15	4,72	4,72	46,87
Δημοτική Κατασκήνωση	22	6,92	6,92	53,79
Δημιουργική Απασχόληση Παιδιών	25	7,86	7,86	61,65
Κοινωνικό Παντοπωλείο	30	9,43	9,43	71,08
Κοινωνικό Συσσίτιο	30	9,43	9,43	80,51
Κοινωνικό Φροντιστήριο	15	4,72	4,72	85,23
Δημοτική Ιματιοθήκη	12	3,77	3,77	89,00
Κοινωνικό Φαρμακείο	22	6,92	6,92	95,92
Γραφείο Προστασίας Καταναλωτή	8	2,52	2,52	98,44
Τράπεζα Χρόνου	5	1,57	1,57	100
Total	318	100,00	100,00	

Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*

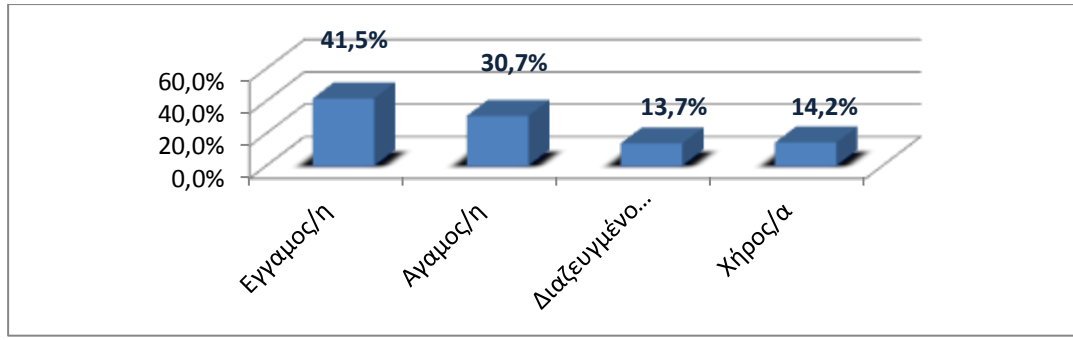
Το δείγμα της έρευνας αριθμεί συνολικά 318 άτομα εκ των οποίων 149 είναι άνδρες με ποσοστό 46,8% και τα 169 γυναίκες με ποσοστό 53,2%. Να σημειώσουμε ότι οι γυναίκες άνω των 65 ετών αποτελούν το 58,9% του συνόλου των γυναικών του δείγματος. Σχετικά με την ηλικιακή σύνθεση των δημοτών όπως αυτή προέκυψε από την έρευνα παρουσιάζεται το επόμενο διάγραμμα 3.1. Είναι φυσικό η ηλικιακή κατηγορία με την μεγαλύτερη συχνότητα να είναι η κατηγορία +65 εφόσον στα Κ.Α.Π.Η. του δήμου συμπληρώθηκε το 27% των ερωτηματολογίων.



*Πηγή: Ιδία διαμόρφωση*

**Διάγραμμα 3.1 «Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε;»**

Για την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων, προκύπτει ότι σε ποσοστό 41,5% είναι έγγαμοι ποσοστό που αντιστοιχεί στο  $\frac{1}{2}$  του δείγματος και περίπου το 90% αυτών έχουν κατά μέσο όρο δύο παιδιά.



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

### Διάγραμμα 3.2 «Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;»

Παρατηρώντας το ανωτέρω διάγραμμα προκύπτει ότι οι ηλικιωμένες γυναίκες αγγίζουν το ποσοστό της τάξης του 54,6% χήρες ή διαζευγμένες και βρίσκονται σε δύσκολη θέση λόγω του ότι δεν εργάζονται (είναι κυρίως νοικοκυρές) και έτσι δεν υπάγονται σε κοινωνική ασφάλιση.

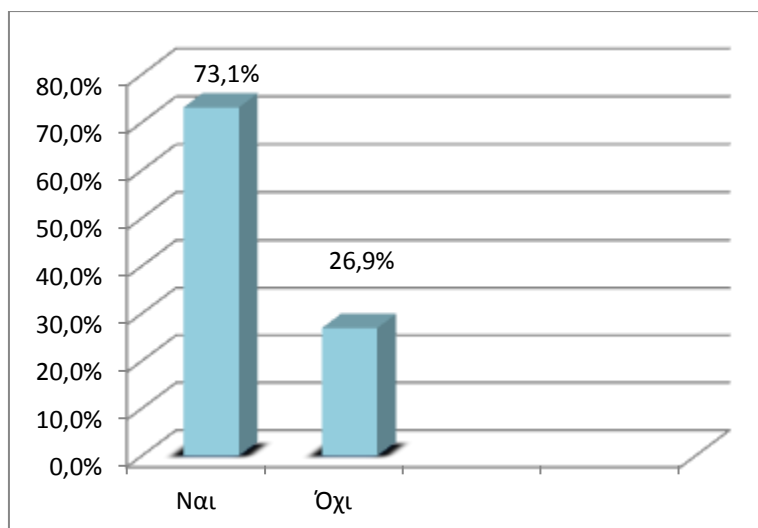
### Πίνακας 3.3 Αριθμός τέκνων ανά οικογένεια

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ναι	216	67,9	67,9	67,9
Όχι	102	32,1	32,1	100,0
Σύνολο	318	100,0	100,0	

Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση

Στο σύνολο του δείγματος περίπου το 68% των ερωτηθέντων είναι γονείς (το 5% αυτών είναι ανύπανδρες μητέρες και πατέρες) ενώ από τα παιδιά ποσοστό του 74,4% είναι ανήλικα και το 25,6% ενήλικα.

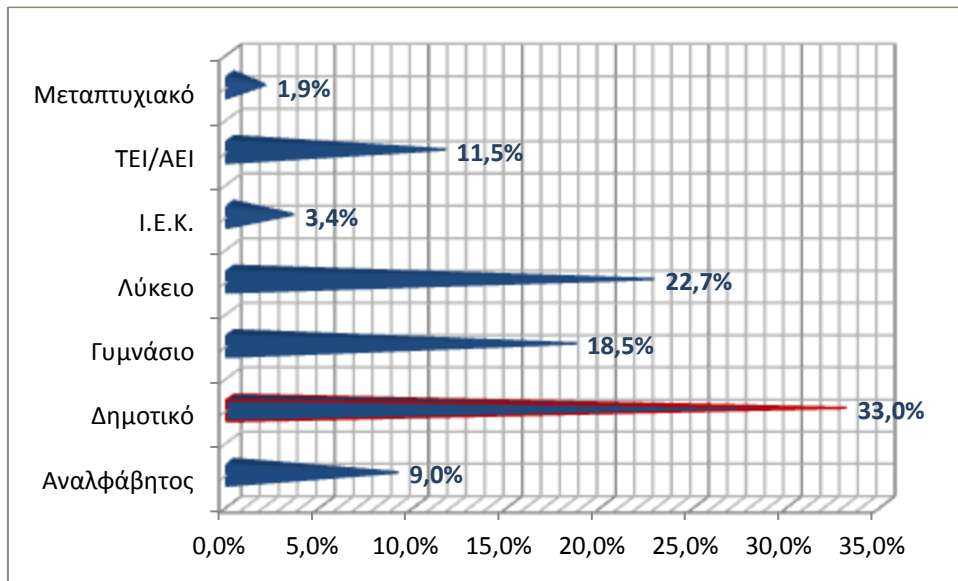
Όσον αφορά την ιθαγένεια των ερωτώμενων διαπιστώνεται μεγάλο ποσοστό αλλοδαπών (26,9%) που διαμένουν στο Δήμο και χρησιμοποιούν τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου.



Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*

### **Διάγραμμα 3.3 «Η ιθαγένεια σας είναι Ελληνική;»**

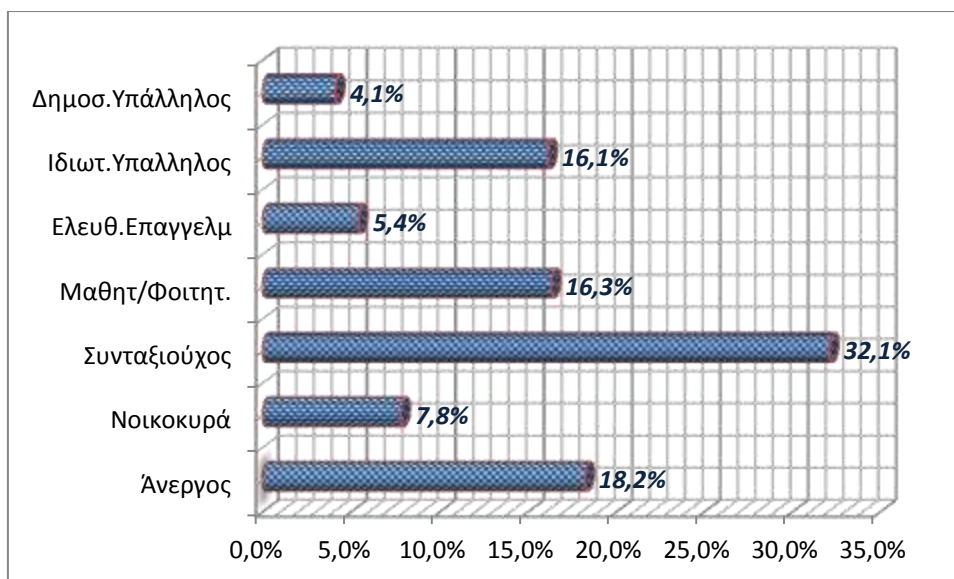
Το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων ατόμων του δείγματος, φαίνεται στο επόμενο διάγραμμα από το οποίο μπορούμε να εκλάβουμε κάποια ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Παρατηρούμε μία συγκέντρωση των παρατηρήσεων μεταξύ πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με το 1/3 του συνόλου των ερωτηθέντων να είναι απόφοιτοι Δημοτικού, συμπεραίνοντας ότι άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο, όπως οι απόφοιτοι Τ.Ε.Ι./Α.Ε.Ι., και οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου, δεν κάνουν χρήση των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου, είτε γιατί προτιμούν τις κοινωνικές υπηρεσίες που παρέχονται σε κεντρικό επίπεδο, είτε γιατί στρέφονται στις κοινωνικές υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα.



Πηγή: *Ιδία διαμόρφωση*

#### **Διάγραμμα 3.4 «Ποιο το επίπεδο εκπαίδευσής σας;»**

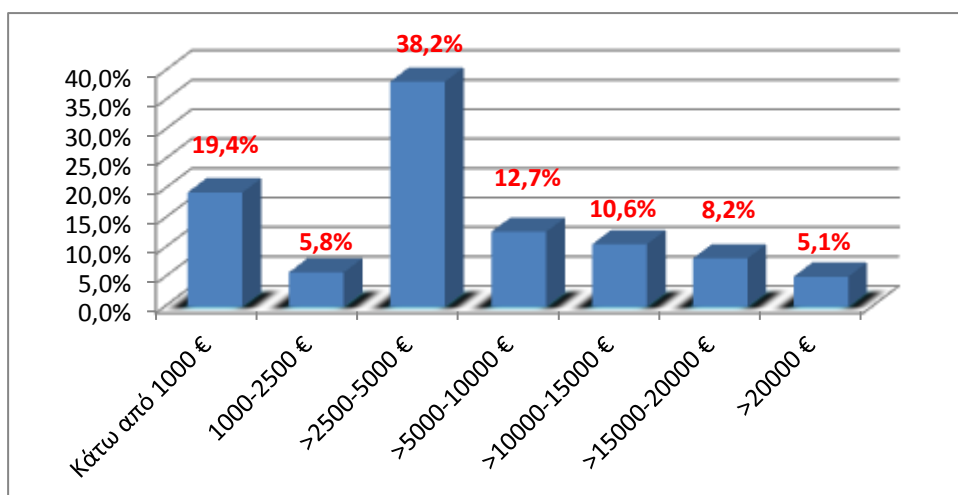
Στο επόμενο διάγραμμα 3.5 παρουσιάζεται η επαγγελματική κατάσταση των ερωτηθέντων ατόμων. Βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων του δείγματος είναι συνταξιούχοι και άνεργοι. Τα άτομα αυτά είναι εκείνα που χρησιμοποιούν πιο πολύ τις δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες. Το συμπέρασμα αυτό είναι αναμενόμενο, αφού η κοινωνική πολιτική των Δήμων απευθύνεται κυρίως σε ηλικιωμένους, παιδιά, άνεργους και ασθενείς.



Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.5 «Ποια η επαγγελματική σας κατάσταση;»**

Στο ερώτημα που αφορά το ύψος των αποδοχών των ερωτηθέντων, βλέπουμε ότι οι αποδοχές των γυναικών σε όλους τους κλάδους (πλην του δημοσίου τομέα) είναι μικρότερες από των ανδρών. Αυτό συμβαίνει αφού οι γυναίκες εργάζονται με ελαστικότερες μορφές εργασίας, όπως part-time κλπ., για να μπορέσουν να ανταποκριθούν και στο ρόλο τους ως μητέρες.



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

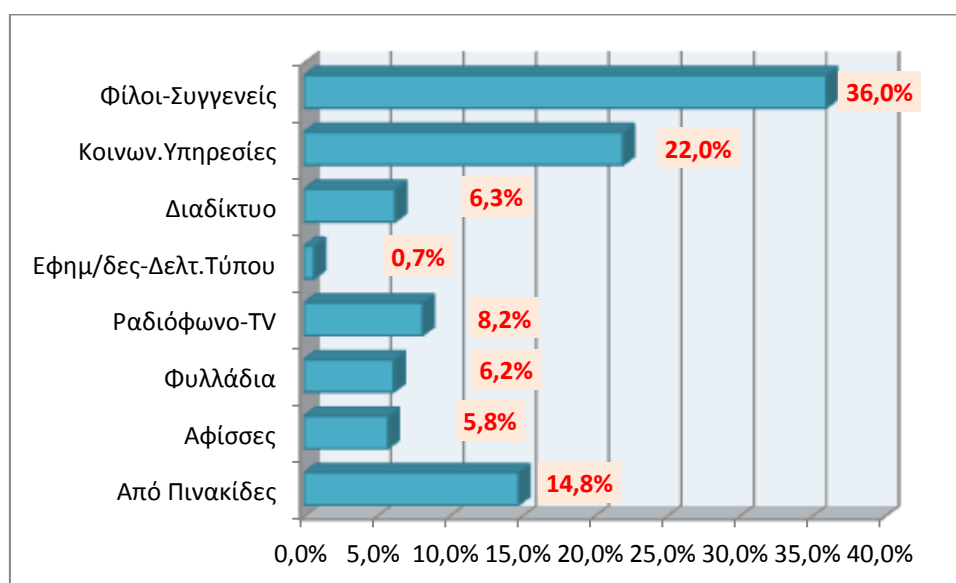
**Διάγραμμα 3.6 «Ποιο το ύψος του ετήσιου εισοδήματός σας;»**

Από το παραπάνω διάγραμμα 3.6 είναι φανερό ότι το 50% περίπου των ατόμων του δείγματος έχει μηνιαίες αποδοχές από 100-500 ευρώ ένα ποσό που είναι ιδιαίτερα χαμηλό. Βέβαια αυτό έχει μία λογική βάση αφού το μεγαλύτερο μέρος των αποδοχών αυτών προέρχεται είτε από επιδόματα ανεργίας και ασθένειας είτε από συντάξεις εφόσον λαμβάνονται από συνταξιούχους, άνεργους και άτομα με ειδικές ανάγκες.

### 3.4 Οργάνωση της δομής των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου

Στην ενότητα αυτή του ερωτηματολογίου περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν στην ικανοποίηση των δημοτών από την δομή που παρουσιάζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες στον Δήμο τους.

Έτσι στο επόμενο διάγραμμα 3.7 απεικονίζεται ο τρόπος με τον οποίο ενημερώθηκαν οι δημότες για την λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας στο Δήμο. Από τα στοιχεία βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, πληροφορήθηκε την ύπαρξη της κοινωνικής υπηρεσίας από φίλους και συγγενείς (36%), ενώ ένα επίσης μεγάλο ποσοστό ενημερώθηκε από άλλες κοινωνικές υπηρεσίες π.χ. πρόνοια ή τις αντίστοιχες νομαρχιακές διευθύνσεις. Πολύ χαμηλό είναι το ποσοστό 0,7% των ερωτηθέντων που δήλωσαν ότι ενημερώθηκαν από εφημερίδες και δελτία τύπου.

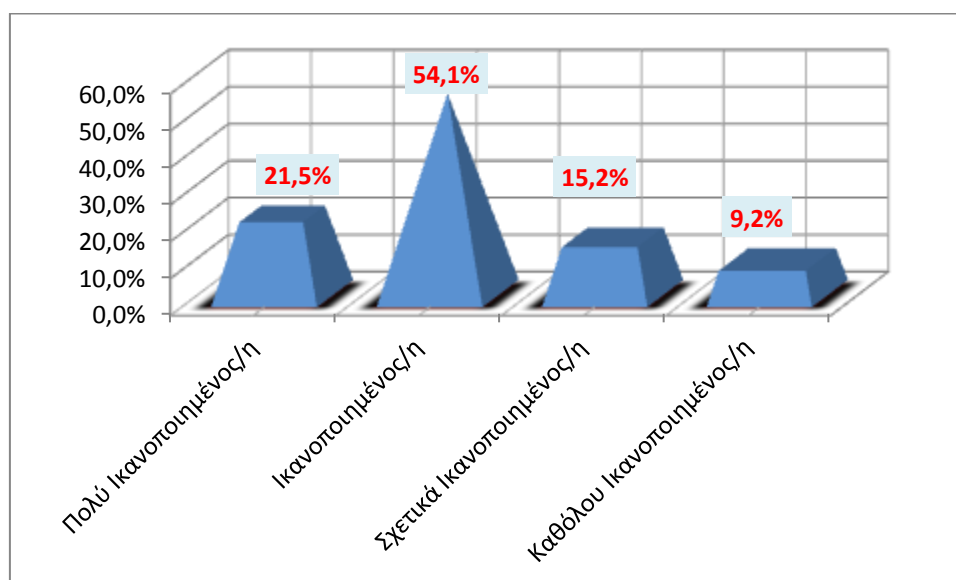


Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση

Διάγραμμα 3.7 «Πως ενημερωθήκατε για την λειτουργία της υπηρεσίας;»

Από το παραπάνω διάγραμμα 3.7, φαίνεται ο πολύ σημαντικός ρόλος που διαδραματίζουν στην χώρα μας τα «άτυπα δίκτυα ενημέρωσης» (Ξ. Κοντιάδης, 2008:193), όπως και η θετική εικόνα που σχημάτισαν οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου, αφού τις προτείνουν στους συγγενείς τους και στους φίλους τους.

Στο ερώτημα αν και κατά πόσο οι ερωτώμενοι είναι ικανοποιημένοι από όλες τις κοινωνικές δομές που παρέχονται από το Δήμο, ένα ποσοστό 90,8% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο ή απλά ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό μόλις 9,2% φαίνεται να είναι δυσαρεστημένο σχετικά με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.



Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*

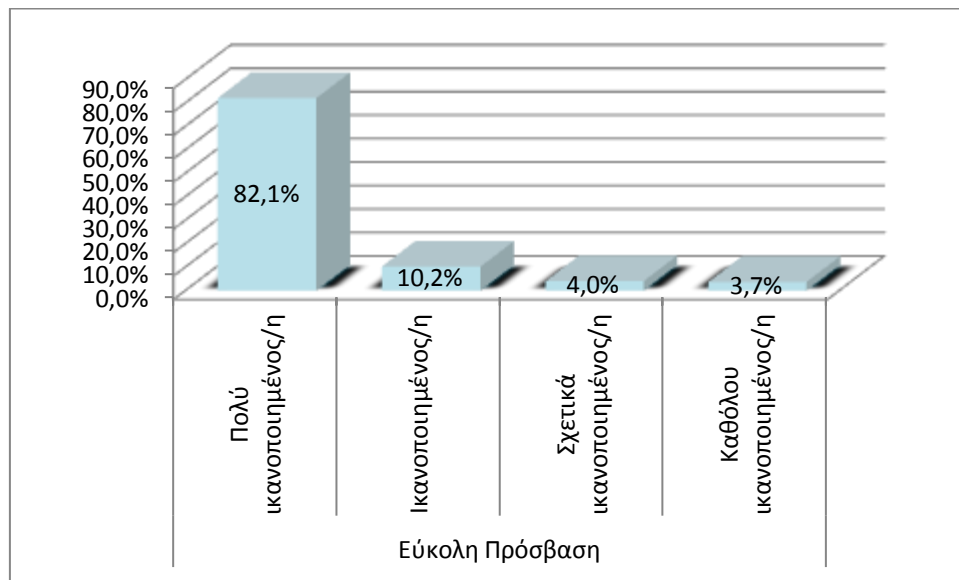
**Διάγραμμα 3.8 «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργία της υπηρεσίας;»**

Στο ερώτημα σχετικά με τη συνολική εικόνα οργάνωσης των κοινωνικών υπηρεσιών, οι ερωτώμενοι απάντησαν και σε επιπλέον σε ερωτήσεις ως προς:

1. Την τοποθεσία της κοινωνικής υπηρεσίας, που ποσοστό 92,3% θεωρεί ικανοποιητική, με εύκολη πρόσβαση

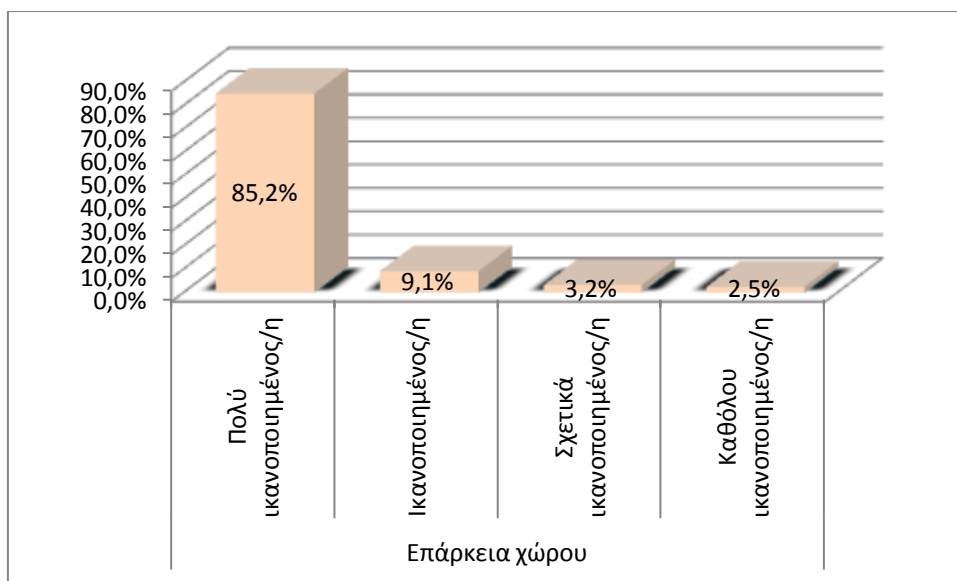


2. Την επάρκεια του χώρου της κοινωνικής υπηρεσίας με το 94,3% των ερωτώμενων να την χαρακτηρίζει από πολύ έως και ικανοποιητική
3. Την καταλληλότητα της υποδομής της κοινωνικής υπηρεσίας, με ποσοστό 83,1% να θεωρεί ότι οι χώροι που στεγάζονται οι κοινωνικές υπηρεσίες είναι κατάλληλοι.



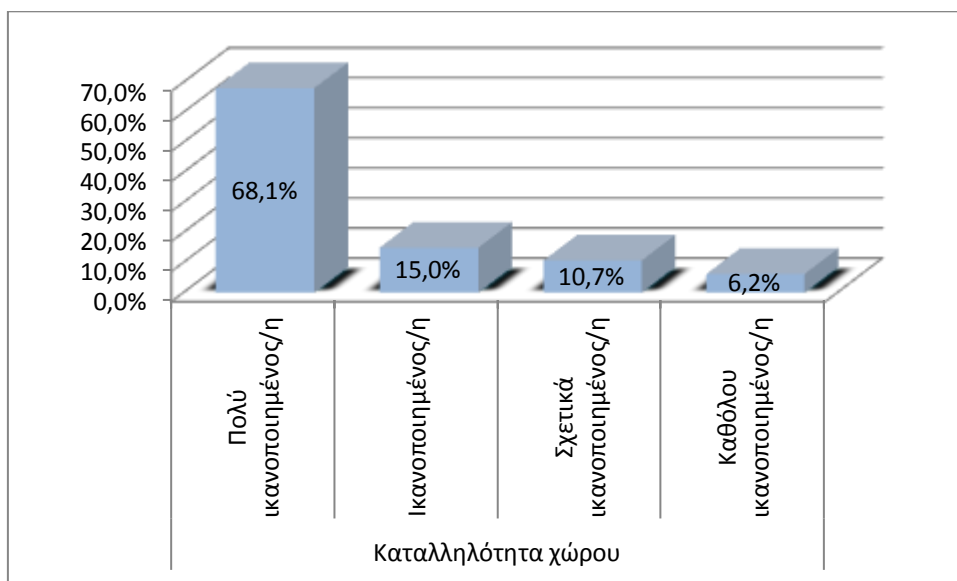
Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.9 Ικανοποίηση σχετικά με την ευκολία πρόσβασης στους χώρους των κοινωνικών υπηρεσιών**



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.10** Ικανοποίηση σχετικά με την επάρκεια του χώρου των κοινωνικών υπηρεσιών

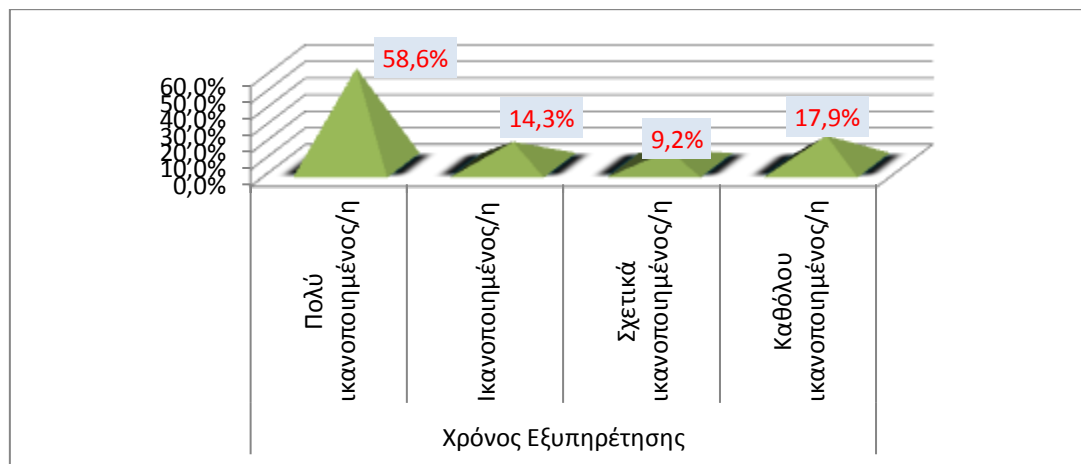


Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.11** Ικανοποίηση σχετικά με την καταλληλότητα του χώρου των κοινωνικών υπηρεσιών

Σχετικά με το χρόνο εξυπηρέτησης κάποιου ατόμου που επισκέπτεται τις δομές της κοινωνικής υπηρεσίας του Δήμου ένα ποσοστό της τάξης του 72,9 % είναι ικανοποιημένο από το χρόνο που χρειάζεται για να εξυπηρετηθεί. Υπάρχει όμως και

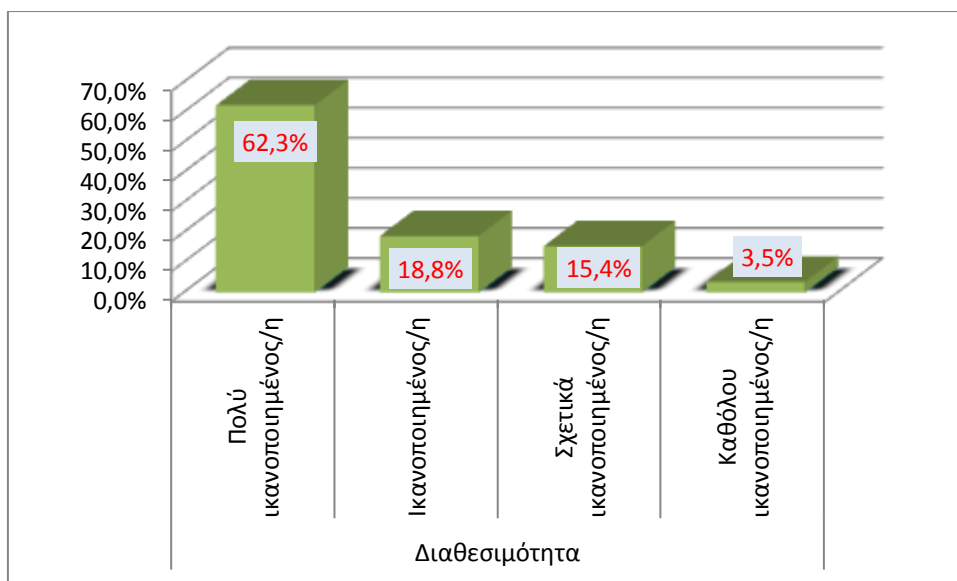
ένα ποσοστό 27,1 % που δεν θεωρεί ότι εξυπηρετείται όσο γρήγορα θα ήθελε, όπως φαίνεται στο επόμενο διάγραμμα 3.12:



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

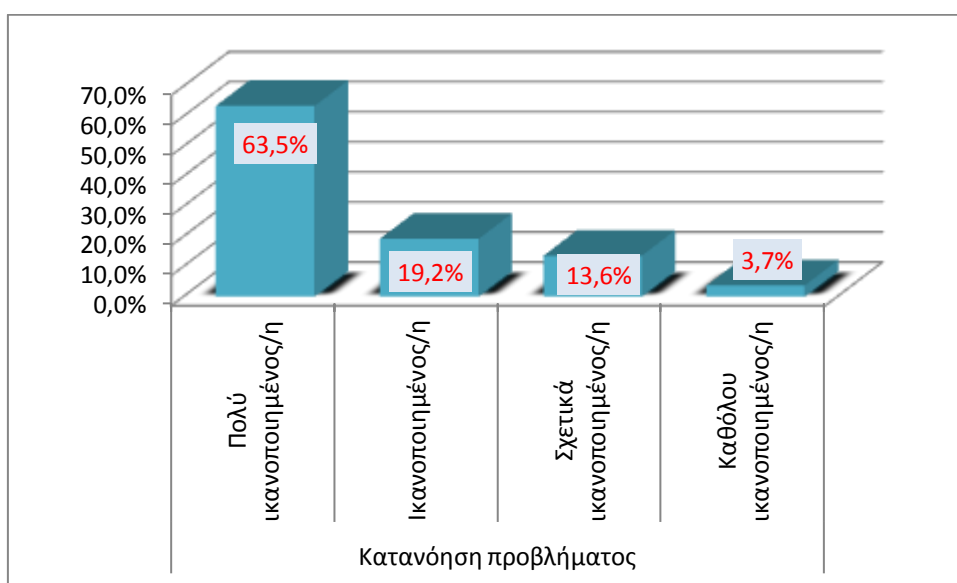
**Διάγραμμα 3.12 «Πόσο ικανοποιημένος/η είσαστε από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης;»**

Στα επόμενα διαγράμματα μελετάμε το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου σχετικά με την εξυπηρέτησή τους από το προσωπικό που στελεχώνει τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου. Εξετάζουμε δηλαδή, το βαθμό ικανοποίησης των ατόμων σε σχέση με τη διαθεσιμότητα, κατανόηση του προβλήματος του κάθε ατόμου, αμεσότητα στην εξυπηρέτηση και την αμεροληψία.



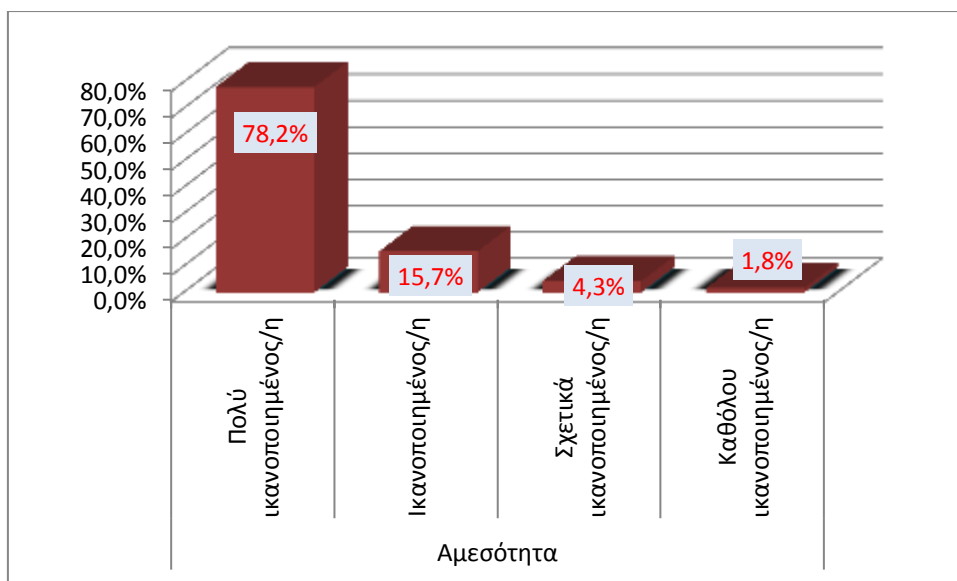
Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.13 Ικανοποίηση σε σχέση με τη διαθεσιμότητα του προσωπικού**



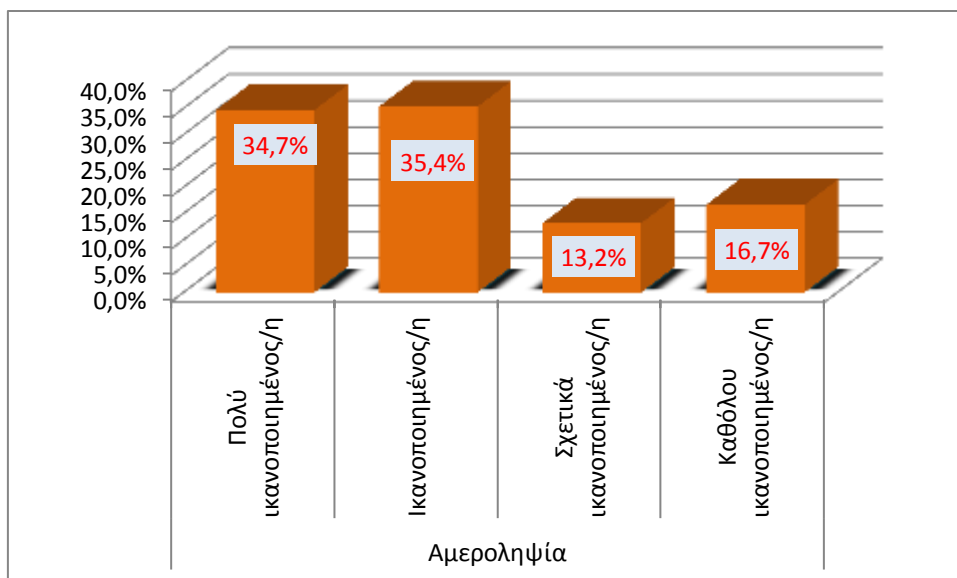
Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.14 Ικανοποίηση σε σχέση με την κατανόηση του προβλήματος από το προσωπικό**



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.15** Ικανοποίηση σε σχέση με την αμεσότητα του προσωπικού για εκτέλεση του αιτήματος



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

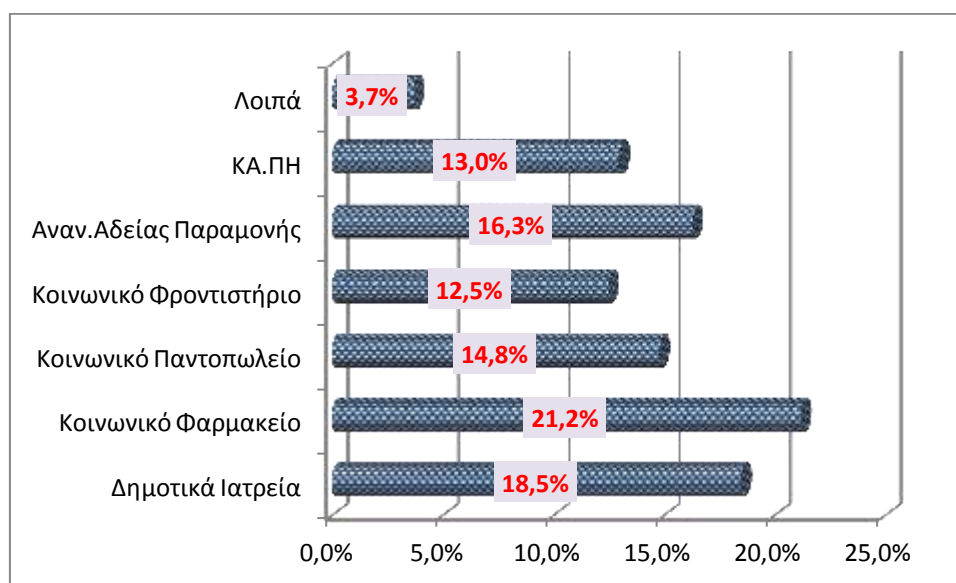
**Διάγραμμα 3.16** Ικανοποίηση σε σχέση με την αμεροληψία του προσωπικού

Παρατηρώντας τα ανωτέρω διαγράμματα, τα οποία απαντούν στο ερώτημα: «Πόσο ικανοποιημένος/η είσατε από τα στελέχη της κοινωνικής υπηρεσίας;», βλέπουμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων που κυμαίνεται από 70,1% έως 93,9% είναι

ικανοποιημένοι από την απόδοση των ατόμων που εργάζονται στις κοινωνικές δομές του Δήμου. Υπάρχει όμως ένα ποσοστό της τάξης του 29,9% που δηλώνει ότι δεν είναι πλήρως ικανοποιημένο σχετικά με την αμεροληψία του προσωπικού και ιδιαίτερα ένα 16,7% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από τη συμπεριφορά αυτή του προσωπικού.

### 3.5 Δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου

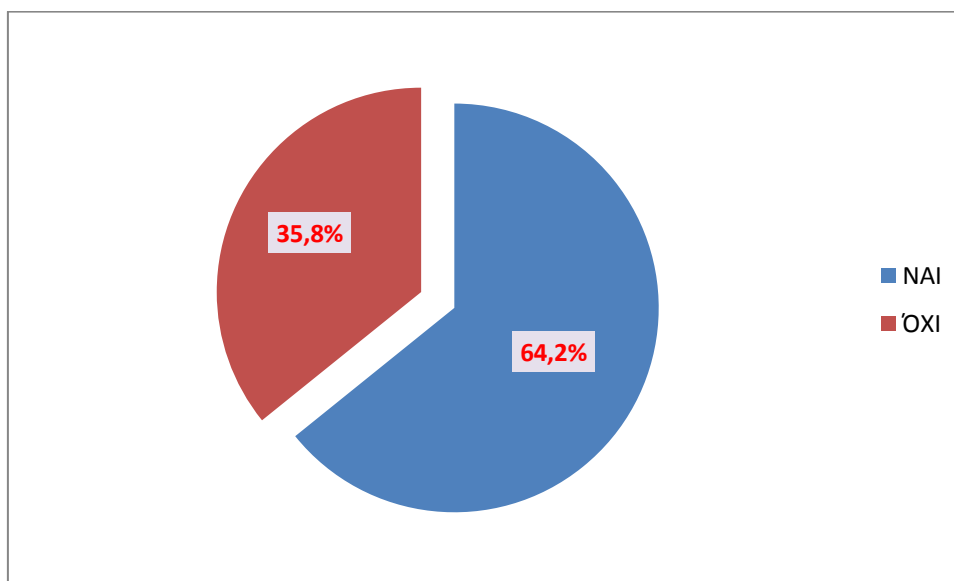
Η τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τους λόγους επίσκεψης της κοινωνικής υπηρεσίας, καθώς επίσης και την διασύνδεση ή όχι των επωφελομένων με άλλους φορείς προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημα τους. Από τα άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα ποσοστό 39,7%, επισκέφθηκε την κοινωνική υπηρεσία προκειμένου να λάβει υγειονομική και φαρμακευτική περίθαλψη, το 14,8% αφορά επίσκεψη στο Κοινωνικό Παντοπωλείο, το 12,5% είναι γονείς που έστειλαν τα παιδιά τους στο Κοινωνικό Φροντιστήριο, το 16,3% αφορά αλλοδαπούς για ανανέωση της άδειας παραμονής τους και το 13% αφορά ηλικιωμένους που επισκέπτονται τα ΚΑ.ΠΗ. Είναι φανερό πλέον η ανάγκη των ανθρώπων για την κάλυψη των βασικών αναγκών τους οι οποίοι λόγω της οικονομικής κρίσης οδηγούνται στις υπηρεσίες των Δήμων.



Πηγή: Ίδια Διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.17 «Για ποιο λόγο επισκεφτήκατε για πρώτη φορά την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου;»**

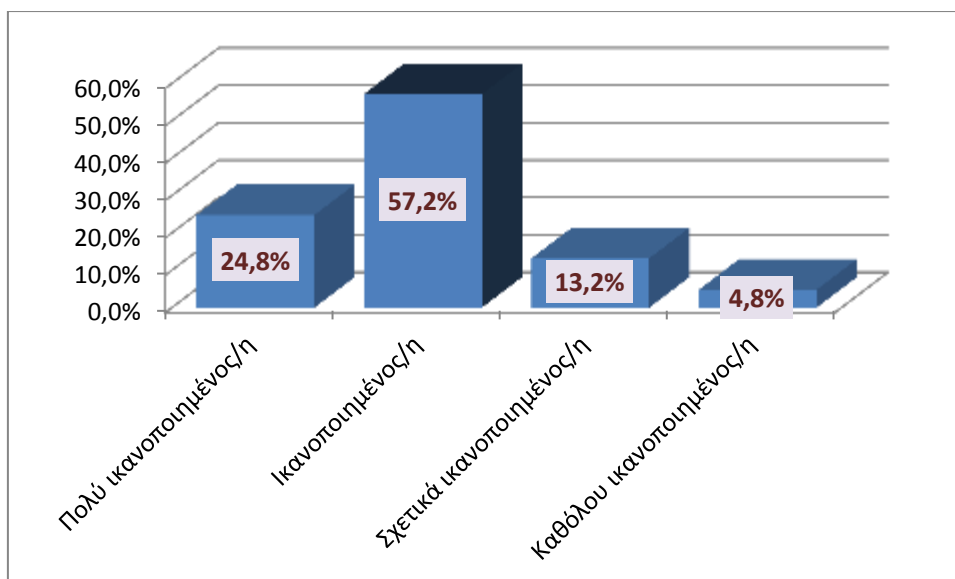
Στο επόμενο διάγραμμα φαίνεται ότι ένα ποσοστό ατόμων της τάξης του 64,2% χρειάστηκε να συνδεθεί με άλλες υπηρεσίες, οι οποίες και τους παρέπεμψαν να επισκεφθούν τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου.



*Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση*

**Διάγραμμα 3.18 «Για την ικανοποίηση του αιτήματός σας κρίθηκε απαραίτητη η διασύνδεση σας με άλλο φορέα;»**

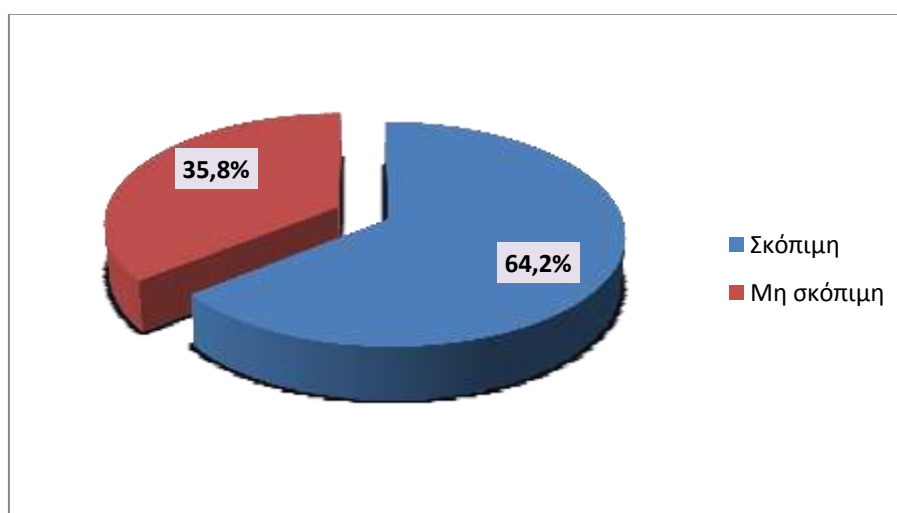
Το 82% των ερωτηθέντων οι οποίοι παραπέμφθηκαν σε άλλη υπηρεσία προκειμένου να εξυπηρετηθούν χαρακτήρισαν τη διασύνδεση των υπηρεσιών μεταξύ τους από πολύ έως ικανοποιητική, ενώ μόλις το 4,8% απάντησε «καθόλου ικανοποιημένο».



Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*

**Διάγραμμα 3.19 «Εφόσον κρίθηκε σκόπιμη η διασύνδεση σας με κάποιον άλλο φορέα, πόσο ικανοποιημένος είσαστε από αυτή την διασύνδεση;»**

Στο επόμενο διάγραμμα 3.20 το 64,2% των ερωτηθέντων λόγω του ότι δεν υπάρχει ικανοποιητική πληροφόρηση για τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου, θεώρησε σκόπιμη τη διασύνδεση των υπηρεσιών μεταξύ τους αφού για να ικανοποιηθεί κάποιο θέμα του επισκέφτηκε αρχικά μια άλλη υπηρεσία.

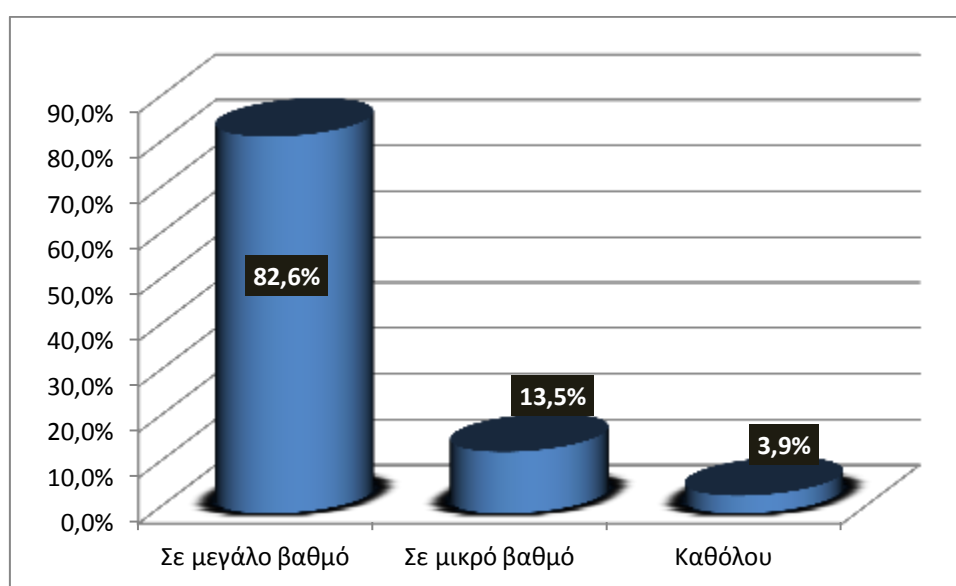


Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*

**Διάγραμμα 3.20 «Θεωρείται σκόπιμη την διασύνδεση σας με άλλο φορέα προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημα σας;»**



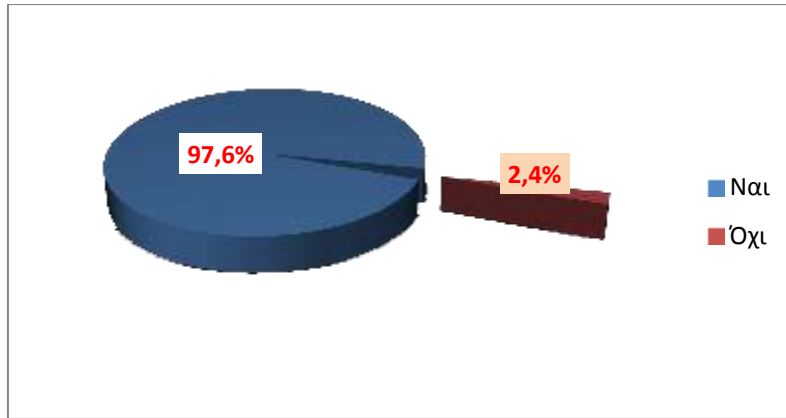
Όσον αφορά την εκπλήρωση του αιτήματος των ατόμων που επισκέφθηκαν τις κοινωνικές υπηρεσίες, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων και μάλιστα το 82,6% απάντησε ότι το αίτημά του ικανοποιήθηκε σε μεγάλο βαθμό ένα 13,5% σε μικρό, ενώ υπάρχει ένα πολύ μικρό ποσοστό του 3,9% που δηλώνει ότι το αίτημά του δεν ικανοποιήθηκε. Το επόμενο διάγραμμα δείχνει το βαθμό ικανοποίησης των αιτημάτων από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου.



*Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση*

### **Διάγραμμα 3.21 «Σε ποιο βαθμό ικανοποιήθηκε το αίτημα σας;»**

Σύμφωνα με το ανωτέρω διάγραμμα 3.21 το 17,4% δηλώνει τη μερική ή και καθόλου ικανοποίηση του αιτήματός του κατά την προσέλευσή του στις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου. Αυτό όμως δεν εμποδίζει τους ερωτώμενους σε ποσοστό 97,6% να δηλώσουν ότι θα σύστηναν τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου σε φίλους τους και συγγενείς τους, σε αντίθεση με το πολύ μικρό ποσοστό του 2,4% οι οποίοι δεν θα σύστηναν τις υπηρεσίες σε δικά τους άτομα.



Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*

**Διάγραμμα 3.22 «Θα συστήνατε την υπηρεσία του Δήμου σε φίλους ή συγγενείς εάν τυχόν είχαν κάποιο αντίστοιχο αίτημα;»**

### **3.6 Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου και τρόπου με τον οποίο πληροφορήθηκαν για τις κοινωνικές υπηρεσίες**

Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζουμε τη σχέση μεταξύ των ποιοτικών μεταβλητών «μορφωτικό επίπεδο» και «τρόπος πληροφόρησης για τις κοινωνικές υπηρεσίες». Προσπαθούμε δηλαδή, να δούμε πως ενημερώνονται για τις υπηρεσίες που παρέχονται από την κοινωνική υπηρεσία του δήμου οι πολίτες σε σχέση με το επίπεδο εκπαίδευσής τους.

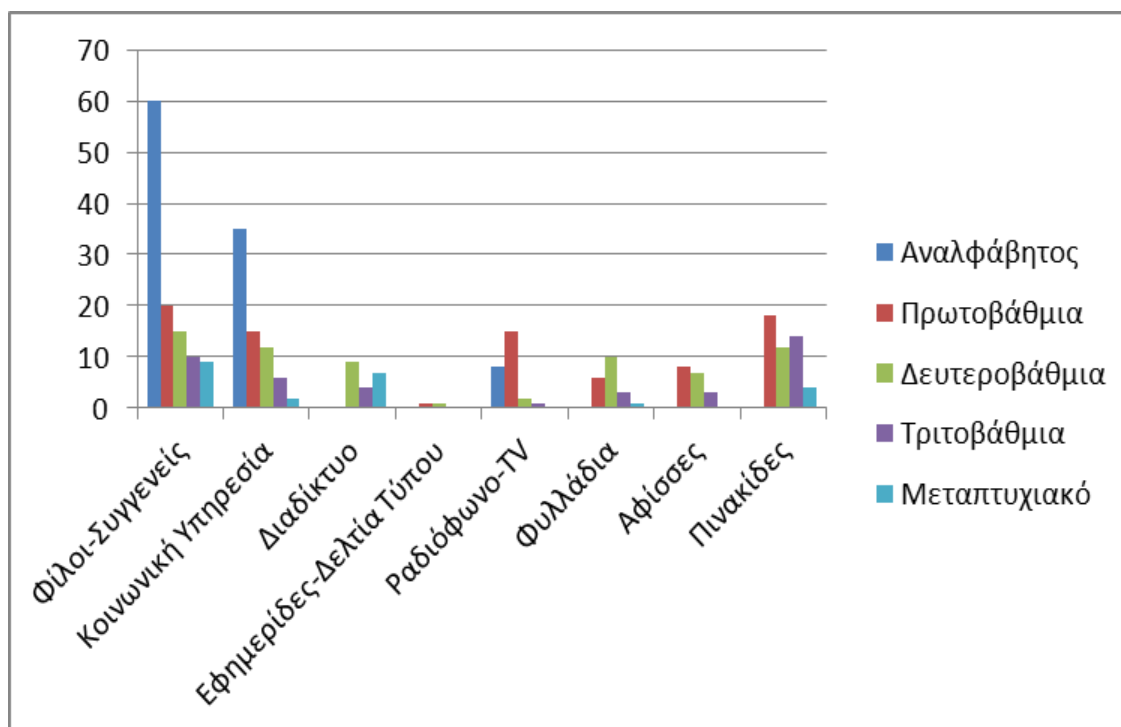
Από τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από τα ερωτηματολόγια κατασκευάζουμε τον επόμενο πίνακα:

**Πίνακας 3.4 Τρόπος πληροφόρησης για τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου/σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο του ερωτώμενου**

	Αναλφάβητος	Πρωτοβάθμια	Δευτεροβάθμια	Τριτοβάθμια	Μεταπτυχιακό	Σύνολα
Φίλοι-Συγγενείς	60	20	15	10	9	114
Κοινωνική Υπηρεσία	35	15	12	6	2	70
Διαδίκτυο	0	0	9	4	7	20
Εφημερίδες-Δελτία Τύπου	0	1	1	0	0	2
Ραδιόφωνο-TV	8	15	2	1	0	26
Φυλλάδια	0	6	10	3	1	20
Αφίσσες	0	8	7	3	0	18
Πινακίδες	0	18	12	14	4	48
<b>Σύνολα</b>	<b>103</b>	<b>83</b>	<b>68</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>318</b>

Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση

Χρησιμοποιώντας τα δεδομένα του ανωτέρω πίνακα, κατασκευάζουμε το επόμενο διάγραμμα:



Πηγή: Ιδία Διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.23 Συσχέτιση εκπαιδευτικού επιπέδου ερωτώμενων με τρόπο ενημέρωσης για την λειτουργία της υπηρεσίας**

Από το ανωτέρω διάγραμμα 3.22, είναι φανερό ότι τα άτομα με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης (αναλφάβητοι- πρωτοβάθμια εκπαίδευση), ενημερώνονται από φίλους και συγγενείς σε ποσοστό 43%, ενώ δεν χρησιμοποιούν καθόλου το διαδίκτυο. Επίσης ποσοστό της τάξης 12,9% χρησιμοποιούν τις εφημερίδες, το ραδιόφωνο και την τηλεόραση ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό 4,3% ενημερώθηκε από αφίσες. Οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ενημερώθηκαν κατά 39,7% από φίλους-συγγενείς και από την κοινωνική υπηρεσία, ενώ το 17,6% ενημερώθηκαν από πινακίδες που έχει αναρτήσει ο Δήμος. Στα άτομα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης το 24,4% ενημερώθηκε από φίλους και συγγενείς, το 9,7% από το διαδίκτυο, ενώ το 41,4% ενημερώθηκε από πινακίδες και αφίσες. Τέλος οι κατέχοντες μεταπτυχιακό τίτλο ενημερώθηκαν κατά 30,4% από το διαδίκτυο και το 39,1% από φίλους και συγγενείς.

Συμπερασματικά θα έλεγε κανείς ότι οι ερωτώμενοι, κυρίως ενημερώθηκαν από φίλους τους και συγγενείς, ενώ καθώς αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης, αυξάνεται και η χρήση του διαδικτύου.

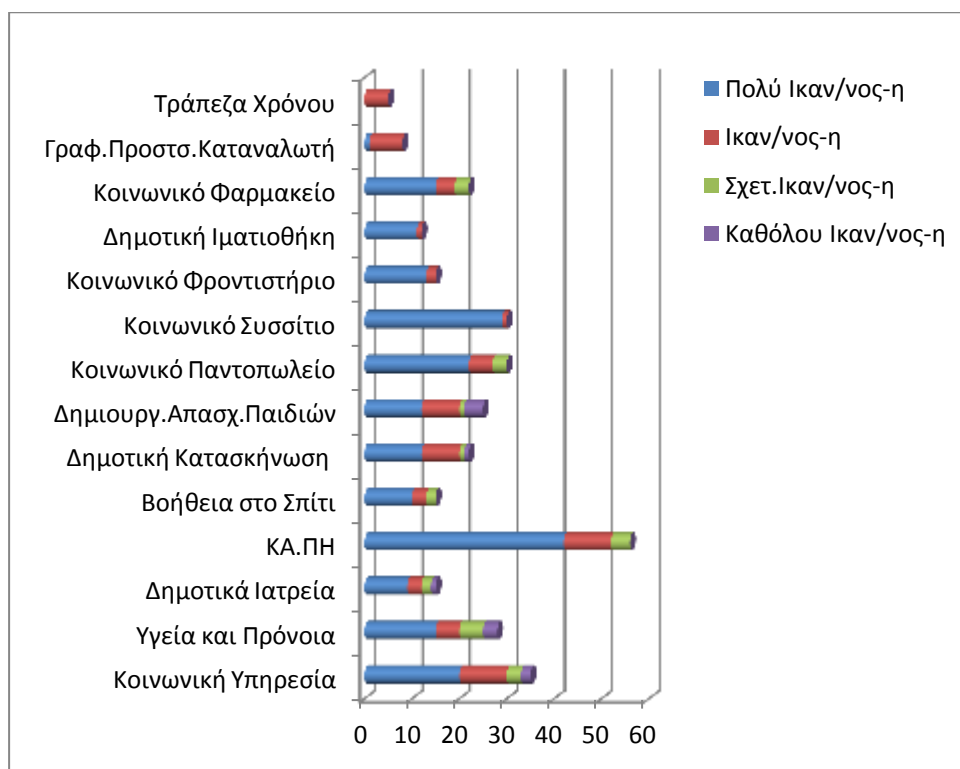
### *3.6.1 Συσχετίσεις που αφορούν στον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων.*

Στο επόμενο διάγραμμα, μελετάμε το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες από το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησής τους ανά κοινωνική υπηρεσία. Αρχικά έχουμε τον επόμενο πίνακα με τα στοιχεία από τα ερωτηματολόγια:

**Πίνακας 3.5 Ικανοποίηση/χρόνο εξυπηρέτησης από την αντίστοιχη υπηρεσία**

	Πολύ Ικαν/νος-η	Ικαν/νος-η	Σχετ.Ικαν/νος-η	Καθόλου Ικαν/νος-η	Σύνολα
Κοινωνική Υπηρεσία	20	10	3	2	35
Υγεία και Πρόνοια	15	5	5	3	28
Δημοτικά Ιατρεία	9	3	2	1	15
ΚΑ.ΠΗ	42	10	4	0	56
Βοήθεια στο Σπίτι	10	3	2	0	15
Δημοτική Κατασκήνωση	12	8	1	1	22
Δημιουργ.Απασχ.Παιδιών	12	8	1	4	25
Κοινωνικό Παντοπωλείο	22	5	3	0	30
Κοινωνικό Συσσίτιο	29	1	0	0	30
Κοινωνικό Φροντιστήριο	13	2	0	0	15
Δημοτική Ιματιοθήκη	11	1	0	0	12
Κοινωνικό Φαρμακείο	15	4	3	0	22
Γραφ.Προστο.Καταναλωτή	1	7	0	0	8
Τράπεζα Χρόνου	0	5	0	0	5
<b>Σύνολα</b>					<b>318</b>

Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*



Πηγή: *Ιδία Διαμόρφωση*

**Διάγραμμα 3.24 Βαθμός ικανοποίησης σε σχέση με το χρόνο εξυπηρέτησης από την αντίστοιχη υπηρεσία**

Τα κοινωνικό συσσίτιο συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης 96,7%. Αυτό, προέρχεται από την αυξημένη διάθεση για εξυπηρέτηση από το προσωπικό απέναντι στα άτομα που στερούνται ακόμα και καθημερινό φαγητό, αλλά και από την άριστη ποιότητα του φαγητού που παρέχει ο Δήμος. Ακολουθούν με ποσοστό 75% τα ΚΑ.ΠΗ, όπου και εκεί βλέπουμε την άνοξη ανταπόκριση του προσωπικού απέναντι στα άτομα τρίτης ηλικίας. Ακολουθεί το κοινωνικό παντοπωλείο με ποσοστό 73,3%, και η κοινωνική υπηρεσία (παρέχει συμβουλευτική και ψυχολογική βοήθεια στους πολίτες) με ποσοστό 57,1% μεγάλης ικανοποίησης.

Τα δημοτικά ιατρεία με ποσοστό 60%, αλλά με μικρό ποσό επισκεψιμότητας, δεκαπέντε (15) άτομα από τους ερωτώμενους τα επισκέφθηκαν. Αυτό οφείλεται στο ότι οι πιο πολλοί προτιμούν τον ιατρό που είναι ασφαλισμένοι, από το ασφαλιστικό τους ταμείο. Επίσης το κοινωνικό φροντιστήριο με ποσοστό μεγάλης ικανοποίησης 86,7%, δείχνει την άριστη εκπαίδευση που προσφέρεται στα παιδιά που το επιλέγουν.

Η δημοτική ιατριοθήκη συγκεντρώνει ποσοστό μεγάλης ικανοποίησης 91,6%, αλλά και το κοινωνικό φαρμακείο συγκεντρώνει ποσοστό μεγάλης ικανοποίησης 68,1% από τους ανθρώπους που λόγω έλλειψης εργασίας, έχουν χάσει την ασφαλιστική τους δυνατότητα. Υπάρχουν τέλος και ένδεκα (11) άτομα τα οποία δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα από το χρόνο εξυπηρέτησης των κοινωνικών δομών του Δήμου. Αυτό, αντιστοιχεί μόλις στο 3,4% του συνόλου των τριακοσίων δέκα οκτώ (318) ατόμων, που ερωτήθηκαν.

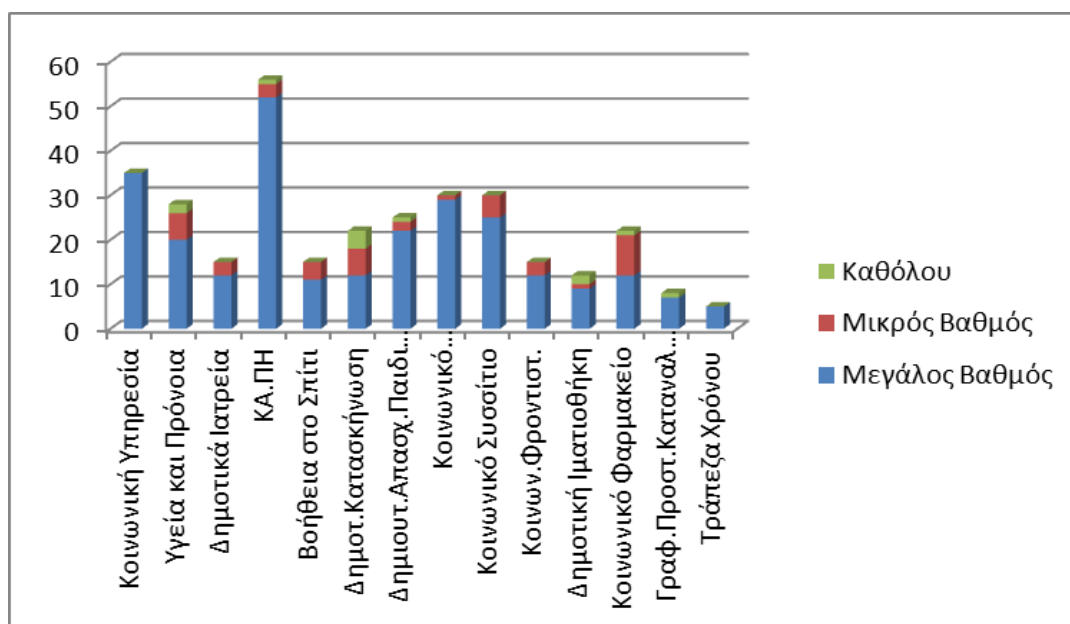
Εκτός από την ταχύτητα εξυπηρέτησης των δημοτών, που επισκέπτονται μία υπηρεσία, καλό θα ήταν να δούμε το βαθμό ικανοποίησης των δημοτών σε σχέση με την εξυπηρέτηση του αιτήματός τους ή της παροχής από την αντίστοιχη υπηρεσία. Παρατηρώντας, τα στοιχεία από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων καταρτίζουμε τον επόμενο πίνακα:

**Πίνακας 3.6 Βαθμός ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση του αιτήματος ή της παροχής ανά υπηρεσία**

	Μεγάλος Βαθμός	Μικρός Βαθμός	Καθόλου	Σύνολα
Κοινωνική Υπηρεσία	35	0	0	35
Υγεία και Πρόνοια	20	6	2	28
Δημοτικά Ιατρεία	12	3	0	15
ΚΑ.ΠΗ	52	3	1	56
Βοήθεια στο Σπίτι	11	4	0	15
Δημοτ.Κατασκήνωση	12	6	4	22
Δημιουτ.Απασχ.Παιδιών	22	2	1	25
Κοινωνικό Παντοπωλείο	29	1	0	30
Κοινωνικό Συσσίτιο	25	5	0	30
Κοινων.Φροντιστ.	12	3	0	15
Δημοτική Ιματιοθήκη	9	1	2	12
Κοινωνικό Φαρμακείο	12	9	1	22
Γραφ.Προστ.Καταναλωτή	7	0	1	8
Τράπεζα Χρόνου	5	0	0	5
<b>Σύνολα</b>	<b>263</b>	<b>43</b>	<b>12</b>	<b>318</b>

Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

Από τα στοιχεία του ανωτέρω πίνακα κατασκευάζουμε το επόμενο διάγραμμα:



Πηγή: Ιδία διαμόρφωση

**Διάγραμμα 3.25 Βαθμός ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση του αιτήματος ή της παροχής ανά υπηρεσία**

Ο πίνακας 3.9 και το διάγραμμα 3.24 δείχνουν ότι οι δημότες είναι σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι από την εξέλιξη του αιτήματός τους ή από την υπηρεσία που τους προσφέρθηκε κατά την επίσκεψή τους στις κοινωνικές δομές του Δήμου. Είναι φανερό ότι διακόσιοι εξήντα τρεις δημότες (263) από τους τριακόσιους δέκα οκτώ που ρωτήθηκαν (318), δηλαδή σε ποσοστό 82,6% ικανοποιήθηκαν σε μεγάλο βαθμό από την πορεία του αιτήματός τους, σε αντίθεση με το πολύ μικρό ποσοστό του 3,9% (περίπου δώδεκα (12) άτομα τα οποία θεώρησαν ότι η υπηρεσία δεν ανταποκρίθηκε στο αίτημά τους όπως ίσως θα ήθελαν.

### *3.6.2 Συσχετίσεις που αφορούν σύσταση της αντίστοιχης υπηρεσίας του Δήμου σε άλλα άτομα*

Ο επόμενος πίνακας, μας δίνει μία πρώτη εικόνα με τον αριθμό των ατόμων, οι οποίοι θα σύστηναν ή δεν θα σύστηναν την αντίστοιχη υπηρεσία σε γνωστούς ή φίλους ή γενικότερα σε άλλα άτομα.

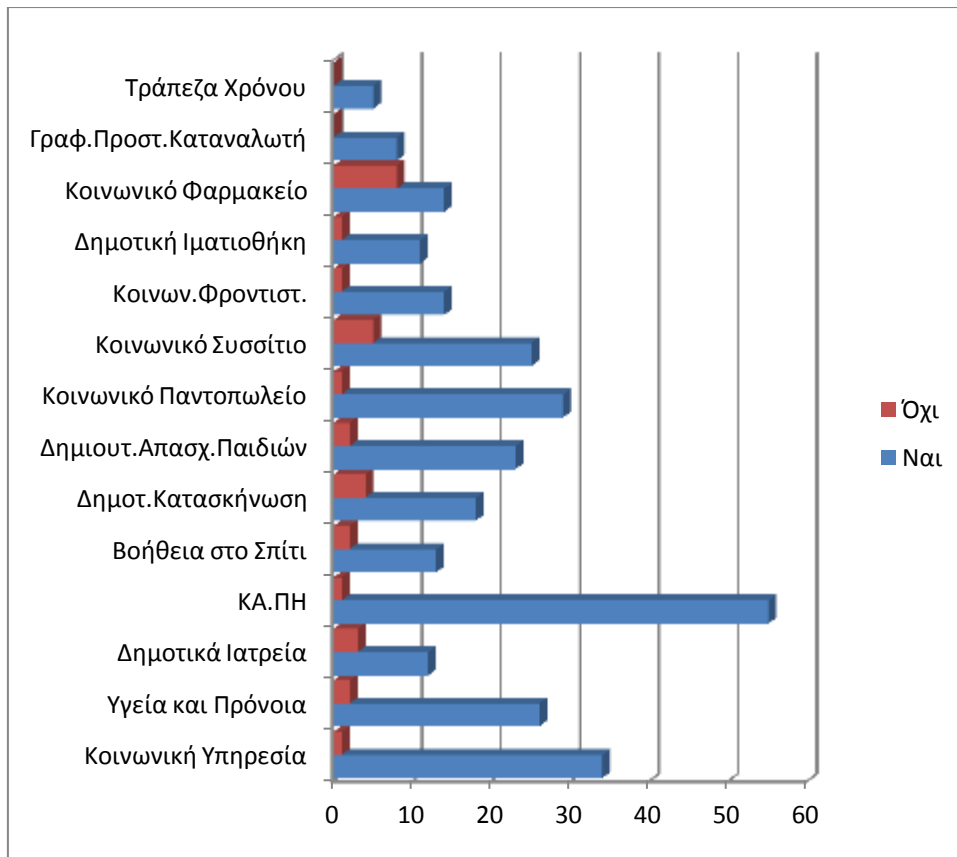


**Πίνακας 3.10 Σύσταση ή όχι της αντίστοιχης υπηρεσίας του Δήμου σε άλλα άτομα**

	Ναι	Όχι	Σύνολα
Κοινωνική Υπηρεσία	34	1	35
Υγεία και Πρόνοια	26	2	28
Δημοτικά Ιατρεία	12	3	15
ΚΑ.ΠΗ	55	1	56
Βοήθεια στο Σπίτι	13	2	15
Δημοτ.Κατασκήνωση	18	4	22
Δημιουτ.Απασχ.Παιδιών	23	2	25
Κοινωνικό Παντοπωλείο	29	1	30
Κοινωνικό Συσσίτιο	25	5	30
Κοινων.Φροντιστ.	14	1	15
Δημοτική Ιματιοθήκη	11	1	12
Κοινωνικό Φαρμακείο	14	8	22
Γραφ.Προστ.Καταναλωτή	8	0	8
Τράπεζα Χρόνου	5	0	5
<b>Σύνολα</b>	<b>287</b>	<b>31</b>	<b>318</b>

*Πηγή: Ιδία διαμόρφωση*

Είναι σημαντικό το γεγονός ότι διακόσια ογδόντα επτά άτομα (287), δηλαδή σε ποσοστό 90,2%, θα σύστηναν την αντίστοιχη υπηρεσία σε άλλους δημότες. Υπάρχουν όμως και 31 άτομα (ποσοστό 9,7%), που δεν θα σύστηναν την αντίστοιχη κοινωνική δομή για λόγους μη εκπλήρωσης του αιτήματός τους. Χαρακτηριστικό είναι και το διάγραμμα που ακολουθεί



Πηγή: *Ιδία διαμόρφωση*

**Διάγραμμα 3.26 Σύσταση ή όχι της αντίστοιχης υπηρεσίας του Δήμου σε άλλα άτομα**

### 3.7 Συμπεράσματα από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων

Στην παράγραφο αυτή θα παρουσιαστούν συνοπτικά τα σημαντικότερα αποτελέσματα από τις αναλύσεις των προηγούμενων παραγράφων.

Ο σκοπός μας ήταν να αναδειχθεί ο βαθμός στον οποίο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από τις υπηρεσίες που είναι επιφορτισμένες να επιτελέσουν την κοινωνική πολιτική στο Δήμο Αγίου Δημητρίου. Έτσι επισκεπτόμενοι τις κοινωνικές δομές του δήμου, επιλέχθηκε ένα δείγμα τριακοσίων δέκα οκτώ (318) δημοτών με ανομοιογενές δημογραφικό προφίλ, οι οποίοι επισκέπτονται τις υπηρεσίες αυτές ώστε να εξυπηρετηθούν σε διάφορα θέματα που τους απασχολούν.

Το δείγμα περιλαμβάνει: εκατόν σαράντα εννέα άνδρες (149) και εκατόν εξήντα εννέα γυναίκες (169). Το μορφωτικό τους επίπεδο ανέρχεται σε ποσοστό 77,6% από πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια (συμπεριλαμβάνονται και τα Ι.Ε.Κ.) εκπαίδευση, ενώ ένα ποσοστό 13,4% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο. Το οξύμωρο για την εποχή μας είναι το ποσοστό του 9% που δήλωσαν αναλφάβητοι και είναι υπερήλικες. Σχετικά με την οικογενειακή τους κατάσταση το 41,5% είναι έγγαμοι και το 37,3% αυτών έχουν δύο (2) παιδιά. Σε σχέση με το επάγγελμά τους τα μεγαλύτερα ποσοστά είναι οι συνταξιούχοι (32,1%), άνεργοι (18,2%), και οι μαθητές-φοιτητές(16,3%). Οι υπόλοιποι είναι δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι, ελεύθεροι επαγγελματίες και νοικοκυρές σε πολύ μικρά ποσοστά.

Σε γενικές γραμμές πάντως οι ερωτώμενοι είναι: από πολύ ικανοποιημένοι έως ικανοποιημένοι από τη χρήση των κοινωνικών δομών του δήμου. Αν και δεν τους ενδιαφέρει ιδιαίτερα η υλικοτεχνική δομή των χώρων στις οποίες στεγάζονται οι υπηρεσίες είναι ικανοποιημένοι όμως από αυτό. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι πολίτες είναι πολύ ικανοποιημένοι από το προσωπικό των υπηρεσιών οι οποίοι κατανοούν το πρόβλημά τους, ανταποκρίνονται άμεσα σε αυτό και διαθέτουν ένα καλό ποσοστό αμεροληψίας. Το αναφέρουμε αυτό γιατί ένα ποσοστό 29,9% δεν είναι πλήρως ικανοποιημένο από την αμεροληψία.

Το γεγονός αυτό δείχνει τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα που πρέπει να έχουν οι υπηρεσίες άσχετα με το πώς είναι οι εγκαταστάσεις τους δομημένες. Είναι φανερό ότι ο τρόπος με τον οποίο πληροφορούνται για τις υπηρεσίες του δήμου που προσφέρουν κοινωνικό έργο εξαρτάται από το μορφωτικό επίπεδο των δημοτών που στην πλειοψηφία είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες, κυρίως λόγω της επικοινωνίας με το προσωπικό.

Το 64,2% των ερωτηθέντων θεώρησε σκόπιμη τη διασύνδεση των υπηρεσιών μεταξύ τους αφού για να ικανοποιηθεί κάποιο θέμα του επισκέφτηκε αρχικά μια άλλη υπηρεσία. Σε αυτό συνέβαλε και το γεγονός σε ποσοστό 82,6% το αίτημά του ικανοποιήθηκε με επιτυχία. Βέβαια οι περισσότεροι θεωρούν ότι με μία πιο καλή ενημέρωση των δημοτών θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν από τις υπηρεσίες του δήμου τους χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν πρωτίστως μία άλλη υπηρεσία.

Συμπερασματικά θα έλεγε κανείς ότι οι ερωτώμενοι δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες και την κοινωνική πολιτική του δήμου τους και μάλιστα σε ποσοστό 97,6% θα σύστηναν τις υπηρεσίες και σε άλλους δημότες.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

*«Η συζήτηση καταλήγει σ' ένα συμπέρασμα, αλλά αυτό δεν καθιστά το συμπέρασμα σίγουρο, εκτός κι αν το μυαλό το ανακαλύψει και μέσα από την εμπειρία» Roger Bacon<sup>34(1)</sup>*

Η Ελλάδα από τα μέσα του έτους 2010 έχει εισέλθει σε μια φάση οικονομικής ύφεσης η οποία έχει πλήξει σχεδόν όλο τον πληθυσμό της χώρας. Το «Κράτος Πρόνοιας» λόγω μη επάρκειας πλέον πόρων έχει μεταφέρει υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Ο Δήμος Αγίου Δημητρίου του νομού Αττικής πρωτοστατεί σε μία τέτοια προσπάθεια θέτοντας στις υπηρεσίες των πολιτών ένα σύνολο από δράσεις όπως: α) η κοινωνική υπηρεσία η οποία παρέχει συμβουλές για ψυχοκοινωνική ένταξη, β) τα δημοτικά ιατρεία τα οποία παρακολουθούν την υγεία ευπαθών ομάδων (ανασφάλιστα άτομα, άποροι κ.α. γ) τα κέντρα ανοικτής προστασίας ηλικιωμένων (ΚΑ.ΠΗ) τα οποία παρέχουν βιολογική και ψυχολογική στήριξη στα άτομα της τρίτης ηλικίας, δ) την υπηρεσία «βοήθεια στο σπίτι» όπου εξειδικευμένο προσωπικό παρέχει υπηρεσίες σε άτομα που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν κάνοντας επισκέψεις στο σπίτι τους, ε) η δημοτική κατασκήνωση και η δημιουργική απασχόληση παιδιών όπου παρέχουν στα παιδιά του δήμου τρόπους να μαθαίνουν και να δημιουργούν μέσα από το παιχνίδι φροντίζοντας ταυτόχρονα και την καλή τους υγεία, στ) το κοινωνικό παντοπωλείο και το κοινωνικό συσσίτιο τα οποία προσφέρουν σίτιση, τρόφιμα και είδη υγιεινής σε απόρους, ηλικιωμένους και γενικά σε άτομα που δεν μπορούν να καλύψουν τις βασικές ανάγκες της ζωής, ζ) το κοινωνικό φαρμακείο και η δημοτική ιματιοθήκη που προσφέρουν φάρμακα και ιματισμό σε ανασφάλιστους, απόρους και γενικά στις ευπαθείς ομάδες του δήμου η) το κοινωνικό φροντιστήριο που παρέχει τη δυνατότητα σε μαθητές οικονομικά αδύναμων οικογενειών να έχουν φροντιστηριακή βοήθεια στα μαθήματά τους, θ) η υπηρεσία προστασίας του καταναλωτή η οποία συμβουλεύει υπερχρεωμένα νοικοκυριά ώστε να μην χάσουν την κατοικία τους από τους πλειστηριασμούς και θ) η υπηρεσία προστασίας του καταναλωτή η οποία συμβουλεύει υπερχρεωμένα νοικοκυριά ώστε να μην χάσουν την κατοικία τους από

<sup>34</sup> <http://thinkexist.com/quotes/with/keyword>

τους πλειστηριασμούς και 1) η τράπεζα χρόνου μία καινοτόμο υπηρεσία όπου ένας δημότης μπορεί να ανταλλάξει προϊόντα ή και υπηρεσίες με έναν άλλο δημότη.

Είναι όμως οι συμμετέχοντες στις δράσεις του Δήμου ικανοποιημένοι; Για να απαντηθεί το ερώτημα αυτό καταφύγαμε στη στατιστική διαδικασία των ερωτηματολογίων μέσω της οποίας ένα δείγμα επωφελούμενων από τις κοινωνικές υπηρεσίες απάντησαν σε μια σειρά ερωτήσεων οι οποίες εκτός από τα δημογραφικά και κοινωνικά στοιχεία του κάθε ατόμου, είχαν σκοπό να αντλήσουν στοιχεία σχετικά με το εάν ο κάθε πολίτης είναι ικανοποιημένος τόσο από την υλικοτεχνική δομή της κάθε υπηρεσίας, όσο και από την εξυπηρέτησή του κατά την επίσκεψη στην αντίστοιχη υπηρεσία.

Από τις συσχετίσεις των απαντήσεων που πήραμε, χρησιμοποιώντας το στατιστικό πακέτο: Statistical Package for the Social Sciences (συντ.S.P.S.S) έκδοση 15 φαίνεται ότι οι ερωτώμενοι δεν πολυενδιαφέρονται από την υλικοτεχνική δομή των υπηρεσιών, ενώ αυτό που τους ενδιαφέρει είναι η ικανοποίηση του αιτήματος τους. Πράγματι, στον πίνακα 3.6 όπου εξετάζεται η «ικανοποίηση από την υπηρεσία» σε σχέση με: το χρόνο εξυπηρέτησης του πολίτη, την κατανόηση των υπαλλήλων στα προβλήματα των πολιτών και την ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών, ο συντελεστής συσχέτισης είναι αντίστοιχα  $r=0,017$ ,  $r=0,323$ ,  $r=0,325$ , το τεστ σημαντικότητας να δίνει  $Sig=0,017$ ,  $Sig=0,000$  και  $Sig=0,000$ . Βλέπουμε ότι η μεταβλητή Sig είναι μικρότερη από την τιμή 0,005 γεγονός που δείχνει ισχυρή συσχέτιση σε βαθμό 99% γεγονός που δικαιώνει την εκτίμησή μας όσο πιο πολύ ικανοποιείται το αίτημα του πολίτη τόσο πιο πολύ ικανοποιημένος είναι αυτός από την υπηρεσία που επισκέφθηκε.

Επίσης, από τον πίνακα 3.4 υπάρχει μια θετική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης από την υπηρεσία και την ηλικία των ερωτωμένων. Ο συντελεστής συσχέτισης είναι  $r=0,242$ ,  $Sig=0,001<0,005$  και αυτό μας δείχνει ότι το προσωπικό των κοινωνικών υπηρεσιών του δήμου είναι πιο ευαισθητοποιημένο και εξυπηρετικό στα άτομα της τρίτης ηλικίας.

Στο διάγραμμα 3.16 υπάρχει ένα ποσοστό της τάξης του 16,7% των ερωτωμένων οι οποίοι θεωρούν ότι κατά την εξυπηρέτησή τους υπήρξε μια μεροληπτική τάση από το προσωπικό της υπηρεσίας. Αν και το ποσοστό δεν είναι πολύ μεγάλο δηλαδή αντιστοιχεί σε πενήντα τρία (53) άτομα από το επιλεγέν δείγμα και μπορεί να είναι

κάποια τυχαία γεγονότα τα οποία θα δυσαρέστησαν κάποιους πολίτες. Το γεγονός αυτό δεν σημαίνει ότι μπορεί να γενικευθεί για όλο τον πληθυσμό αφού από το ίδιο διάγραμμα το 70,1% είναι πλήρως ικανοποιημένο από την εξυπηρέτησή του.

Ολοκληρώνοντας, θα λέγαμε ότι οι δημότες είναι σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι από την προσέλευσή τους στις κοινωνικές δομές του δήμου αλλά και από την ανταπόκριση των στελεχών των υπηρεσιών στα προβλήματά του. Μάλιστα το 90,2% αυτών είναι αρκετά ευχαριστημένοι και θα σύστηναν τις υπηρεσίες και σε άλλους πολίτες.

Το μεγάλο πρόβλημα όμως που υπάρχει είναι η έλλειψη προσωπικού όπως αυτό φαίνεται από τα στοιχεία του πίνακα 2.5 και του διαγράμματος 2.9. Από την επίσκεψή μας στις κοινωνικές δομές, πάγιο αίτημα των ασχολουμένων είναι η πρόσληψη προσωπικού διότι αυτή τη στιγμή το προσωπικό μαζί με τους εθελοντές και κάποιους συμβασιούχους δεν επαρκούν. Η έλλειψη προσωπικού περιορίζει το φάσμα λειτουργιών και δραστηριοτήτων, με άμεση επίπτωση την μη αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι ο φορέας εκείνος που θα παίζει το μεγαλύτερο ρόλο στην παροχή υπηρεσιών της κοινωνικής πολιτικής. Το κεντρικό κράτος με την εκχώρηση αρμοδιοτήτων στους δήμους, έδωσε την ευκαιρία να δημιουργηθούν προγράμματα και δράσεις τα οποία οι Δήμοι τα έφεραν εις πέρας με μεγάλη επιτυχία.

Για να ενδυναμωθεί ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης χρειάζεται περισσότερη αποκέντρωση και υλοποιήσεις προγραμμάτων τα οποία θα βοηθήσουν τους δημότες, χωρίς όμως να χάνεται η αίσθηση της προσωπικής σχέσης με αυτούς.

Στην εργασία αυτή παρουσιάστηκε ο τρόπος με τον οποίο ασκείται η κοινωνική πολιτική σε έναν από τους μεγαλύτερους δήμους του νομού Αττικής το δήμο του Αγίου Δημητρίου. Ο τρόπος μελέτης έγινε με γνώμονα την πίστη ότι η εργασία αυτή θα προσθέσει ένα μικρό λιθαράκι στην όλη συζήτηση για την άσκηση της κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο. Ας ελπίσουμε ότι η αλληλεγγύη, η φιλανθρωπία και ο εθελοντισμός θα αποφέρουν τους καρπούς τους στους δοκιμαζόμενους από την οικονομική κρίση πολίτες της χώρας μας.



# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## ΒΙΒΛΙΑ

### ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- ✚ Αγριαντώνη, Χρ. (2004) *Η ελληνική οικονομία στον πρώτο βιομηχανικό αιώνα*, Β. Παναγιωτόπουλος (επιμέλεια) *Ιστορία του νέου ελληνισμού 1770-2000*, 4ος τόμος. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- ✚ Δημητριάδης, Ε. (2002) *Στατιστικές εφαρμογές με S.P.S.S.*. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ
- ✚ Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (1995) *Κοινωνική πολιτική και τοπική αυτοδιοίκηση Παρούσα κατάσταση και προοπτικές*. Αθήνα: Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης
- ✚ Ελληνική Δημοκρατία Νόμος 2539 (1997) *Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης*. Φ.Ε.Κ. 244 Τ.Α, 4/12/1997
- ✚ Ελληνική Δημοκρατία Νόμος 3852 (2010) *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης*. Φ.Ε.Κ. 87 Τ. Α, 7/06/2010
- ✚ Καραγιώργας, Δ.Π. (1981) *Δημόσια Οικονομική1: Οι οικονομικές λειτουργίες του κράτους*. Αθήνα: Παπαζήσης
- ✚ Καρβούνης, Αντ. (2004) *Εισαγωγή στην οργάνωση και λειτουργία του κράτους*. Αθήνα: Πατάκης
- ✚ Κοντιάδης, Ξ. και Απίστουλας, Δ. (2006) *Μεταρρύθμιση του κοινωνικού κράτους και τοπική αυτοδιοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
- ✚ Κοντιάδης, Ξ. (2008) *Εισαγωγή στη Κοινωνική Διοίκηση και τους Θεσμούς Κοινωνικής Ασφάλειας*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
- ✚ Κοντιάδης, Ξ. και Τσέκος, Θ. (2008) *Η αναδιάρθρωση της κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
- ✚ Σακελλαρόπουλος, Σπ. (2001) *Η Ελλάδα στη Μεταπολίτευση Πολιτικές και κοινωνικές εξελίξεις 1974-1988*. Αθήνα: Λιβάνης

- ✚ Σκουτέλης, Γ. (1993) *Κράτος πρόνοιας και κοινωνική προστασία: εξελίξεις και προοπτικές η ελληνική πραγματικότητα στο Διαστάσεις της κοινωνικής πολιτικής σήμερα*. Αθήνα: Ίδρυμα Σάκη Καράγιωργα
- ✚ Σταθάκης, Γ. (2003) *Η απρόσμενη οικονομική ανάπτυξη στις δεκαετίες του 50 και 60: η Αθήνα ως αναπτυξιακό υπόδειγμα, στο 1949-1967 η εκρηκτική εικοσαετία*. Αθήνα: Εταιρεία σπουδών νεοελληνικού πολιτισμού και γενικής παιδείας
- ✚ Στασινοπούλου, Ό. (1997) *Κράτος Πρόνοιας: Ιστορική Εξέλιξη-σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις, 2η έκδοση*. Αθήνα: Gutenberg
- ✚ Υφαντόπουλος, Γ. (2003) *Τα οικονομικά της Υγείας Θεωρία και Πολιτική* Αθήνα: ΤΥΠΩΘΕΙΤΩ-Γ. Δάρδανος
- ✚ Χλέπας, Ν.-Κ. (1998) *Λειτουργική επέκταση και οργανωτικός κατακερματισμός. Οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ και οι τρέχουσες τάσεις για τη μετάθεση τους σε άλλους φορείς, στο Ν.-Κ. Χλέπας (επιμέλεια) Προοπτικές της τοπικής δημοκρατίας Ένας ελληνογερμανικός διάλογος για την τοπική αυτοδιοίκηση*. Αθήνα: Σάκκουλας
- ✚ Ψαλιδόπουλος, Μ. (2003) *Διεθνής σύγκρουση και οικονομική σκέψη Διεθνές εμπόριο και εθνικό συμφέρον 17ος-20ος αιώνας*. Αθήνα: Μεταμεσονύκτιες Εκδόσεις

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- ✚ Akrivopoulou, C. Dimitropoulos, G. Koutnatzis S.-I. (2012) *The “Kallikratis Program” The Influence of International and European Policies on the Reforms of Greek Local Government*
- ✚ Ewald, Fr.(2000) *Ιστορία του κράτους πρόνοιας*. Αθήνα: Gutenberg
- ✚ Hobsbawm, Er.(1992) *Η εποχή των επαναστάσεων 1789-1848: Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης*
- ✚ Mazower, W. (2001) *Σκοτεινή Ήπειρος - Ο Ευρωπαϊκός εικοστός αιώνας*. Αθήνα: Αλεξάνδρεια

- ✚ Spanou, C. (1998) *European integration in administrative terms: a framework for analysis and the Greek case*. Journal of European Public Policy, 5, (3), 467-484.
- ✚ Spicker, P. (2004) *Το κράτος πρόνοιας, μια γενική θεωρία. Οικονόμου, Χ. (μετάφραση- επιμέλεια)*. Αθήνα: Εκδόσεις Διόνικος

#### ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΙΣ ΠΗΓΕΣ

- ✚ Ελληνική Δημοκρατία, (1997) *Νόμος 2539: Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης*. Φ.Ε.Κ. 244 Τ. Α, 4/12/1997
- ✚ Ελληνική Δημοκρατία, (2010) *Νόμος 3852, :Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης*. Φ.Ε.Κ. 87 Τ. Α, 7/06/2010
- ✚ Σύνταγμα της Ελλάδας 1975/1986/2001/2008

#### ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- ✚ <http://thinkexist.com/quotes/with/keyword> «Ιστοσελίδα με ρητά, γνωμικά και αποφθέγματα στην Αγγλική γλώσσα». Τελευταία επίσκεψη 10 Μαΐου 2017
- ✚ <http://www.dad.gr/index.php/municipality> «Ιστοσελίδα του Δήμου Αγίου Δημητρίου με γενικά στοιχεία για το Δήμο» Τελευταία επίσκεψη 16 Αυγούστου 2016
- ✚ <http://old.dad.gr/> «Παλαιότερη ιστοσελίδα του Δήμου Αγίου Δημητρίου με αρχείο τύπου.pdf για το ιστορικό του Δήμου» Τελευταία επίσκεψη 16 Αυγούστου 2016
- ✚ <http://www.fortunegreece.com/> «Τα 38 επαγγέλματα με τους περισσότερους άνεργους». Συντάκτης: fortunegreece.com Τελευταία επίσκεψη σελίδας 22 Αυγούστου 2016

- ✚ <http://www.dad.gr/images/proypologismos/> «Ιστοσελίδα του Δήμου Αγίου Δημητρίου με τους προϋπολογισμούς του Δήμου. Τελευταία επίσκεψη 24 Αυγούστου 2016
- ✚ <http://dad.gr/index.php/> «Ιστοσελίδα του Αγίου Δημητρίου με θέμα τη δημιουργία ομάδας επιχειρηματικότητας για βελτίωση των ικανοτήτων των επιχειρηματιών» Τελευταία επίσκεψη 7 Νοεμβρίου 2016
- ✚ <http://dad.gr/index.php/social-services> «Ιστοσελίδα του Δήμου Αγίου Δημητρίου με θέμα την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου» Τελευταία επίσκεψη 7 Νοεμβρίου 2016
- ✚ [http://www.patt.gov.gr/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13367&Itemid=648](http://www.patt.gov.gr/site/index.php?option=com_content&view=article&id=13367&Itemid=648) «Ιστορία της περιφέρειας Αττικής σχετική με τα Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑ.ΠΗ)» Τελευταία επίσκεψη 8 Νοεμβρίου 2016
- ✚ <http://dad.gr/index.php/voitheia-sto-spiti/item/3356-asfaleis-sto-spiti-neo-pilotiko-programma-koinonikis-frontidas> «Ιστοσελίδα του Δήμου Αγίου Δημητρίου με θέμα το πρόγραμμα Βοήθεια Στο Σπίτι» Τελευταία επίσκεψη 7 Νοεμβρίου 2016

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

### Α. Δημογραφικά και Κοινωνικά Στοιχεία

#### 1. Ποια είναι η Ηλικία σας;

- Έως 19 ετών
- 20 – 24 ετών
- 25 – 29 ετών
- 30 – 44 ετών
- 45 – 64 ετών
- 65 +

#### 2. Ποιο είναι το Φύλο σας;

- Άνδρας
- Γυναίκα

#### 3. Ποια είναι η Οικογενειακή σας Κατάσταση;

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α

#### 4. Έχετε παιδιά;

- Ναι
- Όχι

## 5. Ιθαγένεια

- Ελληνική    Όχι Ελληνική

## 6. Ποιο είναι το Επίπεδο Εκπαίδευσης που έχετε;

- Αναλφάβητος  
 Δημοτικό  
 Γυμνάσιο  
 Λύκειο  
 Ι.Ε.Κ.  
 Τ.Ε.Ι/Α.Ε.Ι  
 Μεταπτυχιακό  
 Άλλο (προσδιορίστε)

## 7. Ποια είναι η Επαγγελματική σας Κατάσταση;

- Άνεργος  
 Νοικοκυρά  
 Συνταξιούχος  
 Μαθητής/Φοιτητής  
 Ελεύθερος Επαγγελματίας  
 Ιδιωτικός Υπάλληλος  
 Δημόσιος Υπάλληλος  
 Άλλο (προσδιορίσατε) .....

## 8. Ποιο είναι το Ύψος του Έισοδήματός σας (ετησίως);

- κάτω από 1000 ευρώ  
 1.000-2.500 ευρώ  
 2.500-5.000 ευρώ

- 5.000-10.000 ευρώ
- 10.000-15000 ευρώ
- 15.000 ευρώ και πάνω

**B. Οργάνωση Δομής Παροχής Κοινωνικών Υπηρεσιών**

**9. Πως ενημερωθήκατε για τη λειτουργία της υπηρεσίας; (Επιλέξτε μια μόνο απάντηση)**

- A. Από ενημερωτική πινακίδα
  - B. Από αφίσα
  - Γ. Από φυλλάδιο
  - Δ. Από τηλεοπτικό-ραδιοφωνικό μήνυμα
  - E. Από φίλους συγγενείς
  - ΣΤ. Από εφημερίδα-δελτίο τύπου
  - Z. Από κοινωνικές υπηρεσίες ή άλλες υπηρεσίες περιοχής
  - H. Από το διαδίκτυο
  - Θ. Άλλο
- Εάν άλλο (γράψτε τον τρόπο ενημέρωσής σας;).....  
 .....

**10. Πόσο ικανοποιημένος/η, είστε από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας που επισκεφθήκατε;**

- A. Πολύ Ικανοποιημένος/η
- B. Ικανοποιημένος/η
- Γ. Σχετικά ικανοποιημένος/η
- Δ. Καθόλου ικανοποιημένος

**11. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε ως προς την υλικοτεχνική υποδομή των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου σας; (Σημειώστε ένα «v» για την απάντησή σας).**

	Πολύ ικανοποιητική	Ικανοποιητική	Σχετικά Ικανοποιητική	Καθόλου Ικανοποιητική
Εύκολη πρόσβαση στην υπηρεσία				
Επάρκεια Χώρου				
Καταλληλότητα χώρου				
Συνολικός Χρόνος εξυπηρέτησης από την υπηρεσία				

**12. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα στελέχη των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου σας; (Σημειώστε ένα «v» για την απάντησή σας.)**

	Πολύ ικανοποιητική	Ικανοποιητική	Σχετικά Ικανοποιητική	Καθόλου Ικανοποιητική
Διαθεσιμότητα				
Ανταπόκριση				
Κατανόηση				
Αμεροληψία-αντικειμενικότητα				



### **Γ. Παρεχόμενες υπηρεσίες**

**13. Είναι η πρώτη φορά που επισκέπτεστε κοινωνική υπηρεσία για την ικανοποίηση κάποιου αιτήματός σας;**

Ναι  Όχι

**14. Πότε επισκεφθήκατε για πρώτη φορά την συγκεκριμένη κοινωνική υπηρεσία του Δήμου;**

Μήνας:..... Έτος:.....

**15. Για ποιο λόγο επισκεφθήκατε για πρώτη φορά την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου;**

A) ενημέρωση για θέσεις εργασίας

B) κοινωνική υποστήριξη (συμβουλευτική)

Γ) επαγγελματικό προσανατολισμό

Δ) ενημέρωση για προγράμματα κατάρτισης

E) ενημέρωση για επιδόματα

Στ) άλλο

Εάν άλλο διευκρινίστε: .....

.....

**16. Από τη πρώτη επίσκεψη σας έως σήμερα επισκεφθήκατε ξανά την υπηρεσία;**

Ναι  Όχι

**17. Πόσες φορές επισκεφθήκατε την υπηρεσία μετά την πρώτη σας επίσκεψη;**

Μια φορά

Δύο φορές

Τρεις φορές

Περισσότερες φορές

**18. Για την ικανοποίηση του αιτήματός σας κρίθηκε απαραίτητη η διασύνδεση σας με άλλο φορέα (π.χ. ΟΑΕΔ, Πρόνοια, κ.λ.π.);**

Ναι  Όχι

**19. Εάν ναι πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη διαδικασία διασύνδεσης σας με άλλο φορέα;**

Πολύ Ικανοποιημένος/η

Ικανοποιημένος/η

Σχετικά ικανοποιημένος/η

Καθόλου ικανοποιημένος/η

**20. Θεωρείται σκόπιμη τη διασύνδεση σας, με άλλο φορέα προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημα σας;**

Ναι  Όχι

**21. Σε ποιο βαθμό ικανοποιήθηκε το αίτημα σας;**

Σε μεγάλο βαθμό

Σε μικρό βαθμό

Καθόλου

**22. Θα συστήνατε την συγκεκριμένη υπηρεσία του Δήμου σε φίλους ή συγγενείς εάν τυχόν είχαν κάποιο αντίστοιχο αίτημα;**

Ναι  Όχι

**Ημερομηνία Συμπλήρωσης:.....**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΝΤΥΠΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ  
ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ  
ΔΗΜΟΥ**

**ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ  
ΕΝΑΝΤΙΑ  
ΣΤΗ ΦΤΩΧΕΙΑ**

**ΔΗΜΟΙ  
ΑΓ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ & ΛΙΜΟΥ  
ΑΝΕΛΠΙΣΤΟΙ**

 Δημοτικός Λαχανόκηπος	 Τράπεζα Χρόνου
 Κοινωνικό Φαρμακείο	 Κοινωνικό Παντοπωλείο
 Κοινωνική Συσσίτια	 Γραφείο Διαμεσολάβησης

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ**

**ΕΣΠΑ**

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΔΗΜΟΣ ΑΓ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ - ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΙΣΟΤΗΤΑΣ  
ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΑΛΕΙΨΗ ΤΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ

**ΟΧΙ ΣΤΗ ΒΙΑ  
ΟΧΙ ΣΤΗ ΣΙΩΠΗ**

Η ΒΙΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΠΑΝΤΑ ΕΜΦΑΝΗΣ

**Σπάσε την σιωπή. Κάλεσε σήμερα**

- ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΗΜΟΥ ΑΓ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ - 310 9754835
- 24ΩΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ 505 15900

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΘΥΛΩΝ

**ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΒΙΑΣ**

## ΔΗΜΟΣ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ

# Προσφέρω γιατί νοιάζομαι!



**Δυραχίου 11**  
Για αιτήσεις ένταξης:  
Κοινωνική Υπηρεσία &  
Γραφείο Διαμεσολάβησης  
Ξενοφώντος 10, τηλ.: 210 97 54 035



**Δημαρχείο Αγ. Δημητρίου,**  
Αγ. Δημητρίου 55  
Τηλ. 213 2007703



**Δυραχίου 11**  
Για αιτήσεις ένταξης:  
Κοινωνική Υπηρεσία &  
Γραφείο Διαμεσολάβησης  
Ξενοφώντος 10, τηλ.: 210 97 54 035



**Υγειονομική Υπηρεσία**  
Θεσσαλίας 10 - 1ος όροφος  
Τηλ. 210 9755 163 & 210 97 55 794



**Μακρυγιάννη 98**  
Για αιτήσεις ένταξης:  
Κοινωνική Υπηρεσία &  
Γραφείο Διαμεσολάβησης  
Ξενοφώντος 10, τηλ.: 210 97 54 035



**Υγειονομική Υπηρεσία**  
Θεσσαλίας 10 - 1ος όροφος  
Τηλ. 210 9755 163 & 210 97 55 794



**Γραφείο Σχολικής Επιτροπής**  
Ξενοφώντος 10  
Τηλ. 210 97 12 955



**Βοήθεια στο Σπίτι**  
Για αιτήσεις ένταξης:  
Κοινωνική Υπηρεσία &  
Γραφείο Διαμεσολάβησης  
Ξενοφώντος 10, τηλ.: 210 97 54 035



**Γραφείο Τράπεζας Χρόνου**  
Αλεξ. Ασπμακοπούλου 7  
Τηλ. 215 55 09 980



**Α' Κ.Α.Π.Η :** Χρυσ. Σιδέρης 2  
Τηλ. 210 97 01 330  
**Β' Κ.Α.Π.Η :** Ροζέλης 24 & Αγ. Αικατερίνης  
Τηλ.-fax. 210 99 30 211  
**Γ' Κ.Α.Π.Η :** Ολύμπου 10  
Τηλ.-fax. 210 99 33 429  
**Δ' Κ.Α.Π.Η :** Θεσσαλίας 10  
Τηλ.-fax. 210 97 55 791  
**Ε' Κ.Α.Π.Η :** Τενέδου 9  
Τηλ.-fax. 210 93 46 330



**Ξενοφώντος 10,**  
τηλ. 210 97 54 035

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ & ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

## Νιώθεις νέος, όταν μαθαίνεις κάτι νέο!



### Πρόσβαση στον ψηφιακό κόσμο.

Πρόγραμμα δωρεάν εκμάθησης υπολογιστών και διαδικτύου για άτομα ηλικίας 50 και άνω.

Ασφάλεια



Επιστημονικός



Υψηλή Ανάγνωση



ΔΗΜΟΣ ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ

Κοινωνία



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

