

# Αξιολόγηση Εφαρμογής & Επιπτώσεων

**Αξιολόγηση των Κέντρων Κοινότητας - one stop shops  
ευπαθών ομάδων και Κέντρων Ημερήσιας Φροντίδας  
Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ), στο ΕΠ «Πελοπόννησος»**

Ηλεκτρονικός σύνδεσμος στο πλήρες κείμενο της αξιολόγησης: <https://www.eydpelop.gr/2014-2020/e-p-peloponnisos-2014-2020/plesio-diachirisis/axiologisi-programmaton/>

Στοιχεία επικοινωνίας για πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση: +30 2713 601 349,  
[ktourlouki@mou.gr](mailto:ktourlouki@mou.gr)

[Μάιος, 2023]

# 1. Σύνοψη

---

**Σκοπός** της μελέτης ήταν, η αξιολόγηση των Κέντρων Κοινότητας συμπεριλαμβανομένης και της Επιτελικής Δομής, η οποία συντονίζει την λειτουργία των Κέντρων Κοινότητας, καθώς και η αξιολόγηση των Κέντρων Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ). Αυτά τα δύο είδη δομών αντιμετώπισης της φτώχειας συγχρηματοδοτούνται από το ΕΚΤ, στο πλαίσιο του ΕΠ "Πελοπόννησος" 2014-2020, ώστε να διερευνηθεί η συμβολή τους στους αντίστοιχους Ειδικούς Στόχους του ΠΕΠ. Καθώς η συγχρηματοδότηση από το ΕΚΤ αυτών των δομών έχει ήδη διαρκέσει 3 έτη, αξιολογήθηκαν προκειμένου να εξεταστεί και η δυνατότητα ανασχεδιασμού τους για το υπόλοιπο της προγραμματικής περιόδου.

Βασικοί **στόχοι** της εν λόγω αξιολόγησης ήταν η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των παρεμβάσεων, με έλεγχο επίτευξης των αναμενόμενων αποτελεσμάτων και ο εντοπισμός τυχόν παραγόντων που επηρέασαν ενδεχομένως την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους. Η εν λόγω μελέτη ακολούθησε το κοινό πλαίσιο των προδιαγραφών (για την αξιολόγηση αντίστοιχων δομών σε όλα τα ΠΕΠ), όπως αυτές εκπονήθηκαν από την ΕΥΣΕΚΤ, σε συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη.

Τα **αντικείμενα/περιεχόμενα** της αξιολόγησης εκτείνοντο σε όλες τις φάσεις σχεδιασμού των παρεμβάσεων (σχεδιασμός, εξειδίκευση παρεμβάσεων, προσκλήσεις υποβολής προτάσεων) και καλύπτει τη σύνδεση / συνάφεια των παρεμβάσεων με τις εθνικές, αλλά και τις περιφερειακές ανάγκες / προτεραιότητες.

Επίσης, εξετάσθηκε η αλληλουχία και σύνδεση των αναγκών που είχαν εντοπισθεί, με τις επιλεχθείσες Επενδυτικές Προτεραιότητες και τους Ειδικούς Στόχους που υπηρετούν οι αξιολογούμενες παρεμβάσεις, καθώς και ο βαθμός επίτευξης των ποιοτικών και ποσοτικών στόχων τους όπως και ο βαθμός συμβολής των εκροών και αποτελεσμάτων αυτών των παρεμβάσεων στους αντίστοιχους στόχους του ΠΕΠ. Επίσης αξιολογήθηκε ο βαθμός κάλυψης αναγκών και ο βαθμός ικανοποίησης των ωφελομένων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως είχαν αρχικά καθοριστεί, καθώς και η αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας των συστημάτων και μηχανισμών παρακολούθησης των παρεμβάσεων.

Παράλληλα, εξετάσθηκε η αποτελεσματικότητα υλοποίησης των παρεμβάσεων σε σχέση με το κόστος, δηλαδή το κατά πόσο οι πόροι για την λειτουργία των Κοινωνικών Δομών μετατράπηκαν με οικονομικό τρόπο σε εκροές και αποτελέσματα.

Τέλος, εξετάσθηκε η προστιθέμενη αξία που δημιουργείται από αυτή την παρέμβαση του ΕΚΤ στον τομέα προώθησης της κοινωνικής ένταξης, καταπολέμησης της φτώχειας και κάθε μορφής διακρίσεων.

Για την διενέργεια της αξιολόγησης ακολουθήθηκε η παρακάτω **μέθοδος**.

- Δευτερογενής ανάλυση στοιχείων παρακολούθησης των δικαιούχων
- Πρωτογενής ποσοτική έρευνα, με χρήση ερωτηματολογίων
- Ποιοτική ανάλυση, με ομάδες εστίασης (focus groups), μέσω δομημένων συνεντεύξεων.

## 2. Πλαίσιο και Σχεδιασμός Αξιολόγησης

---

### 2.1 Περιγραφή

Η συγκεκριμένη αξιολόγηση αποσκοπούσε στην διερεύνηση της συμβολής των Κέντρων Κοινότητας και των ΚΗΦΗ στους αντίστοιχους Ειδικούς Στόχους των Επενδυτικών Προτεραιοτήτων 9ii και 9iv του ΠΕΠ Πελοποννήσου 2014-2020, τόσο σύμφωνα με τον σχεδιασμό τους, όσο και από την λειτουργία τους μέχρι και το 2021.

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης αποτιμήθηκε η πορεία υλοποίησης των συγκεκριμένων Δομών αντιμετώπισης της φτώχειας στην Περιφέρεια Πελοποννήσου στο πλαίσιο του ΕΠ "Πελοπόννησος" και εκτιμήθηκε η προοπτική λειτουργίας τους μέχρι το τέλος της περιόδου, σε σχέση με τους διαθέσιμους οικονομικούς πόρους και τα προβλεπόμενα κόστη υλοποίησης των συγκεκριμένων έργων. Περαιτέρω, εκτιμήθηκε η επικαιρότητα σχεδιασμού τους σε σχέση με τις ανάγκες των δυνητικά ωφελούμενων, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο πλαίσιο του εξωτερικού περιβάλλοντος λειτουργίας αυτών των δομών.

Πιο συγκεκριμένα τα αντικείμενα της αξιολόγησης, πολύ συνοπτικά ήταν τα εξής:

- α) Κατ'αρχάς εξετάστηκε η συνέπεια/καταλληλότητα του σχεδιασμού των παρεμβάσεων, προκειμένου να επιτευχθούν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα και να καλυφθούν οι βασικές ανάγκες / προκλήσεις της Περιφέρειας, που αναδείχτηκαν από την ανάλυση η οποία υποστήριξε τον προγραμματικό σχεδιασμό και το σχεδιασμό εφαρμογής των αξιολογούμενων παρεμβάσεων.
- β) Στο πλαίσιο εξέτασης της επίτευξης των ποσοτικών και ποιοτικών στόχων των Δομών, εντοπίστηκαν και αναλύθηκαν τυχόν προβλήματα κατά την λειτουργία των Δομών, τα οποία επηρέασαν την αποτελεσματικότητα λειτουργίας τους και αναζητήθηκαν τα αντίστοιχα αίτια, προκειμένου να αναληφθούν τυχόν διορθωτικές ενέργειες, καθώς και προτάσεις για τις μελλοντικές αντίστοιχες παρεμβάσεις. Παράλληλα εκτιμήθηκε ο βαθμός επίτευξης των στόχων που είχαν τεθεί με ορίζοντα τη λήξη της Προγραμματικής Περιόδου.

- γ) Όσον αφορά στην αξιολόγηση της αποδοτικότητας, εξετάσθηκαν και οι τυχόν αποκλίσεις του μοναδιαίου κόστους των αξιολογούμενων παρεμβάσεων σε σχέση με τον αρχικό σχεδιασμό τους και διερευνήθηκαν οι βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοτική εφαρμογή των παρεμβάσεων, έτσι ώστε να διερευνηθεί ο βαθμός επάρκειας των διαθέσιμων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία των Δομών.
- δ) Για την εξέταση της προστιθέμενης αξίας, η οποία αφορά στην αλλαγή του αποτελέσματος που μπορεί με αξιόπιστο τρόπο να αποδοθεί στη λειτουργία των Κοινωνικών Δομών, διερευνήθηκαν οι αλλαγές ως προς τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης (οικονομική στήριξη, κάλυψη αναγκών σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες), των όρων πρόσβασης σε άλλες κοινωνικές υπηρεσίες (φροντίδας και δημιουργικής απασχόλησης μη αυτοεξυπηρετούμενων ατόμων, υγείας, εκπαίδευσης, πολιτισμού και συνολικά στην αλλαγή στάσης των ωφελούμενων σε σχέση με τις καθημερινές τους δραστηριότητες), καθώς και σε υπηρεσίες στους τομείς της απασχόλησης.
- ε) Τέλος, η αξιολόγηση εστίασε στη διερεύνηση: α) του βαθμού βελτίωσης / διεύρυνσης των παρεχόμενων από τις Δομές υπηρεσιών, σε σχέση με αντίστοιχες δράσεις της προηγούμενης Προγραμματικής Περιόδου, β) της αποτελεσματικότερης λειτουργίας της δικτύωσης και της συνεργασίας των Δομών, καθώς και γ) της αύξησης του βαθμού ικανοποίησης των ωφελούμενων από τη λειτουργία των Δομών.

## 2.2 Κριτήρια Αξιολόγησης

- Συνάφεια και συνοχή (ανά Κατηγορία Δράσης, Επενδυτική Προτεραιότητα, Ειδικό Στόχο)
- Αποτελεσματικότητα (ανά Πράξη, Κατηγορία Δράσης, Επενδυτική Προτεραιότητα, Ειδικό Στόχο)
- Αποδοτικότητα (ανά Δομή, Κατηγορία Μεγέθους Δομής, Είδος Δομής και Κατηγορία Μεγέθους )
- Προστιθέμενη αξία (ανά Κατηγορία Δομής)

## 2.3 Ερωτήματα Αξιολόγησης

Κύρια αξιολογητικά ερωτήματα, ανά κριτήριο αξιολόγησης:

α) Συνάφεια και Συνοχή

- Ποιους στόχους των ισχυουσών Εθνικών Στρατηγικών υπηρετούν οι παρεμβάσεις;

- Ποιους στόχους των Περιφερειακών Στρατηγικών υπηρετούν οι παρεμβάσεις;
- Ποιος ο βαθμός συνάφειας & συνοχής της λογικής των παρεμβάσεων;

#### β) Αποτελεσματικότητα

- Πώς αξιολογείται η πρόοδος υλοποίησης του οικονομικού αντικειμένου των παρεμβάσεων;
- Σε ποιο βαθμό είχαν επιτευχθεί, έως την διενέργεια της αξιολόγησης, οι στόχοι που είχαν τεθεί ως προς τις εκροές;
- Σε ποιο βαθμό είχαν επιτευχθεί οι στόχοι που είχαν τεθεί ως προς τα αποτελέσματα;
- Ποια είναι η εκτίμηση του βαθμού επίτευξης των στόχων του ΠΕΠ στο τέλος της Προγραμματικής Περιόδου;
- Υλοποιούνται οι αξιολογούμενες παρεμβάσεις σύμφωνα με τον αρχικό σχεδιασμό αναφορικά με τις κατηγορίες ωφελούμενων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες;
- Πώς αξιολογείται η καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητα των συστημάτων και μηχανισμών παρακολούθησης των αξιολογούμενων παρεμβάσεων;
- Ποιοι παράγοντες ευνοούν και ποιοι εμποδίζουν την αποτελεσματικότητα των αξιολογούμενων παρεμβάσεων με βάση την έως τώρα πορεία υλοποίησής τους;

#### γ) Αποδοτικότητα

- Πώς αξιολογείται η αποδοτικότητα των παρεμβάσεων; Σε ποιο βαθμό οι παρεμβάσεις υλοποιούνται κατά τρόπο αποτελεσματικό σε σχέση με το κόστος;
- Πώς διαφοροποιήθηκε το μοναδιαίο κόστος / αποδοτικότητα των αξιολογούμενων παρεμβάσεων σε σχέση με τον αρχικό σχεδιασμό τους;

#### δ) Προστιθέμενη Αξία

- Ποια είναι η προστιθέμενη αξία των αξιολογούμενων παρεμβάσεων στην υφιστάμενη εθνική κοινωνική πολιτική, η οποία δεν θα είχε επιτευχθεί χωρίς τη χρηματοδότηση του ΕΚΤ

### 3. Κύρια Ευρήματα

---

#### 3.1 Από την ανάλυση των στοιχείων υλοποίησης, στο σύνολο της χώρας, προέκυψαν τα παρακάτω κύρια ευρήματα.

- α) Οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται περισσότερο από τα στελέχη των Κέντρων Κοινότητας, είναι ο Πυλώνας Α: Υποδοχή – Ενημέρωση – Υποστήριξη των Πολιτών και ο Πυλώνας Γ: Παροχή Υπηρεσιών για την βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και τη διασφάλιση της Κοινωνικής Ένταξης των ωφελουμένων, ενώ λιγότερος χρόνος αφιερώνεται σύμφωνα με τις απαντήσεις των Συντονιστών των ΚΚ στον Πυλώνα Υπηρεσιών Β. Παρόλα αυτά, η πλειονότητα των Συντονιστών αποκρίθηκε πως δεν είχε δοθεί έμφαση στην ενεργοποίηση του Πυλώνα Γ, ενώ όποιες δράσεις σημειώνονται βρίσκονταν στο πλαίσιο της υποχρεωτικότητας και δεν αποτελούσαν αυτόνομες δράσεις των Κέντρων Κοινότητας.
- β) Όσον αφορά τις υπηρεσίες του Πυλώνα Γ «Παροχή Υπηρεσιών για τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και τη διασφάλιση της κοινωνικής ένταξης» προέκυψε ότι οι ωφελούμενοι (και κυρίως οι Ρομά) προσέρχονται περισσότερο για θέματα συμβουλευτικής υποστήριξης για την ένταξη στη αγορά εργασίας και συμβουλευτικής ψυχοκοινωνικής στήριξης και λιγότερο ως καθόλου για όλες τις άλλες κατηγορίες υπηρεσιών.
- γ) Σχετικά με την αποδοτικότητα των Κέντρων Κοινότητας καταγράφηκε ότι στην πλειονότητά τους υλοποιούνται με οικονομικότερους όρους από τους προκαθορισμένους χωρίς να εμφανίζουν πολύ μεγάλες αποκλίσεις από τα προκαθορισμένα κόστη.
- δ) Το ποσοστό υλοποίησης του οικονομικού αντικειμένου για τα ΚΚ κυμαινόταν, κατά το έτος αναφοράς της Αξιολόγησης (2019) σε χαμηλά επίπεδα (38,29%) με βασικότερους παράγοντες που επηρεάζουν το ποσοστό απορρόφησης να είναι η καθυστέρηση στελέχωσης των ΚΚ, λόγω των διαδικασιών πρόσληψης.
- ε) Οι υπηρεσίες που παρείχαν τα ΚΗΦΗ, έως τα τέλη του 2019, στον πληθυσμό που εξυπηρέτησαν, επέφερε δύο βασικές αλλαγές. Η πρώτη σχετίζεται με τη βελτίωση της καθημερινότητας των ηλικιωμένων και των οικογενειών τους. Η δεύτερη αφορά στην βελτίωση της καθημερινότητας των ηλικιωμένων μέσω της επαφής με οικείους συγγενείς και φίλους (στο πλαίσιο της δομής) ή μέσω των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων που προσφέρονται.
- στ) Το ποσοστό υλοποίησης του οικονομικού αντικειμένου για τα ΚΗΦΗ, κατά το έτος αναφοράς της Αξιολόγησης (2019), ήταν αρκετά υψηλό (78,98%) και δεν καταγράφηκαν προβλήματα στην απορρόφηση, γεγονός που οφείλεται στο ότι η παρέμβαση αυτή είναι συνεχιζόμενη από την προηγούμενη προγραμματική περίοδο (ΕΣΠΑ 2007-2013).

### 3.2 Από την πρωτογενή έρευνα με ερωτηματολόγια στους συμμετέχοντες φορείς προέκυψαν τα παρακάτω κύρια ευρήματα.

- Το ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα (33,33%) απάντησε ότι η κοινωνική ένταξη είναι το πεδίο δραστηριότητας της δομής που καλύπτεται από στελέχη με προηγούμενη εξειδικευμένη εμπειρία, η ψυχοκοινωνική στήριξη / ενδυνάμωση παιδιών, καθώς και η απασχόληση και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
- Από το σύνολο των στελεχών που εργάζονται στα Κέντρα Κοινότητας και συμμετείχαν στην έρευνα το 69,23% έχει επιμορφωθεί για τις ανάγκες άσκησης των καθηκόντων του.
- Οι τομείς στους οποίους θεωρούν οι συμμετέχοντες στην έρευνα ότι πρέπει να υπάρξει περαιτέρω επιμόρφωση, αφορούν κατά κύριο λόγο το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (ΕΕΕ) και τα προνοιακά επιδόματα.
- Ακολούθως θέματα που αφορούν το ενιαίο γεωπληροφοριακό σύστημα και τα παραδοτέα των Κέντρων Κοινότητας.
- Άλλοι τομείς που αναφερθήκαν είναι κοινωνική ένταξη/ συμβουλευτική, επίδομα ανασφάλιστων υπερηλίκων, επίδομα γέννησης, την απασχόληση, οικογενειακή συμβουλευτική, ψυχοκοινωνική στήριξη.
- Αναφορικά με την επάρκεια υφιστάμενης στελέχωσης δομής (ως προς τον αριθμό στελεχών) το 33% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε ότι είναι σχετικά ανεπαρκής, ενώ το 17% ανεπαρκής.
- Αναφορικά με την επάρκεια υφιστάμενης στελέχωσης δομής (ως προς τη σύνθεση ειδικοτήτων) το 13% απάντησε ότι είναι σχετικά ανεπαρκής ενώ το 17% ανεπαρκής.
- Στα περισσότερα κέντρα κοινότητας δεν έχουν αναπτυχθεί δράσεις εθελοντισμού.
- Στα Κέντρα Κοινότητας όπου δραστηριοποιούνται εθελοντές αναφερθήκαν οι παρακάτω τομείς :λογιστική και οικονομική συμβουλευτική, νομική υποστήριξη, διανομή φαρμάκων & λοιπού υλικού, προσέλευση χορηγιών αγαθών / ευαισθητοποίηση τοπικής κοινωνίας, εργασιακή συμβουλευτική, δράσεις συλλογής σχολικών ειδών ή τροφίμων για τις άπορες οικογένειες του Δήμου, κοινωνικό ανταλλακτήριο, Διανομές τροφίμων & συσσιτίου κατά την περίοδο της πανδημίας.
- Το 100% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησαν ότι το επίπεδο συνεργασίας /συντονισμού με την κοινωνική υπηρεσία του Δήμου είναι καλό.
- Το 66,67% των συμμετεχόντων στην έρευνα εκτιμά ότι κατά την άσκηση των καθηκόντων του Συντονιστή το μεγάλο διοικητικό φορτίο είναι πολύ σημαντικό πρόβλημα, καθώς και Εργασιακά θέματα (άδειες, αναπλήρωση σε περίπτωση ασθένειας, επίπεδο και ροή καταβολής αμοιβών κοκ)
- Το 33,33% εκτιμά ότι τα προβλήματα συνεργασίας /επικάλυψη αρμοδιοτήτων με στελέχη του ΚΚ δεν αποτελούν σημαντικό πρόβλημα κατά την άσκηση των καθηκόντων του Συντονιστή.
- Άλλο πρόβλημα που ανέφεραν ως πολύ σημαντικό είναι η έλλειψη προσωπικού.
- Το 66,67% των συμμετεχόντων στην έρευνα εκτιμά ότι το μεγάλο διοικητικό φορτίο είναι πολύ σημαντικό πρόβλημα κατά την άσκηση των καθηκόντων

των στελεχών της δομής και ακολούθως η έλλειψη χρόνου για εξατομικευμένη προσέγγιση / υποστήριξη ωφελούμενων, καθώς και η έλλειψη χρόνου για εξατομικευμένη προσέγγιση / υποστήριξη ωφελουμένων.

- Μέτρια έως καθόλου σημαντικά εκτιμούν ότι είναι εργασιακά θέματα (άδειες, αναπλήρωση σε περίπτωση ασθένειας, επίπεδο και ροή καταβολής αμοιβών κοκ), ο υπερβολικός φόρτος από παραπομπές άλλων υπηρεσιών στο ΚΚ (εισαγγελικές παραγγελίες κλπ.), η ασάφεια αρμοδιοτήτων και τα προβλήματα συνεργασίας με Κοινωνική Υπηρεσία & φορείς παραπομπής ωφελούμενων.
- Η πλειονότητα των Κέντρων Κοινότητας με Κινητή Μονάδα που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας, στεγάζονται σε ανεξάρτητη κτιριακή υποδομή των Δήμων.
- Επιπλέον, ένα σημαντικό ποσοστό συσχετίζεται με την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου.
- Αναφορικά με τη διαθεσιμότητα και επάρκεια των εγκαταστάσεων της Δομής ή του Παραρτήματος, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσε ότι η προσβασιμότητα ΑμεΑ και οι χώροι υγιεινής είναι επαρκείς και κατάλληλοι.
- Από το παραπάνω διάγραμμα συμπεραίνουμε ότι σε μέτριο βαθμό υπάρχουν ελλείψεις σε εξοπλισμό όπως μεταφορικό μέσο, επίπλωση θέσεων εργασίας και χώρων υποδοχής κοινού.
- Αντίστοιχα δεν εντοπίζονται μεγάλες ελλείψεις σε εξοπλισμό παιδαγωγικών ή άλλων δραστηριοτήτων και σε εξοπλισμό γραφείου και επικοινωνιών.
- Εκτός των παραπάνω, αναφερθήκαν και ελλείψεις σε Κλιματισμό – Θέρμανση και Προστατευτικά Πλεξιγκλάς σε κάποιες δομές.
- Οι περισσότεροι ωφελούμενοι (συμπεριλαμβανομένων των Ρομά και μεταναστών) προσέρχονται με αιτήματα υποστήριξης υποβολής αίτησης για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (πρώην ΚΕΑ) και υποστήριξη ένταξης σε προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης.
- Οι υπηρεσίες για τις οποίες προσέρχονται λιγότερο στα Κέντρα Κοινότητας είναι για παραπομπή σε υπηρεσίες απασχόλησης και Παραπομπή σε φορείς αρμόδιους για την εφαρμογή προγραμμάτων της Γεν. Γραμματείας ΔΒΜ και Νέας Γενιάς και Υπηρεσίες επιμορφωτικού, επικοινωνιακού και κοινωνικού περιεχομένου.
- Οι ωφελούμενοι επιλέγουν σε μικρότερο ποσοστό υπηρεσίες που αφορούν τη δημιουργική απασχόληση και μαθησιακή στήριξη παιδιών και τη συνδρομή στη δημιουργία ευκαιριών για νέους.

## 4. Συμπεράσματα & Συστάσεις

---

### 4.1 Ως προς τα Κέντρα Κοινότητας (ΚΚ):

- Συμβάλλουν αποτελεσματικά στην επίτευξη της Εθνικής Στρατηγικής και Περιφερειακής Πολιτικής για την Κοινωνική Ένταξη, καθώς οι Δήμοι καθίστανται τοπικά σημεία αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με κοινωνικά προγράμματα και υπηρεσίες προνοιακού χαρακτήρα.



- Μέσω των παρεμβάσεων που υλοποιούνται, τα ΚΚ συμβάλλουν αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φτώχειας σε τοπικό επίπεδο, συνδέοντας τους ωφελούμενους με άλλους τοπικούς φορείς σχετικά με την παροχή όλων των τύπων υποστήριξης, καθώς και των αιτιών κοινωνικού αποκλεισμού, συνδέοντας τις ευάλωτες ομάδες, όπως τις Περιθωριοποιημένες Κοινότητες των Ρομά, τα Άτομα με Αναπηρία και τους Ηλικιωμένους, με φορείς παροχής κοινωνικών υπηρεσιών.
- Τα ΚΚ δεν απέδωσαν ικανοποιητικά στην υλοποίηση δράσεων για την αντιμετώπιση της ανεργίας, λόγω της μη απαιτούμενης ενεργοποίησης της διασύνδεσης με φορείς απασχόλησης, ιδιαίτερα με Επιμελητήρια, Φορείς εκπροσώπησης επιχειρηματικότητας, Ομοσπονδίες εργαζομένων και Γραφεία Ανέργων των Δήμων.
- Συνολικά, παρά τις ελλείψεις στην ενεργοποίηση των τριών πυλώνων υπηρεσιών τους, που τους προσδίδουν έναν μονοδιάστατο χαρακτήρα, τα ΚΚ διατηρούν τη δυνατότητα να στηρίζουν αποτελεσματικά τις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων. Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν είναι η υποστελέχωση σε επιστημονικό και υποστηρικτικό προσωπικό με αποτέλεσμα τη συσσώρευση μεγάλου όγκου κυρίως διοικητικών εργασιών σε Κοινωνικούς Λειτουργούς, περιορίζοντάς την αποτελεσματική ανταπόκρισή τους στο βασικό αντικείμενο της εργασίας τους. Επιπλέον, παρουσιάζεται η έλλειψη χώρων και βασικού εξοπλισμού, σε συνδυασμό με την προσέλευση μεγαλύτερου αριθμού ωφελουμένων από εκείνους που είχαν προβλεφθεί κατά τον σχεδιασμό των παρεμβάσεων.

#### 4.2 Ως προς τα Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ):

- Ο σχεδιασμός τους αποσκοπεί στην αντιμετώπιση του αποκλεισμού και της υποστήριξης της τρίτης ηλικίας, καθώς και της εναρμόνισης της οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής των μελών οικογενειών που περιλαμβάνουν ηλικιωμένο μέλος.
- Τα ΚΗΦΗ επέφεραν θετικές αλλαγές ως προς την υποστήριξη των ηλικιωμένων, λόγω της βελτίωσης της καθημερινότητάς τους και της ψυχολογίας τους, καθώς βοήθησαν στην επαφή με συγγενείς και φίλους (στα πλαίσια της δομής). Ωστόσο, ως προς την εναρμόνιση της οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής, στην πράξη, η επίτευξη της παρέμβασης αυτής είναι μη ικανοποιητική, καθώς δεν επήλθε βελτίωση της εργασιακής κατάστασης των μελών των οικογενειών αυτών.
- Τα σημαντικότερα προβλήματα που επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία των ΚΗΦΗ και την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αφορούσαν κυρίως σε θέματα εξοπλισμού, στην μεταφορά των ηλικιωμένων, καθώς και στη σίτιση τους.

#### 4.3 Προτάσεις/ Συστάσεις:

- Οι ωφελούμενοι δήλωσαν ότι θεωρούν σημαντικό να βελτιωθεί η υπηρεσία της ενημέρωσης / πληροφόρησης για προγράμματα και υπηρεσίες πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης, οι υποδομές των Κέντρων Κοινότητας (κτίριο, αίθουσες, καθαριότητα κλπ), να υπάρξει καλύτερη οργάνωση (απλότητα / ταχύτητα) και να αυξηθεί το προσωπικό των Κέντρων Κοινότητας.

Επίσης, από τα προαναφερόμενα ευρήματα και συμπεράσματα, απορρέουν οι παρακάτω συστάσεις:

- Για τα Κέντρα Κοινότητας, αφ'ενός απαιτείται διοικητικό/διαχειριστικό προσωπικό, προκειμένου οι Κοινωνικοί Λειτουργοί να εξυπηρετούν αποτελεσματικότερα τους ωφελούμενους αυτών των δομών, αφ'ετέρου απαιτείται αποτελεσματικότερη οργανωμένη διασύνδεση αυτών των δομών με φορείς απασχόλησης (εκπροσώπους επιχειρήσεων/επιμελητήρια) προκειμένου να εστιάζουν περισσότερο τα ΚΚ στην καταπολέμηση της ανεργίας.
- Όσον αφορά στα ΚΗΦΗ, απαιτείται ο κατάλληλος/ικανός εξοπλισμός για την μεταφορά/μετακίνηση των ηλικιωμένων, καθώς επίσης απαιτείται επανασχεδιασμός αυτών των δομών/παρεμβάσεων ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητά της στη βελτίωση της κατάστασης των μελών των οικογενειών των ηλικιωμένων που φιλοξενούνται στα ΚΗΦΗ.

## Συντομογραφίες

<b>ΠΕΠ</b>	Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
<b>ΚΗΦΗ</b>	Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων
<b>ΕΠ</b>	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
<b>ΕΥΣΕΚΤ</b>	Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου
<b>ΕΚΤ</b>	Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο
<b>ΚΚ</b>	Κέντρα Κοινότητας

# Evaluation of Implementation & Impacts

**Evaluation of Community Centers - one-stop shops for vulnerable groups and Day Care Centers for the Elderly (KIFI), in the "Peloponnese" Operational Program.**

Online link to the full text of the evaluation: <https://www.eydpelop.gr/2014-2020/e-p-peloponnisos-2014-2020/plesio-diachirisis/axiologisi-programmaton/>

Contact details for information about the evaluation: +30 2713 601 349, [ktourlouki@mou.gr](mailto:ktourlouki@mou.gr)

[May, 2023]

# 1. Summary

---

The **purpose** of the study was the evaluation of the Community Centers including the Staff Structure, which coordinates the operation of the Community Centers, as well as the evaluation of the Day Care Centers for the Elderly (KIFI) that are co-financed by the ESF within the framework of the OP "Peloponnisos" 2014 - 2020, in order to investigate their contribution to the respective Specific Objectives of the ROP. As the ESF co-financing of these structures has already lasted 3 years, they were evaluated in order to examine the possibility of their redesign for the rest of the programming period.

The main **objectives** of this evaluation were to investigate the effectiveness and efficiency of the interventions, by checking the achievement of the expected results and identifying any factors that may have influenced their effectiveness and efficiency. The study in question followed the common framework of the specifications (for the evaluation of corresponding structures in all ROPs), as these were prepared by EYSEKT, in collaboration with an external partner.

The **objects/contents** of the evaluation spanned all the planning phases of the interventions (design, specialization of interventions, calls for proposals) and covered the connection/relevance of the interventions with national, but also regional needs/priorities.

Also, the sequence and connection of the identified needs, with the selected Investment Priorities and the Specific Objectives served by the evaluated interventions, as well as the degree of achievement of their qualitative and quantitative objectives, as well as the degree of contribution of their outputs and results, were examined of the interventions in the respective objectives of the ROP. Also evaluated was the degree of coverage of needs and the degree of satisfaction of the beneficiaries of the services provided, as they were initially determined, as well as the assessment of the adequacy and effectiveness of the systems and mechanisms for monitoring the interventions.

At the same time, the effectiveness of the implementation of the interventions was examined in relation to the costs, i.e. whether the resources for the operation of the Social Structures were economically converted into outputs and results.

Finally, the added value created by this ESF intervention in the area of promoting social inclusion, combating poverty and all forms of discrimination was examined.

To process the evaluation, the following **method** was followed.

- Secondary analysis of beneficiary tracking data

- Primary quantitative research, using questionnaires
- Qualitative analysis, with focus groups, through structured interviews.

## 2. Context and Planning for Evaluation

---

The Operational Programme "Peloponnisos" 2014-2020 expresses the main directions of the overall development strategy of the Region, in the context of the objectives of the two Funds that co-finance it (ERDF and ESF), in relation to the resources of the NSRF 2014-2020, which have been allocated to it.

The strategy of the OP "Peloponnisos" focuses on the following four (4) key areas, which commit more than 90% of the ERDF resources and almost 100% of the ESF resources of the OP.

The four main areas on which the OP strategy focuses are the following:

- a) Competitiveness/Entrepreneurship
- b) Combating poverty and social inclusion
- c) Protection and promotion of the man-made and natural environment, in direct connection with tourism
- d) Accessibility/transport infrastructure and services (mainly roads)

### 2.1 Description

The specific evaluation aimed to investigate the contribution of Community Centers and KIFIs to the respective Specific Objectives of Investment Priorities 9ii and 9iv of the ROP Peloponnese 2014-2020, both according to their design and from their operation until 2021.

In the context of the evaluation, the course of implementation of the specific Poverty Reduction Structures in the Peloponnese Region within the framework of the "Peloponnisos" OP was assessed and the prospect of their operation until the end of the period was assessed, in relation to the available financial resources and the projected implementation costs of the specific projects. Furthermore, the timeliness of their design was assessed in relation to the needs of the potential beneficiaries, as they were formed in the context of the external operating environment of these structures.

More specifically, the objects of the evaluation, very briefly, were the following:

- a) First of all, the consistency/appropriateness of the design of the interventions was examined, in order to achieve the expected results and cover the basic needs/challenges of the Region, which emerged from the analysis that supported the programme design and the implementation design of the evaluated interventions .
- b) In the context of examining the achievement of the quantitative and qualitative objectives of the Structures, any problems during the operation of the Structures were identified and analyzed, which affected the effectiveness of their operation and the corresponding causes were sought, in order to undertake any corrective actions, as well as proposals for the future corresponding interventions, At the same time, the degree of achievement of the goals that had been set by the end of the Programme Period was assessed.
- c) As far as the evaluation of efficiency is concerned, any deviations of the unit cost of the evaluated interventions in relation to their initial design were also examined and the main factors affecting the efficient implementation of the interventions were investigated, so as to investigate the degree of adequacy of the available resources for the efficient operation of the Structures.
- d) For the examination of the added value, which refers to the change in the result that can be reliably attributed to the operation of the Social Structures, the changes in terms of the improvement of living conditions (financial support, coverage of needs in basic goods and services) were investigated ), of the conditions of access to other social services (care and creative employment of non-self-sufficient persons, health, education, culture and overall to the change of attitude of the beneficiaries in relation to their daily activities), as well as to services in the fields of employment.
- e) Finally, the evaluation focused on the investigation of: a) the degree of improvement / expansion of the services provided by the Structures, in relation to corresponding actions of the previous Programme Period, b) the more effective functioning of the networking and cooperation of the Structures, as well as c ) of increasing the degree of satisfaction of the beneficiaries from the operation of the Structures.

## 2.2 Evaluation Criteria

- Relevance and coherence (by Action Category, Investment Priority, Specific Objective)
- Effectiveness (by Action, Action Category, Investment Priority, Specific Objective)
- Efficiency (by Structure, Structure Size Class, Structure Type and Size Class)

- Added value (per Structure Category)

## 2.3 Evaluation Questions

Main evaluation questions, by evaluation criterion:

### a) Relevance and Coherence

- Which objectives of the current National Strategies do the interventions serve?
- Which objectives of the Regional Strategies do the interventions serve?
- What is the degree of relevance & coherence of the logic of the interventions?

### b) Efficiency

- How is the progress of implementing the economic object of the interventions evaluated?
- To what extent had the output targets been achieved by the time the assessment was conducted?
- To what extent were the results objectives achieved?
- What is the assessment of the degree of achievement of the objectives of the ROP at the end of the Programme Period?
- Are the evaluated interventions implemented according to the original plan regarding the categories of beneficiaries and the services provided?
- How is the appropriateness, adequacy and effectiveness of the monitoring systems and mechanisms of the evaluated interventions evaluated?
- Which factors favor and which hinder the effectiveness of the evaluated interventions based on their implementation progress so far?

### c) Efficiency

- How is the efficiency of the interventions evaluated? To what extent are interventions implemented in a cost-effective manner?
- How did the unit cost / efficiency of the evaluated interventions differ in relation to their original design?

### d) Added Value

- What is the added value of the evaluated interventions to the existing national social policy, which would not have been achieved without ESF funding

### 3. Main Findings

---

#### 3.1 From the analysis of the implementation elements, in the whole country, the following main findings emerged.

- a) The services that are provided more by the Community Centers' staff are Pillar A: Reception - Information - Support of Citizens and Pillar C: Provision of Services to improve the standard of living and ensure the Social Integration of the beneficiaries, while less time is devoted according to the responses of the CC Coordinators to Service Pillar B. Nevertheless, the majority of Coordinators responded that there was no emphasis on the activation of Pillar C, while any services that were offered were within the framework of the obligation and did not constitute autonomous actions of the Community Centers.
- b) With regard to the services of Pillar C "Providing services to improve the standard of living and ensure social integration" it emerged that the beneficiaries (and mainly the Roma) come more for issues of counseling support for integration into the labor market and psychosocial counseling support and less or none at all for all other categories of services.
- c) Regarding the efficiency of the Community Centers, it was recorded that in the majority of them they are implemented in more economical terms than the predetermined ones without showing very large deviations from the predetermined costs.
- d) The rate of implementation of the financial object for the CCs fluctuated, during the reference year of the Evaluation (2019) at low levels (38.29%) with the main factors affecting the absorption rate being the delay in staffing the CCs, due to the procedures recruitment.
- e) The services provided by KIFI, until the end of 2019, to the population they served, brought about two main changes. The first is related to improving the daily life of the elderly and their families. The second concerns the improvement of the daily life of the elderly through contact with close relatives and friends (within the framework of the structure) or through the recreational activities offered.
- f) The rate of implementation of the financial object for KIFIs, during the reference year of the Evaluation (2019), was quite high (78.98%) and no absorption problems were recorded, which is due to the fact that this intervention has been ongoing since previous programming period (NSRF 2007-2013).



### 3.2 The following main findings emerged from the primary research with questionnaires to the participating agencies.

- 33.33% of the survey participants answered that social integration is the field of activity of the structure covered by executives with previous specialized experience, the psychosocial support / empowerment of children, as well as the employment and management of human resources.
- Of all the executives who work in the Community Centers and participated in the survey, 69.23% have been trained for the needs of performing their duties.
- The areas in which the research participants consider that there should be further training, mainly concern the Minimum Guaranteed Income (MIG) and welfare benefits.
- Issues concerning the unified geo-information system and the deliverables of the Community Centers.
- Other areas mentioned are social inclusion/counselling, uninsured elderly allowance, birth allowance, employment, family counseling, psychosocial support.
- With reference to the adequacy of the existing staffing structure (in terms of the number of staff), 33% of the survey participants answered that it is relatively insufficient, while 17% insufficient.
- With regard to the adequacy of the existing staffing structure (in terms of the composition of specialties), 13% answered that it is relatively insufficient while 17% insufficient.
- Volunteer actions have not been developed in most community centers.
- In the Community Centers where volunteers are active, the following areas were mentioned: accounting and financial consulting, legal support, distribution of medicines & other materials, attracting donations of goods / local community awareness, job counseling, actions to collect school supplies or food for the needy families of the Municipality, social exchange, Food & ration distributions during the pandemic period.
- 100% of the participants in the survey answered that the level of cooperation / coordination with the social service of the Municipality is good.
- 66.67% of the survey participants consider that in the exercise of the duties of the Coordinator, the large administrative load is a very important problem, as well as Labor issues (leaves, replacement in case of illness, level and flow of payment of coke fees)

- 33.33% consider that the problems of cooperation/overlapping of responsibilities with CC officials are not a significant problem when performing the duties of the Coordinator.
- Another problem they mentioned as very important is the lack of staff.
- 66.67% of the participants in the research estimate that the heavy administrative load is a very important problem when exercising the duties of the structure's executives, and subsequently the lack of time for a personalized approach / support of beneficiaries, as well as the lack of time for a personalized approach / beneficiary support.
- Moderate to not at all important they consider to be labor issues (leaves, replacement in case of illness, level and flow of payment of coke fees), the excessive burden from referrals from other services to the CC (prosecutorial orders, etc.), the ambiguity of responsibilities and the problems of cooperation with Social Service & beneficiary referral agencies.
- The majority of Community Centers with a Mobile Unit that were the sample of the research are housed in independent building infrastructure of the Municipalities.
- In addition, a significant percentage is co-located with the Social Service of the Municipality.
- Regarding the availability and adequacy of the facilities of the Structure or the Annex, the largest percentage of the survey participants stated that the accessibility for the disabled and the sanitary facilities are sufficient and suitable.
- From the above diagram we conclude that to a moderate extent there are shortages in equipment such as means of transport, furnishing workplaces and public reception areas.
- Correspondingly, there are no major shortages in pedagogical or other activity equipment and in office and communications equipment.
- In addition to the above, deficiencies were also reported in Air Conditioning - Heating and Plexiglas Protections in some structures.
- Most beneficiaries (including Roma and immigrants) come with requests for support in applying for the Minimum Guaranteed Income (formerly KEA) and support for inclusion in welfare and social inclusion programmes.
- The services for which less people come to the Community Centers are for referral to employment services and Referral to agencies responsible for the implementation of programmes of the General Secretariat of DBM and Youth and Services of educational, communication and social content.

- Beneficiaries choose a smaller percentage of services related to creative employment and learning support for children and assistance in creating opportunities for young people.

## 4. Conclusions & Recommendations

---

### 4.1 Regarding Community Centers (CC):

- They effectively contribute to the achievement of the National Strategy and Regional Policy for Social Integration, as the Municipalities become local points of reference for the reception, service and interconnection of citizens with social programmes and services of a welfare nature.
- Through the interventions implemented, the CCs effectively contribute to tackling poverty at the local level, connecting the beneficiaries with other local agencies regarding the provision of all types of support, as well as the causes of social exclusion, connecting vulnerable groups, such as the Marginalized Communities of Roma, People with Disabilities and the Elderly, with social service providers.
- The CCs did not perform satisfactorily in the implementation of actions to deal with unemployment, due to the unrequired activation of the interface with employment agencies, especially with Chambers, Entrepreneurship Representation Bodies, Federations of Workers and Municipal Unemployment Offices.
- Overall, despite the shortcomings in the activation of their three pillars of services, which give them a one-dimensional character, the CCs retain the ability to effectively support the Social Services of the Municipalities. The most important problems they face are the understaffing of scientific and support staff resulting in the accumulation of a large volume of mainly administrative tasks for Social Workers, limiting their effective response to the main subject of their work. In addition, there is a lack of spaces and basic equipment, combined with the attendance of a larger number of beneficiaries than those that were foreseen during the planning of the interventions.

### 4.2 Regarding the Day Care Centers for the Elderly (KIFI):

- Their design aims at addressing the exclusion and support of old age, as well as the harmonization of family and professional life of family members that include an elderly member.

- KIFIs brought about positive changes in the support of the elderly, due to the improvement of their daily life and their psychology, as they helped in contact with relatives and friends (within the framework of the structure). However, in terms of harmonizing family and professional life, in practice, the achievement of this intervention is unsatisfactory, as there was no improvement in the work situation of the members of these families.
- The most important problems that affect the orderly operation of the KIFI and the effectiveness of the services provided, mainly related to equipment issues, the transport of the elderly, as well as their feeding.

#### 4.3 Suggestions/ Recommendations:

- The beneficiaries stated that they consider it important to improve the information/information service for welfare and social inclusion programmes and services, the infrastructure of the Community Centers (building, rooms, cleaning, etc.), to have a better organization (simplicity/speed) and to increase the staff of Community Centers.

Also, from the aforementioned findings and conclusions, the following recommendations derive:

- For the Community Centers, on the one hand, administrative/administrative staff is required, in order for the Social Workers to serve the beneficiaries of these structures more effectively, on the other hand, a more effective organized interconnection of these structures with employment agencies (business representatives/chambers) is required in order to focus more the Communist Party in the fight against unemployment.
- As far as KIFIs are concerned, appropriate/capable equipment is required for the transport/movement of the elderly, as well as a redesign of these structures/interventions is required to increase its effectiveness in improving the situation of the family members of the elderly accommodated in KIFIs.

## Abbreviations

---

<b>ROP</b>	Regional Operational Programme
<b>KIFI</b>	Day Care Centers for the Elderly
<b>OP</b>	Operational Programme
<b>NSRF</b>	National Strategic Reference Framework
<b>EYSEKT</b>	ESF Actions Coordination and Monitoring Authority
<b>ESF</b>	European Social Fund
<b>DBM</b>	Lifelong Learning
<b>CC</b>	Community Centers

---