



Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

1

# Zárótanulmány I.

## 2. tevékenységcsoport

### Önállóság fókuszú szociális szolgáltatásfejlesztés

**Egyéni igényekre és élethelyzetre reagálni képes jelzőrendszeri eszközök  
használatának bevezetése**





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

2

## Tartalom

I. Célok.....	3
II. A jelzőrendszer szabályozási és működési háttere.....	3
III. Nemzetközi és hazai jó gyakorlatok.....	9
III.1. Nemzetközi jó gyakorlatok .....	9
III.2. Hazai jó gyakorlatok.....	17
IV. Jó gyakorlatok adaptációjának előkészítése .....	22
IV.1. Szükségletfelmérés a Cédrus Református Egyesített Szociális Intézményben .....	22
IV.2. Szakmai nap szervezése .....	23
V. Tapasztalatok összegzése .....	26
1. Melléklet – Nemzetközi jó gyakorlatok megismerését segítő kérdőív .....	27
2. Melléklet – Hazai jó gyakorlatok megismerését segítő kérdőív .....	32
3. Melléklet - Cédrus Református Egyesített Intézményben végzett szükségletfelmérés kérdőíve .....	34
4. Melléklet - Szakmai Nap meghívója.....	47





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

## I. Célok

Az önállóság fókuszú szociális szolgáltatásfejlesztés keretében valósítjuk meg az idősök ellátásainak egyéni szükségletekre, emberi igényekre és a szociálpolitikai feltételeknek megfelelő fejlesztésére irányuló tevékenységformákat. A szociális ellátórendszer fejlesztése során a meglévő módszerek fejlesztése mellett új módszereket vezetünk be, melyek az idős személyek ellátása-gondozása területén jelennek meg. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás fejlesztésének keretében a megvalósítani kívánt szolgáltatás fejlesztés fókuszja az idős személyek önállóságának minél hosszabb távú megőrzésének elősegítése. Nemzetközi és hazai szakmai elvárás az, hogy az emberi méltóság alapvető igényét figyelembe véve az idős emberek ellátását is minél távolabb helyezzük az intézményesített formáktól. Célunk, hogy az idősellátás területén az önállóság fókuszja mellett korszerű, bevezethető szolgáltatási metódusok adaptációjára kerüljön sor. A bentlakásos ellátásra várakozó idősök ne maradjanak gondoskodás nélkül, az állapotuknál fogva mérsékelt segítségre szoruló idős személyek biztonságát minél tovább saját környezetükben biztosítsuk, továbbá az idősök igényeihez legjobban illeszkedő ellátást számukra az önállóság fókuszával nyújtjuk.

## II. A jelzőrendszer szabályozási és működési háttere

A jelzőrendszer értelmezési keretei szerteágazóak: a jelzőrendszer több módon jelenik meg a szociális szolgáltatások szabályozásában, kiterjesztett értelmezését tekintve pedig piac által koordinált szolgáltatást is jelent.

A jelzőrendszer közszolgáltatási értelmében jelent egyfajta szociális szolgáltatást, másfelől pedig meghatározott személyekre, szervezetekre vonatkozó magatartási szabályokat és kötelezettségeket.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

4

A jelzőrendszer sajátosságai közszolgáltatási értelemben:

- jogi norma szabályozza
- a működtetése kötelezettség
- a jelzés kötelezettség
- a jelzés alanya beleegyezése nélkül történik
- jogkövetkezmény, vagy szolgáltatás/ellátás igénybevétele társul hozzá.

A közszolgáltatási értelmezési keretbe soroljuk a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 65. § szerinti jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatást, az Szt. 65/E. § szerinti „vörös kód” jelzést, az Szt. 64. § szerinti családsegítés keretében működő, a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszert, továbbá a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 17.§ szerinti, a gyermek veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert. Ezen túlmenően a 112-es segélyhívó szám is ide sorolható.

A jelzőrendszer sajátosságai a piaci koordináció keretében

- piac szabályozza
- a működtetés során jogi normákat be kell tartani
- az igénybevétele tudatos fogyasztói döntés
- a jelzés alanya beleegyezésével történik a szolgáltatásnyújtás

A piac által koordinált szolgáltatások közül a jelzőrendszer körébe soroljuk a mobil- és távközlési szolgáltatásokat, valamint a biztonságtechnikai szolgáltatásokat.

A fentiek nyomán a jelzőrendszer legszűkebb, szolgáltatásra fókuszáló értelmezési kerete a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, mint személyes gondoskodást nyújtó ellátási formát jelenti.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás csaknem negyed évszázados fejlődésének íve a következőkben foglalható össze.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (a továbbiakban: MMSZ) 1994-ben indította el a jelzőrendszeres házigondozást szolgáltatásként, amelynek lényege volt, hogy a gondozott a segítségkérés esetén a házigondozás ideje alatt, és azon túl is, rövid időn belül szakszerű ellátást kapjon.

A Szociális és Családügyi Minisztérium 1999-ben modellkísérleti programot indított a jelzőrendszeres házigondozás országos kialakítására és működtetésére, az MMSZ-t pedig 2000-ben országos módszertani feladatok ellátására jelölte ki. A modellkísérlet eredményeképpen a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 2003-ban bekerült az Szt.-be 10.000 fő lakosság szám feletti települési önkormányzat kötelező feladataként, majd 2004-től normatív állami finanszírozás is igénybe vehető lett utána.

A szabályozás tartalmát tekintve nem változott az évek során. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes személyek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából biztosított, személyes gondoskodást nyújtó önálló szociális szolgáltatás. A szolgáltatás működtetéséhez szükséges egy műszaki-technikai infokommunikációs háttér, valamint egy 24 órában készenlétet biztosító személyi szolgálat, melynek ügyeletes munkatársa - a konkrét segítő - a riasztástól számított 30 percen belül szükség esetén az ellátott lakásába is be tud jutni.

A szolgáltatás felfutása 2004-től 2010-ig tartó időszakban volt tapasztalható, azonban a finanszírozáshoz való viszonylag egyszerű hozzáférés miatt nem minden esetben a rászorulókhöz jutottak el a kihelyezett készülékek. Emiatt a szolgáltatásra való jogosultságra és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó kritériumok többször is korrigálva lettek.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

Az igénylők kezdetben alanyi jogon, majd 2007-től szociális rászorultság vizsgálatot követően juthatnak hozzá a szolgáltatáshoz.

A 2010. évtől a szolgáltatás működtetése állami feladattá vált, a finanszírozás rendszere megváltozott. 2010 és 2013 június 30-ig a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal kezelésében lévő pályázat útján lehetett finanszírozáshoz jutni.

2013 július 1-től az állami feladat ellátására kijelölt szerv a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (a továbbiakban: SZGYF). Az állami feladatellátás úgy valósul meg, hogy az SZGYF feladat-ellátási megállapodást köt a feladatot ellátó – korábban a pályázati eljárásban kiválasztott - önkormányzati és civil szervezetekkel, félévente folyósítja részükre a költségvetésében tervezett állami támogatást.

2014-ben a szaktárca kezdeményezte a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás univerzális ellátássá tételét és átalakítását, azonban ez a kezdeményezés nem járt sikerrel.

Jelenleg ténylegesen kb. 20-22.000 jelzőkészülék van kihelyezve és hozzávetőleg 710 millió Ft-ot fordít rá az központi költségvetés. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtással ellátott 65 év fölötti lakosok aránya 1,25 %.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás műszaki háttérét adatközvetítő informatikai rendszerek kialakítására és üzemeltetésére szakosodott cégek látják el, akikkel a szociális szolgáltatás fenntartója megállapodást köt. A műszaki szolgáltató biztosítja a jeladó- és a riasztó készülékek lakásra történő kihelyezését, karbantartását/cseréjét, a diszpécser-központ informatikai rendszerét, a felügyeleti szoftvert, a hívások rögzítését, valamint a dokumentációs és statisztikai jelentések elkészítését.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

7

A jelenleg használatban lévő jelzőkészülékek és rendszerek heterogének, vegyesen épülnek URH-rendszerre, mobilhálózatra és vezetékes telefonra.

rendszer	előny	hátrány
<b>URH</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>rendkívül alacsony üzemeltetési költségek (nincs távközlési díj)!</li><li>egyszerű fejleszthetőség</li><li>a tulajdonszerzés miatt jó pályázati pozíciók</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>magas beruházási költség, integrálhatóság hiánya</li><li>“testidegen” feladat a műszaki szolgáltatás megszervezése egy szociális szolgáltatónak</li><li>a rendszer műszaki korlátai (hatótávolság, terepviszonyok)</li></ul>
<b>Mobil- vagy vezetékes telefon</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>több konstrukciós lehetőség a beruházásra (tulajdon, bérlet, lízing)!</li><li>integrálhatóság</li><li>nincs szükség helyi diszpécserközpontra</li><li>nincs műszaki korlát a területen való fejlesztésben <i>(valójában a műszaki korlát kizárólag a GSM hálózat lefedettségétől függ)</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>magas üzemeltetési költség</li><li>akár több külső szolgáltatóhoz való rögzítettség (magasabb működési kockázat)</li></ul>





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

A szociális ellátórendszerrel független szolgáltatói piacon megjelentek olyan távfelügyeletet biztosító cégek, akik szociális rászorultság-vizsgálat nélkül kínálnak különböző áron megvehető, egyénre szabott, azonnali távór szolgálatot. Ezen szolgáltatások olyan területeken érhetőek el, ahol a térerő vétel lehetősége megfelelő.

2015-ben modellkísérleti program indult a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumban Segítő Kezek Infokommunikációs Modellprogram címmel. Ezen modellprogram folytatását alapozza meg az Idősügyi Infokommunikációs Modellprogram hátrányos helyzetű térségekre történő kiterjesztéséről szóló a 1056/2017. (II. 7.) Korm. határozat.

A modellprogram I. fázisában Szombathelyen, Budapest V. kerületében, valamint Kisvárdai településen 15-15 idős személy került bevonásra. A második fázisban az ország 63 hátrányos helyzetű településén mintegy 5-6.000 idős személy került bevonásra a programba, amelynek célja volt infokommunikációs eszközök (állapotjelző karperec, informatikai eszköz, okostelefon) ellátásba való bevonása.

A fent leírtak igazolják, hogy egyfelől időskorú lakosság szükségleteit nem képes kiszolgálni az állam rendszerszinten, s bár törekvés van a szolgáltatás korszerűsítésére, az viszonylag egy szűk ellátotti kört képes elérni.

Valamennyi személyes gondoskodást nyújtó ellátás esetében szükséges lenne a korszerű technikai lehetőségek kiaknázása: felügyeletet támogató, pótló technikai eszközök (smart eszközök) bevonása az ellátásba (HR pótlása, kiegészítése céljából) valamennyi célcsoport esetében.







Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

### III. Nemzetközi és hazai jó gyakorlatok

A Cédrus Református Egyesített Szociális Intézményben differenciált szükségletfelmérésen alapuló, speciális jelzőrendszeres eszközök alkalmazását valósítjuk meg. A jelzőrendszer fejlesztéshez szükséges azon eszközök beszerzése és telepítése, amelyek az ellátottak szükségletfelmérése alapján, differenciáltan kerülnek kiválasztásra. A célcsoport illetve a megfelelő eszközök kiválasztása érdekében hazai és külföldi tapasztalatokat gyűjtöttünk kérdőív és tanulmányút formájában.

#### III.1. Nemzetközi jó gyakorlatok

Külföldi tapasztalatok szerzése céljából felvettük a kapcsolatot a francia központú Legrand Csoporttal, akik a NEAT rendszert forgalmazzák Magyarországon, mely az időskori/otthon ápolásban nyújt segítséget. A NEAT rendszert több Európai nagyvárosban használják főként idősellátásban. A külföldi tapasztalatszerzéshez egy kérdéssort állítottunk össze. A kérdőívet a 1. számú Melléklet tartalmazza.

A nemzetközi kérdőív 23 kérdésből állt. A kérdéseket úgy fogalmaztuk meg, hogy mind a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátottai, mind pedig az ellátást nyújtók szemszögéből releváns információkat kapjunk.

Az első kérdések az igényfelmérésre vonatkoztak. Arra voltunk kíváncsiak, hogy milyen módszerrel mérték fel az eszközigényeket a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásba bevont ellátottak, illetve az ellátást nyújtók körében.

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy az egyes szervezetek mely eszközök használatát vezették be, melyeket tartották kiemelten fontosnak.

Ezt követően az eszközök hasznosulására voltunk kíváncsiak. Információt kívántunk gyűjteni arra vonatkozóan, hogy a mindennapok során mely





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

10

eszközök bizonyultak a leghasznosabbnak a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátottai körében és az ellátást nyújtók számára.

A következőkben az extrém helyzetekre tértünk át. Kíváncsiak voltunk, hogy olyan nem mindennapos esetekben, mint például egy tüzeset, vagy otthoni baleset bekövetkeztekor, mely eszközök megléte vagy hiánya bizonyult relevánsnak az ellátásba bevont személyek és az ellátást nyújtók számára.

A költséghatékonyság volt a következő kérdés. Arra próbáltunk fókuszálni, hogy mind a hasznossági, mind pedig a költséghatékonyság szempontjait szem előtt tartva, az egyes ellátást nyújtó szervezetek milyen prioritást állítanának fel az eszközök beszerzése tekintetében a gyakorlati tapasztalataik tükrében.

Ezt követték az eszközök használatának betanítására vonatkozó kérdések. Kíváncsiak voltunk, hogy hogyan végezték az ellátottak és az ellátást nyújtók betanítását az egyes eszközök használatára, állt-e rendelkezésre írásos anyag és ha igen, akkor annak mi a tartalma.

Arra vonatkozóan is információhoz kívántunk jutni, hogy mennyi időt vett igénybe az egyes eszközök betanítása az ellátotti kör és az ellátásba bevont kollégák vonatkozásában.

A következő kérdések a bevezetés nehézségeire fókuszáltak a bevezetési időszak alatt. Az ellátotti kör és az ellátást nyújtók számára is kihívásokkal járhat egy új eszköz használatának megtanulása, ezért fontosnak tartottuk, hogy erre a területre is rákérdezzünk.

Ezt követően az eszközök értékesítését végző cég betanításban végzett közreműködésére vonatkozóan kívántunk információt szerezni.

A gyakorlati használat során felmerülő nehézségekre fókuszáltunk a következő kérdésekkel. Mind az ellátást nyújtók, mind pedig az ellátottak tekintetében kíváncsiak voltunk a gyakorlati használat során előtérbe kerülő nehézségekre.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

11

Az ellátottak önálló életvitele a legfontosabb cél, így a következő kérdés volt véleményünk szerint a legfontosabb. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás területén, hasonlóan más ellátási területhez, kiemelten fontos az, hogy az ellátott személy minél teljesebb és önállóbb életet élhessen, ezért arra vonatkozott a kérdésünk, hogy az egyes eszközök hogyan járulnak hozzá az ellátottak önálló életviteléhez. Természetesen az erre a kérdésre adott válasz nem csupán az ellátottak, hanem a szolgáltatásnyújtást végző szempontjából is fontos.

Egy általános kérdés következett, melyben a bevezetés során előtérbe került negatív és pozitív tapasztalatokra voltunk kíváncsiak.

Ezt követően a NEAT eszközök exkluzivitására voltunk kíváncsiak, annak érdekében, hogy megtudjuk, melyek azok a termék ismertetőjegyek, melyek egyedivé teszik ezt a termékcsaládot, mivel tudnak többet a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás területén használt egyéb eszközöktől.

Az utolsó kérdések egyike a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást végző szolgáltatók eljárásrendjére vonatkozott, melyet annak érdekében tettünk fel, hogy megtudjuk, hogy a beérkező jel, adat alapján ki és milyen segítséget nyújt az ellátottnak.

A jelzések differenciálására vonatkozott a következő kérdésünk, hogy információt szerezzünk arra vonatkozóan, hogy az egyes szolgáltatók miként differenciálják a beérkező információkat annak érdekében, hogy a megfelelő segítséget kapják meg az ellátottak.

A kérdőív utolsó kérdése arra próbált választ találni, hogy a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást végző szervezetek milyen gyakorisággal és milyen módszerekkel mérik fel az ellátottak állapotváltozásait, valamint, hogy az állapotváltozás lekövetése érdekében milyen módon történik az egyes eszközök módosítása, szükség szerinti cseréje, vagy az ellátottnál használt eszközpark bővítése.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

12

A kiküldött kérdőíveket két szervezet töltötte ki érdemben felhasználható módon. Az egyik az Egyesült Királyság területén működő szervezet, mely a termékek értékesítésével foglalkozik, a másik pedig egy spanyol szervezet, amely több ezer fő részére nyújt szolgáltatást a házi segítségnyújtás területén. Természetesen a második szervezet válasza bizonyult hasznosnak számunkra, de a termékcsalád értékesítésével foglalkozó szervezet is adott számunkra releváns válaszokat.

Az igényfelmérésekre vonatkozó kérdésekre adott válaszokból kiderült, hogy Spanyolországban az igényfelmérés a közigazgatásra (Administracion Pública de Espana) tartozó feladat, az Egyesült Királyságban pedig terepkísérletek és az ellátottakkal és az ellátást nyújtókkal készített interjúk adják a felmérés alapját.

Az elsők közt bevezetett eszközök az alábbiak voltak a válaszok alapján:

- NOVO PSTN,
- NOVO IP/GSM
- SMILE karperec,
- VIBBY OAK elesés jelző,

A válaszok alapján a gondozottak számára a leghasznosabbnak a NOVO termékek bizonyultak. A gondozottak fontosnak ítélték, hogy hallhatják a riasztóközpontban dolgozó munkatársakat és beszélhetnek is velük. A SMILE karperec használata során azt emelték ki pozitívként a gondozottak, hogy biztonságot jelent számukra a karperecen található gomb megnyomását követő zöld fényjelzésű visszajelzés, mert így baj esetén tudnak róla, hogy úton van a segítség. Az ellátást nyújtók számára a legfontosabb eszközök a NOVO és a NOVO GSM termékek voltak a hozzájuk tartozó szoftverrel, valamint a nővérhívó a kapcsolódó riasztási naplóval.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

13

Az extrém helyzetekre vonatkozó kérdéseinkre mind a gondozottak, mind pedig a gondozók az otthoni tűz és füstjelző, valamint a gázszivárgás jelző eszközt, illetve annak megbízhatóságát emelték ki. Felkerült még a listára az eszméletvesztéssel járó balesetek esetén hasznos mozgásjelző és a házon kívüli, elszigetelt területeken történő balesetek során kiemelt jelentőséggel bíró GPS-el felszerelt mobil segélyhívó is. Kulcs kérdés volt, hogy valójában működik-e egy eszköz, amikor igazán szükség van rá. Garanciát jelentenek erre a két csatornán működtetett eszközök köre, hiszen ha IP csatorna nem működik, akkor automatikusan a GSM-et használja a készülék.

A költséghatékonysági és hasznossági szempontokra vonatkozó kérdéseinkre az alábbi rangsorolás érkezett:

- Tűzjelző/füstjelző,
- Gázszivárgás jelző,
- Mozgásérzékelő,
- Mobil segélyhívó,
- GPS mobil segélyhívó,
- REPO,
- Elesésjelző,
- Smartcom,
- Epilepszia érzékelő,
- Talpbetétbe épített jeladó

A 21. században az önálló életvitelt elősegítő eszközök mindinkább előtérbe kerülnek, így a piacon a viselhető technológiák ugrásszerű fejlődésen mentek keresztül. Kiemelt fontossággal bírnak az olyan ár-érték arányban megfelelő eszközök, melyek lehetővé teszik, hogy a felhasználó elhagyja az otthonát és mégis biztonságban érezhesse magát és a gondozóik is biztonságban tudhassák gondozottjaikat.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

14

Az eszközök betanítására adott válaszokból kiderült, hogy a betanítást a forgalmazó cég végzi a gondozók tekintetében. Megtanítják őket, hogy miként kell az eszközöket programozni, használni, felújítani és karbantartani. Ezt követően a gondozottak részére ők adják tovább a szükséges információkat. A betanítás tantermi oktatáson, bemutatókon, terepen végzett oktatáson és telefonos, valamint e-mailes ügyfélszolgálaton keresztül történik. Természetesen írásos használati útmutatót is adnak a termékekhez.

A betanítási idő tekintetében nem kaptunk egyértelmű választ sem az ellátottak, sem az ellátást nyújtók vonatkozásában. A válaszokból világosan látszik azonban, hogy a betanítás után egy hosszabb folyamat, amíg a felhasználók hozzászoknak az eszközökhöz és minden funkció értelmét nyeri számukra. Ez a visszajelzések alapján 3, de akár hat hónapot is igénybe vehet.

A bevezetési időszak nehézségeire vonatkozó válaszokból az derült ki, hogy az eszközök használatának elsajátítása az esetek túlnyomó többségében nem okoz nehézséget a gondozottak számára. Kivételt jelent ez alól a hallássérültek számára kifejlesztett Smartcom, melynek oka, hogy a felhasználóknak értelmezniük kell és el kell sajátítaniuk az eszköz által használt komplex protokollt. A gondozók számára a betanítás során a legnagyobb nehézséget az okozta, hogy miként mutassák be az elesésjelző működését, lévén, hogy a „próbaeséseket” nehéz szimulálni. A bevezetési időszakban két további termékkel szokott még nehézség felmerülni a szolgáltatást nyújtók körében. Az egyik a már imént említett Smartcom, itt ugyanis a gondozónak is hozzá kell szoknia a szöveges üzenetekhez, a másik pedig a epilepszia érzékelő eszköz, melynél a szenzorok kiegyensúlyozása szokott kihívásokat jelenteni.

Az eszközök értékesítését végző cégekre vonatkozó kérdéseinkből kiderült, hogy ez nem egy úgynevezett „dobozos termék”, amit a felhasználó levesz egy műszaki áruház polcáról. Minden termék megvásárlását az eszköz





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

15

használatára történő betanítás követ. Ez azért is fontos, mert az eszközöket érdemes rendszerbe állítani annak érdekében, hogy minél komplexebb szolgáltatást tudjanak nyújtani a gondozási szolgáltatást végző szakemberek.

A gyakorlati, mindennapos használat során az alábbi nehézségeket sorolták fel a válaszadók:

- Gázszivárgásjelző hamis jelzést ad egyéb gázok miatt,
- Mozgásérzékelőnél a konfiguráció hozzáigazítása a felhasználó szokásaihoz,
- Mobil segélyhívók esetében a lefedettség hiánya,
- GPS mobil segélyhívók esetében a lefedettséggel kapcsolatos problémák miatt téves helymeghatározás, szállítási nehézség, méret problémák és hogy nem használható a zuhany alatt,
- Esésjelző eszköz esetében időnként téves jelzések,
- Smartcom eszközöknél nehéznek bizonyult a szövegek konfigurálása és lassú az üzenetküldés és fogadás,
- Epilepszia érzékelőnél nehéz a szenzor egyensúlyának beállítása

A felsorolt nehézségek mind a gondozottaknak, mind pedig a gondozóknak problémát jelentettek, hiszen például egy téves riasztás adott esetben pánikot idézhet elő a gondozottnál, a gondozó pedig felesleges munkavégzésre kényszerül ezekben az esetekben.

A NEAT termékek minél önállóbb életvitelhez való hozzájárulásáról a válaszadók az alábbiak szerint nyilatkoztak:

„Az általunk biztosított eszközök segítenek a felhasználóknak, hogy függetlenebbek legyenek és tovább maradhassanak otthonukban, valamint csökkenti azon órák számát, amikor gondozóra van szükség.”





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

„Növelik a személyes biztonságot és segítenek elkerülni a kockázatos helyzeteket, így elősegítik autonómiájukat és függetlenségüket, így javítják az életminőségüket. A gondozók és a hozzátartozók számára nagyobb fokú nyugalmat biztosít, így ez is elősegíti autonómiájukat és függetlenségüket, így javítja életminőségüket.”

A válaszokból kitűnik, hogy nem csak a gondozottak, de a gondozóik számára is igen hasznosak a felmérés tárgyát képező eszközök.

Az általános használatra vonatkozó kérdésünkre a pozitívumok közt azt emelték ki a válaszadók, hogy a gondozottak nagyobb biztonságban érezték magukat, mint a korábban használt termékek esetében és ez a biztonságérzet nem szubjektív volt, hanem tapasztalatokon alapult, lévén, hogy krízis helyzetekben az eszközök megbízhatóan működtek. Negatívumként a téves riasztásokat nevezték meg.

A termékek exkluzivitására vonatkozó kérdésünkre adott válaszokból kitűnik, hogy a legfontosabb pozitív tulajdonságai, melyek megkülönböztetik a piacon kapható többi termékcsaládtól a NEAT eszközöket, a termékek megbízhatósága, tartóssága, könnyű programozhatósága, nagy hatótávolsága. Az Egyesült Királyságban a referenciák közt ott van a Windsor Palota is (!), ahol igen nagy hatótávolságra van szükség.

A jelzések differenciálására saját protokollt dolgoztak ki a gondozást nyújtó szolgáltatók. Minden eszköz egy kódolt jelet küld, amely megkülönbözteti az egyik készülék jelét a másiktól, mely jel beérkezése érvénybe lép a kidolgozott protokoll szerinti eljárás.

Az ellátottak utókövetését, illetve az esetlegesen szükségessé vált eszköz módosításokat, cseréket több módon térképezik fel. A leggyakrabban telefonon tartják a kapcsolatot az ellátottakkal, de a riasztásoktól függetlenül is rendszeresen látogatják a gondozottakat, melyek gyakorisága attól függ, hogy milyen szolgáltatás csomagot választott a gondozott, illetve a technikai vészjelzések gyakorisága is okot adhat egy-egy termék cseréjére, vagy az egész rendszer újra gondolására.







Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

### III.2. Hazai jó gyakorlatok

A NEAT rendszert Magyarországon Csongrádon a Piroskavárosi Szociális és Gyermekjóléti Központ Idősek Otthonában használják ezért belföldi tapasztalatok és jó gyakorlatok gyűjtése céljából 2018. június 15-én tanulmányúton vettünk részt az intézményben.

A tanulmányúthoz megfigyelési szempontrendszert készítettünk, amelyet a 2. számú Melléklet tartalmaz. A megfigyelési szempontrendszer alapján valamennyi résztvevő egyéni tapasztalatait összegezte.

A csongrádi tanulmányút tapasztalatait az alábbiakban mutatjuk be.

Az intézmény egykori családi házakból átalakított és ennek megfelelően strukturált épületegyüttesben található. Az átalakítások kapcsán látszik, hogy a régi adottságok, illetve a hozzáépítések erőteljesen dominánsak az elrendezést illetően. A legutóbbi bővítés, felújítás 2007-2008-ban történt.

Az intézménynek helyet adó épület U-alakú, egy régi és egy új épületrészből áll, a két épületrész összekötése egy körfolyosóval történik, amely labirintus-rendszerű, nehezen bejárható és a munkatársak számára nem belátható. A folyosók sötétek és néhol szűkek, kerekesszékekkel nehezebben megközelíthetőek. A közösségi tér az ebédlővel egybe esik, ami szintén szűkös, illetve a főgerendát tartó oszlopok tagolják a teret. Külön lakóegységek nincsenek, a demensek sincsenek elkülönítve. Az épületből két helyen (kijáraton) tudnak a lakók az udvarra kimenni. Az udvar az épület által körülzárt, parkosított, de méretét tekintve kicsi, az utcára nyíló nagykapu állandóan nyitva van. Az intézményvezető helyettes elmondása szerint az épület „nyitott”, a jó mentális állapotú lakók az intézményt bármikor elhagyhatják.

Az idősek otthona 50 férőhelyes. Közülük 17 fő demens, a közösségbe beépülve segítik egymást. Az épületben található egy nagy ebédlő, amely közösségi alkalmak helyszínéül is szolgál. A lakószobák méretüket tekintve 14-16-20 m<sup>2</sup> nagyságúak, 2-3-4 ágyasak, a betegszoba ennél nagyobb.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

18

A szakmai létszámot tekintve az intézmény 10 fő szakdolgozóval rendelkezik, valamennyien szakképzettek. A nappali műszakban 3 fő ápoló, gondozó kerül beosztásra, az éjszakai műszakban 1 fő gondozó teljesít szolgálatot. Szakápolási tevékenységet nem folytatnak, szakápolási engedélyük nincs.

Az ellátottak összetétele egészségügyi és mentális állapotukat tekintve változó. Fennjáró, mozgásában korlátozott, illetve ágyban fekvő lakók is élnek az intézményben. A demencia többféle fokozata is jellemző a bentlakókra, az enyhétől a súlyosig.

Az 50 fő lakóból 17 fő demens személyt látnak el. A demens személyek aránya tartósnak mondható. 7 főnek van ápolási szükséglete. A demens lakók nem elkülönülten, hanem a lakóközösségbe integráltan kerülnek elhelyezésre.

Az ellátottak biztonsága érdekében az alábbi eszközöket, jelző készülékeket használják:

- Karperec a lakó kezére helyezve (csuklónál)
- Jelenleg 15 főnek van karperece, amennyiben többre lenne igény, akkor a kör bővítésére lehetőség van (van pót karperec)
- Az intézmény 2 db bejárati ajtajánál, valamint kapujánál jeladó
- A személyzetnél jelvételre alkalmas visszajelző készülék (Trex)
- Ezen kívül nővérhívó berendezés is működik, minden lakószobában elérhető

Az ajtónál és a kapuknál elhelyezett jeladók hurokként működnek, ha a lakó ezt a pontot megközelíti, akkor a személyzetnél jelez a visszajelző készülék (ún. Trex – vezeték nélküli mobilegység). Rádióhullámon keresztül kommunikálnak az eszközök egymással.

A személyzetnél lévő vevő készüléknek digitális kijelzője van. Ezen látszik, hogy ki és melyik kijáraton hagyta el az intézmény épületét vagy udvarát.

Tapasztalataink szerint nem csak akkor jelez, ha kifelé megy valaki, hanem akkor is, ha befelé jön az épületbe.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

Fontos információ, hogy a karperecet pacemakeres ellátott nem használhatja.

Az eszközök működésére vonatkozóan rendelkeznek használati útmutatóval írásban, továbbá a Legrandnak van műszaki útmutatója. Ezen felül a „Legrand Neat” projektfelelőssel tart kapcsolatot az intézmény vezetője, aki az eszközök ismertetése, beüzemelése és karbantartása során valamint a hibaelhárításban és egyéb technikai kérdésekben a rendelkezésükre áll.

A használt eszközök technikai hátterére vonatkozóan az alábbi információkat kaptuk:

Rádióhullámon történik a kommunikáció (de a gyártó cég elmondása szerint vezetékkel is működtethető lenne). A hatósugár kb. 400 méter. Amennyiben fal- vagy egyéb leárnnyékoló tényező van, akkor erősítőt kell használni. Az erősítőt a cég minden esetben ajánlja.

Szoftveren keresztül működik a rendszer, de az események csak a nővéreknél található eszközön kerülnek tárolásra, ezen visszanézhető, hogy ki és hányszor haladt át és melyik ponton. A szoftver számítógépre is telepíthető, és akkor tárolja az adatokat az ellátotról. Itt ez nincs kiépítve, csak a vevő készüléken kerül tárolásra valamennyi ideig az adat.

A vevőegység akkumulátora (jó minőségű ceruzaelem) 2-4 évet bír, jelez, ha merül és cserélhető. A karperec 8 évet bír, de abban nem cserélhető az akkumulátor.

Az eszköz bevezetését az otthonban élő idősök biztonsága tette szükségessé. Ily módon a szabad mozgás, mint lehetőség, megmaradt az idős emberek számára.

Az intézmény szakmai vezetése fontosnak tartotta, hogy a szolgáltatás nyitott ellátási rendszerben történjen, azaz a lakókat nem kívánja korlátozni. A szabad ki-be járás biztosítása fontos cél a szakmai vezetés számára. Az általuk használt eszköz mindezt biztonsággal lehetővé teszi.

Az eszközök bevezetése során alapvető igénye volt az intézménynek – a „szökések”, elkóborlások megakadályozása. Egy évvel ezelőtt úgy gondolták erre alkalmas ez az eszköz.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

20

Az intézmény nem zárt, az utcafronti kapu állandóan nyitva van. A demens személyek többször elkóboroltak, ennek megakadályozása céljából választották az eszközt.

Csak a demens lakóknál használják, azok közül is annál, aki önmaga (vagy a hozzátartozó által) hozzájárul a használatához, és akinél fennáll a „szökés” veszélye.

A gyártó cég műszeres felmérést végzett a hatótávolság mérése miatt, amely arra irányult, hogy hány db erősítő szükséges és hova.

Az intézmény munkatársai miután megismerték az eszköz használatát, azt igyekeztek a célszemélyek számára bemutatni. A bemutatásban fontos attitűd volt a lakók ismertetése mellett a lakók bizalmának teljes mértékű megszerzése. A bizalom megszerzése amiatt volt fontos, mivel az eszköz, maga a karperec, fizikai értelemben is a testükre, a csuklójukra került felhelyezésre.

Szóban tájékoztatták a lakókat a karperec felhelyezéséről, 60%-uk szívesen fogadta.

A munkatársakat több alkalommal tájékoztatták előadások formájában, ahol az eszközöket bemutatták, a használatukkal kapcsolatban tájékoztatást kaptak. Használati útmutatóval is rendelkeznek írásban.

A már említett, mondhatni empátiás ismertetés nem mindenkinél vezetett eredményre, volt olyan lakó, aki nem tudta elviselni az idegen tárgy hordozását a karján. Természetesen voltak olyanok is, akiknek hosszabb időre volt szükségük ahhoz, hogy megszokják és elfogadják a karperec viselését.

Az eszköz hátránya, hogy a karperec durva műanyagból készült, amely a csuklón bőrpirosodást okozhat. Előnye, hogy nem vágható műanyagból készült. Egy lakó szedte eddig le magáról a karperecet.

A karperecet levágni, tépni elvileg nem lehet. Négy darab csillagcsavarral van rögzítve a csuklónál. Egyebekben víz, csepp, por és ütésálló.

A munkatársak a nyakukba akasztva, vagy a zsebükben elhelyezve használják a vevő készüléket. A nyakra akasztás gondot jelenthet





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

21

mosdatás, tisztázás, etetés közben, illetve a fokozott igénybevétel miatt a nyakba akasztást lehetővé tevő rész leszakadhat az eszköztől.

Csak egy darab visszajelző készülékük van, sérülés esetén nem tudják azonnal pótolni. A készülék angol nyelvű, amely a gondozók számára megnehezíti a kezelését. Az intézmény munkatársainak elmondása szerint nehézséget okoz a készülék kijelzőjének mérete is – nehezen olvashatók az információk a kijelzőn.

A „szökést” jelző karperec mellett hagyományos nővérhívó készülékkel rendelkeznek, mely ettől a rendszertől független. Mindkét eszköz használatával elégedett az intézmény.

Az intézmény más eszköz bevezetésében nem gondolkodik.

A lakók elkóborlását sikerül kivédeni. Elmondásuk szerint nagy segítség volt télen, amikor jelzett a készülék, ha kiszökött egy demens, és nem volt az a veszély, hogy nem talál vissza, elesik, megfagy.

Véleményünk szerint negatív dolog lehet, hogy a készülék ugyanolyan jelzést ad le akkor is ha az ellátott az udvarra távozik, és akkor is, ha az utcára távozik. A látogatás során azt tapasztaltuk, hogy a készülék akkor is jelez, amikor az épületbe befelé jön az ellátott. Célszerűbbnek tartanánk, ha a jelzések megkülönböztethetőek lennének.

Negatív tapasztalat az volt, hogy kicsi a kijelzője a vevő egységnek, ugyanakkor ez előny is, mert elfér a zsebben.

A lakók állapotának változása befolyásolja az eszköz használatát. Amennyiben valakinek az állapota úgy romlik, akkor javasolják az eszköz használatát.

A gyártó cég elmondása szerint az ellátottak igényeihez tudnának igazodni további eszközök tekintetében, amennyiben azt az intézmény szükségesnek látná.

A demens lakók az eszköz bevezetése óta, az önállóságuk megtartásával, de mégis fokozottabb felügyelet és biztonságosabb körülmények között élhetik a mindennapjaikat. Ez segíti a nővérek munkáját is.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

## IV. Jó gyakorlatok adaptációjának előkészítése

### IV.1. Szükségletfelmérés a Cédrus Református Egyesített Szociális Intézményben

A külföldi és belföldi tapasztalatok és jó gyakorlatok gyűjtésével párhuzamosan egy állapotfelmérő adatlapot állítottunk össze, mely a Cédrus Református Egyesített Szociális Intézmény házi segítségnyújtás szolgáltatását igénybe vevő állapotát, igényeit és szükségleteit felmérve nyújt segítséget a megfelelő jelző eszközök kiválasztásában.

A szükségletfelmérő kérdőívet a 3. számú Melléklet tartalmazza.

A közel száz, már jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülő ellátottból kerültek kiválasztásra azok, akik nyitottak az új eszközök használatra, és az új jelzőkészülékek kiépítése jelentős mértékben hozzájárul ahhoz, hogy önállóságukat minél tovább otthonukban, de mégis biztonságban őrizhessék meg. Az ellátotti kör kiválasztásánál fontos szakmai szempont, hogy minél több különböző igényt kielégítő eszköz bevezetésre kerüljön annak érdekében, hogy a gyakorlati alkalmazás tapasztalatai intézményhálózatunk későbbi fejlesztése szempontjából felhasználhatóak legyenek.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

## IV.2. Szakmai nap szervezése

A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése című EFOP-1.9.8-17-2017-00002. számú projektje keretében 2018. július 30-án „Önállóság fókuszú szociális szolgáltatások fejlesztése - jelzőrendszeri eszközök használatának bevezetése” címmel került sor szakmai nap megszervezésére 42 fő szociális szakember részvételével. A rendezvényről megjelent sajtóhír a Magyarországi Református Egyház portálján elérhető (<http://www.reformatus.hu/mutat/15481/>), a rendezvény meghívója a 4. számú Mellékletben található.

A résztvevők a szakmai napon megismerhették az önállóság fókuszú szolgáltatásfejlesztés lehetőségeit a szociális szolgáltatások és azon belül az idősellátás területén, valamint a projekt során eddig megvalósított és jövőben tervezett tevékenységeket. Beszterczey András irodavezető úr köszöntője után Erdős Zsuzsanna szakmai vezető bemutatta az EFOP 1.9.8-17-2017-00002. projekt céljait, valamint a projekt keretében megvalósítandó főbb tevékenységeket.

A projekt célja olyan, hosszabb távon fenntartható, egyedi szervezetműködtetési eszközök bevezetése, továbbfejlesztése, kiterjesztése melyek elősegítik a fenntartó intézményeiben a szervezet hatékonyabb működését.

A szervezet egészét érintő szervezetfejlesztés, vezetői, középvezetői, módszertani, szakmai fejlesztések, korszerű, racionális hosszútávú működtetést lehetővé tevő informatikai és szakmai újítások és továbbfejlesztések a Magyarországi Református Egyház teljes szociális és gyermekvédelmi szolgáltatás-palettáját érintik.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

24

A projektbe a Magyarországi Református Egyház által fenntartott 38 szociális és gyermekvédelmi intézményből jelen fejlesztéssel 19 konvergencia régióban található intézmény kerül bevonásra.

Sólyom Edit pályázati szakértő az önállóság fókuszú szociális szolgáltatásfejlesztés tevékenységcsoport tartalmát mutatta be, amelynek célja, hogy a bentlakásos ellátásra várakozó idős emberek ne maradjanak gondoskodás nélkül, az állapotuknál fogva mérsékelt segítségre szoruló idős személyek biztonságát minél tovább saját környezetükben biztosítsuk, valamint, hogy az idős emberek igényeihez legjobban illeszkedő ellátást számukra az önállóság fókuszával nyújtsuk.

Ehhez illeszkedően a bajai Cédus Református Egyesített Intézményben a jelzőrendszer fejlesztéséhez speciális „okos” eszközök beszerzése és telepítése valósul meg a közeljövőben.

Bánné Kiss Erzsébet a Cédus Református Egyesített Intézmény intézményvezetője a teljes életet támogató szolgáltatások gyakorlati tapasztalatairól számolt be.

Juhász Márton pályázati szakértő a jelzőrendszeres technikai eszközök alkalmazásának nemzetközi gyakorlatát mutatta be, valamint ismertette a projekt keretében végzett nemzetközi kérdőíves felmérés eredményeit.

Fehér Lilian a Legrand Hungary Zrt. NEAT Projekt felelőse a NEAT jelzőrendszeres eszközeit, funkcióit és technikai paramétereit mutatta be a jelenlévőknek.

Erdős Zsuzsanna szakmai vezető előadásában a jelzőrendszer a szabályozásban való megjelenéséről, továbbá a jelzőrendszer szociális ágazatban való értelmezési kereteiről beszélt. Előadásában kitért arra, hogy a közszolgáltatás keretében nyújtott jelzőrendszeri funkció és szolgáltatás mellett a piaci lehetőségeket is számba kell venni a szociális szolgáltatást nyújtóknak. A jövőben felértékelődik a







Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

25

felügyeletet támogató, pótló technikai eszközök bevonása az ellátásba valamennyi célcsoport esetében.

Sziklai István, a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Nkft. vezető szakértője a jelzőrendszeres eszközök szerepéről beszélt a közösségi alapú lakhatásban, valamint a kiváltási folyamat státuszáról adott számot prezentációjában. Kiemelte, hogy az alapszolgáltatások nyújtásának, valamint a foglalkoztatásnak kiemelkedő szerepe kell, hogy legyen az intézménytelenítési folyamatban. Előadásában kiemelte, hogy a támogatott lakhatás szolgáltatás biztosítása során nélkülözhetetlen a korszerű technikai lehetőségek kiaknázása.

dr. Andrászi-Tóth Veronika, az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális és Gyermejkölési Szolgáltatások Főosztályának vezetője előadásában a Vörös-kód intézményének jelzőrendszeri kapcsolódási pontjait, valamint az egyes intézményrendszeri szereplők Vörös-kóddal kapcsolatos feladat- és hatásköreit mutatta be. A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer kapcsán a jelzőrendszer negyedik, országos szintjének feladatait mutatta be részletesen. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás kapcsán pedig az Idősügyi Infokommunikációs Modellprogram részleteiről számolt be a hallgatóságának.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

## V. Tapasztalatok összegzése

A projekt keretében hosszú távú célunk, hogy valamennyi idős- és fogyatékos ellátást biztosító intézményünkben fokozatosan bevezetésre kerüljenek az önállóság fókuszú sikeres fejlesztések, a kis lépésektől kezdve az átfogó módszertani változásokig és beruházásokig. Szintén jövőbeli elképzelésünk az, hogy a jelzőrendszeres technológiai és módszertani megoldásokat a támogatott lakhatásban hasznosítsuk az ellátottak önállóságának elősegítése érdekében.

A külföldi és belföldi tapasztalatok alapján meggyőződésünk, hogy a projekt keretében megvalósuló beruházás, a jelzőkészülékek telepítése nagymértékben fogja az ellátottak biztonságát, biztonságérzetét szolgálni ezzel megkönnyítve a családtagok életét is. Az idős, beteg szeretteiket biztonságban tudhatják addig is, amíg egy bentlakásos intézmény férőhelyére várakoznak, vagy az állapotuknál fogva mérsékelt segítségre szoruló hozzátartozójuk még otthoni környezetében segítséggel önellátásra képes.

A Magyarországi Református Egyház az általa fenntartott szolgáltatások minőségének javítására törekszik. A minőség javításának egyik lényeges eszköze a korszerű technikai eszközök bevezetése, az eszközök használatával kapcsolatos tudások átadása a szolgáltatást végzőknek és a szolgáltatásokat igénybe vevő személyeknek.

Ezzel egy hatékonyabb, jobb, korszerűbb és fenntarthatóbb ellátórendszert építünk.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

27

## 1. Melléklet – Nemzetközi jó gyakorlatok megismerését segítő kérdőív

### Questionnaire for Service Organizations Using NEAT Devices

The answers given to the questionnaire will be processed in project

*EFOP-1.9.8-17-2017-00002*

If possible, we would like to ask the executive director of the organization or the leader of the service to fill in the questionnaire, in order for the analysts to receive relevant information for international adaptation. Please send your answers in editable format.

1. How did you survey the device requirements for the carephone home safety service (hereafter service) among the recipients? If you have a data sheet for your survey, please attach it to your reply.
2. How did you survey the device requirements for the service among the providers of the service? If you have a data sheet for your survey, please attach it to your reply.
3. Which devices did your organization introduce to the service?
4. During the day-to day operation, which devices turned out to be the most useful for the recipients with regards to the service?
5. During the day-to day operation, which devices turned out to be the most useful for the service providers with regards to the service?
6. Which devices turned out to be relevant in extreme situations (e.g., home fires or home accident) for the recipients?
7. Which devices turned out to be relevant in extreme situations (e.g., home fires or home accident) for the service providers?
8. Taking cost-effectiveness and utility into consideration, which devices would your organization prefer? Please list all the





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

devices used by your organization, in the order of usefulness, from the most useful to the least useful.

9. How did you train the recipients to use the devices? Is there a written instruction material available? If yes, please send it to us.
10. On average, how long did it take to train the recipients to use the devices? Please provide the average time of training for all the devices used by your organization.
11. What difficulties did the recipients face during the introductory period?
12. How did you train the service providers to use the devices? Is there a written instruction material available? If yes, please send it to us.
13. On average, how long did it take to train the service providers to use the devices? Please provide the average time of training for all the devices used by your organization. Is there a written instruction material available for the service providers? If yes, please send it to us.
14. What difficulties did the service providers face during the introductory period?
15. Did the company selling the devices cooperate in any form during the training?
16. What difficulties did the recipients encounter during the use of the devices?
17. What difficulties did the service providers encounter during the use of the devices?
18. How did the devices that were introduced contribute to the independent life of the recipients?
19. Generally speaking, what were the positive and negative experiences following the introduction of the devices?
20. Why would you recommend the use of the NEAT devices to other providers, how are they better than other devices used to provide the service?
21. According to your order of procedure, who provides what kind of assistance based on the incoming signal/data?
22. How does the differentiation of the signals take place (in order for the recipients to receive the right kind of assistance)?





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

29

23. How often and how do you measure the changes in the condition of the recipients, and based on this, in order to follow up the changes in the condition, how does the replacement of the device take place?

Thank you for contributing to the efficiency of our work with your answers.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

30

A kérdőív magyar fordítása:

1. Hogyan mérték fel az eszközigényeket a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (továbbiakban szolgáltatás) ellátotti körében? Amennyiben a felméréshez van adatlapjuk, kérjük küldjék meg részünkre.
2. Hogyan mérték fel az eszközigényeket a szolgáltatás területén ellátást végzők körében? Amennyiben a felméréshez van adatlapjuk, kérjük küldjék meg részünkre.
3. Az Önök szervezete mely eszközök használatát vezette be a szolgáltatásszolgáltatás területén?
4. A mindennapok során mely eszközök bizonyultak a leghasznosabbnak az ellátottak számára a szolgáltatás tekintetében?
5. A mindennapok során mely eszközök bizonyultak a leghasznosabbnak az ellátók számára a szolgáltatás tekintetében?
6. Mely eszközök használata bizonyult relevánsnak extrém helyzetekben (pld tüzeset, vagy otthoni baleset) az ellátottak számára?
7. Mely eszközök használata bizonyult relevánsnak extrém helyzetekben (pld tüzeset, vagy otthoni baleset) az ellátást nyújtó személyzet számára?
8. Költséghatékonysági és hasznossági szempontok figyelembe vétele mellett az Önök szervezete mely eszközök bevezetését tekintené előbbre valónak? Kérjük, hogy az Önök szervezete által használt összes eszközt sorolja fel oly módon, hogy a leghasznosabbtól kezdve haladjon a kevésbé fontos eszközök felé.
9. Hogyan végezték az ellátottak betanítását az eszközök használatára? Rendelkezésre áll-e ehhez írásos anyag? Amennyiben igen, akkor kérjük, küldjék meg részünkre.
10. Átlagosan mennyi időt vett igénybe az eszközök használatának betanítása az ellátottak részére? Kérjük, hogy az Önök szervezete által használt összes eszköz átlagos betanítási idejét adja meg.
11. Milyen nehézségekkel szembesültek a bevezetési időszak alatt az ellátottak?
12. Hogyan végezték az ellátást nyújtók betanítását az eszközök használatára?
13. Átlagosan mennyi időt vett igénybe az eszközök használatának betanítása az ellátást nyújtók részére? Kérjük, hogy az Önök szervezete által használt összes eszköz átlagos betanítási idejét adja meg. Van –e írásos anyag az ellátást nyújtók betanításához. Amennyiben igen, akkor kérjük, küldjék meg részünkre.





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

31

14. Milyen nehézségekkel szembesültek a bevezetési időszak alatt az ellátást nyújtók?
15. Az értékesítő közreműködött-e a bevezetési időszakban Önökkel?
16. A gyakorlati használat során milyen nehézségek merültek fel az ellátottak körében?
17. A gyakorlati használat során milyen nehézségek merültek fel az ellátást végzők körében?
18. A bevezetésre került eszközök hogyan járultak hozzá az ellátottak önálló életviteléhez?
19. Általában véve milyen pozitív és negatív tapasztalatok voltak az eszközök bevezetését követően?
20. Miért ajánlaná más szolgáltatóknak a NEAT eszközöket, miben tudnak többet a szolgáltatás területén használt egyéb eszközöknél?
21. A beérkező jel/adat alapján ki és milyen segítséget nyújt az Önöknél alkalmazott eljárásrend alapján?
22. Hogyan történik a jelzések differenciálása (annak érdekében, hogy a megfelelő segítségnyújtást megkapja az ellátott)?
23. Milyen gyakran és milyen módon mérik fel az ellátottak állapotváltozását, illetve ennek megfelelően az állapotváltozás lekövetése érdekében milyen módon történik az eszköz típusának módosítása?





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

## 2. Melléklet – Hazai jó gyakorlatok megismerését segítő kérdőív

### Megfigyelési szempontok a tanulmányúthoz

#### (2. tevékenységcsoport)

**Helyszín:** Piroskavárosi Idősek Otthona, Csongrád

**Időpont:** 2018. június 15.

1. Az intézménynek helyet adó épület építészeti adottságai, lakóegységek kialakítása
2. Az ellátottak száma az intézményben (az egyes lakóegységekben, részlegekben, épületrészekben)
3. A lakószobák mérete
4. Hány fő van a lakószobákban elhelyezve?
5. Szakmai létszám (fő, szakképesítési arány, egészségügyi végzettséggel rendelkezők száma)
6. Az ellátottak összetétele az állapotukra vonatkozóan (pl: van-e demens, mozgásában korlátozott, stb.)
7. Milyen eszközöket (jelzőkészülékeket) használnak az ellátottak biztonsága érdekében?
8. Ezek konkrétan hogyan működnek (milyen jelzés, hova fut be, stb)?
9. A működésre vonatkozóan van-e külön protokoll? (Ha van, akkor megismerhető-e?)
10. A használt eszközök technikai háttere?
11. Miért ezeket az eszközöket választották?
12. Miért volt szükség ezek beszerelésére, bevezetésére?
13. Hogyan, milyen módszerrel, módszerekkel mérték fel az eszközigényt az ellátottak körében?
14. Hogyan történt az eszközök bevezetése?
15. Az ellátottak számára hogyan történt a bemutatás, betanítás? Van-e írásos útmutató, megismerhető-e?
16. A munkatársak számára hogyan történt a bemutatás, betanítás? Van-e írásos útmutató, megismerhető-e?
17. Szembesültek-e nehézségekkel a bevezetés vagy akár a használat során az ellátottak körében?







Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

33

18. Szembesültek-e nehézségekkel a bevezetés vagy a használat során a munkatársak körében?
19. Mely eszközök bizonyultak a leghasznosabbnak a használat során?
20. Mennyire tartósak illetve „strapabíróak” az eszközök? (pl.: ha az ellátott leszedi, szétszedi, kapirgálja, esetleg ledobja, rálép, stb – már amennyiben elérhető közelségben vannak)
21. Milyen eszközre lenne még szükség?
22. Milyen pozitív tapasztalatok vannak/voltak az eszközök használata során?
23. Milyen negatív tapasztalatok vannak/voltak az eszközök használata során?
24. Milyen gyakran és milyen módon mérik fel az ellátottak állapotváltozását?
25. Az ellátottak állapotváltozásának követése megjelenik-e az eszközhasználat során? (pl: más eszközök beszerelése, stb)





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

34

### 3. Melléklet - Cédrus Református Egyesített Intézményben végzett szükségletfelmérés kérdőíve

Sorszám: \_\_\_\_\_

#### Szociális állapotfelmérő kérdőív

Az adatokat bizalmasan kezeljük, csak a projekt megvalósítás/kutatás (idősellátást érintő fejlesztés – a jelzőrendszeres házisegítségnyújtás szakmai fejlesztése) céljára használjuk fel. Kérjük, karikázza be az Önnek megfelelő választ! Több válasz is lehetséges!





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

35

## Felmérés körülményei:

1. Időpont: \_\_\_\_\_
2. Helyszín: \_\_\_\_\_ sorszámú ellátott lakóhelye.
3. Felmérő neve: \_\_\_\_\_
4. Válaszadó:
  - a) ellátott
  - b) hozzátartozó / törvényes képviselő segítségül van a válaszadásban, mert a kérdezett személy kommunikációjában akadályoztatva van  
Ennek oka: mentális, fizikális, egészségügyi (a megfelelő aláhúzendó)Egyéb: \_\_\_\_\_

## I. Egészségi állapota:

- 1.) Ismert, diagnosztizált betegségek (saját elmondása szerint): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 2.) Saját gyógyszerelése:

- a) megfelelő adagban és időben beveszem a gyógyszereket
- b) beveszem a más által előre, külön adagokban kikészített gyógyszereket
- c) nem tudom önállóan a gyógyszerelésemet végezni, beszedni, családtagom / gondnokom / gondozóm / ismerősöm / szomszédom segít az adagolásban ( a megfelelő aláhúzendó)
- d) nincs segítségem

## II. Élethelyzetre vonatkozó kérdések:

### 1.) Családi állapota:

- a) egyedülálló
- b) házasságban él, élettársi kapcsolatban él
- c) özvegy

### 2.) Jelenleg kivel él egy háztartásban?

- a) egyedül élek
- b) szűk családban (házastárs/élettárs, gyerek)
- c) több generációs családban (szülők, házastárs/élettárs, gyerek, testvér)
- d) közös háztartásban élek (nem rokoni kapcsolat): \_\_\_\_\_





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

36

3.) Jövedelem típusa:

- a) munkaviszonyból és más foglalkoztatási jogviszonyból származó
- b) társas és egyéni vállalkozásból, östermelői, szellemi és más önálló tevékenységből származó
- c) táppénz, gyermekgondozási támogatások
- d) nyugellátás és egyéb nyugdíjszerű, rendszeres szociális ellátások
- e) Önkormányzat, járási kormányhivatal és munkaügyi szervek által folyósított ellátások
- f) egyéb jövedelem forrása: \_\_\_\_\_

4.) Mikor van egyedül a háztartásában?

- a) napközben, mettől-meddig?: \_\_\_\_\_
- b) éjszaka, mettől-meddig? \_\_\_\_\_
- c) változó
- d) több órán keresztül
- e) több napon keresztül
- f) mindig

5.) Lakáshasználat jogcíme:

- a) tulajdonos
- b) részben tulajdonos
- c) főbérelő
- d) albérelő
- e) családtag
- f) szívességi lakáshasználó

6) Lakókörnyezet jellemzői:

- a) településközpont
- b) külterület/tanya
- c) szegregátum

7.) Otthonának jellege:

- a) családi ház
- b) társasházi lakás
- c) lakótelepi panellakás
- d) nem lakáscélú ingatlan (hétvégi ház, garázs, stb.)





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

37

8.) Otthonának állapota:

- a) újszerű
- b) felújított
- c) jó állapotú
- d) felújítandó
- e) körülményei lakhatását veszélyeztetik

9.) Komfort fokozata:

- a) komfort nélküli
- b) félkomfortos
- c) komfortos
- d) összkomfortos

10.) Közüzemi szolgáltatások:

- a) vízvétel lehetősége biztosított
- b) vezetékes ivóvízzel ellátott
- c) elektromos áram biztosított

11.) Fűtés jellege:

- a) földgáz
- b) távfűtés
- c) olaj
- d) elektromos áram
- e) tűzifa
- f) szén
- g) vegyes
- h) esetleges
- i) alternatív energiaforrás
- j) nincs

12.) Otthonát megtudja-e közelíteni akadálymentesen?

- a) egyáltalán nem
- b) részlegesen
- c) teljes mértékben





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

38

13.) Akadálymentesített-e az otthona?

a) egyáltalán nem

b) részlegesen (helyiség megnevezése): \_\_\_\_\_

c) teljesen

### III. Támogató környezet

1.) Problémái megoldásában kihez fordul segítségért:

a) család

b) barát

c) gondozó

d) szomszéd

e) nincs kihez fordulni

f) nem akarok senkihez fordulni

2.) Társas kapcsolatának jellege (vannak-e barátai, a település közösségi életében, programjaiban mennyire vesz részt):

a) szociális ellátás / nappali ellátás

b) nyugdíjas klub

c) egyházi közösség

d) egyéb közösség

e) nincs közösségi kapcsolat

3.) Milyen gyakran vesz részt a közösségi rendezvényeken:

a) rendszeresen

b) alkalmanként

c) soha





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

39

#### IV. Önellátás:

1.) Cselekvőképessége:

a) cselekvőképes

b) cselekvőképességét részlegesen korlátozó gondnokság alatt áll

c) cselekvőképességét teljesen korlátozó gondnokság alatt áll

2.) Használ-e segédeszközt?

a) Nem

b) Igen, éspedig (kérem, húzza alá a megfelelőt!)

kétkezes kerekesszék

elektromos kerekesszék

rollátor

járóbot

mankó

járókeret

hallókészülék

szemüveg

ortézis

protézis

egyéb: \_\_\_\_\_

3.) Közlekedés lakáson belül:

a) nem tudok az ágyból felkelni

b) csak külső személy segítségével tudok helyzetet változtatni

c) segédeszköz használatával tudok lakáson belül mozogni

d) önállóan

4.) Közlekedés lakáson kívül:

a) nem tudom elhagyni a lakást

b) csakis kísérettel tudom elhagyni az otthonomat

c) segédeszköz használatával hagyom el az otthonomat

d) önállóan közlekedem

5.) Étkezés gyakorisága

a) rendszeresen étkezem

b) rendszertelenül étkezem (milyen gyakran): \_\_\_\_\_





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

40

6.) Étkezés típusa

a) normál

b) diétás: \_\_\_\_\_

7.) Étkezés módja:

a) önállóan megtervezem, hogy mit eszem és elkészítem az ételt

b) segítséggel elkészítem az ételt és önállóan elfogyasztom

c) a mások által elkészített ételt megmelegítem és elfogyasztom

d) a mások által készített ételt segítséggel tudom elfogyasztani

e) rendszeres segítségre van szükségem a napi étel elfogyasztásához (reggeli, ebéd, vacsora)

8.) Tisztálkodás:

a) önállóan, naponta

b) önállóan, hetente több alkalommal

c) csak segítséggel naponta

d) csak segítséggel, hetente több alkalommal

e) nem megoldott

9.) Öltözködés:

a) önállóan

b) kis segítséggel

c) csak segítséggel

d) teljes segítségre van szükségem

10.) Térbeli és időbeli tájékozódás

a) térben és időben jól tájékozodom

b) a bejáratott útvonalakhoz, helyekhez és a napirendemhez ragaszkodom

c) a bejáratott útvonalakhoz és helyekhez ragaszkodom

d) a bejáratott napirendemhez ragaszkodom

e) elveszettnek érzem magam segítség nélkül

11.) Személyes ügyek intézése:

a) a bevásárlást, a személyes ügyeket önállóan intézem

b) vásárlásnál és az ügyeim intézéséhez alkalmanként segítségre van szükségem

c) teljes mértékben segítségre van szükségem







Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

41

12.) Elektronikai, informatikai eszközök használata:

- a) televízió
- b) rádió
- c) számítógép / laptop
- d) tablet
- e) nem használok elektronikai, informatikai eszközöket

13.) Telefon használat:

- a) önállóan használom a készüléket (kinézi a számot és felhívja)
- b) néhány jól ismert számot hívok
- c) a telefonkészüléket felveszem, de én magam nem kezdeményezek hívást
- d) egyáltalán nem használok telefont

14.) A telefonkészülék típusa:

- a) hagyományos, vezetékes készülék
- b) kis nyomógombos mobiltelefon
- c) nagy nyomógombos mobiltelefon (kifejezetten idősek számára)
- d) érintőképernyős
- e) érintőképernyős okostelefon

## V. Biztonságérzet

1.) Önmagát a környezetében, helyzetében biztonságban érzi-e?

- a) igen
- b) általában igen
- c) bizonyos helyzetekben nem, pl.: \_\_\_\_\_
- d) nem érzem magam biztonságban, mert: \_\_\_\_\_

2.) A jelenlegi támogatáson túl, külső segítséget el tudna-e fogadni?

- a) igen, szívesen
- b) csak alkalmanként
- c) még eldöntöm
- d) biztosan nem





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

42

3.) Technikai jelző eszközöket elfogadna-e a segítségnyújtásban?

- a) igen
- b) még eldöntöm
- c) biztosan nem

## VI. Mentális állapotfelmérés

1. Mentális állapot:

- a) kiegyensúlyozott
- b) nyitott
- c) elfogadó
- d) visszahúzódó
- e) apathia
- f) szorong, fél
- g) depresszió
- h) labilis
- i) agresszív
- j) ingerlékeny

2. Szuicid készítés, kísérlet volt-e:

- a) nem
- b) igen, \_\_\_\_\_

3. Tájékozódás:

3.1. Térben:

- a) tökéletes
- b) házon belül jó, azon kívül bizonytalan
- c) házon belül szűkült, házon kívül nincs
- d) házon belül is eltéved
- e) térben teljesen tájékozatlan

3.2. Időben:

- a) tökéletes
- b) időnként téveszt
- c) múltban téveszt
- d) jelenben téveszt
- e) időben teljesen tájékozatlan





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

43

### 3.3 Személyre vonatkozóan:

- a) tökéletes
- b) megszokottak között eligazodik
- c) ismert személyeket is téveszt
- d) személyekre teljesen tájékozatlan

### 4. Kommunikáció:

#### 4.1. Közlés:

- a) megtartott tiszta
- b) kevés közlő képesség
- c) nehezített beszéd
- d) nonverbális kapcsolat
- e) nincs kapcsolat

#### 4.2. Megértés:

- a) megtartott tiszta
- b) bizonyos fokú beszűkülés
- c) nonverbális kapcsolat
- d) egyszerű verbális információk
- e) nincs kapcsolat

#### 4.3. Sztereotípiák:

- a) érintetlen szellemi szint
- b) sztereotípiák jelentkezése
- c) sztereotípiák erős, beszűkülés
- d) sztereotípiák erős, teljes beszűkülés

### 5. Nyugtalan, zavartság:

- a) nincs
- b) időnként
- c) nappal folyamatosan
- d) éjszaka folyamatosan
- e) nem nyugtalan, sűrűn zavart
- f) állandóan





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

44

3. Alvás:

- a) normális
- b) nehezen alszik el
- c) fokozott alvási igény
- d) aluszékony
- e) kevés alvási igény
- f) szakaszosan alszik
- g) csak gyógyszerekkel alszik el

4. Betegségtudat:

- a) ép
- b) fokozott
- c) részlegesen hiányzik
- d) teljesen hiányzik

**Egyéb megjegyzés, amit fontosnak tart még megjegyezni:**

---

---

---

---

---

---

---

---





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

45

## Útmutató a kitöltéshez

### II. Élethelyzetre vonatkozó kérdések:

#### 3.) Jövedelem típusa:

a.) *Munkaviszonyból és más foglalkoztatási viszonyból származó jövedelem: különösen a munkaviszonyban, közalkalmazotti, köztisztviselői jogviszonyban, kormánytisztviselői jogviszonyban, bírósági, ügyészségi, igazságügyi szolgálati jogviszonyban, honvédség, rendvédelmi szervek, polgári nemzetbiztonsági szolgálatok hivatásos és szerződéses szolgálati jogviszonyában folytatott munkavégzésre irányuló tevékenységből, továbbá szövetkezet tagjaként folytatott - személyes közreműködést igénylő - tevékenységből származó jövedelem.*

b.) *Társas és egyéni vállalkozásból, őstermelői, illetve szellemi és más önálló tevékenységből származó jövedelem: itt kell feltüntetni továbbá a jogdíjat, a bérbeadó, a választott könyvvizsgáló tevékenységből származó jövedelmet, valamint a gazdasági társaság magánszemély tagja által külön szerződés szerint teljesített mellékszolgáltatást.*

c.) *Táppénz, gyermekgondozási támogatások: táppénz, terhességi-gyermekágyi segély, csecsemőgondozási díj, gyermekgondozási díj, gyermekgondozási segély, gyermeknevelési támogatás, családi pótlék, gyermektartásdíj.*

d.) *Nyugellátás és egyéb nyugdíjszerű rendszeres szociális ellátások: öregségi, rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíj, özvegyi és szülői nyugdíj, árvaellátás és baleseti hozzátartozói nyugellátások; rendszeres szociális járadék, átmeneti járadék, bányász dolgozók egészségkárosodási járadéka, rokkantsági járadék, rehabilitációs járadék, politikai rehabilitációs ellátások, házastársi pótlék, házastárs után járó jövedelepótlék.*

e.) *Önkormányzat és az állami foglalkoztatási szervként eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatal által folyósított ellátások: különösen az időskorúak járadéka, az aktív korúak ellátása, az ápolási díj, a települési támogatás, az álláskeresői járadék, a nyugdíj előtti álláskeresői segély, a képzési támogatásként folyósított keresetpótló juttatás.*

f.) *Egyéb jövedelem: például az ösztöndíj, szakképzéssel összefüggő pénzbeli juttatások, nevelőszülői díj, szociális gondozói díj, végkielégítés és állampapírból származó jövedelem, ingatlan és ingó tárgyak értékesítéséből, vagyoni értékű jog átruházásából származó jövedelem, életjáradékból, föld és más ingatlan bérbeadásából származó jövedelem, illetve minden olyan jövedelem, amely az előző sorokban nem került feltüntetésre.*

#### 9.) Komfort fokozata:

*A lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló 1993. évi LXXVIII. törvény 91/A. § alapján:*

*1. Összkomfortos az a lakás, amely legalább*

*a) 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával, főzőhellyel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakótérrel, térbővülettel), fürdőhellyel és WC-vel;*

*b) közművesítettséggel (villany- és vízellátással, szennyvíz-elvezetéssel);*

*c) melegvíz-ellátással (táv-, tömb-, egyedi központi, etage melegvíz-ellátással, villanybojlerrel, gáz vízmelegítővel); és*





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

46

d) központos fűtési móddal (táv-, egyedi központi vagy etage fűtéssel)rendelkezik.

2. Komfortos az a lakás, amely legalább

a) 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával, főzőhellyel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakótérrel, térbővülettel), fürdőhellyel és WC-vel;

b) közművesítettséggel;

c) melegvíz-ellátással; és

d) egyedi fűtési móddal (szilárd- vagy olajtüzelésű kályhafűtéssel, elektromos hőtároló kályhával, gázfűtéssel) rendelkezik.

3. Félkomfortos az a lakás, amely a komfortos lakás követelményeinek nem felel meg, de legalább

a) 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával és főzőhellyel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakótérrel, térbővülettel), továbbá fürdőhellyel vagy WC-vel;

b) közművesítettséggel (legalább villany- és vízellátással); és

c) egyedi fűtési móddal rendelkezik.

4. Komfort nélküli az a lakás, amely a félkomfortos lakás követelményeinek nem felel meg, de legalább a) 12 négyzetmétert meghaladó alapterületű lakószobával és főzőhellyel (ennek hiányában további, legalább 4 négyzetméter alapterületű, a főzést lehetővé tevő, önálló szellőzésű lakótérrel, térbővülettel), WC használatával, és

b) egyedi fűtési móddal rendelkezik, valamint

c) a vízvétel lehetősége biztosított.

5. Szükséglakás az olyan helyiség (helyiségcsoport), amelynek (amelyben legalább egy helyiségnek)

a) alapterülete 6 négyzetmétert meghaladja;

b) külső határoló fala legalább 12 centiméter vastag téglafal vagy más anyagból épült ezzel egyenértékű fal;

c) ablaka vagy üvegezett ajtaja van; továbbá

d) fűthető; és

e) WC használata, valamint a vízvétel lehetősége biztosított.

IV. Önellátás:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény alapján

2:8.§ (1) Minden ember cselekvőképes, akinek cselekvőképességét e törvény vagy a bíróság gondnokság alá helyezést elrendelő ítélete nem korlátozza.

2:19.§ (1) Cselekvőképességében részlegesen korlátozott az a nagykorú, akit a bíróság ilyen hatállyal gondnokság alá helyezett.

2:21.§ (1) Cselekvőképtelen az a nagykorú, akit a bíróság cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett.

VI. Mentális állapotfelmérés:

A mentális állapotfelmérésre vonatkozó szempontokat a kérdőívet kitöltő személy önmaga méri fel és tölti ki!





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala  
Pályázati Iroda  
1146 Budapest, Abonyi utca 21.  
telefon: +36-1-460-0700  
1440 Budapest, 70 Pf.: 5  
palyazatok@reformatus.hu  
www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

47

#### 4. Melléklet - Szakmai Nap meghívója

# MEGHÍVÓ

## SZAKMAI NAP

### EFOP 1.9.8-17-2017-00002. PROJEKT MAGYARORSZÁGI REFORMÁTUS EGYHÁZ SZERETETSZOLGÁLATI INTÉZMÉNYEINEK SZERVEZET- ÉS SZAKMAFEJLESZTÉSE

Ezúton tisztelettel meghívjuk 2018. július 30-án (hétfőn), 10.00 órakor kezdődő, EFOP 1.9.8-17-2017-00002. projekt azonosító számú, Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése című projektünk keretében szervezett **szakmai napra**.

A szakmai nap témája az „**Önállóság fókuszú szociális szolgáltatások fejlesztése - jelzőrendszeri eszközök használatának bevezetése**”.

A szakmai nap megtartására az MRE Zsinati Hivatal nagytermében (1146 Budapest, Abonyi u. 21.) kerül sor.

#### PROGRAM:

9.30 – 10.00	érkezés, regisztráció
10.00 – 10.15	Köszöntő – Gér András MRE Zsinati Hivatal zsinati tanácsos Beszterczey András MRE Szeretetszolgálati Iroda irodavezető
10.15 – 10.30.	EFOP-1.9.8-17-2017-00002. számú projekt összefoglaló bemutatása - Ferdinandy Katalin projektmenedzser/ Erdős Zsuzsanna szakmai vezető
10.30 – 11.00	A projektben megvalósított önállóság fókuszú szolgáltatásfejlesztés tevékenységcsoport bemutatása - Sólyom Edit önállóság fókuszú tevékenységcsoport vezetője / Juhász Márton pályázati szakértő / Bánné Kiss Erzsébet pályázati szakértő
11.00 – 11.20.	NEAT termékek bemutatása - Fehér Lilian Neat Projekt Felelős Legrand Hungary Zrt.
11.20 – 11.40	Kávészünet
11.40 – 12.10	Jelzőrendszer a szabályozásban, a jelzőrendszer értelmezési keretei a szociális ágazatban - Erdős Zsuzsanna szakmai vezető





Magyarországi Református Egyház Zsinati Hivatala

Pályázati Iroda

1146 Budapest, Abonyi utca 21.

telefon: +36-1-460-0700

1440 Budapest, 70 Pf.: 5

palyazatok@reformatus.hu

www.reformatus.hu

EFOP-1.9.8-17-2017-00002 kódszámú Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása. A Magyarországi Református Egyház szeretetszolgálati intézményeinek szervezet- és szakmafejlesztése

12.10 – 12.40	A jelzőrendszeres eszközök szerepe a közösségi alapú lakhatásban Sziklai István vezető szakértő Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért NKft.
12.40 – 13.40	Időskorúak ellátásának aktuális kérdései – előadás és konzultáció - dr. Andrászi-Tóth Veronika főosztályvezető, EMMI Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya
13.40 –	Ebéd

