

Szolgáltatás iránti igények mérése és a hozzáférhetőség javításának feltételei a felhasználók és a szolgáltatók aspektusából

Measuring the demand for services and the conditions for improving accessibility from the perspectives of users and service providers

MELEG SÁNDOR

Meleg Sándor: Szegedi Tudományegyetem, Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar;
meleg.sandor.zsolt@szte.hu

Sándor Meleg: University of Szeged, Faculty of Health Sciences and Social Studies;
meleg.sandor.zsolt@szte.hu

Beérkezett (submitted): 2025.05.06.

Lektorálásra kiküldve (out for review): 2025.05.09.

Közlésre elfogadva (accepted): 2025.06.06.

Absztrakt

A szociális szolgáltatások működésének kulcskérdése, hogy az térben, időben mennyire hozzáférhető a célcsoport számára. Az időbeli hozzáférés vizsgálata hazai és nemzetközi tekintetben is kevésbé vizsgált terület. A támogató szolgáltatás esetében az időbeli hozzáférés kérdése az Országos Fogyatékoságügyi Program intézkedési tervében megfogalmazott cél, de ennek megalapozottsága alacsony szintű.

Jelen kutatás célja a támogató szolgáltatásra vonatkozóan felmérni hétvégi, illetve hosszabbított nyitvatartás iránti igényeket a kliensek körében, illetve ennek megvalósításának alapvető feltételeit vizsgálni a szolgáltatások esetében. A kutatás kimutatja a támogató szolgálat kliensei körében mérhető igényeket a kora reggeli, a késő délutáni és esti, illetve hétvégi időszakban, vizsgálja az igények jellemzőit. A vizsgálat kiterjed a szolgáltatói oldalról a szolgáltatási idő szabályozására, a szolgáltatási idő kiterjesztésének feltételeire.

A kutatás felhívja a figyelmet, hogy van igény a kibővített szolgáltatási időre a kliensek körében. Ezt a szolgáltatók törekedtek kielégíteni, ugyanakkor ennek feltételei korlátozottak. Az igényeknek való megfelelés a humán erőforrások, az eszközrendszer fejlesztése mellett pénzügyi forrásbővítést is igényel.

Kulcsszavak: támogató szolgáltatás, elérhetőség, hozzáférhetőség, szociális szolgáltatás, fogyatékoság

Abstract

A key issue in the operation of social services is how accessible they are to the target group in terms of space and time. Temporal accessibility is a less-explored area both nationally and internationally. In the case of support services, the issue of timely access is a goal outlined in the National Disability Program's action plan, but its foundation is weak.

The aim of the present research is to assess the demand for weekend and extended opening hours of support services among clients, and to examine the fundamental conditions for implementing such changes within the services. The research identifies measurable client demand

for early morning, late afternoon, evening, and weekend periods, and examines the characteristics of these needs. It also looks into the regulation of service hours from the providers' side and the conditions necessary for extending service times.

The research highlights that there is a clear demand among clients for extended service hours. Service providers have made efforts to meet this demand, but the conditions for doing so are limited. Meeting these demands requires not only the development of human resources and tools, but also an expansion of financial resources.

Keywords: support service, availability, accessibility, social service, disability

A szociális szolgáltatások elérhetősége és hozzáférhetősége

A szociális szolgáltatások meghatározott sérülékeny csoportok számára nyújtanak személyes gondoskodás formájában támogatást. A szociális szolgáltatások összekapcsolhatók azzal a céllal, hogy védjék minden egyén alapvető emberi és szociális jogait, garantálva az ember méltóságát és képességét a demokratikus társadalomban való részvételre, ugyanakkor (pragmatikusan) közvetlenül reagálnak a sérülékeny csoport szükségleteire, igényeire és a szociális probléma típusából eredő akadályoztatottságra. A szociális szolgáltatások elérhetősége, minősége és szervezése jelentősen eltér az EU tagállamaiban, nem létezik általános és kötelező definitív kritériumrendszer (European Commission, 2022). A hazai rendszer elsősorban célcsoport alapú megközelítést alkalmaz, ezen belül pedig az ellátási igénytől függően alap és szakosított szolgáltatási szintet határoz meg.

A szociális szolgáltatások alapvető működési jellegzetességeiket tekintve mutatják az általános szolgáltatások jellegzetességeit, ugyanakkor a nem piaci működésükből fakadóan azoktól néhány területen eltérnek (Veres, 2009). A szociális szolgáltatás elérhetősége és hozzáférhetősége a célcsoport tagjai számára fontos értékelési szempont. E két fogalom tartalma igen rugalmasan változik a szolgáltatási területektől függően, a szociális területen az elérhetőség (availability) a szolgáltatás, erőforrás kellő mennyiségű fizikai létezését foglalja magába, míg a hozzáférhetőség (accessibility) azon tényezőket, melyek lehetővé teszik a felhasználó számára a tényleges használatot. A fenti fogalmakra nemzetközi sztenderd nem áll rendelkezésre, de jól alkalmazható az AAAQ keretrendszere (WHO, 2016; DIHR, 2012). Ebben a rendszerben az elérhetőség és a hozzáférhetőség több materiális és immateriális dimenziója megjelenik, de a szolgáltatások időbeliségének vizsgálata nem jelenik meg önállóan. Más kutatások azonban felhívják arra a figyelmet, hogy a szolgáltatások igénybevevői (fogyasztók) tér-idő aktivitási mintázatának vizsgálata a közszolgáltatások nyújtása szempontjából kritikusnak mondható (Neutens et al., 2012).

Az időbeliségre érzékeny, *dinamikus hozzáférhetőség* első alapvető összetevője az egyének szükségletei és képességei, figyelembe véve társadalmi-gazdasági tényezőiket, értékeiket, preferenciáikat, hozzáállásukat, előítéleteiket és szokásaikat, amelyek befolyásolják az egyének lehetőségeit bizonyos a tevékenységekhez való hozzáférésre. A dinamikus hozzáférhetőség második alapvető összetevője a közlekedés, ami lehetővé teszi az emberek számára, hogy egy kiindulási pontból egy kívánt célállomásra jussanak el (vagy adott szolgáltatás eljusson hozzájuk¹). A harmadik tényező a dinamikus hozzáférhetőségben a tevékenységek köre, ami magában foglalja az összes lehetséges tevékenységi lehetőséget, az

¹ Lásd az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. § li) pontjában a szállítás, mint szolgáltatási elem fogalmát.

emberek által vágyott vagy elvárt társadalmi gyakorlatok (pl. munkába vagy iskolába járás stb.) végrehajtása (Järv et al., 2018).

A támogató szolgáltatások szolgáltatási idejének mérése

A támogató szolgáltatás a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvényben (Fottv.) megfogalmazott jogokat biztosító szociális alapszolgáltatás. A szolgáltatás biztosítását közvetlenül a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szocvtv.) és végrehajtási rendeletei szabályozzák. A támogató szolgáltatás egy modellkísérleti időszakot követően 2003-tól része a hazai szociális rendszernek. A rendszer bővülését segítette a 2000-es években a laza szabályozás és viszonylagos forrásbőség, ennek rendezését kísérelte meg a finanszírozás pályázati támogatássá átalakítása (Czibere, 2020). A pályázati rendszer egy alapvetően új megközelítést eredményezett, mely nem csak jogi és pénzügyi, hanem erős szakmai keretrendszer épített ki a szolgáltatások számára (Soós, 2013; Farkasné, 2016). A szolgáltatás 2017-től visszatért a központi költségvetés finanszírozási rendszerébe, a szolgáltatási rendszerben jelentősebb szerkezetváltás azóta nem történt.

A szolgáltatás biztosításának időbeli kereteit az alapvető jogszabályok nem rendezik, erre vonatkozóan sem az aktuális módszertani útmutató, sem a korábbi szakmai ajánlások nem tartalmaznak rendelkezést, így a legtöbb esetben – hasonlóan más szociális alapszolgáltatásokhoz – az általános munkarend szerint működnek a szolgáltatások.

Az előző részben említett hozzáférhetőségi problémák tekintetében a fogyatékoság kifejezetten erős meghatározó tényező, mely állandóan jelen van, így annak kompenzációjának igénye folyamatosan fennáll. A fogyatékosággal élő személyek igényei és szükségletei tekintetében az időbeliség az átlag populációval azonos. Ebből következik, hogy az átlagos munkarendben elérhető szolgáltatások nem képesek biztosítani a megfelelő dinamikus hozzáférést, vagyis a szükségletekhez igényekhez illeszkedő szolgáltatást.

A problémára a szociálpolitikai rendszer is felfigyelt. A 2015–2025-ös időszakra vonatkozó Országos Fogyatékosügyi Program (OFP) célkitűzése a szociális alapszolgáltatások továbbfejlesztése, megerősítése, a fogyatékos személyeket támogató szociális szolgáltatások egyenletes bővítése, racionalizálása, a helyi ellátórendszerek fejlesztése.² Az OFP 2024–2025. évekre vonatkozó Intézkedési Terve az alapszolgáltatások (fogyatékos személyek nappali ellátása, támogató szolgálat) hosszított és hétvégi nyitvatartásának ösztönzését határozza meg célként. Az intézkedés célja a gondozó családtag munkavállalásának elősegítése, fizikális vagy mentális feltöltődése, valamint a fogyatékos személy közösségi életének javítása, izolációjának csökkentése. Ennek előkészítésére a határidőt az Intézkedési Terv 2025 végére tűzi ki. A hosszabbított nyilvántartásra irányuló programok határideje szintén 2025 vége, európai uniós forrás (EFOP Plusz) felhasználásával.³

Egy 2017-ben végzett saját kutatás szerint (Meleg, 2017) a meghosszabbított és a hétvégi szolgáltatásnyújtásra jól mérhető igény mutatkozik. A kutatásban az igények általános és specifikus jellemzői is jól mérhetők voltak. 2019-ben az azonos módszertannal, de kisebb mintán végzett, házi segítségnyújtásra fókuszáló kutatás esetében a mérőeszköz ismételt alkalmas volt az igények mérésére (Meleg & Ládonyi, 2019).

² 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat

³ 1186/2024. (VI. 28.) Korm. határozat

A Budapest Intézet 2019-ben készült tanulmánya bemutatta, hogy milyen forrásokat igényelne egy szélesebb körben elérhető szociális alapszolgáltatási csomag kiépítése és működtetése. Összegezi, hogy az éves állami költségvetésben mennyivel kellene többet szánni a szociális alapszolgáltatásokra egy ideális minőségű alapszolgáltatási színhez, számolva azzal is, hogy az elérhető szolgáltatásnak köszönhetően a jelenleg családtagjukat otthonápolók egy része visszatérhetne a munkaerőpiacra (Greskovics & Scharle, 2019).

Összességében a kliensek igényeihez igazodó időbeli hozzáférés problémája a hazai ellátórendszer szereplőit is foglalkoztatja, bár néhány alap kutatáson túl érdemi szolgáltatásfejlesztés eddig nem történt.

Kutatási célok, kérdések

Jelen kutatás célja a támogató szolgáltatásra vonatkozóan felmérni hétvégi, illetve hosszabbított szolgáltatási idő iránti igényeket a kliensek körében, illetve ennek megvalósításának alapvető feltételeit vizsgálni a szolgáltatások esetében. A korábbi kutatások és vizsgálatok alapján az esetleges változások, trendek is megjelenhetnek, ezt segíti, hogy alapszerkezetében ugyanaz a kérdőív adta a vizsgálat mérőeszközét. A felállított, szolgáltatókra és kliensekre irányuló kutatási kérdések a következők:

- Mi jellemzi a támogató szolgálatok szolgáltatásnyújtási időtartamát?
- Hogyan viszonyul egymáshoz az elmúlt időszakban a befogadott feladatmutató és a tényleges teljesítés?
- Milyen feltételek szükségesek és milyen akadályozó tényezők merülnek fel a meghosszabbított szolgáltatási idővel szemben?
- Mi jellemzi a kliensek részről mérhető, szolgáltatási időre vonatkozó igényeket?
- A szolgáltatással nem lefedett időszakban honnan kapnak a kliensek támogatást?
- Jelent-e akadályt a családtagok számára a gondozási feladatok elvégzése a munkaerőpiaci részvételben és a szolgáltatásokhoz való hozzáférésben?
- Milyen változások mutatkoznak az igényekben az előző, 2017-es adatfelvételhez képest?

A kutatás módszertana

A kutatás kettős kvantitatív adatfelvételre épült, mely magába foglalta egyrészt a szolgáltatókat, másrészt szolgáltatást igénybe vevőket. A két lekérdezés egymástól részlegesen független volt, a kliens lekérdezésben részt vevő szolgálatok a szolgáltatói lekérdezésben is részt vettek, de a szolgáltatói lekérdezés mintája ennél szélesebb volt, hogy a szolgáltatói háttérrel szélesebb adatfelvétel történhessen. A kutatásban való részvétel a szolgáltatók és a kliensek részéről is önkéntes volt, irányított mintavételezésre nem volt lehetőség. A szolgáltatók bevonása a támogató szolgálatok körében használatos közösségi felületeken át, illetve közvetlen megkereséssel történt, a kliensek bevonását a szolgáltatók végezték.

A szolgáltatói adatfelvétel 24 kérdéssel online kérdőíven történt. A lekérdezés a szolgáltatás biztosításának alapfeltételire irányult: a kapacitást meghatározó tényezőkre (feladatmutató, személyi feltételek) és a szolgáltatási időre (nyitvatartási idő, illetve az egyedi

igények kezelésének folyamata). A szolgáltatási időre és a kiterjesztett szolgáltatási időre vonatkozó kérdésekben szöveges válaszadásra is volt lehetőség.

A kliens adatfelvétel 12 kérdéssel papír alapú kérdőívben történt. A lekérdezési időszakban aktív (30 napon belül legalább egy alkalommal szolgáltatást igénybe vevő) személyek körében zajlott a lekérdezés. A kérdőív a korábbi kutatás kérdőívére épült, a szolgáltatással kapcsolatos igényekre fókuszált, differenciálva alapvető demográfiai adatokra, igénybe vett szolgáltatási tevékenységekre. A kérdőívben szenzitív adatok nem szerepeltek, a fogyatékoság típusa önmeghatározás alapú volt (megtagadható válaszadással).

Mindkét lekérdezés 2024. november 4–30. között történt.

A szolgáltatói válaszok elemzése

A szolgáltató kérdőívre 64 válasz érkezett, ami a lekérdezés időpontjában működő szolgáltatások 18,9%-a.⁴ A központi kormányzati fenntartást kivéve minden fenntartói típus megjelent a mintában. Az önkormányzati fenntartású szolgálatok a valós eloszlások szerint jelentek meg, az egyháziak alul-, a civil (egyesület, alapítvány, nonprofit gazdasági társaság) szervezetek felülreprezentáltak voltak a mintában. Kapacitást tekintve nincs viszonyítási adatsorunk az aktuális eloszlásról, az utolsó, 2016-os mintázattól (Farkasné, 2016) némileg eltérően, nagyobb kapacitású szolgáltatásokat magasabb arányban tartalmazó eloszlást tapasztaltunk. A szolgáltatók területi eloszlását tekintve minden régióból érkeztek kitöltések. A válaszadó szolgáltatók a szolgáltatást igénybevevők 17,0%-át látják el,⁵ ez minimálisan tér el szolgáltatási számban látható eloszlástól.

Szolgáltatói munkarend, szolgáltatási idő kialakítása

A támogató szolgálatok szolgáltatásnyújtási időtartamának jellemzőit a szolgáltatási idő kezdete és vége, illetve a heti szolgáltatási idő, illetve egyes speciális szolgáltatási időmenedzselési eljárások alapján vizsgáltam. A szolgáltatási idő kezdetére adott válaszok (n=57) szerint a szolgálatok 5,3%-a kezdi meg a működését reggel 6 óra előtt. 6 és 7 óra között 38,6% kezd működni, 7 és 8 óra között további 35,1%. Reggel 8-tól a szolgálatok 22,3%-a kezdi meg a működését. Gyakorlatilag a reggel 5 óra 30 perc és 8 óra közötti időben közel egyenletesen indulnak meg a szolgáltatók (1. ábra).

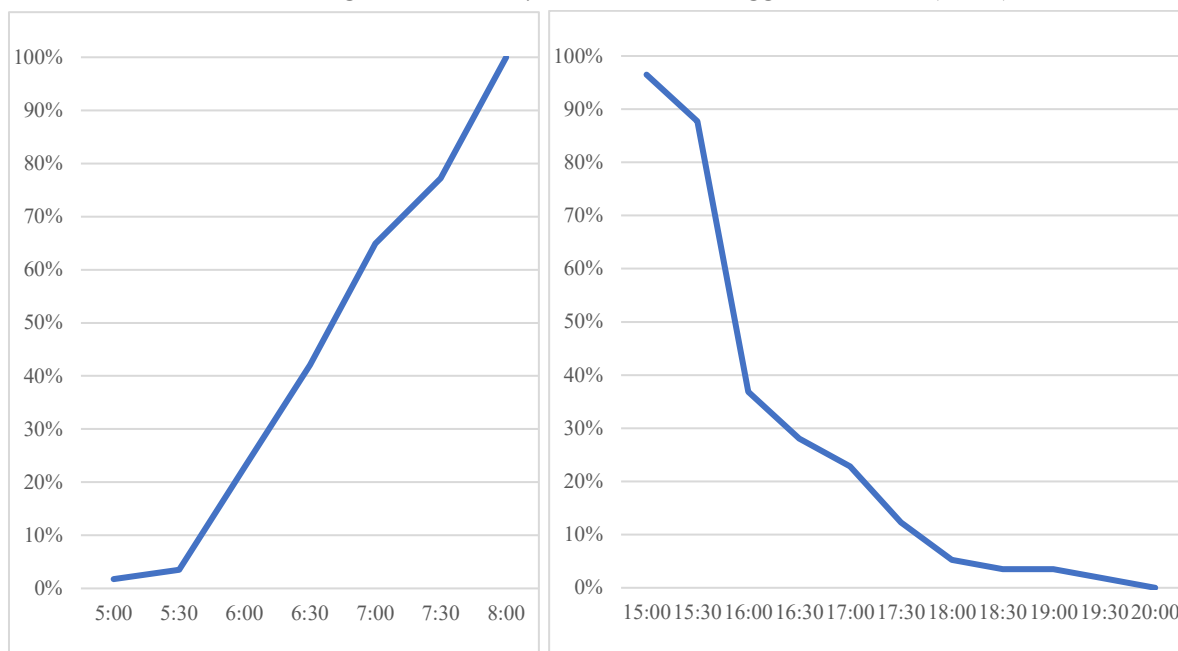
Más lefutás jellemzi a délutáni időszakot. A szolgáltatási idő néhány szolgálatnál (12,3%) már 16 óra előtt véget ér, ezen szolgálatok a reggeli korai kezdést kompenzálják a korábbi zárással. 16 órakor erős visszaesés jelentkezik, de ezt követően még a szolgálatok 37%-a működik tovább, 17 óra után ez már csak 23%. Az utolsó szolgálat zárási időpontja 20 óra volt (1. ábra).

⁴ A Szociális Ágazati Portál adatai alapján a kutatás időpontjában 339 nyilvántartásba bejegyzett szolgáltató működött.

⁵ A KSH utolsó adatközlése szerint a támogató szolgáltatást 13.489 fő vette igénybe.

1. ábra

Működő szolgáltatások arányának változása reggel és délután (n=57)



A heti szolgáltatási időt tekintve a szolgálatok 37%-a működik heti 40 órában. A legalább heti 50 óra felett működő szolgáltatók aránya 44%, vagyis amennyire lehet, a szolgáltatók törekednek a napi igényeket a lehető legnagyobb mértékben lefedni.

Az adatok alapján a reggeli órák élveznek magasabb prioritást, ebben az iskolai, munkahelyi szállítás, egészségügyi és fejlesztő szolgáltatások igénybevétele a meghatározó. Az itt keletkező többletórát a szolgáltatók egy része a délutáni szolgáltatási időből veszi el vagy a pénteki napon (hasonlóan más közszolgáltatásokhoz) rövidített időtartamban szolgáltatnak. Ritkán, de előfordul, hogy tevékenységi körönként (szállítás, személyi segítség) vagy dolgozónként eltérő időkeretek érvényesek.

Befogadott feladatmutató és a tényleges teljesítés jellemzői

A kiterjesztett szolgáltatási időben nyújtott szolgáltatás mindenképpen többletteljesítésként és nem a szolgáltatási törzsidőszakból elvont kapacitásokkal valósítható meg. Ugyanakkor ennek biztosításának lehet akadálya, ha egyébként a törzsidőben nyújtott szolgáltatás is leköti a kapacitásokat, illetve azon felül igényel erőforrásokat. Amennyiben jelentős túlteljesítés mutatkozik a befogadott (finanszírozott) feladatmutatóhoz képest, az akadálya lehet a kiterjesztett szolgáltatási időnek.

A kapott adatok alapján (n=56) a 2021. évnél erősen érvényesült a Covid-19-pandémia hatása, a válaszadó szolgáltatók átlagosan a befogadott feladatmutató 116%-át teljesítették. A járványt követő 2022. és 2023. év esetében ez már 123,5%, illetve 122,4% volt.

A 2021-es évben a szolgáltatók 14%-a nem tudta a befogadott feladatmutatót teljesíteni. Ezen szolgáltatóknál a vizsgált 3 éves időszakban az éves teljesítés növekedett, 2023-ra megközelítették vagy akár jelentősen meg is haladták a befogadott feladatmutatót. A teljesítési maximumok hasonló emelkedő trendet mutatnak, a 2021. év csúcsa 168% volt, ami a 2022. és 2023. évre a 230% körüli tartományba emelkedett. Az adatok alapján a szolgáltatás iránti

igények jelentősen meghaladják a rendelkezésre álló finanszírozott kapacitásokat, ez összhangban van a korábbi elemzések eredményeivel (Farkasné, 2016).

A kiterjesztett szolgáltatási idő akadályai

A kutatásban kérdeztük a szolgáltatókat, milyen feltételeit és akadályozó tényezőit látják hosszabbított nyitvatartásnak. A kapott válaszok (n=59) alapján a feladatellátáshoz szükséges dolgozói létszám biztosítása már a jelenlegi ellátási szint esetében is nehézséget okoz, ezért kiemelten szükséges lenne a humán erőforrás-rendszer bővítése. Ezen a területen egyidejűleg a bérek és a fajlagos finanszírozás emelésére, illetve a többletteljesítéshez kapcsolódó kapacitás megfinanszírozására is szükség lenne. Az erőforrás-bővítésen túl szükséges egyéb feltételekre vonatkozóan kevés válasz érkezett (n=7), ezekben négy önálló tényező jelent meg: a munkarend megfelelő kialakítása, az infrastruktúra (elsősorban a gépjármű) bővítése és cseréje, az adminisztrációs teher csökkentése és az ügyfélkör bővítése.

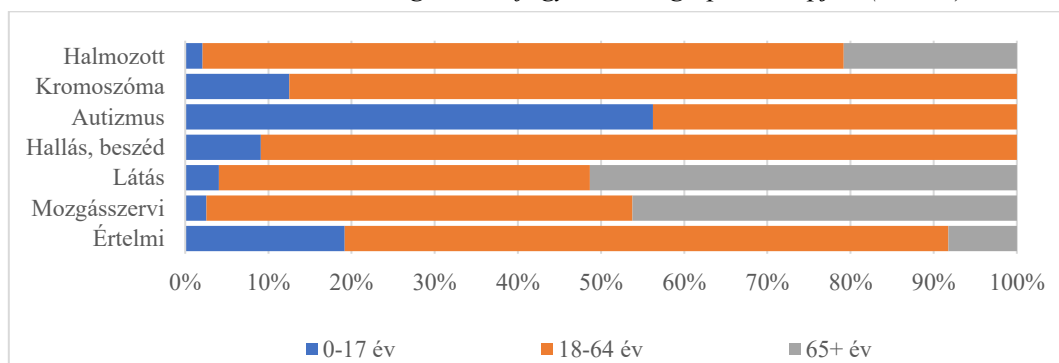
A kliensekre vonatkozó adatgyűjtés eredményei

A kliens kérdőívet 19 szolgáltató 428 igénybevevője töltötte ki. Demográfiai jellemzőit tekintve a válaszadók 13,4%-a volt 0–17 éves (az ő igényeikről a törvényes képviselők nyilatkoztak), 56,7% a 18–64 éves korosztályba tartozott, 30,9% pedig 65 éves vagy afelélti volt.

A fogyatékkal kapcsolatban a legmagasabb arányban a mozgásszervi fogyatékos (36,7%) képviseltette magát, majd közel azonos arányban a látásfogyatékos (17,4%), az értelmi fogyatékos (17,2%), majd az autizmus (11,1%) és a halmozott fogyatékos (11,1%). A hallás és beszéd fogyatékos, a kromoszóma-rendellenesség és az egyéb/nem válaszolt kategória együttesen 6,6%-ot képviselt. A fogyatékosági típusok életkori megoszlásukat tekintve is erősen eltértek, a mozgásszervi és látási fogyatékos elsősorban az idős (65+ éves) korosztállyal kapcsolódott össze, az autizmus pedig jellegzetesen a 18 év alattiak körében volt meghatározó (2. ábra). Összességében a fogyatékosági típusok eloszlása több ponton eltér a pénzbeli ellátásoknál (pl. fogyatékosági támogatás) látható eloszlástól,⁶ jelentősen felülreprezentált a mintában az autizmus és a halmozott fogyatékos.

2. ábra

A válaszadók életkori megoszlása fogyatékosági típusa alapján (n=428)



⁶ A fogyatékosági támogatással kapcsolatban a KSH-STADAT és a Szociális statisztikai évkönyv adataihoz lehet viszonyítani, a 18 évnél fiatalabbaknál a magasabb összegű családi pótlékról hasonló adatsor nem áll rendelkezésre. Az eloszlást illetően a Magyar Államkincstárhoz küldött kérdésre csak az összesített adatról érkezett tájékoztatás, így mélyebb elemzésre nem nyílt lehetőség.

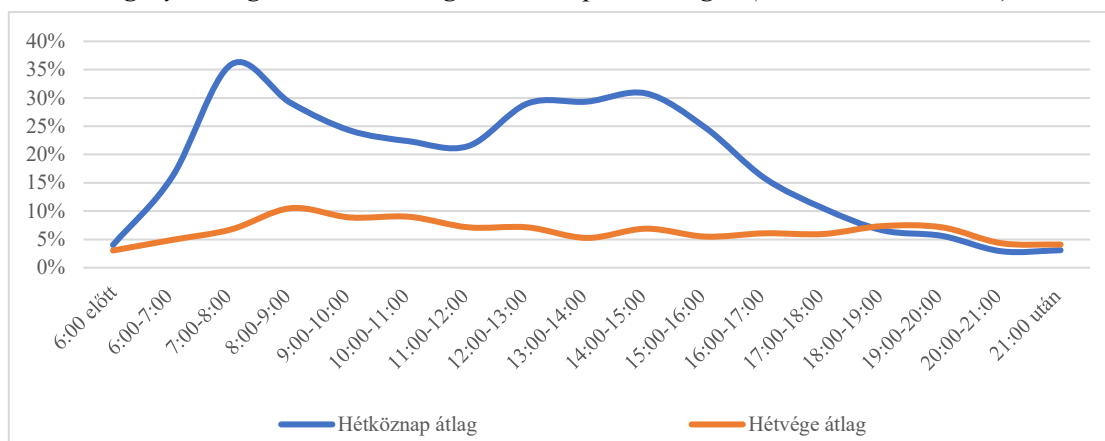
További változóként merült fel a bel- illetve külterületi lakhatás, a válaszadók 81,7%-a települési belterületen, 18,3%-a külterületen él.

Szolgáltatási igények mérése

A kutatás fő kérdése volt, hogy mi jellemzi a kliensek részről mérhető, szolgáltatási időre vonatkozó igényeket. A kérdőív 6–21 óra közötti időszakban órás bontásban, minden napra (hétvégékre is) adott lehetőséget a válaszadásra. A kapott válaszokban a hétköznapok esetén az egyes napok között minimális eltérés tapasztalható. A hétvégén a szombati napokon a vasárnaphoz mérve az igények magasabbak voltak, ez azonban a teljes mintára vetítve alig 2% eltérést jelentett, az eloszlás mintázatában jelentős eltérés itt sem volt tapasztalható. Így az elemzésben öt hétköznap, illetve két hétvégi nap átlagos igénybevétele alapján zajlott az elemzés (3. ábra).

3. ábra

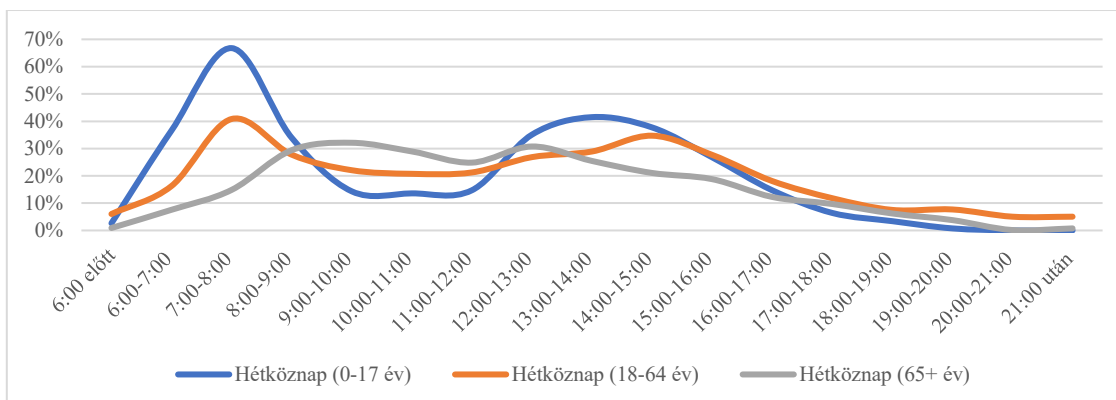
Ígények megoszlásának átlaga hétköznap és hétvégén (100%=összes kitöltő)



A főbb változók közül az életkor az egyik leginkább meghatározó, a 18 év alatti, az aktív korú és az időskorú népesség igényeit összevetve jelentős eltérés látható (4. ábra). A főként a köznevelési intézmények működési rendje által determinált 18 év alattiak igénygörbéje eltérő, sokkal inkább az intézmények működési rendjéhez igazodik. A másik véglet az idősebb korosztályok igénygörbéje, ami jóval egyenletesebb igényeloszlást mutat.

4. ábra

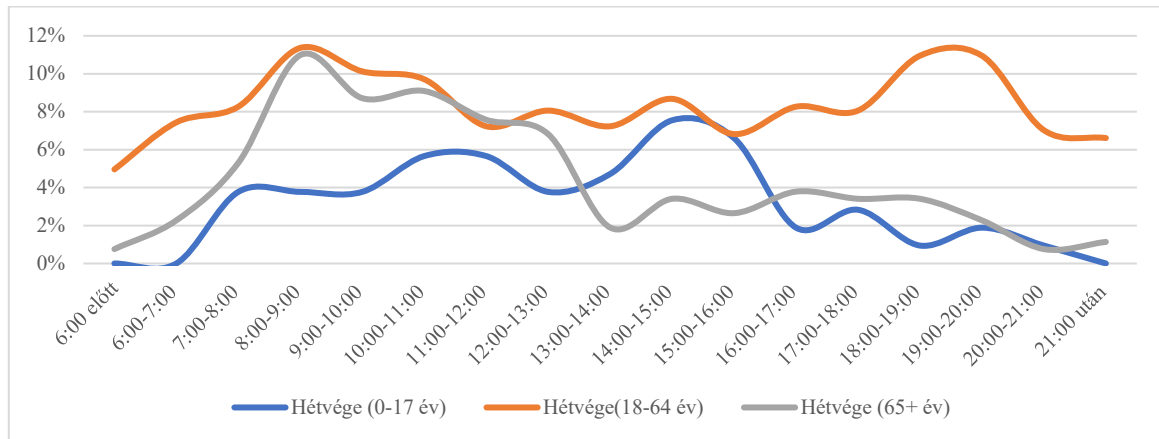
Ígények megoszlása hétköznap korcsoportok szerint (100%=adott korcsoport kitöltői)



A hétfégi eloszlásokban sokkal nehezebb hasonlóan jellegzetes eltéréseket kimutatni. A 65+ korosztály igényei jellemzően a délelőtti órákra (8–13 óra közé) csoportosulnak, a 18 év alatti korosztályé a késő délelőtti-kora délutáni időszakra, 18–64 év közöttieké pedig egy kettős, kora reggeli és esti csúcspontot mutat (5. ábra).

5. ábra

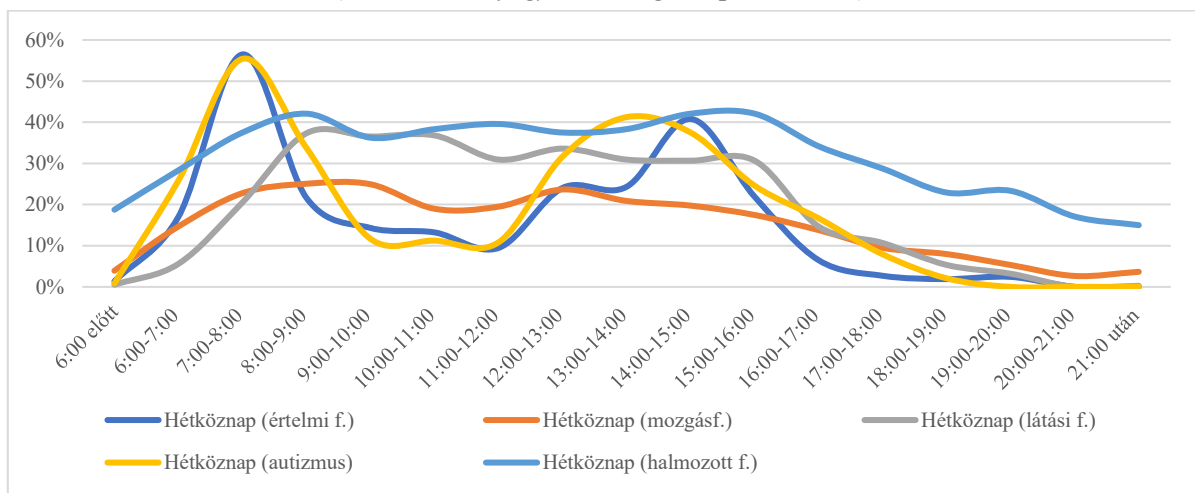
Igények megoszlása hétfégen korcsoportok szerint (100%=adott korcsoport kitöltői)



A fogyatékosági típusok⁷ szerinti összevetésnél más-más jelleggörbe rajzolódik ki (6. ábra). Ugyanakkor a jelleggörbe leginkább korcsoportai meghatározottságot mutat, a görbe alakját leginkább az határozza meg, hogy az adott fogyatékosági típusra a mintában milyen koreloszlás jellemző. Az igényeket leginkább az adott csoporttal kapcsolatban álló intézményrendszer és egyéb szükségletkielégítési tevékenységek időbeli eloszlása határozza meg, ami az igények jelentős mértékű külső determinációját jelzi.

6. ábra

Igények megoszlása hétköznap fogyatékosági csoportok szerint (100%=adott fogyatékosági csoport kitöltői)

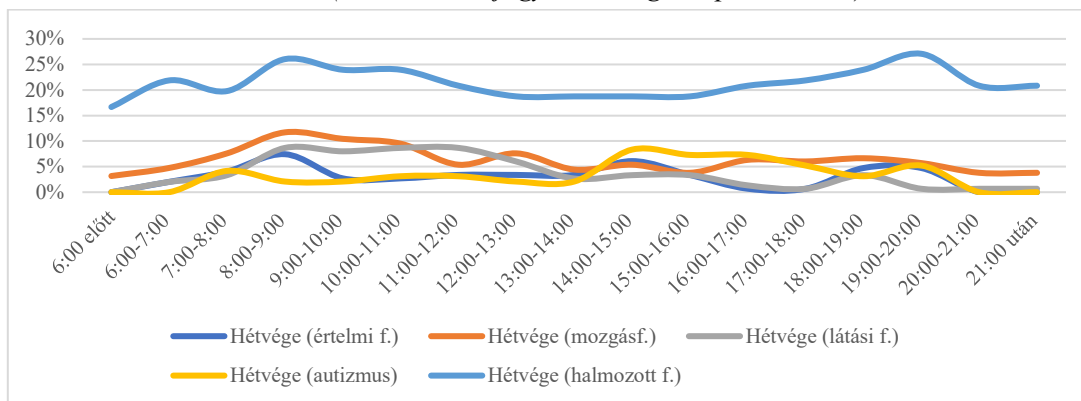


⁷ A mért típusok az értelmi, mozgásszervi, látási, hallás-, ill. beszéd fogyatékoság, az autizmus spektrumzavar, a kromoszóma-rendellenesség, a halmozott fogyatékoság voltak, az egyéb, illetve nem választott opcióval kiegészítve. A hallás- és beszéd fogyatékos, a kromoszóma rendellenesség és az egyéb kategóriákban olyan kevés válasz érkezett, melyek alapján elemzés nem volt végezhető.

A hétfégi igényeket tekintve egy csoport emelhető ki, a halmozott fogyatékosággal élő személyek esetében a többi csoportnál jelentősen magasabb és viszonylag egyenletes igény mutatkozik a reggeli időszaktól az esti órákig (7. ábra). Ez a magas igényszint a csoport magas gondozási szükségletével magyarázható.

7. ábra

Igények megoszlása hétfégen fogyatékosági csoportok szerint
(100%=adott fogyatékosági csoport kitöltői)

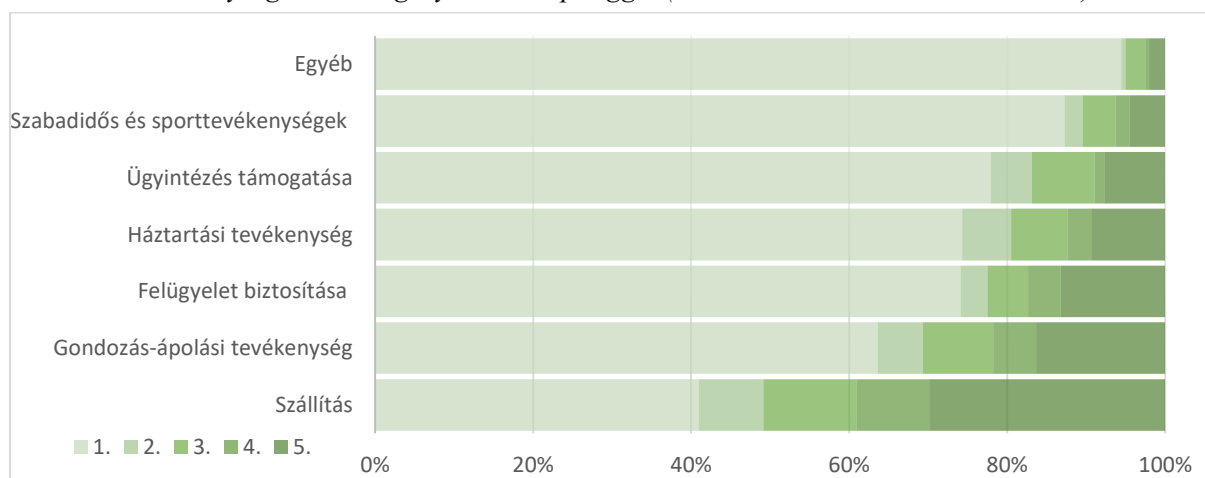


Az egyes szolgáltatási tevékenységek iránti igényeket külön kérdésekben vizsgáltam a peremidőszakokban, az igényeket 5 fokozaton jelölhették a válaszadók, ahol az 1 a legkisebb igényt, az 5 a legmagasabb igényt jelölte.

A hétköznap reggeli időszakban egyértelműen a szállítás iránti igény dominál (8. ábra). A válaszok szerkezetéből következtethetünk arra, hogy ebben a szegmensben már a kora délelőtti tevékenységek (ügyintézés támogatása) is megmutatkoznak. A személyi segítség tevékenységek körében a gondozás-ápolás mellett a felügyelet és a háztartási tevékenység iránt is komoly igény mutatkozik. A felügyelet magába foglalhatja a szállításhoz kapcsolódó és a lakókörnyezeten belüli formát is, a kérdőív ezt nem mérte differenciáltan.

8. ábra

Tevékenységek iránti igény hétköznap reggel (100%=adott kérdésre választ adók)

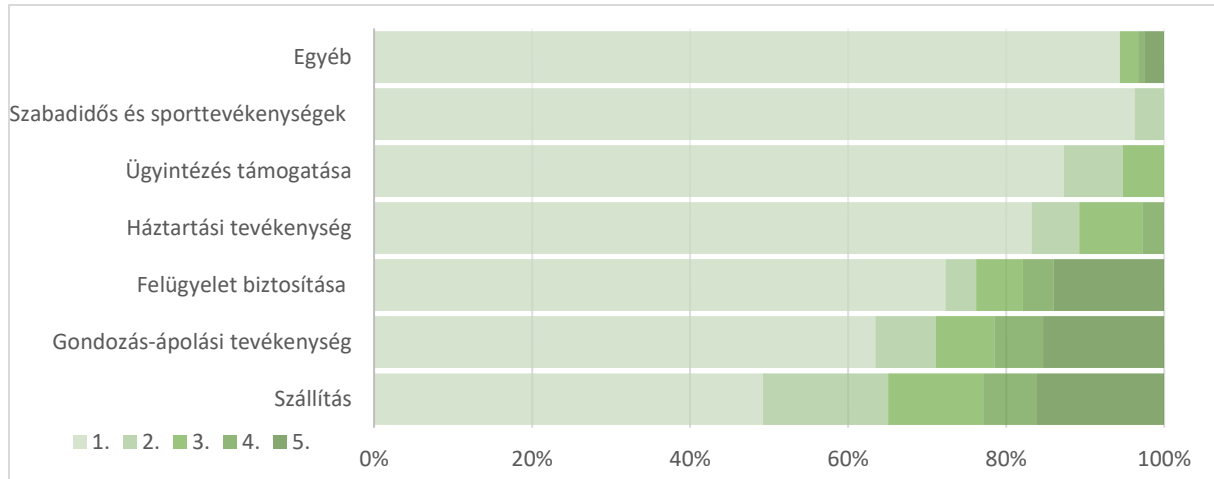


A késő délutáni, esti órákban az összes tevékenység iránti igény csökken. A kliensek körében leginkább a gondozási feladatok és a felügyelet válik hangsúlyossá, a szállítás iránti

igény mérséklődik, a többi személyi segítség körébe tartozó tevékenység pedig erősen visszaesik (9. ábra).

9. ábra

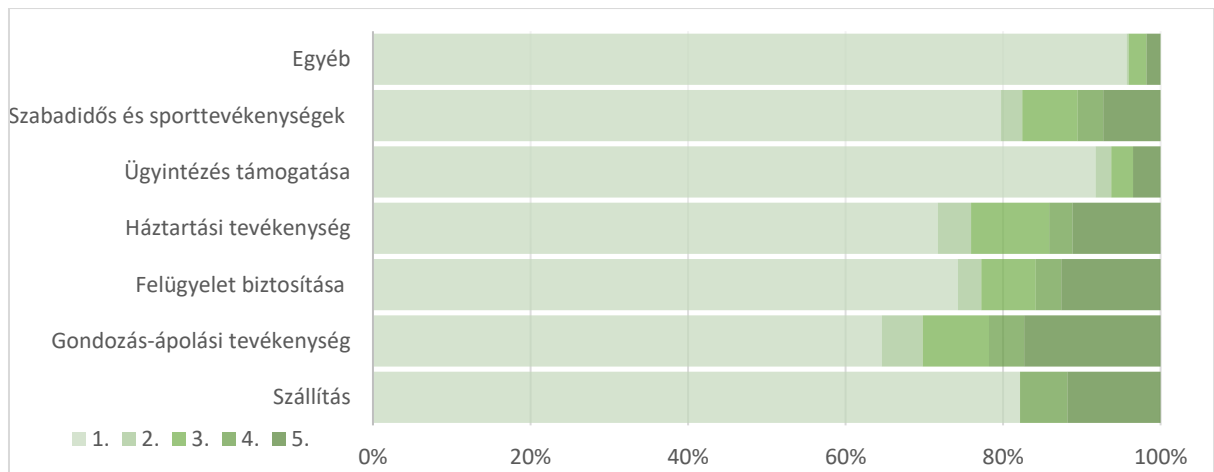
Tevékenységek iránti igény hétköznapi délután és este (100%=adott kérdésre választ adók)



A hétvégi időszakok igényei a hétköznapiaktól erősen eltérő jelleget mutatnak (10. ábra). A legerősebb igény a gondozás iránt mutatható ki, de erős a felügyelet és a háztartási tevékenységek támogatásának szükséglete is. Kiugró a szabadidős tevékenységek iránti igény is. A hétvége miatt az ügyintézés nagyon erősen lecsökken. A szállítás iránti igény is jelentősen visszaesik a hétköznapiakhoz képest.

10. ábra

Tevékenységek iránti igény hétvégén (100%=adott kérdésre választ adók)



Támogatás a szolgáltatással nem lefedett időszakokban

A kliensek életvitele szempontjából kulcskérdés, hogy a szolgáltatással nem lefedett időszakokban a gondozási feladatokban kikre számíthatnak. Erre vonatkozóan több válaszlehetőséget adtam meg, melyben három fokozatot (rendszeresen, alkalmanként, soha) jelölhettek a válaszadók (11. ábra).

A *családi gondoskodás* alapvetően a teljes mintában a legmeghatározóbb. A család volt az a támogatási forrás, amire leginkább a rendszeres igénybevétel jellemző. A családi támogatás nem csak a kiskorúaknál van jelen domináns módon, hanem az időseknél is. A fogyatékosági típusok közül az értelmi fogyatékoság és az autizmus spektrum zavar esetén mondható különösen kiemelkedőnek, legkisebb arányban a látássérült és a halmozottan fogyatékos személyeknél jelent meg.

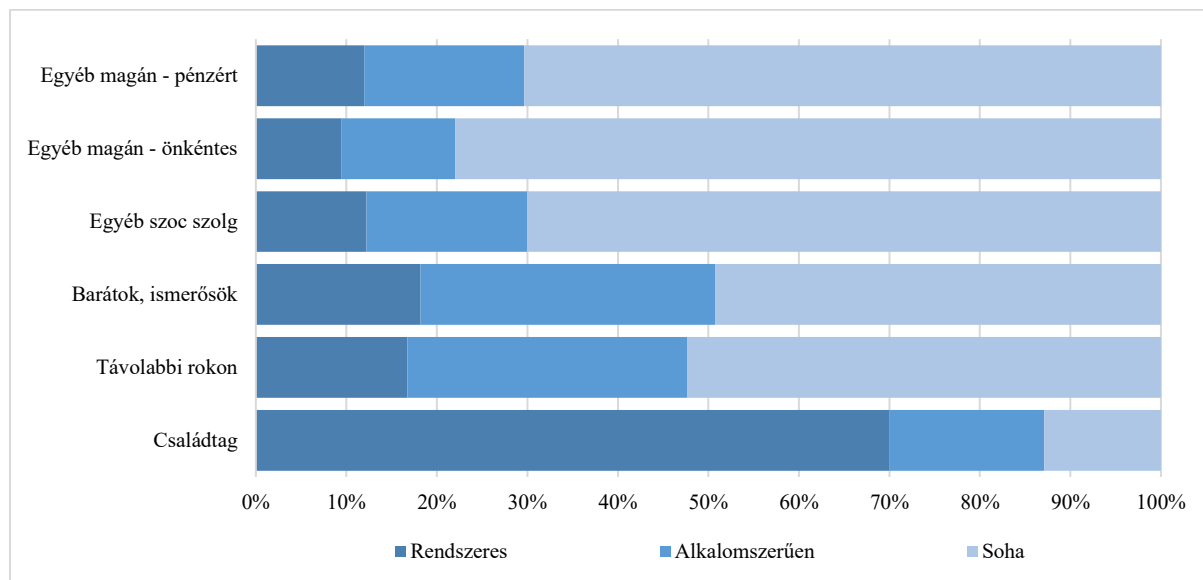
A *távolabbi rokon* egyik korcsoportban vagy fogyatékosági csoportban sem mondható meghatározónak, legmagasabb arányban a kiskorúak és az értelmi fogyatékosággal élők esetében jelent meg, de inkább alkalmi, mintsem rendszeres segítségi formaként. A *barátok és egyéb ismerősök* leginkább a 18–64 év közötti csoportban jelentek meg, minden vizsgált alcsoportban alkalmi jelleggel. Az *egyéb szociális szolgáltatások* szerepe az idősek korcsoportjában mondható magas arányúnak (véltetően a házi segítségnyújtás miatt). Az autista személyek esetében az igénybevétel aránya összességében nem volt magas, de az meghatározóan rendszeres és nem alkalmi jellegű volt.

Az *önkéntes segítők* aránya minden szegmensben igen alacsony, alapvetően a *fizetség ellenében igénybe vehető segítség* egy kivételével minden alcsoportban meghatározóbb. Az egy kivétel az idősek korcsoportja volt, ahol az önkéntes és pénzért kapott segítség aránya azonosnak mondható.

Az adatok alapján összességében a fogyatékosággal élők körében még mindig a család az elsődleges teherviselő a gondozási feladatokban. A család terhelése arányosnak mondható az önkiszolgáló képesség korlátozottságával.

11. ábra

A támogató szolgálaton túli segítségnyújtás forrásai (100%= kérdésre választ adók)



A kutatásban kérdés volt, hogy a családtagok számára a gondozási feladatok akadályt jelentenek-e a munkaerőpiaci részvételben és a szolgáltatásokhoz hozzáférésben – ezt a megkérdezettek szubjektív észlelésére és igényeire kérdezve vizsgáltam. A megkérdezettek 84%-a egyáltalán nem érezte akadályozó tényezőnek a szolgáltatások jelenlegi szolgáltatási idejét, mindösszesen 6% adott magasabb pontszámot erre a kérdésre. A válaszadók 64%-a jelezte, hogy egyáltalán nem jelent akadályt a jelenlegi szolgáltatási idő abban, hogy valamilyen

rendezvényen, eseményen vagy tevékenységben részt tudjon venni. A jelentősebb akadályozottságot jelző válaszok aránya itt 12% volt.

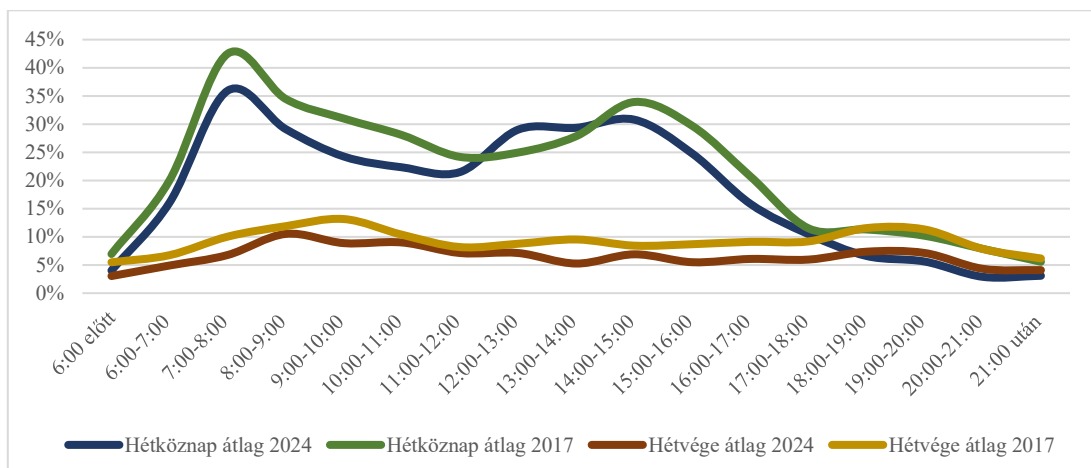
Egyfajta indikátorként tekintettem arra, mekkora arányban lennének hajlandóak a kliensek magasabb térítési díjért a jelenleg nem hozzáférhető időszakban szolgáltatást vásárolni. A válaszadók 24%-a erre a kérdésre magasabb pontszámot adott és csak 46% nem venné egyáltalán igénybe ilyen formában a szolgáltatást.

Változások a 2017-es adatfelvételhez képest

A 2017-es adatfelvétellel összevetve a hétköznapi és hétvégi szolgáltatás iránti igény is hasonló jellegzetességeket mutat néhány kisebb eltéréssel. Az adott időszakra jelzett igények az összes válaszadóhoz viszonyítva valamelyest csökkentek (12. ábra).

12. ábra

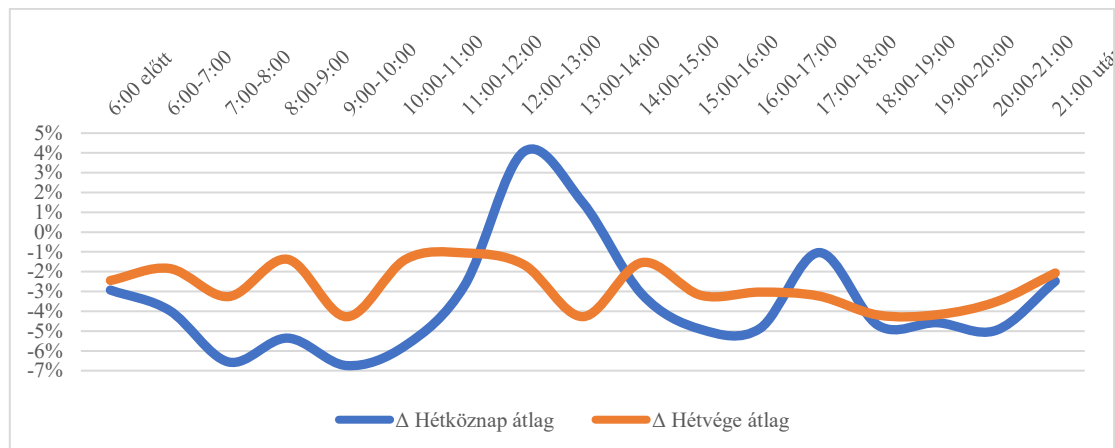
A támogató szolgálat iránti igények eloszlása 2017-ben és 2024-ben (100%=összes kitöltő)



Az előző időszakhoz képest a dél körüli órákban emelkedtek az igények, a délelőtti és délutáni órákban csökkentek az igények (13. ábra). Ez tekinthető a napon belüli igények kisebb mértékű átrendeződésének. A hétvégi időszakokban némi ingadozás mutatkozik.

13. ábra

A támogató szolgálat iránti igények változása (100% = a 2017. évi mérés adatai)



Ha az egyes szolgáltatások helyzetét nézzük a napszakokban, akkor az igények szerinti sorrend alapvetően nem változik. A 2017 és 2014 közötti adatsorokban a reggeli órákban a szállítás iránti igény jelentősen, közel duplájára nőtt, a gondozás és a felügyelet esetében kis csökkenés mérhető, a háztartási segítségnyújtás, az ügyintézés és a szabadidős tevékenységek esetében nincs változás.

A délutáni időszakban a szállítás iránti kereslet jelentősen, a gondozás és a felügyelet iránti kereslet kisebb mértékben, de csökkent. A háztartási segítségnyújtás, az ügyintézés és a szabadidős tevékenység gyakorlatilag eltűnt ebből az időszakból.

A hétvégi napokon a szállítás és a gondozás iránti igény érdemben nem változott, a többi tevékenységnél kisebb mértékű csökkenés mérhető.

Diszkusszió

A szolgáltatásoknál a 40 órás szolgáltatási időt a szolgálatok jelentős része valamilyen mértékben, de meghaladja, a szolgálatok törekednek arra, hogy a kliensek igényeihez, életritmusához igazodó szolgáltatási időt alakítsanak ki. A válaszokból kitűnt az is, hogy az ehhez szükséges feltételek korlátozottan állnak csak rendelkezésre, a hosszabbított nyitvatartásnak objektív akadályai kapcsán kapott válaszok alapján kiemelten szükséges lenne a humánerőforrás-rendszer bővítése, a szükséges dolgozói létszám biztosítása már a jelenlegi ellátási szint esetében is nehézséget okoz. Szükséges lenne továbbá a bérek és a kapacitások fajlagos finanszírozás emelésére.

A túlteljesítés tekintetében igaz, hogy jelentős többlet mutatkozik a finanszírozott teljesítményhez képest. A Covid-19-járvány óta átlagosan 22-24%-os többletet teljesítenek a szolgálatok, de ennél jelentősen magasabb terhelés is mérhető volt. A többletteljesítéshez kapcsolódó kapacitás biztosítására is elsősorban pénzügyi eszközökkel van lehetőség. A túlteljesítés jelentősége abban áll, hogy a rendszerbe juttatott többleterőforrások (finanszírozott feladatmutató vagy fajlagos támogatás növelése) elsősorban az aktuális szolgáltatási időben nyújtott szolgáltatás erőforráshiányának pótlását fedezné. Amíg a szolgáltatási törzsidőben nyújtott szolgáltatás képes lekötöni az erőforrásokat, addig nem várható a szolgáltatási idő érdemi kiterjesztése. Csak a már meglévő igények kielégítését követően merülne fel a kérdés, hogy a többletforrás felhasználásában a szolgáltatási idő kiterjesztése mennyire megvalósítható.

További kutatást igényel az, hogy milyen menedzsment eszközökkel optimalizálható az erőforrásokhoz mérten a szolgáltatásnyújtás, milyen jó gyakorlatok jelennek meg a szolgáltatásoknál. Ezek szisztematikus feldolgozása segítséget nyújthatna egy olyan módszertani ajánlás vagy szabályozási javaslat megszületéséhez, amely érdemben képes a szolgálatok adaptívabb működését támogatni.

A kliensek részéről a többletszolgáltatási igények jól definiálhatók, ezek illeszkednek az életkori, illetve a fogyatékoság típusából fakadó életviteli szokásokhoz. A reggel 6–8 óra közötti igények főként a szállításhoz kapcsolódnak (iskolába, nappali ellátásba való eljutás). A délutáni időszakban 16 óra után folyamatosan csökken a mérhető igény, 19 óra után az ellátottak kevesebb mint 5%-a igényelné a szolgáltatást. A hétvégeken a kliensek 5-10%-a tartana igényt a szolgáltatásra.

Ezek együttesen azt mutatják, hogy az igények döntő többsége lefedhető hétköznapiakon a 6 és 18 óra közötti szolgáltatásnyújtással, amit 18–20 óra közötti részleges kapacitással működő szolgáltatási idővel lehet kiegészíteni. Ez önmagában 70 órányi szolgáltatási időt jelent, ami jelentősen meghaladja a felmérésben részt vevő szolgálatok mozgásterét.

Hétvégenként csak részkapacitásokkal nyújtott szolgáltatások jöhetnek szóba, itt mindkét nap a 6–20 óra közötti időszak közel egyenletes igényeket mutat. Összességében a hétvégi igények a munkanapon mérhetőnek a töredéke, így kétséges, hogy a szolgáltatások a szűkös erőforrásaikat arra használnák, hogy rendszeres és hozzáférhető szolgáltatást nyújtsanak a hétvégéken. Itt természetesen figyelembe kell venni, hogy amennyiben egy jelentősebb szolgáltatási kínálat megjelenne, annak a keresletre nézve is hatása lenne, de ezt jelen pillanatban nem lehet előrejelezni.

Jelenleg a hétvégi szolgáltatás iránti igény a korábbi mérésnél alacsonyabb, de emögött számos tényező állhat. A kínálat hiánya mellett azt is figyelembe kell venni, hogy az igények felmérésében szerepe lehet a túlélési torzításnak: gyakorlatilag a szolgáltatás jelenlegi igénybevevőinél tudunk szükségletfelmérést kérni, akiknél valószínűbb, hogy az igényeik jobban összhangban állnak a szolgáltatás nyújtotta lehetőségekkel. Azoknál, ahol jelentősen eltér a kínált szolgáltatás az igényektől, marginalizálódhatnak vagy akár ki is szorulhatnak a szolgáltatásból, így az ő igényeik kevésbé jelennek meg. Ennek további mérése fontos feladat lenne a szolgáltatás fejlesztése szempontjából, de ez módszertani és adatvédelmi okokból is jelentős nehézségekbe ütközik.

A 2017 és 2024 közötti változások kapcsán a szolgáltatás érezhetően a szállítás és a gondozás irányába tolódott, e két terület mondható meghatározó szolgáltatásnak. Más szolgáltatási elemek, tevékenységek csökkentek vagy teljesen ki is szorultak az igények közül. E jelenség további kutatása is fontos lenne, tekintettel arra, hogy az önálló életvitel kérdése nem redukálható a szállítási és gondozási tevékenységre.

A szolgáltatással le nem fedett időszakokban a családtagok azok, akik a leginkább kiveszik részüket a segítői tevékenységekből. Emellett jóval kisebb arányban barátok, távolabbi rokonok is megjelennek, legkisebb arányban pedig önkéntesek jelennek meg a támogatók körében. Az egyes támogatók megjelenése kortól és a fogyatékoság típusától függően változik, de a család szerepét egyetlen csoportnál sem írja felül.

A támogató háttérrel kapcsolatos eredmény felhívja a figyelmet arra, hogy a család mint támogatási forrás kiesése esetén a fogyatékosággal élők ellátása meglehetősen sérülékeny. Ezekben az időszakokban fontos lenne a támogató szolgáltatás elérhetősége, de a jelenlegi szolgáltatási struktúra ennek kezelésére költséghatékony módon nem képes. Nem megoldható, hogy minden szolgálat folyamatosan rendelkezésre álljon egy minimális szolgáltatással, mert a kihasználatlan kapacitás fenntartása költséges. Egy hálózatos szerveződési formában a lefedettség biztosítása már potenciálisan működőképes lehetne, de ez csak ott lehetséges, ahol több, szabad kapacitással rendelkező szolgálat működik. A jelenlegi szabályozás nem kedvez ilyen hálózatos működésnek, ennek megvalósításához speciális szabályok lennének szükségesek.

A családtagok számára a gondozási feladatok jelentősen csökkentenék a munkaerőpiaci részvételt és a szolgáltatásokhoz hozzáférést. Ennek későbbi mérése is szükséges lenne, mert ennek háttértényezői összetettebbek, a belső motivációk, az élethelyzet, környezeti tényezők vagy épp a munkaerőpiaci helyzet is jelentős hatást gyakorolhat az adott válaszokra, s ennek mérésére jelen kutatásban nem kerülhetett sor. A tartós ápolási-gondozási szerepbe kényszerült családtagok munkaerőpiaci reintegrációja is összetettebb jelenség annál, mint amit a támogató szolgáltatás kiterjesztett szolgáltatási időtartama képes megoldani.

A kapott eredmények további felhasználása a szolgáltatást nyújtó szervezetek aktív bevonásával lehetséges, részben a jó gyakorlatok feltárása révén, részben olyan szervezeti gyakorlatok létrehozásának támogatásával, melyek a kliensek igényeinek jobb megismerését, illetve az ezekhez jobban illeszkedő szolgáltatásszervezést célozzák. Kiterjedtebb kutatások

szükségesek a kliensek igényeinek és az azok mögött álló tényezők megismerésére, és kifejezetten szükséges lenne az ellátórendszer számára nem látható klienscsoportok igényeinek vizsgálata.

Irodalom

- Czibere, K., & Mester, D. (2020). *A magyar szociális szolgáltatások és főbb jellemzőik 1993 és 2018 között*. In T. Kolosi, I. Szelényi, & I. Gy. Tóth (Eds.), *Társadalmi Riport 2020* (pp. 434–449). TÁRKI.
- European Commission: Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Erudio, IKEI, Oxford Research, Panteia, & VVA (2022). *Study on social services with particular focus on personal targeted social services for people in vulnerable situations. Final report*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2767/779379>
- Farkasné, F. Gy. Meleg, S., & Velkei, M. (2016). *Támogató szolgálatok szakmai felmérése, 2015. Szociálpolitikai Szemle, 2*, 7–146.
https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2016/10/tsz_tanulmany_2016-1.pdf
- Greskovics, B., & Scharle, Á. (2019). *A szociális alapszolgáltatások lehetséges bővítésének költségei*. Budapest Intézet.
- Järv, O., Tenkanen, H., Salonen, M., Ahas, R., & Toivonen, T. (2018). Dynamic cities: Location-based accessibility modelling as a function of time. *Applied Geography, 95*, 101–110.
<https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2018.04.009>
- Meleg, S. (2017). *Támogató szolgáltatás – szolgáltatási igények és lehetőségek*. SzocOkos.
- Meleg, S., & Ládonyi, Zs. (2019). Házi segítségnyújtás iránti igények időbeliségének mérése. *Párbeszéd: Szociális Munka folyóirat, 6(3)*. <https://doi.org/10.29376/parbeszed.2019.6/3/2>
- Neutens, T., Delafontaine, M., Schwanen, T., & Van de Weghe, N. (2012). The relationship between opening hours and accessibility of public service delivery. *Journal of Transport Geography, 25*, 128–140. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2011.03.004>
- Soós, Zs. (2013). Állami szolgáltatásvásárlás a szociális szolgáltatási rendszerben: A támogató szolgálatok működésének tapasztalatai Győr-Moson-Sopron megyében. *Esély, 15(1)*, 3–38.
- The Danish Institute for Human Rights (DIHR). (2012). *The availability, accessibility, acceptability and quality (AAAQ) toolbox*.
- Veres, Z. (2009). *A szolgáltatásmarketing alapkönyve*. Akadémiai Kiadó.
- World Health Organization. (2016). *Gender, equity and human rights: Availability, accessibility, acceptability, quality – Infographic*.

Jogszabályok

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat az Országos Fogyatékosügy Programról (2015–2025.)
- 1186/2024. (VI. 28.) Korm. határozat az Országos Fogyatékosügy Program végrehajtásának 2024–2025. évekre vonatkozó Intézkedési Terve

Adatbázisok

Szociális alapszolgáltatások és nappali ellátások. KSH-STADAT 25.1.1.30.
Intézménykereső. Szociális Ágazati Portál.