



2017.09.04.

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

SZOLGÁLTATÁSI IGÉNYEK ÉS LEHETŐSÉGEK



<https://www.facebook.com/SzocOkos>

<http://tamogatoweb.hu>

Meleg Sándor

TARTALOM

BEVEZETŐ.....	4
MÉRÉS MÓDJA	4
MINTA	4
EREDMÉNYEK.....	7
IGÉNYEK IDŐBELISÉGE.....	7
HÉTKÖZNAP, REGGEL 8 ÓRA ELŐTT.....	12
HÉTKÖZNAP, 16 ÓRA UTÁN	13
HÉTVÉGE.....	16
EGYÉB JELZÉSEK.....	18
SZOLGÁLTATÁSI IDŐ A SZOLGÁLTATÓK OLDALÁRÓL.....	19
A BŐVÍTETT SZOLGÁLTATI IDŐ MEGVALÓSÍTÁSÁNAK KÉRDÉSEI	20
ÖSSZEFOGLALÓ GONDOLATOK	24
MELLÉKLETEK.....	28



BEVEZETŐ

A támogató szolgáltatás fogyatékossgal élők segítségét végző szociális alapszolgáltatás. A szolgáltatók alapvető munkarendje az általános munkarendhez igazodik (napi 8, heti 40 munkaóra, jellemzően 8-16 óra között), ezzel szemben a fogyatékossgból eredő hátrányok folyamatosan – a nap 24 órájában, a hét minden napján - fennállnak, így az érintetteknek a munkarendtől eltérően is szüksége lehet a szolgáltatások nyújtotta támogatásra, ha nem is minden elemére és nem állandó intenzitással.

A szolgáltatók napi szinten szembesülnek a munkarendtől eltérő igényekkel, de az egyéni tapasztalatokon túlmutató, átfogóbb mérés e témakörben tudomásunk szerint még nem történt. Az igényekhez jobban igazodó, kiterjesztett szolgáltatási idő megvalósításhoz szükséges eszközök, feltételek áttekintése is átgondolást igényel, e téren a referencia intézményi működések óta nem történt közös gondolkodás¹.

Jelen tanulmány célja, hogy a támogató szolgáltatás tekintetében mérje a szolgáltatás iránti kereslet alapvető mennyiségi és minőségi jellemzőit, az eredményeket pedig összevesse a mindennapi gyakorlattal. Egy, az igények lefedettségében kedvezőbb optimálisnak tekinthető szolgáltatási modellt szeretnénk felvázolni, ezen túl az aktuális lehetőségeket figyelembe véve bemutatni a megvalósulást segítő és gátló tényezőket.

MÉRÉS MÓDJA

Az adatgyűjtés a támogató szolgáltatót igénybe vevő személy között, önkitöltős kérdőívvel történt. A felmérésben való **részvétel önkéntes** volt mind a támogató szolgáltató, mind az ellátottak részéről irányított mintavételezés nem történt. A kérdőív kitöltése az ellátottak részéről anonim módon történt.

A kitöltendő kérdőív 7 db zárt kérdést tartalmazott, a válaszok jelölése **„X” vagy más, egyértelmű jelzéssel** történt. Egyes kérdésekre 5 fokozatú skálán lehetett válaszolni, szintén egyértelmű jelzéssel. A kérdőív felvételének időpontja: **2017. június 5-16.** A kérdőívet **a szolgáltatás igénybe vevő személyek**, illetve törvényes képviselőik, hozzátartozóik tölthetik ki (az igénybe vevő személyre vonatkozóan). Az adatok elsődleges feldolgozását a szolgáltatók végezték egy mellékelt adattábla segítségével. További feldolgozásra, értékelésre és elemzésre az elektronikusan megküldött, kitöltött táblák alapján került sor.

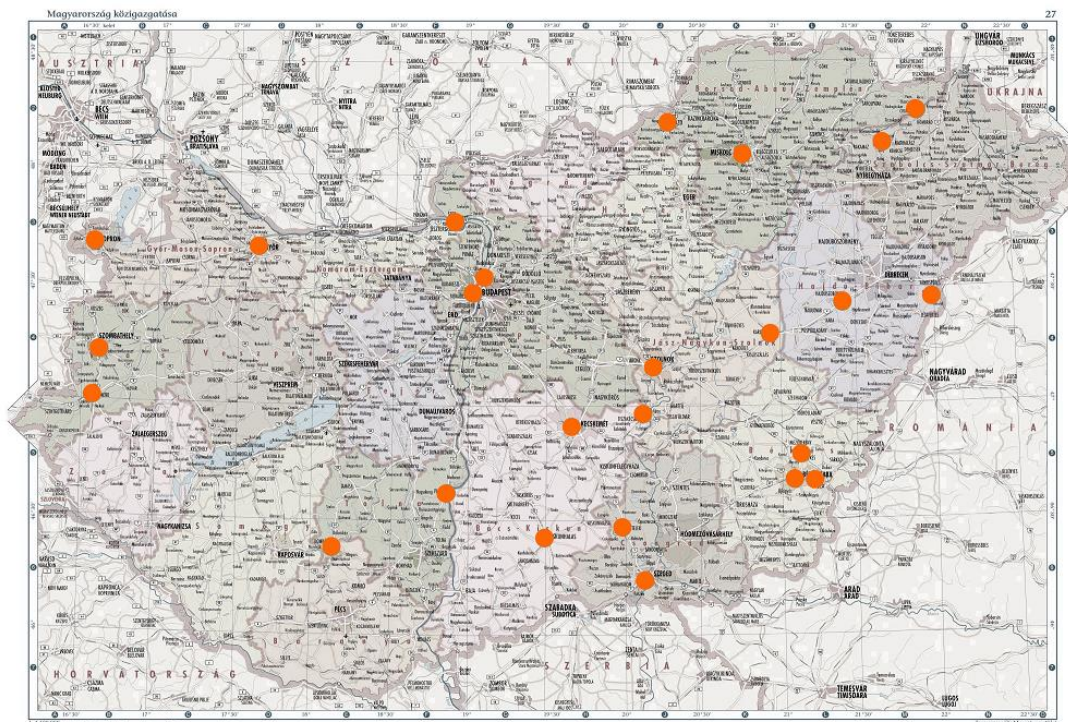
MINTA

A felmérésben **25** támogató szolgáltató működött közre. Szolgáltatók területi eloszlása hozzávetőlegesen tükrözte a szolgáltatók eloszlását: jellemzően a keleti országrészből érkezett több adat. **11** megyéből és Budapestről érkeztek kérdőívek, 8 megyéből nem volt résztvevő a felmérésben – régiós szinten a Közép-Dunántúl térségéből nem érkezett egyetlen visszajelzés sem (lásd I. sz. melléklet, illetve 1. ábra).

¹ Huszka Sz, Kató S, Meleg S: *Kiterjesztett szolgáltatási idő – problémák, lehetőségek, megoldások.* in: „A kitarítás az, ami előre visz...”. Referencia intézményi program zárókiadványa. 2011

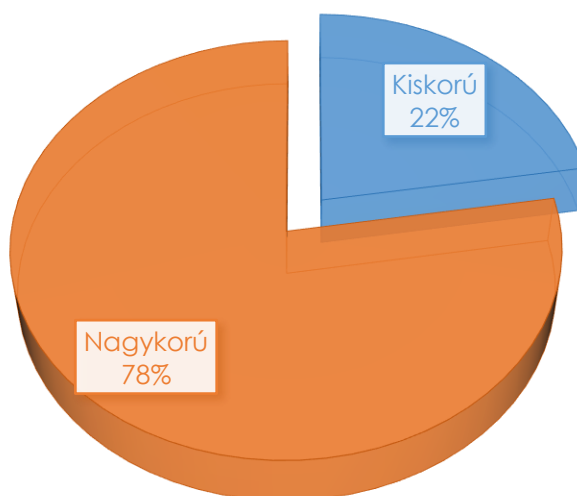
A közreműködő szolgáltatók összesen 680 kérdőívet juttattak el ellátottakhoz, ebből **593** kérdőív legalább részlegesen kitöltve, használható adatokat tartalmazva érkezett vissza, a teljes mintára nézve a kitöltési arány **87,2%**.

1. ÁBRA - FELMÉRÉSBEN RÉSZT VEVŐ SZOLGÁLTATÁSOK AZ ORSZÁGBAN



A felmérésben kérdőívet kitöltő személyek életkori eloszlását tekintve a 2015. év eleji állapothoz tudunk viszonyítani. Akkor az aktív igénybe vevők között a kiskorúak 25% arányban voltak jelen, a 18 év felettek pedig 75%-ban². A felmérésben résztvevők koreloszlása ehhez igen közel álló, az eltérés mindösszesen 3%.

2. ÁBRA – KITÖLTŐ SZEMÉLYEK MEGOSZLÁSA ÉLETKORI KATEGÓRIA SZERINT

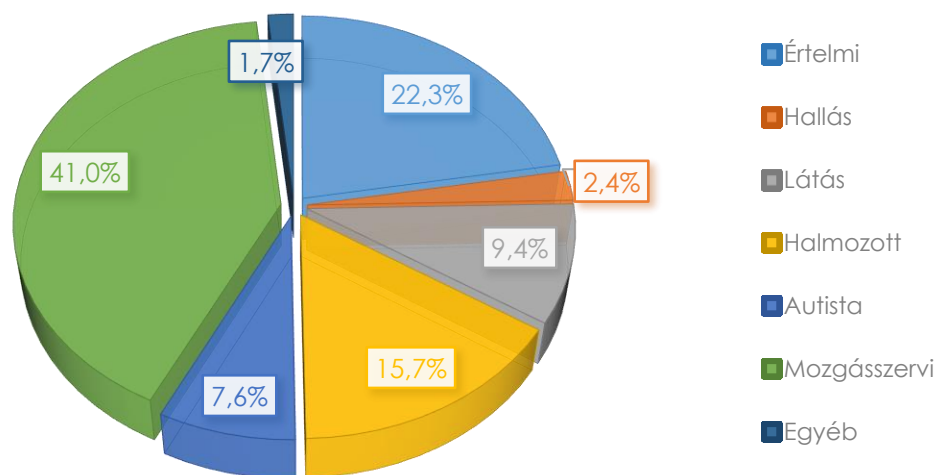


² Farkasné F Gy, Meleg S, Velkei M: Támogató szolgáltatók szakmai felmérése, 2015. Szociálpolitikai Szemle, 2016. év 2. szám.

A fogyatékosági típus esetében a legnagyobb számban a mozgásszervi fogyatékoság jelent meg, majd a halmozott fogyatékoság, az értelmi, és a látásfogyatékoság, végül pedig a hallásfogyatékoság és az autizmus. A kérdőív kitöltőinek 1,7%-a az egyéb kategóriát jelölte meg, ami magába foglalja a „nem kíván/nem tud” választ, illetve a fentiekbe nem sorolható fogyatékoságokat.

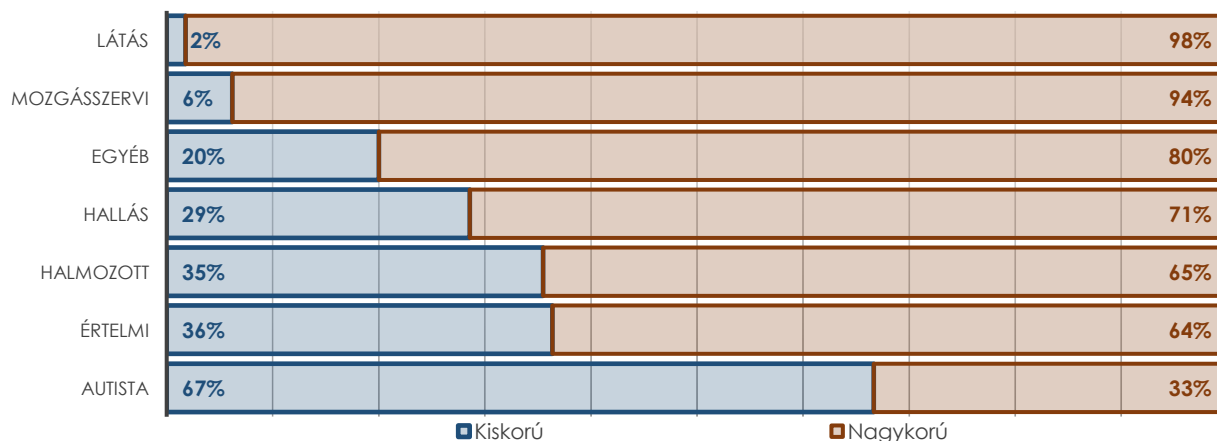
A halmozott fogyatékoság magas arányától eltekintve a kitöltők fogyatékosági típus szerinti eloszlása a korábbi mérésekhez hasonló³. A halmozott fogyatékoság ilyen magas arányát a hivatalosan igazolt és a szubjektíven érzékelt funkciókárosodás közötti eltérés eredményezheti, e tekintetben az önkitöltős kérdőívben a szubjektív szempontok kerültek előtérbe, a kérdéskör önálló vizsgálata a későbbiekben indokolt lehet.

3. ÁBRA – KITÖLTŐ SZEMÉLYEK MEGOSZLÁSA FOGYATÉKOSSÁG TÍPUSA SZERINT, ÖNBEVALLÁS ALAPJÁN



A kis és nagykorú személyek aránya fogyatékosági típusonként erősen eltérő, de alapvetően az országos adatokhoz hasonló tendenciák figyelhetők meg. Azon fogyatékosági típusok, melyek jellemzően veleszületett vagy korai időszakban kialakuló állapotokból fakadnak (pl. autizmus, értelmi fogyatékoság), döntően fiatalkori többség volt megfigyelhető, míg a későbbi életszakaszokban szerzett funkciókárosodások (pl. látás és mozgásszervi fogyatékoság) a nagykorú személyek túlsúlyát mutatták.

4. ÁBRA – KIS ÉS NAGYKORÚ SZEMÉLYEK ARÁNYA FOGYATÉKOSSÁGI TÍPUSONKÉNT



³ Farkasné F Gy, Meleg S, Velkei M: *Támogató szolgálatok szakmai felmérése*, 2015. Szociálpolitikai Szemle, 2016. év 2. szám.

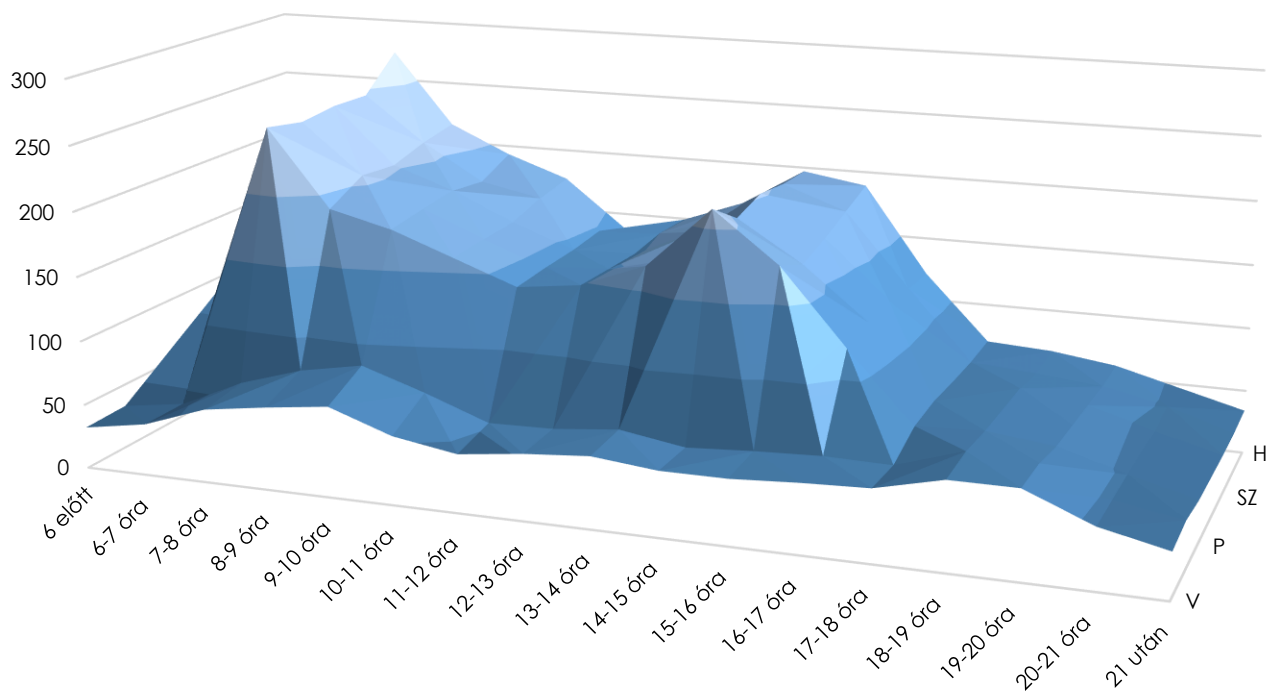
EREDMÉNYEK

A felmérésben az igénybevételhez kapcsolódó alapvető trendek egyértelműen megmutatkoztak. A kérdőívben a hét minden napjára vonatkozóan gyűjtöttünk adatot, a reggel 6 és este 21 óra közötti időszakban óránkénti bontásban, az ezen kívüli időtartamokon belül két kategóriában (reggel 6 előtt, ill. 21 óra után). A hagyományos szolgáltatási időszakon (8-16 óra) túli időtartamokban külön kérdésekben mértük az igény nagyságát, illetve az adott időszakhoz kapcsolódó szolgáltatási tevékenységek iránti keresletet, ezeket pedig együttesen és korcsoport, ill. fogyasztókossági típus szerint bontva is vizsgáltuk.

IGÉNYEK IDŐBELISÉGE

A felmérés első pontjában arra kértük az igénybe vevőket, jelöljék meg egy órarendben azon időszakokat, melyekben a saját igényeik, illetve elvárásaik szerint szükségesnek tartják, hogy a támogató szolgáltatás működjön. A kérdőívek összesítése után az igénybevétellel kapcsolatos elvárások határozott mintázatot mutató képe rajzolódott ki. Az hét napjait tekintve az igények lefutása a hétköznapok és a hétvégi napok tekintetében jelentősen eltér, de a hétköznapok együttese és a két hétvégi nap együttese egységes képet mutat.

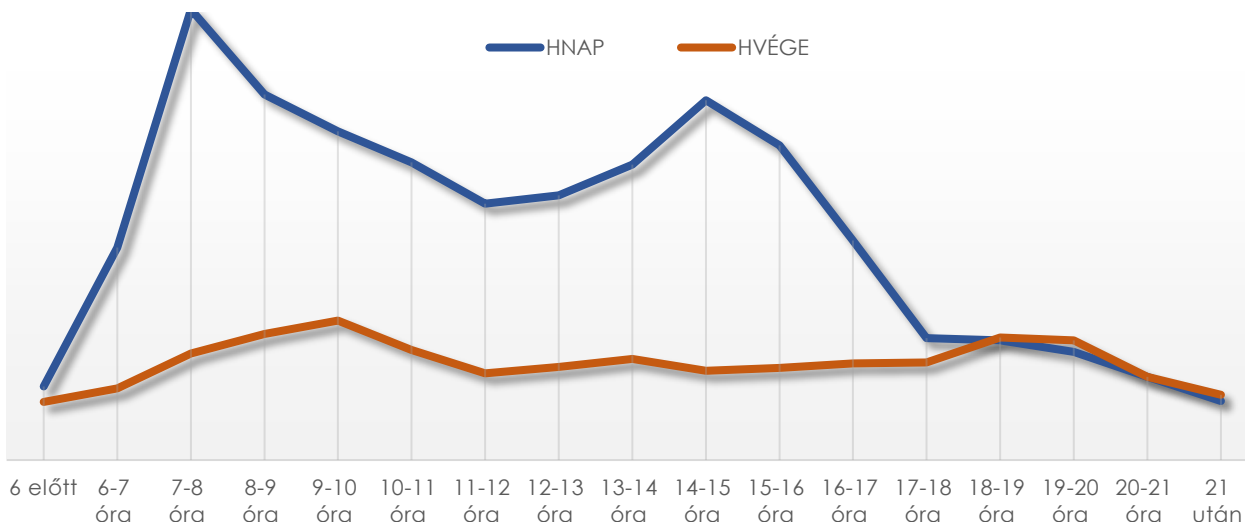
5. ÁBRA – IGÉNYEK IDŐBELI ELOSZLÁSA (ÖSSZESÍTETT DIAGRAM)



Hétköznapokon egyértelműen kirajzolódik egy jellegzetes, kettős hegyvonulatra emlékeztető igénybevételi görbe, egy reggeli és egy délutáni csúcs és egy közöttük kialakuló völgy. Az egyes napokat tekintve viszonylag kis eltérés tapasztalható. Mindkét csúcsidezőszak jelentős túlterjeszkedik a hagyományos szolgáltatási tartományon (8-16 óra).

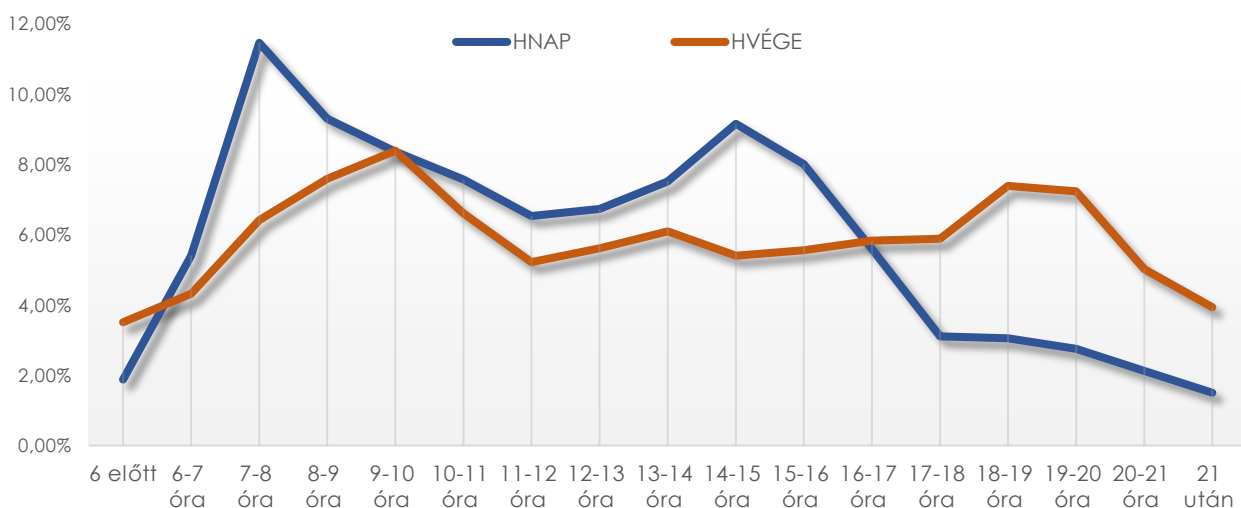
A **hétvége** esetében kisebb időbeli ingadozások jellemzők, a viszonylag egyenletes trendből három kisebb csúcspont emelkedik ki. Az első 7-11 óra között, a második 13-14 óra között, a harmadik pedig a 18-20 óra közötti időszakban, ez utóbbi a hétköznapok azonos időszakára vonatkozó igényekkel azonos nagyságrendű.

6. ÁBRA – IGÉNYEK IDŐBELI ELOSZLÁSA HÉTKÖZNAP ÉS HÉTVÉGÉN



Ha az igények relatív megoszlását tekintjük (mely az adott napra leadott összes igény-jelzés %-ban kifejezett, adott időszakra eső részét mutatja), akkor hasonló mintázat tapasztalható, de markánsabban megjelennek a csúcs és mélypontok.

7. ÁBRA – IGÉNYEK RELATÍV IDŐBELI ELOSZLÁSA HÉTKÖZNAP ÉS HÉTVÉGÉN (TELJES NAPI IGÉNY=100%)

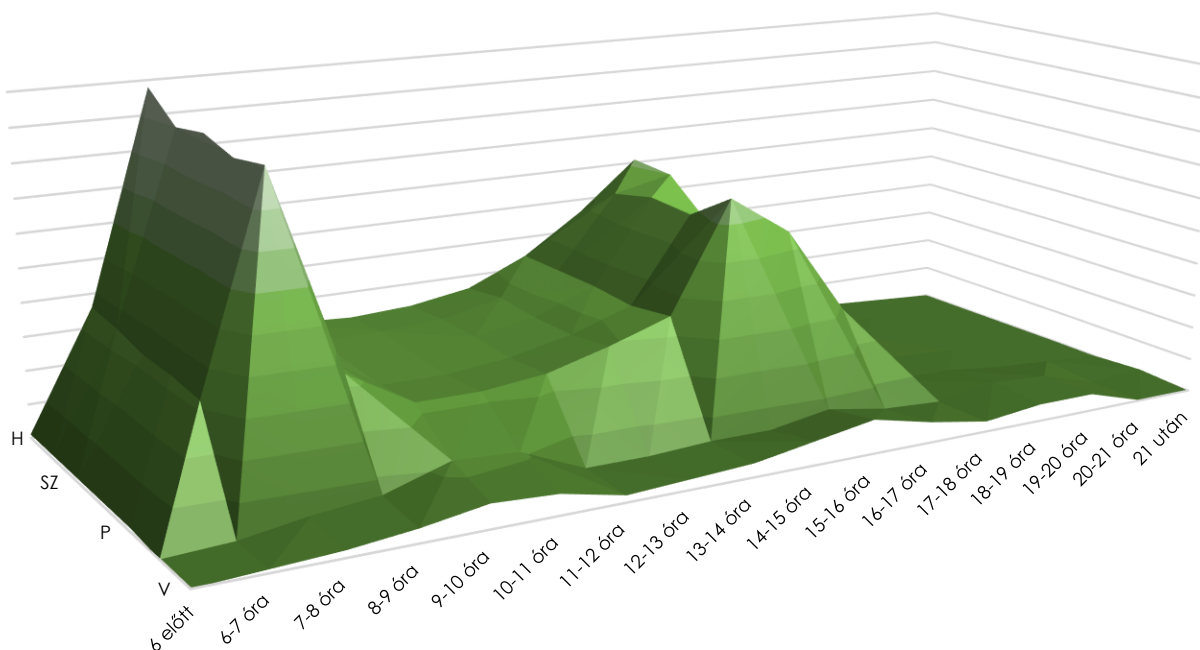


Ha a napi teljes igényléseket vetjük össze a szolgáltatási időtartamokkal, azt látjuk, hogy hétköznapokon a **8-16 óra** közötti időszak csak a jelzett igények **62%-át** fedí le. Ha a szolgáltatási idős reggel és délután egy-egy órával bővíti – lefedve ezzel a két csúcsidőszak legmagasabb tartományait -, akkor az így létrejövő **7-17 óra közötti** szolgáltatási idő már az igények **79%-át** tartalmazza, további 1-1 órás nyújtással (**6-18 óra**) pedig elérhető a jelzett igények **88%-os** lefedettsége.

A hétvége esetében egészen más trendek jelennek meg. A 7-11 óra közötti, a 11-16 óra közötti és a 16-20 közötti időszakok közel egyforma igénybevételt (a napi igénylések 26-28%-át) fednek le. Jelentős szolgáltatási igény a 7-11 óra közötti, a 13-14 óra közötti, és a 18-20 óras időszakban jelentkezik, ezek együttesen tartalmazzák a napi igények 62%-át. A hétköznapokkal szemben viszont a három szigetyszerű igénylési csúcs lefedése egységes szolgáltatási idővel komoly nehézséget jelenthet, ugyanis a reggeli és esti csúcs időben igen távol áll egymástól.

Korcsoportok szerinti bontásban nézve a kiskorú és nagykorú ellátottak között erőteljes különbségeket lehet kimutatni. A kiskorúak esetében határozottabban jelenik meg a reggeli és a délutáni keresleti csúcs, a reggel 6 utáni időszakban meredeken emelkedik az igénybevétel, 7-8 óra között tetőzik, majd hasonló meredekséggel zuhanni kezd. Az igénybevételek számát nézve a reggeli igények száma csaknem négyszeresen (3,83) haladja meg a 9-13 óra közötti „völgy” átlagos értékét, csúcsidezőszakokban a korosztály messze felülreprezentált, a 7-8 óra közötti tartományban az igények 58%-át adja. A délutáni csúcs elnyújtottabb, 13 órától kezdődik, 14-16 óra között tetőzik és gyakorlatilag 17 óra után alig mérhető igénybevételi szándék. A hétvégi napokon szórványos, alig mérhető igénybevétel jelentkezik.

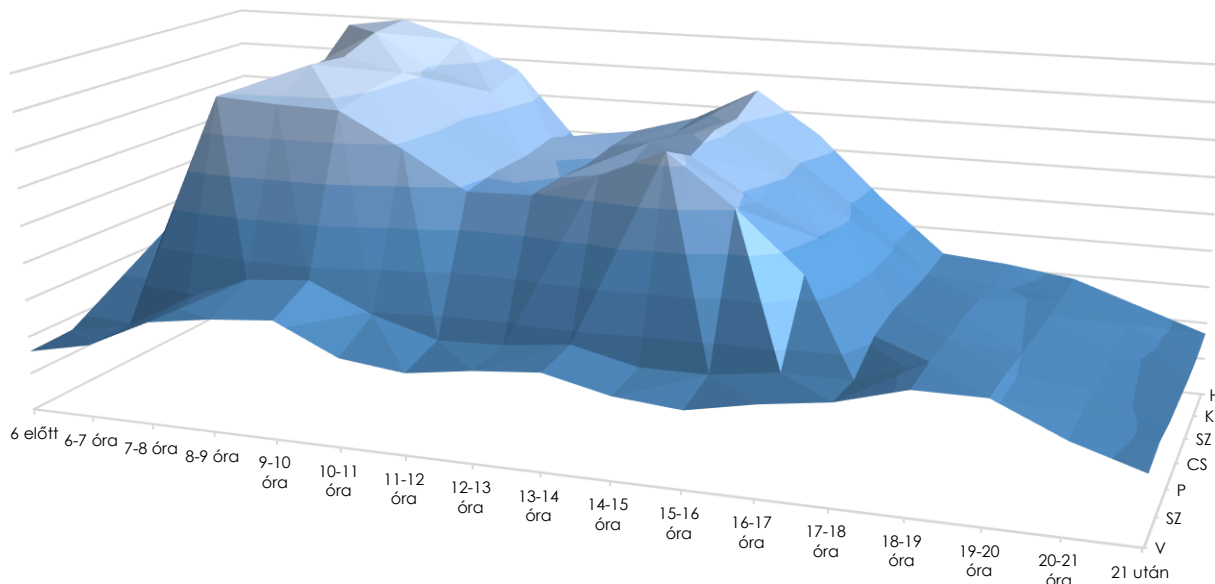
8. ÁBRA – IGÉNYEK RELATÍV IDŐBELI ELOSZLÁSA HÉTKÖZ NAP ÉS HÉTVÉGÉN A KISKORÚ ELLÁTOTTI SZEGMENSZBEN



A nagykorú személyek esetében a csúcshatások mérsékeltebbek, az igények kiegyensúlyozottabban oszlanak el. A reggeli igénybevétel jóval elnyújtottabb, a tetőzés 7-10 óra között oszlik meg, a csúcserő és az alacsonyabb intenzitású időszak különbsége is kisebb mértékű: a csúcserő alig egyharmadával magasabb, mint a keresleti völgyben mért érték. A délutáni csúcs 15 óra után kezd lecsengeni, de ez jóval kisebb meredekségű, a nagykorú szegmensben a 17 és 20 óra közötti viszonylag állandó kereslet jelentkezik, ebben az időszámban már kiskorú ellátottaktól alig érkezik igényjelzés.

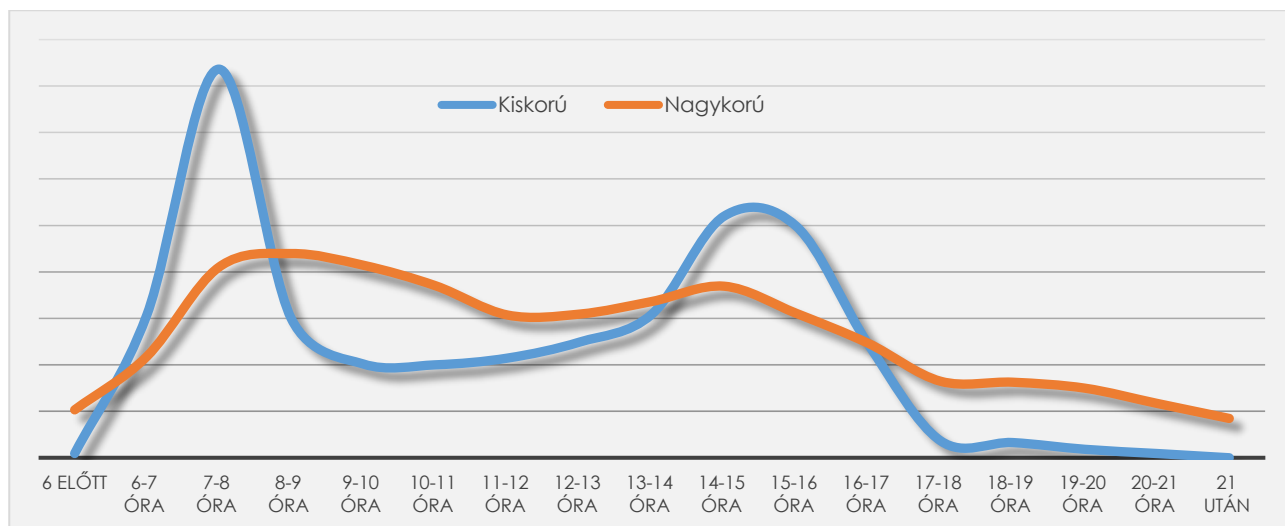
A hétvége esetében az igények jóval magasabbak, az általános keresleti görbe jellemzői lényegében a nagykorúak igényeiből következnek – a hétfégi igényjelzések 93%-a nagykorú személyektől származik, ez jelentősen meghaladja a korcsoport-arány alapján várható értéket.

9. ÁBRA – IGÉNYEK RELATÍV IDŐBELI ELOSZLÁSA HÉTKÖZNAPEK ÉS HÉTVÉGÉN A NAGYKORÚ ELLÁTOTTI SZEGMENSZBEN (TELJES NAPI IGÉNY=100%)



A heti igények összegzése és a korcsoportok minta belüli méretének korrekciója után látható, hogy a hétköznapokon a csúcsidőszakokban a kiskorúak igényei jelentősen magasabbak, a csúcsidőszakokon kívül a nagykorú személyek igényei a meghatározók.

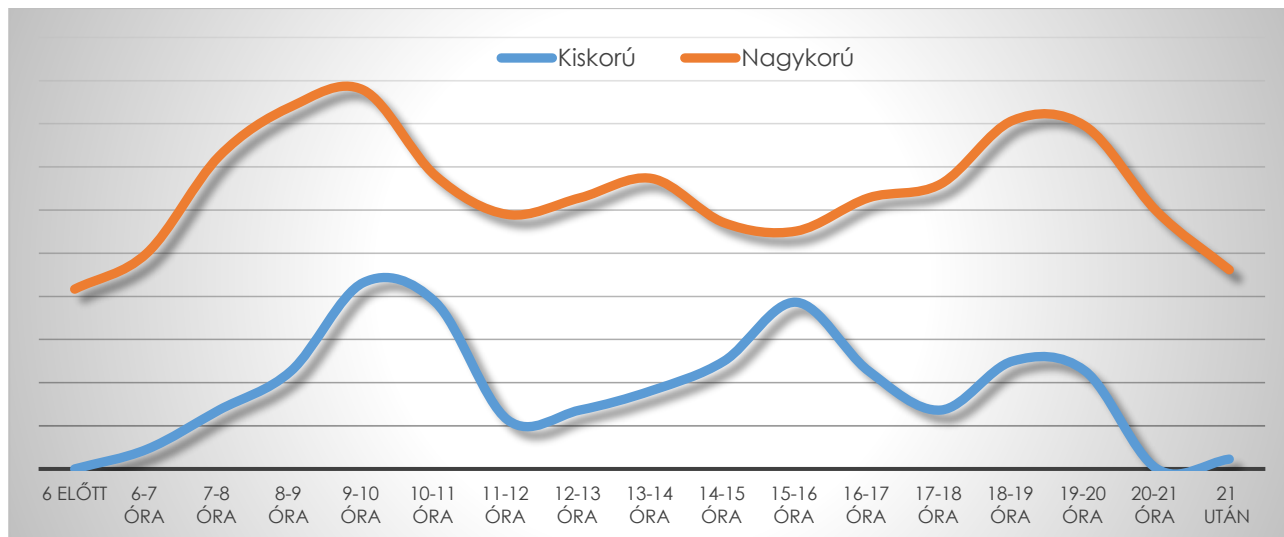
10. ÁBRA – KISKORÚ ÉS NAGYKORÚ SZEMÉLYEK HÉTKÖZNAPI IGÉNYBEVÉTELI TRENDJEINEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA KORCSOPORTOK MINTAMÉRETÉNEK KORREKCIÓJÁVAL.



A hétvége tekintetében hasonló összehasonlítás szintén elvégezhető, ez egyértelműen a nagykorú személyek igényeinek túlsúlyát mutatja oly módon, hogy a kiskorúaknál előforduló igények maximuma még a nagykorúak esetében mérhető minimumot sem éri el.

Az időbeli lefutásban is kimutatható eltérések, de alapvetően van egy délelőtti és egy esti időszak, ahol a két csoport igényei találkoznak – ez az időszak, ahol gyakorlatban érdemes egy szolgáltatási időszakot kialakítani részleges kapacitással.

11. ÁBRA – KISKORÚ ÉS NAGYKORÚ SZEMÉLYEK HÉTVÉGI IGÉNYBEVÉTELI TRENDJEINEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA, KORCSOPORTOK MINTAMÉRETÉNEK KORREKCIÓJÁVAL.



Fogyatékosági típusok szerint bontva az adatokat, önálló trendet képviselő csoport nem igazán különíthető el, a korcsoport jóval erősebb meghatározó erővel bír, mint a fogyatékosági típusa. Ugyanakkor egy célzott mintavételezésű méréssel ezt a kérdéskört is érdemes lenne a jövőben vizsgálni, jelen mérésben ugyanis egy fogyatékosági típusok esetében a minta nem is volt alkalmas általános trendek meghatározására, különösen, ha korcsoport szerint is bontani szándékozzuk a mérést. Emiatt a fogyatékosági típusokhoz kapcsolódó trendek bizonytalansága magasnak tekinthető, a csoportok közötti eltérés pontos leírása további vizsgálatot igényel.

A kiskorúakat tekintve a hétköznapokon a halmozott fogyatékoság esetében mutatkozik a csúcsidőn kívüli, de napközbeni (9-13 óra) szolgáltatásra nagyobb kereslet, mint más fogyatékosági típusoknál. A hétvégén a kis igénybevételi számok miatt semmilyen összehasonlításra alapot adó trend nem mutatható ki.

A nagykorúakat tekintve a fogyatékosági típusok között az egyetlen kiemelendő a mozgásszervi fogyatékosághoz kapcsolódik. Ez esetben az igények a hétköznapi és hétvégi napokat tekintve is messze magasabb igényt mutatnak, mint a többi fogyatékosági típusnál. Ezt csak részben magyarázza, hogy a vizsgálati mintában ők voltak a legmagasabb számban megjelenő csoport. A hétvégi időszakban megjelenő igénybevételek kb. 60-70%-a a mozgásszervi fogyatékosággal kapcsolatban jelenik meg, vagyis az igények tekintetében ez a csoport erősen felülreprezentált, vélhetően valóban magasabb gondozási igények állnak az eltérés mögött. Ezt megerősíti a kérdőívhez beérkező megjegyzés, mely különösen a súlyos állapotú, folyamatos ápolást-gondozást igénylő személyek esetében szorgalmazza a szolgáltatás biztosítását.

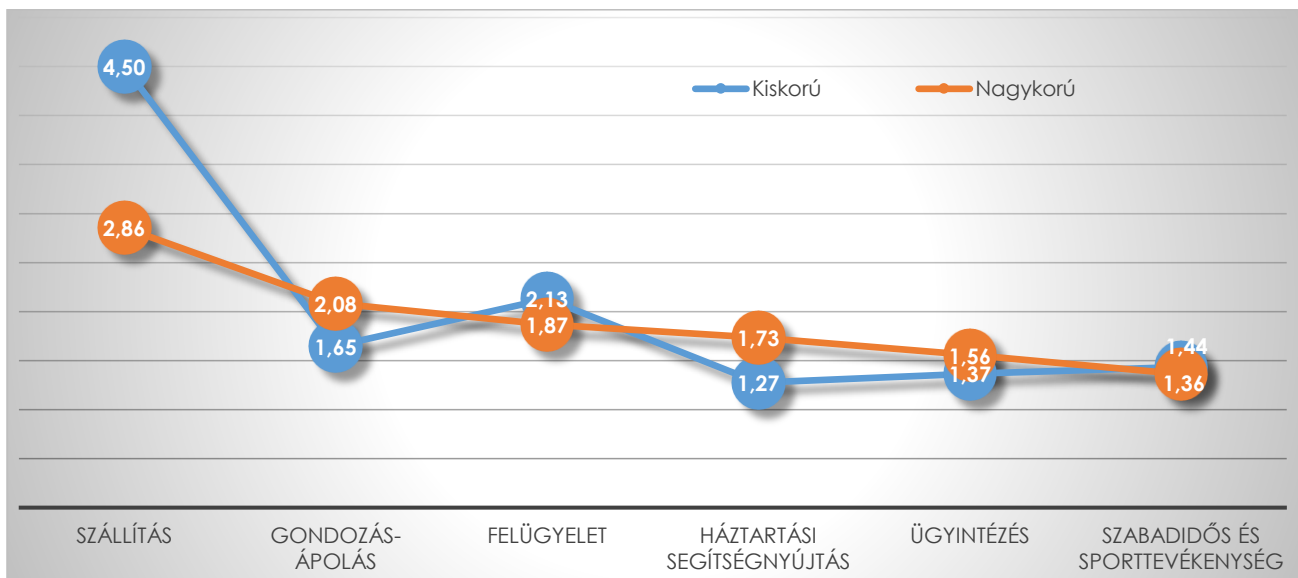
HÉTKÖZNAP, REGGEL 8 ÓRA ELŐTT

A felmérés alapján a reggel 6 óra előtti időszakban kis szolgáltatási igény mutatkozik, erre vonatkozóan a szolgáltatási idő kiterjesztése nem tűnik relevánsnak a támogató szolgáltatás egészét nézve. 6 órától az igények meredek emelkedést mutatnak, egyértelmű igény mutatkozik a szolgáltatásra a reggel 6 és 8 óra közötti időszakban. A kiugró keresleti csúcs egészen a reggel 8-9 óras időszakig kitart. Az reggeli csúcsidőszakról sokat elmond, hogy a hétköznapokon mért igények 26%-a a reggel 6-9 óra közötti időszakba esik, ebből 17% a 6-8 óra tartományba.

A kérdőív erre az időszakra vonatkozó kérdésében 1-től 5-ig terjedő skálán kértük megjelölni a 8 óra előtti időszakban az egyes szolgáltatási elemekkel kapcsolatos igénybevételi szándékot. A beérkező kérdőívek 96%-a tartalmazott erre vonatkozóan értékelhető jelzést.

A tevékenységekkel kapcsolatban kiemelkedik a szállító szolgáltatás iránti igény, a kérdésre válaszolók 52,2%-a jelentős magas (4, illetve 5) pontszámmal jellemezte a szállító szolgáltatással kapcsolatos igényét, a szolgáltatási elem átlagos pontszáma jelentősen meghaladja a kérdésben értékelt többi szolgáltatási elem átlagos pontszámát. A szállítás iránti igény kifejezetten a kiskorú személyek körében jelentős. A tapasztalatok alapján ez az igény a különböző közsolgálatások (pl. oktatás-fejlesztés) elérésére irányul, ezek időbeliségre nézve erősen kötöttek, hiszen az intézmény működési rendjéhez igazodóan kell beérkezni a gyermekeknek. Mivel a fogyatékossgal élő kiskorúak esetében speciális feladatkörű intézményekről van szó, a szolgáltatást igénybe vevők esetében pedig más közlekedési eszköz alkalmazása jelentős akadályokba ütközik, nagy teher hárul a támogató szolgálatokra, melyeknek akár több 10 kilométeres vonzaskörzetből kell(ene) megoldani a szállítást.

12. ÁBRA – TEVÉKENYSÉGEK ÉRTÉKELÉSÉNEK ÁTLAGA A REGGEL 8 ÓRA ELŐTTI IDŐSZAKBAN A KISKORÚ ÉS NAGYKORÚ SZEGMENSZEN



A személyi segítség szolgáltatási elemeit tekintve a gondozási-ápolás tevékenységre és a felügyeletre mutatkozik magas igény, a magas értékelésű válaszok száma közel azonos, 21,75% illetve 20,5% volt. A korosztályos bontásban a nagykorúaknál a gondozási, a kiskorúaknál a felügyelet típusú segítségnyújtás irányában mutatkozott nagyobb elvárás.

A legkisebb igény (csökkenő sorrendben) a háztartási segítségnyújtás, az ügyintézés és a szabadidős és sporttevékenységek irányában mutatkozik, a kérdőívet kitöltők igen kis arányban (7-12%) jelölték fontosnak.

Fogyatékosági típusok tekintetében a kiskorúak esetében egységes trendek jelentkeznek, a halmozott fogyatékosághoz kapcsolódik a gondozási-ápolási tevékenység esetében valamivel magasabb igény.

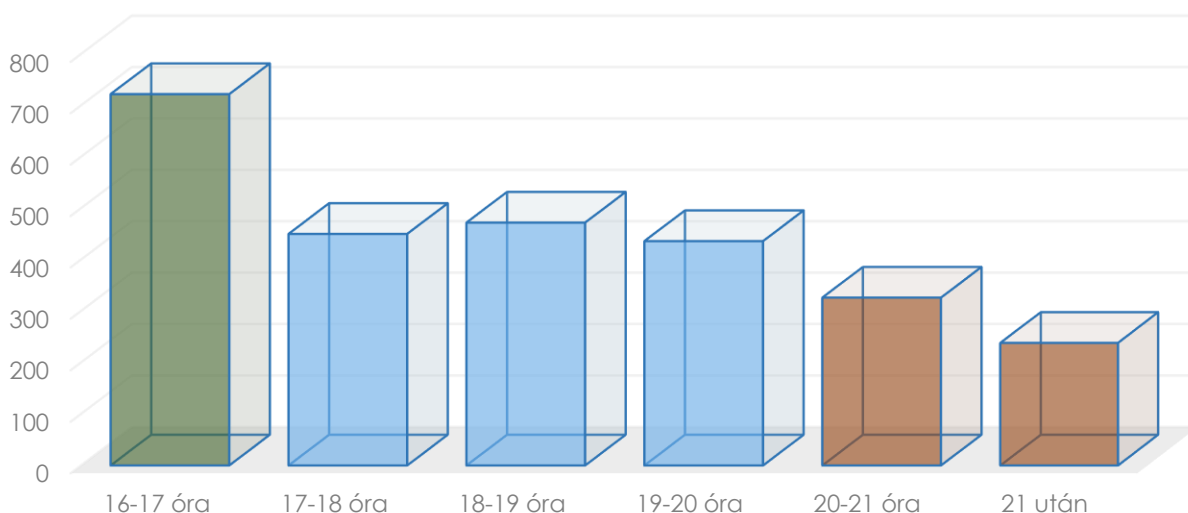
Nagykorúaknál magasabb szállítási és felügyelet igény az autizmushoz, értelmi fogyatékosághoz kapcsolódóan jelenik meg, a mozgásszervi fogyatékoság és a halmozott fogyatékoság esetében pedig a gondozási-ápolási és a háztartási tevékenységeknél jelentősebb az igény. Ezek az eltérések a fogyatékoság és az általában igényelt támogató tevékenység jellegéhez igazodnak, összességében csak árnyalják a képet, az alapvető trendeket nem írják felül.

HÉTKÖZNAP, 16 ÓRA UTÁN

A délután 16 óra utáni időszak az adatok alapján nem tekinthető homogénnek, több, egymástól eltérő igénybevételi időszak határozható meg.

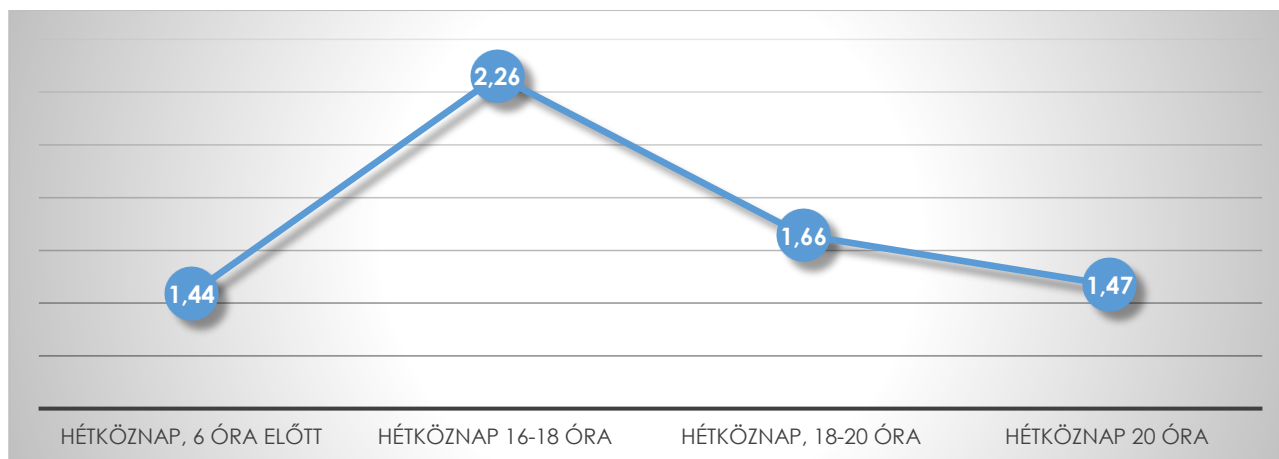
- I. **16-17 óra között** a délutáni csúcsidőszak „lecsengése” van jelen. A délutáni csúcsidőszak a reggelinél elnyújtottabb, 14-15 óra között tetőzik, onnan az igények csökkentő trendet mutatnak 17 óráig.
- II. **17 óra után** az igények nagyjából 20 óráig viszonylag egyenletesnek mondhatók.
- III. **20 óra után** az igény további jelentős visszaesést mutat.

13. ÁBRA – 16 ÓRA UTÁNI IGÉNYEK HÉTKÖZNAPOKON (JELZETT IGÉNYEK SZÁMA ALAPJÁN)



A délutáni időszak hármass tagozódására vonatkozóan a kérdőív 7. kérdésben is megerősítő adatokat kaptunk. Ebben arra kértük a kitöltőket, jelöljék meg, mennyire lenne hasznos/szükséges, ha a megadott időszakokban a támogató szolgáltatás rendelkezésre állna. Ebben kiemelkedően magas értékelést kapott a hétköznap 16-18 óra közötti időszak, ami a délután-este folyamán erős csökkenést mutat – az este 8 óra utáni időszak értékelése nagyságrendileg azonosnak mutatkozott a reggel 6 órát megelőző tartománynál.

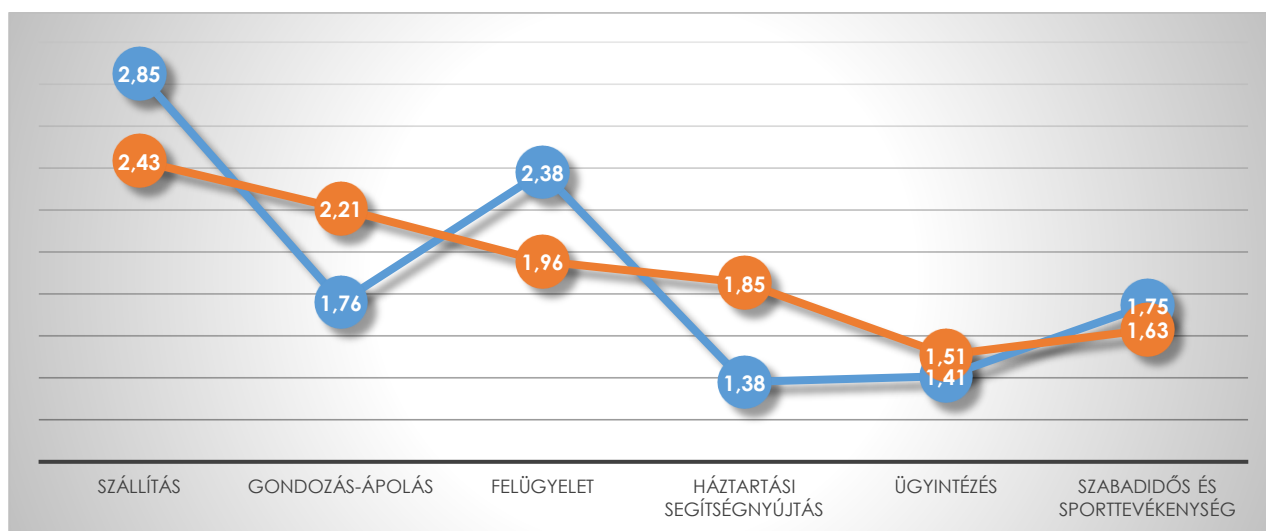
14. ÁBRA – A HÉTKÖZNAPI, CSÚCSIDŐSZAKON KÍVÜLI IDŐSZAKOK ÉRTÉKELÉSE



A felmérés alapján a támogató szolgáltatás esetében **egyértelmű igény mutatkozik 16 óra utáni időszakra** a szolgáltatási idő kiterjesztésére. Első sorban a 16-17 óra közötti időszakban mutatkozik jelentősnek a kereslet, **a szolgáltatási idő 17 óráig történő kiterjesztése egyértelműen szükségesnek tűnik.** 17 órától 20 óráig terjedően mérsékelt igények vannak jelen, de megfontolandó, hogy valamilyen szolgáltatási tevékenységgel ez lefedésre kerüljön – elképzelhető az is, hogy a szolgáltatás elérhetősége mérhető keresletet generálna ebben az időszakban, és kihasználtság szempontjából jobb feltételeket teremtene. A 20 óra utáni időszak jelen mérés alapján nem mutat érdemi szolgáltatási igényt, a reggel 6 óra előtti időszakhoz hasonlóan nincs érdemi kereslet.

A tevékenységek szerinti elemzésben a szállítás a 16 óra utáni időszakban is vezető helyen szerepel, de korántsem akkor különbséggel, mint a kora reggeli időszakban. A kérdésre választ adók 33,5%-a magas igényt jelző választ adott, ami önmagában magasnak mondható, csak a korábbi csúcsidőszakhoz képest jelent visszaesést. A kiskorú és nagykorú személyek esetében ebben az időszakban is mutatkoznak eltérések, a kiskorúaknál mutatkozó délutáni igénybevételi csúcs hatásaként értelmezhető a korcsoportok közötti különbség.

15. ÁBRA – IGÉNYEK KAPCSOLÓDÓÁSA TEVÉKENYSÉGEKHEZ A DÉLUTÁNI-ESTI IDŐSZAKBAN A KISKORÚ ÉS NAGYKORÚ SZEGMENSZEN



A gondozás esetében az összes válaszadó 24,5%-a adott magas pontszámot, korcsoportok szerint nézve a nagykorúaktól érkezik magasabb igény, a fogyatékosági típusokat tekintve pedig a legmagasabb szükségleteket a mozgásszervi és halmozott fogyatékosággal élők jelezték (a legkisebbet az értelmi fogyatékosággal élők).

A felügyelet esetében a magas pontszámú válaszok aránya a gondozásnál mérttel csaknem teljesen azonos (24,7%), itt a kiskorúaknál jelent meg nagyobb igény, fogyatékosági típusok közül kiemelhető a halmozott fogyatékoság és az autizmus (ez főként a nagykorúak között mutatkozott jelentősnek), legkisebb pontátlagot a mozgásszervi fogyatékosággal élőkénél mértünk.

A háztartási segítségnyújtás már jelentősen csökken az igény, a válaszadók 15%-a adott magas pontszámot erre a tevékenységre. A szolgáltatás iránt nagykorú csoportban mutatkozik nagyobb igény. Az ügyintézés és szabadidős tevékenységek esetében a két korcsoport nagyságrendileg együtt mozog, megjegyzendő, hogy a szabadidős tevékenységekkel kapcsolatos igények határozottan emelkedtek, mind az átlagos pontszám, mind az igényt jelzők aránya (14%) vonatkozásában. Összességében **a délutáni időszakban az igények a szállító szolgáltatás felől határozottan a személyi segítség tevékenységei felé tolódnak el.**

A tevékenységeket illetően a 16 óra utáni időszak tevékenységét illetően egységes mérés történt, a hármas tagozódású időszakokkal kapcsolatban nem volt előzetes hipotézis. Elképzelhető azonban, hogy az igényelt tevékenységek tekintetében a három időszak eltér egymástól, ennek kimutatása szintén célzottabb vizsgálatot igényel.

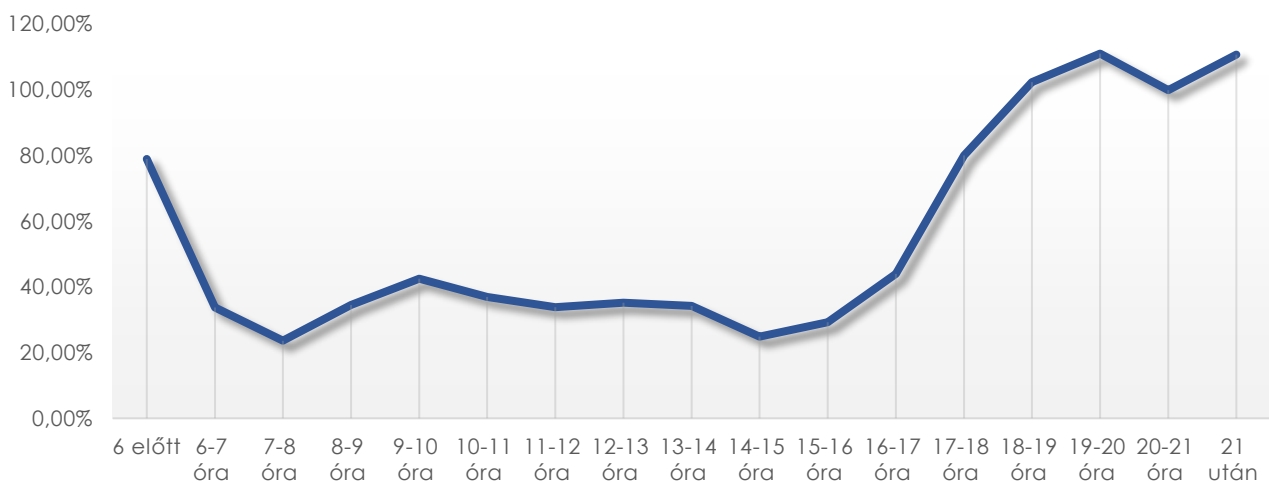
HÉTVÉGE

A hétfégi szolgáltatásnyújtás hosszú ideje vita tárgyát képezi a szolgáltatással kapcsolatban. Előzetesen feltételezhető volt, hogy a hétfégi időszakban is van szolgáltatás iránti igény, de az vélhetően mennyiségében és összetételében is eltér a hétköznapoktól. Ez következik abból is, hogy egyes közszolgáltatások (különösen az egészségügyi, fejlesztő- oktató, szociális intézmények, illetve állami igazgatási szervek szolgáltatása) csak a hétköznapokon érhetőek el, ugyanakkor a kereskedelmi és egyéb, piaci alapon működő szolgáltatások jellemzően a hétfégén is elérhetőek, akár hosszabbított nyitva tartással is.

A hétfégi igények a hétköznaphoz képes jóval kisebb mértékűek, átlagosan annak 40%-a körüli értéket mutatnak. Az igénybevételi csúcsidőszakban a szolgáltatási igény jelentősebben elmarad, a hétköznapra érték 20-40%-között mozog, a csúcsidőszakon kívüli tartományban azonban a különbség megszűnik, az esti órákban gyakorlatilag kiegyenlítetté válik. Időszaki bontásban kiemelendő a szombat délelőtt (7-11 óra között), a vasárnap délelőtt ettől elmaradó intenzitású, de időbeli lefutásában azonos keresletet mutat.

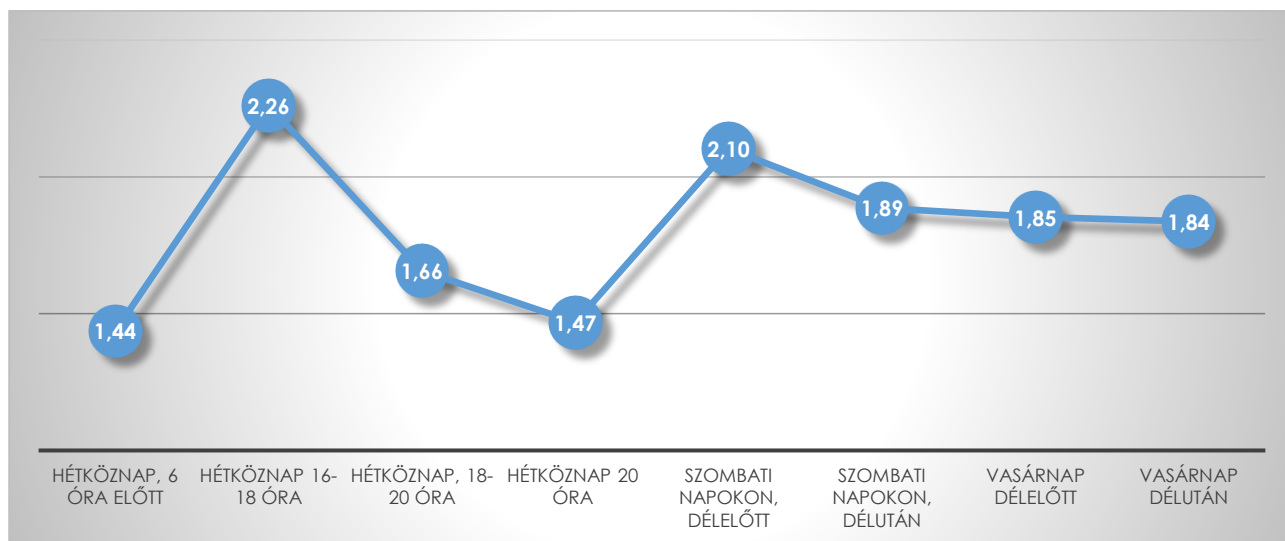
Érdekes módon mindkét hétfégi napon a hétköznap esti időszakban mérttel egyenértékű kereslet mutatkozik, mely 18-20 óra között tetőzik. Az ebben a tartományban megszűnő hétköznap/hétfégi különbség arra utal, hogy az ekkor igényelt szolgáltatás tartalma kevésbé változó, a külső tényezők által kevésbé befolyásolt, folyamatosan fennálló szükségletek kielégítésére irányulhat. A hétfégi kereslet magyarázható a lakókörnyezetükben intenzív gondozási-ápolási támogatást igénylő személyek szükségleteivel.

16. ÁBRA – HÉTVÉGÉN JELZETT IGÉNYEK ARÁNYA A HÉTKÖZNAP AZONOS IDŐSZAKASZÁBAN JELZETT IGÉNYEKHEZ.



A felmérés alapján viszont van megfogható, stabil kereslet a szolgáltatás iránt, erre abból következtethetünk, hogy a válaszadók körében a hétfégi szolgáltatási tartományok még a hétköznap késő délutáninál is magasabb pontszámot kaptak. Az adott kérdésre számszerűsíthető választ adó személyek 22%-a 5-ös értékkel jelölte meg a hétfégi szolgáltatást (a négy megadott időszak 1%-on belül volt) – ez összevethető a hétköznap 16-18 órás időszakkal, ahol ez 25%-ot tett ki. Az adatok alapján a hétfégi szükségletek mennyiségileg mindenképpen elmaradnak a hétköznapiaiktól, de **akik szükségét érzik ebben az időszakban a szolgáltatásnak, azok számára valóban nagy segítség lenne.**

17. ÁBRA – CSÚCSIDŐSZAKON KÍVÜLI TARTOMÁNYOK MEGÍTÉLÉSE A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK HASZNOSSÁGA/SZÜKSÉGESSÉGE ALAPJÁN.

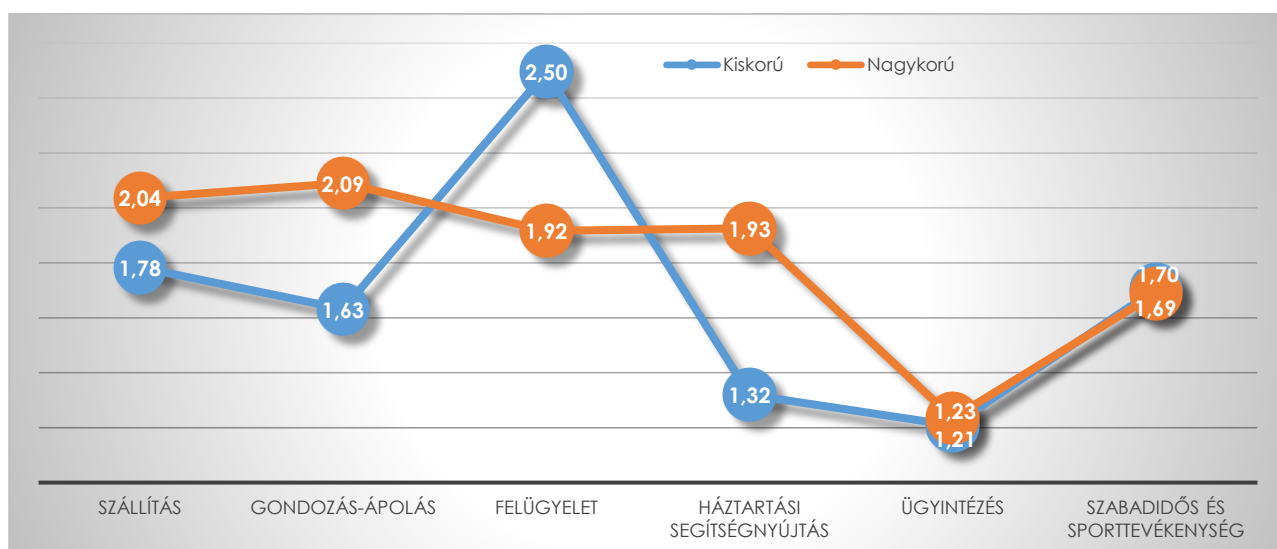


Hétfvégén a szolgáltatási tevékenységek is jellegzetes képet mutatnak. Az összes mért időszakra vonatkozóan itt a legkisebb az igény a szállításra, csak a válaszadók egyötöde adott rá magas igényt jelző pontszámot. A gondozás és háztartási feladatok jellemzően a nagykorúak által igényelt tevékenységek, a fogyatékosági típusok itt a mozgásszervi fogyatékosághoz kapcsolódik magasabb igény.

A felügyelet esetében a kiskorúak átlag pontszáma magasabb, összevetve a teljes mintával it elmondható, hogy a szolgáltatást kevesen vennék igénybe, de számukra ez kifejezetten fontos lenne. A felügyelet tekintetében az autizmus, az értelmi fogyatékoság és a halmozott fogyatékoság csoportjai emelkednek ki, a mozgásszervi fogyatékoság pedig jelentősen kisebb igényt mutat.

A szabadidős tevékenységek a hétköznap délutánokhoz hasonló értéket kapnak, mindkét korcsoportban egyaránt. A legkisebb igény az ügyintézés típusú feladatokra mutatkozik, ebben a korcsoportok között sincs érdemi különbség – mivel a hétfégi időszakokban az ügyintézését igénylő szolgáltatások szünetelnek, ez az eredmény nem meglepő.

18. ÁBRA – IGÉNYEK KAPCSOLÓDÁSA TEVÉKENYSÉGEKHEZ HÉTFVÉGÉN



A hétvége tekintetében az igények jóval kisebb mértékűek, jelentősen elmaradnak a hétköznap mérhető igényektől. Időbeli eloszlásuk jóval egyenletesebb, bizonyos csúcspontok kimutathatók, de közel sem akkora az ingadozás, mint a hétköznapok esetében. A hasznosság/szükségesség tekintetében kevesebben vennék igénybe a szolgáltatást, számukra viszont ez egy jelentős segítséget jelentene.

Tevékenységek tekintetében a szállító szolgáltatás felől egyértelműen a személyi segítség felé tolódik a hangsúly, határozottan megjelenik a más időszakokban háttérbe szoruló szabadidős- és sporttevékenységek támogatása, de alapvetően itt is az alapvető szükségleteket biztosító gondozási, háztartási segítségnyújtási tevékenység, illetve a felügyelet irányában mutatkozik kereslet.

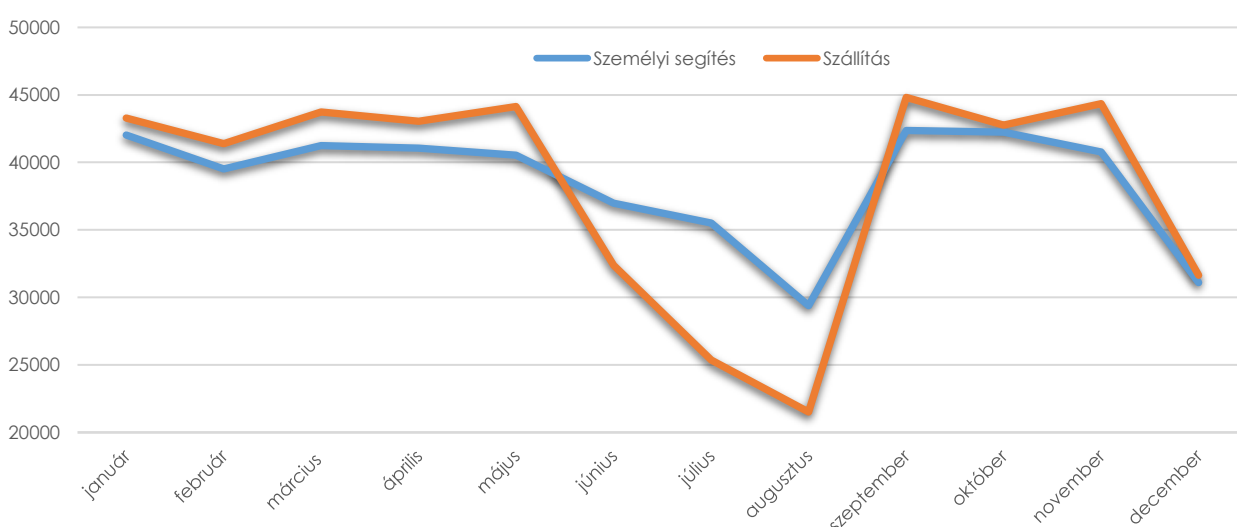
A hétvége esetében mindenképpen csak részleges kapacitással történhet szolgáltatásnyújtás, ennek gazdaságos, hatékony megszervezése számos kérdést vet fel.

EGYÉB JELZÉSEK

A kérdőívhez érkező egyéb jelzések közül ki kell emelni a **kiskorúak oktatási szünetekben** (különösen a nyári szünetben) **való ellátásnak szükségességét**, különösen azokban a családokban, ahol a háztartásban élő szülő(k) munkaviszonnyal rendelkezik. A rendelkezésre álló szabadságok ez esetben csak részlegesen fedik le az oktatási szüneteket. Kritikus helyzetű csoport e tekintetben az egyszülős háztartásokban élő fogyatékos személyek köre, különösen ha más kiskorúak is élnek a háztartásban, akiről a szülőnek gondoskodni kell.

A felmérésben kapott eredményeket a 2015-ös mérésben kapott adatok tükrében is érdemes tovább gondolni, ott ugyanis a személyi segítség és a személyszállítás is határozott éves ciklusban változott. A szállítás igénybevétele erőteljes ingadozást mutatott, mely a személyi segítség esetén jóval mérsékeltebb volt, rámutatva, hogy itt az igények rugalmassága korlátozottabb.

19. ÁBRA – SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS ÉS SZEMÉLYI SEGÍTÉS ÉVES IGÉNYGÖRBÉJE AZ IGÉNYBEVEVŐI NYILVÁNTARTÁS ADATAI ALAPJÁN⁴



⁴ Farkasné F Gy, Meleg S, Velkei M: *Támogató szolgálatok szakmai felmérése*, 2015. Szociálpolitikai Szemle, 2016. év 2. szám.

SZOLGÁLTATÁSI IDŐ A SZOLGÁLTATÓK OLDALÁRÓL

A résztvevő szolgáltatóknál néhány kérdésben tájékozódunk a szolgáltatási időről, egyfajta összevetési alapként a kérdőívben megmutatkozó igények értékeléséhez. A kitöltők között 24 szolgáltató esetében értékelhető adatot kaptunk ehhez.

A hivatalos heti szolgáltatási idő 39,5 és 52,5 óra között változott, átlagosan **43,2 óra**. A szolgáltatók 42%-a a heti 40 órás keretet nem lépi túl, bár jelentős részük a napi munkaidő minimális mozgatásával törekszik a csúcsidőszakok lefedésére. Ez jellemzően a reggeli időszak felé csúsztatja a szolgáltatási időszakot, a reggeli korai időszak ideje vagy a délutáni időszakból kerül elvonásra (16 óra helyett korábbi munkazárással) vagy a péntek délutáni szolgáltatási időből – tekintettel arra, hogy pénteken számos közszolgáltatás hasonló módon korábbi időpontra helyezi a munkaidő végét.

Két szolgáltatónál a személyi segítség és a szállítás szolgáltatási ideje eltérően került meghatározásra, igazodva az eltérő igényekhez – ez megfelelően szabályozva egy érdekes gyakorlatnak mondható.

Gyakorlatilag minden szolgáltató nyitva hagyja a rendes szolgáltatási időn kívüli igénybevétel lehetőségét. Az ezzel kapcsolatos szabályzás általánosan az egyedi igénybejelentésre, illetve valamely vezető beosztású személy (szolgálat vagy intézményvezető) jóváhagyására épül.

A BŐVÍTETT SZOLGÁLATI IDŐ MEGVALÓSÍTÁSÁNAK KÉRDÉSEI

A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatások, jelen esetben a támogató szolgáltatás esetében is érvényesülnek azok a leíró elvek, melyek általában véve jellemzik a szolgáltatások világát. Az alapszolgáltatásokra jellemző, hogy a munkarendjük jellemzően a napi 8, heti 40 órás munkarendre épül, mely nem fedi le az ellátottak részéről kimutatható keresletet. Az ennél hosszabb időbeli lefedettség megvalósítása kisebb részben munkaszervezés, nagyobb részben erőforrás-jellegű probléma. A következőkben néhány, lehetőséget tekintünk át, kiemelten azok gyakorlati alkalmazhatóságára.

Kereslet-terelés

A szolgáltatás-menedzsment területén alkalmazott a kereslet-terelés fogalma. A kereslet terelés keretében a szolgáltatók a megcélzott időszakokban kedvezményeket, előnyöket kínálhatnak az igénybevevőknek, illetve a nem kedvezményezett időszakokban kedvezőtlenebb feltételek mellett nyújtják a szolgáltatást. A megoldás nem csak a munkaidőn túli igények befolyásolása kapcsán merül fel, hanem a nap folyamán nem egyenletesen jelentkező igények kezelését illetően is megfontolandó.

A kereslet-terelés tekintetében a szolgáltatói és igénybevevői oldalról is erős akadályozottság tapasztalható. A szolgáltatói eszközkészlet erősen behatárolt, a kommunikáción kívül gyakorlatilag csak a foglalási rendszeren keresztül képesek befolyásolni az igények időbeliségét. A személyi és tárgyi feltételek korlátossága szintén szűkíti a szolgáltatók mozgásterét, hiszen csökkenti a felkínálható alternatívák számát, a terelhetőség további fontos feltétele, hogy legyen hova átirányítani az igényeket, ami egy átlagos szolgáltatási rendben egy erősen beszűkült mozgásteret jelent.

Felhasználó oldalról a keresletek viszonylagos rugalmatlansága fontos tényező – a legtöbb, támogató szolgáltatással elérhető közszolgáltatás (oktatás-fejlesztés, egészségügy) időben erősen kötött rendszerben dolgozik, az ezekhez kapcsolódó igények sem a szállítás, sem a személyi segítség esetén nem helyezhetők át más időszakra. Az alapvető szükségletek kielégítését szolgáló tevékenységek is csak korlátozottan mozgathatók.

A támogató szolgáltatás esetén a kereslet terelése kívánatos megoldás lenne, hiszen más alternatívákkal szemben többletköltség nem lép fel, összességében a meglévő erőforrások hatékonyabb felhasználását eredményezné. A gyakorlatban az igénybevételek jelentős része csak szűk terelhetőséget mutat, valószínűsíthető, hogy e tekintetben a szolgáltatók már most is kihasználják a lehetséges mozgásterüket.

Együtműködés a szolgálatok között

A szolgáltatási időszak kiterjesztése elérhető úgy is, hogy az adott területen működő támogató szolgálatok szolgáltatási idejüket összehangolják. A szolgálatok egymáshoz képest eltolt nyitva tartással dolgoznak így akár egy hosszabb időszak lefedhető.

Az összehangolt működéssel a legnagyobb probléma, hogy csak olyan területen működtethető, ahol egyidejűleg több szolgálat működik. A megvalósítást akadályozza, hogy a szolgáltatásoknak megvan a saját igénybevevői körük, ami leköti a kapacitásukat, egy módosított szolgáltatási időtartam létrejötte esetén a saját ellátotti kör is jó eséllyel képes kitölteni azt szolgáltatási igényekkel.

Érdemi együttműködésre akkor van esély, ha a külön-külön nem hatékonyan nem kezelhető igények egyesítésével érdemi, erőforrások elégséges kihasználtságát eredményező kereslet jön létre és (ami nagyon fontos) a szolgáltatónak is megéri ezeket a többlet-igényeket kezelni. Ez konkrétan érdemi **térítési díjbevételt, illetve állami támogatást** jelent, mely fedezi a többlet erőforrás-igényt, jelen pillanatban viszont ezek egyike sem realizálható érdemben. A térítési díjbevétel erősen korlátozott, problémát okozhat e téren, hogy a szolgáltatások térítési díja nem egységes, illetve ha egy ellátott két szolgáltatással áll megállapodásban, akkor szolgálatonként külön-külön érvényesül az Szt. 116. § (3) bekezdése szerinti havi fizetési maximum⁵. A szolgáltatók részéről pedig az alapvető szolgáltatási időn belül is messze túlteljesítik az állami támogatással járó feladatmutatót, mely után járó támogatás nem fedezi az ezzel járó költségeket. Jelen pillanatban nincs olyan ösztönző, ami az együttműködést támogatná, hiányoznak a hálózatos működés szabályozott keretei a szolgáltatókra és a szolgáltatást igénybe vevő személyekre vonatkozóan is.

Munkaidővel kapcsolatos intézkedések

A teljes napi munkaidő napi nyolc óra a munka törvénykönyve szerint, a munkaidőt az általános munkarendben heti öt napra, hétfőtől péntekig kell beosztani⁶. A munkaidő-beosztás szabályait (munkarend) a munkáltató állapítja meg. A munkáltató a munkavállaló által teljesítendő munkaidőt munkaidő-keretben is meghatározhatja. A munkaidő munkaidőkeret hiányában úgy is beosztható, hogy a munkavállaló a napi munkaidő és az általános munkarend alapulvételével megállapított heti munkaidőt a munkáltató által meghatározott hosszabb, az érintett héttel kezdődő időtartam (elszámolási időszak) alatt teljesítse. Munkaidőkeret, vagy elszámolási időszak alkalmazása esetén a munkaidő a hét minden napjára vagy az egyes munkanapokra egyenlőtlenül is beosztható (egyenlőtlen munkaidő-beosztás).

A munkavállaló beosztás szerinti napi munkaideje - a részmunkaidőt kivéve - négy óránál rövidebb nem lehet. A munkavállaló beosztás szerinti napi munkaideje legfeljebb tizenkét óra, heti munkaideje legfeljebb negyvennyolc óra lehet, melybe rendkívüli munkaidő tartamát be kell számítani. A munkaidő ilyen típusú, kötött munkarendnél rugalmasabb megvalósítása a szolgáltatók számára lehetőségeket jelent, de figyelembe kell venni, hogy ezzel önmagában a szolgáltatói kapacitás nem bővül, csupán a meglévő kapacitások felhasználása változik – szűkös erőforrások esetében ez sem jelent áttörést.

A munkaidővel kapcsolatos intézkedések alapvetően új kapacitásokat nem hoznak létre, a meglévő kapacitásuk rugalmasabb kihasználását teszik lehetővé. Ugyanakkor a jelenlegi szolgáltatási rendszerben a szolgáltatások döntő többségénél a rugalmas munkaidő-menedzsment már megvalósult és az érdemi szolgáltatási idő bővítéshez nem elegendő. Ahol ilyen rendszer létrejött, ott a reggeli és délutáni csúcsidőszak lefedettségében jelentkezett javulás, de a késő délutáni, hétvégi időszakok egyértelműen lefedetlenek maradtak.

⁵ A fizetési határ együttes érvényesítése sem feltétlen jó megoldás, számos nehézséget vetne fel ennek megvalósítása is.

⁶ 2012. évi I. tv. 92. § (1) és 97. § (2) bekezdése.

Rendkívüli munkaidő alkalmazása

A rendkívüli munkaidő („túlóra”) speciális eset, mely a munkáltató elrendelése alapján jöhet létre. Ez a megoldás alkalmoszerűen működhet, de a munkaidőn túlnyúló, tartós és rendszeres igények kielégítésénél nem alkalmazható, emellett többletköltségekkel járhat és rendszeres alkalmazása hozzájárulhat a munkavállaló kiegészéhez, a munkaerő elvesztéséhez. Teljes napi munkaidő esetén naptári évenként kétszázötven óra rendkívüli munkaidő rendelhető el.

Eltolt munkarend

Némi mozgáslehetőséget biztosít, ha a rendelkezésre álló munkaerő nem párhuzamosan, hanem egymáshoz képest eltoltan áll rendelkezésre. Az alkalmazás feltétele, hogy legyenek egymáshoz képest eltolt munkarendben foglalkoztatható személyek – ez például az egy járművel és gépjármű-vezetővel működő szállító szolgáltatás esetén nem megvalósítható.

Az alábbi példán látható, hogy az eltolt munkarendnek még egy nagy hátránya van. A perifériális időszakok lefedése azt eredményezi, hogy a felmérésben kimutatott csúcsidőszakokban mutat erős hiányosságokat, miközben a kisebb igényeket mutató napközbeni időszakokban kapacitás-többlet mutatkozik.

20. ÁBRA – PÉLDA ELTOLT MUNKARENDRE KÉT FŐ ESETÉN

6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18

A felmérésben közreműködő szolgáltatásoknál az eltolt munkarend egy speciális változata is felbukkant, amikor a szállító szolgáltatás és a személyi segítség eltérő időszakban érhető el. Külön-külön nem haladják meg a napi munkavégzés időkeretét (8-8,5 óra), de együttesen meghaladják azt, emellett az egyes szolgáltatások nyitva tartása közelebb esik az adott szolgáltatás típus keresletét jellemző csúcspontokhoz.

A gyakorlatban látható, hogy a szándék ellenére a megoldás csak részlegesen fedi le az igénybevétel szempontjából kritikus időpontokat, az aktuálisan rendelkezésre álló kapacitás nem elégséges a megfelelő működéshez.

Osztott napi munkaidő

A munkáltató - a felek megállapodása alapján - a napi munkaidőt legfeljebb két részletben is beoszthatja. A beosztás szerinti napi munkaidők között legalább két óra pihenőidőt kell biztosítani⁷.

⁷ 2012. évi I. tv. 100. §

21. ÁBRA – PÉLDA OSZTOTT MUNAKIDŐRE, ÖSSZEHASONLÍTVA EGY 8 ÓRÁS KÖTÖTT MUNAKRENDEL

6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18

A pihenőidővel kapcsolatban nehézséget jelenthet, hogy alkalmasnak kell lennie arra, hogy a munkavállaló a rendelkezésre álló szabad idejével ténylegesen rendelkezzen, azt lakóhelyén vagy egyéb helyen tudja eltölteni. Az osztott munkaidő alkalmazásának korlátja a napi pihenőidő biztosítása, az osztott munkaidő esetén is biztosítani kell a két munkanap közötti jogszabály szerinti pihenőidőt, amelybe a munkaidő részei közti időszak nem számítható bele.

Az osztott napi munkaidő alkalmazása nem mondható gyakorinak, bár alkalmas a csúcsidőszakok hatékonyabb lefedettségének biztosítására, a munkavállalók számára általában véve kedvezőtlenül érinti a napi ön- és családellátó tevékenységeket, miközben a nap közbeni szabadidő kihasználása kérdéses. A munkaidő megosztása korlátozottan alkalmazható a miatt is, hogy minden dolgozóra nem kiterjeszhető: a szállítás és segítség esetén is biztosítani kell, hogy a nap folyamán ne szakadjon meg az elérhetősége a szolgáltatásnak. Ez a minimum személyi feltételek mellett jelentősen korlátozza az megvalósíthatóságot.

Humán-erőforrás bővítése

A személyi feltételek a kötelező minimum létszámon felül rugalmasan bővíthetők, akár rész- akár teljes munkaidős formában, akár átmeneti (határozott időtartamú), akár tartós (határozatlan idejű) formában.

22. ÁBRA – PÉLDA KITERJESZTETT SZOLGÁLTATÁSI IDŐ RÉSZMUNKAI DŐS FOGLALKOZTATÁSSAL LEFEDÉSÉRE

6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18

A humán-erőforrás bővítés egyértelműen jelentős költségeket eredményez, emellett a részmunkaidős foglalkoztatás további kérdéseket is felvet (ágazati pótlékra való jogosultság, munkakörhöz kapcsolódó képzések elvégzése, stb.), így alkalmazása körültekintést igényel.

A bővítés speciális formái közé sorolhatjuk az **önkéntességet**, és az állami fenntartású szolgáltatásoknál a **közfoglalkoztatást**, ezek esetében azonban figyelembe kell venni, hogy a legtöbb esetben csak részkompetenciákkal tervezhető a támogató tevékenységben való részvétel, hiszen a bevont személyek nem feltétlen szakképzettek. Gyakori probléma még a tevékenységek elszámolhatósága, illetve a térítési díjszámítás kérdése is, ezeket a kérdéseket is tisztázni szükséges a gyakorlati alkalmazás kidolgozásához.

A humán-erőforrások kezelése esetén figyelembe kell venni, hogy egy munkavállaló tényleges rendelkezésre állási ideje a kieső munkanapok (szabadság, betegség, képzés) miatt a munkanapok **maximum 85%-ával** tervezhető, de egyes esetekben még ennél rosszabb aránnyal is találkozhatunk.

ÖSSZEFOGLALÁS

Az igénybevitelhez kapcsolódó alapvető jellemzők a vizsgált minta alapján egyértelműen felmérhetőek voltak. A minta nagysága és összetétele alapján a fő trendek kimutathatók voltak, mélyebb elemzésre a továbbiakban célzott mintavételezéssel kerülhet sor.

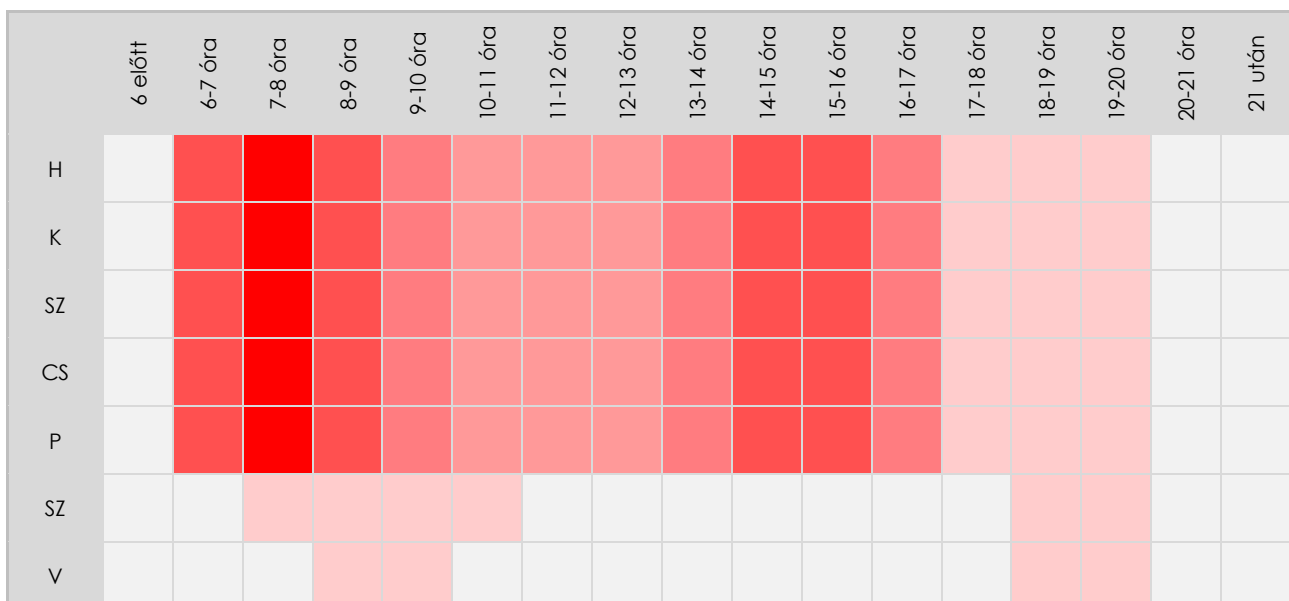
A hét napjait tekintve az igények lefutása a hétköznapok és a hétvégi napok tekintetében jelentősen eltér, de a hétköznapok együttese és a két hétvégi nap együttese egységes képet mutat.

Korcsoportok szerinti bontásban nézve a kiskorú és nagykorú ellátottak között erőteljes különbségeket lehet kimutatni. Fogyatékosági típusok szerint bontva az adatokat, önálló trendet képviselő csoport nem különíthető el, a korcsoport jóval erősebb meghatározó erővel bír. A fogyatékosági típus alapvetően az időbeli trendeket nem befolyásolja, a szolgáltatási elemek tekintetében az igényeket árnyalja, de az alapvető jellemzők nem írja át.

A hétköznapok tekintetében a támogató szolgáltatás esetén a szolgáltatási idő hétköznapokon 6 és 17 óra között magas kihasználtsággal, minden ellátotti csoportra nézve szükséges lenne. Hétköznapokon 17-20 óra közötti időszakban további, közepes intenzitású kereslet tapasztalható, ebben a tartományban részleges kapacitással célszerű lenne a szolgáltatás biztosítása. Ez utóbbi tartományban mindenképpen a szolgáltató ellátotti igénybeviteli körében szükségletfelmérés alapján kell dönteni a szolgáltatásról, az igénybeviteli kör kor és fogyatékosági típus szerinti összetétele, illetve egyéb környezeti tényezők jelentősen befolyásolhatják az igényeket.

A hétvégéken a hétköznapok igénybevitelhez képest jelentősen kisebb, ellátottak 20-25%-át érintő kereslet mutatkozik ki. Időszaki bontásban kiemelendő a szombat délelőtt (7-11 óra között), a vasárnap délelőtt ettől elmaradó intenzitású, de időbeli lefutásában azonos keresletet mutat. Érdekes módon a hétköznap mért esti időszakban mennyiségileg azzal egyenértékű kereslet mutatkozik mindkét hétvégi napon, mely 18-20 óra között tetőzik. A hétvége esetében szintén részleges kapacitással, célzott igényfelmérés alapján szükséges megvizsgálni a szolgáltatás iránti keresletet.

23. ÁBRA – IGÉNYEK HETI INTENZITÁSTÉRKÉPE



A szolgáltatási idő tekintetében így több, elkülöníthető, lépcsőzetesen bővíthető szolgáltatási időtartam határozható meg:

I. Törzsidő zónája

A legmagasabb keresleti időszak lefedésére **hétköznap 6-17 óra** között van szükség. Ez heti 55 óra szolgáltatási időtartamot jelent.

II. Hétköznap esti zóna

A hétköznap késő délutáni, esti időszakban 17 órától 20 óráig van mérhető, jelentősnek mondható kereslet. Helyi viszonyoktól függően egy 17-19 vagy 17-20 órás lefedettséggel, vagyis heti 10-15 órás szolgáltatási időtartam bővüléssel kell számolni, ugyanakkor a rendelkezésre álló erőforrások tekintetében részleges kapacitással lehet tervezni.

III. Hétféje

A hétféje esetében elkülönítendő a szombat és vasárnap területe. Kritikus határt jelent a heti 80 órás szolgáltatás időtartam, ez esetben már több műszakos munkarendet ír elő a munka törvénykönyve⁸. Az I. és II. akkor zóna jellemzőit figyelembe véve ebbe a szombat délelőtti, kb. 4 órás időtartam lefedése fér bele, ha a hétköznapi késő délutáni, esti időtartam nem teljes mértékben kerül lefedésre, akkor egy szombat délutáni második időszak is megvalósítható. A vasárnap (és munkaszüneti napok) esetében további probléma, hogy a munka törvénykönyve speciális feltételeket ír elő⁹, ez jelen pillanatban alapszolgáltatási szinten nem tűnik megvalósíthatónak.

A lefedettség megvalósításhoz szükséges erőforrások a szolgáltatások átlagos méretéhez képest jelentős bővítést igényelnek. A *személyszállítás* esetében egy gépjármű esetében is 2 (helyettesítési igényeket figyelembe véve reálisan inkább 2,3-2,4) fő (státusz) gépjárművezető szükséges. Nagyobb gépjármű állomány nem feltétlen igényli a személyi feltételek hasonló arányú emelését, hiszen a csúcsidőn kívüli időszakokban a részleges kapacitás biztosítása is elégséges lehet. *Személyi segítség* esetén a 2 fő nem elégséges a szolgáltatás tágabb időtartományt lefedő működtetéséhez, a törzsidő lefedettsége kb. 3 fő alkalmazásával oldható meg, ehhez kapcsolódik a késő délutáni, esti, illetve hétfégi igények kezelése, ami legalább 0,5 fős bővítést igényel. Mivel a csúcsidőszakon túli tartományokban a személyi segítséghez kapcsolódó tevékenységek domináltak, és érdemes itt is figyelembe venni a helyettesítési igényeket, inkább 4 fővel lehet ez esetben számolni. A pontos létszám függ attól is, hogy a szakmai rendeletben szereplő *gondozó és terápiás munkatárs*¹⁰ tevékenységköre pontosan hogy alakul. A szolgálatvezető tekintetében lehetőség szerint el kell kerülni a bővítést.

Ez alapján a jelenleg 4 fős szolgáltatásoknak 6-7, vagy akár 8 álláshellyel működő szolgáltatásokká kellene alakulniuk. Ez a külön forrásból finanszírozott bérpótlékok nélkül is kb. 18-21 millió forintos bértömeget jelent. Ha a bérpótlékokat és különböző egyéb járandóságokat (pl. cafeteria, munka- és védőruha), illetve a működéshez szükséges dologi költségeket figyelembe vesszük, akkor a kiadási oldal a 25-30 millió forintos tartományt is elérheti. Ez jelenlegi finanszírozási konstrukció mellett is 12-14 ezer feladategység teljesítését és érdemi térítési díjbevételt (vagy más saját bevételt) feltételez – ennek megvalósítása egy 8 fős gépjárművezetői, személyi segítői állománnyal erősen kérdéses¹¹.

⁸ 2012. évi I. tv. 90. § b) pontja

⁹ 2012. évi I. tv. 101-102. §

¹⁰ 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. számú melléklet (2018. január 1-től hatályos állapotban)

¹¹ Egy gépjármű jó kihasználtsággal, részben távolsági utakkal kb. 2.500-3.500 feladategységet, egy személyi segítő jó munkaszervezéssel kb. 1.300 - 1.500 feladategységet teljesíthet éves szinten.

A magas teljesítendő feladatmutató és a jelenlegi működési rend, illetve az ismert kereslet alapján továbbra is valószínű, hogy egy komolyabb erőforrás-bővítés esetében is a törzsidőben jelentkező igények lekötnek a kapacitásokat és csak korlátozottan jelenne meg a szolgáltatás az azon kívüli időszakokban – bár e tekintetben is további kutatás lenne szükséges.

A kérdőívhez kapcsolódó jelzések alapján még egy fontos probléma megoldása szükségszerűnek tűnik: nem csupán a napi – heti, hanem az éves szolgáltatási időszak tekintetében is fennállnak speciális problémák, ezzel kapcsolatban az **oktatási szünetek**ben a kiskorúak részéről megjelenő többlet-igényt lehet kiemelni. Ennek biztosítása azért is nehézségeket okoz, mert ezekben az időszakokban általában maguk a szolgáltatások is „csökkentett üzemmódban” működnek, a mérséklődő keresletű időszakokban nyílik lehetőség a szabadságolásokra, egyes karbantartási feladatokra, ezáltal épp a kritikus időszakban fellépő igények kielégítésére nem marad kapacitás. Ha a fizikai feltételek fennállnának is, a megfelelő finanszírozás hiánya kemény akadályát képezi a szolgáltatásnak.

Akadályok

A felmérésben közreműködő szolgáltatások esetében látható jelei vannak az igényekhez igazodó szolgáltatásszervezésnek, ezek azonban átlagosan elégtelenek az keresletnek megfelelő szolgáltatási idő lefedésére. Ennek okaként első sorban erőforrás problémákat azonosíthatunk, melyek egy része minőségi, más része pedig mennyiségi jellegű.

1. A minőségi erőforrás-problémák közé sorolható a **hazai szolgáltatási struktúra elaprózódása**: a szakmai és gazdasági szempontból optimális működési mérettartományt nem éri el a támogató szolgáltatók többsége.
A rugalmas, igényekhez illeszkedő szolgáltatás megvalósítása a jelenlegi szolgáltatási struktúrában nem lehetséges, a minimális tárgyi és személyi feltételek mellett nincs érdemi lehetőség megfelelő differenciált szolgáltatási rend kialakítására és fenntartására.
2. Az erőforrás problémák között megtaláljuk az **infrastrukturális problémákat**. A szállító szolgáltatás biztosítását az elöregedő, folyamatosan fogyatkozó gépjármű állomány teszi bizonytalanra, az elmúlt évek beszerzési lehetőségei (fejlesztési pályázat 2016, 2017, Területfejlesztési Operatív Programok) nem képesek lépést tartani az igényekkel. A **személyi feltételek**hez kötődő nehézségeket (kevés, egyre alacsonyabb képzettségű dolgozói állomány, szociális ellátórendszerre egyre inkább jellemző magas fluktuáció, tartós munkaerőhiány), ezek szintén hátrányt jelentenek a megfelelő szolgáltatás kialakításában. E tekintetben a speciális időszávokban (esti órák, hétvége) önálló kezelést igényelnek, hiszen nem képezik részét az alapszolgáltatások általános törzs-munkaidejének.
3. Megemlítendő a **finanszírozott kapacitások hiánya, a kapacitás finanszírozásának befagyasztása**, mellyel szemben a szolgáltatás növekvő költségei állnak. A forráshiány minden, szolgáltatási időtartam kiterjesztéssel szemben erősen ható tényező.

A legköltségesebb erőforrás a munkaerő, még alacsony bérszinten történő foglalkoztatás is jelentős költségeket jelent. Ennek jelentős részét ma már nem a központi költségvetésből származó működési támogatás, hanem más, célzott források (szociális ágazati pótlék, bérminimum emelés kompenzációs támogatása) fedezik.

Ez alapvetően egy erősen kötött bérigazdálkodást jelent és alapvetően, hosszú távon nem fenntartható, de a humán-erőforrás bővítést tekintve is abszolút akadálynak tekinthető.

4. Megemlítendő a **szabályozási környezettel** kapcsolatos probléma, mellyel elő lehetne segíteni a rugalmasabb, bővebb időtartamú szolgáltatást.

Itt határozottan és egyértelműen jelezni kell, hogy nem a szolgáltatók kötelezéséről van szó, hiszen erőforrások hiányában ez nem tekinthető megoldásnak. Ugyanakkor jogszabályi szinten hatékonyabbá tehető a szolgálatok közötti együttműködés (pl. a térítési díjak számításának rendezésével), illetve a Szakmai ajánlás keretein belül támogatható lenne a szolgáltatók rugalmasabb működése.

Kitekintés a jövőre

A szolgáltatás jövőbeni fejlesztését illetően megfontolandó, hogy annak elérhetősége közeledjen a célcsoport valós igényeihez. A szolgáltatás működését meghatározó alapelvek (pl. a normalizáció) szerint a fogyatékosággal élő személyeknek lehetőség szerint lakókörnyezetükben, az egyéni szükségleteknek megfelelően kell biztosítani a szükséges tevékenységet. Ez a szemlélet elvárásként megjelenik a célcsoport és a szakpolitika szintjén is.

Feltételezve a természetes támogató környezet jelenlétét és/vagy az önálló képesség részleges fennmaradását, a teljes, 24 órás alapszolgáltatási szintű jelenlét nem indokolt. Amennyiben ez szükséges, az már meghaladja az alapszolgáltatás kompetenciáját. Ez nem zárja ki, hogy a támogató szolgáltatás kapcsolódjon más, intenzívebb támogatói tevékenységet folytató szolgáltatási formák (különös tekintettel a szintén önálló lakókörnyezetre és életvitelre fókuszáló támogatott lakhatás) munkájához.

Ahhoz, hogy a célcsoport társadalmi átlagnak megfelelő életritmust követhessen, az életvitel alapvető tevékenységei mögött jelen legyen a szolgáltatási háló a szükséges és elégséges szinten. Ehhez a fentebb bemutatott, kiemelt igénybevételi szándékot mutató időszakban működtetni kellene a támogató szolgáltatást és szükséges szolgáltatási szinten reagálni azokra a részleges szolgáltatási igényekre is, melyek egy-egy célcsoport szegmens esetében mutatnak kiemelt szolgáltatási igényt. Ehhez a megfelelő források biztosítása szükséges, de elengedhetetlen a szolgáltatás aktuális elvárások mentén történő formai, tartalmi felülvizsgálata.

Köszönjük a felmérésben részt vevő szolgáltatók munkatársainak, hogy munkájukkal hozzájárultak a tanulmány megszületéséhez.

MELLÉKLETEK

I. MELLÉKLET - FELMÉRÉSBEN RÉSZT VEVŐ SZOLGÁLTATÓK SZÁMA ÉS FELDOLGOZOTT KÉRDŐÍVEK SZÁMA RÉGIÓNKÉNT

Régió	Közreműködő szolgáltatások	Beérkezett kérdőívek
Észak-Magyarország	3	95
Észak-Alföld	5	123
Dél-Alföld	8	185
Közép-Magyarország	3	80
Közép-Dunántúl	0	0
Nyugat-Dunántúl	4	79
Dél-Dunántúl	2	31
	25	593

II. MELLÉKLET - FELMÉRÉSBEN RÉSZT VEVŐ SZOLGÁLTATÓK

Fenntartó	Intézmény	Település
Hajdúszoboszlói Kistérségi Többcélú Társulás	Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ	Hajdúszoboszló
Váci Egyházmegye Szamaritánus szolgálat Intézményfenntartó Központ	Váci Egyházmegye Nagymarosi Támogató és Otthonápolási Szolgálat	Nagymaros
Szalmaszál Fogyatékos Embereket Segítő Szolgálat	Szalmaszál Fogyatékos Embereket Segítő Szolgálat Támogató Szolgáltatása	Ibrány
Mozgáskorlátozottak Békés Megyei Egyesülete	Önálló Életvitel Központ és Támogató Szolgálat	Békéscsaba
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület	MMSZ Gondviselés Háza Miskolc	Miskolc
Sopron és Környéke Szociális-Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás	Sopron és Környéke Csalás és Gyermekjóléti Ellátás Intézete	Sopron
Regionális Esélyegyenlőség Egyesület	Támogató Szolgálat	Szeged
Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.	Fogyatékkal Élőket és Hajléktalanokat ellátó Közhasznú Nonprofit Kft.	Szombathely
Bodrogközi Többcélú Kistérségi Társulás	Szociális Szolgáltató Központ	Cigánd
Motiváció Alapítvány	Motiváció Alapítvány Támogató Szolgálata	Budapest
Halasi Többcélú Kistérségi Társulás	Halasi Többcélú Kistérségi Társulás Szociális Szolgáltató Központ - Támogató Szolgálat	Kiskunhalas
Békési Kistérségi Intézményfenntartó Társulás	Békés Városi Szociális Szolgáltató Központ	Békés
Move Béta Rehabilitációs Ipari és Szolgáltató Nonprofit Kft.	Move Béta Egyenlőség Támogató Szolgálat	Győr
Move Béta Rehabilitációs Ipari és Szolgáltató Nonprofit Kft.	Move Reménység Integrált Támogató Szolgálat	Karcag

Dombóvári Szociális és Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás	Dombóvári Egyesített Humán Szolgáltató Intézmény	Dombóvár
Egalitas Alapítvány	Egalitas Alapítvány Támogató Szolgálata	Budapest
"Esélyt a hátrányos helyzetű embereknek" Alapítvány	"Esély" Támogató Szolgálat	Szolnok
Békéscsaba és Térsége Többcélú Önkormányzati Kistérségi Társulás	Békéscsabai Kistérségi Egyesített Szociális Szolgáltató Központ	Békéscsaba
Ózd Kistérség Többcélú Társulása	Ózd és Térsége Szociális, Egészségügyi és Gyermekjóléti Integrált Intézmény	Ózd
Kistelek Környéki Települések Többcélú Társulása	Szociális Központ és Gyermekjóléti Szolgálat	Kistelek
Paksi Többcélú Kistérségi Társulás	Paks Kistérségi Szociális Központ	Paks
Kecskeméti Pro Homine Alapítvány	Integrált Támogató Szolgálat	Tizakécske
Kecskeméti Pro Homine Alapítvány	Integrált Támogató Szolgálat	Kecskemét
Bagaméri Református Egyházközség	Bagaméri Református Szeretetotthon Támogató Szolgálat	Bagamér