

Az idős generáció és az infokommunikáció kapcsolata az idősök nappali ellátásában – Szociális szolgáltatásfejlesztési és prevenció perspektívák egy hazai kutatás tükrében

Az idős népesség és az infokommunikációs (IKT) eszközök, lehetőségek közötti kapcsolat kutatói, törvényalkotói szempontból is egyre jelentősebb érdeklődést vált ki. Segítségével a meredeken emelkedő igények kielégítése egyszerűbbé válhat, a túlterhelt ellátórendszerek némiképp felszabadulhatnak. A kutatás kérdőíves adatfelvétele alapján a vizsgált idős populáció 1/3-ának rendelkezésére áll és használja is a számítógép és internet adta lehetőségeket, azonban jelentős azon idősök csoportja, akik anyagi okokból nem férnek hozzá e lehetőséghez. Az anyagiak mellett a régiós hovatartozás, családi állapot és az iskolai végzettség változókkal fennálló, közepes erősségű kapcsolat jellemezte leginkább az IKT eme formájával való kapcsolatot. Ezen eszközök biztosítása és a hozzájuk kapcsolódó tudás elsajátításának támogatása olyan speciális helyzetekre való válaszok esetében is hatékonyan működhetne, mint a 2020 első félévében berobbant COVID-19-világjárvány.

Kulcsszavak: demográfiai idősödés, idősök nappali ellátása, szociális alapszolgáltatások, IKT és aktív idősödés

Szerzői információ

Vajda Kinga, Semmelweis Egyetem, Mentális Egészségtudományok Doktori Iskola
https://www.researchgate.net/profile/Kinga_Vajda2

Így hivatkozzon erre a cikkre:

Vajda Kinga. „Az idős generáció és az infokommunikáció kapcsolata az idősök nappali ellátásában – Szociális szolgáltatásfejlesztési és prevenció perspektívák egy hazai kutatás tükrében”. *Információs Társadalom* XX, 3. szám (2020): 71–91.

<https://dx.doi.org/10.22503/inftars.XX.2020.3.5>

A folyóiratban közölt művek

a Creative Commons Nevezd meg! – Ne add el! – Így add tovább! 4.0 Nemzetközi Licenc feltételeinek megfelelően használhatók.

KINGA VAJDA

The connection between older generation and information communication in elderly day care – Perspectives of social service development and prevention in the light of a Hungarian research

From researchers' and legislators' perspective the relationship between the elderly population and ICT tools is eliciting higher and higher interest. With its support the rapidly rising needs could be easier gratify, the overladen systems (health, social) could somewhat release. Based on the quantitative part of the survey, 1/3 of the observed elderly population possesses and uses the opportunities given by computer or internet. Unfortunately, significant amount of the elderly population cannot afford the access to computer or internet use. Besides financial reason, there is a moderate connection between regional affiliation, family status and educational attainment and computer/internet possession. To support provision of these devices/internet and the knowledge of using them could function effectively in those special situations like COVID-19 worldwide epidemic.

Keywords: *population ageing, day care for the elderly, basic social services for the elderly, ICT and active ageing*

1. Demográfiai változások, a téma indokoltsága

Az idősödés folyamata az elmúlt évtizedekben jelentős növekedést mutat, mely minden ország számára komoly kérdéseket generál. Világviszonylatban már a 2009-2019 közötti időszakban is 6%-ról 9%-ra emelkedett a 65 éves vagy idősebb népesség aránya, ez a tendencia pedig várhatóan folytatódik, a 2019-2050 közötti időszakban tovább emelkedik 16%-ra (United Nations 2019). Az idősödés folyamata Délkelet-Ázsiában, Kelet-Ázsiában és Latin-Amerikában különösen gyors, így elvethető az a koncepció, mely szerint ez a tendencia elsősorban a fejlett országok problémája lenne (United Nations 2019). Európai viszonylatban szintén komoly növekedést mutat a 65 évnél idősebb korosztály társadalmon belüli száma, mely prognosztizáltan 101 millió főről 149 millióra emelkedik 2018-2050 között (Eurostat 2019). Az Európai Unió kapcsán (EU-28) kiemelendő, hogy a legfrissebb statisztikák alapján a legidősebb idősök (oldest old), azaz a 85 évesnél idősebb személyek száma emelkedik meredeken, sőt várhatóan meg is duplázódik 2050-re (Eurostat 2019). A jövőre vonatkozó statisztikai előrejelzések Magyarországon sem térnek el ezektől a tendenciáktól: az idősebb generációba tartozók száma várhatóan emelkedni fog – míg 2019-ben a népesség 19%-a volt 65 éves vagy idősebb, addig ez 2050-re 31%-ra nő (KSH 2019). A 85 évnél idősebb korcsoport aránya pedig a vizsgált időszakban 2%-ról 6%-ra emelkedik.

Az idősödő generáció emelkedő aránya az élet minden területén változásokat idéz elő, új megközelítéseket és szolgáltatásokat kíván. A jelenlegi rendszerek sem pénzügyi, sem humánerőforrás-kapacitásban nem tudják kiszolgálni a várható változásokat, ezért fontos lehet olyan technológiák és megoldások bevonása, melyek támogatják, kiegészítik a hiányzó kapacitásokat. Fontos hangsúlyozni, hogy itt nem a humánerőforrás helyettesítéséről van szó, hiszen erre nincs lehetőség a személyes kapcsolatok pótolhatatlansága miatt. Az ellátórendszert az új technológiák és megoldások azonban kiválóan tudják segíteni (Thiessen et al. 2020). Az új megoldási kísérletek között szerepel a különböző infokommunikációs technológiák (IKT) alkalmazása, az épített környezet idősbarát ki-, illetve átalakítása, a szolgáltató rendszerek és az ellátórendszerek igényekhez igazítása és rugalmasabb felépítésének átgondolása. Ezek a sokrétű változások tehermentesíthetik, segíthetik a szakemberek munkáját az egyébként is emberi erőforrás problémákkal küzdő szociális és egészségügyi ellátórendszerekben.

2. Kapcsolat az idősök szociális ellátása, az infokommunikációs technológiák és az aktív idősödés között

Az idős személyek számára biztosított egészségügyi és szociális ellátások és a különböző infokommunikációs megoldások közötti kapcsolat nem új keletű. A szakirodalom már a 2000-es évek elején elkezdett foglalkozni témával. A ku-

tatók figyelmét ekkor ragadta meg először átfogóan annak a lehetősége, hogy az egyre szélesebb körben terjedő új technológia beépíthető az ellátásba és az ellátott idősök mindennapi életébe, akár a saját megszokott környezetükben, az otthonukban is. Az IKT-eszközök használatát eleinte kizárólag a fiatalabb idősök generációjával kapcsolták össze, hiszen a kutatók azt feltételezték, hogy ők korábbi, aktív éveikben is használtak már ilyen megoldásokat, vagyis rendelkeznek valamilyen ismerettel, tudással ezekről, esetleg nyitottságot mutatnak az irányukba (Silverstone és Haddon 1996). Ekkor még elsősorban a nyugdíjas évek előtt állók munkaerőpiacon maradásának támogatását, illetve a nehezen megközelíthető területeken élő idősök elérését, szolgáltatásokkal való ellátását találták az IKT módszerek egyik legfontosabb platformjainak (Nizamudin 2000). Az IKT mint hatékony vagy támogató lehetőség a 2000-es évek elején megjelent az élethosszig tartó tanulás fogalmával kapcsolatban is (McKie 2000). A 2000-es évek közepétől kezdődően az infokommunikációs lehetőségek mindinkább dinamikus fejlődésével további új lehetőségek nyíltak meg. A jelentős részben IK-technológiák által uralt, idősöket célzó szolgáltatási piac (silver economy) egyre gyorsabb ütemben mutatta be a legújabb mindennapi életet és aktív idősödés lehetőségét támogató eszközöket, applikációkat. A kutatások egyik fókuszusa lett az idős korcsoport új technológiákhoz való viszonyának vizsgálata, ennek lehetőségei az idős generáció mindennapjaiban, és a már alkalmazott, jó gyakorlatok gyűjtése (Vandebosch et al. 2005; Selwyn 2004; Östlund 2002).

A negatív sztereotípa az idős generáció IKT eszközhasználatával és e technológia alkalmazásának képességével kapcsolatban az ageizmus (kor szerinti negatív sztereotípa, elsősorban idősöket érintő formája), más összetevőivel együtt, társadalmi szinten is megjelenik. Elsődleges megnyilvánulása az, hogy a társadalom többsége szerint az idősök nem tudnak, illetve nem szívesen alkalmaznak új technikai eszközöket, és nem nyitottak ezek használatára, ezért is terjed körükben nehezen az IKT-eszközök mindennapos használata (van Lieshout 1998). Ugyanakkor kutatások és adatfelvételek csak részben igazolják, hogy az életkor és az eszközök használata iránti nyitottság és érdeklődés között negatív összefüggés van (van Lieshout 1998). Az életkorral szemben más kutatások sokkal inkább az idősök korábbi tapasztalatait és egyéb személyes jellemzőit emelték ki, mint befolyásoló tényezőt. A vizsgált korcsoport IKT-val szemben támasztott igényei egy svéd felmérés alapján nagy hasonlóságot mutattak: fontosnak tartották a termék/szolgáltatás esetében a jól használhatóságot, a funkcionalitást (Östlund 2002). A 2000-es évek közepén az idősök saját, megszokott otthonukban maradása vált elsődleges szemponttá az északi/nyugati országokban Európa szerte. Az IKT jelentőségét ezen a területen a legkorábbi témához kapcsolódó kutatások is felismerték és hangsúlyozták, valamint kiemelték, hogy a mindennapi tevékenységek elvégzésének támogatása a folyamatos monitorozás mellett komoly támaszt jelenthet a megváltozott mozgásképességű idős személyek társas kapcsolatainak megőrzésében, az izoláltság, magányosság elkerülésében (Koukkari és Sarvakanta 2005). A

kutatók a 2000-es éveket követő időszak egyik legnagyobb kihívásának tekintették az infokommunikációs technológiákat érintő szabályozások, jó gyakorlatok megalkotását és szakpolitikákba építésének megkezdését, lehetőleg nem standardizált, hanem személyre szabott szolgáltatáscsomagok formájában (Leys és de Rouck 2005).

A kezdeti, alapozó kutatásokat és megállapításokat követően, egyre specálisabb felmérések jelentek meg az idős emberek IKT-ismereteire, illetve az eszközeik használatára vonatkozóan. Átfogó anyagok készültek azzal kapcsolatban, hogy az infokommunikáció konkrétan mely életterületeken hasznosítható az idősödő generáció életében (Gaßner és Conrad 2010). Ezekből kiderül, hogy az informatikai szektor rapid fejlődésének köszönhetően az IKT-eszközök egyre sokrétűbben használhatóak, és egyre inkább beépülnek mindenki, így az idős generáció életébe is. Utóbbi esetben egy lassabb folyamatról beszélünk, de míg a 2000–2010-es időszakban megjelenő tanulmányok elsősorban a számítógép használat elsajátításával, az okos telefonok és internet nyújtotta lehetőségekkel foglalkoztak, addig mára szinte naponta érkeznek új applikációk az okos eszközökre, közülük több olyan, mely az idős emberek otthoni életében is támogatást képes nyújtani, a tanulmányok figyelme is ebbe az irányba fordult.

Az évek folyamán széles körben elterjedt és előszeretettel alkalmazott aktív idősödéskonceptió (WHO 2002) is egyre inkább számolt az IKT lehetőségével. Egyre fontosabbá vált, hogy az IKT hogyan tud hozzájárulni az idősök megszokott környezetében, biztonságos körülmények közötti idősödéséhez, illetve hogyan tudja támogatni ennek a generációnak a fizikai és mentális jóllétét. Az aktív idősödés mérésére kidolgozott úgynevezett aktív idősödés index már külön pontban foglalkozik a felmért országokban az internet- és számítógép-használat gyakoriságával az idősök körében (Zaidi et al. 2013). A silver economy terjeszkedésével és a digitális piac idős generációt is érintő térnyerésével párhuzamosan számtalan fejlesztés, projekt került támogatásra, melyekből a legnépszerűbbeket az Európai Bizottság is rangsorolta (Switters és Priego 2018).

Az IKT és idős generáció témájának aktualitását mutatja, hogy nagy volumenű pályázati forrásokon belül is jelentőssé vált az ilyen témájú fejlesztések támogatása (például Horizon 2020). Az idősödésből fakadó funkcióvesztések, mint a közlekedés, látás, hallás területén, illetve a korcsoport társadalomtól/emberi kapcsolataiktól való izolálódása mind olyan területek, melyeket az IKT felhasználásával, különböző segédeszközök beépítésével támogatni, segíteni képes a modern társadalom. A romló látás okozta nehézségek ellensúlyozására audiotámogatott, illetve taktilis támogatással ellátott segédeszközök állnak rendelkezésre, a romló hallás megsegítésére olyan eszközök születtek, melyek a hallott szövegeket jelenítik meg olvasható folyószöveg formájában (Skouby et al. 2014). Az egyre gyakrabban jelentkező, demenciához kapcsolódó tünetegyüttesek esetében a változatos infokommunikációs tárgyak/applikációk komplex támogatást nyújtanak a GPS-t tartalmazó, hordható

eszközöktől kiindulva a beszélő és az étkezésre, illetve a gyógyszerbevételre figyelmeztető hűtőn át a különböző okos érzékelőkig. Segítségükkel lehetőség nyílik a lakás különböző pontjainak megfigyelésére, jelezni, ha probléma van a felhasználóval (kiugró vérnyomás, ájulás, elesés stb.), vagy érzékelni a lakás valamely részén előforduló rendellenességeket (nyitva hagyott ajtó/ablak, égve felejtett tűzhely stb.). A 2010-es évektől fejlődő okosotthonok mindamellett, hogy az emberek kényelmét szolgálják, egyfajta biztonságot is jelenthetnek az idős személyeknek, hozzátartozóiknak, illetve az őket gondozó és kísérő szakembereknek. Ilyen segítséget nyújtott az 'iStoppFall' projekt, mely Németországban és Spanyolországban élő idősök mozgását és aktivitását monitorozta folyamatosan, különböző beépített szenzorok segítségével, és az így kapott adatokat elemezve próbálta meg előre jelezni, hogy az illető vélhetően mikor fog elesni (Meurer et al. 2018). A 'City Quarter' és 'Sehr-Mobil' projektek célja pedig amellet, hogy először interaktív oktatások formájában ismertette meg a résztvevő idősokkal az okostelefonok és tabletek használatát, arra törekedett, hogy támogassa mobilitásukat és szociális interakcióik lehetőségét (Meurer et al. 2018). Számtalan, az idősödők vagy az idősök számára használható applikáció között található olyan ('Wir im Kiez' projekt Németországban), amely segít a mozgásukban korlátozott, de még saját otthonukban élő embereknek olyan segítőt találni – akár a szomszéd-ságukból is –, aki alkalmanként besegít a vásárlásban, kutyasétáltatásban, csekkbefizetésben vagy épp gyógyszerkiváltásban. A technika ilyen jellegű felhasználása az idősök kezébe adja annak lehetőségét, hogy ők maguk válasszák ki, kit fogadnának el alkalmi segítőül, illetve biztosítja a kompetencia érzését, hogy saját maguk képesek intézkedni az őket érintő fontos ügyekben. Nem utolsó sorban tehermentesítheti a szociális ellátórendszert is, hiszen az ellátottak adott ügyintézés esetén nem feltétlenül egy gondozónőt vagy szociális szakembert riasztanak.

Az IKT-fejlesztések és -applikációk jelentős része az ellátottakat érinti (megfigyelés, elesések megakadályozása, demencia kialakulásának fiziológiai tüneteinek felismerése, például Dem@care), míg másik része az ellátók és szakemberek körére koncentrál, az ő IKT-kompetenciáik fejlesztésének támogatására helyezi a hangsúlyt (mint például a Carer+ program) (Switters és Priego 2018).

A kutatások a 2010-es évek végétől napjainkig folytatódnak arra vonatkozóan, hogy a technológia milyen formában lehet közvetlen vagy közvetett módon az idősök hasznára. Magyarországon 2012-ben a SkypeCare pilot projekt tapasztalatairól készült átfogó leírás (Széman 2012). A pilot projekt célja volt a tartós gondozásban részesülő, idős személyek számára számítógép- és internetkapcsolat biztosításával az idősök és hozzátartozóik közötti kapcsolattartás gördülékenyebbé tétele a későbbi pozitív életminőségben bekövetkező változások reményében. A program és a gép használatára részben fiatal önkénteseket vontak be. 2016-tól kezdődően települési önkormányzati támogatással indult el a CédruNet program, mely egy vidéki, gyors ütemben fejlődő

városban törekszik az aktív idősödés átfogó koncepciójának egyéni és társadalmi szinteken történő megvalósítására – erősen hagyatkozva az infokommunikáció által nyújtott lehetőségekre (Szerkesztői tartalom 2017). Országos szinten 2018-ban pedig indult el az idősügyi kommunikációs program állami támogatással, mely hirdette, hogy már az indulás évében 100 000 idős ember részesülhet infokommunikációs képzésben (Digitális jólét program 2018). A program eredményeiről a Századvég Politikai Iskola Alapítvány készített hatásvizsgálatot, ebből azonban csupán a képzés előtti és utáni adatfelvétel leíró statisztikai adatai ismerhetők meg, a hatások és azok iránya, erőssége már kevésbé (Századvég 2019).

Külföldi példákkal folytatva a „Technology in Later Life (TILL)” Projekt 2015–2017 között végzett Kanadában és az Egyesült Királyságban több helyszínen kvalitatív és kvantitatív felmérést olyan célokat kitűzve, mint

- azonosítani és megérteni a különböző támogató technológiákat, melyek a 70 éves vagy idősebb réteg számára nyújtanak segítséget jóllétük és életminőségük megtartása és erősítése érdekében.
- Az esetleges adatvédelmi és személyiségi jogi aggályok tisztázása, melyek a technológiák használata során felmerülhetnek.
- Az esetlegesen felmerülő, használatból adódó nehézségek azonosítása, ezek megoldásának lehetőségei.
- Annak vizsgálata, milyen egyéb technológiai fejlesztések lehetnének az idősebbek, első sorban a 70+-os korosztály hasznára.

A TILL Projekt eredményeinek egy átfogó elemzése olyan javaslatokat fogalmazott meg, mint például

- a kutatóknak, döntéshozóknak és gazdasági szereplőknek/fejlesztőknek az IKT által nyújtott lehetőségekre és pozitívumokra kell fókuszálnia, kompenzálva az idősek és a társadalom részéről észlelt negatív attitűdöket és tapasztalatokat az új technológiák irányába.
- Az infokommunikációs technológiákhoz szükséges tudás átadásának és a tapasztalatok megosztásának tartalmaznia kellene a használó-használó közötti tudás és tapasztalat megosztást is (Marston et al. 2019).

Az infokommunikációs tudás birtokában az idősek (ahogy más társadalmi korcsoportok is) különleges, az egész társadalmat érintő válsághelyzetekben való kiszolgáltatottsága csökkenthető. Ilyen friss példa a COVID–19 vírus terjedése miatti 2020 I. félévében számtalan ország kormánya által meghirdetett rendkívüli válsághelyzet. A széles körben elterjedt közösségi applikációk (Facebook, Viber, WhatsApp stb.) segítségével kis közösségek is egyszerűen hozhatnak létre online csoportokat, melyekhez csatlakozva, minden információ és segítségkérés gyorsan áramolhat. Az egyedül élő idősek könnyen fordulhatnak a közelükben élőkhez segítségért egy esetleges karantén esetén. Amennyiben az állam által biztosított segítség kevés vagy kevésnek bizonyulna, a közösség tagjai azonnali segítséget tudnak nyújtani. Mindez csupán annyit kíván meg az emberektől, hogy elérhetőek legyenek online, a technológia használatához szükséges minimális tárgyi feltételek

adottak legyenek, és rendelkezésre álljon a megfelelő alaptudás (Marston et al. 2020).

A számos kutatás, a folyamatos tudományos érdeklődés az idős generáció aktivitásának és jóllétének megőrzése iránt, és a korcsoport az infokommunikációs eszközökhöz fűződő kapcsolatáról, világossá teszi, hogy további változásokra, fejlődésre van szükség, melyet a társadalom tagjai közösen tudnak meghozni a szükséges tudományos és szociálpolitikai háttér biztosítása mellett. Egyre több kutatás, szakpolitikai javaslat jelenik meg az idősek ellátására vonatkozóan a szociális területen, melyek kivétel nélkül felhívják a figyelmet az idősek számának erőteljes emelkedésére. A szakosított ellátás várólistái hónapról hónapra nőnek, illetve az alapellátások jelentős részében is várólista-vezetésére kényszerülnek a szakemberek.

Az alább bemutatásra kerülő kutatás kvantitatív és kvalitatív adatfelvételei a következőkre fókuszálnak:

- a magyarországi idősek, nappali ellátásában megjelenők legfontosabb jellemzői, IKT-eszközökhöz fűződő kapcsolata;
- az ellátást biztosítók részéről megjelenő igények megvalósulása, jó gyakorlatok bemutatása különös tekintettel a Covid-19 járvány miatti speciális helyzetre.

3. A kutatás módszertani megközelítései

3.1. A kvantitatív kutatás módszertana

A kutatás tervezésekor cél volt az olyan megközelítések, módszerek vizsgálata és kutatásba integrálása, melyek a hazai idősellátásban egyelőre még kevésbé jelennek meg, például az aktív idősödés és a prevenció lehetősége, az idősek minél hosszabban tartó, saját otthonában történő ellátásának felmérése. Kevert adatfelvételi módszertan kidolgozására került sor, azaz kvantitatív és kvalitatív elemek is beépítésre kerültek. Az adatgyűjtés első fázisa egy 35 kérdésből álló kérdőív kialakításával, tesztelésével, majd lekérdezésével indult. A kérdőív alapjául felhasználásra került az aktív idősödés mérésére kialakított úgynevezett aktív idősödés index (AAI) (Zaidi et al. 2013) kérdőív. Az eredeti kérdőív átalakítására már a pilot lekérdezés előtt szükség volt az AAI-t ért korábbi kritikai hangok (De São José et al. 2017; Moulaert és Biggs 2012; Zaidi és Howse 2017) és a magyar minta sajátosságai miatt. A kérdőív részbeni átdolgozását az is lehetővé tette, hogy a kutatás célja nem az index képzése volt a vizsgált mintán. Az átdolgozás során akadálymentesítésre, vallásosságra-spiritualitásra, kapcsolathálózatokra vonatkozó új kérdések kerültek beemelésre nagymintás európai adatfelvételek kérdőíveiből (EQLS, European Social Survey, Eurostat ICT Survey). Az újonnan beemelt témák mellett, ahogy az aktív idősödés index kérdőívének 4 pillérénel, úgy jelen mérőeszközben is megje-

lentek a foglalkoztatásra, társadalmi részvételre, fizikai és mentális egészségre, IKT-használatára vonatkozó kérdéscsoportok.

A kvantitatív adatgyűjtést 2016–2017-ben zajlott mind a 7 magyarországi régiót érintve. Mindegyik régióban a régiós központként funkcionáló nagyváros integrált szociális intézményében (egyres településeken gondozási központjában), az idősek nappali ellátásában megjelenő szereplők körében történt az adatgyűjtés. Az adatfelvételben összesen 398 fő vett részt. Az ellátottak számára a kutatás és a mérőeszköz ismertetésére a szakmai munkatársak tájékoztatását követően került sor. Az adatfelvétel úgynevezett kényelmi mintavétel (B. Erdős és Madácsy 2015) segítségével, azaz az elérhető és kitöltési hajlandóságot jelző ellátottak körében, zajlott le, anonim, önkitöltős formában. A kvantitatív adatgyűjtés eredményeinek elemzését követően kvalitatív, mélyebb megértésre lehetőséget adó módszerek alkalmazására is sor került.

3.2. A kvalitatív kutatás módszertana

A kvalitatív adatgyűjtés célja az ETT TUKEB etikai engedélyezési eljárás (ügyirat sz.: IV/354-1/2020/EKU) lefolytatását követően a kérdőíves adatfelvétel által szerzett tudás további mélyítése, a szolgáltatást nyújtók részéről pedig megismerni a szolgáltatások fejlesztésére, az ellátotti kör igényeire vonatkozó véleményeket.

A 2020 tavaszán jelentkező, rendkívüli, Covid-19 vírus által okozott járványhelyzetre tekintettel felmerült a lehetőség annak a kérdésnek a megválaszolására, hogy az IKT által nyújtott támogatások mennyiben tudják segíteni a szolgáltatás folytonosságát, további biztosítását. A kvalitatív adatfelvétel során külön kérdésblokk foglalkozott ezzel.

A 2020 áprilisa és májusa közötti időszakában expert interjúk készültek a 7 magyarországi régió központjában működő, idősek számára nappali ellátást biztosító intézményben a nappali ellátást vezetőkkal (több terepen lehetőség nyílt az integrált intézmény vezetőjével is interjút készíteni). A félig strukturált, expert interjúk esetében 4 kutatási dimenziót érintve zajlott a szolgáltatásra (idősek nappali ellátása) vonatkozó beszélgetés:

- az ellátás aktuális helyzete az adott intézményben;
- a felmerülő szakmai nehézségek, problémák (mikro/mezo/makro szintek), az ezekre adott válaszok és megoldási kísérletek;
- jó gyakorlatok, prevenció (idősek IKT ismeretei, gyakorlata);
- a COVID-19-hez kapcsolódó speciális kérdésblokk (kialakult jó gyakorlat például IKT használatával való kapcsolattartás a karantén időszakában 2020. 04. 05-től kezdődően).

Az interjúk átlagosan 45-50 percet vettek igénybe. A kutatás későbbi szakaszában a járványhelyzetre tekintettel online fókuszcsoportos interjúk felvételére kerül sor a nappali ellátás szakmai munkatársaival.

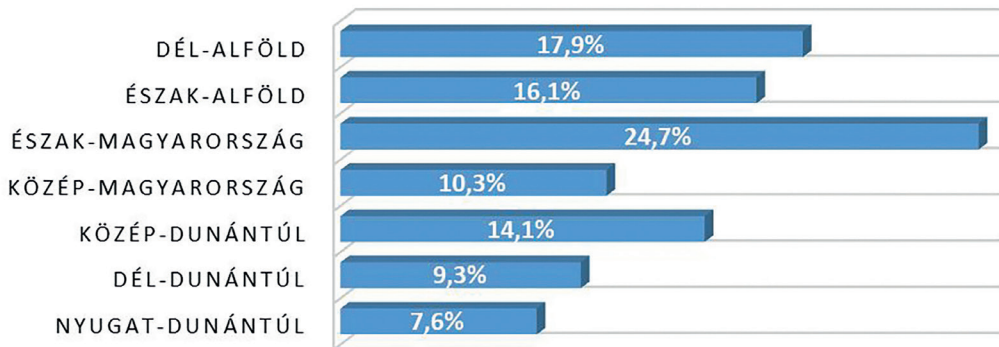
4. Eredmények

4.1. A kvantitatív adatfelvétel eredményei

4.1.1. A minta szociodemográfiai változóiról röviden

a) Régiós hovatartozás

A kitöltők régiós hovatartozás szempontjából Észak-Magyarországon mutatták a legnagyobb aktivitást, 24,7%-uk itt élt. Ezt a régiót követte a Dél-Alföld, majd az Észak-Alföld (1. ábra).



1. Ábra: kitöltők régiós megoszlása (N=398) (saját szerkesztés)

b) Nemek szerinti bontás

Nemek szerinti megoszlás tekintetében jelentősebb eltérések mutatkoztak. A kitöltők 73,5%-a nő, míg csupán 26,5%-a férfi. Hasonló nemek szerinti megoszlás található más szociális alap-, és szakosított ellátások tekintetében is, mely arányok nem feltétlenül magyarázhatóak azzal, hogy a nők várható élettartama és az egészségben eltöltött évek száma is magasabb, mint férfiaké, ugyanis az idősek számára nyújtott nappali ellátásokat sok esetben a fiatalabb idősök csoportjába tartozók veszik igénybe.

c) Életkori csoportok

A korcsoportok szerinti megoszlás alapján a leginkább a 65–74 évesek korcsoportja képviseltette magát 40,8%-al, őket követte a 75–84 évesek korosztálya 33,3%-al. A minta csupán 10%-a volt 85 éves vagy ennél idősebb. A nappali ellátás elsősorban a még otthonukban élő, kisebb segítség mellett önálló idősök részére nyújt támogatást, így a kor szerinti megoszlás nem mutatott váratlan eredményt. Az életkor előrehaladtával általában növekszik az idősök

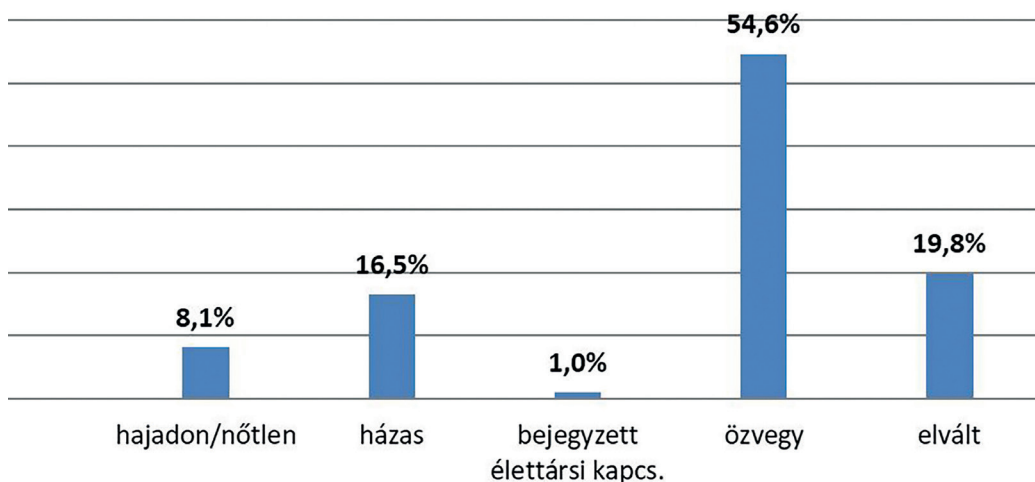
gondozási óraszám iránti igénye, megjelenik a házi segítségnyújtás (szociális alapszolgáltatás), mely már kizárja a nappali ellátás igénybevételének lehetőségét, vagy az idősek otthona/átmeneti otthona iránti igény (szakosított ellátási formák). A szolgáltatásban ugyanakkor megjelenhetnek a nyugdíjkorhatárt be nem töltött személyek is, ahogy jelen vizsgálatban is 15,9%-al képviseltették magukat. Ők részben már közel állnak a 65 éves korhoz, részben elképzelhető, hogy ennél fiatalabbak, és más okból szorulnak napközbeni ellátásra, például fogyatékos személy, a lakóhely közelében pedig nincs számára biztosított speciális napközbeni ellátás.

d) Legmagasabb iskolai végzettség

A kitöltők közel fele, 46,2%-uk rendelkezett szakiskolai vagy szakmunkás végzettséggel, 35,9%-uk érettségizett, míg 14,6%-uk fejezte be felsőfokú tanulmányait. Utóbbi esetében legtöbben főiskolai diplomával rendelkeznek. A válaszadók csupán 3,3%-a jelölt általános iskolai vagy ennél alacsonyabb végzettséget.

e) Családi állapot szerinti megoszlás

A családi állapot alapján az özvegyek csoportjához tartozik a legtöbb kitöltő, 54,6%. 19,8% elvált, 16,5% pedig házasnak vallotta magát. Csupán 1% el bejegyzett élettársi kapcsolatban, 8,1% pedig hajadon/nőtlen (2. ábra). A nemek szerinti megoszlást követően a minta családi állapot szerinti megoszlása is jelentősen eltolódott egy meghatározott csoportja, az özvegyek-egyedül élők irányába. A szolgáltatás tehát azon túl, hogy elsősorban a nőket éri el, másodlagosan az egyedül élő időseket vonja be sikeresen.



2. ábra: Kitöltők családi állapot szerinti megoszlása (N=394) (saját szerkesztés)

4.1.2. Kvantitatív mérés IKT-hoz köthető eredményei

a) számítógép és internet meglétéhez és használatához kapcsolódó változók és más változók összefüggései

A 398 fő kitöltő közül 35,6% háztartásában található számítógép/laptop, a kitöltők 19%-a ezt nem engedheti meg magának, míg 45,4% esetében egyéb okai vannak ezen eszközök hiányának.

Az internethozzáférés a válaszadók 35,7%-nak háztartásában érhető el, míg 20,3% jelezte, hogy anyagi okokból nem rendelkezik vele, 44% pedig egyéb okokat jelölt meg. Azok a válaszadók tehát, akiknek a háztartásában van eszköz, nagyrészt hozzáférhetnek az internethez is. Magas azon válaszadók aránya a mintában, akik anyagi okokra hivatkozva nem rendelkeznek számítógéppel vagy internettel, az ő lehetőségeik ennek következtében jelentősen korlátozottak az új technológiák irányába. Kizárva az elemzésből az internettel nem rendelkező háztartásban élőket és azokat, akik ugyan rendelkeznek internetkapcsolattal, de nem használják azt, az látható, hogy az internetes tevékenységek elsődlegesen a) az *információgyűjtés* (75,8%-a a használóknak), b) *kommunikáció* (71,9%-a a használóknak), és c) *szórakozás* (59,4%-a a használóknak) tevékenységeire fókuszálnak. Ezekon kívül jelentősebb még d) az *online szolgáltatásokat* használók és e) a *kreatív elfoglaltságokat* űzők (képszerkesztés, blog) aránya a mintában 24,2-24,2%-al. Az *e-Health (elektronikusan elérhető egészségügyi szolgáltatás)* és az *egyéb internetes tevékenységek* gyakoriságainak arányai messze elmaradnak az előbbiektől. Azok a válaszadók, akiknek a háztartásában elérhető internetkapcsolat, 30,5%-ban *három típusú tevékenységet folytatnak párhuzamosan* az interneten (például információgyűjtés, kommunikáció, szórakozás). Közel egynegyedük (23,5%) négy- vagy többféle tevékenységet is végez az interneten. 22,6%-uk kétféle tevékenységre használja azt. A válaszadók 23,4%-a csupán egy tevékenység miatt csatlakozik fel a hálóra. A kitöltők neme, életkora és a számítógéppel/internetkapcsolattal való ellátottság között az adatgyűjtésből származó eredmények alapján nem volt kimutatható kapcsolat. A kutatást megelőző várakozások alapján ugyan felvetődött, hogy az életkor nagy valószínűséggel befolyásoló tényező lesz, ahogy erre egy korábbi magyar mintán készült, online felmérés eredményei is utaltak (NRC 2020), a jelenlegi, csak az idős generációt figyelembe vevő eredmények azonban ezt nem támasztották alá. A kitöltők családi állapota, iskolai végzettsége, régiós hovatartozása, háztartásának szubjektív jövedelmi viszonyai között azonban közepes erősségű kapcsolatok mutatkoztak. A számítógéppel (laptop, tablet) való ellátottság a legszorosabb kapcsolatot a válaszadók régiós hovatartozásával ($p=0,000$, Cramer $V=0,271$) és háztartásuk szubjektív jövedelmi helyzetével ($p=0,007$, Cramer $V=0,258$) mutatta. A válaszadók internetkapcsolattal való ellátottsága, hasonlóan az előző változóhoz, a régiós hovatartozással ($p=0,000$, Cramer $V=0,281$) és a kitöltő háztartásának szubjektív jövedelmi helyzetével ($p=0,001$, Cramer $V=0,294$) kapcsolódott szorosan össze.

Családi állapot tekintetében, az elemzésbe vont mintában, a házasságban élő kitöltők többnyire mind számítógéppel, mind pedig internetkapcsolattal rendelkeznek. Az özvegyek számára mind az elvált, mind pedig a hajadon/nőtlen családi állapotú válaszadókhoz képest ritkábban állt rendelkezésre számítógép és internetkapcsolat. Ennek részben anyagi okai lehetnek, a családi állapot (párral/egyedül él) ugyanis kapcsolatot mutat a szubjektív anyagi helyzettel (Cramer $V=0,193$). Az iskolai végzettség esetében a kapott adatokból látható, hogy a válaszadók magasabb iskolai végzettség esetében nagyobb eséllyel rendelkeznek a vizsgált eszközökkel, hálózattal. A számítógéppel való ellátottság tekintetében a közép-magyarországi régió tekinthető a legjobb helyzetűnek, ahol a válaszadók 65,9%-a rendelkezik valamilyen típusú számítógéppel. Ezt a régiót követi a nyugat-dunántúli terület 58,6%-al, majd nagyobb leszakadást mutatva Észak-Alföld 34,9%-al. Az internetkapcsolattal rendelkező háztartások vonatkozásában szintén a közép-magyarországi régió mutatta a legmagasabb eredményt (65%-al), őt az korábbi sorrendhez hasonlóan Nyugat-Dunántúl (53,6%) és Észak-Alföld (34,9%) követte. A válaszadók háztartásának szubjektíven megítélt jövedelmi helyzete szoros összefüggést mutatott azzal, hogy a háztartásuk rendelkezett-e számítógéppel/internetkapcsolattal. A statisztikák alapján ellátotti oldalról a nyugdíjak mind reál-, mind nominálértéke csökkenő tendenciát mutat 2005-től kezdődően; a nyugdíjemelek mértéke 2005-től jelentősen csökkent, míg 2005-ben 9,5% volt, addig 2010-ben csupán 1,6%, 2017-ben pedig 2,4% (KSH 2018). A kutatás kérdőíves adatfelvétele alapján azok a válaszadók, akik azt jelezték, hogy „kényelmesen megélnék” vagy „kijönnek havi jövedelmükből”, szignifikánsan gyakrabban engedhették meg, hogy számítógéppel és internetkapcsolattal rendelkezzenek azokkal szemben, akik nehezen vagy nagyon nehezen jöttek ki jövedelmükből.

A számítógéppel, internettel rendelkező, és azokat használó válaszadók tekintetében elmondható, hogy a kitöltést megelőző 3 hónapban a számítógép, internet napi szintű használata 60% felett mozgott (64,2% számítógép esetén, 61,9% internet esetén), és csupán 16,1% (számítógép) és 12,7% (internet) volt azon kitöltők aránya, akik a havi legalább egy alkalomnál ritkábban használták ezeket. A további kitöltők, ha nem is napi szinten, de minimum havi néhány alkalommal használták őket. Pozitív tendenciát mutat tehát, hogy aki rendelkezik a vizsgált eszközökkel, kapcsolattal az gyakran használja azokat.

b) A bizalmas kapcsolatok száma és a kapcsolattartást támogató internet hozzáférés

Az internetcsatlakozással rendelkező és azt használó idős válaszadók körében igen nagy népszerűségnek örvendett az internet adta kommunikációs csatornák használata. A korábbi eredményekből is látható, hogy előszeretettel használták az internetet erre a tevékenységre. A kutatás egyik sarkalatos pontja volt a kapcsolatok, azok gyakoriságának és a bizalmas kapcsolatok számának a feltárása. Közepes erősségű kapcsolat mutatható ki a válaszadók bizalmas

kapcsolatainak száma és aközött, hogy rendelkezik-e a háztartása internet-kapcsolattal ($p=0,011$; Cramer $V=0,280$). A különböző rokonokkal, barátokkal tartott kapcsolat formája (személyesen vagy telefonon/e-mailen) az életkor előrehaladtával korábbi nagy európai mintás adatfelvételek esetében szignifikáns eltérést mutatott (EQLS 2011/2012). Az eredmények szerint a 65+-os korcsoport a legaktívabb abban, hogy a telefon és e-mail adta lehetőségeket kihasználva tartsa kapcsolatait a gyermekeivel. Ezzel szemben más rokonaikkal vagy barátaikkal, szomszédaikkal már inkább a személyes kapcsolattartást preferálták.

c) Főkomponens elemzéssel létrehozott úgynevezett mentális jóllét változó és az IKT meglétére vonatkozó változók magyarázó kapcsolata

Főkomponens elemzéssel kialakításra került 5 változóból egy magas mérési szintű új változó, mely a mentális jóllét elnevezést kapta. A mentális jóllét változó a következő Likert skála típusú válaszokkal megválaszolható változóból került kialakításra.

- A mindennapi életemet olyan dolgok töltötték be, amelyek érdekelnek engem.

Kérem, mondja el a következő állításról, hogy melyik áll a legközelebb ahhoz, ahogy az elmúlt 2 hétben érezte magát:

- Frissen és kipihenten ébredtem
- Tevékenynek és életerősnek éreztem magamat
- Nyugodtnak és kipihentnek éreztem magamat
- Jókedvűnek, derűsnek éreztem magamat

A magyarázott variancia 60%. Így az eredetileg a European Quality of Life Survey által, és később ezt átvéve, az aktív idősödés index kérdőív által feltett 5 kérdést a kutatás elemzésében megfelelő arányban magyarázza a belőlük kialakított új változó.

A mentális jóllét változót függő változóként használva azt a "kitöltő háztartásának számítógéppel való ellátottsága", a "telefonos és internetes kapcsolatok gyakoriságából kialakított index", illetve a "kitöltő életkora" változók szignifikánsan magyarázzák ($p=0,000$). A regressziós modell magyarázó ereje 13,9% (adjusztált $R^2=0,139$). A modell az életkor változót elhagyva is szignifikáns marad. Mindez azt erősíti, hogy az IKT-eszközökhöz (például PC, laptop, tablet) való hozzáférés, illetve a telefonon/interneten tartott kapcsolatok minél gyakoribb megléte, pozitív hatással van a kitöltők mentális jóllétére.

4.2. Kvalitatív mérés IKT-hoz köthető eredményei

A kvalitatív adatfelvétel során a 7 régióban található régiós központokban dolgozó idősök nappali ellátását vezető dolgozókkal készült, félig strukturált expert interjú. Az interjúkban fontos cél volt feltérképezni az idős ellátottak IKT-eszközökhöz, számítógéphez, internethez, okoseszközökhöz való viszo-

nyát, ezek ismeretét és használatát.

Az adatfelvétel idején jelentkező Covid-19 járvány jelentős mértékben érintette az idősellátást is. Az idősek nappali ellátásának működését a kormány ugyanis a járványhelyzet során több kormányrendeletben szabályozta. Az idősek nappali ellátásának biztosítására a Magyar Közlönyben 2020. április 5-én megjelent 88/2020 (IV.5.) Kormányrendelet 16§-a volt elsődlegesen hatással, mely az intézmények működésével kapcsolatban a következő döntést hozta: „a nappali ellátást nyújtó intézmények – ide nem értve a nappali melegedőt – épületében nyújtott szolgáltatások szünetelnek, azok látogatása az ott foglalkoztatott munkatársak kivételével tilos, a nappali ellátást nyújtó intézmények az ellátottak lakókörnyezetében nyújthatják a szükséges ellátást”. A rendelet az intézményen belül nyújtott ellátást alaposan megváltoztatta, az intézmények próbáltak a lehető legrugalmasabban alkalmazkodni a kialakult helyzethez, azonban a rendelet egyben azt is jelentette, hogy az eddig az intézményt látogató időseknek otthon kellett maradniuk, az eddig intézményben dolgozóknak pedig, amennyire lehetséges, a szolgáltatást az ellátottak otthonába kellett „kivinnie”.

4.2.1. Az ellátottak infokommunikációs ismeretei

Mindegyik intézményben voltak próbálkozások arra nézve, hogy az ellátottak számára képzéseket, tanfolyamokat szervezzenek, melyek során ismerkednek a számítógép és az internet használatával. Ennek megszervezését tekintve alapvetően két lehetőség jelent meg: a) szakember segítségével szerveztek tanfolyamot, b) fiatal középiskolai tanulókat, egyetemi hallgatókat hívtak be, akik közvetlenebb hangvételű órák keretében segítették és tanították az időseket az eszközök használatára. Ezenkívül több helyszínen, a nappali ellátásban az idősekkel közvetlenül dolgozó gondozók maguk oktatták az időseket, mert az okostelefonok, tabletek terjedésével egyre több alkalommal keresték őket az eszközök használatához kapcsolódó kérdésekkel.

A szakemberek többsége jelezte, hogy sikeresebbnek tartja, ha ezek a tanfolyamok az idősek igényeihez vannak alakítva, és nem a megszokott frontális oktatás elveit követik. A korcsoport figyelme könnyebben megragadható, ha az oktatás az alapokra koncentrál, sok ismétlést tartalmaz, és arra összpontosít, ami számukra hasznos tudást jelenthet. Például a kapcsolattartás a távol élő családtagokkal az interneten található különböző programok segítségével, releváns információk keresése a világhálón stb.

Az okostelefonok, tabletek terjedésével azt tapasztalták, hogy egyre több idős személy használja az eszköz adta lehetőségeket, internetezik, Skype-ol, Facebookot használ. Ugyanakkor több terepen jelezték, hogy elsősorban a fiatalabb idősek korcsoportja használja ki ezeket a lehetőségeket. Mindez kevésbé cseng össze a kutatás kvantitatív adatfelvételével, ahol az életkor nem mutatott szignifikáns összefüggést a számítógép/internet elérhetőségével és azok használatával.

Több helyszínen, például Budapesten és Veszprémben is jelezték, hogy a járványhelyzet miatti karantén időszaka alatt emelkedett azoknak az ellátottaknak a száma, akik próbálkoztak ezen eszközök használatával. Ennek elsődleges okaként a kapcsolattartást jelölték meg a 88/2020 (IV.5.) Kormányrendelet 16§-a alapján ugyanis a nappali ellátásokat az ellátottak nem látogathatták. Ugyanakkor az igény arra, hogy az otthonukban maradó ellátottak családtagjaikkal, ellátott társaikkal és az ellátásban dolgozókkal kapcsolatban maradjanak, még erőteljesebben jelentkezett.

4.2.2. A COVID-19 járvány miatti speciális intézkedések hatása az ellátásra, ezek IKT megközelítésű áthidalása

A járvány miatti speciális helyzet hatására több speciális megoldás született a szolgáltatás folytatólagos biztosítására. Ezek jellege és mértéke függött a gondozók kreativitásától és nyitottságától, célkitűzéseitől. Több régióban az intézmények éltek az általuk eddig nem használt IKT nyújtotta lehetőségekkel, hogy napi-élő kapcsolatban maradhassanak az ellátottakkal. Erre az áthidaló megoldásra az idősek részről is nagy igény mutatkozott.

A Facebook mint lehetőség a kapcsolattartásra a legtöbb régióban megjelent. Sok terepen a Facebook applikációhoz tartozó csevegőprogram, a Messenger segítségével tartották az ellátottakkal a kapcsolatot elsősorban írásos üzenetek formájában. Ez a lehetőség természetesen azoknak az ellátottaknak volt nyitott, akik már korábban is rendelkeztek fiókkal ehhez az applikációhoz, vagy a közvetlen rokonaik segítségével a járványhelyzet alatt telepítették azt meglévő eszközeikre. A gondozók és az ellátottak között a kapcsolat ennek segítségével rendszeressé vált, a beszélgetések intenzitása nagyban függött az ellátott eszköz és applikáció használatához szükséges ismereteitől. Volt, ahol napi többszöri üzenetváltás zajlott a gondozó és az idős ellátott között, akár képeket is megosztottak egymással, másutt az is nagy jelentőséggel bírt, ha egy-egy rövid mondatot váltottak egymással vagy az idős személy a programban új lehetőségeket kipróbálva például úgynevezett smileyt küldött a gondozónak.

Mint innovatív jó gyakorlat 2 intézmény esetében is megjelent, hogy úgynevezett Facebook-csoportot hoztak létre, vagy a már meglévő csoportot kezdték el jóval intenzívebben használni. Ezekhez a zárt Facebook-csoportokhoz tudtak csatlakozni az ellátottak, a csoporton keresztül pedig közvetlen kapcsolatban voltak egymással és a gondozókkal. Folyamatosak voltak a különböző témákat érintő csevegések, képi és videotartalom megosztások.

A gondozók napi szinten osztottak meg szórakoztató kvízeket, feladatokat az ellátottakkal, így foglalkoztatva őket. A budapesti helyszínen például a gondozók a kvízek mellett felolvasásokat vagy sütemények elkészítését vették videóra, hogy megoszthassák a csoporttagokkal. A videókat nagy számban nézték meg az ellátottak és a látottak mindig későbbi hosszabb beszélgetéseket, diskurzusokat generáltak. Volt olyan helyszín, ahol online nyelvoktatásba

próbálták meg bevonni az időseket, mindehhez szintén közösségi platformokat használva.

Mivel a személyes kapcsolatok száma a járvány idején az idősek számára jelentősen lecsökkent, így a nappali ellátást vezetőik elmondása alapján a legfontosabb prioritássá az ételmező/gyógyszer ellátás biztosításán túl az izoláltság, magány enyhítése lépett. Az egyedüllét enyhítésén túl a hasznosság érzése is jelentős segítséget jelenthet az idősek mentális és fizikális állapotának megőrzésében, mely ténnyel már maga az aktív idősödés koncepciója is komolyan foglalkozik. Egy innovatív, jó gyakorlat során az egyik régió nappali ellátásában megjelenő ellátottjai vállalták, hogy a helyi bölcsődés-óvodás gyermekek számára rövid meséket olvasnak fel, melyet telefonnal vagy számítógéppel rögzítenek, ezután elküldik azokat a gyermekek szüleinek. A szülők ezeket lejátszva köthették le a kicsiket, míg azok a járvány miatt szintén szünetelő bölcsődei-óvodai ellátás miatt otthon tartózkodtak.

A vezetők több helyszínen jelezték, hogy akármennyire is törekedtek a folyamatos kapcsolattartásra az idősekkel, elsősorban telefonon keresztül, sok helyütt az internetet is felhasználva, a hosszú karanténidőszak hatására érzékelték, hogy az ellátottak mentális állapota romlik, egyre nehezebben viselik a bezártságot. A mentális állapot negatív irányú változásának hatására pedig arra készültek, hogy az ellátottak nappali ellátásba való visszatértét követően az ellátásban dolgozóknak az idős emberek fizikai állapotromlásával is számolnia kell.

5. Jövőbeni alternatívák, szolgáltatásfejlesztési irányok

Az idősek korcsoportja és az infokommunikációs eszközök, gyorsan fejlődő új technológiák közti kapcsolatot manapság a legtöbb ember még mindig megkérdőjelezi. A korcsoport számának növekedése azonban egyértelműen ezeknek az eszközöknek a bevonását, segítségül hívását vetíti előre. Az új technológiák támogatása nélkül az ellátórendszer rövid távon fenntarthatatlanná válik, az ellátásba jelentkező legtöbb idős számára az igényelt és szükségletekhez igazított ellátás biztosítása megoldhatatlanná válik. Az ellátásra szorulóknak sok esetben a hosszú várólisták miatt nem jelentkeznék a különböző ellátásokra (Gyarmati 2019). Már 2019-ben több mint 25 000 fő várakozott idősothoni elhelyezésre, az ellátást vezetőikkel készített interjúk tanúsága szerint pedig az idősek nappali ellátásában, több helyszínen jelenleg is várólistát vezetnek, annyira népszerű ez a típusú segítség. A speciális nappali ellátást nyújtó intézmények (például demens idősek számára nyújtott nappali ellátások) pedig az átlagosnál is nehezebb helyzetben kénytelenek helyt állni. Ahogy a járvány miatti speciális helyzet is rávilágított, az idősek természetesen favorizálják a megszokott személyes jelenlétet, szívesen járnak be a nappali ellátás intézményeibe, azonban nyitottak az új lehetőségekre, akár online kapcsolattartás formájában is. Egyre több idős használ aktívan különböző infokommunikáci-

ős eszközöket, illetve mutatnak érdeklődést ezek használatának elsajátítása iránt. Ez a típusú új ismeret, bizonyos alapvető szociodemográfiai tényezőkkel mutat összefüggést, melyekre érdemes tekintettel lenni az ellátás tervezése során. Azonban a fiatalabb idős generáció ellátásban való megjelenésével, és az ellátottak iskolai végzettségének emelkedésével célszerű átgondolni, és nyitni az akár részbeni online platformon keresztüli szolgáltatások vagy az úgynevezett telecare egyes irányzatai felé. Az új irányok komplex átalakítást jelentenének, és az ellátottak eszközhasználatának fejlesztésén, illetve az eszközökhöz való hozzájutásukon túl az ellátást biztosító szakszemélyzet felkészültségét is megkívnánk. Egyértelműnek tűnhet, de az interjúk alapján nem minden esetben volt jelen a szakdolgozók kellő szintű technikai felkészültsége és ismerete ahhoz, hogy az ellátás részben online felületekre adaptálható legyen. A szakpolitikáért felelős irányító szervezetnél ezért a szakdolgozók ilyen irányú infokommunikációs eszközhasználatának felkészítésére is tekintettel kell lenni, speciális képzések formájában segíteni szükséges őket. A tudás mellett a megfelelő technikai eszközök megléte is elengedhetetlen mind dolgozói, mind pedig ellátotti oldalon. A szociális ellátásokra jutó költségvetésekből az intézmények évről évre csak nagy nehézségek árán tudnak gazdálkodni, az ellátás biztosítása önkormányzati feladat, így jelentős hatással van rá az adott önkormányzat költségvetése és az ebből az ellátás fenntartására szánt éves keret. A nehéz anyagi körülmények között az idősek vagy egyáltalán nem engedhetik meg maguknak a szükséges eszköz beszerzését, vagy a régi eszköz már nehezen használható az alapvető feladatokra is. Egy valódi, rendszer-szintű ellátórendszeri átalakítás során a szükséges technikai eszközök tekintetében átgondolásra érdemes egy modern pályázati rendszer, mely, szociális ellátásokról lévén szó, természetesen figyelembe venné a szociális és egyéb rászorultságot is. Az eszközök beszerzése egyszeri, nagyobb költséget jelentene, mely azonban várhatóan hamar megtérülne, a rendszer és a benne dolgozók terheltségének csökkenésével. Az új, modern rendszer fenntarthatósága és költséghatékonyasága szempontjából nem elhanyagolható, de nehezebben számszerűsíthető ellátotti életminőséget érintő javulást is fontos figyelembe venni. Az új technológiák ellátásba integrálása segíthet, hogy több idős személy ellátása váljon megoldhatóvá a szociális alapszolgáltatások keretében úgy, hogy a lehető leghosszabban saját, megszokott környezetükben vegyék azt igénybe. Ez a lehetőség számukra és családtagjaik számára is biztonságot adó és megnyugtató megoldásként szolgálna, fizikai és mentális állapotukat pedig pozitív irányba befolyásolhatná.

A szakpolitika számára lehetséges szolgáltatásfejlesztési irányokként szolgálhatnának a következők:

- Az idősek nappali ellátásának országos szinten, fenntartótól független megerősítése, illetve törekvés a speciális igényű, például demens személyeket, fogyatékos idős ellátottakat segítő szolgáltatások támogatására.
- Preventív jelleggel a nappali ellátás optimalizálása során a fiatalabb idősek, akár nyugdíj előtt állók és a házastárssal/párral élők „behívása”, mo-

tiválása a szolgáltatásban való részvételre. A rendszerbe bekerülve ezek az ellátottak, illetve állapotváltozásuk folyamatos monitorozás alatt tartható, igény/állapotváltozás esetén időben javasolható és segíthető számukra más, megfelelőbb szociális vagy egészségügyi ellátás igénybevétele.

- Az aktív idősödés, azaz az idősök számára a lehetőségek optimalizálása az egészségügy, fizikai biztonság, társadalmi részvétel területein (WHO 2002) elképzelésen belül is megtalálható IKT nyújtotta lehetőségek ellátotti és szolgáltatói oldalon való terjesztése, támogatva ezzel az ellátottak minél önállóbb és függetlenebb életét.
- Az IKT-lehetőségek ellátásba kapcsolását segítő, pályázati rendszerben a szükséges eszközök és a hozzájuk kapcsolódó tudás megszerzésének támogatása az ellátottak és a szolgáltatók, dolgozók részére egyaránt.
- Az ellátórendszert gyakorlatban is érintő változtatások mellett fontos lenne társadalmi szinten az idősökhöz kapcsolódó ageizmus oldása. Az idősökkel kapcsolatos hazai, társadalmi attitűdök pontos felmérést követően a média és egyéb platformok bevonásával társadalmi érzékenyítések szervezése szükséges.

Irodalom

- B. Erdős Márta és Madácsy János. „Glosszárium”. *Szociális Szemle*, 8. évf., 2005, 1–2 szám, 255. old.
- De São José, José Manuel, Virpi Timonen, Carla Alexandra F. Amado and Sérgio Pereira Santos. „A critique of the Active Ageing Index”. *Journal of aging studies*, Vol. 40., 2017, pp. 49–56.
- Gaßner, Katrin and Michael Conrad. *ICT enabled independent living for elderly. A status-quo analysis on products and the research landscape in the field of Ambient Assisted Living (AAL) in EU-27*. Berlin: Institut for Innovation and Technology, 2010. Accessed March 05, 2020. https://ec.europa.eu/eip/ageing/library/ict-enabled-independent-living-elderly-status-quo-analysis-products-and-research-landscape_en
- Gyarmati Andrea. *Idősödés, idősellátás Magyarországon – Helyzetkép és problémák*. Budapest: Friedrich Ebert Stiftung Alapítvány, 2019.
- Koukkari, Heli and Leena Sarvakanta. „Ageing challenges in the construction sector”. *International Journal of Strategic Property Management*, Vol. 9., 2005, Issue 2., pp. 91–97.
- Központi Statisztikai Hivatal (KSH). *Szociális Statisztikai Évkönyv 2017*. Budapest, 2018.
- Marston, Hanna, Rebecca Genoe, Shannon Freeman, Cory Kulczycki and Charles Musselwhite. „Older Adults’ Perceptions of ICT: Main Findings from the Technology In Later Life (TILL) Study”. *Healthcare*, Vol. 7., 2019, Issue 3. <https://doi.org/10.3390/healthcare7030086>

-
- Marston, Hanna, Charles Musselwhite and Robyn Hadley. „COVID-19 vs Social Isolation: the Impact Technology can have on Communities, Social Connections and Citizens 2020”. Ageing Issues blog, 2020. Accessed March 18, 2020. https://ageingissues.wordpress.com/2020/03/18/covid-19-vs-social-isolation-the-impact-technology-can-have-on-communities-social-connections-and-citizens/?fbclid=IwAR1sUsffKNd_G5u6d_oc0Z56u4Es7HyoCJYKr0qSnqFxxX68pD3PY5JaSl7g
- McKie, Jane. „Ageing with technology-Adult viability in a technological world”. In John Field and Mal Leicester (eds.), *Lifelong learning: education across the lifespan*, London: Routledge Farmer, 2000, pp. 276.
- Meurer, Johanna, Claudia Müller, Carla Simone, Ina Wagner and Wulf Vulker. „Designing for sustainability: key issues of ICT projects for ageing at home”. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, Vol. 27., 2018, Issue 2., pp. 495–537.
- Moulaert, Thibault and Simon Biggs. „International and European policy on work and retirement: Reinventing critical perspectives on active ageing and mature subjectivity”. *Human relations*, Vol. 66., 2012, Issue 1., pp. 23–43. Accessed February 28, 2020. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0018726711435180>
- Nizamuddin, M. Population ageing: policy responses to population ageing in Asia and the Pacific. Bangkok: United Nations, 2002.
- Leys, Mark and Sophie De Rouck. Active ageing and independent living services: Core propositions leading to a conceptual framework. Brussels: Vrije University, 2005.
- Östlund, Britt. „The deconstruction of a targetgroup for IT-innovations: Elderly users technological needs and attitudes towards new IT”. In Gösta Avastason (eds.), *I-Users and Producers in an Evolving Sociocultural Context*, Uppsala University, Uppsala, 2002, pp. 84–100. Accessed March 10, 2020. http://www.arnkje.se/public_html/Norberg%20report.pdf#page=84
- Selwyn, Neil. „The information aged: A qualitative study of older adults’ use of information and communications technology”. *Journal of Aging studies*, Vol. 18., 2004, Issue 4, pp. 369–384.
- Silverstone, Roger and Leslie Haddon. Information and communication technologies and the young elderly. Falmer: University of Sussex, 1996.
- Skouby, Knud Erik, Anri Kivimäki, Lotta Haukiputo, Per Lynggaard and Iwona Windekilde. Smart cities and the ageing population. Paper presented at *the 32nd Meeting of WWRF*, Marrakech, Morocco, 2014. Accessed April 02, 2020. <https://ubicomp oulu.fi/files/wwrf13.pdf>
- Switters, John Matthew and Laia Pujol Priego. *Impact of EU-Funded Research and Innovation on ICT for Active and Healthy Ageing: The top 25 most Influential projects*. European Commission, 2018. Accessed June 15, 2020. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/top-25-influential-ict-active-and-healthy-ageing-projects>
- Szerkesztői tartalom. „Az aktív idősödés társadalmi modellje. Társadalmi innovációs kísérlet Kecskeméten”. *Információs Társadalom*, 16. évf., 2016, 4. szám, 85-93 old. Accessed December 14, 2020. <https://informaciostarsadalom.infonia.hu/index.php/inftars/article/view/88>
- Széman Zsuzsa. „Skype az idősgondozásban: egy intervenció kutatás tapasztalatai”. *Esély*, 2012, 2. szám, 38–53 old.
- Thiessen, Barbara, Bernhard Weicht, Maria Rerrich, Frank Luck, Karin Jurczyk, Claudia Gather, Eva Fleischer and Margrit Brückner. „Clean Up Time! Redesigning Care after Corona”. Position Paper, Care Macht Mehr, 2020. Accessed September 01, 2020. <http://care-macht-mehr.com/>

- Vandebosch, Heidi, Kathleen Beullens and Jan Van den Bulck. „Elderly and ICT: scenarios for the future.” In *International Conference on Communication and Reality: Digital Utopia in the Media: From Discourses to Facts*, Barcelona, 951–962. 2005.
- van Lieshout, Marc. „The Exclusive Society—Elderly People and ICT”. In Leif Bloch Rasmussen, Colin Beardon and Silvio Munari (eds.), *Computers and networks in the age of globalization*, New York: Springer Science+Business Media, 2001.
- Zaidi, Ashgar, Katrin Gasior, Maria M. Hofmarcher, Lelkes Orsolya, Bernd Marin, Ricardo Rodrigues, Andrea Schmidt, Pieter Vanhuyse and Zólyomi Eszter. *Active ageing index 2012 concept, methodology and final results*. Vienna: European Center, 2013. Accessed June 06, 2020. https://www.imsero.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/methodology-paper-as-of-10th_m.pdf
- Zaidi, Ashgar and Kenneth Howse. „The policy discourse of active ageing: Some reflections”. *Journal of Population Ageing*, Vol. 10., 2017, Issue 1., pp. 1–10. Accessed February 28, 2020. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12062-017-9174-6>

Egyéb online források:

- Digitális Jólét Program. „Idősügyi Infokommunikációs Program 2018”. Accessed December 18, 2020. <https://digitalisjoletprogram.hu/hu/hirek/elindult-a-szazezer-idos-ember-infokommunikacios-kepzeset-szolgalo-program>
- Eurostat. „Ageing Europe – Looking at the lives of older people in the EU 2019”. Accessed July 30, 2020. <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/10166544/KS-02-19%E2%80%91EN-N.pdf/c701972f-6b4e-b432-57d2-91898ca94893>
- EQLS 2011/2012 (Third European Quality of Life). „Quality of Life in Europe-Impact of the crisis”. Table 15. pp. 70. Accessed August 10, 2020. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1264en_0.pdf
- Központi Statisztikai Hivatal (KSH) – Demográfiai Kutató Intézet. „Interaktív korfák, 2019”. Accessed July 10, 2020. https://www.ksh.hu/interaktiv/korfak/orszag_en.html
- 88/2020 (IV.5.) Kormány rendelet A veszélyhelyzet során teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet során elrendelt működési rendjéről. Accessed September 10, 2020. <https://magyarkozlony.hu/dokumentumok/a67ce792810ae64f0fa5758c88c5876a95204b4e/megtekintes>
- NRC. „87% internetező hazánkban”. Accessed August 02, 2020. <https://nrc.hu/news/internetpenetracio-2/>
- Századvég Politikai Iskola Alapítvány. „Országos Idősügyi Infokommunikációs Program HATÁSVIZSGÁLAT 2019”. Accessed December 15, 2020. https://belvarosikozossegiter.hu/wp-content/uploads/orszagos_idosugyi_program_hatasvizsgalat_2017_2018.pdf
- United Nations. „World Population Ageing 2019 Highlights”. Accessed July 20, 2020. <https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeing2019-Highlights.pdf>
- World Health Organization (WHO). „Active Ageing – A policy framework 2002”. pp. 12. Accessed July 29, 2020. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO-NMH-NPH_02.8.pdf;jsessionid=BD75A57F2FD9DDEDA2C650F486703EC8?sequence=1