

Fókuszcsoportos beszélgetések összefoglalása

Három fókuszcsoportot tartottunk, összesen 13 fő részvételével – 6 hozzátartozó és 7 fogyatékos személy vett részt. A csoportok nem voltak élesen szétválasztva, mindenhol vegyesen voltak jelen fogyatékos emberek és hozzátartozók. A résztvevőket még az igényfelmérő kérdőív kitöltésekor toboroztuk – akkor nagyjából hetvenen jelezték az érdeklődésüket. A fókuszcsoportok célja az volt, hogy a kérdőíves feltárás után most a „hogyan valósuljon meg?” kérdésre keressünk közösen válaszokat, és ezzel alapot adjunk a koncepció kialakításához. A beszélgetésekben többféle nézőpont és érdek is felszínre került – ez csoportonként is eltért, és jól mutatta, hogy milyen sokszínűek az érintettek tapasztalatai és igényei.

1, Főbb szolgáltatási területek

A fókuszcsoportos beszélgetések során a résztvevők nemcsak megerősítették a kérdőívben felmerült témákat, hanem sok helyen pontosították, kiegészítették is azokat – gyakorlati szempontokkal, konkrét elvárásokkal. Az alábbiakban témák szerint összeszedve, miről esett szó:

Házimunkák

A házimunkák elvégzésében a fogyatékos emberek és a hozzátartozóik is igényelnének segítséget. Ilyen például a napközbeni ételmelegítés, mosogatás, az általános takarítás, ablakpucolás és a kisebb karbantartási munkák elvégzése. A kerti munkákat ezen kívül szintén kiemelték a résztvevők, mint olyan területet, amelyre általában nem terjed ki a hozzájuk járó segítők feladatköre, így hiány mutatkozik ezen a téren. Az általános bevásárlás intézése szintén olyan feladat, amely gyakran problémát okoz. Az online rendelés során gyakran azt tapasztalták, hogy a futár nem hajlandó lépcsőn felvinni a rendelt árut, a szállítás ideje nem elég kiszámítható, az árak pedig magasabbak, mint a boltban. Így fontos lenne, hogy valamilyen alternatíva elérhető legyen számukra, akár valaki bevásároljon velük és segítsen hazavinni a bevásárlást, vagy elérhető áron vásároljon helyettük (a környékbeli más fogyatékos emberekkel akár összehozva is).

Közlekedés és kísérés

A résztvevők visszajelzései alapján a közlekedés és a szállítás terén többféle támogatási forma is hiányként jelentkezik. Kiemelten fontos lenne például a napközibe történő napi kétszeri

szállítás megszervezése, illetve a felügyelet igénybevételének lehetősége. E téren voltak már tapasztalatok a Fecske-szolgálattal, azonban a vélemények megoszlanak a szolgáltatás minőségét és megbízhatóságát illetően. Emellett sokan jelezték, hogy szükség lenne az önálló közlekedés elősegítésére is, különösen olyan esetekben, mint az ügyintézés vagy a munkába járás. Azok számára, akik fizikailag képesek lennének vezetni, nagy segítséget jelentene a támogatott jogosítványszerzés, illetve az ezzel kapcsolatos ügyintézésben való tanácsadás. A vasútállomásra vagy munkahelyre való eljutás, valamint a munkával kapcsolatos utazások megszervezése is gyakran nehézséget jelent. Külön említésre került, hogy vészhelyzetben például a háziállat állatorvoshoz juttatása is problémás lehet megfelelő közlekedési lehetőség vagy segítség hiányában.

Ápolás

Az ápolási feladatok kapcsán a gyógypedagógiai fejlesztés, az öltözködésben és étkezésben több segítség elérése javítana egyes résztvevők életminőségén. Emellett igény merült fel segédeszköz bérelésének lehetőségére is.

Felügyelet

A hozzátartozók számára kiemelten fontos a megfelelő felügyelet biztosítása, különösen olyan élethelyzetekben, amikor a hozzátartozó nem tud jelen lenni, vagy amikor nagy szüksége van pihenésre. Ennek egyik formája lehetne a nyári táborozási lehetőség, ahol a fogyatékos emberek biztonságos környezetben, szervezett keretek között tölthetnék az időt. Szintén felmerült az igény egy úgynevezett krízisszobára, ahol a hozzátartozók biztosak lehetnek abban, hogy váratlan helyzetekben is biztonságban tudhatják szerettüket. Fontos szempont volt, hogy az esetleges lakó- vagy átmeneti otthon a városon belül helyezkedjen el, hogy a családi kapcsolatok, mindennapi találkozások továbbra is megmaradhassanak. Emellett a fogyatékos személyek számára az állatok felügyelete is segítségre szorulhat, különösen olyan tevékenységekben, mint a kutyasétáltatás vagy az állat utáni takarítás, amelyek fizikai nehézséget okozhatnak az érintetteknek.

Mentális támogatás és szabadidős lehetőségek

A hozzátartozók és az érintettek egyaránt hangsúlyozták a mentális egészség megőrzésének fontosságát, amelyhez elengedhetetlen a rendszeres pszichológiai támogatás. Ennek részeként igény mutatkozott beszélgetésekre, tanácsadásra, valamint pszichológushoz való hozzáférésre – mind személyesen, mind telefonon keresztül. A hozzátartozók számára szintén lényeges

lenne, hogy időnként lehetőségük legyen kikapcsolódásra, például színházba vagy moziba menni, amelyhez elengedhetetlen a biztonságos felügyelet biztosítása a napközis nyitvatartási idején túl. A mentális jóllét támogatásához hozzátartozik az önálló sportolás lehetőségének elősegítése is, amely nemcsak fizikai, hanem lelki szempontból is pozitív hatással bír. Emellett a szociális életbe való aktív bekapcsolódást is segíteni kellene – például kísérettel való részvétel kulturális programokon, kiállításokon. Ezek az események gyakran ingyenesek a fogyatékos emberek és kísérőik számára, így mind az érintettek, mind a kísérők számára előnyös, „win-win” helyzetet teremtenének.

Átlátható tájékoztatás, ügyintézés

A résztvevők visszajelzései alapján az átlátható és kiszámítható tájékoztatás, valamint az ügyintézés támogatása kiemelten fontos terület. Gyakran nehézséget okoz, hogy a folyamatok nem egyértelműek: nem világos, hová kell menni, mit kell mondani, és milyen lépéseken keresztül jutnak el a megoldásig. Szükség lenne jól érthető, strukturált útmutatókra, amelyek segítik a legrövidebb, legcélszerűbb útvonalak megtalálását – akár egészségügyi, kórházi ügyintézés vagy postai, okmányirodai teendők kapcsán. Az okmányirodák akadálymentesítése, valamint a sorszámhúzásban és ügyintézésben segítő munkatársak jelenléte szintén elengedhetetlen lenne. A résztvevők digitális útmutatásra is igényt tartanának: például plázákban való tájékozódáshoz vagy online információk eléréséhez. További gyakorlati igényként jelent meg a ruhavásárláshoz való kísérés, valamint az, hogy krízishelyzet esetén telefonos segítséget kérhessenek, illetve, hogy valaki elmenjen helyettük orvosi beutaló átvételére. Fontos lenne az információk összehangolása is – ne csak a saját kerületről legyenek elérhetők a lehetőségek, hanem más környékekről is, elősegítve az egyenlő hozzáférést.

2, Időbeosztás

A fókuszcsoporthoz során interaktív feladatot vezettünk be, ahol a résztvevők “heti tervezőkben” jelölték, hogy milyen időpontokban milyen jellegű segítségre van szükségük. Ezáltal fel tudtuk térképezni azokat a “csomópontokat”, amikor a legtöbb segítségre lenne szükség, illetve azokat a vakfoltokat, ahol jelenleg nem, vagy csak nagyon nehezen érhető el szolgáltatás. A hétköznapi munkaidőben leggyakrabban említett feladatok közé tartozik a reggeli és délutáni szállítás (8:00, illetve 16:00), illetve a napközbeni otthoni személyi segítség és etetés (9:00-12:00), hetente néhány órányi takarítás (heti egyszer 14:00-16:00). Napközben ezen kívül heti néhány alkalommal edzésre kísérés és bevásárlásban segítségnyújtás is többek igénye volt.

Olyan feladatok is vannak, melyek ad hoc módon merülnek fel, nem heti rendszerességgel. Ilyen például a szükség esetén hétfő reggelente orvosi beutaló átvétele, havonta átlagosan egyszer orvoshoz kísérés, hétvégi felügyelet biztosítása, illetve nyaranta egy hét nyári táborozás nyújtása a fogyatékos személyek részére.

A résztvevők visszajelzései alapján több olyan időszak is van, amikor szükségük lenne segítségre, de jelenleg nem elérhető számukra megfelelő szolgáltatás. Kiemelten hiányzik a segítő jelenlét hétvégén – ez egyértelmű vakfolt a rendszerben, hiszen ilyenkor is fontos lenne támogatást kapni, például utazáshoz. Ugyanakkor hétvégén az is szempont, hogy a segítségnyújtás ne a kora reggeli órákban kezdődjön. Ugyancsak problémás az ellátás hiánya a reggeli (8 óra előtti) és a délutáni (16 óra utáni) időszakban, amikor például orvoshoz kísérésre vagy esti programokra – akár koncertlátogatásra – lenne igény. Munkaidő után felmerül a személyi segítség szükségessége olyan hétköznapi tevékenységeknél is, mint a ruhavásárlás bevásárlóközpontban.

Összességében bármilyen időponttal kapcsolatban fontos volt a fókuszcsoportok tagjai számára, hogy előre egyeztethető legyen és kiszámíthatóan a megbeszélte időpontban is jöjjön a segítség. Ennek hiánya jelenleg sok nehézséget okoz nekik. Emellett a rugalmasság is fontos az időbeosztásban, a szolgáltatás lefoglalásakor ne csak egész órákban gondolkodhassanak, legyen perc alapon vagy fél óránként elszámolható. Ugyan pontos óraszámokról még kevés szó esett, ezek a koncepcióalkotási folyamat későbbi szakaszaiban lesznek tárgyalva, a résztvevők szerint heti minimum 5-10 óra segítség valós könnyebbéget jelentene nekik.

3, A szolgáltatások igénybevételének rendszere

A megvalósítás kapcsán a résztvevők egy olyan rendszert képzelnek el, amelyben a szolgáltatások összehangoltan működnek akár kerületeken átívelően, de mégis elérhető közelségben maradnak. Fontos, hogy ezek a szolgáltatások ne csak vészhelyzeti „tűzoltásként”, hanem a mindennapi élet részeként legyenek jelen. Elvárásként jelent meg a megbízhatóság biztosítása: szükség lenne ellenőrzésre, visszajelzési lehetőségekre, akár ajánlási rendszerre is. Többen hangsúlyozták, hogy a szolgáltatások irányítása maradjon az önkormányzatok, illetve azok intézményeinek kezében, ugyanakkor mások nyitottak lennének társadalmilag felelős vállalkozások bevonására is. Az önkéntes hálózatok megerősítése szintén visszatérő javaslat: például a gimnazisták kötelező közösségi munkájának hasznosítása kerti feladatokra, kutyasétáltatásra, információkeresésre vagy érzékenyítő programokon való részvételre. A nyugdíjasokat pedig nyugdíjkiegészítésért lehetne bevonni segítő szerepbe. Felmerült egy

mérsékelt díjazású szolgáltatási modell is, ahol a fizetendő minimális összeg segítené az időpontok komolyan vételét mindkét fél részéről – ugyanakkor elvárás, hogy a szolgáltatás megbízhatóan elérhető, minőségbiztosított és átlátható legyen.

A fogyatékos személyek és hozzátartozóik nagyrészt egyetértettek abban, hogy mik a legfontosabb tulajdonságok a segítő személyekben. A személyi asszisztencián kívül a legtöbb feladatkör betöltéséhez szerintük nem szükséges specifikus végzettség, fontosabb a személy hozzáállása, érzékenysége. A legfontosabb tulajdonságok között volt a jószívűség, nyílt hozzáállás, figyelem, türelem, pontosság, megbízhatóság, hivatástudat. A fogyatékos emberek otthonában történő segítségnyújtáshoz kiemelten fontos, a segítő személy megbízhatósága, mivel gyakran kiszolgáltatott helyzetben vannak azokhoz képest, akiknek segítséget nyújt. Emellett az is fontos lenne sokaknak, ha valamilyen állandóság lenne abban, hogy ki nyújt nekik segítséget, jobban megismerhetnék egymás szokásait. Szintén megjelent igényként a személyes határok tiszteletben tartása, ezek megértetése másokkal is “hagyjanak érvényesülni, ne döntsenek helyettem, hagyjanak esetleg rosszul is dönteni”.

A kommunikáció kapcsán a résztvevők többféle, egymást kiegészítő megoldást tartanak fontosnak. Felmerült egy applikáció létrehozása, amelyen keresztül a szolgáltatások foglalhatók lennének (a Bolthoz, taxihoz hasonlóan), akár többféle feladatot egyszerre is, mindig biztosítva egy „egyéb” kategóriát is a nem tipikus igényeknek. Ugyanakkor fontos, hogy a digitális megoldások mellett megmaradjon a személyes vagy telefonos ügyintézés lehetősége is. A kommunikáció hatékonysága érdekében érdemes lenne ismerős, már bevált platformokat is használni, mint az e-mail vagy a Messenger.