

KORLÁTOK NÉLKÜL

MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK
INFOKOMMUNIKÁCIÓS AKADÁLYMENTESÍTÉSE

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

KORLÁTOK NÉLKÜL
– MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK
INFO-KOMMUNIKÁCIÓS
AKADÁLYMENTESÍTÉSE

EFOP-1.1.5-17-2017-00004



MEOSZ 2021

SZERZŐ: MIKLÓS KATA

TARTALOM

Infokommunikációs akadálymentesítés az önrendelkező élet szolgálatában	7
I. Súlyosan mozgáskorlátozott emberek a projekt középpontjában	11
1.1. Szolgáltatási pontok	11
1.2. Toborzónapok	13
1.3. A programba bevont mozgáskorlátozott emberek	15
II. A MEOSZ hiánypótló komplex támogatási rendszere	18
2. 1. MEOSZ portál a projekt által fejlesztett távsegítség	20
2.2. Sorstársak a mozgáskorlátozott emberek önrendelkezéséért	22
2.3. Komplex támogatás, személyre szabva	26
III. Képzések a mozgáskorlátozott emberek személyre szabott támogatása érdekében	28
3.1. Sorstársi rehabilitációs mentorálás képzés	28
3.2. Informatikus, helpdeskes munkatársak felkészítése	31
3.3. Kommunikációjukban akadályozott mozgáskorlátozott emberek támogatása-AAK hálózati képzés	33
3.4. A projektben résztvevő mozgáskorlátozott emberek felkészítése, oktatása	34
3.5. Együttműködés a társszervezetünkkel: az „Augmentatív és Alternatív Kommunikációs Segítő” képzés	34
IV. Asszisztív eszközök a projektben	35
4.1. A súlyosan mozgáskorlátozott emberek asszisztív eszközei	35
4.2. A pozicionálás eszközei, kihívásai	40
4.3. Az asszisztív és pozicionáló eszközök hatékony alkalmazásának támogatása	42
V. A beszédükben akadályozott mozgáskorlátozott emberek önrendelkező kommunikációja	45
5.1. A projektben résztvevő beszédükben akadályozott mozgáskorlátozott emberek	46
5.2. Az augmentatív és alternatív kommunikációs támogatás szerepe	48
5.3. Tapasztalataink a mozgáskorlátozott emberek kommunikációs eszköz használata kapcsán	50
VI. Informatika a mozgáskorlátozott emberek szolgálatában	53
6.1. Digitális kompetenciafejlesztés, akadálymentes számítógép-használat a projektben	56
VII. Közszolgáltatások korlátok nélkül	60
Összegzés	66



INFOKOMMUNIKÁCIÓS AKADÁLYMENTESÍTÉS AZ ÖNRENDELKEZŐ ÉLET SZOLGÁLATÁBAN

A Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ) 2018-ban indította útjára a Korlátok nélkül – mozgáskorlátozott emberek info-kommunikációs akadálymentesítése című, EFOP-1.1.5-17-2017-00004 jelű hároméves projektjét. Szövetségünk a Széchenyi 2020 program keretében 728 237 520 forint vissza nem térítendő uniós támogatás segítségével megvalósult program keretében 600 súlyosan mozgáskorlátozott ember infokommunikációs akadálymentesítését tűzte ki célul - és valósította meg - annak érdekében, hogy könnyebbé tegye a közügyek intézését, a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést, elősegítve ezzel a társadalmi felzárkózást és az önrendelkező életet. Azokhoz a súlyosan mozgáskorlátozott emberekhez is eljuttattuk az akadálymentes számítógép-használatot lehetővé tevő eszközöket, akik közül számosan eddig rejtve voltak a társadalom előtt.

A MEOSZ elkötelezett a mozgáskorlátozott emberek önrendelkező életének megvalósításában, abban, hogy az ország bármely szegletében is éljenek közösségünk tagjai, a saját sorsukról való rendelkezés az életük természetes velejárója legyen. A projekt eredményeként a programban résztvevő súlyosan mozgáskorlátozott emberek a számukra biztosított számítástechnikai eszközök, valamint a programban kidolgozott komplex szakmai és sorstársi támogató szolgáltatások révén saját döntéseket hozva irányítóivá, alakítóivá váltak életüknek.

A Széchenyi 2020 program keretében megvalósuló projektünkkel az ország egész területén jelen voltunk, a kistelepüléseken éppúgy, mint a nagyvárosokban. Elértük az elszigetelten élő sorstársainkat is. A mozgáskorlátozott emberek legnagyobb, meghatározó országos szervezeteként a programot minden megyére kiterjedően a tagszervezeteinkkel együtt valósítottuk meg. Közösén toboroztunk, találtuk meg a program 600 résztvevőjét – aktív korú, súlyosan mozgáskorlátozott, kerekesszékes, felső végtag sérült, illetve kommunikációs nehézségekkel küzdő emberek – valamint a velük folytonos kapcsolatot tartó mozgáskorlátozott mentorokat. Tagszervezeteinkkel együttműködve hívtuk fel a figyelmet az infokommunikációs akadálymentesítés mozgáskorlátozott embereket szolgáló új eszközeire.

A projekt munkatársainak 80 százaléka mozgáskorlátozott ember volt, bevonásukkal olyan komplex támogató rendszert építettünk ki, amely az eszköz kiválasztástól kezdve az ügyintézésig végigkísérte a sorstársakat. A résztvevők igényeiknek megfelelően szakmai, informatikai és sorstársi segítséget is kaptak.

Egyenként, lakóhelyükön felkeresve mértük fel a résztvevők szükségleteit és segítettük őket a legmegfelelőbb informatikai eszközök kiválasztásában, digitális kompetenciáik fejlesztésében, valamint abban, hogy az eszközök révén önállóan tudjanak közügyet intézni. A 600 résztvevő mindegyike alapeszközként laptopot vagy tabletet kapott. Közülük 230 súlyosan mozgáskorlátozott ember – aki a számítógépet a mozgásállapota miatt nem tudja a hagyományos módon használni – jutott a számítógép-használatot lehetővé tevő illetve könnyítő úgynevezett asszisztív eszközökhöz. Ilyen speciális asszisztív eszköz például az ujjkapcsoló, a különböző méretű kapcsolók, a puha kapcsolók, a joystick, a tekintettel irányítható egér és a szokásosnál jóval nagyobb vagy kisebb billentyűzet. A résztvevők egy részének olyan eszközökre is szüksége volt, melyek a helyes, optimális testhelyzet felvételét, megtartását segítik elő. Ezek az úgynevezett pozicionáló eszközök, melyek ahhoz is elengedhetetlenek, hogy a súlyosan mozgáskorlátozott emberek a kerekesszékekben a különböző élethelyzetekben is használni tudják a számítógépet. A testhám, az alkartámasz, a kerekesszékre szerelhető tartó és asztal is választható volt a program keretében. A projektben szerzett tapasztalatokból kiindulva módszertant dolgoztunk ki arra vonatkozóan, hogy miként válasszák ki a mozgáskorlátozott emberek az akadálymentes számítógép-használatot lehetővé tevő asszisztív eszközeiket, illetve arra, hogy hogyan válik mindennapi számítógép-használóvá ezen eszközök segítségével a korábban passzív vagy elzártn élő mozgáskorlátozott ember.

Kiemelten foglalkoztunk azzal a 36 kommunikációs nehézséggel élő mozgáskorlátozott emberrel, akik hangzó beszéddel nem tudják magukat mindenki számára érthető módon kifejezni. Számukra olyan magyar nyelvű és fejlesztésű kommunikációs szoftvert telepítettünk, mely segítségével a beszédük kiegészítésére vagy pótlására használják az informatikai eszközöket.

A projekt megvalósításakor az érintettek személyes szükségleteit alapul véve egyéni megoldásokra törekedtünk, melyhez több szakma képviselőinek összehangolt munkájára volt szükség. Több szakterület ismeretanyagát kapcsoltuk össze képzésekkel, érzékenyítő programokkal, és alkalmaztuk azokat a szolgáltatás kidolgozása és megvalósítása során is. A résztvevők gyógypedagógus kollégáktól és helpdesk munkatársaktól kaptak szakszerű támogatást, a mentorok pedig abban segítettek, hogy a különböző számítástechnikai eszközök a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést szolgálva a mindennapok részévé váljanak.

A programban kidolgoztunk, teszteltünk és üzemeltettünk egy informatikai portált. Ezen keresztül

a résztvevők segítséget kaptak az ügyintézéseikhez a mentoroktól és a projekt szakembereitől. A MEOSZ portálon több, mint 6000, olyan közügyintézéssel kapcsolatos eseményt rögzítettek, melyet a résztvevők a mentoraink együttműködésével végeztek el. A projekt eredményeként a mozgáskorlátozott emberek új ügyintézési módokat és lehetőségeket ismertek meg a sorstársak segítségével. Közülük többen olyan ügyintézéseket bonyolítottak le, melyeket korábban teljes egészében más végzett el helyettük. A résztvevők 75 százaléka nyilatkozott úgy, hogy gyakrabban használja az internetet, mint a projekt kezdetén. Legtöbben az e-közügyintézés kapcsán érték el fejlődést. A közügyintézésen túl 81 ember talált új munkahelyet, és 82-en iratkoztak be új tanfolyamra, iskolába.

A projekttevékenységek dokumentálását adatgyűjtéssel kötöttük össze, így egyedülálló adatbázisunk jött létre a mozgáskorlátozott emberek életére nézve. Kutatásaink hiánypótlóak, tekintve, hogy ilyen számú résztvevőre vonatkozó elemzés kevés érhető el a hazai fogyatékosügy területén. Mértük a mozgáskorlátozott emberek autonómiájához köthető ügyintéзések és számítógépes kompetenciáik növekedését, valamint a kiépített szolgáltatási rendszer működési tapasztalatait is.

A MEOSZ Korlátok nélkül című projektje egy azon pályázatok között, melyet a fogyatékos emberek országos érdekvédelmi szervezeteinek kiírt „A fogyatékkal élők mindennapjait segítő infokommunikációs alapú távszolgáltatás kialakítása című” konstrukció keretében a szervezetek az általuk képviselt fogyatékos emberekre nézve valósítottak meg. A projekt kiemelt szerepet kapott Szövetségünk életében, hiszen közösségünk legsúlyosabb állapotú tagjainak is segítséget tudott nyújtani; az infokommunikációs akadálymentesítés révén utat nyitott az önállóság felé. Az érintetteket abban segítettük, hogy saját önállóságukat növelve maguk intézzék közügyeiket, illetve helyi szinten azonosítsák be azokat a korlátokat, amelyek felszámolása közösségi fellépést kíván. A programból szerzett tapasztalatainkat beépítettük a súlyosan mozgáskorlátozott emberek életét megnehezítő akadályok megszüntetésért folytatott érdekvédelmi munkánkba.

Az új informatikai lehetőségek és az úgynevezett támogató technológiák vagy asszisztív eszközök meghonosítása minden fogyatékos ember életében mérföldkő lehet. A MEOSZ ebben a projektben a mozgáskorlátozott emberek sokszínű közösségét képviselte. Szövetségünk hosszútávú célja, hogy a programban biztosított eszközök az érintettek számára ugyanúgy elérhetőek legyenek a társadalombiztosítás keretein belül, mint például a kerekesszékek.

A MEOSZ a Korlátok nélkül – mozgáskorlátozott emberek infokommunikációs akadálymentesítése című projektje keretében a vissza nem térítendő európai uniós támogatás segítségével olyan, az egyéni szükségleteket középpontba állító komplex támogatási rendszert dolgozott ki és valósította meg azt a gyakorlatban, amely alapul és egyben mintaként szolgálhat a mozgáskorlátozott emberek jövőbeni infokommunikációs akadálymentesítéséhez.

NYITÓKONFERENCIA A MEOSZ EGYEDÜLÁLLÓ KEZDEMÉNYEZÉSÉRŐL

A Korlátok nélkül - mozgáskorlátozott emberek info-kommunikációs akadálymentesítése című projektünk nyitórendezvényének 2018. március 23-án az Országház Vadászterme adott otthont. A hely méltósága kifejezi azt a tiszteletet mellyel a mozgáskorlátozott emberek közössége felé fordulunk, együtt küzdve az önrendelkező mindennapokért. A projektben megfogalmazott célok valamint a hiánypótló jelleggel kidolgozott módszerek és megoldások a programba bevont emberek élethelyzetének javításán túl arra is hivatottak voltak, hogy ráirányítsuk a társadalom figyelmét a súlyosan mozgáskorlátozott emberekre és azokra a számukra létfontosságú asszisztív és kommunikációs eszközökre, melyek segítségével új lehetőségek nyílnak meg előttük.



I. SÚLYOSAN MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK A PROJEKT KÖZÉPPONTJÁBAN



Programunk a tagszervezetek bevonásával és sorstársi rehabilitációs mentorok közreműködésével valósul meg. A projekt révén olyan súlyosan mozgáskorlátozott, kommunikációjában akadályozott emberekhez is eljutottunk, akik eddig rejtve voltak a társadalom előtt. Ezeknek az embereknek az elérésében, a velük való együttműködésben a mentorokra és az egyesületekre is nagy feladat hárul. Az együttműködés hatékonyságát mutatja; úgy lépünk fel közösen a mozgáskorlátozott emberek érdekében, hogy miközben helyi szinten az egyéni sorsokat segítjük az önrendelkező élet megteremtése érdekében, országos szinten azért küzdünk, hogy a projekt eredményei a fogyatékosügyi szakpolitika részévé váljanak.

(Kovács Ágnes, a MEOSZ elnöke)

A projekt egyedülálló abban a tekintetben, hogy kifejezetten a súlyos mozgáskorlátozott emberek bevonásáról szólt, azokról, akik a környezeti akadályok miatt sok esetben láthatatlanok a társadalom számára. A program az infokommunikációs akadálymentesítés és a rehabilitáció terén több szempontból is novumnak számít. Olyan súlyosan mozgássérült és kommunikációban akadályozott embereket is bekapcsolt a társadalmi rehabilitációba, akik csak plusz eszköz segítségével tudják használni a számítógépet, ráadásul olyan informatikai eszközöket biztosított számukra, amelyek eddig állami támogatással nem voltak elérhetőek.

A mozgáskorlátozott emberek legnagyobb, meghatározó hazai érdekvédelmi szervezeteként projektünkkel közösségünk azon tagjai felé fordultunk, akik állapotuk miatt a legtöbb támogatást igénylik. 600 súlyosan mozgáskorlátozott embernek nyújtottunk most segítséget, akik aktív korúak, dolgozók, tanulók vagy álláskereső, fogyatékosági támogatásban részesülnek, kerekesszéket használnak. Azok a mozgáskorlátozott emberek is jelentkezhetnek a programba, akik felső végtag érintettségük miatt a számítógép-használatban akadályoztatva vannak. A projekt célcsoportját képezték azok a kommunikációs akadályozottsággal élő mozgáskorlátozott emberek is, akik beszéde nehezen érthető vagy teljesen hiányzik. Róluk nagyon keveset tud a társadalom, holott a sajátos kommunikációs akadálymentesítés révén ők is aktív tagjai lehetnek a közösségnek. A programba való jelentkezés 2018 nyarán indult országos rendezvénysorozat kíséretében.

1.1. SZOLGÁLTATÁSI PONTOK

A MEOSZ a projektet a tagszervezeteivel együttműködve valósította meg arra helyezve a hangsúlyt, hogy az országos program hozzájáruljon a mozgáskorlátozott emberek életminőségének javításához. A program meghatározó eleme volt a hűsz szolgáltatási pont, melyek minden megyében és Budapesten is elérhetőek. A szolgáltatási pontok hálózata - a megyékben működő MEOSZ tagegyesületeket összefogva - biztosította, hogy a program szolgáltatásai helyi szinten, az érintettekhez közel váljanak elérhetővé.

A szolgáltatási pontok együttműködtek a projekt szakmai megvalósításában, legyen szó a célcsoport felkutatásáról, a mentorokkal való munkáról, a szervezési feladatokról, vagy a közintézményekkel való kapcsolattartásról.

A mozgáskorlátozott emberek és családjaik valamint a szakemberek tájékoztatása és elérése a MEOSZ központ, a 20 szolgáltatási pont és a sorstársi mentorok összehangolt tevékenysége által valósult meg, melynek során több mint 1000 ember kapott tájékoztatást a programról és a Szövetség munkájáról.



1.2. TOBORZÓNAPOK

A MEOSZ a tagszervezeteivel együttműködve dolgozta ki a toborzási folyamat lépéseit különös figyelemmel arra, hogy a megszólított célcsoport tagjai jobbra láthatatlanok a társadalom számára. Együtt kerestük meg azokat a súlyosan mozgáskorlátozott, kerekesszékes embereket, akik résztvevői lettek a projektnek.

Tájékoztatást adtunk a jelentkezés feltételéről és módjáról, az érdeklődők pedig maguk is kipróbálhatták azokat a speciális eszközöket, amelyeket a projektben résztvevő mozgáskorlátozott személyek kaptak. Sokan ekkor értesültek arról, hogy hogyan javíthatja a négy végtag sérült mozgáskorlátozott emberek életminőségét a tekintet-vezérelt egér (szemegér). Láthatták, hogy joystickkal, kapcsolókkal, vagy tenyérben elhelyezhető asszisztív eszközökkel is lehet irányítani a számítógépet. A toborzónapokon az érdeklődők megismerkedhettek a számítógépre telepíthető kommunikációs eszközökkel, kipróbálhatták, hogy milyen egy kommunikáló tablettel kávét kérni egy étteremben, vagy elmondani panaszukat egy orvosi rendelőben.

A Korlátok nélkül programba azért csatlakozott egyesületünk, mert a projekt azokat a társainkat szólítja meg, akiknek sérültségükből kifolyólag nagyobb hátrányokkal kell megküzdeniük a mindennapokban. Sokuk a négy fal közé bezárva él, azonban ha csatlakoznak a programhoz, akkor számukra is jobban kinyílik a világ, elérhetőbbé válnak a speciális technikai eszközökkel a társas kapcsolatok, a munka, a szórakozás, és könnyebb lesz az életben való érvényesülés.” (Roszik Csaba, a Mozgáskorlátozottak Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete elnöke)

Országos infokommunikációs tájékoztató napot rendeztünk az Országos Orvosi és Rehabilitációs Intézetben, valamint helyi tájékoztató napokat szerveztünk a MEOSZ hajdúszoboszlói és budapesti rendezvényeihez kapcsolódva is. Emellett megjelentünk a Sziget Fesztiválon és az Egyetemisták és Főiskolások Országos Turisztikai Találkozója (EFOTT) fesztiválon is.

A huszonkét helyszínen - minden megyét érintően – megtartott toborzónapjainkkal, valamint a tájékoztató napjainkkal összesen 1464 embert értünk el. Ezen felül több mint száz sajtómegjelenés hívta fel a figyelmet a program által kínált lehetőségekre.



1.3. A PROGRAMBA BEVONT MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK

Jelentkezési felhívásunkat közzétettük a sajtóban, internetes fórumokon, valamint tagszervezeteink hírleveleiben is. 1046 fogyatékos ember jelentkezett az úgynevezett bekerülési kérdőív kitöltésével. A jelentkezésben tagszervezeteink, mentoraink segítettek, így olyan mozgáskorlátozott embereket is elértünk, akiknek korábban nem volt sem számítógépe, sem e-mail címe.

A projektre az ország egész területéről jelentkeztek, nyolc megyéből 60 embernél többen töltötték ki az úgynevezett bekerülési kérdőívet. Budapestről, Pest megyéből és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből jelentkeztek legtöbben.

A tagszervezeteinkkel arra törekedtünk, hogy olyan embereknek is felkínáljuk a program által biztosított lehetőségeket, akik eddig láthatatlanok voltak a társadalom számára. Figyelmet fordítottunk arra, hogy ne csak a nagyvárosokban, hanem a vidéki városokban, kistelepüléseken, falvakban élő mozgáskorlátozott embereket is megszólítsuk. A programban résztvevők közel 30 százalékának lakóhelye falu, község, külterület illetve tanya volt. Több olyan összefüggést is feltártak a projekt keretében végzett kutatások, amelyek bemutatják a súlyosan mozgáskorlátozott emberek életét körülvevő akadályok és a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés kapcsolatát. Ezeket a jellemzőket figyelembe vettük érdekvédelmi munkánk során, illetve a szolgáltatásunk megtervezésekor is.

A bekerülési kérdőívek alapján a demográfiai adatokat tekintve hasonló arányokat mértünk a programba jelentkezők és a bekerült mozgáskorlátozott emberek körében, ezekből kiemelünk pár jellemző adatot. A jövedelem nem volt kiválasztási szempont, de az átlagosnál alacsonyabb jövedelmi viszonyokat tapasztaltunk: a résztvevők 85 százalékának jövedelme nem haladja meg a havi százötvenezer forintot. A résztvevők csupán 33 százaléka válaszolta azt, hogy dolgozik, 5 százalék tanuló és 14 százalék álláskereső, amely azért is mondható alacsony aktivitási aránynak, mert a programba 18-63 év közötti mozgáskorlátozott emberek kerülhettek be. A munkahelyi elrendelkezők alacsony hányadával összefüggésbe hozható a legmagasabb befejezett iskolai végzettség eloszlása is. A résztvevők majdnem felének nincs középfokú végzettsége, 21 százalék körüli az aránya azoknak a mozgáskorlátozott embereknek, akiknek a befejezett 8 általános iskola a legmagasabb iskolai végzettsége.

A projektbe azokat a mozgáskorlátozott embereket vontuk be, akik kerekesszékesek, aktív korúak, illetve akik hagyományos módon lassan vagy egyáltalán nem tudják számítógépeiket használni. A bekerülési kérdőívet kitöltők több mint 60 százalékának szüksége van személyes segítségre is a napi rutinfeladatok elvégzéséhez, és csupán 6,9 százalékuk mondja azt, hogy ellátja magát teljes mértékben. **A kutatásunkban arra jutottunk, hogy éppen a támogatást igénylő mozgáskorlátozott emberek azok, akik kiszorulnak a különböző szolgáltatásokból, az ügyintézésben mások segítségére szorulnak.**

A mozgáskorlátozott emberek szempontjából a szociális ellátórendszer legfontosabb eleme a támogató szolgálat, mely a súlyosan fogyatékos emberek szállításáért, otthoni gondozásáért felel, valamint a lakáson kívüli közügyintézésüket segíti. E szolgáltatás területi lefedettségi hiányai, valamint a szűkös működési keretei képezik az egyik legnagyobb akadályt, ami a mozgáskorlátozott embereket érinti. A programba 99 olyan ember került be (a résztvevők 17,4 százaléka) aki napi szinten személyi segítségre szorul, azonban a szolgáltatás nem elérhető a településen ahol él, vagy kapacitáshiány miatt nem kötnek vele szerződést a szolgáltatók. Azt is megállapítottuk, hogy minél nagyobb valakinek a segédeszköz és a személyi segítség igénye, annál inkább elégedetlen a támogató szolgálatok ellátásával. Azon résztvevők közül, akiknek szüksége lenne a támogató szolgáltatásra, csupán 28,3 százalék az, aki elégedett a támogató szolgálat szolgáltatásaival, a többieknek kevésnek bizonyul a szolgáltatás, vagy egyáltalán nem elérhető számukra. A községben vagy faluban élők számára leginkább elérhetetlen a szolgáltatás, és az ő arányuk a legalacsonyabb azok között is, akik elégedettek a szolgáltatással. Ráadásul a helyi akadálymentes tömegközlekedés is a községekben és a falvakban hiányzik leginkább.

A résztvevők 30 százaléka nyilatkozta azt, hogy önállóan intézi ügyeit. A bevont mozgáskorlátozott emberek több mint felének nehézséget jelent a hivatalokba való eljutás és a hivatalokba való bejutás is. Ötfokú elégedettség skálán a résztvevők csupán 7 százaléka jelölte meg azt, hogy teljesen elégedett azzal, hogy „oda megy, ahova szeretne”.

Kutatásunk során a hivatali ügyintézés a támogató szolgálatokhoz való hozzáférési adatokkal együttesen is megvizsgáltuk. Megállapítható, hogy akiknek nincs szükségük támogató szolgálatra azok a többiekhez képest nagyobb arányban intézik egyedül ügyeiket, míg azok, akikkel nem kötött szerződést a támogató szolgálat, inkább mások segítségét veszik igénybe. Ehhez hasonlóan, akik igénybe veszik a támogató szolgáltatást, de az nem elegendő számukra, azoknak nagyobb arányban intézik mások a hivatalos ügyeiket, illetve az ügyintézés közben fizikai nehézségekbe ütközők is szignifikánsan nagyobb arányban elégedetlenek a támogató szolgáltatással.

A projekt kezdetén felvett adatokból láttuk azt is, hogy azok használták többféle ügyintézésre a már meglévő eszközeiket, akiknek a mindennapokban nem volt szükségük annyi segítségre. Mindezek alapján bizonyítottunk, hogy a különböző hátrányok összeadódnak, így a kerekesszékes emberek csoportján belül is további hátrányokat okoz a közösségi szolgáltatások és az akadálymentes közlekedés hiánya. Különösen igaz ez akkor, ha a mozgáskorlátozott ember személyi segítségre szorul.

A résztvevők életét, önállóságát befolyásolja, hogy 9 százalékuk intézményben él, ahol teljes körű ellátásban részesül. A projekt ideje alatt 15-en költöztek ki és 16-an költöztek be bentlakásos ellátásba. Az intézményben élő 58 aktív korú mozgáskorlátozott személy kétharmada fogyatékos személyek számára szakosodott intézményekben, további majdnem egyharmaduk idős személyek számára fenntartott otthonokban lakik. Ami azért aggályos, mert aktív korú mozgáskorlátozott emberekről van szó. Egy fő gyermekvédelmi utógondozó otthonban él, további egy résztvevő pedig pszichiátriai betegek otthonában kap ellátást. Legtöbben (27 fő) a 16-50 fő számára kialakított épületekben él, de az intézményben élők közel fele (26 fő) 50 főnél nagyobb épületben él, miközben a 15 fő, vagy annál kisebb családiásabb házban mindössze 5 ember lakik. A mozgáskorlátozott emberek számára nem elérhetőek megfelelő számban a kis létszámú szociális szolgálatok, ezzel magyarázható, hogy 6 személyesnél kisebb épületben és támogatott lakhatásban élő programrésztvevőt nem regisztráltak a mentorok.

A résztvevők közül 14 ember áll gondnokság alatt; közülük cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt 8 fő, cselekvőképességet részlegesen korlátozó gondnokság alatt 6 fő áll. Közülük 12 főnek aláírási nehézsége is van. Támogatott döntéshozatal mindössze három személyt segít, akik családjukkal élnek, az intézményben élő résztvevők közül senki sem részesül ebben a segítségnyújtási formában.

A projektben résztvevők közel 20 százaléka nyilatkozott úgy, hogy mozgásállapotából kifolyólag aláírási nehézsége van, 6,9 százalékuk egyáltalán nem képes aláírni. Ők nagyobb arányban jelölték azt, hogy más intézi helyettük hivatalos ügyeiket. Az aláírási nehézséggel küzdő mozgáskorlátozott résztvevők a projekt elején azt jelezték, hogy személyes ügyintézésük, a nyomtatványok kitöltése többségüknek nehézséget okoz.

Felső végtag érintettség kapcsán a projektbe bevontak 44 százaléka nyilatkozott úgy a program elején, hogy lassabban tudja használni a gépet, mint egy átlagember, közel 40 százalékuk szerint mozgáskorlátozottságuk valamilyen szinten befolyásolja a számítógépének használatát. A résztvevők több mint 30 százaléka úgy érzi speciális eszközre lenne szüksége, és a résztvevők 30 százalékának kell személyi segítség a számítógépének használatához. A bekerülő személyek 17 százaléka jelezte, hogy kommunikációjában is segítené egy számítógépes eszköz. A résztvevők többsége számára teljesen ismeretlenek voltak a programban elérhető kommunikációs és asszisztív eszközök.

Kutatási eredményeink kiemelik a fogyatékos emberek társadalmi felzárkóztatására irányuló projektek fontosságát és alátámasztják Szövetségünk érdekvédelmi munkáját is.

II. A MEOSZ HIÁNYPÓTLÓ KOMPLEX TÁMOGATÁSI RENDSZERE



„Azok a sorstársaink, akiknek szüksége van ezekre a speciális eszközökre, ezekre a speciális technológiákra, most olyan lehetőséget kapnak ezáltal a pályázattal, amelyben önállóan tudnak nemcsak ügyeket intézni, hanem új készségekkel, új kompetenciákkal, némi önbizalommal felvértezve olyan dolgokat is tudnak csinálni, önmegvalósításuk elemeként, amelyre korábban esetleg nem gondoltak, vagy nem volt lehetőségük vagy már régóta vágytak rá. Tehát komplex segítség ez a pályázat.”

(Szekeres Pál miniszteri biztos)

A Korlátok nélkül című projektben olyan komplex támogató rendszert építettünk ki, amelyben a különböző szakmák képviselői – szomatopedagógus, informatikus, rehabilitációs mentor, pszichológus, jogász – a szakterületek ismeretanyagát ötvözve és összehangolva munkálták ki és valósították meg a mozgáskorlátozott emberek infokommunikációs akadálymentesítését. **A komplex támogató rendszer résztvevői a sorstársi rehabilitációs mentorok, a szomatopedagógus és informatikus szakemberek valamint a MEOSZ egyedi fejlesztésű portálja.** A MEOSZ szakemberei hiánypótló jelleggel dolgozták ki a mozgáskorlátozott emberek igényeinek megfelelően az eszköz kiválasztási folyamat lépéseit. Nemcsak a döntést vagy az eszközosztást kísértük végig, hanem a közügyintézés is támogattuk, azt a folyamatot, melynek során az informatikai eszközök használata napi rutinná válik. A konstrukció szakszerű működéséért átfogó képzési, felkészítési tevékenységet végeztünk. A módszerek gyakorlati megvalósulását támogató motiváló sorstársi mentorok, informatikus-helpdeskes kollégák és a tagegyesületek munkatársainak felkészítése, képzése mellett, a közszolgáltatásban dolgozók szemléletformálása is a hároméves munkánk része volt azért, hogy a mozgáskorlátozott emberek számítógép-használatát lehetővé tevő vagy könnyítő információs és kommunikációs technológiai eszközök használata természetessé és elfogadottá váljon.

A projekt során mindvégig az egyéni szükségletekre épülő, komplex támogatást tartottuk szem előtt, amit az alábbiak szerint valósítottunk meg. A projektbe való sikeres jelentkezés után a sorstársi rehabilitációs mentorok személyesen keresték fel a résztvevőket otthonaikban, lakókörnyezetükben és ismertették velük az alapeszközök és az asszisztív eszközök által kínált lehetőségeket. Közreműködésükkel a MEOSZ együttműködési megállapodást kötött a résztvevőkkel. A szerződésben az eszközök és a portál használata mellett a jelentkezők vállalták, hogy eszközeiket online és személyes közügyintézésre használják és minimum 6 közügyintézést rögzítenek a portálon. Így indult a mentor mentorált mozgáskorlátozott sorstársak egyenrangú kapcsolatán alapuló közös munka.

A mentorral közösen felvett önértékelő kérdőív - más nevén Eszköz kiválasztó kérdőív - segítségével a mozgáskorlátozott emberek maguk tudták beazonosítani, hogy a jelenlegi életükben hol fordulnak elő az önállóságot gátló tényezők, maguk gondolták végig milyen eszközök lennének.

nek a hasznukra. A kérdőív alapján a szomatopedagógus szakemberekkel történő egyeztetés után döntött el, hogy a résztvevők milyen informatikai alapeszközt kapnak, illetve indokolt esetben kipróbálhatták az asszisztív és pozicionáló eszközöket is a megfelelő számítógép-használatuk biztosítása érdekében. A pozicionáló eszközök a megfelelő testhelyzet kialakítását biztosító be-
rendezések (pl.: alkartámasz, csúszásgátló, kapaszkodó, tablettartó). A speciális egérkiváltó esz-
közök és billentyűzetek sorolhatók az asszisztív eszközök csoportjába (pl.: tekintékövető egér,
hanyattegér, joystick). A kommunikációs akadályokkal élő mozgáskorlátozott emberek, akiknek
beszéde nehezen vagy egyáltalán nem érhető kommunikációs szoftvereket igényelhetnek.



A PROJEKT ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ESZKÖZÖK

Tagszervezeteink szervezték azokat az eszközátadásokat, ahol a résztvevők először az alapeszközöket kapták meg, és ahol a program által fejlesztett portál használatára is felkészítettük őket.

A pozicionáló eszközök és az asszisztív eszközök a résztvevők otthonaiban kerültek átadásra és beállításra a mentorok illetve indokolt esetben a szomatopedagógus kollégák által.

A MEOSZ portál távsegítségként funkcionált, hiszen rajta keresztül könnyen kapcsolatba lehetett lépni a sorstársi rehabilitációs mentorokkal. A portálon a résztvevők és a mentorok közösen dolgoztak, együtt rögzítették azokat a közügyintézéseket, melyekhez a mentorált embereknek támogatásra volt szükségük. A portálon keresztül a helpdeskes kollégákhoz informatikai ügyekben, a szomatopedagógus kollégákhoz pedig az asszisztív és kommunikációs eszközök kapcsán lehetett fordulni, ha a mentori segítség nem volt elegendő.

A programba bevont súlyosan mozgáskorlátozott résztvevők így komplex segítséget kaptak ahhoz, hogy önállóságuk növekedjen és számítógépeiket a mindennapjaik hasznos részeként közügyintézésre használják. Olyan közügyintézésekre motiváltuk őket, melyek korábban gondot jelentettek számukra.

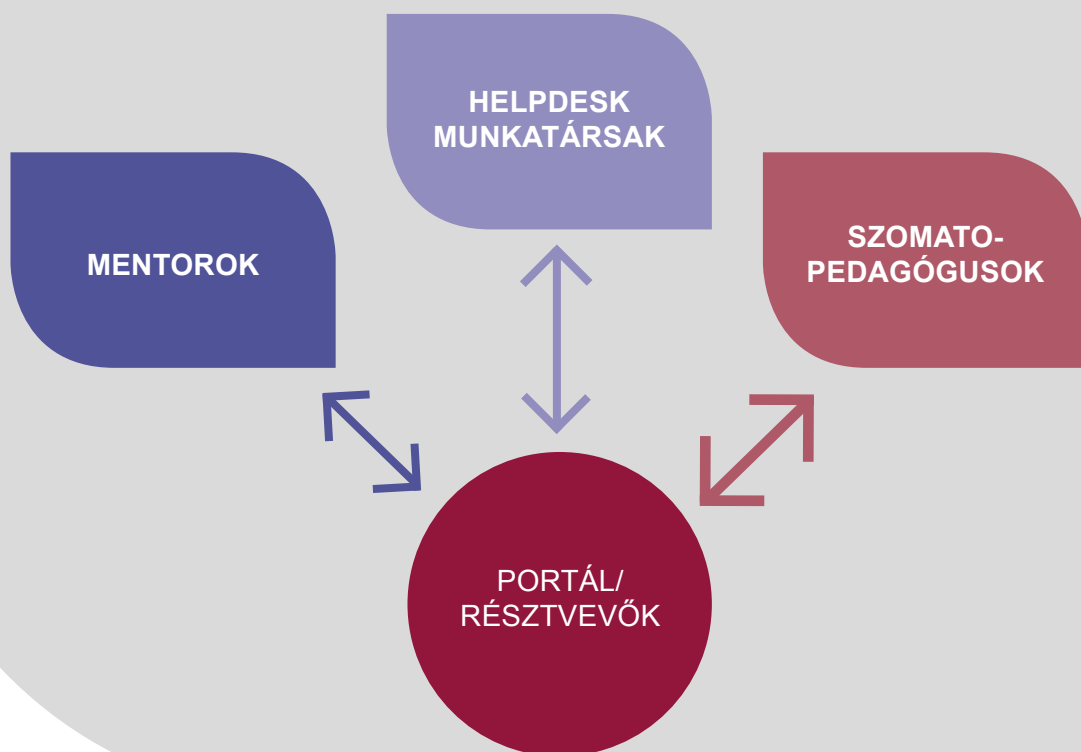
A komplex rendszer kiépítésénél a hazánk által a 2007. évi XCII. törvényben ratifikált a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény (továbbiakban Egyezmény) elvei szerint jártunk el. Az Egyezmény állami kötelezettségvállalást jelent a fogyatékos emberek társadalmi részvételének biztosítása érdekében. A dokumentum és a Korlátok nélkül című projekt számos helyen kapcsolódik egymáshoz. Az Egyezmény 26. cikke szerint a fogyatékos embereknek a sorstársi tanácsadást és az önállóságukhoz szükséges támogató technológiákat is a rehabilitációs vagy rehabilitációs folyamat részeként biztosítani kell.

A projektben ezért az Egyezmény kívánalmainak megfelelően nemcsak eszközosztás történt, hanem a mozgáskorlátozott emberek számára szükséges szakmai és sorstársi támogatás is elérhetővé vált

2. 1. MEOSZ PORTÁL A PROJEKT ÁLTAL FEJLESZTETT TÁVSEGÍTSÉG

A komplex támogatói rendszer fontos eleme a MEOSZ munkatársai által fejlesztett internetes portál. Újdonságként fejlesztettük ki, teszteltük és üzemeltettük a MEOSZ portált, mely távsegítségként funkcionált, így a résztvevő pár kattintással az otthonából léphetett kapcsolatba a mentorokkal és a program szakembereivel. A fejlesztés a mozgáskorlátozott emberek különböző mozgásállapotával is jól használható, tableten és laptopon is fut. A portál online interaktív csatorna és felület, amely támogatást nyújt a programban résztvevők számítógép használatához, az infokommunikációs akadálymentesítéshez, az önálló közügyintéséhez.

A PORTÁL, MINT TÁVSEGÍTSÉG



A portál az a távsegítség, kommunikációs csatorna, mely összekapcsolja a mentorok, a helpdesk munkatársak, valamint a szomatopedagógusok munkáját. A portál felhasználói, a résztvevők és a mentorok ügyeket indítanak ezen a felületen annak megfelelően, hogy közügyintézésben kérnek tanácsot, informatikai probléma lépett fel, illetve az asszisztív eszközeik kapcsán kérnek segítséget. A portál használata dokumentált, így egy adatbázis is kiépült, amely rögzíti azt, hogy az egyes mozgáskorlátozott emberek milyen problémákat oldottak meg akár a közügyintézéseik, akár a kapott eszközeik kapcsán. Ebből adódóan visszamenőleg is megtalálhatóak a portálon indított ügyek, azok célja, lépései, eseményei, a mentor és a résztvevők értékelései egyaránt. Az így nyert adatokat összesítettük, illetve másodlagos elemzéseket is készítettünk a mozgáskorlátozott emberek közügyintézéseiről és számítógép használatáról.

A portált úgy alakítottuk ki, hogy lehetőséget teremt a minőségbiztosításra is, hiszen a mozgáskorlátozott résztvevők értékelik a mentor munkáját, melyet a MEOSZ központban dolgozó munkatársak láthatnak. A résztvevők és a mentorok közötti kapcsolattartás napi szinten követhető, dokumentált, az adatvédelmi szabályoknak teljes mértékben megfelelően működik. Mindemellett partneri viszonyon alapul, hiszen a résztvevő minden információt lát magáról, nincs olyan rávonatkozó dokumentáció, amelyhez ne férne hozzá.

Alábbi táblázat összefoglalja a közügyintézkések, az informatikai és az asszisztív eszközök kapcsán nyújtott online rögzített tanácsadás főbb számait.

MEOSZ portál távsegítség típusa	Ügyek tartalma	Segítségnyújtás száma
Közügyek	Mentor közreműködésével megoldott közügyek, és a mentorálás lépéseit tartalmazó események	2717 ügy kapcsán 6102 olyan eseményt rögzített a portál, melyben a mentorok közreműködtek
Informatikai ügyek	Informatikai, számítástechnikai problémák, melyet alapesetben a mentor, bonyolult kérdésekben a helpdeskes kollégák oldanak meg	122 esetben mentori segítségnyújtás, 345 esetben pedig a helpdesk munkatársak szakmai támogatására volt szükség.
Szakmai- rehabilitációs ügyek	Asszisztív eszközök beüzemelése, valamint a használat során jelzett problémák megoldása	139 esetben mentori támogatás, 60 esetben gyógypedagógusi segítségnyújtás a kiosztott eszközök kapcsán
<i>A projekt által biztosított komplex támogatás számokban</i>		

A MEOSZ portálon kaptak helyet a projekt szomatopedagógus és informatikus kollégái által kidolgozott segédanyagok is. Ez a több mint 70 videó és szöveges oktatóanyag (úgynevezett tutorial), azért is egyedülálló, mert a különböző szakemberek által készített és lektorált tartalmak praktikus, könnyen követhető információkat tartalmaznak. Tutoriálok készültek az elérhető asszisztív és az alapeszközök használatához, beállításukhoz, a közügyintézkésekhez, illetve a portál működése kapcsán is. Továbbá a portálra feltöltöttünk olyan ingyenesen elérhető programokat, lehetőséget, melyek a mozgáskorlátozott embereknek infokommunikációs akadálymentesítése kapcsán hasznosak lehetnek.

2.2. SORSTÁRSOK A MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK ÖNRENDELKEZÉSÉÉRT

A projektben dolgozó sorstársi segítők feladata az ügyintézkések, valamint a megfelelő eszközök használatának támogatása volt, azonban legalább ilyen fontos az a kölcsönös kapcsolat, ami a mozgáskorlátozott emberek között kialakult. A fogyatékos emberek által nyújtott támogatás esetén a motiváló erő abban rejlik, hogy a sorstárs a saját önállóságát példaként hozva bizonyítja, hogy minden ember képes arra, hogy saját életére nézve döntéseket hozzon.

A MEOSZ elnöksége a sorstársi segítsérről állásfoglalást fogadott el a projekt indulásakor, mely szerint „Soha senki sem lehet elég kompetens a körülötte lévő akadályok beazonosítására, mint maga az érintett fogyatékos ember, ezt erősítik a sorstársak egymásban. Az azonos vagy hasonló problémák felismerése, megosztása támogató erőt tud adni, abban a folyamatban, amely a különböző társadalmi interakciókban a fogyatékos emberek egyenrangú partnerségéhez vezet (legyen ez egy egyszeri ügyintézés, vagy egy oktatási helyzet).”

A projektben foglalkoztatott sorstársi segítőknek a sorstársi rehabilitációs mentor elnevezést adtuk, kiemelve, hogy rehabilitációs céllal és személyes kapcsolatot kialakítva segítik a mozgáskorlátozott embereket. A projekt során képzett 45 sorstársi rehabilitációs mentor feladata olyan segítségnyújtás, amely saját tapasztalatain alapszik, és amelyben a fogyatékos emberek egyenrangú félként vesznek részt, egymást kölcsönösen támogatják.



Mivel a munkánk folyamatos kapcsolattartást igényelt, jobban tudtam motiválni azokat a résztvevőket, akiket mentoráltam, több lehetőség volt a mindennapjaikra hatással lenni, és ezzel magamat is mindig új dologgal inspiráltam.

(a projekt egyik mentora)

A mentor hozzásegíti sorstársát ahhoz, hogy saját maga megtalálja a számára legjobb megoldást. A sorstársi rehabilitációs mentorálás fókuszában minden esetben az önállóság támogatása, a függetlenség elérése és a társadalmi részvétel áll.



Azért csatlakoztam a programhoz, mert örültem annak, hogy sérültként is kíváncsiak a véleményemre, tapasztalataimra. A programnak köszönhetően, úgy gondolom, sokkal nyitottabb lettem, többet kommunikálok az emberekkel és az online térben, több lehetőségem van az ügyintézésről illetően. Sokkal jobban eligazodom az online világban is. A program számomra egy szabadabb életet biztosított.

(a projekt egyik résztvevője)

A mentorok országos hálózatba szerveződve folyamatosan tartották a kapcsolatot a hozzájuk tartozó mozgáskorlátozott emberekkel. Részt vettek a toborzásban, az eszköz kiválasztás folyamatában, támogatták a közügyintézés, az alapeszközök és az asszisztív kommunikációs eszközök használatát. A mentor tevékenysége egyfajta első lépcsőként is funkcionált akár informatikai problémáról, akár asszisztív eszközről volt szó. Azt kértük a résztvevőktől, hogy először hozzájuk forduljanak. A majd két éves kapcsolat során a mentorok csak olyan mértékben támogatták, motiválták a résztvevőket, amennyire azt az érintettek igényelték.

”

A program alatt a sok biztatás, megerősítés azt hozta ki belőlem, amit azelőtt csak szerettem volna, bátrabb, határozottabb lettem.

(a projekt egyik résztvevője)

A mentorok és programban résztvevők közös munkája minden esetben más és más volt. Nagyon fontosnak tartottuk, hogy a képzés után is összefogjuk a mentorok tevékenységét, ezért hálózati koordinátor kollégáink napi kapcsolatban álltak velük. A mentorok pszichológushoz fordulhattak, ha munkájuk kapcsán szükségét érezték. A kollégáink ezen túlmenően havonta csoportos esetmegbeszélőkön, félévente mentortalálkozón és egy alkalommal kompetenciafejlesztő tréningen is részt vettek.

A projektben biztosított kétéves mentori támogatásnak több esetben volt olyan hatása, hogy a résztvevő egyre kevésbé szorult rá családja segítségére.

”

Ez a program számomra önbizalmat adott és segített tisztázni, hol vannak az életemben még akadályok! Mentorom segítségével nagyon sokat tudtam változni és változtatni. A program segített elkülöníteni a saját céljaimat a családtagjaim céljától! Ez a program segített elindulni az életben az önállósodás, önálló gondolkodás útján! Hálás vagyok a lehetőségért, hogy a programba bekerültem.

(a projekt egyik résztvevője)

Az egyik mentor a választás lehetőségét emelte ki az önállóság kapcsán. *A programba bevont egyik résztvevőnek „lehetősége nyílt azt mondani dolgokra, hogy NEM. Korábban nem volt választása, csak a gondozó akarata érvényesült.”*

A mentoroknak sajátos helyzete volt az intézményben élő mozgáskorlátozott emberek támogatásában, hiszen az intézményi kultúra azt jelenti, hogy gyakran az intézményben lévő automatizmusok miatt nincs lehetőség a lakók egyéni igényeire reagálni. Az intézmény „ellátottja” uniformizált segítséget kap, sokszor olyan dolgokban is, amit képes lenne egymaga ellátni, saját döntést hozni.

”

X.Y. általam mentorált résztvevő, mivel otthonban él, ezért sok mindent megcsináltak helyette, ügyintézés terén. Ebben nagyon sokat fejlődött, hiszen a pandémia miatt az otthonban nem tudtak már segíteni neki egyes ügyek elintézésében, és rájött, hogy ezeket saját maga is el tudja végezni. Ha kellett segítség, mindig a háttérben voltam, de túlnyomó részt egyedül intézte ügyeit a laptopja segítségével.

(a projekt egyik mentora)

A projekt végén értékelő kérdőívvel fordultunk a résztvevőkhöz, melyben a mentorok szerepére is rákérdeztünk. Az online kérdéssort 525 résztvevő töltötte ki. A mentorált emberek 89 százaléka azt nyilatkozta, hogy havonta többször beszél mentorával, a kapcsolatfelvételt a válaszadók 70 százaléka szerint felváltva kezdeményezik. A résztvevők 41 százaléka minden közügyintézés előtt megkérdezi a mentorát, míg 54 százalékuk csak a bonyolult ügyekben, vagy akkor, ha elakad az ügyintézésben.

Az értékelő kérdőívben rákérdeztünk arra is, hogy összeségében a mentor segítette-e elő fejlődésüket. A válaszadók 85 százaléka nyilatkozott úgy, hogy a mentor elősegítette fejlődését a közügyintézés területén. 80 százalékuk az eszközhasználat, 70 százalékuk az önállóság, és 73 százalékuk az érdekérvényesítés területén való fejlődés kapcsán ismerte el a mentor szerepét.

A mentorról való kapcsolatokról az értékelő kérdőívre válaszolók 56 százaléka nyilatkozta azt, hogy jó a kapcsolatuk, gyakran beszélnek egymással, további 20 százalék pedig azt, hogy szinte bizalmi kapcsolatban áll segítőtjével. A résztvevők 20 százaléka, 106 ember jelölte meg, hogy csak a projektben való közös feladatokra korlátozódik a mentorról való kapcsolata.

A mentorokat is megkértük a projekt zárásakor a résztvevőkkel kialakult kapcsolatuk, együttműködésük értékelésére. A mentorok több mint fele, 24 fő azt válaszolta, hogy minden hozzá tartozó mozgáskorlátozott emberrel nagyon jó kapcsolatot ápol. 20 kolléga pedig azt válaszolta, hogy a mentorált emberek többségével nagyon jó partneri, baráti kapcsolatokat sikerült kialakítani. A konkrét számokra rákérdezve – munkatársaink szerint – a résztvevők 85 százalékával nagyon jó kapcsolatot sikerült kialakítani. 175 főnél a projektre korlátozódik a kapcsolatuk. A résztvevők 82 százalékánál vélték sikeresnek azt a mentori támogatást, melyet a közügyintézéshez nyújtottak. A mentorok úgy ítélték meg, hogy a mentorált emberek 70 százalékánál tapasztaltak pozitív változást az önállóság megerősödését illetően. Továbbá úgy nyilatkoztak, hogy a résztvevők támogatása során 70 százalékuknál volt hangsúlyos az online közügyintézés.



2.3. KOMPLEX TÁMOGATÁS SZEMÉLYRE SZABVA



Mivel úgy élek önálló életet, hogy nem tudok önállóan élni technikailag, ezért kiemelten fontos, hogy pontosan tisztában legyek azzal, hogy mire vagyok képes, és mire nem. Mikor, miben van szükségem segítségre. Azt is tudnom kell, hogy mit, hogyan tudok egyedül megoldani.

(a projekt egyik résztvevője)

A komplex támogatási rendszer kidolgozásánál a rehabilitációs szakmai elveket vettük alapul, így olyan mértékben és módon támogattuk a mozgáskorlátozott embereket a projektben, ahogy azt a céljaik teljesítése érdekében megfogalmazták és igényelték. A projekt kezdetekor olyan új felmérő módszert hoztunk létre, mely a mentori munkát is elindította, segítette az asszisztív eszközválasztást és a résztvevők informatikai ismeretét is feltérképezte.

Két szomatopedagógus kollégánk szakmai koordinációja tette lehetővé, hogy a különböző mozgásállapotú, esetenként beszédükben is akadályozott emberek megtalálják a nekik megfelelő asszisztív eszközt, vagy eszköz-kombinációt. Fontosnak tartottuk, hogy a projektben olyan gyógypedagógusok dolgozzanak, akiknek szomatopedagógiai (a gyógypedagógia kifejezetten mozgáskorlátozott emberek fejlesztésére specializált szakága) végzettsége van és többéves szakmai gyakorlattal rendelkeznek. A szakemberek fejlesztették ki a MEOSZ Eszköz kiválasztó kérdőívét, melyet a szerződéskötés után mentoraink vettek fel.

Az Eszköz kiválasztó kérdőív egy általunk összeállított többszempon t u felmérés, amely végigvezeti a mozgáskorlátozott embert az asszisztív eszközhasználatot befolyásoló minden lehetséges szemponton. Ezeket a szempontokat, valamint az eszközválasztás lépéseit a Matching Person & Technology (továbbiakban: MPT) amerikai felmérő módszerből kiindulva határozták meg kollégáink. A Marcia J. Scherer és társai által kidolgozott modell lényege, hogy a kiválasztott segéd-eszközök kombinációja az érintett személy és környezete számára is jól használható legyen, ne csak a szakember számára legyen optimális. Scherer és társai felmérésüket folyamatorientált módszerként írják le. Az MPT kérdőívek a kitöltőt abban segítik, hogy a felmérés során – figyelembe véve az életmódját, szükségleteit és igényeit – térképezze fel képességeit, erősségeit és gyengeségeit. A folyamat középpontjában nem a szakember tudása, hanem a kitöltő önismernete és önértékelése áll. A kérdőívek úgy épülnek egymásra, hogy az általános szempontok felől közelít az igények felé. A kitöltő személy és segítője a kitöltési célok alapján egy közös megoldáskereséssel a rövid és középtávú célok közül a legfontosabbnak minősítettekre ad megoldási javaslatot. Az MPT lényege az, hogy a felhasználó ki is próbálhatja az eszközöket, valamint az alkalmazott eszközök utókövetése is megtörténik.

A MEOSZ Eszköz kiválasztó kérdőíve azzal kezdődik, hogy a résztvevők megfogalmazzák céljait, melyeket el akarnak érni a projekt során. Ezután segít feltérképezni, hogy a kérdőív kitöltőjének mely területeken vannak erősségei és korlátozottsága és mit szeretne elérni az asszisztív eszközzel. Itt nemcsak a mozgásos, érzékelési és beszédfunkciókat veszi sorba, hanem a mindennapi élet egyéb területeit is. Ezek a Funkcióképesség, Fogyatékoság és Egészség Nemzetközi Osztályozása (FNO) felmérésből ismert területek, mint például a közlekedés, a közösségi élet, a munkavállalás és a közügyintézés. A felmérésben rákérdeztünk arra is, hogy milyen technológiai eszközöket alkalmaz vagy alkalmazott korábban a résztvevő, milyenek a számítógépes kompetenciái.

A MEOSZ az orvosi szempontú megközelítések helyett olyan utat választott, melyen a mozgáskorlátozott emberek önismerete, döntési kompetenciái nőnek, és megismerik azokat a szempontokat, melyek az asszisztív eszközök kiválasztása során fontosak lehetnek. Így a folyamat elején világossá válik, melyek a fejlesztendő területek, a program résztvevői mi alapján választottak asszisztív eszközt. A kérdőív felvétele egyúttal a mentorálás egy fontos lépése is volt, ahol a mentoroknak lehetőségük nyílt megismerni a résztvevőket, céljaikat.

A MEOSZ egyfajta látásmódot is kínált ezzel a mozgáskorlátozott embereknek, a környezetben lévő akadályokkal való együttélés helyett a korlátok lebontásában segített.



III. KÉPZÉSEK A MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK SZEMÉLYRE SZABOTT TÁMOGATÁSA ÉRDEKÉBEN

A MEOSZ programját úgy valósította meg, hogy azok eredményei hosszútávon beépüljenek a szervezet és a mozgáskorlátozott emberek életébe. A projekt során kidolgozott négyféle képzés, felkészítés a komplex támogató rendszer minden szereplőjét felkészítette a sikeres megvalósításhoz szükséges ismeretekkel. **A felkészítéseket és a hozzájuk tartozó anyagokat a MEOSZ által mindig is képviselt semmit rólunk nélkülünk elv mentén állítottuk össze. Olyan képzéseket dolgoztunk ki, amelyek a különböző szakmák ismeretanyagából kiemelik azokat a gyakorlati tudnivalókat, melyek a mozgáskorlátozott emberek mindennapi élete szempontjából fontosak.** Felkészítéseink többek voltak tudásátadásnál, a kompetenciafejlesztésre és a szemléletformálásra is hangsúlyt helyeztünk.

A felkészítésekkel 122 szakembert és a 600 résztvevőt értünk el. Minden felkészítés mellé készítettünk kézbe vehető segédanyagot, valamint minden oktatási alkalomhoz tartozik forgatókönyv és különböző bemutató anyagok is, hogy az alkalmakat a későbbiekben is meg lehessen tartani. A felkészítések megvalósításában – oktatóként – és a tananyag összeállításában is részt vettek kommunikációjukban akadályozott súlyosan mozgáskorlátozott emberek, akik bemutatták az AAK gyakorlati használatát is.

3.1. SORSTÁRSI REHABILITÁCIÓS MENTORÁLÁS KÉPZÉS

A sorstársi rehabilitációs mentorálás képzést a projekt során dolgoztuk ki és akkreditáltuk. A képzés sikeres elvégzése a mentorok foglalkoztatásának feltétele volt.

A képzés 48 órás, melyben az oktatási rész után egy 16 órás tréning is szerepelt. Egy képzést egyszerre maximum 25 embernek tartottunk, míg a tréningek csoportbontásban legfeljebb 12 fő részvételével zajlottak. 2018 augusztusától elkezdődtek a képzések, kettőt nyáron, a harmadikat ősszel tartottunk meg.

A mentorképzésre való jelentkezést országosan hirdettük meg, hiszen országos hálózatot alkotunk, minden megyében dolgoztak mentorok. A több mint 150 jelentkező közül 130 fővel készült interjú, végül a három képzést összesen 71 fő kezdte el, és 67 mozgáskorlátozott ember tett sikeres vizsgát.

A képzés a mozgáskorlátozott emberek életét befolyásoló általános társadalmi akadályoktól kezdve, a fogyatékos emberek személyes életében megjelenő egyéni megoldásokig átfogó tudással vértette fel a mentorokat. A képzés további célja a mentoráláshoz kapcsolódó szemléletformálás. Arra készítettük fel kollégáinkat, hogy ne adjanak kész válaszokat, utasításokat az általuk mentorált részt vevő számára, hanem abban támogassák őket, hogy mindenki maga találja meg a számára ideális megoldást. **A mentorokat felkészítettük a partnerségi kapcsolaton alapuló mentorálásra úgy, hogy az egyes témaköröknél személyes tapasztataikra, megélt élményeikre is építettünk.**

”

Nemcsak jó hangulatú, hanem szakmailag is megalapozott, technikai- és személyiségfejlesztő képzésen vehettem részt, amely hozzásegített, hogy mozgáskorlátozottként nemcsak képes legyek minél jobban érvényesíteni a jogaimat, hanem ezt hatékony módon adaptáljam is tudjam a súlyosan mozgáskorlátozott mentoráltjaim speciális életkörülményeire.

(a projekt egyik mentora)

A képzés részeként a mentorokat gyakorlati szituációs feladatokon keresztül készítettük fel segítői feladatuk elvégzésére.

”

A határokat is megpróbáltuk felállítani, meddig tart a mentor hatásköre, mikortól kell azt mondani a program résztvevőinek, hogy a korábbi útmutatások, közösen megoldott ügyek után már egyedül is meg kell próbálnia a felmerült probléma megoldását, persze a háttérben ott kell lenni, és ha elakad, akkor segíteni a megoldásban.

(a projekt egyik mentora)

Sorstársi rehabilitációs mentorálás képzési program tartalma



A képzés összeállításakor egy átfogó 174 oldalas tananyagot is kidolgoztunk, mely mintaként szolgálhat azoknak, akik a mozgáskorlátozott emberek számára szerveznek szolgáltatásokat. A tananyag a mozgáskorlátozott ember szükségleteit helyezi a középpontba, ezért jelentősen eltér azoktól a tanulmányoktól, amelyek a fogyatékos ember hiányait veszik számba. Mi nem arra helyeztük a hangsúlyt, hogy mire nem képes a mozgáskorlátozott ember. Bemutattuk a fogyatékos emberek jogait és a jogérvényesítés eszközeit. Végigvettük az önrendelkező élet feltételeit, ezt összehasonlítottuk a mozgáskorlátozott emberek hazánkban elérhető lehetőségeivel, leírtuk a rehabilitáció alapelveit, de pszichológiai kitekintést is tettünk, hogy milyen folyamat során juthat el a mozgáskorlátozott ember oda, hogy elfogadja a másságát. A tankönyv részletesen foglalkozik az infokommunikációs akadálymentesítéssel, az asszisztív eszközökkel. Ismerteti azokat a szempontokat is, melyek a megfelelő asszisztív eszköz kiválasztását befolyásolják. Végezetül tankönyvünk ahhoz nyújt segítséget, hogy milyen lehetőségek vannak a kommunikációs nehézségekkel küzdő mozgáskorlátozott emberek támogatására. A fogyatékos emberek kommunikációjuk biztosítása érdekében augmentatív és alternatív kommunikációs eszközöket (továbbiakban AAK) használhatnak a hiányzó beszédük pótlására vagy a nehezen érthető beszédük kiegészítésére. A tananyagban összegyűjtöttük azokat a praktikus tanácsokat is, mellyel eredményessé tehető az AAK használó személlyel történő kommunikáció. Így a mentorok a beszédükben akadályozott mozgáskorlátozott emberekkel történő munkájukhoz kézzelfogható segítséget is kaptak.



3.2. INFORMATIKUS, HELPDESKES MUNKATÁRSOK FELKÉSZÍTÉSE

A projekt erőssége, hogy informatikusokat tudunk bevonni a projekt infokommunikációs akadálymentesítést célzó tevékenységeibe. Az informatikusok és a szomatopedagógus szakemberek együttműködése hozta azt az eredményt, hogy azoknak a súlyosan mozgáskorlátozott embereknek is segíteni tudunk, akiknek több szoftver, eszköz valamint egyéni számítógépes beállítások együttesen szükségesek az önálló számítógép-használathoz. Az informatikusokat a helpdesk munkacsoport fogta össze. A helpdesk team koordinálta a projektben létrejövő informatikai fejlesztéseket, például a portál létrejöttét. A portál működtetése, a résztvevőknél lévő eszközök, valamint a központi, szoftveres és hardveres eszközpark gondozása, az online felkészítések, találkozási háttérének megteremtése, valamint a tájékoztató anyagok készítése mellett innovatív akadálymentesítési megoldások kidolgozásában is részt vettek a kollégák.

Az informatikus munkatársaink 40 órás felkészítése a projekt által kidolgozott tematika szerint zajlott. A Helpdesk felkészítésen, 2019 februárjában összesen tíz megváltozott munkaképességű ember (egy fő siket és kilenc fő mozgáskorlátozott ember) vett részt.

A 40 órás felkészítés és a hozzá kapcsolódó tananyag főbb részei:

- A mozgáskorlátozott emberek (MEOSZ alapelvei, az emberjogi megközelítés, mozgáskorlátozottság okai és akadályok a társadalomban, akadálymentesítés).
- A mozgáskorlátozott emberek infokommunikációs akadálymentesítése a gyakorlatban (asszisztív eszközök, akadálymentesítés szolgáló kiegészítő szoftverek, laptopok, tabletek kiegészítő lehetőségei, az akadálymentes honlap szabványai).
- A helpdesk feladatkör tartalma: eszközcsomagok összeállítása, konfigurálása, leltározása, kiadása, kapcsolattartás és kommunikáció.
 - A MEOSZ portál – interaktív portál működésének bemutatása (a honlap és a portál kezelése, tartalmi anyagok feltöltése, az egyes felhasználók jogosultságainak kezelése).

A felkészítés során informatikusi és gyógypedagógiai szempontokat ötvöztünk.

”

Örömmel vettem részt a MEOSZ Helpdesk felkészítésen, mivel én is nagymértékben érintett vagyok (születésem után történő komplikációk miatt oxigénhiányos állapotba kerültem, amely során megsérült a koordináció-, illetve a beszédközpontom). A képzés sok szempontból hasznos volt számomra, hiszen például több aspektusból is megismerhettem a speciális igényű sorstársak infokommunikációs eszközigenyeikkel kapcsolatos gyakorlati megoldásait, ami nagyban segítette őket akár a mindennapi életvitelükben is. Az egyhetes képzésen olyan információkat szereztem, amelyek elősegítették, hogy később a munkám során a projektben résztvevők esetleges informatikai elakadásaiban segíteni tudtam. Olyan komplex tudásra tettem szert az IKT helpdesk tananyagban leírt segédanyagok alapján, amely a saját számítógéphasználatomat is nagymértékben felgyorsította.

(Máthé Gergely, a projekt helpdeskes munkatársa)

A helpdeskes munkakört úgy alakítottuk ki, hogy a súlyosan mozgáskorlátozott embereknek is szaktudást valamint értékteremtő munkahelyet biztosítsunk. A projektben foglalkoztatott hat helpdeskes munkatársunk maguk is mozgáskorlátozott emberek, akik napi kapcsolatba állnak a résztvevőkkel és a mentorokkal is. Másfél év alatt összesen 1316 helpdesk segítségnyújtás történt.



3.3. KOMMUNIKÁCIÓJUKBAN AKADÁLYOZOTT MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK TÁMOGATÁSA – AAK HÁLÓZATI KÉPZÉS

A kommunikációjukban akadályozott mozgáskorlátozott emberek támogatása-AAK hálózati képzés a MEOSZ tagszervezeteinél dolgozó szakembereknek, önkénteseknek szólt, akik a mindennapi tevékenységeik során találkozhatnak beszédükben akadályozott mozgáskorlátozott emberekkel. Az egynapos felkészítés két alkalommal került megrendezésre 2019 nyarán, összesen 45 fő részvételével.

A MEOSZ célja, hogy a kommunikációban akadályozott mozgáskorlátozott emberek, más szóval a komplex kommunikációs szükségletű emberek is éppúgy tudjanak közügyeket intézni, mint bárki más.

A projektnek ez a fejlesztése az AAK használatáról szólt, azért, hogy tagszervezeteink munkatársai megismerjék az AAK-használó mozgáskorlátozott emberek jogait és szükségleteit. Mindkét felkészítés alkalmával AAK oktató gyógypedagógusok ismertették, hogy milyen lehetőségek vannak a beszédükben akadályozott emberekkel való kommunikáció során. Szakértő kollégáink olyan tréningfeladatokkal tették gyakorlativá a felkészítést, amely segít megérteni az AAK használó mozgáskorlátozott emberek szempontjait a különböző kommunikációs helyzetekben. Bemutattuk a főbb AAK-s eszköz típusokat, és praktikus tanácsokat adtunk ahhoz, hogy alkalmadtán a beszédükben akadályozott emberek kommunikációjába az egyesületi munkatársak be tudjanak kapcsolódni.



*A Mozgáskorlátozottak Sárospataki és Zemplén - Térségi Egyesületének elnökeként, 2019-ben vettem részt többedmagammal a felkészítésen. Az ott megszerzett tudást és tapasztalatot igyekeztünk egy belső képzés során átadni közvetlen munkatársainknak, csoportvezetőknek, és több önkéntesnek. Azóta már mindegyikünk kipróbálhatta magát a gyakorlatban, hiszen a hozzánk fordulóknak egy bizonyos százalékának a legtöbb helyen problémát jelent a kommunikáció. Végeredményben hálásak vagyunk, hogy részt vehettünk ezen a képzésen, mely a mai napig hasznunkra van.
(Fügeiné Séra Éva, a Mozgáskorlátozottak Sárospataki és Zemplén - Térségi Egyesületének elnöke)*

A felkészítés célja volt az is, hogy tagegyesületeink felismerjék, kiknek lehetnek hasznosak a különböző AAK- eszközök és a megfelelő helyre tudják irányítani őket, hogy szakmai segítséget kapjanak pl. logopédust vagy AAK támogatást végző gyógypedagógus segítségét.

3.4. A PROJEKTBEN RÉSZTVEVŐ MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK FELKÉSZÍTÉSE, OKTATÁSA

A projekt során a 600 résztvevő számítógépes kompetenciafejlesztését a mentorok személyre szabottan végezték. Két felkészítést csoportos formában szerveztünk meg a program résztvevői számára. A portál használatáról szóló felkészítések a MEOSZ tagegyesületei és a mentorok közreműködésével a lap-topok és tabletek átadásával együtt zajlottak. A 2019 tavaszától induló 39 eszközátadás során a résztvevők kipróbálhatták alapeszközeiket, és megkapták egyéni azonosítójukat, mellyel beléptek a MEOSZ portálra. A felkészítéseken a mozgáskorlátozott emberek személyes és online közügyintézésrel kapcsolatos lehetőségeire is felhívtuk a figyelmet.

A Covid19 járvány második hulláma idején indítottuk a mozgáskorlátozott résztvevőknek szóló második tájékoztató előadásunkat, melynek témája a biztonságos internethasználat volt. Az online interaktív előadás ahhoz járult hozzá, hogy a mozgáskorlátozott emberek tudatos internethasználóvá váljanak. Felhívtuk a figyelmet az online tér veszélyeire, a leggyakoribb internetes csalásokra. A résztvevők közösen beszéltek végig az etikus internethasználat szabályait, azt, hogy milyen jogok vannak az interneten és mi módon tarthatják biztonságban adataikat az online vásárlás, bankolás és ügyintézés során.



3.5. EGYÜTTMŰKÖDÉS A TÁRSSZERVEZETÜNKKEL: AZ „AUGMENTATÍV ÉS ALTERNATÍV KOMMUNIKÁCIÓS SEGÍTŐ” KÉPZÉS

Mentoraink közül kilencen vettek részt a Nemzeti Fogyatékosságügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft. (továbbiakban NFSZK) MONTÁZS projektje keretében szervezett – 90 órás „Augmentatív és Alternatív Kommunikációs Segítő” képzésen. A mentoraink már meglévő tudását kiegészítve az NFSZK képzése összefogtatékosságügyi szempontból mutatta be az AAK használók szükségleteit. A képzésen résztvevők olyan kompetenciákat kaptak, amelyekkel az AAK használó személyek kommunikációját konkrét helyzetekben egyfajta speciális tolmácként eljárva tudják segíteni. Azt szerettük volna, hogy mentoraink személyesen, kommunikációs segítőként kísérik a komplex kommunikációs igényű mozgáskorlátozott embereket a közszolgáltatók helyszíneire, azonban ez a Covid19 járvány miatt csak alkalmanként valósult meg.

IV. ASSZISZTÍV ESZKÖZÖK A PROJEKTBEN



47 éves vagyok és sclerosis multiplex következtében négy végtag sérült lettem. Erről a projektről a MEOSZ Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesületében hallottam először. Korábban semmilyen eszközös segítségem nem volt a számítógép-használathoz. A projektben kapott szemegeret viszont nagyon szeretem, 99 %-os hatékonyságúnak érzem a mindennapokban. Ez az eszköz teljesen megváltoztatta az életemet: korábban a bal kezem egyik ujjja működött, ezzel tudtam úgy ahogyan kezelni a számítógépet, de akkor is kellett mások segítsége a számítógép elhelyezéséhez, bekapcsolásához stb. Most a szemegerrel önálló vagyok gyakorlatilag: e-mail-t írok, programokat telepítek, szinte minden ügyintézésemet (pl. személyi igazolvány cseréje egy kormányablakban ügyfélkapuval) online intézem. Böngészem az internetet, kinyílt a világ számomra.

(a projekt egyik résztvevője)

A projektben 230 ember jutott olyan infokommunikációs akadálymentesítést biztosító eszközökhöz, mellyel önállóbbá, hatékonyabbá válhat a mozgáskorlátozott emberek számítógép használata. Beszédes, hogy a projektünk előtt a résztvevők közül csupán 71 mozgáskorlátozott ember találkozott asszisztív eszközökkel. A négy végtag sérült emberek közül a programban 26-an kaptak szemegeret, ők ezek nélkül gyakorlatilag nem tudják kezelni a számítógépet. Huszonkilenc mozgáskorlátozott ember kapott joystickot, hasonló arányban hanyattegeret illetve különböző méretű és kombinációjú kapcsolókat is igényeltek. A projekt során megtapasztaltuk, hogy a súlyosan mozgáskorlátozott emberek megfelelő asszisztív eszközeiknek kiválasztása és a számítógép-használathoz legmegfelelőbb testhelyzet kialakítása összetett folyamat. Ebben a folyamatban nagyon fontos a mindennapi használatot támogató mentor, a mozgásállapotokhoz értő szomatopedagógus és az informatikusi háttérrel biztosító helpdeskes kolléga támogatása. A kulcsszereplő mégis maga az érintett, akit abban támogattunk, hogy céljaihoz, környezetéhez és saját személyiségéhez igazodva találja meg és használja az akadálymentesítést szolgáló új eszközeit.

4.1. A SÚLYOSAN MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK ASSZISZTÍV ESZKÖZEI

A projekt során több lépésből álló kiválasztási folyamatot alakítottunk ki, hogy valamennyi szempontot mérlegelve megfelelő eszközöket kaphasson minden érintett. A korábban már említett Eszközkiválasztó kérdőív a célok, prioritások, környezeti akadályok, motivációk feltárásán túl, abban is segítette a résztvevőket, hogy saját mozgásállapotukra is másként gondoljanak. Az Eszközkiválasztó kérdőív egy motoros tesztfeladatsorral kiegészülve segítette annak feltérképezésében, hogy milyen meglévő mozgásfunkciókra lehet építeni a számítógép-használat során. Az Eszközkiválasztó kérdőívet mindenki kitöltötte, a motoros képességek felmérésére szóló feladatsort azoknak ajánlottuk, akik szeretnék asszisztív eszközt. A feladatsort 222 résztvevő alkalmazta. A kérdőív végén minden résztvevő, bejelölhette, hogy milyen eszközt szeretne kipróbálni. A kérdőív segítette az orientációt, de nem zárt ki egy lehetőséget sem. Ahol szükségesnek tartottuk – 110 esetben – a jellemző számítógép-használatot bemutató videót is kértünk az érintettől, olyan felvételt, ahol megfigyelhető, hogy jelenleg hogyan, milyen technikával használja a számítógépet.

Ezt követően szomatopedagógus kollégáink kiértékeltek a kérdőívet és szakmai visszajelzést adtak, amelyre építve lehetett kiválasztani a megfelelő asszisztív, pozicionáló eszközöket és kommunikációs szoftvert. Ezeket a résztvevőkkel több körben egyeztettük, így ennek köszönhetően végül olyan eszközöket vittünk ki és próbáltuk ki, melyekre a mozgáskorlátozott emberek nyitottak voltak.

A projektben összesen 17 féle asszisztív eszköz állt az érintettek rendelkezésére, melyek a számítógép egér és billentyűzet funkcióihoz való hozzáférést teszik lehetővé felső végtag érintettség esetén. A különböző mozgásállapotokhoz más-más eszközös megsegítés kipróbálásán gondolkodtunk a mozgáskorlátozott emberekkel közösen, hangsúlyozva, hogy a megfelelő eszközkombináció megtalálása egy összetett folyamat. Ha az ízületi mozgásterjedelem beszűkülése miatt a számítógépet használó nem éri el a hagyományos billentyűzet minden gombját, akkor számára a kisebb méretű billentyűzetet ajánlottuk, melyet gyenge izomerő esetében is javasolt a kipróbálni, mert a kisebb méret miatt a gombok közelebb vannak egymáshoz, ezért kevesebbet kell mozgatni a kezet. Ezekben az esetekben ajánlott kipróbálni az ujjkapcsolót illetve a marokgeret is, mely a tenyérben is elér.



A nagyméretű billentyűzeten a gombok nagyobb távolságra vannak egymástól, ezért ha valakinek az akaratlan mozgások vagy a mozgás pontos kivitelezése okoz nehézséget, akkor ezt érdemes kipróbálnia.

Joystickos egeret 29 résztvevő kapott. A hagyományos egér kiváltására alkalmas joystick ugyancsak a nehezített kézhasználat, a kézmozgás súlyos érintettsége esetén is jól használható, az irányítás módja nagyon hasonló az elektromos kerekesszék joystickjához.

Akár csuklóval, ujjal vagy egész tenyérrel is irányítható másik eszközünk a hanyattgér, melyben egy nagy golyó van és annak mozgatásával történik a kurzor irányítása. A joystick és a hanyattgér is USB csatlakozóval egyszerűen a számítógéphez csatlakoztatható. Mindkét eszközön a különböző egérfunkciók (pl. jobbklikk, balklikk, duplaklikk, vonsszolás) a rajtuk lévő süllyesztett színes gombokkal egyszerűen elérhetőek. Ha a használó kézfunkciói nem teszik lehetővé, hogy a süllyesztett gombokat működésbe hozza, akkor az egerekhez közvetlenül csatlakoztatott különböző kapcsolókra is kivezethetőek az egyes egérfunkciók. Az eltérő méretű, színű és anyagú kapcsolók kézzel, lábbal, esetleg más testrészsel irányíthatóak.



Kapcsolóink működtetéséhez eltérő izomerő szükséges, ezért a kapcsolókat is egyénileg kellett kiválasztani a résztvevők mozgásállapotának megfelelően. A kapcsolók megfelelő elhelyezését minden felhasználónál egyénileg kell kialakítani.



Az egyik résztvevő hanyatttegeret kapott. Kezei gyors, kontrollálatlan mozgásokat produkáltak betegségé miatt. A hanyattteger használatát sokáig gyakorolta. Eljutott arra a szintre, hogy most már könnyebb neki a számítógép használat.

(a projekt egyik mentora)

Többen próbálták ki, de végül 12-en döntöttek a fejpálca használata mellett. A fejpálca olyan fejre helyezhető eszköz, mely segítséget nyújthat az érintőképernyő, illetve a billentyűzet kezeléséhez. Akiknek a karok akaratos mozgása nehézséget okoz, de megfelelően tudják a fejüket megtartani és mozgatni vagyis megfelelő a fejkontrolljuk, azoknak ajánlottuk a fejpalcát.

A szemegérből, melyet más néven tekintetvezérelt egérnek hívunk, huszonhatot adtak át szomatopedagógus kollégáink olyan négy végtag érintett embereknek, akiknek többsége e nélkül egyáltalán nem tudja működtetni a számítógépet. Ez egy speciális szenzor, amely érzékeli és értékeli a szemmozgásokat egy különleges szoftver segítségével. A tekintetvezérelt egér esetén a billentyűzet és a különböző egérfunkciók is a monitoron jelennek meg kivetítve. A kattintás a tekintet ikonon történő megtartásával jön létre, két lépésben. Először aktiválni kell a kívánt funkciót a megfelelő ikon segítségével, majd a tekintetet a monitorra arra a pontjára kell vinni, ahol szeretné, ha az egérfunkció megtörténne. Jó fejkontroll illetve jól kontrollált szemmozgás esetén a négy végtag sérült emberek az eszközzel irányíthatják a számítógépet, illetve elérhetik annak valamennyi programját.

A szemegér betanítása és beállítása minden esetben olyan szakember kompetenciáját igényli, aki ért a mozgáskorlátozott emberek pozicionálásához, rendelkezik informatikai jártassággal és ismeri az eszköz beállítási lehetőségeit, és ő maga is tudja használni az eszközt. Az eszközt egyénileg kell a mozgáskorlátozott ember szeméhez kalibrálni. Az eszköz beállításait (pl. hol legyen a kezelőpanel a képernyőn, milyen funkciókkal és milyen hosszúsággal kell ránézni az egyes ikonra, hogy aktiválódjon) sok más lehetőséggel együtt egyénileg érdemes beállítani.

Az asszisztív eszközt kapott résztvevők közül a szemegeret kipróbálók igényelték az átadás után is a legtöbb támogatást a gyakorlásban az eszközök beállításában illetve a szoftveres informatikai problémák miatt. A résztvevők többségénél a szemegér program biztonságos elsajátításához nem elég egyszeri találkozás. Folyamatosan figyelemmel kell kísérni a tanulás folyamatát, ha szükséges többször is elmagyarázni, kiigazítani a beállítási módokat, lehetőségeket, motiválni a résztvevőket az eszköz használatának elsajátításában.

”

Rettenetesen nehéznek éreztem az eszköz használatát az elején. Sokszor mást csinált, mint amit szerettem volna. Körülbelül két hónapig kínlódtam, aztán kb. ugyanennyi kellett a biztos használatához, és még ma sem vagyok hibamentes. Bár ez ma már a szemem fáradtságával arányos inkább.
(a projekt egyik résztvevője)

”

Mint minden újhoz ehhez is hozzá kell szokni. Sokat ülök a gép előtt így a szemem is elfárad estére. Nagyon akartam az eszközt hisz tudtam ezzel fogok tudni gépen lenni. Szinte az első alkalomra, ha lassan is, de ment az eszköz használat. De a begyakorláshoz kellett kb. 1-2 hét kalibrálások betanulása, egér funkciók váltása miatt.

(a projekt egyik résztvevője)

4.2. A POZICIONÁLÁS ESZKÖZEI, KIHÍVÁSAI

A súlyosan mozgáskorlátozott emberek megfelelő eszközhasználatának kiindulópontja a stabil, biztonságos testhelyzet kialakítása. Az optimális testhelyzettel a mozdulat jobb indítása, a mozgás megfelelő kivitelezése és a célirányos feladatvégzés válik lehetővé. Szakszóval pozicionálásnak hívjuk ezt a folyamatot, melyhez a mozgáskorlátozott emberek egy részének külön eszközökre is szüksége lehet. Mivel a megfelelő pozíció megtalálása hosszabb időt vehet igénybe, előfordul, hogy kísérletezésre és személyes szomatopedagógusi jelenlétre van szükség.



Sclerosis multiplex előrehaladott állapotában élő fiatal lány, a bal kezét nem tudja mozgatni, a jobb kezét is nehezen használta. Sokféle egeret és kapcsolót kipróbált, végül alkartámasszal megemelt jobb kezével hanyattegeret működtet. Az egérfunkciók kiváltására több kapcsolót kapott. Egyiket az ölébe helyeztük, egy mikrokapcsolót, amit a bal kezével használ, a másikat, kis méretű kapcsolót az egér mellé raktuk, amit úgy tud aktiválni, hogy a jobb kezét „leejti” az egérről.

(a projekt egyik gyógypedagógusa)

A projekt során összesen 201 pozicionáló eszközt adtunk ki, vittünk ki kipróbálásra. A projektben végül 143 ember igényelt 171 darab pozicionáló eszközt. A pozicionáló eszközök osztása 2020 februárjában kezdődött a résztvevőket folyamatosan támogattuk, hogy a lehető legjobb megoldást találják meg.

A pozicionálást nehezítette, hogy a résztvevők közül volt, aki eleve nem rendelkezett az állapotának megfelelő segédeszközökkel. Hiányzott a kerekesszék lábtámasza vagy nem volt megfelelő az ültetőmodul. Néhányszor azzal szembesültünk, hogy nem volt megfelelő bútor, ahova az összes eszközt el lehetett helyezni.

Súlyos mozgáskorlátozottság esetén fontos a gyógytorna vagy más mozgásterápia is, az izmok, ízületek átmozgatása. Több olyan résztvevővel is találkoztunk, akik ehhez nem kaptak megfelelő támogatást, ezért állapotuk tovább romlott, mozgásterjedelmük ezért szűkült be jelentősen. A megfelelő támogatás híján nemcsak az eszközhasználat, hanem az életvitel minősége is romolhat.

Szilikon alátét segítette a megfelelő stabilitás elérését, túlmozgások esetén megakadályozta a tablet vagy a különböző kapcsolók, alternatív egerek elmozdulását.

Több ágyban fekvő résztvevőnk is volt. Nyolc szemegeret úgy kellett pozicionálni, hogy azt ágyban fekvő, illetve ágyban ülő helyzetben is lehessen használni.

A megfelelő testhelyzet felvétele és megtartása elengedhetetlen ahhoz, hogy a számítástechnikai eszközöket hatékonyan lehessen használni. Ehhez nyújt segítséget a vákuumos kapaszkodó és az alkartámasz is. Az asztallaphoz rögzíthető alkartámasz azokban az esetekben is nagy segítséget jelentett, amikor a csökkent izomerő miatt nehézséget okozott a kar megtartása, mozgása. Mindkét eszköz használatához, elhelyezéséhez videót készítettünk, melyekben bemutatjuk, hogy hogyan lehet azokat biztonságosan rögzíteni, alkalmazni. A kerekesszékre szerelhető asztalka és a speciális tablettartó révén a kerekesszékekben ülve is használhatóak az informatikai eszközök, illetve ezek segítségével a résztvevők magukkal is tudják vinni az eszközeiket. Különösen fontos ez, ha a tabletre a beszéd pótlására, kiegészítésére szolgáló kommunikációs szoftver is van telepítve.

A jól beállított pozicionáló eszközök a számítógép használat hatékonyságát növelhetik, illetve egyes esetekben az egyetlen lehetőség arra, hogy az illető elérje a számítógépét.

4.3. AZ ASSZISZTÍV ÉS POZICIONÁLÓ ESZKÖZÖK HATÉKONY ALKALMAZÁSÁNAK TÁMOGATÁSA

Az asszisztív eszközök átadásakor hangsúlyoztuk, hogy használat közbeni tapasztalatok a meghatározóak, akkor fog kiderülni, hogy az új eszközökkel hatékonyabb, önállóbb lett-e a számítógép használata. A mentorok segítettek a biztonságos eszközhasználat elsajátításában, bármilyen kérdés, probléma esetén a résztvevők segítséget kérhettek tőlük, illetve rajtuk keresztül a helpdeskes kollégáktól és a szomatopedagógus kollégáktól is. A portálon minden eszköz használatáról gyakorlatias videókat készítettünk. Általános utókövetés lépéseként kértük, hogy a mentorok két hét múlva érdeklődjenek a résztvevőknél az asszisztív eszközök kapcsán felmerült tapasztalatokról. A visszajelzéseket a mentorok a portálon rögzítették, mint ahogy azt is, hogy milyen célokat tűztek ki az eszközhasználat kapcsán.



Az eszközt összekapcsoltuk a korábban kapott laptopjával, ami azonnal és hibátlanul működött. Elmondtam a használatával, kezelésével kapcsolatos tudnivalókat. Kipróbáltuk a joystick XY számára legideálisabb elhelyezéseit. Jó pár internetes oldalt megkerestünk együtt, segítve őt az eszköz használatában, majd megkértem, hogy egyedül, önállóan keresse meg MEOSZ oldalt. Bátor-talanul, félve és nagyon lassan kezelte először a joystickot. Megbeszéltük, hogy napi szinten többször gyakorolni fog. Felhívtam arra is a figyelmét, hogy sokkal jobban használja laptopot a joystickkal, mint korábban, amikor először találkoztunk, hiszen akkor sima egérrel alig bírta az oldalakat megnyitni. Pár nappal később telefonon megkerestem XY-t, aki nagy örömmel mesélte, hogy nagyon megszerette a kapott eszközét. Az átadás során begyakorolt használat segített neki. Az általam beállított „lassú” menet és más gyakorlati tanács bevált számára.

(a projekt egyik mentora)



Az asszisztív eszközök átadása után két héttel az általam mentorált személy visszajelzett, hogy a nagyméretű billentyűzet használata egyre jobban megy neki, a fejpálcáé még nehézkesen. Megbeszéltük hogy először a billentyűzete, majd a fejpálcájának segítségével fog nekem írni itt a portálon üzenetet. Elmondása szerint a fejpálca használata még nehézkesen megy, sokszor beragad a pálcá a billentyűzet betűi közé. Viszont az eszközök segítségével önállóan belépett a portálra.

(a projekt egyik mentora)

A projektben elérhető eszközök egy része nem igényelt betanítást, mert funkciójukban és működési elvükben nem különböznek a hagyományos eszközöktől. Azok, akik korábban használtak már valamilyen billentyűzetet vagy egeret, könnyen megtanulták azoknak az eszközöknek a használatát, amelyek például csak méretükben térnek el a hagyományos eszközökétől.

Roszzabb mozgásállapot esetén azonban többszöri pozicionálásra, gyakorlásra vagy akár eszközcsere is szükség lehet.



Eszközátadás során derült ki, hogy a résztvevőnek még több eszközre lenne szüksége ahhoz, hogy a joystickkal és a kapcsolókkal önállóan tudja használni a laptopját. Ki szeretné próbálni a fejpalcát, a nagyobb billentyűzetet, és az ujjkapcsolót is. Valamint egy tartó, pl. tablet tartó is jól jöhet, amire a joystickot félig álló helyzetben lehetne használni. Mivel ujjkapcsolót, fejpalcát és nagyméretű billentyűzetet is tudunk biztosítani kipróbálásra, a gyógypedagógus személyesen vitte ki a második körben kipróbálásra az új eszközöket.

(a projekt egyik mentora)

Az átadás után hat hét múlva küldtük ki az asszisztív eszköz utánkövető kérdőívet. Ebben a résztvevők 40 százaléka jelezte, hogy módosításra van szüksége a kezdeti beállításokhoz képest. A résztvevők 22 százaléka érezte úgy, hogy 6 hét után is gyakorlásra van szüksége, míg 69 százaléka úgy gondolta jól tudja használni az eszközét.

A résztvevőknek problémájuk volt az eszközzel, egy külön portál ügypélda állt a rendelkezésére a portál felületén. Hatvan esetben kértek tanácsot ezen keresztül, melyeket minden esetben a szomatopedagógusok és a helpdeskes kollégák közösen átbeszéltek, hogy eldönthessék, hogyan segítsenek, mi lenne a leghatékonyabb megoldás.

A résztvevők a szemegér kapcsán igényelték a legtöbb segítséget, többeknek biztosítottunk folyamatos gyakorlási lehetőséget, 30 esetben távsegítségként be kellett lépünk a résztvevők számítógépébe, hogy a szoftveres problémákat elhárítsuk.



Ami nehézség a számomra, hogy a betegségemből adódóan hamar elfáradok, főleg, estére. Ilyenkor többször félrekattintok a képernyőbillentyűzeten, nehezebb a szemegér használata. Nagyon sokat számított a szomatopedagógus kezdeti segítsége a beállításokban, most már azonban sokszor én is állítgatok rajta dolgokat, kíváncsiságból is, aztán, ha beválik egy módosítás a programban, meghagyom, ha nem, akkor visszaállítom. Jó az is, hogy ha bajom van a számítógéppel vagy a szemegérral, akkor segítenek megoldani a problémát. Múltkor egy vírust kapott a számítógépem, ami a szemegér programot is érintette, és a MEOSZ helpdeskes munkatársa segített távolról helyrehozni a laptopot, és utána én magam is fel tudtam telepíteni a szemegérprogramot a laptopomra.
(a projekt egyik résztvevője)

A projektben meghatározott eszközkeret állt rendelkezésünkre. Minden résztvevőnek egyénileg támogattuk az eszközhasználatát, így sok visszajelzést kaptunk az eszközök mindennapi működésével kapcsolatban. Az asszisztív eszközök, a hardverek és a szoftverek is olyan innovatív megoldások, melyek a projekt ideje alatt is sokat változtak. Kiemelten fontos lenne, hogy a mozgáskorlátozott emberek asszisztív eszközeiket tekintve folyamatosan követni tudják a megújuló lehetőségeket.

A MEOSZ azért dolgozik, hogy ezek az eszközök társadalombiztosítás keretében legyenek hozzáférhetőek, éppúgy, mint a kerekesszékek. A 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről a gyógyászati segédeszköz fogalmát a rehabilitáció kapcsán fogalmazza meg „A gyógyászati segédeszközök az alapvető életműködések megtartását, illetve a kiesett funkciók pótlását szolgálják és ezáltal az önfenntartó képességet, az életminőséget és a munkaképességet javítják.” (Eütv. 100. § (6)). Ez egybecseng az Egyezmény 26. cikkében leírtakkal, mely a rehabilitáció részeként rögzíti a fogyatékos emberek jogát az asszisztív technológiák használatához.

Az ombudsman az AJB-470/2017. számú jelentésében a szemegerek és a hozzá kapcsolódó kommunikációs eszközök kapcsán felkérte az Emberi Erőforrások Minisztériumát, hogy szólítsa fel a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelőt, hogy az érdekképviseleti szervek bevonásával fontoljon meg egy olyan irányú rendeletmódosítást, mely lehetővé teszi, hogy a kommunikációjukban súlyosan akadályozott emberek számára fejlesztett kommunikációs technológiák a társadalombiztosítás keretében hozzáférhetőek legyenek.

A jelentés kiemeli, hogy a szemvezérléses eszközök Európa és a világ számos országában a társadalombiztosítás által teljesen vagy részben finanszírozott eszközök, példának Németországot, Ausztriát, Franciaországot, Lengyelországot is felhozza.

V. A BESZÉDÜKBEN AKADÁLYOZOTT MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK ÖNRENDELKEZŐ KOMMUNIKÁCIÓJA



Úgy szoktam jellemezni magam, hogy: másképpen mozgok, másképpen beszélek és gesztikulálok; nálam minden más, de mégis ugyanaz! Nagyon sokáig azt hittem, hogy a mozgásképesség hiánya a legnagyobb hátrányom. Rá kellett jönnöm, hogy tévedtem, mert a beszédhibám sokkal nagyobb szakadékot jelent a világ és köztem, mint a mozgássérültségem. Az a tény, hogy gyakran megijednek, félnek tőlem az emberek, a fő oka nem azért van, mert nem tudok járni, vagy másképp mozgok, hanem mert nem értik, amit mondok. Amikor megkaptam a szemegeret, és a kommunikációs programot, amit most is használok hirtelen megnövekedett a mozgásterem az önkifejezés területén. Nagyon fontosnak tartom, hogy minél több ember átélhesse ezt az érzést. Ez Magyarországon nehézségbe ütközik, hogy ezeket a segédeszközöket semmilyen formában nem támogatja a TB, pedig sok fogyatékos ember életminőségét nagymértékben javítaná, és nagyobb eséllyel tudna érvényesülni a munkapiacon is.

(Kiss Csaba, a Korlátok nélkül projekt munkatársa)

A mozgáskorlátozott emberek egy része beszédében is akadályozott lehet. A projekt kezdetén a mozgáskorlátozott résztvevők közel 15 százaléka jelezte, hogy beszéde eltér az átlagostól, az ő kommunikációs igényeiket egyenként mértük fel. A mentorok bevonásával tájékoztattuk őket arról, hogy milyen eszközök, megoldások állnak rendelkezésre a projekten belül a kommunikáció támogatására. Végül 36 ember próbálta ki az úgynevezett augmentatív és alternatív kommunikációs (röviden: AAK) eszközöket. Számukra az infokommunikációs akadálymentesítés nemcsak a számítógép, az asszisztív eszközök használatára vagy az e-közügyintézésre irányult, hanem a kommunikáció akadálymentesítését is szolgálta. Mivel az AAK használók többsége súlyosan mozgáskorlátozott, négy végtag sérült ember, az ő esetükben a megfelelő használathoz a projektben igényelt kommunikációs eszközöket és asszisztív eszközöket fontos volt összehangolni. Például van olyan résztvevő, aki szemegerrel, van olyan, aki fejpálcával tudja megszólaltatni tabletjét, és vannak olyanok is, akiknek többféle eszközre is szüksége lehet attól függően, hogy hol használja az eszközét például az íróasztalnál, vagy az utcán. Ezek az asszisztív eszközök számukra az önállóságot jelentik és azt, hogy végre egyenrangú félként lehetnek jelen a róluk vagy velük folytatott beszélgetésekben.

5.1. A PROJEKTBEN RÉSZTVEVŐ BESZÉDÜKBEN AKADÁLYOZOTT MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK

A MEOSZ célja a Korlátok nélkül projekttel ráirányítani a figyelmet azon mozgáskorlátozott emberek támogatási szükségleteire is, akik hangzó beszéddel nem tudják magukat hatékonyan kifejezni. A mozgáskorlátozottság és a beszéd akadályozottsága együttesen többszörös hátrányt jelent az érintett számára.

A kommunikációban is akadályozott mozgáskorlátozott emberek társadalmi hátrányai jól körvonalazódnak azokból az adatokból, melyek azon emberek életét jellemezték, akik később a program során kommunikációs eszközt próbáltak ki. A 36 AAK eszközt használó résztvevő bekerülési kérdőívét megvizsgálva az alábbi megállapításokra jutottunk. Legtöbbjük községben, faluban, illetve megyei jogú városban él. Legnagyobb részük alacsony keresettel rendelkezik, 24 főnek 50-100 ezer forint bevétele van, 7 fő 50 ezer forint alatti havi bevételből él. Ennek az is az oka, hogy csupán 5 ember dolgozik a 36 főből, akiknek közel fele úgy vélekedik, hogy jelenlegi állapota nem teszi lehetővé a munkavállalást. Végzettséget tekintve a 8 általános iskola és a szakmunkásképző, szakiskola a leginkább jellemző.

A projektben résztvevő kommunikációs nehézséggel élő emberek zöme súlyosan mozgáskorlátozott is. Segédeszközök tekintetében elektromos kerekesszéket 22 fő, mechanikus kerekesszéket 20 fő használ. A segédeszköz-használat mellett fontosnak tartottuk azt is feltárni, hogy milyen az önellátási képességük, ami nagyon sokat elárul egy ember valós állapotáról. Csupán egy résztvevő jelezte, hogy az önellátás területén nincs szüksége személyi segítségre a napi teendők ellátásához. A kommunikációs nehézséggel élő 36 emberből mindössze 5 intézte személyesen ügyeit. Ezek az emberek tehát egyszerre szembesülnek a mozgáskorlátozott embereket általában ért hátrányokkal, és ehhez adódnak azok a nehézségek, melyeket a „meg nem értett” beszédük következtében kell átélniük, mindez végső soron egy még kiszolgáltatottabb élethez vezethet.

A mozgáskorlátozott emberek beszédnehézségeit többféle ok válthatja ki. A háttérben leggyakrabban a központi idegrendszer születés körüli károsodása (cerebralis paresis) áll, vagy egy későbbi életszakaszban bekövetkező betegség (pl.: stroke, sclerosis multiplex, Parkinson-kór, progresszív izomsorvadás, agydaganat), vagy baleset (traumás agykárosodás) áll. Egyénenként rendkívül eltérő lehet a beszéd állapota: az átlagosnál gyorsabb, lassabb beszédsebesség, az elkent, vagy az akadozó, az elmosódott artikuláció, a nehezen érthető beszéd, vagy érthetetlen beszéd, illetve a beszéd teljes hiánya is jellemezheti.



Megkértük az érintett résztvevőket jellemezzék saját beszédüket, és a környezetük reakcióit, íme néhány példa:

„Teljesen átlagosan beszélek, de az artikuláció néha akaratlan görcsök miatt nem tökéletes, ilyenkor kevésbé érthető a beszédem. Különösen zajos környezetben.”

„A családom és a szűkebb környezetem megért, sajnos mások nem!”

„Az ismeretlenek gyakran szellemi fogyatékosnak néznek a beszédnehézségem miatt.”

„Idegenek számára nem mindig érthető a beszédem. Többször és többféleképpen elismétlem, amit mondani szeretnék.”

„Többször ismételek, mutogatok.”

„Lassan, néha mást mondok, mint szeretnék, néha nem értik. Van, aki nem türelmes és nem várja ki, hogy ki tudjam magam fejezni.”

„Például én ha látom egy idegenen hogy sietne, de én feltartom a mondanivalómmal akkor én inkább azt mondom hogy inkább hagyjuk. Szóval az egészséges ember az nyugodtan az időt rászánva forduljon a beszédhibához.”

5.2. AZ AUGMENTATÍV ÉS ALTERNATÍV KOMMUNIKÁCIÓS TÁMOGATÁS SZEREPE

A különböző kommunikációs nehézségek egyénileg eltérőek, ezért annak a támogatásnak is személyre szabottnak kell lennie, melyekkel a hatékony kommunikáció megteremthető. A nemzetközi és hazai szakirodalom is a kommunikációs akadályozottság, sérülés kifejezés helyett a fogyatékos emberek jogairól szóló Egyezmény tükrében a komplex kommunikációs szükségletű személy megnevezést részesíti előnyben. A szavak mögött egy másfajta szemlélet áll. A hangsúly nem azon van, hogy az adott beszéd, miben tér el az átlagostól, hanem azon a személyre szabott, életmódhoz igazított támogatáson, amely segítségével az érintett ember is képes egyenrangú félként részt venni a kölcsönös kommunikációban.

A komplex kommunikációs szükségletű emberek a hiányzó beszédük kiegészítésére, pótlására különféle speciális eszközöket használhatnak. Ezek lehetnek hangjelzések, gesztusok, betűket, rajzokat, fotókat tartalmazó speciális, ún. augmentatív és alternatív kommunikációs (AAK) eszközök.

Projektünkben különböző papíralapú és digitális kommunikációs eszközök használatát sajátíthatják el a résztvevők. A MEOSZ azért dolgozik, hogy ezekkel az eszközökkel ugyanolyan hatékonysággal lehessen ügyet intéznie a komplex kommunikációs szükségletű embereknek, mint másoknak a beszélt nyelvvel. Ma még az AAK-s eszközök nem ismertek széles körben, a mindennapi életben történő használatukhoz - a társadalom és az érintettek körében is - szemléletváltásra van szükség.

Az Egyezmény a „kommunikáció” fogalmába beleérti például a jelnyelvet, a Braille-nyomtatást, a taktilis kommunikációt és augmentatív alternatív kommunikációt is. Tovább menve az Egyezmény elismeri az alternatív kommunikációs eszközöket, mint a beszélt nyelv alternatív, de vele egyenrangú lehetőségeit. Kimondja, hogy a fogyatékos személyeknek, akik hangzó beszéd útján nem tudnak környezetükkel hatékonyan kommunikálni, ugyanúgy joguk van a kommunikációra, mint a beszélt nyelvet használó személyeknek. Az Egyezmény állami feladatként deklarálja, hogy a fogyatékos emberek számára biztosítani kell az információhoz és a kommunikációhoz való hozzáférhetőséget ahhoz, hogy a fogyatékosokkal élő személyek önállóan tudjanak élni, és képessé váljanak valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes gyakorlására.

Az Egyezmény 21. cikk b) pontja további iránymutatást ad a hivatalos eljárások során felmerülő kommunikációs nehézségek leküzdésére:

„...b) a hivatali érintkezés során legyen elfogadott és támogatott a jelnyelv, a Braille-írás, az alternatív és augmentatív kommunikáció, valamint minden egyéb, a fogyatékossgal élő személyek által választott kommunikációs forma, eszköz és módzat;...”

Vagyis az Egyezmény értelmében nem kaphat más ellátást például az, aki AAK-s kommunikációs eszközt használva kér vizsgálatot az orvosnál, vagy bélyeget a postán, szolgáltatást a szociális ellátótól, mint az, aki hangzó beszéddel, a megszokott módon kommunikál.

Felnőttkorban mozgáskorlátozottá és beszédükben akadályozottá váló embereknek is szükségük lehet kommunikációtámogatásra, arra, hogy megfelelő információk birtokában eldönthessék, kívánják-e élni alternatív kommunikációs lehetőségekkel. Azon 9 résztvevő közül, akik felnőttkorukban veszítették el beszédképességüket, csupán 1 fő találkozott AAK-s eszközzel a projektet megelőzően. Sajnos azok sem ismerték az AAK-t, akik részt vettek logopédiai fejlesztésben.

Szerzett kommunikációzavar esetén 5 résztvevő jelezte, hogy beszédproblémája megjelenését követően részt vett, vagy jelenleg is részt vesz rendszeresen logopédiai foglalkozáson. Így volt több olyan résztvevő, akik nem vettek részt logopédiai fejlesztésen, holott szükségük lett volna rá.

A projektben AAK-s eszközöket biztosítottunk, melyek mindennapi használatát támogattuk a mentorokon keresztül. Tapasztalatainkat abban az érdekvédelmi munkánkban kívánjuk felhasználni, melyben a MEOSZ azért lép fel, hogy a kommunikációban akadályozott emberek minél korábbi életkorban kapják meg a szükséges szakember támogatását, AAK eszközöket és fejlesztést.

5.3. TAPASZTALATAINK A MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZ HASZNÁLATA KAPCSÁN

A projekt megvalósítás során a mozgáskorlátozott emberek kommunikációs igényét a hétköznapi funkcionalitás oldaláról közelítettük meg. Ahogy az asszisztív eszközválasztásnál, a kommunikációs eszközválasztásnál is kommunikációs képességeket, a mozgásállapotot, valamint minden környezeti tényezőt mérlegelve az egyének preferenciái és elvárásai alapján azok a résztvevők kaptak AAK-s eszközt, akik saját maguk szükségesnek tartották azok használatát. Elsősorban azt ajánlottuk fel a résztvevőknek, hogy próbálják ki, hogy egy tablet vagy egy számítógép és az azon futó kommunikációs program hogyan járulna hozzá a mindennapi hatékony kommunikációhoz, vagy a közügyek intézéséhez. A mentoroknak fontos szerepe volt abban, hogy „felkeltsék” a bizalmat az AAK-s eszközök iránt, különösen azoknál a résztvevőknél, akik korábban nem használtak ilyen eszközöket. A szomatopedagógus kollégák célzott szakmai kérdőívekkel és a mentorok megfigyelése és felmérése alapján segítették a résztvevőket a kommunikációs és asszisztív eszközeik kiválasztásában. A projekt folyamán folyamatosan változott, hogy ki fogad el kommunikációs eszközt.



Az egyik résztvevő, aki nehezen érthető beszéde ellenére elutasította a beszélő szoftver használatát, amikor elmentünk az okmányirodába megtapasztalhatta mennyivel önállóbb, hogy a telefonban beírt szöveg segítségével saját maga tud ügyet intézni. Később a fogorvoshoz ment, ahol még mindig a telefont szerette volna használni kommunikációs eszközként, azonban akaratlan mozgásával kitérölte a szöveget, amit korábban beírtunk. Ezután döntött úgy, hogy kipróbálja a mozgásállapotához igazított tableten futó kommunikációs programot.

(a projekt egyik mentora)

A kommunikációs eszközöket, ahogy az asszisztív eszközöket is, a résztvevőknek személyre szabottan állítottuk össze. A projektben 24 személynek volt szüksége a kommunikációs eszköz kezelésénél valamilyen asszisztív eszköz használatára. Előfordult, hogy nem egy eszközre, hanem több eszköz kombinációjára volt szükség a hatékony használat biztosításához. Több olyan résztvevő volt, akinek tabletre és laptopra is telepítettünk a projektben elérhető kommunikációs szoftvert, a Verbalio programot, hogy az utcán külső helyszínen, illetve számítógép használata közben is lehetősége legyen kommunikálni.

A kommunikációs szoftver mellett lehetőség volt papírtáblát is kipróbálni. A papírtáblák olyan laminált lapok, melyeken vagy írás (betűk, szavak, mondatok) vagy kép található. A résztvevők között több olyan személy is volt, aki korábban már kipróbált, vagy rendszeresen használt papíralapú táblákat, legtöbbször betűtáblát. A betűtábla alkalmazásakor a használó a közlendőjét lebetűzi, vagyis egyenként mutatja meg a betűket a beszélgetőpartnerének, ő pedig hangosan összeolvassa azokat. A papírtáblák használatát a digitális eszközökével összevetve, a hátrányok mellett vannak bizonyos előnyei a számítógépen és mobil eszközökön használható kommunikációs programokkal szemben. Biztosak lehetünk benne, hogy használatát nem hiúsítja meg valamilyen technikai probléma, pl. nem romlik el, nem merül le, emellett olcsó, könnyen pótolható eszköznek is számít.

A projektben több közügyintézési helyzetre készítettek tematikus, személyre szabott papírtáblákat a szomatopedagógus kollégák. Kéréseiknek megfelelően a kerekesszék javításánál, szervizelésnél, valamint kávézóban és otthon használható képes és szöveges üzenetekből állítottak össze egyéni igények szerint kialakított táblákat. Emellett olyan képes és szöveges táblákat is összeállítottak, melyek a COVID-19 járvány ideje alatt segítheti a megfelelő beteg-orvos közötti kommunikációt. Ezeket aztán az Emberi Erőforrások Minisztériuma Egészségügyért Felelős Államtitkársága eljuttatta a kórházaknak, szakrendelőknak, házi orvosoknak, orvos szakmai szervezeteknek, gyógyszertáraknak és az Országos Mentőszolgálat számára is.

Bár a papírtáblának vannak bizonyos előnyei a Verbalio szoftverrel szemben, felhasználási területük a szoftverek térnyerésével egyre csökken. Jól használhatók lennének a közszolgáltatók helyszínén, ehhez nemcsak azt kellene biztosítani, hogy ismertek és mindenhol elérhetőek legyenek, hanem azt is, hogy az ott dolgozó alkalmazottak is ismerjék azok használatát. Azok számára ugyanis, akik átmenetileg, vagy tartósan nem képesek beszélni, vagy beszédük nehezen érthető, a papírtáblák megfelelő, kiegészítő lehetőséget jelentenének kommunikációjuk támogatásában a szolgáltatások igénybevétele során. A szomatopedagógus kollégák lefordítottak több olyan ingyenesen elérhető nemzetközi kommunikációs táblát is, mely az egészségügyi kezelések igénybevétele során alkalmazhatók. Ezek használata nem csak a kommunikációban akadályozott emberek számára jelenthet segítséget, hiszen több, olyan egészségügyi beavatkozás is létezik (pl. bizonyos szájsebészeti, vagy fül-orr-gégészeti beavatkozások), mely az átlagos embert is beszédképtelenné teheti átmenetileg.



A résztvevők többsége a Verbalio szoftvert részesítette előnyben a papír alapú táblákkal szemben. A program használatával ugyanis gyorsabbá és természetesebbé tehető az AAK-s kommunikáció, mert az alkalmazás hangosan ki is mondja a kívánt üzenet. Használata is könnyen elsajátítható. *„Egyszerűn használható, aki benne van a számítástechnika világban annak 5 perc alatt elsajátítható a működése”* – fogalmazott egy résztvevő a program működésére gondolva. A Verbalio telepítését a helpdeskes munkatársak végezték, és a szomatopedagógusok adtak útmutatást, hogyan lehet úgy egyénileg kialakítani, személyre szabni az eszközt, hogy az a különböző kommunikációs helyzetekben jól használható legyen.

Másik résztvevő azt vette észre hogy komolyabban veszik őt, ha táblagéppel kommunikál.

„A projektben papírtáblát és Verbaliot is kaptam, de a Verbaliot jobban szeretem, mert jobban figyelnek rám, ha azt használom. Amikor a papírtáblát használtam, figyelembe sem vettek, csak a kísérőmmel beszéltek. Nem hiszem, hogy fogom használni. A Verbaliot bankban is használtam már. Furcsán néztek rám, de elfogadták, egyből értették, mit szeretnék mondani.”

A szoftvert több olyan résztvevő is használta, akinek beszéde nehezen érthető. Ők a beszédük kiegészítésére használták közügyintézéskor, idegenek előtt vagy stresszes helyzetben. Többen számoltak be arról, hogy a családban betöltött szerepük is megváltozott a „beszélő” szoftverek használatával. Van, aki a rokonokkal találta meg a közös hangot, míg a másik résztvevő így fogalmazott: *„a családom csendes szemlélőjéből, aktív családtag lettem!”*

VI. INFORMATIKA A MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK SZOLGÁLATÁBAN



*Az egyik résztvevő a programba lépés előtt teljes mértékben a szülői segítségre szorult közügyinté-
zései terén. Az általunk biztosított eszközt megismerve azonban fokozatosan átvette az irányítást. Ma
már rendelkezik ügyfélkapuval is. A hivatalokban és az orvosával is önállóan tartja a kapcsolatot, egyre
bátrabban intézi önállóan az ügyeit.*

(a projekt egyik mentora)

A digitális megújulás kiemelt fejlesztési cél Magyarország uniós fejlesztéspolitikájában. A mozgáskorlátozott emberek gyakrabban intéznek hivatalos ügyeket mint az átlagos állampolgárok, ezért az e-közigazgatás kiépítésének nyertese lehet közösségünk. A munkaerőpiacon, az oktatásban, de a személyes, közösségi kapcsolatok terén is rendkívül fontos a digitális kompetenciák megléte. Programunk bizonyította a súlyosan mozgáskorlátozott emberek önállóságát növeli, ha napi számítógéphasználókká válnak. *„Végre van magánéletem”* – fogalmazott az egyik négy végtag sérült résztvevő miután a szeméger használatával önállóan tudott internetezni, közügyet intézni. Korábban mindig ott kellett lennie valamelyik családtagnak mellette, hogy segítse a számítógép használatát.

Projektünk rávilágított arra, hogy az infokommunikációs akadálymentesítés területe sokkal szerteágazóbb, mint amennyire kiaknázzuk a benne rejlő lehetőségeket. Sokféle megközelítés létezik, ezek leginkább abban különböznek, hogy az eszközök felhasználási területeit mennyire differenciáltan közelítik meg. A fejlesztésben, diagnosztikában, a rehabilitációban, közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosításában, a sérült funkciók pótlásában is folyamatosan növekvő jelentőséggel bírnak az informatikai eszközök. Esélyegyenlőségben betöltött szerepük pótolhatatlan és szemléletformáló jellegű is, mert végképp hátat fordít a medikális szemléletnek és kifejezetten

a használat és a funkciók oldaláról segíti a felhasználókat. Az infokommunikációs akadálymentesítés az eszközökön túl a fogadó környezet akadálymentesítését is jelenti, így a szolgáltatást nyújtó intézmények, szervezetek felkészítése is fontos. Szövetségünk együttműködéseket épít ki azért, hogy minél szélesebb körben legyenek ismertek a mozgáskorlátozott emberek infokommunikációs akadálymentesítését szolgáló eszközök. A projekt során két online workshopot tartottunk akkreditált foglalkoztatók munkatársainak. Ismertettük az asszisztív eszközöket és arról beszélgettünk, hogy a súlyosan mozgáskorlátozott emberek foglalkoztatását hogyan segítik elő ezek az új lehetőségek.

A megyei kormányhivatalok, kormányablakok és a megyei adó és vámhivatal munkatársai részére négy online workshopot hirdettünk meg. Bemutattuk azokat a kihívásokat, melyet a mozgáskorlátozott emberek a mindennapi ügyintézésük során átélnek. Megosztottuk azokat a jógyakorlatokat is, melyeket a projekt során gyűjtöttünk. A workshop keretében praktikus tanácsot adtunk azokról az AAK-s eszközökről, melyek mindkét fél számára megkönnyíthetik a kommunikációt az ügyintézését.

A MEOSZ a projekt tapasztalatait felhasználva részt vesz az online tér akadálymentesítésére irányuló fejlesztésekben azért, hogy a honlapok, applikációk úgy legyenek akadálymentesek, hogy az eltérő mozgásfunkciójú vagy asszisztív eszközt - pl. szemegeret - használó mozgáskorlátozott emberek számára is kezelhetőek legyenek.





6.1. DIGITÁLIS KOMPETENCIAFEJLESZTÉS, AKADÁLYMENTES SZÁMÍTÓGÉP-HASZNÁLAT A PROJEKTBEN

A projekt az infokommunikációs akadálymentesítés mellett a mozgáskorlátozott emberek digitális kompetenciájának fejlesztése és az e-ügyintézés támogatása kapcsán is komoly előrelépést hozott. 2717 közügyintézési ügy során 1072-ben nőtt a mozgáskorlátozott emberek számítógépes kompetenciája.

A projektet megelőzően 967 mozgáskorlátozott ember által kitöltött online kérdőív segítségével határoztuk meg a programunk irányait. A válaszadók többségének (65 százalék) volt otthoni, saját számítógépe és 56 százalékuknak okoseszköze. 301 válaszadó úgy gondolta nem kell számára semmilyen képzés, azonban 223 fő válaszolta azt, hogy internetbiztonságról hallana szívesen. Ehhez hasonló arányban a kitöltők 20-20 százaléka voksolt az alábbi olyan témákra, amelyekre mozgáskorlátozott emberként segítséget várnának a Szövetségtől: az információs oldalak használata, maga a számítógép, okoseszközök használata és az internetes ügyintézés. A válaszadók többsége napi internetfelhasználó volt, így arra kérdeztünk rá, hogy milyen akadályokkal kell/kellett megküzdenie ahhoz, hogy mindennapi internetfelhasználó legyen. E kérdésre a válaszadók 65 százaléka válaszolta az anyagi akadályokat, míg 40 százalékuk a számítógépes ismeretek hiányát.

Mindezekből kiindulva a projekt megvalósítása során célul tűztük a résztvevők tudatos internethasználatának támogatását és a készségszintű e-ügyintézési kompetenciáik fejlesztését. Az alábbi táblázatban összefoglaljuk, hogy a komplex támogatói rendszer, milyen módon segítette elő mindezt az infokommunikációs akadálymentesítéshez kapcsolódóan.

DIGITÁLIS KOMPETENCIANÖVELÉS A PROJEKTBEN

DIGITÁLIS KOMPETENCIA	A KOMPETENCIA FEJLESZTÉS ÉRDEKÉBEN NYÚJTOTT TÁMOGATÁS
MEOSZ portál használata	<ul style="list-style-type: none"> » személyes, csoportos vagy egyéni felkészítő alkalom a portál használatról 600 célcsoporttagnak » Segédanyag » Mentorok, helpdesk folyamatos támogatása
Számítógép, okoseszközök, internet, programok, alkalmazások használata	<ul style="list-style-type: none"> » Mentorok személyes és távsegítségben napi tanácsadást nyújtottak (Alapszintű informatikai ügyként a portálon regisztrálva.) » Helpdesk támogatása (Emelt szintű informatikai ügyként)
Információbiztonság növelése	<ul style="list-style-type: none"> » Csoportos képzés, ZOOM-os felkészítést tartottak a helpdesk munkatársak 200 főnek » Tájékoztató anyag készült
Információs oldalak használata	<ul style="list-style-type: none"> » Mentorok támogatása
E-közügyintézés, online ügyintézés gyakorlatban (E-papír, ügyfélkapu, EESZT, e-bank, eRecept, közmű szolgáltatók online felülete)	<ul style="list-style-type: none"> » Mentorálás a közügyintézések során, » Tutorialsok, tájékoztató anyagok készültek a honlapon elérhetővé váltak
Eszközök helyes karbantartása, meghibásodás esetén a garancia érvényesítése	<ul style="list-style-type: none"> » Helpdesk koordinációja a szervíz között, » Helpdesk táv és személyes segítség (gépfriessítések)
Alapeszközök akadálymentesítést szolgáló beállítási lehetőségeit is megismerték a résztvevők (képernyő nagyítás, fényerő, lassú kurzor stb.).	<ul style="list-style-type: none"> » Az Eszköz kiválasztó kérdőívben felmértük azokat az igényeket, amelyre a számítógép egyéni beállítása választ nyújthat. » Helpdesk és gyógypedagógus kollégák tutorialjai » Helpdeskes kollégák egyéni gépbeállításokat végeztek el igény szerint » A mentorok a résztvevőkkel közösen módosították a gépbeállításokat a használatkor
Akadálymentesítést szolgáló alkalmazások, segédprogramok használata (pl. felolvasó program, beszédfelolvasó program, ingyenesen elérhető fejeget)	<ul style="list-style-type: none"> » Speciális programok felkutatása, tesztelése, letöltése » Speciális alkalmazások telepítése, betanítása, tutorialiok, személyes beállítása a résztvevők számára, távsegítség

A résztvevők támogatását úgy építettük fel, hogy számítógépes probléma esetén először a mentorhoz forduljanak információért, utána a helpdesk munkatársakhoz. A jelentősebb informatikai segítségnyújtásokat a portálon rögzítettük. 122 informatikai problémánál avatkoztak be a mentorok a portál szerint, 345 esetben pedig a helpdesk munkatársak szakmai támogatására volt szükség. A projekt végén a résztvevők 62 százaléka nyilatkozott úgy, hogy a mentortól kér segítséget, ha elakad a számítógéphasználat közben. Volt, akinek a számítógép bekapcsolásától kellett kezdeni a tanítását, hiszen a résztvevők 6 százaléka még mobiltelefonnal sem rendelkezett. Sokaknak internet, böngészőhasználatot, és e-mail használatot kellett tanítani, lappal 34 százaléuk rendelkezett korábban.

Tabletet a projektben 240 ember kapott. Az okoseszközökön az érintőképernyő jelenthetett kihívást. A 367 laptopot kapott résztvevőt is segédanyagokkal, egyéni támogatással láttuk el, hogy gépeiket rendeltetésszerűen tárolják, használják. A meghibásodásokat, szoftveres lassulásokat a résztvevővel együttműködésben kezeltük. 63 garanciális ügyben segítettünk. A leggyakoribb feladat az eszközök frissítése, „karbantartása” volt. Esetenként internet és e-mail használathoz is adtak tanácsot a helpdesk munkatársai, hiszen gyakran több probléma, kérdés együtt jelentkezett.

A projektrésztvevők közel fele kapott mobil internet hozzáférést a program keretében, először éves majd még egy éves meghosszabbított időtartamra. A 440 darab MiFi router és sim kártya nagy segítségnek bizonyult.

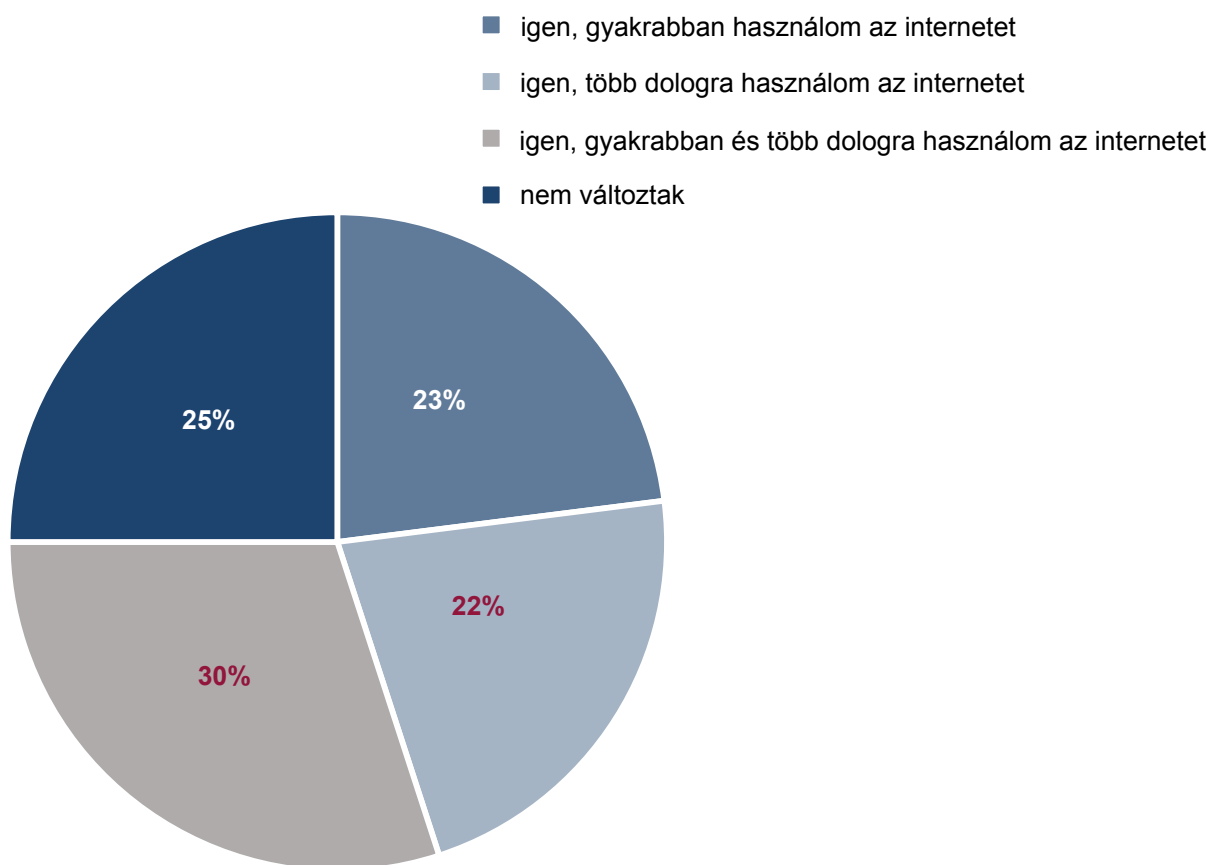
Az internethozzáférés problémája is gyakori volt. A kiosztott mobilinternet előfizetések, kapcsán felmerülő problémákat is kezelték kollégáink. Sajnos volt olyan szociális intézmény és lakóhely, ahol a mobilinternet akadozott vagy nem működött, mert annyira távol esett a legközelebbi községről is, hogy nem volt elérhető hálózat. A társadalmi felzárkózást szolgálná, ha a fogycatékos emberek internethez való hozzáférése támogatott lenne.

A projektvégi értékelő kérdőívet kitöltő 525 résztvevő 60 százaléka, azaz 417 fő jelölte meg, hogy magabiztosabb lett a számítástechnikai tudása, közülük 206-an válaszolták azt, hogy a környezetük is visszajelezte a változást. 454 ember írta, hogy gyakrabban kommunikál rokonaival és/vagy barátaival. A válaszolók 60 százaléka jelezte, hogy jobban részt tud venni a családi feladatokban. 190 fő csatlakozott online közösséghez.

A résztvevők 75 százalékának fejlődtek az internetezési szokásai az elmúlt időszakban. Mindez arra enged következtetni, hogy a jövőben olyan esélyegyenlőséget szolgáló programokat érdemes támogatni, amely a digitális kompetenciafejlesztéshez is támogatást nyújt az eszközök használatán túlmenően.

RÉSZTVEVŐK INTERNETEZÉSI SZOKÁSAINAK VÁLTOZÁSAI

VÁLTOZTAK-E AZ INTERNETEZÉSI SZOKÁSAI A PROJEKTIDŐSZAK ALATT? % (N=525)



VII. KÖZSZOLGÁLTATÁSOK KORLÁTOK NÉLKÜL



Az új laptopra nagy szükségem volt, hiszen távmunkásként az eszközön keresztül végzem a munkámat, online ügyintézést, banki átutalást bonyolítok le, tarthatom a kapcsolatot ismerőseimmel, barátaimmal. Másrészt hasznos információkat és segítséget kaphattam a mentoromtól egy-egy ügyintézés során, amely jelentősen megkönnyítette azokat. Lett ügyfélkapum, amit a program elkezdése előtt még az sem tudtam mire való. Ma már ott tartok, hogy napi szinten használom. Megszoktam nézni milyen gyógyszerek vannak felírva a felhőbe, mit váltsak ki, tulajdoni lapot töltök le, ha éppen szükség van rá. Az adóbevallással kapcsolatos ügyintézés során is nagy segítséget jelentett a program. Magabiztosságot adott, ha valamit nem tudtam, bármikor kérhettem a mentorom segítségét. Magabiztosabb lettem a programnak köszönhetően, ügyeimet, napi teendőimet sokkal gördülékenyebben tudom végezni.

(a projekt egyik résztvevője)

Programunk célkitűzései között szerepelt, hogy a súlyosan mozgáskorlátozott emberek egyenlő eséllyel férjenek hozzá a közszolgáltatásokhoz. Minden résztvevőt önállóságra ösztönöztünk, olyan közügyek elintézésébe vontuk be őket, melyeket korábban nem intéztek vagy más intézett el helyettük, vagy bizonytalanok, bátortalanok voltak a lehetőségeiket illetően. **A projekt végén az érintettek 63 százaléka nyilatkozott úgy, hogy új ügyintézési módokat tanult a program során. A résztvevők 70 százaléka az válaszolta, hogy több közügyet intézett, mióta részt vesz a projektben.** 214 fő ezt a mentori segítségnek tulajdonította inkább, 158-an pedig úgy ítélték meg, az eszközökkel könnyebb lett az ügyintézés.

A jelentkezéskor kitöltött kérdőívből tudjuk, hogy a programba bekerülők 56 százaléka használta korábban is közügyintézésre a digitális eszközét, ami néhány időpontfoglalástól a bonyolult banki műveletek otthonról történő intézéséig az ügyintézés széles skáláját is takarhatja. Az összes résztvevő 38 százalékanak ügyeit családtag, segítő szolgálat, vagy rokon intézte az érintett helyett. Hiába jószándékú és elkötelezett az ügyintézésben a mozgáskorlátozott ember nevében eljáró segítő az végső soron autonómia korlátozásával jár. A fenti okokból adódóan a résztvevők 85 százaléka tűzte ki célul, hogy szeretne a digitális eszközével közügyeket intézni, illetve koráb-

bi gyakorlatához képest továbbfejlődni e téren. A komplex programnak ez a része önmagában is rendkívül összetett közös munkát igényelt a mentortól és a mentorált emberektől egyaránt. Maga az „ügyintézés” is előzetes ismereteket és tapasztalatokat igényel, különös tekintettel arra, hogy a mozgáskorlátozott embereknek sokkal több ügyet kell intézniük, mint egy átlagembernek, például a gyógyászati segédeszközök, a speciális jövedelmek és támogatások vagy a közlekedés megoldása érdekében. Volt, aki a mentorával készítette el az első e-mail címét, mentora támogatásával ismerkedett meg a regisztráció fogalmával és a regisztrálás menetével, időpontfoglalással, és küzdötte le esetenként az alapvető ügyintézési ismeretek hiányosságait.

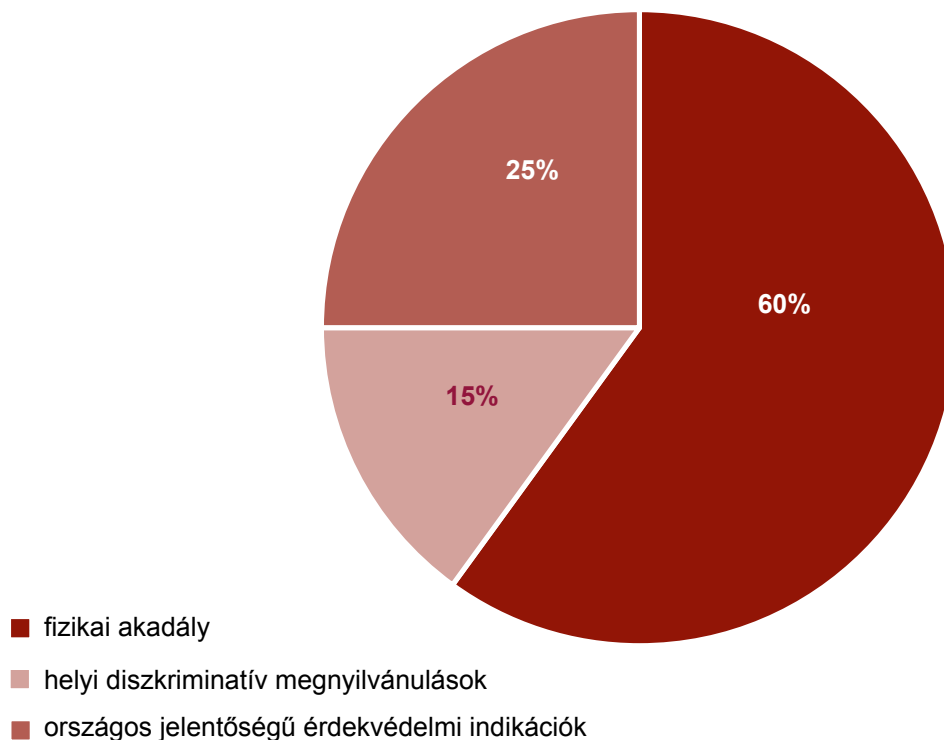
A résztvevők idővel egyre összetettebb feladatokat oldottak meg; mentoraik közreműködésével 2717 ügyet intéztek el a vizsgált projektidőszak alatt. Ebből 452 eset szociális- és egyéb pénzügyi támogatások intézésére irányult, beleértve a közgyógyellátást is, 266 ügy gyógyászati segédeszköz beszerzés, csere vagy javíttatás volt, és 191 ügy a közlekedőképesség vizsgálatával és parkolási kártya beszerzésével vagy cseréjével volt kapcsolatban.

A projekt során a résztvevők a személyi okmány ügyintézés és különféle jogosultságok meghosszabbítása mellett bonyolultabb, többlépcsős ügyeket is intéztek, ami életminőségükre és autonómiájukra is jelentős hatást gyakorolt. A projektidőszakra országgyűlési, önkormányzati és európai parlamenti választás is esett, így az akadálymentes szavazás kapcsán 158 ügyet intéztek, ami az összes ügy 5,8 százalékát tette ki. A résztvevőket a mentorok arra bátorították, hogy az esetleges akadálymentesítési problémák miatt ne maradjanak távol a választásoktól, és ehhez a programban kapott IKT eszköz segítségével tájékozódjanak a szavazókör akadálymentességéről, vagy szükség esetén mozgóurna kérésével gyakorolják állampolgári jogukat. A projektidőszakra esett a rezsiutalványok juttatása is, amelynek felhasználási módja újdonság volt a mentoroknak és a résztvevőknek egyaránt. Sokan éltek az Erzsébet-utalványok adta üdülési lehetőséggel, ami főleg annak a 48 embernek jelentett izgalmas és összetett ügyintézés az online pályázástól a megfelelő akadálymentes üdülő kiválasztásáig, akik korábban nem jártak üdülni. Hasonlóan hosszú ügyintézését vállalt az a 83 ember, aki lakásakadálymentesítést végeztetett, többnyire a lakásakadálymentesítési támogatás igénybevételével. Minden tizedik résztvevő, 63 fő vett igénybe életében először mozgáskorlátozott emelőt vonattal való utazáshoz, ami különösen jelentős, ha figyelembe vesszük, hogy a projektidőszak második felében nem volt ajánlatos a lakóhely elhagyása. Említést érdemel, hogy 102 esetben történt olyan közügyintézés, amely a bevont súlyosan mozgáskorlátozott emberek munkahely keresésére irányult, információgyűjtést végeztek, ajánlatokat mérlegeltek és fogadtak el, időpontot egyeztettek, vagy például önéletrajzot készítettek az új IKT-eszközön, és azt benyújtották a munkáltatóknak. A projektvégi értékelő kérdőív összesítése szerint – a résztvevők saját nyilatkozata alapján – a projekt ideje alatt a résztvevők 15,6 százaléka iratkozott be új iskolába, tanfolyamra, és 15,4 százalékuknak, azaz 81 főnek lett új munkahelye.

A portálon rögzített közügyintézésük kapcsán megállapíthatjuk, hogy a résztvevők önállóságát, autonómiáját nagyban növelte, ha online ügyintézési formákra tértek át. Ennek az ügyintézési formának a lehetősége a mozgáskorlátozott emberek esetén fontosabb egy átlagos embernél. A közlekedésben tapasztalt akadályok, a közvetlen lakókörnyezet akadályai, illetve az épületek akadálymentességi hiányosságai, rossz parkolási lehetőségek, ügyféltéren kívüli, gyakran méltatlan vagy megalázó körülmények közti ügyintézés szóltak az online közügyintézés mellett. Az online ügyintézés fontossága mellett nem feledkezhetünk meg arról, hogy a mozgáskorlátozott embereknek továbbra is joguk van az akadálymentes személyes ügyintézéshez is. Minden ötödik ügyintézés alkalmával valamilyen akadályba vagy diszkriminációba ütköztek a résztvevők. A MEOSZ azért dolgozik, hogy ezek az akadályok megszűnjenek, és az online ügyintézés ne kényszerpályaként, hanem mint választható alternatíva álljon közösségünk előtt.

ÉRDEKSÉRELMEK TÍPUSAINAK ELOSZLÁSA

ÉRDEKSÉRELMEK TÍPUSAINAK ELOSZLÁSA, % (N=522)



A program keretében az ügyintézők online formáinak megismertetésére, népszerűsítésére helyeztük a hangsúlyt. Az ügyfélkapu nyitása volt a legkézenfekvőbb első lépés, amire bátorítottuk résztvevőinket. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal oldala, a személyi jövedelemadó ügyintézője volt az ügyfélkapun keresztül elérhető szolgáltatások közül a legnépszerűbb a projekt elején.

A résztvevők a felmerülő ügyek kapcsán megtapasztalták, hogy az ügyfélkapu és az elektronikus bankszámla létesítésével nagyon sok közügyet tudnak otthonról elintézni, továbbá a bankszámla számos közszolgáltatáshoz való jobb hozzáférése mellett a közösségi és magánéletük szervezését, megvalósítását is elősegíti. **A program végére a résztvevők 71 százaléka rendelkezett ügyfélkapuval, (ebből 32 százalék a projekt során létesítette), és 68 százalékuk elektronikus bankszámlával (ebből 16 százalék a projekt során létesítette).** Sokan tanulták meg különféle alkalmazások használatát, így a közműbefizetésekre létesített és a mobil előfizetésre vonatkozókat a résztvevők 10 százaléka alkalmazta. Ezekkel nemcsak egyszerűbbé, hanem stabilabbá, pontosabbá is váltak a befizetések, és így biztonságosabbá vált a szolgáltatások igénybevétele is. Az alábbi példa a mentor beszámolója tükrében mutat egy bonyolult közműbefizetési ügyet.



Az egyik résztvevőnek azt javasoltam, hogy az online fiókjában a menüpontok alatt keressen részletfizetési lehetőséget, hogy ne kelljen nagy összegű végszámláját egyben rendeznie. A járványhelyzet miatt online is el lehet intézni a kérelmét. Úgy is volt, a letölthető nyomtatványt viszont szkennelve kérték, kitöltve és aláírva. Megkértem fotózza le mobiltelefonjával a dokumentumot és töltsse fel azt a képet, mert a jelen helyzetben biztos jó lesz az is. Úgy is tett és csatolta a képet a kérelméhez. Később megjött a válasz, hogy a cég elfogadta kérelmét és elektronikus fizetéssel kiegyenlíthető a gázdíjkülönbözet.

(a projekt egyik mentora)

A résztvevő hozzáfűzte az ügy leírásához, hogy



„Nehézséget jelentett a nyomtatvány kinyomtatása, szkennelése. Ha nem rendelkezem nyomtatóval egy mozgásában korlátozott embernek ez nem segítség, mert keresnem kell, ahol ki tudom nyomtatni.”

Az adott esetben, a veszélyhelyzeti korlátozó körülmények között a szolgáltató rugalmasságot tanúsított. Fontos lenne, ha a rendszerszerű működéshez visszatérve is megőriznék a különböző szolgáltatók nyitottságukat a kézenfekvő e-ügyintézési megoldások alkalmazására. Online bankszámlát a válaszadók 16 százaléka nyitott a projekt időszaka alatt, és 158 fő (30 százalék) a havi számlabefizetéseket illetően az online módszerre tért át. Összességében a válaszadók 60 százaléka válaszolta azt a projekt végén, hogy banki ügyintézésre illetve 73 százaléka, hogy hivatali ügyintézésre használja a gépét.

A járvány okozta tavaszi és őszi veszélyhelyzeti időszak sokféle hatást gyakorolt a résztvevők ügyintézésére. A MEOSZ veszélyhelyzet alatt naprakész tájékoztató anyagokat készített és tett közzé, amelyeket a mentorok is eljuttattak a résztvevőkhöz, az egyedi kérdéseknek, kéréseknek pedig utánajártak vagy jogi segítséget kértek a központból. Ugyanakkor az egész ország „online üzemmódra” való átállása felgyorsította a projekt résztvevőinek igényét a digitális ügyintézési kompetenciáik fejlesztésére, és nagyra értékelték, hogy ügyeiket otthonról el tudják intézni.

Különleges jelentőséget nyert a járványügyi veszélyhelyzetben az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) Lakossági Portál használata, melynek elsajátításában a mentorok 202 résztvevőnek nyújtottak segítséget. Az orvosi iratok rendszerezése, leletek megtekintése, gyógyászati segédeszközfelírási adatok, és az eRecept lett a legnépszerűbb funkció az EESZT-ben.

A program előrehaladtával azonban nyilvánvalóvá vált, hogy a résztvevők között vannak, akik számára a közügyintézés különösen nehezített. A bentlakásos intézményekben élő résztvevők sok esetben szinte egyáltalán nem intéztek közügyeket, egyrészt, mert az intézményi háztartás sok dologról (pl. rezsifizetés, szállítás) eleve gondoskodott, másrészt, az intézményi kultúrának megfelelően az egyéni ügyeket is inkább megoldották az intézmények munkatársai, minthogy a személyes ügyintézését támogatták volna. A programban résztvevők mindegyike aktív korú mozgáskorlátozott ember, mégis többen élnek nagy létszámú intézetben illetve időotthonban is.

Annak visszásságáról, hogy az intézményben minden egy helyen elérhető komplexen megragadva így ír egy mentor:



Kezdeti fellángolás és lelkes hozzáállás után nagyon nehezen tudtam bevonni az ügyintézésbe (a résztvevőt). Ezeket láttam főbb okoknak: Lakóotthonban minden támogatást megkap ügyei intézéséhez, ezt én is tapasztaltam személyes otlétemkor. /.../ Helyben, az intézményen belül van munkalehetősége, helyben van szállítószolgálat, orvosi és egyéb ügyeket is maximálisan segítik a dolgozók /.../ A kialakult segítő hálózatot helyben használják, ez kényelmesebb. A bizalmi kapcsolatot mélyebben ki kell építeni, hogy megoldandó feladatokkal engem is megkeressen.

A mentorok azonban arra törekedtek, hogy az intézményekben élő mozgáskorlátozott embereket is éppúgy támogassák a közügyintézésben, mint a többi résztvevőt.

A másik leírás azt mutatja be, hogy a mentor és a lakóotthonban élő résztvevő az intézmény támogató közreműködésével hogyan tudott haladni egy pozitívan indult, de nehézségekbe ütköző esetben.



XY. informatikai tudása kevés volt ahhoz, hogy a kapcsolattartást, ügyintézését gördülékenyen végezze. Ezt próbálta rejtegetni /.../, emiatt nehéz volt bevonni a közös munkába, mentorálásba. Nem ismertük egymást a program előtt, ez is sok időt vett igénybe, hogy jobban megismerjük egymást és a kölcsönös bizalom, érdeklődés kialakuljon /.../ Sikerült elérnem azt, hogy elfogadja segítségemet és, hogy távoktatásban informatikai tudását bővítsen. Ennek technikai feltételeit előtte meg kellett teremteni, ráadásul távvezérléssel. A lakóotthon vezetője segítőkész volt ebben is. A lényeg, hogy eljutottunk oda, hogy eszközét, már több mindenre tudja használni, ügyintézés elindult köztünk, internetbank használatot elkezdtek intézni, ez óriási előrelépés önmagához képest. Folyamatossá vált a kapcsolatunk. Összegezve: elértük közösen a kitűzött célt.

A közügyintézés szorosan összefügg az aláírási képesség kérdésével is, ugyanis a hivatalos iratok, szerződések aláírására, kézjeggyel való ellátására sokan nem képesek súlyosabb felsővégtag érintettség esetén. A résztvevők 19,8 százalékának nehézséget jelent az aláírás, és további 6,5 százalék egyáltalán nem képes önállóan aláírni. Ez összesen 138 személyt érint a projektben. Nem élhet igazán az önrendelkezési jogával az az ember, aki számára bizonytalan az aláírásának elfogadása, vagy pótlásának módja akár a jelenre, akár a jövőre nézve. A MEOSZ határozottan kiáll amellett, hogy rendezni kell az aláírásra képtelen mozgáskorlátozott emberek helyzetét, elfogadhatatlan az a gyakorlat, hogy emberek az aláírási nehézség okán a gondoknál intézménye alá kerülnek.

ÖSSZEGZÉS

A MEOSZ Korlátok nélkül projektje keretében olyan komplex támogatói rendszert hoztunk létre, mely a mozgáskorlátozott emberek társadalmi felzárkózását az infokommunikációs akadálymentesítés eszközeivel segíti elő. A személyre szabott támogatás lépéseit olyan szakterületek összehangolásával alakítottuk ki, melyeknek hangsúlyosaknak kell lenniük a mozgáskorlátozott emberek rehabilitációja során.

Projektünk rávilágított arra, hogy az akadálymentes számítógép-használatot lehetővé tevő asszisztív eszközök nagymértékben hozzájárulnak a súlyosan mozgáskorlátozott emberek önállóságához, társadalmi szerepvállalásuk növekedéséhez.

A projekt felhívta a figyelmet arra is, hogy a kommunikációs eszközök, beszélő tabletek befolyásolják, hogy a súlyosan mozgáskorlátozott emberek mennyire tudnak részt venni a saját életünk irányításában. Több olyan mozgáskorlátozott ember van, akinek csak ez az egyetlen lehetősége gondolatai kifejezésére. Péter egy közülük. A projektben biztosított eszköz több év után hozott változást az életében.

Péternek izomsorvadása van és épp nagykorú lett, amikor oxigénhiány lépett fel nála, amely következtében teljesen lebénult. Semelyik testrészét sem tudja még minimálisan sem mozgatni, csak a szemét. Napjai nagy részét fekvő helyzetben, tévé nézéssel, zenehallgatással tölti. A folyamatos lélegeztetés következtében a feje oldalt fordított helyzetben van. Az eszközök nélkül az „igen”-t és a „nem”-et sem tudta jelezni, így nem tudta kifejezni, hogy mit szeretne. Szinte teljesen passzív résztvevője volt saját életének. Esetében a szakembereknek is kérdéses volt, hogy képes lesz-e használni az eszközöket. Nagy öröm töltött el mindenkit, amikor sikerült beállítani a szemegeret és a Verbalio program segítségével elkezdett a család számára érthető módon reagálni a kérdésekre. Ehhez az ő esetében a szemeger és kommunikációs szoftver együttes használatára volt szükség.



„Néhány évvel ezelőttig – amíg nem tudtunk erről a programról – azt gondoltuk, hogy kész, nekünk ennyi volt, ilyen lehetőségek jutottak. Csak pislogással, képek mutogatásával tudtunk Péterrel kommunikálni, sokszor voltak félreértések, abban sem voltunk biztosak, hogy Péterrel egyre gondolunk-e. Sokáig keresgélünk valamilyen lehetőséget arra, hogy tudjuk jobban megérteni egymást, de mi sem tudtuk, hogy igazából mit is keresünk. A mentort már régebből ismertük, ő mondta, hogy van egy ilyen projekt, meg speciális eszközök, amik talán segíthetnek Péternek.

Péter kapott egy szemegeret és egy beszélő-programot, a Verbaliot. Szavakkal nem lehet kifejezni azt az örömet, amit Péter és mi, a családja is éreztünk, amikor végre önállóan ki tudta fejezni a gondolatait. Már nem kell kitalálnom, hogy Péter mit szeretne, mert meg tudja „mondani” nekem.” (Péter édesanyja)

Kiadja: Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége
1032 Budapest, San Marco u. 76.
Telefon: 06 1 388 23 87
E-mail: meosz@meosz.hu
Web: www.meosz.hu
Felelős kiadó: Kovács Ágnes
Szerző: Miklós Kata
Közreműködők: Szabó Judit Ágnes, Víg Rita
Szerkesztette: dr. Bánfai Tamara
Grafika és nyomdai előkészítés: Zsemberi Timea
Készült: Pauker Nyomda
Budapest, 2021
ISBN 978-615-6350-02-2

