

## BESZÁMOLÓ ÉS ELEMZÉS AZ IDŐSKORÚAK CÉLCSOPORT BEAZONOSÍTOTT POTENCIÁLIS SMART IGÉNYEIRŐL

MEGBÍZÓ: BUDAPEST FŐVÁROS XI. KERÜLET ÚJBUDA ÖNKORMÁNYZATA

CE1516 I-CARE SMART PROJEKT

D.T2.2.2 REGIONAL REPORTS TO SUMMARIZE THE FINDINGS OF THE CO-CREATION BASED NEEDS  
ASSESSMENT PROCESS

---

KÉSZÍTETTE:

- MÁTICS KATALIN, MEGBÍZOTT INTÉZMÉNYVEZETŐ (ÚJBUDAI  
SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT)

BUDAPEST, 2020. JÚLIUS 16.

---





## A call centerbe beérkezett kérések számokan és azok összefüggései

Összesen 3952 kérés került megfogalmazásra 2020. március 17. és június 14. közötti időszakban, amely azt jelentette, hogy a call centerbe érkező hívásonként 1,3 kérés fogalmazódott meg. A call centerbe beérkező hívások több mint 1/4 része információkérés volt, vagy tartalmazott információkérést is. Ebben, a kritikus járványhelyzetben természetesnek tekintjük a fokozott információigényt a veszélyeztető helyzetre való tekintettel, ugyanakkor az is feltételezhetjük, hogy a veszélyhelyzettől eltekintve **is jelentős igény mutatkozhat a gyors, egyszerű és hatékony információhoz jutásra**. Itt ki kell emelni a korcsoport (70 év felettiek) számára fontos tényezőt: a megértő, **személyességet biztosító emberi kapcsolatot**.

A kérések közel 1/5-1/5 részében kértek az idősök gyógyszerári ügyintézésben segítséget, illetve meleg étkezést. A gyógyszerári ügyintézésben való segítségkérés gyakorisága tükrözi a 70 év felettiek **megbetegedéseinek gyakoriságát** is. A hirtelen megnövekedett igények a meleg étkezés iránt további üzenetet tartalmaznak: a **szociális alapellátáshoz jutás nehezített**, az elérési útvonal nem egyszerű és rövid, sokszor **csupán esetleges**.

A speciális vásárlásokat azok számára biztosították, akik a cukorbetegséggel, glutén-, laktóz-, vagy egyéb táplálék érzékenységgel, vagy valamilyen táplálkozási, emésztési problémával küzdenek. A kérések 14%-a tartozott a speciális vásárlások körébe. A szakemberek tapasztalata az volt, hogy a speciális, azaz személyre szabott vásárlások megvalósítása egy-egy személy esetében is gyakran utánajárással, termékek utólagos pótlásával járt. Az idősök számára **nehézséget okozhat, hogy a szükségleteiknek megfelelő élelmiszerek és alapanyagok beszerzése bonyolult és hosszadalmas művelet**, több, egymástól sokszor távoli üzletből szerezhető be.

A speciális vásárláshoz kapcsolódik az alapélelmiszerek beszerzése, amelyre vonatkozóan a hívások 10%-ában mutatkozott igény. Azt a veszélyhelyzettől eltekintve is feltételezhetjük, hogy az idősök számára – **főként megromlott egészségi állapot mellett –, nehézséget okozhat a nagyobb bevásárlások megvalósítása, illetve az azzal járó cipekedés**.

A kérések sorában a csekkbefizetést az ügyintézés iránti kérések körébe tudjuk sorolni, amely a hívások közel 5%-ában jelent meg. Ebbe a csoportba tartoztak a segélyek és támogatások igénylésében kért segítségek is.

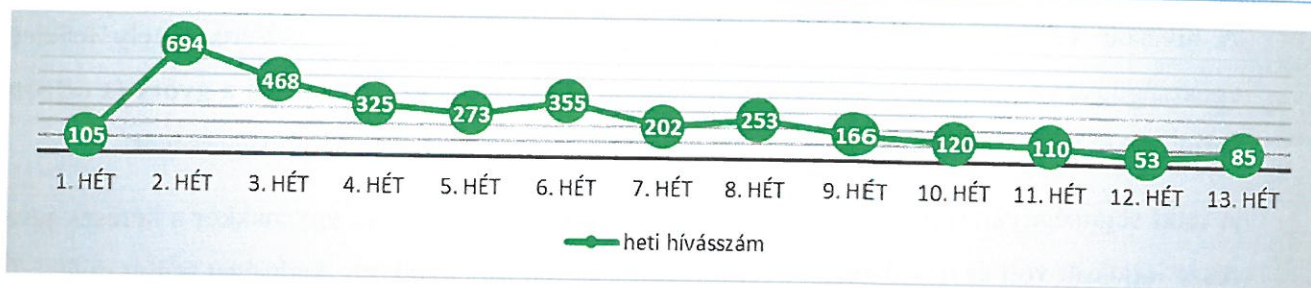
A hívások 4,5%-a vonatkozott valamilyen egészségügyi igény kielégítésére, amely lehetett egészségügyi vagy szociális segítségnyújtás iránti kérés. **Itt is ki kell emelni a gyors és célzott információ közvetítés és az arra vonatkozó reakció gyorsaságának szükségességét.**

A lelki segítségnyújtás iránti igény nem volt számottevő (1% körüli), ugyanakkor a kérések java része indokolt volt és a szakemberek (pszichológus, lelkész) hatékony segítséget tudott nyújtani. Úgy véljük, hogy azok a lelki problémák, amelyek megjelentek, feltehetően a veszélyhelyzettől függetlenül is jelenvoltak, de a veszélyhelyzet felerősíthette. **A közvetlen és gyors pszichés segítségnyújtás veszélyhelyzetben veszélyhelyzettől függetlenül is megállhatja a helyét.**

KÉRÉSEK TÍPUSA	KÉRÉSEK SZÁMA ÖSSZESEN (2020.03.17-06.14.)	%
információkérés	1104	27,9
gyógyszertári ügyintézés	776	19,6
meleg étkezés	732	18,5
speciális vásárlás	556	14,1
élelmiszer-csomag	380	9,6
csekkbefizetés, ügyintézés	187	4,7
orvosi kérdések	92	2,3
házi segítségnyújtás	87	2,2
lelkisegély	33	0,8
háziállathoz kapcsolódó kérés	5	0,1
Összesen	3952	100

## A hívások és a legnagyobb volumenben megjelent kérések heti alakulása 2020. 03. 17-06. 14. között

A hívások intenzitása együtt mozgott a veszélyhelyzeti kommunikációval. A call center a második héten volt a leginkább leterhelt, majd csökkenő tendencia mellett a hatodik és a nyolcadik héten volt tapasztalható emelkedés.

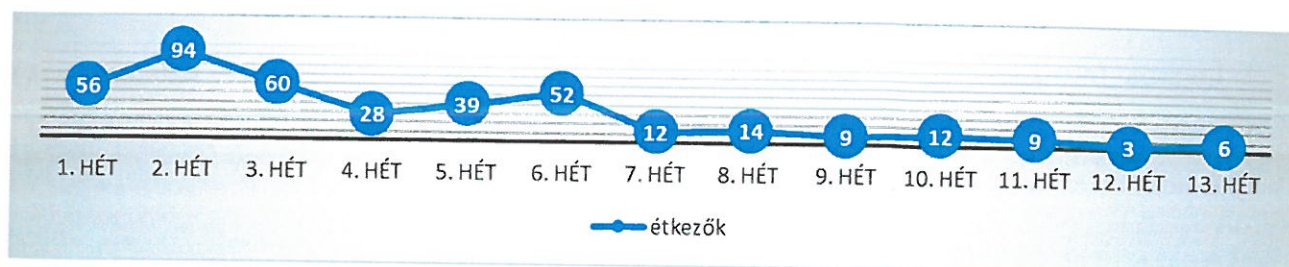


A call centerbe érkező hívások tartalmát is érdemes idősoros intenzitásában is megvizsgálni.

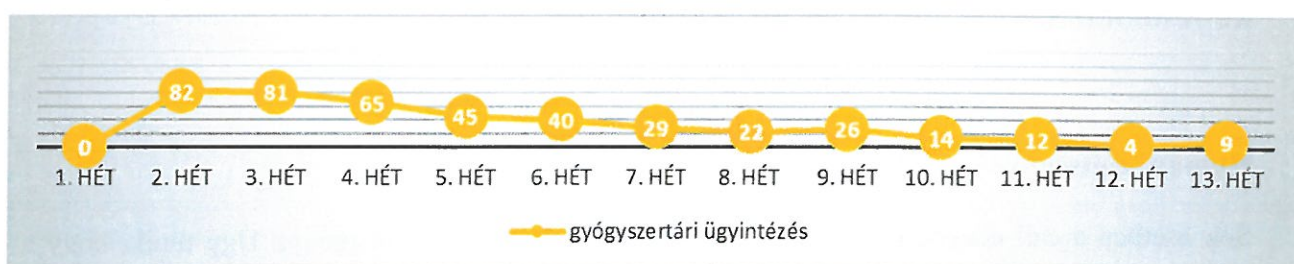
Az élelmiszer-csomagok iránti magas fokú igény a veszélyhelyzet által keltett aggodalom generálta az első négy hétben. Ezt az igényszintet indokolta az a kérés, hogy az idősek maradjanak otthonaikban, illetve azok a hírek, miszerint az élelmiszerboltok ellátása akadózik. Ez volt az az időszak is, amikor az emberek nagymértékű felhalmozást hajtottak végre az alapélelmiszerekből. A megnyugtatóbb híreket és a pozitívabb tapasztalatokat követően az **alapélelmiszerek iránti igény csökkent**, viszont az igények az **egyéni vásárlások irányába eltolódtak**.



Az étkeztetés iránti igény szintén erőteljesen mozgott együtt a médiumok által sugárzott hírekkel, ugyanakkor a „lcsengés időszakban” (nyolcadik héttől kezdődően) is fennmaradt egy olyan, kisebb volumenű, de folyamatos érdeklődés, amelyek esetében a **call center a közvetlen információ közvetítéssel olyan igényt tud kielégíteni, ami addig nem sikerült**, vagy esetleges volt.



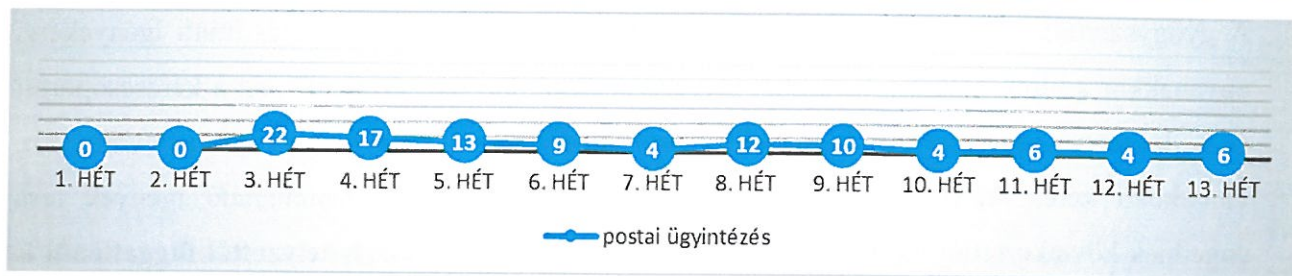
A gyógyszerértési ügyintézés iránti igény teljes volumene hasonlít az étkezés iránti igényekére, ugyanakkor a hírek hatására tapasztalt kicsúcsosodások kevésbé érintették ezt a kérekcsoportot és a „lecsengés időszakában” (nyolcadik héttől kezdődően) is több gyógyszerértési ügyintézésre vonatkozó kérés érkezett. A veszélyhelyzet lecsengése után is fennmaradó igények arra engednek következtetni, hogy **a gyógyszerértési ügyintézésre a veszélyhelyzettől függetlenül is mutatkozik igény, amely ezidáig nem manifestálódott.**



A speciális vásárlásra vonatkozó kérések esetében nagy kicsúcsosodást nem tapasztaltunk. Egyik héten sem. A kérések folyamatosan és többé-kevésbé egyenletesen oszlottak meg hétről-hétre. Az igények feltehetően **függetlenül a veszélyhelyzettől léteznek, amelyek ezidáig fedve voltak.**



A postai ügyintézésre vonatkozó igények görbéje hasonlóan alakult a speciális vásárlások görbéjéhez. A veszélyhelyzet intenzív időszaka alatt kissé magasabb számban igényelték az idős emberek a postai ügyintézésben való segítségnyújtást, ugyanakkor a „lecsengés időszakában” (nyolcadik héttől kezdődően) is mutatkoztak igények. Összességében a **hivatali ügyintézésben való segítségnyújtás** is olyan igény, amely függetlenül a veszélyhelyzettől **nyomon követhető.**



## A call centerbe érkezett konkrét hívásokban megfogalmazott igényekhez kapcsolódó SMART igények meghatározása

### Humán segítségnyújtás igénye, a kapcsolatfelvétel elősegítése

Sok esetben a call centert felhívók általános információkra tartottak igényt. Úgy tűnik, hogy a médiumok által közvetített információk nem minden esetben érték el az időseket, vagy volt, ami elkerülte a figyelmüket, illetve olyan kérdéseik voltak, amelyekre más forrásból nem kaptak választ. További tapasztalat, hogy a rendelkezésükre álló információkat sok esetben ellenőrizték: jól hallották-e, jó értették-e? Szükségesnek bizonyult az információk megerősítése, pontosítása, néha értelmezése, amely az idősek biztonságérzetét is erősítette. Az információ kéréseket a külvilággal való két irányú kapcsolattartás iránti igényként ragadhatjuk meg a smart igény azonosításakor.

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
érdeklődés, konkrét segítséget nem kért	általános információ	kapcsolat a külvilággal
érdeklődés: Fertőtlenítő szert, maszkot tudunk-e beszerezni. Jelenleg másra nincs szükség		
Elmondtam, hogy ha lakáson belül maradnak, nincs ezekre szükség. A maszkról lemondott, de fertőtlenítőszer mindenképpen szeretne, mert ketten vannak a lakásban. Visszahívást vár.		
érdeklődés: hozzájuk telefonálnak az idősek, ezt a számot kiadhatja-e? Igen, megköszöntem a segítségét.		
fertőtlenítő szerre lenne szüksége		

A call centerbe érkeztek olyan hívások, amelyek valamilyen pszichés terheltségre utaltak. Ezekben az esetekben előfordulhat, hogy a gyors pszichés beavatkozás a probléma mélyülését



megakadályozhatja, kezelheti azt, vagy akár életet is menthet. Habár a call center nem tölthette be az sos lelkisegély vonal szerepét, hiszen erre a call centerben dolgozó kollégák nem voltak felkészülve, és a jövőben sem ez az elsődleges cél, de az igény a veszélyhelyzet alatt megjelent. **Amennyiben a smart igényt szeretnénk azonosítani, akkor azt a segítséget kérő összekapcsolásában fogalmazhatjuk meg a szakemberekkel.**

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
Azt szeretné, hogy valaki a Hivatalból elmenjen hozzá. A házban 10 idős ember lakik. Ő hozzá a betörők naponta bejárnak. Próbálkoznak, rongálják az elektromos berendezéseket, visznek mindent stb. Van a mindenható, annak van négy betörője. Tudja a telefonszámukat. Június 10-én kint volt a "körzeti megbízott", tehát már a Rendőrség is biztosan ismeri a hölgyet. Egyedül van, a lánya külföldön él. Elmondása alapján nincsenek rokonai. A gyógyszerrei kiváltásában már segítettünk. Felsoroltam, hogy miben tudnánk még segíteni de nem válaszolt, visszatért a betörőkre.	pszichés segítségnyújtás	a segítséget kérő összekapcsolása a szakemberekkel
A hölgy arról érdeklődött, hogy szájmascskot, fertőtlenítőt, gumikesztyűt ad-e az önkormányzat, és hogy miért viszik ki külföldre a maszkokat. Inkább beszélgetni szeretett volna:)Sikerült megnyugtattani, hogy továbbítom a felmerült igényt, a külföldre kivitel pedig nem az önkormányzat hatásköre.		
Megkérdezte, hogy miben lehet segítséget kérni és mikor említettem a lelki segélyt, ezt kérte. Megnyugtattam, hogy hamarosan visszahívást és segítséget fog kapni.		
ELFOGYOTT A GYÓGYSZERE. S.O.S. 85 éves, friss özvegy, a fiát is most temette el. A lelki segítséget csak akkor szeretné, ha református a lelkész.		

### Fordított irányú segítségnyújtás – az idős, mint a „közösségi jelzők” képviselője

Az idős személyek sok esetben vállalják fel a települések a „közösségi jelző” szerepét. Szívesen informálják az intézményeket, hatóságokat a lakókörnyezetükben történő változásokról, problémákról, anomáliákról. Ehhez a szerephez sokszor negatív érzelmek társulnak, ugyanakkor az információk szűrése után bebizonyosodik, hogy az idősek által adott lakossági jelzések nagyon is hasznosnak bizonyulhatnak, mint ahogyan az alábbi táblázatban szereplő példák is mutatják.

**A közösség érdekében végzett jelző szerep mögött az információ célzott átadásának igénye fogalmazható meg, mint smart igény.**



CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
panaszt tett döglött galamb miatt. megadtam a központi tel. számot.	bejelentés/köz. jelző szerep	információ átadása/tájékoztatás igénye célzottan
Mit lehet tenni a játszótéren és az utcán széthagyott csontokkal?		
Gárdonyi téren tivornyáznak naphosszat. nagyobb társaságok, senki sem szól rájuk.		
Társasház udvarán csoportosan buliznak a szomszédok. Erre van-e valamilyen önkormányzati szabályozás, korlátozás? Mivel magánterület a társasház udvara, ezért a rendőrséget nem hívhatja ki, de aggódik a vírus terjesztése, terjedése miatt (csoportosan 5-8 fő van kint az udvaron).		
Az úr bejelentést tett, hogy a Kamaraerdei úton lévő New Garden kertet hemzsegett a fiataloktól kb. 1/2 10-kor. Igyekeztem megnyugtatót, hogy rájuk nem vonatkozik a 9-12 óra közötti korlátozás és megnyugodott, hogy beírom a panaszát.		
Maszkot szeretne kérni a postaládájába. Bejelentést tett?! nálam, hogy a lakóhelyén az építkezés, és egy kiadott lakás albérleti szemetet és felfordulást hagynak maguk után. Kéri, hogy a megfelelő szerv intézkedjen. Meghallgattam, türelmesen megnyugtattam a hölgyet, és megígértem, hogy eljuttatom a kérését az önkormányzathoz.		
Azért telefonált az úr, mert közterületen találtak egy döglött patkányt, becsomagolták, és több zacskóba helyezve a szemetesükbe tették. Ennek az elszállítását kérte.		
3-4 napja egy elhullott állat hever a Hunyadi János u. - Építész u. sarkán, 133-as busz megállójától néhány méterre (Hotel Berlin oldalán). Fertőzés veszély miatt fontos lenne a közterületről elszállítani.		
Az utcába a mai napon aszfaltoznának, de egy autó (Fekete Peugeot 407) akadályozza az aszfaltozást. Megoldást keresnek!		

## BIZTONSÁG

### Biztonság megteremtése, támogatása – általánosságban

Call centerbe érkező hívások közül több is érintette a biztonság kérdéskörének valamilyen aspektusát.

Általánosságban elmondható, hogy ha az idősök rövid időintervallumon belül általuk megbízható személyt, vagy intézményt tudnak elérni (önkormányzat, hatóság, intézmény stb.), akkor annak önmagában a biztonságérzet fokozása lehet az eredménye.

Smart igény megfogalmazása tekintetében a biztonságra való igény valamelyest hasonlít a külvilághoz való kapcsolódás lehetőségéhez azzal a különbséggel, hogy a biztonság kérdésköre



magában hordozza az idősök áldozattá válásának nagyobb valószínűségét. Ennek figyelembevételével olyan okos megoldás kidolgozása válik szükségessé, **amely az idősök kiszolgáltatottságát csökkenti és amely olyan lehetőségeket is magában hordoz, amely az információk ellenőrzését is lehetővé teszi.**

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
89 éves, egyelőre van mindene, csak érdeklődött, hogy számíthat-e segítségre, ha úgy alakul. Megnyugtattam, hogy igen, nyugodtan telefonáljon, ha gyógyszer beszerzésben, bevásárlásban tudunk majd segíteni	biztonság	megbízható (intézményi, hatósági) kapcsolat
A hölgyet egy XY bemutatkozó férfi kereste meg, hogy érthetetlen nevű szervezet kérte meg bevásárlásra. A hölgy nem kért semmi ilyet, ezért telefonált.		
Nagynénje nevében telefonált, hogy felhívták ma a szociális osztályról, hogy holnap két hölgy kimegy hozzá és felméri az anyagi helyzetét. Kérdezte, hogy van-e ilyen. Mondtam, hogy mi csak kérésre, hívásra megyünk segíteni, de be senki nem megy tőlünk, senkit ne engedjen be a néni.		
A néni arról érdeklődött, hogy bizonyosodhat meg arról, aki felhívta gyógyszerkiváltás ügyben, valóban megbízható-e.		
A néni elmondta, hogy őt felhívta valaki és segítséget ajánlott fel, tőlünk volt-e valaki. Megkérdeztem, kért-e tőlünk bármilyen segítséget, gyógyszer felírást, meleg ebédet, egység csomagot vagy bármi egyéb, beszélt-e tőlünk valakivel. Azt mondta, most hívta ezt a számot először. Az ismeretlen telefonáló számát meg akarta adni nekem, azt mondta, kijelezte a telefonja. kérte, nyomozzak utána. Javasoltam, hogy hívja fel a rendőrséget, tegyen bejelentést és valóban legyen óvatos a kéréstlen telefonálókkal.		

### Biztonság – kapcsolat a külvilággal

A biztonsághoz kapcsolódó következő kérdéskör a fizikai környezet működési anomáliáiból fakadó biztonságvesztés lehetősége, vagy attól való félelem, amely a külvilággal való kapcsolattartás elvesztését is magában foglalhatja. **Smart igényként fogalmazható meg a környezeti probléma jelzésének lehetőségét és annak megoldására irányuló megoldást.**

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
Kapucsengő nem működik.	Biztonság-kapcsolat a külvilággal	környezeti probléma jelzésének lehetősége, megoldás közvetítése
Gyógyszert és meleg ételt kap, de 2020.04.06-án de. 10.00-16.00 óra között áramszünet lesz. Jelzi, hogy fel tudunk készülni, mert nem tudja, hogyan tudja beengedni a munkatársainkat.		



## Biztonság – folyamatkövetés

A call centerbe számos olyan hívás futott be, amely arra irányult, hogy az általuk megfogalmazott kérések teljesítése hol tart. A **biztonságérzet növelésében kulcsszerepet játszik, hogy a folyamatokra, azok állására vonatkozóan megbízható és aktuális információval rendelkezzenek** – amely smart igényként is megfogalmazható.

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
Elvittek a receptjeit, de meg nem érkeztek vissza. Türelmet kértem.	biztonság/foly követés	(vissza)jelzés a folyamatról
Tegnap délelőtt kért segítséget bevásárlásra és még nem hívták, eziránt érdeklődött.		
Múlt hét kedden kért egyéni bevásárlásban segítséget, eddig nem kapott segítséget, most ismét kéri.		
Érdeklődés, hogy a kért áru miért nem érkezett meg? Eddig nem volt semmi gond, mindig megkapták. Tegnap reggel 8-9 között adta le a rendelést		

## Mozgásukban korlátozottak igényei

Az idős, mozgásukban korlátozott idősök speciális igényekkel rendelkezhetnek. Ahogyan a call centerbe érkezett kérések is színesek, az igények valóban a legváltozatosabbak lehetnek a veszélyhelyzettől függetlenül is. A mozgásukban korlátozott személyek esetében **komplex**, az önálló életmódot segítő **eszközök rendszerét fogalmazhatjuk meg smart igényként, amely elemeinek kiválasztása, összetétele az egyéni szükségleteknek megfelel.**

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
MOZGÁSSÉRÜLT! Gyógyszerkiváltást kér, jövő héten kér visszahívást. <b>KP.nincs otthon!</b> Bankkártyája van csak.	mozgásában korlátozott- biztonság	Komplex eszközök rendszere/okos otthon
bevásárlás és gyógyszerkiváltás (gyógyszer a felhőben) takarításra is keresne egy megbízható valakit. 83 éves csípőprotézissel (járókerettel közlekedik), két héttel ezelőtt más kapott csomagot, ez már elfogyott. A gyógyszerei is elfogytak, ezért sürgős visszahívást kér!		
S. Judit fogyatékos, mozgássérült hölgy nevében Zsuzsanna telefonált a 0 számról. XX számára kérte a havi egyszeri ingyenes csomagot, valamint segítséget bevásárlás, postai és gyógyszerári ügyintézésben és takarításban. A szociális támogatások kapcsán a hivatal internetes oldalát és a szociális ügyintézők telefonszámaait adtam meg. Tájékoztattam, hogy XX nehezen mozog, sokszor nem veszi fel a telefont, ezért ő járna el ügyeiben.		



Fogyatékkal élő házaspár információt szeretne kérni házi segítségnyújtással, gondozással kapcsolatosan. A részletek érdeklik. Őket, mi lesz velük ha bajban lesznek, megbetegszenek. Egyszeri meleg ételt szociális alapon már kapnak. A későbbiekben esetleg gyógyszereik kiváltásában is segíthetünk?		
Mozgásukban nehezítettek, de ízlik az étel, amit kaptak, érdeklődött, hogy mivel nincs mikrójuk, tűzhelyen is melegíthetik-e, megnyugtattam, hogy fazékban tűzhelyen is melegíthetik.		

## EGÉSZSÉGÜGYHÖZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK/KÉRÉSEK

### Egészségügyi ellátásra vonatkozó információk

Az idős emberek sokrétű problémáik kapcsán gyakran nehezen érik el az egészségügyi szolgáltatásokat. Mindemellett az egészségügyi szolgáltatórendszerhez való hozzáférés nagyon bonyolult és sok esetben hosszadalmas procedúra. Miután az idősebb idősök a legtöbb esetben több betegséggel is küzdenek, ezért kiemelten fontos, hogy az ellátásukra vonatkozóan könnyen hozzáférhessenek az információkhoz és az ügyintézés egyszerűsödjön. **A smart megoldások segíthetnek az egészségügyi ellátórendszerhez való gyors és egyszerű hozzáférésben.**

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
Egy idős hölgy kért információt az orvosi ellátásról. Információ kérés orvosi ellátásról. Megadtam a Szent Kristóf Rendelő telefon számát.	egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzájutásra vonatkozó információ	egészségügyi ellátórendszerhez való gyors és egyszerű elérés
Érdeklődés: Sebészeti, reuma rendel-e.		
Szt. Kristóf rendelő számát kiadtam		
Vérvételekre kellene mennie és nem tudja hogy most van-e a Szent Kristóf rendelőbe a körzeti orvosánál erre lehetőség, nem mer utcára kilépni. Kértem hívja fel az orvosát. (Tudja a számát)		
Információt kért, hogy milyen telefonszámok hívhatóak abban az esetben, ha valaki észleli magán a vírus tüneteit. Aggódik, mert a háziorvosok nem elérhetőek és nem ismerik a protokollt sem ebben a helyzetben. A körülötte élők sem ézik biztonságban magukat, mert mindenki össze-vissza beszél.		

### Egészségügyi felügyelet

Ahogy az alábbi táblázatban összefoglalva olvasható, az idősek a legkülönbözőbb betegségekkel küzdenek úgy, hogy otthonukban vagy egyedül, vagy hasonló korú és szintén egészségügyi problémákkal küzdő házastársukkal élnek együtt. **Olyan okos eszközök, amelyek**



az egyes betegek, idős személyek egészségügyi, fizikai állapotáról információkat közvetítenek az ellátó egészségügyi, vagy szociális intézmény felé, javíthatná az idős emberek életminőségét, biztonságérzetét azzal, hogy a segítségnyújtás szükségességét valós időben jelzi.

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
66 éves házaspár, rokonok vidéken vannak - az asszony súlyos autoimmun betegségben szenved. Egyelőre van élelmiszere, gyógyszer. Két hét múlva kér segítséget.	egészségügyi felügyelet	egészségügyi monitor eszközök
Egyedül él, járókeretes, hasnyálmirigy problémával. Amire szüksége lenne az burgonya és tisztítószer. Jelenleg nincs pénze.		
Szívbeteg 4 hete nem ment ki a lakásból. A súlyadó befizetésével kapcsolatban kapott e-mailt.23-án és 30-án. Nem tudja mennyit kell fizetnie. Milyen módon rendezhetné. Autójának rendszáma: Ha lehet csekkbefizetéshez szeretne segítséget kérni ezzel kapcsolatban.		
Szívűtött 74 éves néni. Jelenleg rehabilitáción van vidéken, de néhány héten belül szeretne otthonába hazatérni. Érdeklődött, hogy milyen segítséget kaphat. Amint aktuális lesz az igény, jelentkezni fog a konkrét kérésekkel. Most csak informálódni szeretett volna a lehetőségekről.		
Súlyos, krónikus beteg bácsi. Valakitől -alpolgármestertől- megkapta a segélyhez kiöltendő dokumentumokat. Ma kitölti, szeretné, ha valaki holnap elvinné tőle és leadná a megfelelő helyen.		
Édesanyja 88 éves, veseproblémával, egyéb betegséggel küzd. Szeretne tanácsot kérni a gondozásához. Főleg étkezési tanácsot. 1 hete már telefonált. Ajánlottam a háziorvost, ő nem segített, a Szent Kristóf SZTK -t.		
A hölgy 73 éves 11 kerületi lakos akinek a szomszédja kórházban fekszik 8 hete combnyak töréssel, elkapta a koronavírust is és senki nem tudja megoldani azt, hogy a kórházban lévő szomszéd néni kapjon bármiféle csomagot. A néni már összekészített neki egyet és azután érdeklődött, hogy lenne e valaki, aki ezt elviszi a Szent Imre Kórházba a C-épület,2.emeletére, az izolációs osztályra. A kórházban fekvő néninek van egy testvére aki Kőbányán lakik, de szintén idős, nem utazik be és valószínűleg be sem engednék őt.		

## SOS egészségügyi segítségnyújtás igénye

A call center hívásai között megjelentek olyan egészségügyi veszélyhelyzetre vonatkozó jelzések, amelyeknek közvetlenül az egészségügyi ellátórendszerhez kellett volna bejutnia. Ez a

jelenség is tükrözi, hogy az egészségügyi szolgáltatások elérése nem megfelelő, a segítség nem ékezik időben. **Smart megoldásként olyan eszközökre is szükség volna, amelyek a jelzésen túl annak tartalmáról is adatokat tudnak közvetíteni és az intézkedésről visszajelzést is kaphatnak.**

CALL CENTERES RÖGZÍTÉS	IGÉNY	SMART IGÉNY
Elengedhetetlenül fontos injekció beadására kért információt, mert az orvosa és a rendelő nem veszi fel a telefont. Segítettem a Szenkristóf rendelő honlapjáról telefonszámokat keresni, megadtam kettőt is, nagyon megköszönte. 79 éves néni. Az e recept íratásában is segítséget kért, mert nem tudta hogyan intézze	<b>SOS egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáférés</b>	<b>azonnali jelzéstovábbítás</b>
SOS segítség kell, magatehetetlen bácsit elhelyeztetni. Élettársát nem tudja gondozni, segítséget kér, kétségbe van esve. Háziorvosa 65 év fölötti, nem elérhető, a bácsit tegnap szállították haza kórházból, de szükség lenne őt elhelyezni.		
Anyósa utolsó stádiumú vesebeteg, segítségre lenne szüksége, a beteg ápolásban. Nem tudja, hogyan kell ápolni az ilyen betegeket. SOS!!!		

## A call centerbe beérkezett kérések alapján megfogalmazható smart igények összegzése

- Jelentős igény mutatkozhat a gyors, egyszerű és hatékony információhoz jutásra. Az információkéréseket a külvilággal való két irányú kapcsolattartás iránti igényként ragadhatjuk meg.
- Az egyszerű, a háztartás fenntartásához kapcsolódó műveletek elvégzésére való igény kevés fizikai beavatkozással (vásárlás, gyógyszertár elérése stb.)
- Pszichés probléma esetén azt a segítséget kérő összekapcsolása a szakemberekkel.
- Az időseknek a közösség érdekében végzett jelző szerepe mögött az információ célzott átadásának igénye fogalmazható meg.
- Biztonság aspektusai:
  - o Olyan eszközökre volna szükség, amelyek az idősek kiszolgáltatottságát csökkentik és amelyek olyan lehetőségeket is magukban hordoznak, amelyek az információk ellenőrzését is lehetővé teszik.
  - o Smart igényként fogalmazható meg a fizikai környezeti probléma jelzésének lehetőségére és annak megoldására irányuló megoldás.



- A biztonságérzet növelésében kulcsszerepet játszik, hogy a folyamatokra, azok állására vonatkozóan megbízható és aktuális információval rendelkezzenek
- A mozgásukban korlátozott személyek esetében komplex, az önálló életmódot segítő eszközök rendszere nyújthat megoldást, amelyek elemeinek kiválasztása, összetétele az egyéni szükségleteknek megfelel.
- Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés aspektusai:
  - A smart megoldások segíthetnek az egészségügyi ellátórendszerhez való gyors és egyszerű hozzáférésben.
  - Olyan okos eszközök, amelyek az egyes betegek, idős személyek egészségügyi, fizikai állapotáról információkat közvetítenek az ellátó egészségügyi, vagy szociális intézmény felé, javíthatná az idős emberek életminőségét, biztonságérzetét azzal, hogy a segítségnyújtás szükségességét valós időben jelzi.
  - Smart megoldásként olyan eszközökre is szükség volna, amelyek a jelzésen túl annak tartalmáról is adatokat tudnak közvetíteni a és az intézkedésről visszajelzést is kaphatnak.

**Budapest, 2020. július 16.**

**Készítette: Mátics Katalin**