

4. SOCIO SUMMIT KONFERENCIA
2025. JÚNIUS 26-27.

DIGITALIZÁCIÓVAL A REZILIENS
SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOKÉRT

REZILIENCIA | ÖKO-SZOCIÁLIS | DIGITALIZÁCIÓ
EMBER ÉS ROBOT | MESTERSÉGES INTELLIGENCIA

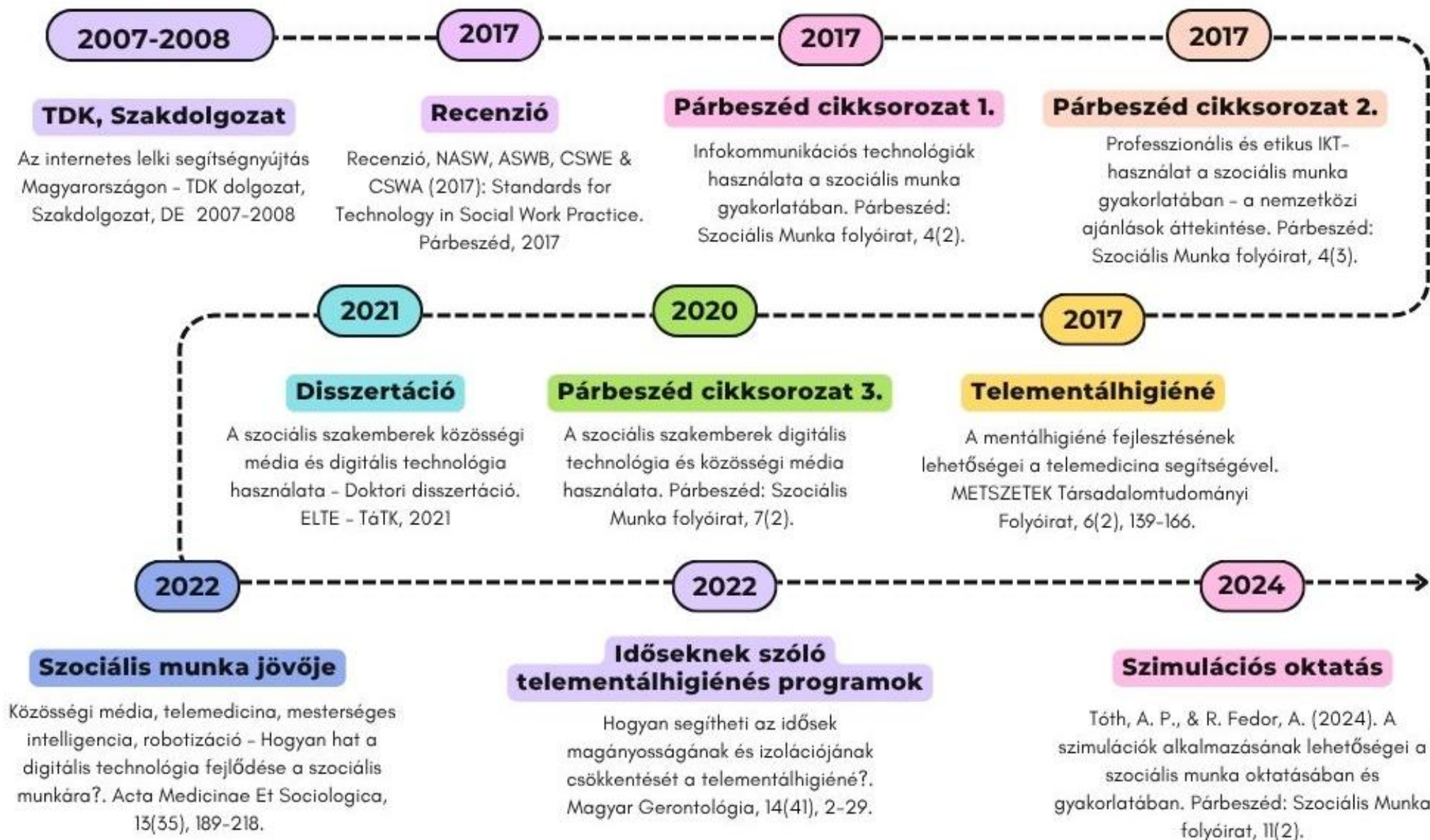
SZÉP ÚJ VILÁG A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN? - KÖZÖSSÉGI MÉDIA, MESTERSÉGES INTELLIGENCIA ÉS ROBOTIZÁCIÓ

Dr Tóth Anikó Panna

Adjunktus

**Debreceni Egyetem Egészségtudományi Kar
Szociális és Társadalomtudományi Intézet
Társadalomtudományi és Szociális Munka Tanszék**

Mérföldkövek, publikációk



Kutatási kérdések

Milyen területeken használják a szociális munkások és más segítők a digitális technológiát?

Melyek a professzionális és etikus digitális technológia használatával végzett szociális munka előfeltételei?

Mennyiben más a segítségnyújtás online, mint személyesen?

Milyen jó gyakorlatok, innovatív megoldások vannak?

Kinek és milyen teendője van ezzel kapcsolatosan?

Milyen szakmai, etikai kérdéseket vet fel a technológia bevonása?

MI AZ IKT (ANGOLUL ICT)?

Az információs és kommunikációs technológiákat jelöli.

Ha azt halljuk, hogy IKT, szociális ágazatban gyakran nem gondolunk másra, mint a számítógépekre, a KENYSZI-re, GYVR-re, esetleg a gondosórára. Az IKT azonban ennél sokkal tágabb értelemben használatos, és magába foglal minden digitális technológiát.

Vagyis, akkor is IKT-t használunk például, ha...

- videót készítünk
- készítünk egy fényképsorozatot, majd egy ppt prezentációt csinálunk belőle
- online megbeszélésen veszünk részt
- robotokat használunk, játszunk, vagy programozzuk őket
- Wordben létrehozunk egy anyagot és kinyomtatjuk
- közösségi médiában csoportot hozunk létre, posztolunk, kommentelünk stb.

Stefan Detschew ICT definíciója:

„Az IKT magában foglalja a teljes körű technológiai tervezést az információhoz való hozzáféréstől a feldolgozáson át az átadásáig: az információ gyűjtésének, tárolásának, továbbításának és prezentálásának hardver-, szoftver- és média feltételeit, legyen az információ formája hang, adat, szöveg, vagy kép. Magába foglalja a telefon, mobiltelefon, hardver, szoftver területét egészen az internetig.”

Ha az IKT integrációjára adjuk a fejünket, fontos mindig azt megkérdezni magunktól, hogy vajon hatékonyabbá vált-e a munkánk ezáltal.

IKT ALKALMAZÁSI LEHETŐSÉGEI A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

Információnyújtás

Prevenció

Önsegítő
csoportok

Érdekképviselő

„Megbélyegzett”
csoportok
támogatása

Közösségi munka,
érdekképviselő,
kampányok

Telementálhigiéné,
távkonzultáció,
online terápia

Gyermekek és
fiatalok elérése,
segítése

Fogyatékkal élők segítése,
akadálymentesítés

Áldozatsegítés

Online
kapcsolattartás

Utánkövetés,
feedback

Tanulás,
továbbképzés

Önfejlesztés,
szupervízió

Szakmai
kapcsolattartás,
érdekérvényesítés

Kutatás,
publikálás,
szakirodalom
követése

Jogszabály
figyelés, pályázás,
forrásteremtés

Adminisztráció

A szociális szakemberek digitális technológia és közösségi média használata

- 2020. évi kutatás legfontosabb eredményei

- A válaszadók közel 70%-a használta az IKT-t a kliensek ügyintézésének segítésére, ill. adminisztrációra
- A közösségi média használat igen elterjedt, magánjellegű és szakmai célokra egyaránt (Facebook és Fb Messenger használata szakmai célokra közel 40%, YouTube 18%, Viber 10%)
- A szociális szakemberek 41,8%-a tartotta online a kapcsolatot klienseivel (45,2% e-mailben, 41,8% Messengeren, Viber-en)
- 8,8%-uk biztosított online konzultációt
- Online csoportot 10%-uk működtetett
- 10-ből 9 válaszadó használta a világhálót tanulásra, önképzésre, kollégákkal való kapcsolattartásra



A közösségimédia-használat jellemzői

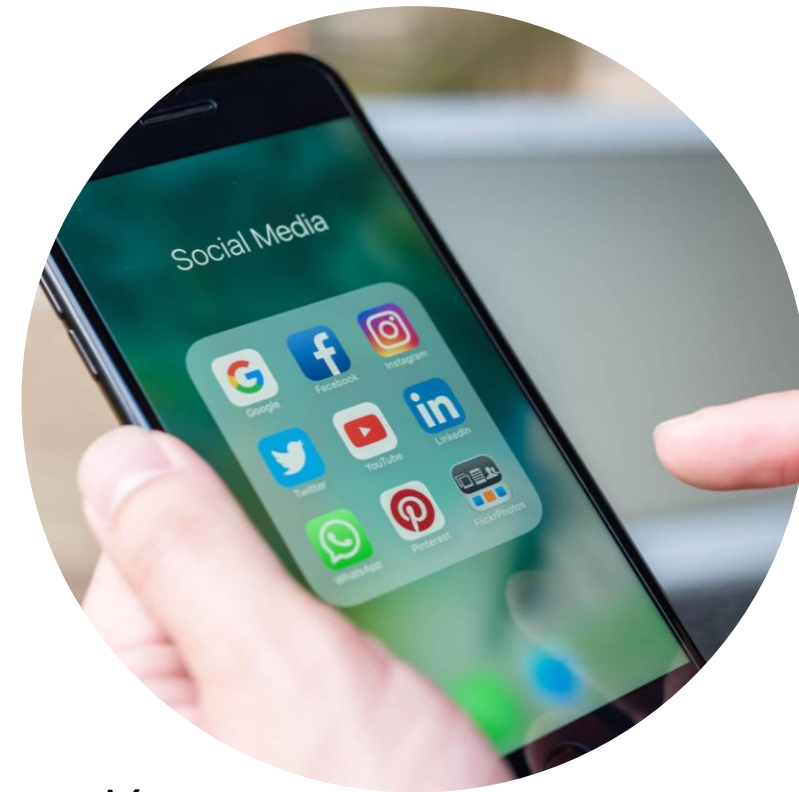
- A kliensekkel való online kapcsolattartás gyakori (41,8%)
- A kliensekkel a közösségi médiában való kapcsolattartás előnyeiről a megkérdezettek 34,8%-a számolt be (N=296).



A KÖZÖSSÉGIMÉDIA-HASZNÁLAT ELŐNYEI A VÁLASZADÓK SZERINT:

- gyors, rugalmas, ingyenes kommunikáció lehetősége
- használják ügyintézésre, gondozásra, álláskeresés segítésére, bevásárlás megbeszélésére
- utánkövetés
- segíti a fogyatékkal élő kliensek ellátását
- adománygyűjtésre jó eszköz
- sokszor hasznos az írásbeliség, alkalmas időpontban való válaszadás
- a fiatalokkal könnyebb itt kapcsolatot tartani, bizalmasan beszélgetni
- többen úgy érzik, hogy erősödik tőle a személyes kapcsolat, a bizalom
- a szakmai, közérthető tartalmak segíthetik a klienst problémájuk felismerésében
- a klienssel kapcs. „háttér információk” megtudására is használják

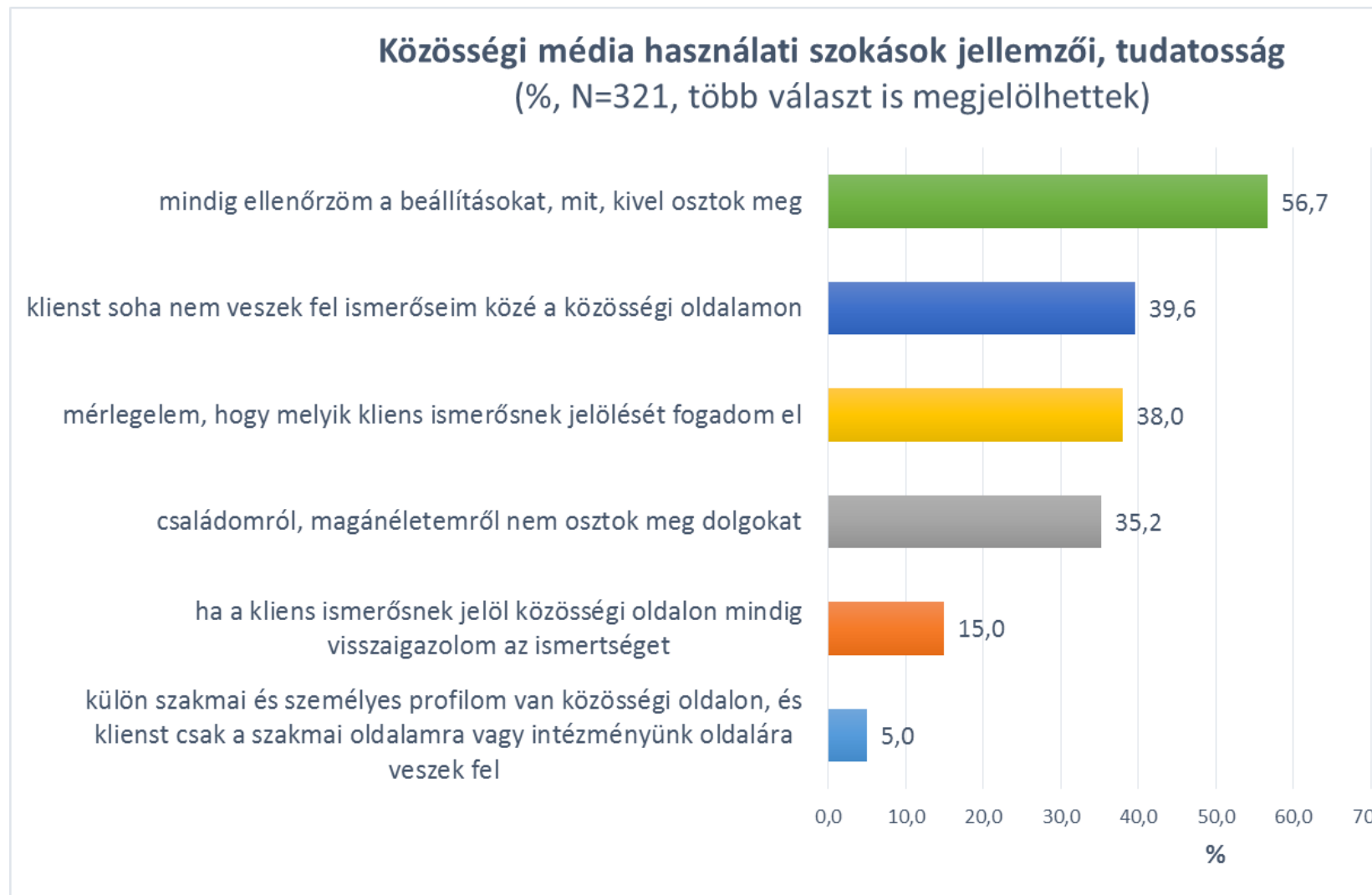
=> etikailag igen aggályos!



- A válaszadók 89 százalékával előfordult, hogy kliense ismerősnek jelölte közösségi oldalon.



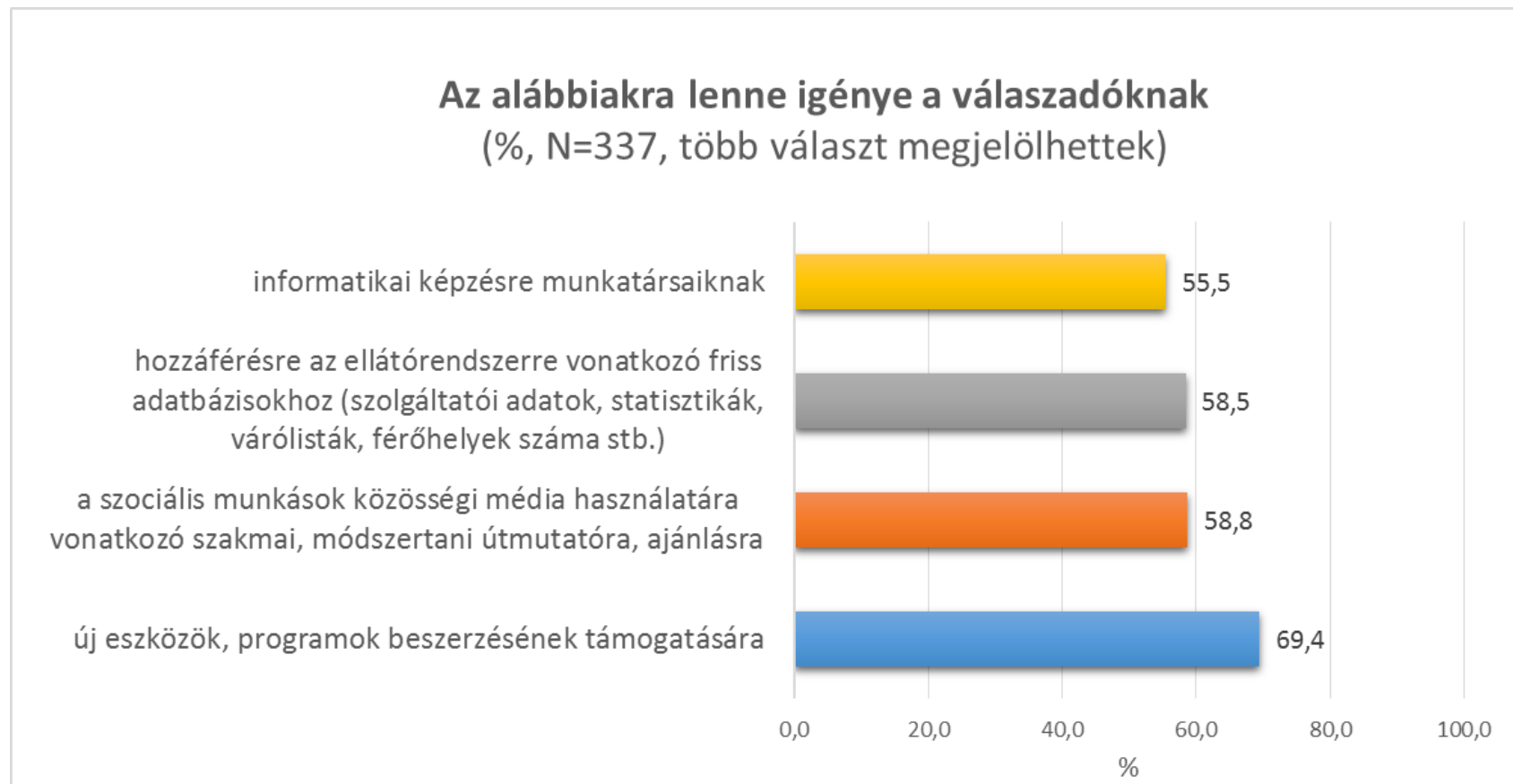
- 10-ből 7 ellátásban, intézményben semmilyen módon nem szabályozott a kliensekkel való online kapcsolattartás.
- A szociális szakemberek ágazati szinten sem és általában intézményi szinten sem kapnak segítséget a kliensekkel való online kapcsolattartással, közösségi média használatával kapcsolatban.



Forrás: saját szerkesztés

Igények és hiányok

- Az eszközök elavultsága akadályozza a szociális szakemberek hatékony munkavégzését,
- előfordul, hogy saját eszközökön is dolgoznak (53,1%),
- saját előfizetésüket használják munkájuk során is,
- egy eszközt többen is használnak (63,2%),
- miközben eszközeiket és fiókjaikat általában nem védik megfelelően.



Forrás: saját szerkesztés

ATTITŰDÖK, KÉSZSÉGEK, KÉPZETTSÉG

Attitűdök:

- Pozitív attitűdök a technológia használatával kapcsolatban, érdeklődés a technológiai újítások iránt.

Készségek:

- Elégedettek saját készségeikkel
- Hiányosságok:
 - eszközök és fiókok védelme
 - magánjellegű és szakmai kommunikáció szétválasztása

Képzettség:

- Informatikai, digitális kompetencia fejlesztő képzésen a válaszadók 71,5%-a soha nem vett részt.
- A felsőfokú végzettségű válaszadók több, mint 70%-a úgy ítéli meg, hogy tanulmányai során nem kapott megfelelő felkészítést az IKT használatára vonatkozóan.
- 72,1%-uk szerint fontos, hogy a szociális munkás képzésbe építsék be a digitális készségek fejlesztését.
- 54,3%-uk szerint jó lenne, ha továbbképzéseken fejlesztenénk a szociális munkások tudását, készségeit.



A szociális munkások képzésében és gyakorlatában nem jelent meg kellő súllyal az IKT használata, ami azt a veszélyt hordozza, hogy nem leszünk eléggé versenyképesek az egészségügyi és pszichoszociális szolgáltatások nyújtásában. Megfelelő képzés nélkül pedig fennáll a veszélye, hogy a szociális munkások alacsony színvonalú online szolgáltatásokat kezdenek el végezni, amiből jogi és etikai problémák származhatnak.

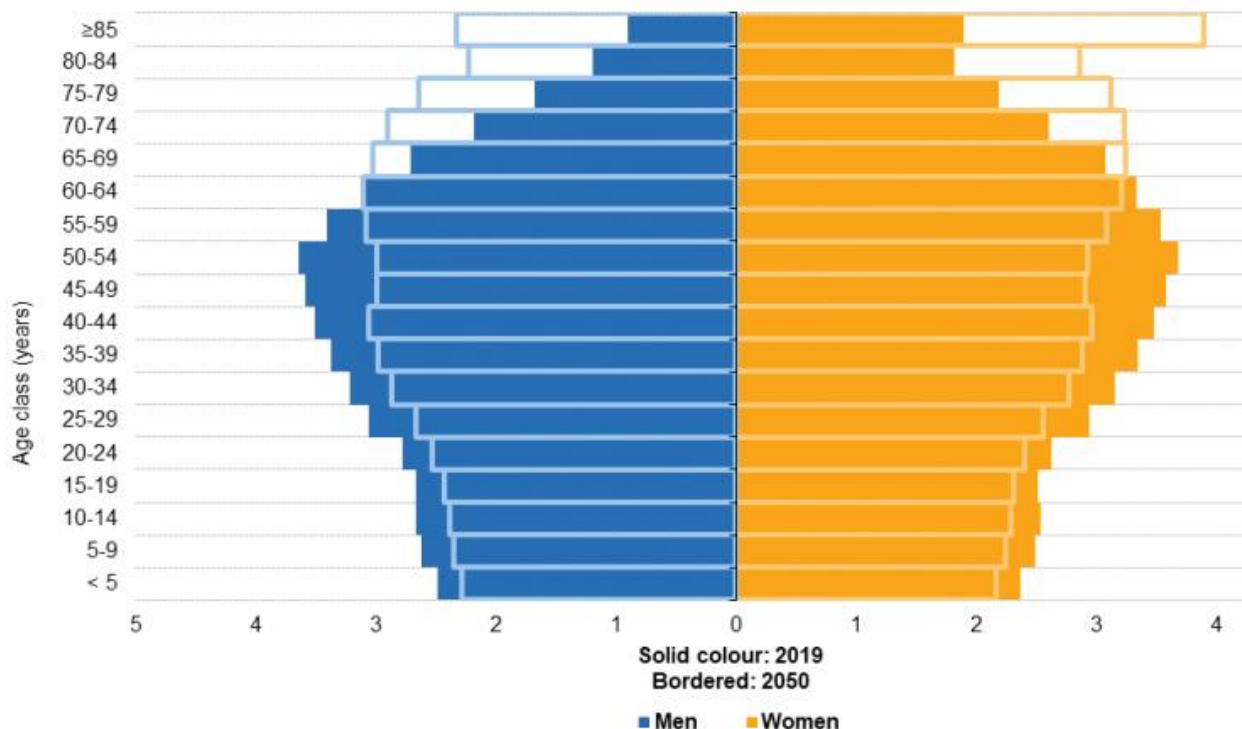


Perron, Taylor, Glass, Margerum-Leys 2010

**EGY PÉLDA: A TECHNOLOGIA
HASZNÁLAT LEHETŐSÉGEINEK
BEMUTATÁSA AZ IDŐSGONDOZÁSBAN**

Kihívás: a népesség elöregedése

Population pyramids, EU-27, 2019 and 2050
(% share of total population)



Forrás: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Population_pyramids,_EU-27,_2019_and_2050_\(%25_share_of_total_population\)_AE2020.png](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Population_pyramids,_EU-27,_2019_and_2050_(%25_share_of_total_population)_AE2020.png)

Milyen területeken segíthet a technológiák alkalmazása?

Mobilitás, közlekedés

Biztonság

Egészségi állapot monitorozása

Táplálás

Mentális egészség fenntartása

Szórakozás, kikapcsolódás

Családi és társas kapcsolatok fenntartása

Tartós ápolás

Rehabilitáció

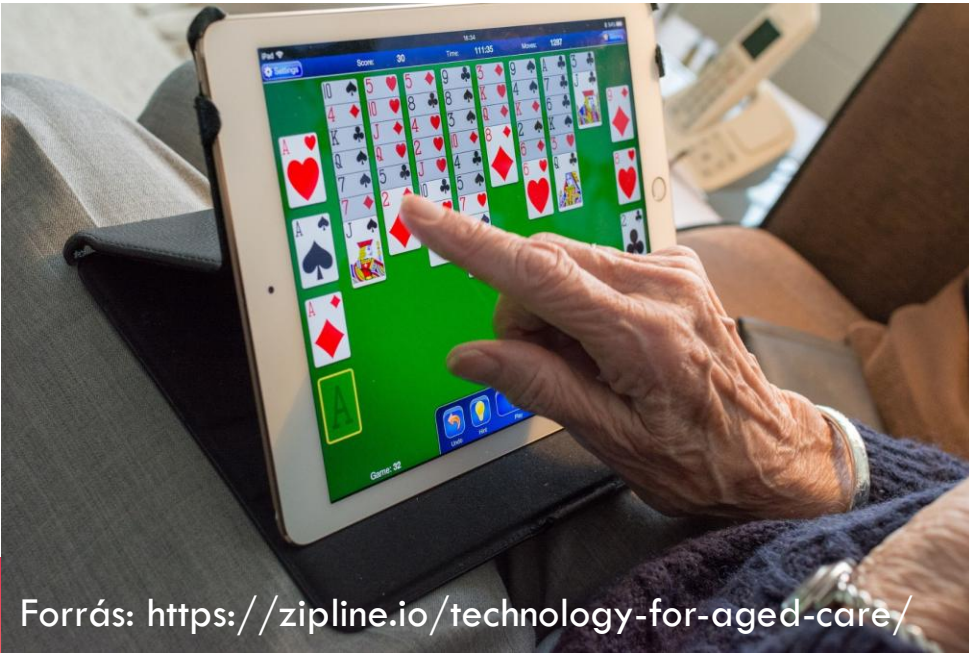
Prevenció

Képzés, élethosszig tartó tanulás

Fejlesztés, fejlődés, önmegvalósítás

MENTÁLIS EGÉSZSÉG MEGŐRZÉSE ÉS FEJLESZTÉSE

- memória fejlesztés
- rehabilitációs programok
- társas kapcsolattartás segítése
- elmagányosodás megelőzése
- e-therapy
- egyéb telementálhigiénés programok
- szórakozás, kikapcsolódás, sport



Forrás: <https://zipline.io/technology-for-aged-care/>



Forrás: <https://www.healtheuropa.com/vr-cycling-technology-reduces-mental-health-issues-in-elderly-people/116028/>

TÁRSAS KAPCSOLATTARTÁS TÁMOGATÁSA

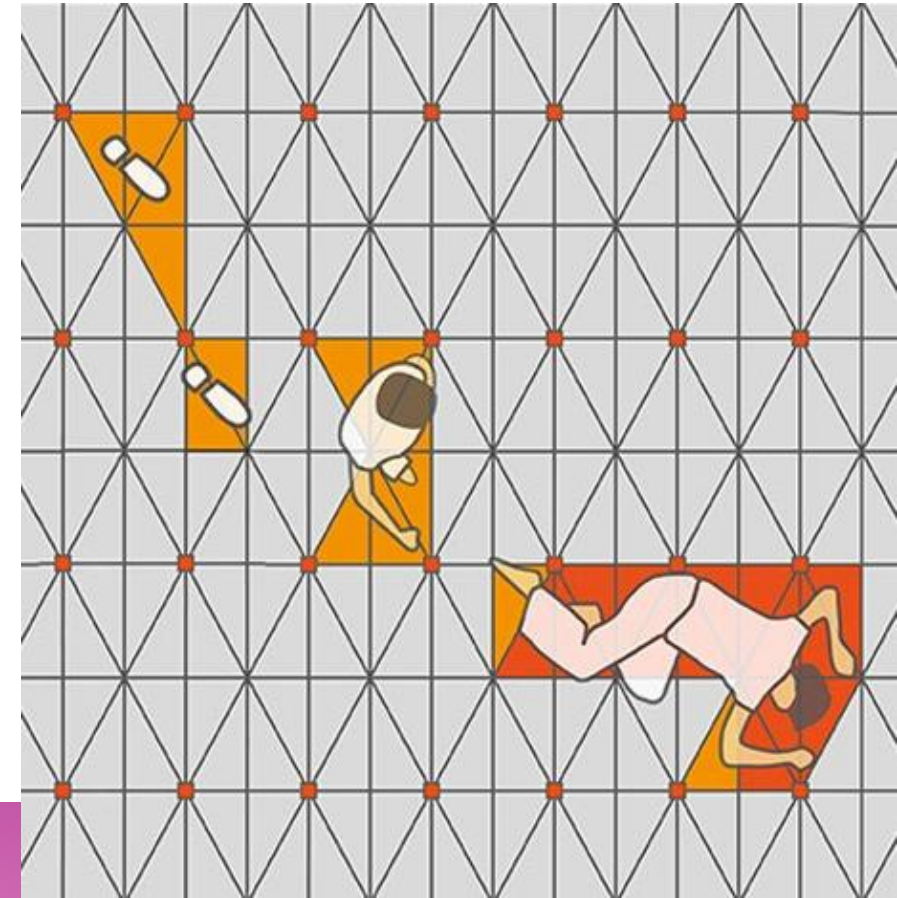
- Hagyományos és okostelefonok
- Tabletek és számítógépek
- Egyéb okoseszközök
- Telepresence robotok
- Levelező rendszerek
- Videochat
- Közösségi média használat



Kép forrása: <https://telepresencerobots.com/robots/giraff-telepresence>

BIZTONSÁG, FELÜGYELET, ESÉS MEGELŐZÉSE

- állapot monitorozását segítő eszközök
- segélyhívók, vészjelzők, Gondosóra
- okos otthonok, automata megoldások (távirányítható ablak, redőny, függöny, fűtés, világítás, takarító robotok stb.)
- beépített szenzorok, például "okos padló" jelzi a mozgást, illetve ha valaki fekszik a földön (pl. SensFloor)
- hordozható eszközök (FATE project)
- esésfelismerő (pl. idontfall)
- személyi asszisztens robot (pl. LEA)
- felügyeleti rendszerek, melyek előre jelzik a gondozónak, hogy esés várható (mozgástípusok elemzéséből)
- mozgáskövető technológiák
- eséstechnikai oktatás (pl. <http://esekiskolaja.hu>)





A resident claps to call 'AIBO', a pet dog robot at Shin-tomi nursing home in Tokyo
ERS/Kim Kyung-Hoon



Forrás: <https://time.com/5660046/robots-elderly-care/>



Forrás: <https://www.deingenieur.nl/artikel/intelligente-rollator-rolt-uit-fabriek>

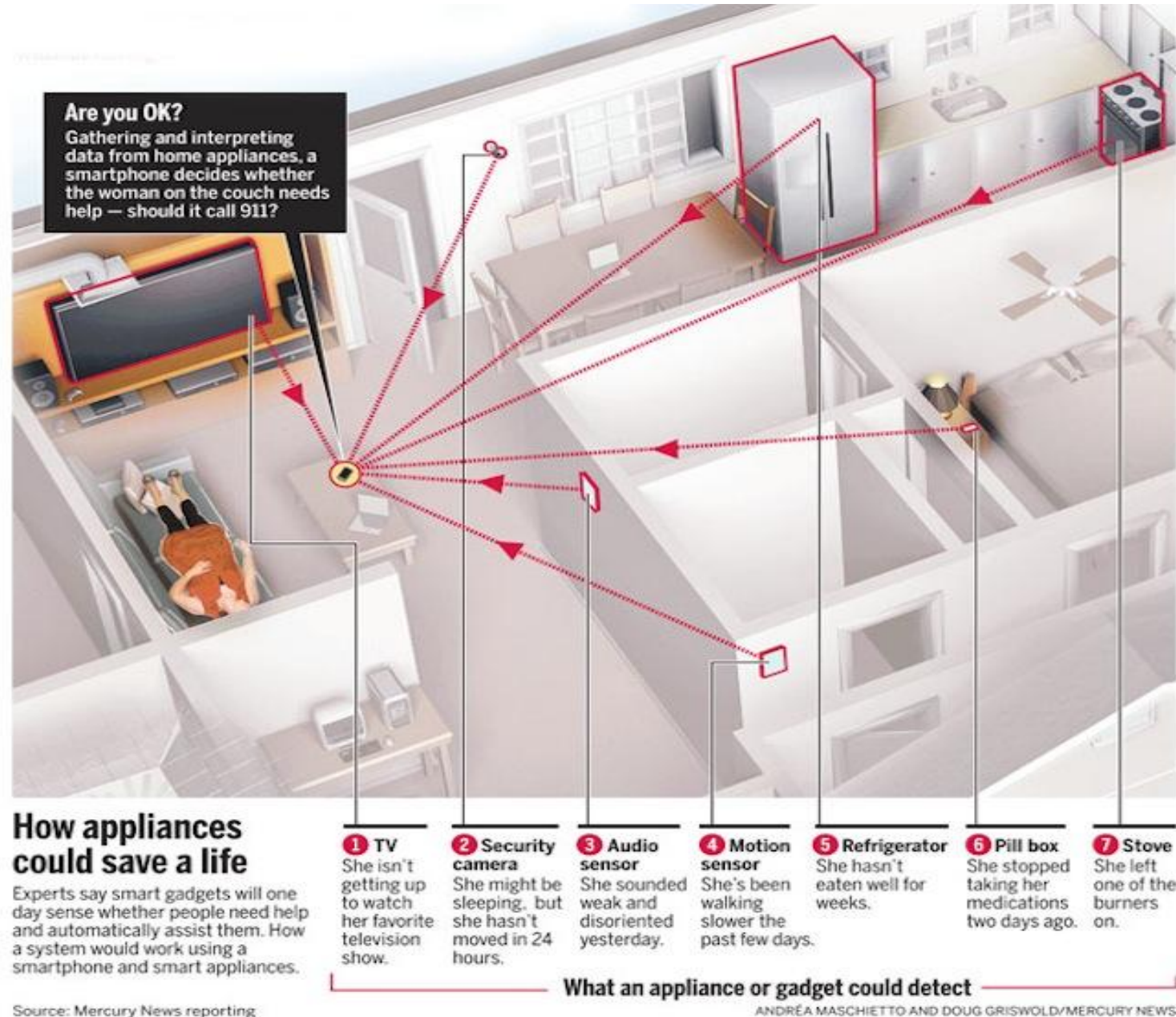
OKOS OTTHONOK ÉS MEGOLDÁSOK

- okos otthonok: digitális kulcsrendszer, okos ajtók
- hordható és felszerelt szenzorok, kamerák
- GPS alapú személyes segélyhívók
- telementálhigiénés programok
- emlékeztetők

Előnyök:

- hosszabb, biztonságosabb önálló élet
- hatékony monitorozás, célzottabb ellátás, kezelés
- állapotromlás lassítása
- vészhelyzetek megelőzésének lehetősége

Lehetséges hátrányai: etikai problémák, sérülhetnek személyiségi jogok, az emberi méltóság, gond lehet a személytelenség, sokan nem férnek hozzá



TELEMEDICINA

- Monitorozó és riasztó rendszerek (vérnyomás, vércukorszint stb. mérése, elesés elleni védelem)
- Táv-konzultáció
- mHealth - mobil egészségügy (pl. emlékeztetők küldése)

Előnyei:

- Alacsony költségek
- Időmegtakarítás
- Csökken a kórházban töltött napok száma
- Javíthatja az ellátás minőségét és a hozzáférést

REHABILITÁCIÓ

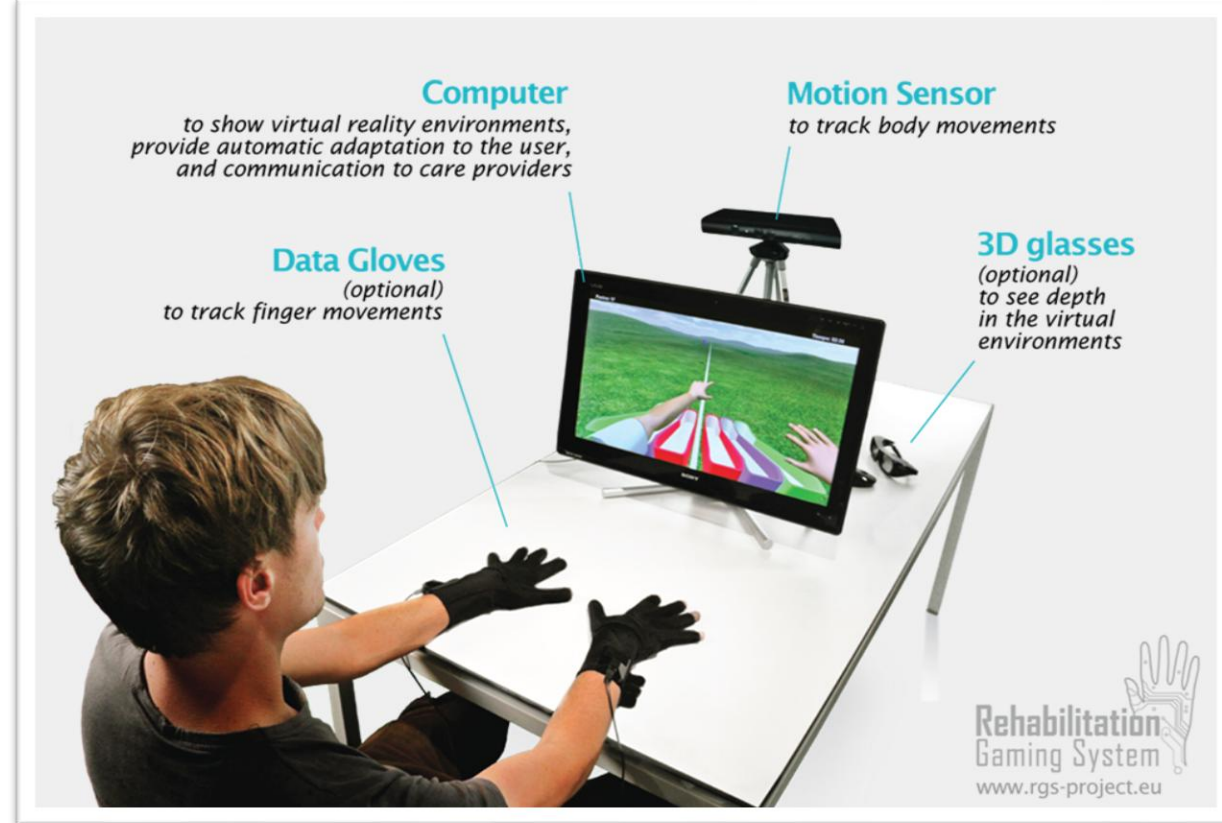
Járássegítő készüléket használó lakó egy japán idősök otthonában 2018. február

Kép forrása: <https://www.reuters.com/article/us-japan-ageing-robots-widerimage/aging-japan-robots-may-have-role-in-future-of-elder-care-idUSKBN1H33AB>



Stroke utáni rehabilitáció virtuális valóság használatával, EU Spanyolország

Kép forrása: <http://www.aal-europe.eu/rehabilitation-gaming-systems/>



TARTÓS ÁPOLÁST SEGÍTŐ ESZKÖZÖK A LEHETŐSÉGEK...



Képek forrása: <https://www.reuters.com/article/us-japan-ageing-robots-widerimage/aging-japan-robots-may-have-role-in-future-of-elder-care-idUSKBN1H33AB>



<https://www.ft.com/content/418ffd08-9e10-11e7-8b50-0b9f565a23e1>



Kép forrása: <https://dolphinlifts.co.uk/product/bhm-v5-voyager-duo-hoists/>

...és a mai magyar valóság



ÖSSZEFOGLALVA: MILYEN POZITÍV HOZADÉKAI LEHETNEK AZ IKT ALKALMAZÁSÁNAK AZ IDŐSEK ELLÁTÁSÁBAN?

Jobb életminőség biztosítása az időseknek és gondozóiknak is

Hosszabb önálló, aktív, teljesebb, biztonságos élet

Kórházban töltött napok számának csökkentése

Növekvő autonómia

Társadalmi bevonódás és részvétel támogatása

Hozzáférés és igénybevétel javítása

Prevenció, állapotromlás és vészhelyzetek megelőzése

Az ápolók, gondozók tehermentesítése, fizikai megerőltetés és stressz csökkentése

Nagyobb költséghatékonyság

Komplexebb szolgáltatások

Megoldás a gondozási válság kezelésére, az ellátások fenntarthatóvá tétele

LEHETŐSÉGEK ÉS KIHÍVÁSOK

AZ IKT HASZNÁLAT SZOCIÁLIS MUNKÁBA VALÓ INTEGRÁLÁSA ELŐTT MÉG SOK AKADÁLY ÁLL:

- Kevés a megfizethető megoldás
- Egyáltalán: ki finanszírozza mindezt?
- Bár a hozzáférés az utóbbi években jelentősen javult, a digitális műveltséget tekintve még vannak hiányosságok a kliensek és a szociális szakemberek oldalán is
- Mentális akadály: idegenkedés a technológia használatától
- Szükségesek kutatások, például a felmerülő etikai kérdések vizsgálata és annak elemzése, hogy hogyan a társadalmi egyenlőtlenségek alakulására telemedicina terjedése a technológia használatának növelése a szociális szolgáltatásokban

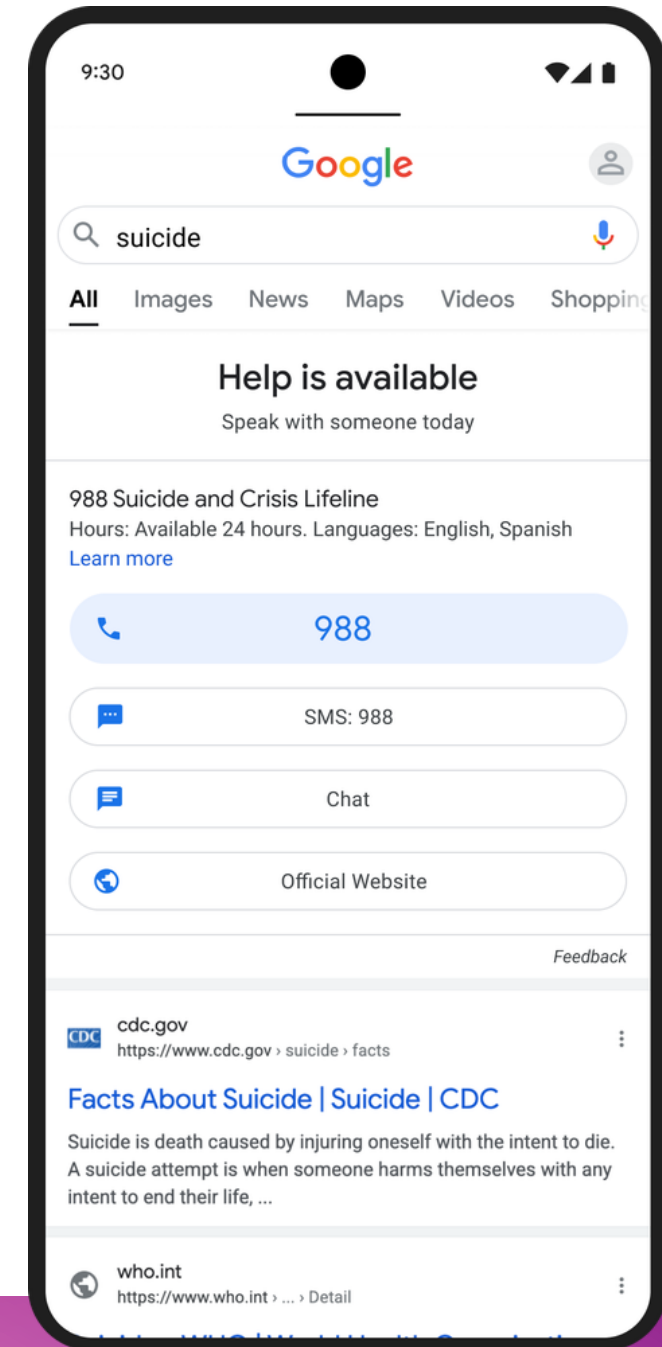
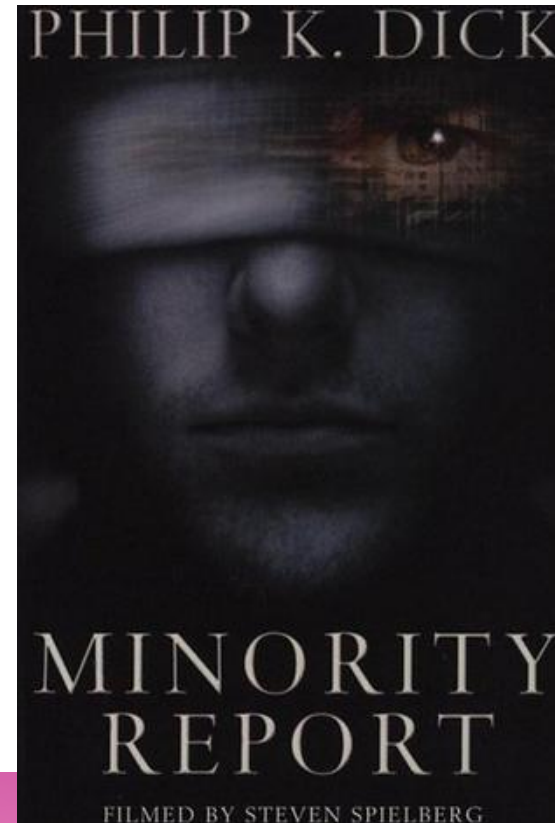


A MESTERSÉGES INTELLIGENCIA FEJLŐDÉSÉNEK HATÁSAI

- A szakmák jelentős része el fog tűnni a következő 15 évben
=> a szociális munka, pszichológia még (?) nincs ezek közt
Ok: Az empátiát, megértést, intuíciót, érzelmeket igénylő feladatokat nem tudja ellátni a mesterséges intelligencia az előre nem tervezhető helyzetek kezelése is nehézséget okoz
- DE a technológiai fejlődésnek már nagy hatása van hivatásunkra és a klienseink életére, helyzetére!
- Technorealista hozzáállásra van szükség, ami a technológiához való reális, objektív viszonyulást jelent.

ELŐREJELEZHETŐEK-E ÉS ESETLEG MEGELŐZHETŐEK-E...?

- a bűncselekmények / bűnismétlés
- az öngyilkosság
- a gyermekbántalmazás
- a családon belüli erőszak
- a visszaesés (szerhasználat)



BIG DATA, ALGORITMUSOK, PREDIKTÍV ANALITIKAI RENDSZEREK – LEHETŐSÉG ÉS VESZÉLY EGY PÉLDA A GYERMEKVÉDELEMBŐL

- UK, a gyermekbántalmazás megelőzésére több városban fejlesztettek az önkormányzatok ilyen rendszereket, mely több százezer ember adatait (Thurrock, Hackney, Newham, Bristol, Brent – The Guardian) elemezte és szűrte ki 300-350 érintett családot.
- Milyen adatokat vizsgálnak például az ilyen rendszerekben?
 - Díjhátralékok, lakásszövetkezetek adatai javításokról, iskolai hiányzások, kirekesztett-e, bűnügyi statisztikák, antiszociális viselkedésről és a családon belüli erőszakról szóló rendőrségi feljegyzések
- Miért volt erre szükség?
 - Költségcsökkentési okból (nagy önkormányzati elvonások) és a
 - bevételek növeléséért (a bevont családok után kapnak juttatást) és a hatékonyság miatt algoritmusokkal próbálják kiszűrni, hogy mely családok és gyermekek esetében van szükség beavatkozásra.

IKT ALAPÚ SZIMULÁCIÓK A SZOCIÁLIS KÉPZÉSEKBEN

- New England Egyetem a szociális munka mesterképzésében, ún. Simulation and On-Site (SOS) modell – virtuális terepgyakorlatok, készségfejlesztés
- Ausztráliai Katolikus Egyetemen (ACU) a végzős hallgatók számára kéthetes, 70 órás, 9 forgatókönyv szerint játszódó szimulált gyakorlat, immerzív élmény (kevert-valóság technológián alapuló program)
- Alabamai Montevallo Egyetem: a VR technológia használatával a hallgatók egy csoportos immerzív élményben vehetnek részt, melynek során fejlesztik a hallgatók csoportvezetési készségeit



Source: <https://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/teaching-group-dynamics-using-virtual-reality/>

IKT ALAPÚ SZIMULÁCIÓK A SZOCIÁLIS KÉPZÉSEKBEN

- A Kognito cég és a Chicago Egyetemen működő NORC kutatóintézet együttműködése: SBIRT program, orvosoknak, nővéreknek és szociális munkásoknak szóló szimulációk. Célja a problémás szerhasználat felismerése, prevenció, a veszélyeztetettek kiszűrése.
- UK, The University of Kentucky College of Social Work (CoSW): virtuális családlátogatások, interjúk, felméri a gyermekbántalmazás kockázatait és felismerik a jeleit. VR-támogató csoportot is indítottak 14-17 éves nevelőszülőknél élő tinédzserek számára.



Virtual house tour. Young woman using a VR headset and joystick while making a real estate immersive tour. Source: <https://socialwork.uky.edu/uk-social-work-launches-virtual-reality-child-welfare-investigation-simulation/>



ÖSSZEGZÉS

A fejlesztések kapcsán fontos, hogy:

A szociális szakembereket és az érintett célcsoporttagokat vonják be a programok, platformok, eszközök fejlesztésébe

Különös figyelemmel legyenek a gyermekek és a fogyatékkal élők jogaira, szükségleteire, sajátosságaira

Lehetőség legyen a visszacsatolásra, a szociális munkások érezzék, hogy a technológia van értük és nem fordítva

A közösség profitáljon a fejlesztésből és valós szükségletekre reagáljon

A szakmai, etikai, adatvédelmi kérdések tisztázva legyenek

Elemezzék és vegyék figyelembe a társadalmi egyenlőtlenségekre gyakorolt hatását

Megtörténjen a hatékonyság vizsgálata

Együttműködjenek a szociális és egészségügyi szakemberek

Az intézkedéseket összehangolják

EGY IDEÁLIS SZOCIÁLIS INTÉZMÉNYBEN, SZERVEZETBEN...

- ✓ Végiggondolják a segítő-segítő, a segítő-kliens, és a nyilvános online kommunikációt, szabályozzák, stratégiát alkotnak
- ✓ Támogatják a munkatársak tudatos közösségi média használatát
- ✓ Szétválasztják a magánjellegű és személyes kommunikációt
- ✓ Gondoskodnak a megfelelő adatvédelemről (eszközök, fiókok)
- ✓ Rendelkezésre állnak a szükséges eszközök, okostelefon, előfizetés stb.
- ✓ IKT műveltséget fejlesztő képzéseken vesznek részt
- ✓ A célcsoport sajátosságainak megfelelő segítségnyújtási formát választanak
- ✓ Rugalmas, innovatív, személyes és online szolgáltatásokat is kínálnak
- ✓ Kiértékelik a tapasztalatokat, a kudarcokból tanulnak

**KÖSZÖNÖM MEGTISZTELŐ
FIGYELMÜKET!**

ELÉRHETŐSÉG: TOTH.PANNA@ETK.UNIDEB.HU