



D2.1 Needs Assessment
Questionnaires

ANNEX Nr. 3

HU version

SOLACE-CEE

Solutions for Overcoming Homelessness through
Integrated Care in the CEE region

project Nr. ESF-2023-HOMELESS 101172625

Ügyfélkérdőív

Szükségletfelmérés

A lekérdező munkatárs / szervezet tölti ki

A1. Projekt ID (a szervezet kódszáma) _____

1 – Casa Iona 2 – DEDO/VPR 3 – HESED 4 – Máltai Szeretetszolgálat 5 – Napierw Mieszkanie

A2. Válaszadó kódja: _ _ _ _ _

Hozzuk létre a következők használatával: szervezet kódszáma (1 számjegy), monogram (a családnév és a keresztnév első betűi, 2 betű), születési év (4 számjegy), születési hónap (2 számjegy), nem (1=férfi, 2=nő, 3=Egyéb/nem ismert), adatgyűjtés helye (város nevének kezdőbetűje, 1 -betű).

A3. Lekérdező neve: _____

A4. Lekérdezés dátuma (például: 2025. február 28.): _____

A5. Lekérdezés kezdő időpontja (például: 13:30): __ __: __ __

A5a. A lekérdezés helyszíne (például szálló neve vagy az utca neve, ha az utcai gondozó szolgálat tölti ki): _____

A SOLACE-CEE kliensek igényeinek felmérésére készült kérdőív

Köszönjük, hogy részt vesz a SOLACE-CEE projekt adatgyűjtésében. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat ebben a projektben 5 másik civil szervezettel közösen partnerként azon dolgozik, hogy javítsa a lakhatási gondokkal küzdő családok és egyedülálló személyek életkörülményeit. Azért gyűjtjük az adatokat, hogy a szervezet az elkövetkező években jobban az Ön igényei szerint alakíthassa a szolgáltatásokat. Arra fogjuk kérni, hogy ossza meg velünk személyes lakhatási előzményeivel, tanulmányaival, munkájával és egészségi állapotával kapcsolatos információit, valamint az egészségügyi szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos mindennapi tapasztalatait.

Válaszait bizalmasan kezeljük. A válaszadást bármikor abbahagyhatja. A kérdésekre való válaszadással Ön elfogadja programunk adatvédelmi biztosítékait, amelyek a következők:

- az Ön válaszait kizárólag a Magyar Máltai Szeretetszolgálat belső szolgáltatásainak megtervezésére használjuk fel, amely köteles az Ön adatait biztonságosan kezelni. Az adatait csak a Városkutatás Kft-nek továbbítjuk, amely a projekt értékeléséhez szükséges adatok összegzéséért felelős szervezet.
- További felek nem juthatnak hozzá az Ön adataihoz.
- Az értékelés és a kutatás céljából az Ön összes válaszát anonimizáljuk és összesítjük.

Ha valamelyik kérdés vagy válaszlehetőség nem érthető az Ön számára, kérjük jelezze a lekérdező munkatársnak, hogy bővebben magyarázza el azt.



D9. Hány kiskorú gyermeke van, akivel nem él együtt?
_____ (kiskorú gyermekek száma) 98 – Nem tudom

99 – Nem válaszolok

L1. Hol töltötte a múlt éjszakát? (egyet jelöljön meg)

- | | |
|--|--|
| 1 – köztéren / parkban / utcán | 6 – családdal és barátokkal, mert nincs hová mennem |
| 2 – éjjeli menedékhelyen (rövid távú szállás) | 7 – saját / bérelt lakásban, családi házban / ikerházban |
| 3 – átmeneti szálláson (átmeneti, hosszabb távú szállás) | 8 – Egyéb: _____ |
| 4 – intézményben (kórház / börtön) | 98 – Nem tudom |
| 5 – kunyhóban / rögtönzött viskóban / sátorban / autóban | 99 – Nem válaszolok |

L2. Milyen minőségben él a jelenlegi lakásban/szálláshelyen? LEKÉRDEZŐ: NYITOTT KÉRDÉSKÉNT TEGYE FEL, ÉS HA SZÜKSÉGES, SEGÍTSÉN A PONTOSÍTÁSBAN, MAJD KÓDOLJA A VÁLASZT! (egyet jelöljön meg)

- | | |
|--|---|
| 1 – A saját lakásom | 9 – Szobát bérek egy lakásban |
| 2 – Egész lakást bérek az önkormányzattól | 10 – Ágyat bérek egy lakásban |
| 3 – Egész lakást bérek magánszemélytől | 11 – Egy üres lakásban lakom (házfoglaló vagyok) |
| 4 – Partnerem lakásában élek | 12 – Éjjeli menedékhelyen/ átmeneti szálláson lakom |
| 5 – Egy barátomnál/rokonomnál lakom, vele/velük együtt | 13- Lakásban lakom egy átmeneti program klienseként |
| 6 – Egy barátom/rokonom szívességéből odaadta a lakást | 14 – Egyéb: _____ |
| 7 – Munkáltatóm biztosít számomra lakhatást | 98 – Nem tudom |
| 8 – A házam olyan telken áll, ami nem az enyém | 99 – Nem válaszolok |

L3. Van jogcíme arra a helyre, ahol él? (érvényes bérleti szerződés, bejegyzett tulajdonjog, intézmény esetén ügyfélstátusz)

- | | | |
|---|---------------------|---|
| 1 – igen | 2 – nem | 3 – Volt, de most már kilakoltatási értesítést kaptam |
| 4 – Nem is volt, és kilakoltatási értesítést kaptam | | |
| 98 – Nem tudom | 99 – Nem válaszolok | |

L4. Mióta van a jelenlegi lakhatási helyzetben (beleértve a hajléktalanságot és a hajléktalanokat segítő szolgáltatások igénybe vételét)? LEKÉRDEZŐ: HAJLÉKTALANSÁG, LAKHATÁSI KIREKESZTETTSÉG ESETÉN A LEGELSŐ IDŐPONTTÓL KELL SZÁMOLNI! (pl. körülbelüli évek / hónapok / napok száma, amelyik kategória relevánsabb)

__ év __ hónap __ nap

- | | |
|--|---------------------|
| 1 – Egész életemben ilyen típusú lakhatási helyzetben voltam | |
| 98 – Nem tudom | 99 – Nem válaszolok |

L5. Rendelkezik-e Ön az otthonában/a jelenlegi tartózkodási helyén a következő szolgáltatásokkal?

	1 – igen, törvényes szerződéssel	2 – igen, törvényes szerződés nélkül	3 – nem	4 – nem releváns / (átmeneti) szállólakom	98 – Nem tudom	99 – Nem válaszolok
1. elektromos áram						
2. folyóvíz						
3. fűtés: elektromos, gáz, távfűtés						
4. fűtés: fa, szén, vegyes tüzelés						
5. fűtés: szeméttel						
6. saját WC (másokkal nem megosztva)						
7. melegvizes tusoló / kád (másokkal nem megosztva)						
8. konyha / konyhafülke (másokkal nem megosztva)						
9. internet (például mobilinternet)						

L6. Mennyit fizet átlagosan egy hónapban a lakhatásért?

1 – rezsiköltségek (esetfüggően beleértve a közös költséget is) _____ (összeg [forint])

2 – bérleti díj (ha releváns) _____ (összeg [forint])

3 – bármi más költség (egyéb kiadás, pl. hitel részletfizetése) _____ (összeg [forint])

4 – egyösszegben fizetek a tulajdonosnak / főbérlőnek / szomszédnak a rezsiköltségekért / Egyéb _____ (összeg [forint])

98 – Nem tudom

99 – Nem válaszolok

L7. Élt-e valaha az alábbi helyek valamelyikén (gondoljon az összes KORÁBBI lakhatási helyzetére)? LEKÉRDEZŐ: OLVASSA FEL EGYENKÉNT A VÁLASZLEHEZŐSÉGEKET ÉS KÓDOLJA A VÁLASZOKAT!

	1 - igen	2 - nem	98 - Nem tudom	99 - Nem válaszolok
1. Köztér, park				
2. Kunyhó, sátor, romos, lakhatásra alkalmatlan épület stb..:				
3. Éjjeli menedékhely / szükségszállás				
4. Átmeneti szállás (pl. magánszálló, munkásszálló, átmeneti szálló, hajléktalanok átmeneti szálláshelyei, CSÁO)				
5. Szociális bérlakás				
6. Saját ház / lakás				
7. Egyéb fizetett lakhatás (például magánlakás bérlése)				
8. Börtön				
9. Nevelésbe véve rokonoknál				
10. Nevelőszülői gondozásban				
11. Állami gondozás egyéb intézménye (gyerekkorában)				
12. Pszichiátriai / egészségügyi intézmény				
13. Egyéb hely: _____				

L8. Élt valaha más településen / községben / városban?

1 - nem 2 - igen: _____ (a legutóbbi település/város neve, ahol élt)
98 - Nem tudom 99 - Nem válaszolok

L9. Ha igen, miért költözött el erről a településről (város, község, falu) a jelenlegi lakóhelyére [a város neve]? LEKÉRDEZŐ: NYITOTT KÉRDÉSKÉNT TEGYE FEL, és ha szükséges, segítsen a pontosításokban, majd kódolja a választ (jelölje meg bármelyik választ).

- | | | |
|--|---|--|
| 1 - családi okokból | 6 - a jobb lakhatási lehetőségek miatt | 11 - El kellett menekülnöm a korábbi élethelyzetemből (pl. bántalmazás, adósságok, konfliktusok) |
| 2 - tanulmányi okokból | 7 - mert itt olcsóbb az élet | |
| 3 - munka miatt | 8 - hogy jobbak legyenek az életfeltételeim | |
| 4 - a jobb szociális szolgáltatások / juttatások miatt | 9 - lakhatatlanná vált az ottani lakóhelyem | 12 - Egyéb: _____ |
| 5 - hogy hozzáférjek az egészségügyi szolgáltatásokhoz | 10 - elvesztettem az ottani lakóhelyem | 98 - Nem tudom |
| | | 99 - Nem válaszolok |

L10. Ha valaha elvesztette a lakhatását, az hol történt? (írja le a település nevét (város, község, falu)) 0 - _____

1 – Egész életemben itt éltem

2 – Nem releváns

98 – Nem tudom

99 – Nem válaszolok

E1. Miből él, honnan származik a jövedelme? (bármennyit megjelölhet) LEKÉRDEZŐ: NYITOTT KÉRDÉSKÉNT TEGYE FEL ÉS HA SZÜKSÉGES, SEGÍTSEN A PONTOSÍTÁSBAN, MAJD KÓDOLJA A VÁLASZT.

1 – Nem dolgozom és nincs jövedelmem

7 – CSED-en, GYED-en, GYES-en vagyok

13 – Rendszeres jótéti/ szociális juttatásban részesülök

2 – Bejelentett teljes állásom van

8 – Betegszabadságon vagyok

14 – Ápolási támogatásban részesülök

3 – Bejelentett részmunkaidős állásom van

9 – Nyugdíjas vagyok

15 – Egyéni vállalkozó vagyok / saját vállalkozásom van

4 – Rendszeres nem bejelentett munkáim vannak

10 – Rokkantnyugdíjas vagyok

16 – Egyéb: _____

5 – Rendszertelen nem bejelentett munkáim vannak

11 – „Szemetet”, fémet gyűjtök, koldulok

98 – Nem tudom

6 – Közmunkás vagyok

12 – Diák vagyok / iskolába járok

99 – Nem válaszolok

E2. Mi a foglalkoztatási státusza?

1 - nem regisztrált munkanélküli vagyok és nem keresek munkát

2 – nem regisztrált munkanélküli vagyok és keresek munkát

3 – regisztrált munkanélküli vagyok és nem keresek munkát

4 – regisztrált munkanélküli vagyok és keresek munkát

5 – foglalkoztatott vagyok

6 – egészségügyi okokból nem tudok dolgozni

7 -korom miatt nem tudok dolgozni

8 - Egyéb: _____

9 – tanuló vagyok/ iskolába járok

98 – Nem tudom

99 – Nem válaszolok

E3. Az elmúlt hónapban mennyi volt a teljes bevétele? (minden juttatást és szociális támogatást beleértve)

1 – 20 ezer Ft alatt

2 – 21-40 ezer Ft

3 – 41-80 ezer Ft

4 – 81-200 ezer Ft

5 – 201-300 ezer Ft

6 – 301--400 ezer Ft

7 - 401-500 ezer Ft

8 – 501-600 Ft

9 – 600 ezer Ft felett

10 - Egyéb: _____

98 – Nem tudom

99 – Nem válaszolok

E4. Átlagosan mennyi bevételhez jut havonta bármilyen típusú munka révén (beleértve a nem hivatalos munkákat is)?

1 – 20 ezer Ft alatt

2 – 21-40 ezer Ft

3 – 41-80 ezer Ft

4 – 81-200 ezer Ft

5 – 201-300 ezer Ft

6 – 301--400 ezer Ft

7 - 401-500 ezer Ft

8 – 501-600 Ft

9 – 600 ezer Ft felett

10 - Egyéb: _____

98 – Nem tudom

99 – Nem válaszolok

H1. Milyen súlyos és/vagy tartós egészségügyi problémái vannak? (pl. légzőszervi betegségek, szív- és érrendszeri betegségek, depresszió, cukorbetegség, magas vérnyomás, szorongás, rák, szenvedélybetegségek) Kérjük, nevezze meg ezeket:

2 – Nincsenek 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok
 H2. Van olyan mentális vagy fizikai egészségügyi problémája, krónikus betegsége vagy fogyatéka, ami megakadályozza abban, hogy rendszeresen dolgozzon?
 1 – igen, mentális betegség 2 – igen, fizikai betegség
 3 – igen, fizikai és mentális betegség
 4 – Nincs 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H3. Diagnosztizálták már orvosnál valamelyik betegségét? (pl. szív- és érrendszeri betegségek, cukorbetegség, magas vérnyomás, légzőszervi betegségek, rák, depresszió, szorongás)
 1 – Igen 2 – Nem 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H4. Van Önnek társadalombiztosítása? (a munkanélküli-ellátás, betegszabadság, rokkantsági nyugdíj, öregségi nyugdíj, szülési/szülői szabadság későbbi jogosultságához kapcsolódóan)
 1 – Igen 2 – Nem 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H5. Van Önnek (érvényes) személyi igazolványa?
 1 – Igen 2 – Nem 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H6. Van-e Önnek társadalombiztosítással kapcsolatos adóssága?
 1 – Igen 2 – Nem 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H7. Volt már, hogy azért vonták meg Öntől az egészségügyi szolgáltatást, mert nem tudott fizetni és nem volt biztosítva?
 1 – Igen 2 – Nem 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H8. Volt már valaha olyan helyzetben, amikor nem volt társadalombiztosítása? (egyet jelöljön meg)
 1 – igen, kevesebb mint egy hónapig 2 – igen, 1-6 hónapig
 3 – igen, fél- egy évig 4 – igen, több mint egy, de kevesebb mint öt évig
 5 – igen, több mint öt évig 6 – nem
 7 - Egyéb: _____ 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H9. Hogyan értékelné a saját egészségét? (kérjük mind a fizikai, mind a mentális egészségét vegye figyelembe)
 1 – Nagyon rossz 2 – Inkább rossz 3 – Kielégítő 4 – Inkább jó
 5 – Nagyon jó 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H10. Kell-e rendszeresen gyógyszert szednie krónikus betegségeire? (például: naponta néhányszor stb.) (egyet jelöljön meg)
 1 – Igen, mindet rendszeresen szedem 2 – Igen, de nem szedem mindet rendszeresen
 3 – Igen, de egyáltalán nem szedem őket 4 – Nem 5 - Egyéb: _____
 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H15. Az elmúlt két évben hányszor volt kórházban? LEKÉRDEZŐ: NYITOTT KÉRDÉSKÉNT TEGYE FEL (egyet jelöljön meg)

- 1 – havonta vagy gyakrabban 4 - Soha 98 – Nem tudom
 2 – évente 2-3 alkalommal 5 – Egyéb: _____ 99 – Nem válaszolok
 3 – évente egyszer

H16. Milyen gyakran került a sürgősségi osztályra 2024-ben? (akár magától ment, akár mentővel vitték be)

- 1 – havonta vagy gyakrabban 4 - Soha 98 – Nem tudom
 2 – évente 2-3 alkalommal 5 – Egyéb:- _____ 99 – Nem válaszolok
 3 – évente egyszer

H17. Részesült bármilyen pszichológiai tanácsadásban, terápiában vagy pszichiátriai kezelésben 2024-ben?

- 1 – nem, és nem volt rá szükségem 2 – nem, de úgy éreztem, szükségem lett volna rá
 3 – nem, pedig azt tanácsolják, menjek el
 4 - igen 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H18. Milyen egészségügyi szolgáltatásokhoz fért hozzá a tavalyi év során?

	1 - Igen	2 - Nem	98 - Nem tudom	99 - Nem válaszolok
1. Ingyenes háziorvosi szolgálat				
2. Fizetett háziorvosi szolgálat				
3. Ingyenes szakorvosi ellátás				
4. Fizetett szakorvosi ellátás				
5. Ingyenes fekvőbeteg ellátás				
6. Fizetett fekvőbeteg ellátás				
7. Ingyenes sürgősségi ellátás				
8. Fizetett sürgősségi ellátás				
9. Egyéb egészségügyi ellátás: _____				

H19. Volt-e már olyan, hogy lakóhelyétől eltérő településre kellett utaznia, hogy egészségügyi szolgáltatásokat kereshessen fel? Ha igen, hová?

1 – Háziorvos: honnan hova?

2 – Járóbeteg ellátás: honnan hova?

3 – Fekvőbeteg ellátás (kórház): honnan hova?

4 – Nem tudtam elmenni sehova/ nem tudtam semmilyen egészségügyi szolgáltatást igénybe venni

5 – Nem kellett elmennem sehova

98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H20. Egy 1-től 5-ig terjedő skálán általában hogyan érezte magát a kapott szolgáltatásokkal kapcsolatban? Hogyan bántak Önnel az egészségügyi szolgáltatók? (egyet jelöljön meg)

1 – Nagyon rosszul 2 – Inkább rosszul 3 – Kielégítően 4 – Inkább jól
 5 – Nagyon jól 6 – Semmilyen szolgáltatást nem vettem igénybe
 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H21: Megtagadtak-e Öntől valaha bármilyen egészségügyi szolgáltatást, mert... (bármennyit megjelölhet)

1 – szegénynek nézett ki 2 – romának nézett ki 3- mert nem volt rendes lakcíme
 4 – mert lakcíme egy hajléktalanellátó intézményben volt
 5 – viselkedését nem megfelelőnek ítélték meg 6 – amiatt, ahol lakott
 7 – Egyéb: _____ 8 – nem fordult velem elő ilyen
 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

H22: Érezte-e valaha is, hogy tiszteletlenül bántak Önnel az egészségügyi szolgáltatók, akiktől a szolgáltatásokat igénybe kellett vennie?

1 – igen, egyszer 2 – igen, többször is 3 – igen, gyakran
 4 – nem, soha 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

HL1. Egy 1-től 4-ig terjedő skálán, ahol az 1 a nagyon nehéz, a 4 a nagyon könnyű, Ön szerint mennyire könnyű ... LEKÉRDEZŐ: MONDJON PÉLDÁKAT ÉS ILLUSZTRÁLJA A SZITUÁCIÓT, HA SZÜKSÉGES (pl. amikor megsérült, könnyen megértette, mit csinálnak a mentők; amikor kórházban volt, könnyen megértette az orvost, stb.).

	1 Nagyon nehéz	2 Nehéz	3 Könnyű	4 Nagyon könnyű	98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok
1. megtudni, hol kaphat szakszerű segítséget, ha beteg?					
2. megérteni, hogy mit kell csinálni, ha valaki sürgős orvosi ellátásra szorul?					
3. megítélni a különböző kezelési lehetőségek előnyeit és hátrányait?					
4. az orvos által átadott információ alapján döntést hozni a saját egészségéről?					
5. információt találni a mentális egészségügyi / érzelmi problémák kezeléséről?					
6. megérteni az ajánlott egészségügyi szűrésekről vagy vizsgálatokról szóló információt?					

(HL1. táblázat folyt) Mennyire könnyű ...

	1 Nagyon nehéz	2 Nehéz	3 Könnyű	4 Nagyon könnyű	98 – Nem tudom 99 – Nem válaszol ok
7. megítélni, hogy megbízhatóak-e az egészségtelen szokásokról, például dohányzásról, kevés testmozgásról vagy a túlzott alkoholfogyasztásról szóló információk?					
8. eldönteni, hogyan védekezhet a betegségek ellen a médiából szerzett információk alapján?					
9. információt találni az egészséges életmóddal kapcsolatosan, mint a testmozgás, az egészséges ételek vagy a táplálkozás?					
10. információt találni arról, hogyan gondoskodhat mentális jóllétéről (például relaxáció, pihenés)?					
11. megérteni a barátoktól vagy családtól kapott, az egészségével kapcsolatos tanácsokat?					
12. megítélni, hogy a mindennapi tevékenységei hogyan hatnak az egészségére?					
13. befolyásolni az életkörülményeit és a szokásait, amik hatással vannak az egészségére és a jóllétére? (pl. a személyes higiénia fenntartása)					



T1. Gyermekkorában volt legalább egy szerető személy (felnőtt) jelen az életében?

1 – Igen 2 – Nem 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

T2. Volt-e valaha nehéz vagy fájó tapasztalata, például elhanyagolás, rossz bánásmód vagy a bántalmazás bármely formája (beleértve a szóbeli, fizikai vagy szexuális bántalmazást, a gondozás hiányát vagy a nem megfelelő életkörülményeket)? (egyet jelöljön meg)...

1 – igen, gyerekkoromban 2 – igen, felnőttkoromban 3 – igen, életem során többször is
4 – nem 5 – Egyéb: _____ 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

T3. Szembesült már olyan eseménnyel, amely elviselhetetlennek tűnt Ön számára (pl. szerettei halála, otthona elvesztése, probléma, amelytől nem tud megszabadulni)? (egyet jelöljön meg)

1 – igen, gyerekkoromban 2 – igen, felnőttkoromban 3 – igen, életem során többször is
4 – nem 5 – Egyéb: _____ 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

T4. Élt Ön valaha együtt olyan személlyel, akinek problémái voltak az alkohollal vagy Ön szerint alkoholista volt, vagy aki kábítószerrel használt? (egyet jelöljön meg)

1 – igen, gyerekkoromban 2 – igen, felnőttkoromban 3 – igen, életem során többször is
4 – nem 5 – Egyéb: _____ 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

T5. Volt már olyan helyzetben, amikor szerettét az ő mentális problémája miatt veszítette el? (egyet jelöljön meg)

1 – igen, gyerekkoromban 2 – igen, felnőttkoromban 3 – igen, életem során többször is
4 – nem 5 – Egyéb: _____ 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

TM1. Használja az internetet egészségügyi célú információszerzésre?

1 – igen, mindig 2 – igen, néha
3 - megkérem a barátaimat / rokonaimat / szociális munkást, hogy keressen nekem az internetet ilyen információt 4 - soha nem kerestem egészségügyi információt
5 – Egyéb: _____ 98 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

TM2. Milyen eszközöket használ az online egészségügyi információk eléréséhez? (pl. saját okostelefon/tablet, saját személyi számítógép, számítógép a menedékhelyen/szálláson, valaki más eszköze, magam nem használom, hanem megkérek egy barátot, rokont, hogy keressen/segítsen nekem).

_____ 9
8 – Nem tudom 99 – Nem válaszolok

TM3. Egy 1-től 5-ig tartó skálán mennyire ért egyet a következő állításokkal?
LEKÉRDEZŐ: MONDJON PÉLDÁKAT VAGY ILLUSZTRÁLJA A HELYZETET, HA SZÜKSÉGES (pl. meg tudom keresni Google-ön a helyes válaszokat, ha egészségügyi kérdésem van, el tudom képzelni, hogy segítséget kérjek egy egészségügyi weboldalon keresztül).

1 - egyáltalán nem ért egyet

2 - nem ért egyet

3 - bizonytalan

4 - egyetért

5 - teljesen egyetért

98 - Nem tudom

99 - Nem válaszolok

	1 Egyáltalán nem értek egyet	2	3	4	5 Teljesen egyetért ek	98 - Nem tudom 99 - Nem válaszolok
1. Tudom, hogyan keressek az interneten, és megtalálom a válaszokat egészségügyi kérdéseimre.						
2. Meg tudom különböztetni a megbízható és a nem megbízható információforrásokat az interneten.						
3. Magabiztosan használom az interneten talált információkat arra, hogy egészségügyi döntéseket hozzak.						
4. Nem érzem magam kényelmetlenül, ha az egészségemmel kapcsolatos kérdéseimet az interneten keresztül egy alkalmazáson vagy fórumon kérdezem meg.						
5. Nem érzem magam kényelmetlenül, ha egészségügyi problémáimat az interneten keresztül egy alkalmazáson vagy egy fórumon kell leírnom.						
6. Nem érzem magam kényelmetlenül, ha a fogorvosi problémámról fényképet készítek és ezt elküldöm az orvosnak a diagnózishoz.						
7. Nem érzem magam kényelmetlenül, ha a bőrproblémámról / dermatológiai problémámról fényképet készítek és ezt elküldöm az orvosnak a diagnózishoz.						
8. Bizalommal fordulnék élő videókapcsolatban lévő orvoshoz, hogy a mentális problémámról beszéljek.						



H23. Mi a legsürgetőbb egészségügyi probléma, amellyel jelenleg küzd? (diagnózis és tünetek)

H24. Mi a legnagyobb akadálya annak, hogy egészségesen érezze magát?

S1. Milyen elvárásai vannak, hogyan támogassák Önt a szociális munkások / esetfelelősök egészségügyi problémái megoldásában?

A6. LEKÉRDEZŐ: KÉRJÜK ITT JEGYEZZE LE MEGFIGYELÉSEIT ÉS VISSZAJELZÉSEIT

Köszönjük az együttműködését!

Interjúkérdések szociális munkások és egészségügyi szakemberek számára

A kvalitatív adatgyűjtés célja a következő kulcsfontosságú kérdések jobb megértése:

1. Milyen, a szervezete hatáskörén túlmutató akadályok hátráltatják az integrált egészségügyi és szociális szolgáltatásokat, a személyközpontú tervezést, az ügyfélautonómiát és az Elsőként Lakhatás értékeken alapuló szolgáltatástervezést? (pl. ügyfélkompetencia, alacsony egészségügyi kompetencia, finanszírozási hiányosságok, korlátozott szolgáltatási hozzáférés, területi szolgáltatásszervezés)
2. Milyen akadályok korlátozzák az integrált egészségügyi és szociális szolgáltatások nyújtását a szervezetén belül? Szolgáltatástervezési realitások: Milyen kihívások és gyakorlatok vannak az Ön városában/országában a következők tekintetében:
 - a. Finanszírozás: Össze lehet-e vonni a finanszírozást a szociális és az egészségügyi szolgáltatások közötti hosszú távú, rugalmas felhasználás érdekében?
 - b. Adminisztráció: Gördülékenyen zajlanak a szabályozások, a beutalások és az erőforrás-gazdálkodás?
 - c. Szervezet: A szolgáltatások helyben, alacsony hozzáférési korlátokkal és ágazatokon átívelő együttműködéssel érhetőek-e el?
 - d. Szolgáltatásnyújtás: Vannak-e közös képzések, megosztott rendszerek, integrált esetkezelés és rugalmas ellátási modellek?
 - e. Klinikai: Van-e közös tervezés, szabványosított értékelések, megosztott nyilvántartások és hosszú távú nyomon követés?
 - f. Személyzet: Képzettek-e a dolgozók mentális egészségügyi krízisekre, terápiás ellátásra és szupervízióra?

Az interjúalanyok kiválasztásakor vonják be a szolgáltatásokhoz való hozzáférést bővíteni képes kulcsfontosságú érdekelt feleket. Az igényfelmérés szakaszát használják fel a megvalósítás és a hálózatépítés szempontjából kulcsfontosságú személyek bevonására. Az interjúk lehetnek egyéni vagy fókuszcsoportos interjúk. Szerezzék meg a tájékozott beleegyező nyilatkozatot, és tájékoztassák a résztvevőket a két év múlva esedékes esetleges további megbeszélésről.

Mutassák be a projekt céljait a meghívóban, és osszák meg szervezet ambícióit. A kezdeti adatgyűjtésnek a szervezetet, az ügyfeleket és általában a hajléktalan emereket érintő szolgáltatási hiányosságok azonosítására kell összpontosítania.

Foglalja össze a megállapításokat a következő főbb pontok szerint:

- A. Az ügyfelek jellemzői és igényei a szervezetén belül.
- B. Az érdekelt felek által kínált szolgáltatások és támogatás, beleértve az együttműködési mintákat.
- C. Szolgáltatási hiányosságok és azok vélt okai, beleértve az akadályokat és az ügyfelek szolgáltatásokkal kapcsolatos attitűdjeit.
- D. A szolgáltatásnyújtás megváltoztatásának igényei és realitásai a következőkben:

- Finanszírozás (pl. közös finanszírozás a hosszú távú ápolási-gondozási rugalmasság érdekében).
- Adminisztráció (pl. szabályozások, beutalások, területi hozzáférési kritériumok).
- Szervezés (pl. közös terek, intézmények közötti együttműködés).
- Szolgáltatásnyújtás (pl. közös képzés, integrált esetkezelés, rugalmas modellek).
- Klinikai környezet (pl. közös tervezés, standardizált értékelések, folyamatos monitorozás).
- Személyzeti képzés (pl. mentális egészségügyi krízisképzés, terápiás képesítések, szupervízióhoz való hozzáférés).

Az adatok megosztása az MRI-vel:

Mivel a helyi kvalitatív adatgyűjtés az Önök helyi nyelvén történik, nincs szükség felvételek és azok átiratainak elkészítésére. Kérjük, foglalja össze az eredményeket a felsorolt témákhoz 1-3 bekezdésben.

Irányító kérdések (kérjük, a kérdések listáját a lehető legjobban igazítsa az interjúalanyok pozíciójához és tájékozottsági szintjéhez)

Interjúkérdések szociális munkásoknak:

- A. Az ügyfelek alapvető jellemzői, akiknek az igényeit figyelembe kell venni (a szervezetén belül)
- Milyen az ügyfelek összetétele a szervezetnél (nem és életkor szerinti összetétel, családi szerkezet és kapcsolatok, támogató hálózatok, iskolai végzettség, munkaerőpiaci helyzet és jövedelemszerzési lehetőségek)?
 - Általában honnan érkeznek a szervezete által kiszolgált ügyfelek, melyik városból/községből (város/község neve, önkormányzat neve), és mi az oka annak, hogy az Ön szervezetéhez fordulnak?
 - Jellemzően milyenek az ügyfelek lakhatási körülményei és lakhatási életpályája?
- B. Az érdekelt felek által a PEH számára kínált szolgáltatások és segítségnyújtás, beleértve az érdekelt felek kapcsolatait / együttműködési mintáit / hálózatait
- Milyen szolgáltatások és szálláslehetőségek érhetők el a szervezeteiken belül (ha biztosítanak szállást), és mik a felvételi kritériumok?
 - Vannak-e az intézményükben elérhető speciális ellátási formák az ügyfelek számára (pl. háziorvos, speciális támogatási típusok, telemedicina)?
 - Milyen kapcsolatai vannak más intézményekkel (pl. akik igénybe veszik az Ön szolgáltatásait, vagy Ön veszi igénybe az ő szolgáltatásaikat)?
 - Milyen kapcsolatai vannak konkrétan az egészségügyi szolgáltatásokkal (és milyen típusú szolgáltatásokkal)?
 - Milyen esetkezelési munkát végeznek az ügyfelek egészségének támogatása érdekében (beleértve az adminisztrációt, tanácsadást stb.)?
 - Hogyan biztosítja, hogy az ügyfelek megkapják a szükséges egészségügyi szolgáltatásokat (Ön szervezi, utalja, fizeti, az Ön támogatásával teszik ezt stb.)?
- C. A szolgáltatások és a segítségnyújtás hiányosságai és azok vélt okai (beleértve a szolgáltatások igénybevételének akadályait és az ügyfelek egyes szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos attitűdjeivel kapcsolatos észleléseket)
- Tapasztalata szerint mik az ügyfelei egészségügyi prioritásai (gyógyszerek beszerzése, egészségük javítása, egészséges étkezés, személyes higiénia, rendszeres egészségügyi intézmények látogatása, biztonságos otthon keresése stb.)?
 - Hogyan ismeri meg ezeket a szükségleteket, és különösen a (fizikai, mentális) egészséggel kapcsolatos szükségleteket?
 - Tapasztalatai szerint a kliensek hány százalékának van szüksége és szedi rendszeresen a gyógyszert?
 - Melyek azok az igények, amelyekre úgy érzi, hogy nincs megfelelő megoldás az ügyfelek/szolgáltatások számára?
 - Mik a fő okai ezen megoldások hiányának?
 - Milyen módokon tudja kielégíteni a korábbi traumatikus eseményekkel kapcsolatos speciális igényeket (pl. traumatudatos ellátástervezés)?
 - Milyennek gondolja az ügyfelek egészségtudatosságát?

- *Személyes tapasztalatai szerint hogyan alakul az ügyfelei egészségügyi ellátása a tartózkodásuk vagy a kapcsolatuk során? (A pandémia időszakából levont tanulságok is relevánsak lehetnek)?*
 - *Tapasztalatai szerint hogyan bánnak az egészségügyi szolgáltatók a pácienseikkel?*
 - *Mi a véleménye az intézményében élő ügyfelek orvoshoz fordulási hajlandóságáról?*
- D. A szolgáltatásnyújtási rendszer megváltoztatásának igényei és realitásai a következő területeken
- *Milyen változtatások segítenének abban, hogy hatékonyabban nyújtsa szolgáltatásait és gondoskodik ügyfelei egészségügyi szükségleteiről?*
 - *Milyen változások mennek végbe a szervezetén belül, amelyek támogatják ezt a fejlődést? (gondoljon a finanszírozásra, az adminisztrációra, a szervezésre és a szolgáltatásnyújtásra, az esetkezelési környezetre, a személyzet képzésére, az „Elsőként lakhatás” értékeken alapuló megközelítésre való áttérésre)*
 - *Milyen változások mennek végbe a szervezetén túl, amelyek támogatják ezt a fejlődést? (gondoljon a finanszírozásra, az adminisztrációra, a szervezésre és a szolgáltatásnyújtásra, az esetkezelési környezetekre, a személyzet képzésére)*
 - *Melyek azok a kulcsfontosságú érdekelt felek, akiknek részt kell venniük az ilyen változásokban? Melyek a legfontosabb mozgatórugói a változás felé való munkálkodásuknak?*

Interjúkérdések egészségügyi szakemberek számára:

- A. Az ügyfelek alapvető jellemzői, akiknek az igényeit figyelembe kell venni (a szervezetén belül)
- *Milyen az Ön által látogatott hajléktalansággal küzdő ügyfelek összetétele (nem és életkor szerinti szerkezet, családi szerkezet és kapcsolatok, támogató hálózatok, iskolai végzettség, munkaerőpiaci helyzet és jövedelemszerzési lehetőségek)? Jellemzően milyenek az ügyfelek lakhatási körülményei és lakhatási pályái?*
 - *Általában honnan érkeznek a szervezete által kiszolgált ügyfelek, melyik városból/községből (város/község neve, önkormányzat neve), és mi az oka annak, hogy az Ön szervezetéhez fordulnak?*
 - *Jellemzően milyenek az ügyfelek lakhatási körülményei és lakhatási pályái?*
 - *Általában hol kapnak szociális segítséget az ügyfelek?*
 - *Milyen kezelésekre jönnek az Önök szervezetéhez?*
- B. Az érdekelt felek által a PEH számára kínált szolgáltatások és segítségnyújtás, beleértve az érdekelt felek kapcsolatait / együttműködési mintáit / hálózatait
- *Milyen szolgáltatások érhetőek el (pl. háziorvos, szakellátás típusai, telemedicina, terápia, pszichiátriai szolgáltatások, pszichológiai támogatás stb.) a szervezeteiken belül, és milyen felvételi kritériumok vannak?*
 - *Vannak-e az intézményükben kifejezetten a hajléktalanságban élő kliensek számára elérhető speciális ellátási formák?*
 - *Milyen kapcsolatai vannak más intézményekkel (pl. akik igénybe veszik az Ön szolgáltatásait, vagy Ön veszi igénybe az ő szolgáltatásaikat)?*
 - *Milyen kapcsolatai vannak a szociális szolgáltatásokkal (beleértve a hajléktalanságban élő-ügyfelek esetenedzsereit) és konkrétan a további egészségügyi szolgáltatásokkal (és milyen típusú szolgáltatásokkal)?*
 - *Hogyan biztosítja, hogy a hajléktalanságban élő ügyfelei megkapják a szükséges egészségügyi szolgáltatásokat (Ön szervezi, utalja, fizeti, ők az Ön támogatásával teszik ezt stb.)?*
- C. A szolgáltatások és a segítségnyújtás hiányosságai és azok vélt okai (beleértve a szolgáltatások igénybevételének akadályait és az ügyfelek egyes szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos attitűdjeivel kapcsolatos észleléseket)
- *Tapasztalatai szerint mik ezeknek az ügyfeleknek az egészségügyi prioritásai (gyógyszerek beszerzése, egészségi állapotuk javítása, egészséges étkezés, személyes higiénia, rendszeres egészségügyi intézmények látogatása, biztonságos otthon keresése stb.)?*
 - *Hogyan ismeri meg ezeket a szükségleteket, és különösen a (fizikai, mentális) egészséggel kapcsolatos szükségleteket?*
 - *Milyennek gondolja az ügyfelek egészségtudatosságát?*
 - *Tapasztalatai szerint a kliensek hány százalékának van szüksége és szedi rendszeresen a gyógyszert?*

- *Melyek azok az igények, amelyekre úgy érzi, hogy nincs megfelelő megoldás az ügyfelek/szolgáltatások számára?*
 - *Mik a fő okai ezen megoldások hiányának?*
 - *Melyek a legfontosabb kihívások a hajléktalanságban élő kliensek és az egészségügyi személyzet (beleértve az ápolókat és az orvosokat) közötti kapcsolatokban?*
 - *Véleménye szerint vannak-e akadályok, és ha igen, milyenek, hogy a hajléktalanságban élő emberek felkeressék az egészségügyi intézményeket / orvoshoz forduljanak?*
 - *Milyen módokon tudja kielégíteni a korábbi traumatikus eseményekkel kapcsolatos speciális igényeket (pl. traumatudatos ellátástervezés)?*
 - *Személyes tapasztalatai szerint hogyan alakul az ügyfelei egészségügyi ellátása a tartózkodásuk vagy a kapcsolatuk során? (A pandémia időszakából levont tanulságok is relevánsak lehetnek)?*
 - *Tapasztalatai szerint hogyan bánnak (más) egészségügyi szolgáltatók a klienseikkel?*
 - *Mi a véleménye a hajléktalanságban élő kliensek orvoshoz fordulási hajlandóságáról?*
- D. A szolgáltatásnyújtási terv megváltoztatásának igényei és realitásai a következő területeken
- *Milyen változtatások segítenék abban, hogy hatékonyabban nyújtsa szolgáltatásait és gondoskodjon a hajléktalanságban élő ügyfelei egészségügyi szükségleteiről?*
 - *Milyen változások mennek végbe a szervezetén belül, amelyek támogatják ezt a fejlődést? (gondoljon a finanszírozásra, az adminisztrációra, a szervezésre és a szolgáltatásnyújtásra, az esetkezelési környezetre, a személyzet képzésére, az Elsőként Lakhatás Értékek alapú ellátásra való áttérésre)*
 - *Milyen változások mennek végbe a szervezetén túl, amelyek támogatják ezt a fejlődést? (gondoljon a finanszírozásra, az adminisztrációra, a szervezésre és a szolgáltatásnyújtásra, az esetkezelési környezetekre, a személyzet képzésére)*
 - *Melyek azok a kulcsfontosságú érdekelt felek, akiknek részt kell venniük az ilyen változásokban? Melyek a legfontosabb mozgatórugói a változás felé való munkálkodásuknak?*

Ügyfélfókuszcsoporthok

Az ügyfelei körében végzett kvalitatív adatgyűjtés célja (megjegyzendő, hogy ez egy a kérdőíves adatgyűjtésen túlmutató feladat) a következő kulcsfontosságú kérdések jobb megértése:

1. Hogyan látják az ügyfelek, hogy általánosságban (a szervezeten belül és kívül) hogyan kezelik egészségügyi és szociális támogatási szükségleteiket?
2. Milyen okokat vélnek felfedezni a kielégítetlen szükségletek mögött:
 - a. a szervezeten belül (természetbeni vagy egyéb támogatás hiánya, kihívások a szociális és egészségügyi támogató személyzettel/rajtuk keresztül, ha van ilyen)
 - b. a szervezeten túl (egészségügyi/partnerszervezetek kapacitásai, az önkormányzati támogatással kapcsolatos problémák és azok lefedettsége)
 - c. általánosságban (pl. helyi szolgáltatáshoz való hozzáférési szabályok, diszkrimináció, finanszírozás hiánya stb.)
3. Milyen változást várnak az ügyfelek (olyan fejlesztéseket, amelyek jobban szolgálnák az igényeiket)?

Kérjük, ezt a három fő témát használja irányadó kérdésként, és az egyes pontokhoz 1-3 hosszabb bekezdésben számoljon be az eredményekről. Kérjük, győződjön meg arról, hogy olyan ügyfeleket választ a fókuszcsoporthba, akik otthonosan és biztonságban érzik magukat a véleményük megosztásában egymás között és Önnel/interjúztatókkal.

A tanulságok megosztása az MRI-vel:

Mivel a helyi kvalitatív adatgyűjtés az Önök helyi nyelvén történik, nincs szükség felvételek és azok átíratainak elkészítésére. Kérjük, foglalja össze az eredményeket a felsorolt témákhoz 1-3 bekezdésben.