



Idősebb munkavállalók a digitalizáció korszakában

Házi segítségnyújtásban dolgozók és digitalizáció¹

Patyán László

PATYÁN László: Sárospataki Református Hittudományi Egyetem; patyan.laszlo0725@gmail.com

ABSZTRAKT A tanulmány a házi segítségnyújtásban dolgozó idősebb munkavállalók digitális készségeit, azok hatását a munkaerőpiaci pozíciójukra, valamint a gondozási munka digitális követelményeit és kihívásait vizsgálta meg. A kutatást fókuszcsoport módszerrel végeztük 55 év feletti gondozók bevonásával, akik a Covid-19 pandémia idején már gondozóként dolgoztak. A kutatás eredményei azt mutatják, hogy a gondozók különböző digitális készségei nem befolyásolják negatívan a munkaerőpiaci pozíciójukat. A munkavégzés, a szervezeten belüli és a gondozottakkal, hozzátartozókkal folytatott kommunikáció esetén a szolgáltatók különböző eljárásokat alkalmaznak. A gondozási szektor tehát nem rendelkezik a digitalizáció és az infokommunikációs eszközök használatára vonatkozóan egységes protokollal, mely kihívást jelent a gondozóknak és a digitális szakadék növekedésével küzdő gondozott időseknek egyaránt.

Kulcsszavak: digitalizáció, infokommunikáció, gondozás, gondozási szektor

Older workers in the age of digitalization

Home care workers and digitalization

ABSTRACT This study investigated the digital competencies of older home care workers, focusing on their implications for labour market positioning, as well as the digital demands and challenges inherent in caregiving. Drawing on focus group discussions with caregivers aged 55 and above who were actively employed during the Covid-19 pandemic, the findings reveal that disparities in digital proficiency among caregivers do not adversely affect their labour market integration. Nonetheless, service providers adopt heterogeneous practices in executing work-related tasks, facilitating internal organizational communication, and interacting with care recipients and their families. The absence of standardized protocols for the use of digital technologies and ICT tools within the sector contributes to operational inconsistencies and exacerbates difficulties for both caregivers and older clients, particularly in light of the widening digital divide.

Keywords: digitalisation, info-communication, care work, care sector

BEVEZETÉS

A tanulmány a házi segítségnyújtásban dolgozók helyzetéből kiindulva vizsgálja meg a gondozási szektor jelen helyzetét, kihívásait a digitalizáció korszakában. A téma elemzése három nagy egységben történik, az első a dolgozók digitalizációval kapcsolatos tapasztalatait és attitűdjeit vizsgálja meg, a második a digitalizáció munkahelyi viszonyait elemzi, középpontba helyezve az

¹ A kutatás a COST ACTION CA21107 – Work inequalities in later life redefined by digitalization (DIGI-net) program keretében valósult meg. A kutatás pénzügyi támogatója a Sárospataki Református Hittudományi Egyetem.



ezzel kapcsolatos munkahelyi gyakorlatot és elvárásokat, míg a harmadik a digitális eszközök és technológiák használatának egyes szakmai, jogi és etikai aspektusait mutatja be.

A gondozási szektorban dolgozók között nagy arányban találhatók alacsonyabb végzettségű női munkavállalók, a dolgozók életkori megoszlása is közeledik az 50 évhez, tehát sok szempontból tekinthetők a munkaerőpiacon sérülékeny csoportnak. Joggal merülhet fel a kérdés, hogy mennyire lehet a gondozási munkát magas digitális elvárásokkal járó munkaterületnek nevezni? E tekintetben fontos, hogy a házi segítségnyújtásban dolgozók olyan időssekkel foglalkoznak, akik maguk is vesztesei lehetnek a digitális világ generálta egyenlőtlenségeknek, és sok esetben a gondozó és gondozott viszony jelenthet számukra fontos kapcsolatot a digitalizálódó szolgáltatásokhoz való hozzáférésben. E kettős viszonyrendszer a Covid-19 pandémiát követő időszakban számos olyan lehetőséget, innovációt eredményezhetett, melyek növelték a digitális tudások iránti igényt a gondozásban dolgozók körében is. Vizsgálatunkban kvalitatív módszerrel igyekeztünk a gondozási szektorban dolgozó 55 év feletti munkavállalók tapasztalatait megismerni.

A HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS HAZAI JELLEMZŐI

A házi segítségnyújtás szociális alapszolgáltatás, melyet minden településen elérhetővé kell tenni az azt igénylők és rászorultak számára. A szolgáltatás feltételei között szerepel a gondozási szükséglet vizsgálata, azaz valamilyen szintű gondozásra szorultság esetén kaphat ellátást az igénybe vevő. A KSH adatai alapján a szolgáltatásban hazánkban 12 400 fő dolgozik (KSH 2021). A dolgozók átlagéletkora 49 év, az adatok szerint a szakterületen dolgozók képezik a szociális szakma legrosszabban fizetett és legmagasabb átlagéletkorú csoportját. A dolgozók 21%-a áll nyugdíj előtt, s a területen tapasztalt magas fluktuáció jellemzően a fiatalabb munkaerőt jellemzi. A dolgozók az idősgondozási szektorban rendelkeznek a legalacsonyabb végzettséggel, a munkavállalók 73%-ának 2021-ben nem volt érettségije, ebből 30% általános iskolai végzettséggel és szakképzettséggel rendelkezett. A szektorban dolgozók 93,4%-a szakképzett. A házi segítségnyújtás jellemzően női munka, a dolgozók 98%-a női munkavállaló (Gyarmati 2022.).

A bentlakásos ellátásokhoz képest a házi segítségnyújtás eltérő munkavégzési profilt mutat. Egyrészt egyfajta rugalmasságot biztosít a munkavállalónak, hiszen a legtöbb szolgálat esetében egyedi gondozotti kört lát el a gondozó, akiket a saját otthonukban kell gondoznia. A munkakör másik jellemzője, hogy sokkal inkább az egyéni munkavégzésre fókuszált, azaz a gondozó legtöbbször egyedül dolgozik, a koordinátorral csak indokolt esetben lép kapcsolatba. A gondozás a hazai statisztikai adatok alapján az esetek túlnyomó részében ritkán haladja meg a napi egy óra gondozási időt. Az átlagos ellátotti létszám egy gondozónál 7-8 el látott (KSH 2021). A gondozásban elvégezhető és elszámolható feladatok körét jogszabály rögzíti². A gondozók leggyakrabban tömegközlekedéssel vagy kerékpárral jutnak el a gondozott otthonába, ott a tevékenységeket egyedül, a helyi feltételeket figyelembe véve kell végezniük. Európai összehasonlításban a hazai házi gondozók majdnem dupla annyi munka-

² 40/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet módosításáról 2. sz. melléklet.



órát töltenek klienskapcsolatban – a munkaidő 85%-át – mint más országokban dolgozó társaik (Gyarmati 2022).

A GONDOZÓI MUNKA

Az idősek otthoni gondozása sajátos munkakörülményeket és gondozott–gondozó viszonyt feltételez, melynek alapja a bizalom és az intimitás. A gondozó az időskorú otthonába jár rendszeresen, s ott személyes kapcsolatba lép az időssel, pl. otthonát takarítja, személyes tárgyait rendezi, segíti a személyi higiéne biztosításában stb. Sokszor ez egy kizárólagos kapcsolatban testesül meg, azaz az idősek csak egy gondozót fogad el szívesen. Számos esetben a gondozó az egyetlen személy, akivel az idősek kapcsolatba kerül a nap során. Hochchild (1979) ezekre a kapcsolatokra alkalmazta az érzelmi munka „*emotional work*” fogalmát, melyet később Twigg (2000) is alkalmazott értelmi munkavégzés „*emotional labour*” néven. Az érzelmi munka, helyesebben a munkavégzés során az érzelmi alapú tevékenységek (szeretet, megértés, helyzetek érzelmi alapú reagálása és kezelése, saját érzelem szabályozása) a professzionális tevékenység részévé válik. E nélkül nem lehet a gondozási tevékenységet elvégezni. Az érzelmi munka jelentőségét számos területen hangsúlyozzák, pl. egészségügyben vagy a bentlakásos ellátásokban is, egyediségét a házi segítségnyújtásban a gondozási viszony kizárólagossága és a gondozott személy otthoni környezetének intimitása adják. Számos kutatás hangsúlyozza az érzelmi munka háttérbe szorulását a modern gondozási folyamatokban, például a fizikai tevékenységek jelentőségének, vagy az adminisztratív terheknek a túlhangsúlyozásával a tevékenységi protollokban, illetve a gondozási munkára szánt idő, valamint a gondozási munkára való felkészülés és annak támogatása munkatevékenységből való kiszorításával. E tekintetben is speciális a házi segítségnyújtásban dolgozó helyzete, hiszen nem tud munkatársi csapatban dolgozni, ami sok esetben könnyítené az érzelmi munka terheinek feldolgozását. A gondozásban dolgozók munkaértékei is ennek megfelelően alakulnak. A gondozók a fizetés mellett/helyett a munka érzelmi töltését, érdekességét, rugalmasságát hangsúlyozzák (Schuttlet al. 2015). Számos kutatás fókuszál az érzelmi munka megterhelő hatására, de valójában az érzelmi munka számos esetben ad is a gondozást végzőnek (pl. elismerés, mosoly, köszönet a gondozott, vagy a családtag részéről stb.), ami a munka érzelmi töltöttségét erősíti meg. A negatív hatások a bizalmatlanság, az érzelmi munka el nem ismerése (pl. a gondozó cselédnek vagy takarítónak nézése, „tesztelése”, gyanúsítgatás stb.) esetén erősödik meg. Ilyen viszonyok között felértékelődik a munkatársi és a vezetői támogatás jelentősége is (Francosa et al. 2019).

A házi segítségnyújtásban dolgozók esetében tehát fontos szerepe van a konzultációknak, melyet sok esetben munkatársaikkal csak telefonon vagy online tudnak biztosítani.

IDŐSEBB MUNKAVÁLLALÓK ÉS A DIGITALIZÁCIÓ

A munka digitalizációja, a robotizáció, a mesterséges intelligencia térnyerése ma a munka világának egyik fontos eleme, mely meghatározza a munkafeltételeket és a munkavállalók lehetőségeit is a munkaerőpiacon, vagyis egyre nagyobb jelentőséget tulajdonítanak e munkavál-



laloí készségeknek. Ezzel természetesen nő az egyenlőtlenségek lehetősége is a munkaerőpiacon a magasabb és alacsonyabb digitális készségekkel rendelkező munkavállalók között. E verseny egyenlőtlenül érintheti a munkavállalókat életkoruk szerint is.

A 25–34 évesek 47%-a, a 35–44 évesek 37,5%-a rendelkezik magasabb szintű digitális készségekkel, míg az 55–64 évesek 18,3%-a és a 65–74 évesek 11,1%-a érte el ezt a szintet. Az alapvető digitális készségek tekintetében az életkori egyenlőtlenségek nem annyira markánsak. Az internethasználók körében csak 5 százalékpontos különbség van a különböző korcsoportok között. Összességében a 25–54 éves internethasználók aránya 97,4%, míg az 55–74 éves korcsoportban 77,8% (UNECE 2023). Az internetes készségek az életkor előrehaladtával romlanak. Az ESS felmérése szerint 2022-ben a napi internethasználó magyarok aránya a 50–64 éves munkavállalók körében 74,4%, a 65–70 évesek körében pedig 67,2% volt. Az internetes ismeretek az iskolai végzettség emelkedésével együtt növekednek. 2022-ben az alacsony iskolai végzettséggel rendelkező idősök 38,7%-a használta az internetet, míg a középiskolai végzettséggel rendelkezők 70,7%-a és a felsőfokú végzettséggel rendelkezők 92,5%-a. Az oktatás tekintetében az idősebb értelmiségi munkavállalók 91,1%-a használta naponta az internetet, szemben az alacsonyabb képzettségű fizikai munkát végző munkavállalók 56,8%-ával (ESS 2022).

A munkák és a munkakörök eltérnek azok digitális tudás iránti igényében is. Egy hazai kutatás például a gépgyártás, gépalkatrész és fémipar digitális tudás iránti igényét vizsgálta. A kutatás szerint a dolgozók nem féltek a munkahelyük elvesztésétől a munkafolyamatok automatizálása következtében és viszonylag kis számuk vállalna inkább máshol munkát, ha az automatizálás fejlesztése miatt új ismeretek megszerzésére lenne szüksége. Ez a csoport az alacsonyabb végzettséget igénylő munkakörökből került ki (Bogóné Jehoda – Vakhal 2022). Ezzel ellentétes eredményekre jutott a Kopint Konjunktúra Kutatási Alapítvány (2021) kérdőíves felmérése, melyet vegyipari dolgozók körében végeztek. A kutatás szerint a senior munkavállalók sokkal nagyobb érdeklődést mutattak az élethosszig tartó tanulás, valamint az új digitális készségek megszerzése iránt, mint a fiatalabbak.

A digitalizálás, automatizálás tehát nemcsak az életkor, vagy a képzettség, de a munkakör automatizálásának szükségessége és lehetőségei szerint is meghatározhatja a munkavállalók foglalkoztatását, illetve a digitális készségek megszerzése iránti igényt.

Az életen át tartó tanulásra és a digitális kompetenciák elsajátítására való nyitottság azonban nem csak megfelelő programok függvénye. A technofóbia (Di Giamoto et al. 2019) egy érzelmi reakció, mely negatívan befolyásolja az egyén rutinját bizonyos feladatok elvégzése során, ha azok bizonyos digitális eszközök vagy új technológiák használatát követelik meg. A negatív reakcióknak pedig viselkedési jelei vannak, mely az eszközhasználat elutasításában, az emberi kontroll elvesztése miatti félelemben nyilvánul meg. Ez megnyilvánulhat eszközök használatának, vagy infokommunikációs technológiák, illetve internethasználat elutasításában is (Nimrod 2018). A jelenséget számos tényező befolyásolja, ezek között meghatározó szerepe van az életkornak is, azaz idősebbek körében gyakoribb jelenség az eszközök és technológiák elutasítása (Mosidlowska 2023, Smrke et al. 2025).



DIGITALIZÁCIÓ A GONDOZÁSI SZÉKTORBAN

A gondozási szektorban a digitalizálás, az infokommunikációs technológiák használatának, illetve a robottechnológiák fejlesztésének igénye nem új keletű, fejlesztését elsősorban a szektorban tapasztalt munkaerőhiány indukálta, míg a leggyakoribb ellenérv a közszolgáltatások ilyen irányú fejlesztésének költségigénye, illetve az érintettek – professzionális és családi gondozók körében tapasztalt digitális szakadék jelent meg (Schütz 2024). A gondozási szektor fejlesztési irányai között azonban Európában továbbra is szerepel a hozzáférhető, magas minőségű, költséghatékony digitális megoldások alkalmazása a gondozási rendszer átalakításában (EC 2022).

A hazai kutatások úttörője Széman Zsuzsa a szolgáltatások innovatív lehetőségeit kutatva jellemzően a gondozott célcsoport, illetve az idősek digitális kompetenciafejlesztését vizsgálta (Schmidt et al. 2011, Széman 2012, Széman 2013). Egy pilot projekt szintén a gondozási szolgáltatások mellett, illetve azt kiegészítő szolgáltatásként működő digitális támogató megoldások fejlesztését sürgette (J. Rubovszky 2019).

Mindezen kísérletek és tapasztalatok nem bizonyultak elégségesnek a házi segítségnyújtás szektor digitális fejlesztésének szakmapolitikai szintű átgondolására. A szektor digitális kompetenciafejlesztésének újragondolását a 2020. évtől kialakuló SARS-Covid-19 pandémia helyezte új megvilágításba. A járvány azonnali megoldásokat sürgetett, s a fejlesztendő területek között szerepelt az idősellátás, ezen belül az idősek házi gondozása is (Breitenstein – Goldmann 2021, Patyán et al. 2021). A digitális nyomás másik fő oka a közigazgatásban és közszolgáltatások igénybevitelével kapcsolatban megnövekedett eszköz és programhasználati igény, mely növelheti a digitális megosztottságot, hátrányos helyzetbe hozhatja az idősebb, bizonytalan, készségek hiányával küzdő, vagy digitalizációt elutasító lakosságot³.

A gondozási szektor robotizálásával kapcsolatos nemzetközi tapasztalatok óvatosságra intenek. A tapasztalatok szerint az idősek nehezebben fogadják el az új technológiákat, így nagy hangsúlyt kell fektetni a fejlesztések emberi oldalára is (Johansson-Pajala – Gustafsson 2022) a robot által támogatott gondozási szolgáltatásokban, ezenkívül az idősek jobban elutasítják az eszközök személyes gondozásban való alkalmazását, mint azok más területen való felhasználását. A gondozásban pedig elutasítóbbak az érzelmeket is mutatni képes modellek alkalmazása esetében, mint a gépiesebb eszközöknél (Johansson et al. 2022). A technológiák bevezetésének – a fejlesztések anyagi szükségletein túl – az egyik megnehezítője éppen a gondozás személyes jellegének elvesztésétől való félelem. A gondozottak gyakran a gondozás minőségének romlásaként, vagy a saját személyük és szerepük degradálásaként értékelték a folyamatok robotizálását (Macapulu 2025).

A hazai gondozási rendszer fejlettségét, az eddigi projektek eredményeinek gondozásba való beépítésének gyakorlatát tekintve azonban joggal vetődik fel a gondolat, hogy a házi segítségnyújtás humanoid robotokkal való felváltása ma még nem jelent közvetlen kihívást a hazai gondozási rendszerben.

A digitalizáció – főképpen az infokommunikációs technológiák segítő munkára gyakorolt hatását Tóth Anikó Panna (2017) vizsgálta. Eredményei szerint az infokommunikációs eszközök, illetve az online tér esélyt és kockázatot is jelenthet a szakemberek számára a kliens és

³ <https://dap.gov.hu/>



segítő viszonyok megfelelő kezelésében. A szerző empirikus kutatásában (Tóth 2022) a szociális munkások digitális technológia használatát vizsgálta. A segítők kétharmada használta a digitális technológiákat a klienseik számára információ gyűjtésére, valamint a munkájuk dokumentálására, 41,8%-uk a kliensekkel való online kapcsolattartásra, 45,2%-uk e-mailen való kapcsolattartásra. Feltételezhető tehát, hogy a gondozási munkában dolgozók hasonló kihívásokkal szembesülnek, hiszen sok esetben ők képezik az egyedüli kapcsolatot az idősek és a világ között (Csikai – Patyán 2022).

A KUTATÁS

A kutatásban olyan 55 év feletti házi segítségnyújtásban dolgozó szakembert kérdeztünk meg, akik legalább négy év szakmai tapasztalattal rendelkeznek – tehát már a pandémia idején is a gondozásban dolgoztak. A mintaválasztás során nem tettünk különbséget a foglalkoztatás típusa és az általuk végzett szakterületek (gondozás, személyi segítség) szerint. A digitális ismeretek vagy készségek nem jelentettek hátrányt vagy előnyt a kutatás szempontjából, ezt hangsúlyoztuk is a kutatási tájékoztatóban, mivel nem szerettük volna, ha ennek egyéni megítélése valakit távol tartott volna a kutatásban való részvételtől. A kutatás módszere fókuszcsoport volt, amelynek során egy csoportba 6-8, a célcsoportba tartozó gondozót interjúztunk, majd a hanganyagokat leíratóztuk. Összesen 5 fókuszcsoportot rögzítettünk a fővárosban, nagyvárosokban és kisvárosokban dolgozó gondozók részvételével. Egy-egy csoportba kerülhettek gondozók egy munkahelyről, vagy akár több helyi szolgáltató munkatársaiból is. A kutatási információk megküldését követően a résztvevők önként jelentkezhettek a csoportban való részvételre. A csoportos interjúkra általában délutáni időpontban került sor, így a gondozók ki tudtak szorítani egy-két órát a napi gondozási munkából. A kutatás helyszíne minden esetben a gondozó szolgálat által kijelölt közösségi helyiség volt. A kutatást tartalomelemzéssel elemeztük.

A kutatás fő témakörei:

- Személyes viszony a digitális világhoz. Az idősebb munkavállalók digitális kompetenciái és készségei.
- A digitális eszközök és módszerek használatának módszerei és eszközei a Covid-19 pandémiát követően.
- Digitalizáció a munkahelyi gyakorlatban (főbb területek: képzések, megbeszélések, közösségimédia-használat stb.). A digitalizáció hatása a munkahelyi gyakorlatra, eljárásokra (protokollok, szabályok, normák a mindennapi munkában).
- A digitalizáció hatása a gondozottakkal és a hozzátartozókkal való munkára, kapcsolattartásra. A digitalizáció szakmai, etikai viszonyai (adatvédelem, határok megtartása, keretezés, szakmai és privát terek stb.).
- Lehetőségek és veszélyek a gondozási szektor digitalizációjával kapcsolatban.



EREDMÉNYEK

A digitális eszközök és különböző applikációk alkalmazása napjaink részévé vált, nincsen ez másként az idősgondozásban dolgozó gondozók körében sem. Az egyéni felhasználói készülékek természetesen nem egyformák. Sok gondozó számolt be bizonytalanságról a digitális készségeinek használata kapcsán, s többen inkább a gyermekükre, férjükre hagyják az online térben végzett dolgokat.

„– Na nekem elég volt... megfizettem a tanulópénzt!

– Mi történt?

– Láttunk egy jó hirdetést. Egy sportcipő volt nagyon jó áron a ***-n! Gondoltam jó lesz nekem, úgyis annyit megyek, meg a lányomnak is tetszett. Hát kihoztak valami gagyit. Nem is az volt! Gondolhattuk volna már az árából.

– Visszaküldtéték?

– Á nem. Szégyelltem a dolgot.” (FG3)

Voltak persze olyan résztvevők is, akik korábbi szakmájukban magasabb szintű felhasználói ismeretekre tettek szert, így nekik a napi feladatok online, vagy szociális médiában való végzése nem okoz kihívást. Meg kell jegyezni, hogy annak ellenére, hogy a gondozók átlagosan 15 éve dolgoztak a szektorban, többségük szakmaváltóként került oda, azaz eredetileg nem a gondozói munkára készült.

MUNKAHELY ÉS DIGITALIZÁCIÓ

A gondozók digitális kihívásainak egyik fontos eleme a munka digitalizációja, a munkakörhöz kapcsolódó digitális kompetenciák, elvárások. A gondozási munkát – néhány projektkísérlettől eltekintve – nem jellemzik a rendszerszerű technológiai fejlesztések, sokkal inkább a szakmai kompetenciák lassú leépítése, a tevékenységek jogszabályban való rögzítése zajlott az elmúlt évtizedekben. Ennek ellenére a pandémia és a munka hatékonyabb szervezése következtében számos szervezet alkalmaz különböző infokommunikációs eljárásokat a munkaszervezet működtetésére. Leggyakoribb ezek között a különböző üzenetküldő és csevegő applikációk alkalmazása, melyet a gondozók és a szervezést végző szakemberek kapcsolattartására használnak. A gondozók visszajelzései szerint ezek az applikációk nagyon hasznosak, felgyorsítják a kommunikációt és költséghatékonyabbak a telefonon történő egyeztetésekhez képest. A munkáltatók rugalmasan kezelik a dolgozók digitális felkészültségét és attitűdjét. Azon munkatársak számára, akik nem szeretnék ezeket az eszközöket alkalmazni, a telefonon történő kapcsolattartás lehetőségét fenntartják.

„– Nem baj... én vagyok a kivétel. Engem felhívnak és elmondják mi a helyzet...” (FG2)

„– Na, én nem használom, engem nem érdekel.

– És a munkahely?

– Nem! Nem érdekel. Németországból költöztem haza és elhatároztam, hogy semmilyen kütyü nem kell... látod, ilyen, ilyen nyomogatós telefonom van...

– És akkor hogy jelentesz?

– Ha van valami, felhívnak a központból.” (FG3)



A dolgozóknak legtöbb helyen saját eszközöket kell használni az intézményi kommunikáció során. Ez nem okoz általában gondot, a problémát inkább az online jelenlét, illetve az internet költségei jelentik a dolgozók számára. Egy szolgáltató például intézményi okostelefonokat adott a gondozóknak a kapcsolattartás megkönnyítésére, melyet a dolgozók nem szívesen használtak.

„– Most kaptuk ezeket a telefonokat is...

– Az intézmény adta használatra?

– Igen. Na de én aztán nem használok!

– Hát én sem!

– De miért?

– Annyiba kerül, mint a havi fizetésem. Most mi lesz, ha valahol fennhagyom a buszon, elejtem, vagy fürdetéskor kiesik? Ki fizeti meg? Mert én aztán nem!” (FG4)

Az online kommunikációnak számos formája alakult ki. Alapjában a menedzsment és a gondozók, valamint a gondozók egymás közötti kommunikációjának mintázatai szinte intézményenként eltérnek. Az egyik forma az egyirányú kommunikáció, melyre zárt Facebook vagy Messenger csoportot, vagy egyéb applikációkat alkalmaznak leginkább. Ennek lényege, hogy a vezető tud megosztani üzeneteket, instrukciókat, amit a gondozók látnak, de sem válaszolni, sem kommentálni nem tudják, illetve nem szabad nekik. A másik forma a kétirányú kommunikációra alkalmas felület, ahova a dolgozó is írhat be, illetve reagálhat a rajta megjelenő tartalmakra. Ezt sok munkahelyen bizonyos keretek között korlátozzák, mert nehéz a megjelenő tartalmakat kontrollálni. Több helyen létezik a munkavállalóknak is kisebb-nagyobb csoportja, akik tartalmakat tudnak megosztani egymással.

„– Küldi nekünk Marika az infókat.

– És ti választok?

– Nem, nem. De tudjuk mi történik.” (FG2)

A pandémia óta a telefonon történő kapcsolattartás mellett az online formákat alkalmazzák az együttműködő szervezetekkel való kapcsolattartásra is, ezek közül legfontosabb a háziorvos és az asszisztens. Nem csak a gyógyszerírásra, de sokszor diagnózis kérésére is alkalmazzák a gondozók a Messenger szolgáltatást.

„– Lefotózzuk és elküldjük a háziorvosnak. ... mert nem jön ügysem ki...

– És ennek mik a szabályai?

– ...

– Van valami előírás erre?

– Hát... nem lehet rajta a feje. Meg hozzájárulást kérünk.

– És utána kitörlik?

– Hát... Persze.”

A különböző applikációk munkahelyen való alkalmazását a pandémia gyorsította fel s már ekkor jelentkeztek az új kommunikációs, megosztó felületek szakmai és etikai problémái is. Az egyik ilyen a munkatársak közötti kommunikáció, tartalommegosztás kérdése, mely online formákban számos esetben teljesen más jelleget öltött, mint személyesen. A pandémia idején a gondozók gyakran panaszkodtak a szociális terület méltánytalan háttérbe szorulásáról az



egészségüggyel szemben a közbeszédben, illetve a médiában. Ez időben létesített egy Facebook csoportot egy gondozói közösség, melynek neve stílusosan a Feláldozhatók (Expensables) lett. Az online felületen való érzelmmegosztás az érzelmi munka, a túlterhelt gondozói munkakör és az egyedüllét egyik tünetévé vált, melyet több országban eljárásrendben tiltottak meg a gondozóknak. Egyes munkacsoportok maguk hoztak létre csoportokat, melynek vagy a munkatársi team, vagy annak egy része lett a tagja a vezetés tudta nélkül.

„– Van egy Messenger csoportotok?

– Igen. De a főnök nem tudja... de sejti... túl jól értesültek vagyunk. Mi itt mindent megbeszélünk.

– De jó ez, mert ha kell segítség, csak kiírok és máris jelentkezik valaki.” (FG5)

„– Nálunk is van egy FB csoport, de csak a jófejek vannak benne. Nem kötelező, csak aki akarja.” (FG1)

Több szolgáltatónál gyakorlat volt a pandémia alatt a dolgozók online megbeszélése, de sok helyen ez idő alatt is inkább ragaszkodtak a személyes jelenléttel járó értekezletekhez. A járvány végén azonban a válaszadók szolgáltatói minden helyen visszatértek a jelenléti megbeszélésekhez.

Az online tér másik területe a gondozók kötelező továbbképzésének biztosítása. A szociális területen végzendő ún. kreditpontoszerző továbbképzések online és hibrid formái már a pandémiát megelőzően is elérhetőek voltak. Az alacsonyabb költségek mellett rugalmas tanulási és előrehaladási formának bizonyultak, melyet a gondozó a munkából való távolmaradás nélkül is eredménnyel elvégezhet (Tróbert et al. 2018). A gondozók a pandémia alatt és azt követően is vettek részt online továbbképzéseken, de ezt a tanulási formát a mintába került gondozók nem preferálták.

„– És ez milyen volt ez az online képzés?

– Én kifejezetten nem szerettem!

– Nem vagyunk tökéletesek benne, és ha valamin átugrasz, akkor megette a fene.

– A másik meg az, hogy nem kézenfekvő. Nem tudod visszanézni, hogy na, hogy is van? A papíron ott van (közbeszólás: Vagy vissza tudsz kérdezni az oktatótól a személyesnél) a személyes kontakt, így van! Meg akkor hallod a másodiknak, harmadiknak a hozzászólását, amit tud, azt már szívod magadba.” (FG2)

„– Belehallgattam én is, mert volt benne azt hiszem, beszédrész is. Becsülettel meghallgattam, átolvastam, de ez időigényes. Ez megint az otthoni időből kerül ki.” (FG4)

„– A legjobb megoldás az volt, hogy aki tényleg tudta, az a két ember összeült és szépen elrendezett mindent. Minek szenvedjen a többi? (nevetés)

– Mindenki adott hozzá valamit! Így lett kerek egész! (nevetés)” (FG2)

„– Volt egy nagyon okos lány a csapatban. Ő segített mindenkinek, de ott voltunk mi is. Magamban én se tudom megcsinálni. De segítséggel igen. Ezt nem szabad hangoztatni...” (FG5)

Az online továbbképzések egyik problémája, hogy a tanulásra fordítható időt a gondozó szabadidejére tereli. A másik az online módszerekkel kapcsolatos felhasználói bizonytalanság, illetve a rendszer kijátszásának egyszerűsége.



DIGITALIZÁCIÓ HATÁSAI A GONDOZÁSI KAPCSOLATRA

A gondozási viszonyokat az ellátott és a hozzátartozók megközelítésében vizsgáltuk. Az ellátottakkal való kapcsolat és a munkaszervezés miatt sok gondozó előtérbe helyezi az appok, üzenetküldő szolgáltatások használatát abban az esetben, ha ezt a gondozó is igényli és tudja alkalmazni. Például elküldi a gondozott a bevásárlólistát, így a gondozónak nem kell kétszer fordulnia, időt nyerhet. Sok esetben előnyösebbnek tartják a telefonnal szemben is, mivel a telefonos kapcsolattartás tovább szűkíti a privát és szakmai tér közötti rést, melyet a személyes és intim gondozási kapcsolatban amúgy is nehéz megtartani.

„– Én este kikapcsolom a telefonomat! Ne hívogassanak!

– Tényleg? Én nem. Nekünk nem lehet. Elérhetőnek kell lenni.

– Engem reggel öttől hívhatnak, de előtte én is lehalkítom. A folytonos telefonálás már otthon is gondot okozott a páromnál. Azt mondta, hogy ő le tudja tenni a munkát, akkor én miért nem?” (FG3)

„– Elmondok egy nagyon kinos történetet. Egy férfi ellátottam rendszeresen hívogatott Messengeren esténként. Gondoltam, egyszerűen kikapcsolom a telefonom, az este nekem is jár. Egyszer csöngött, a készenléti rendőrség volt. Azt mondták, kaptak egy hívást egy időskorútól, aki azt állította, hogy veszélyben vagyok, mert nem válaszolok a hívásaira. Ránk akarták törni az ajtót, értitek? Nagyon oda kell figyelni, hol húzzuk meg a határokat.” (FG3)

„– Nekünk azt mondta a főnök, hogy kislányok, ha hívogatni akarnak benneteket, adjátok meg az én telefonszámomat! A szabadidő jár nektek is.” (FG4)

A telefonon való elérhetőség sok munkáltató elvárása, mely érthető, hiszen bármely dolgozó kiesése azonnali helyettesítést igényel, melyet pár óra alatt kell megoldani.

A gondozási munkában a szakmai és személyes határok megtartása különösen nehéz feladat. Az időskorú szeretne tudni a világról, s ezt sok esetben a gondozó látogatása nyitja ki neki. E határkérdések a Szociális Munka Etikai Kódexében⁴ is kiemelt jelentőséget kaptak. E szerint kerülni kell a kliensekkel a magánjellegű, vagy virtuális érintkezést. A kutatás rávilágított, hogy a gondozási szektorban ezeket az elveket különösen fontos figyelembe venni. A szolgáltatók egy része tiltja a kliensekkel való kapcsolatot a szociális médiában, más részük nem vesz róla tudomást, harmadik csoportba azok tartoznak, ahol elismerik az idősök ezen igényét, és intézményi honlapon, vagy szociálismédia-felületen osztanak meg hivatalos információkat az ellátottakkal intézményi eseményekről (pl. ünnepek stb.).

„– Visszajelölöd a gondozottat, ha megjelöl barátjaként?

– Én igen.

– Te igen??? Hm... én nem...”

„csak neki, mert tudom, hogy nem élne vissza vele...”

„Tudni kell, kit lehet bejelölni ismerősként (az ellátottak közül) és kit nem.” (FG5)

⁴ Szociális Munka Etikai Kódexe 2022. 2.11, 3.6 bekezdések.



Hasonló a helyzet az idősök körében érzékelhető digitális szakadék kezelésének kérdésében. Mivel sok esetben a gondozó az egyetlen elérhető személy az időskorú számára, így számos esetben tőle kér a gondozott segítséget online szolgáltatások igénybevétele esetén. Az eljárások itt is egyediek, intézményenként változnak. Online vásárlás esetén a gondozók egy része segít a megrendelésben, mások az áruátvételnél jelennek meg az idős kérésére. Néhány szolgálat vállalja a bankkártyáról történő pénzfelvételt, sok szakember segít az időskorúnak a családdal való online kapcsolattartásban, vagy az eszközök be- és kikapcsolásában, beállításában. Vannak szolgáltatók, ahol a gondozók lekérdezik az idős leleteit az EESZT felületén, van, ahol ez meg van tiltva a gondozóknak. Minden esetben működik a háziorvossal való online kapcsolattartás, online gyógyszerírás, diagnóziskészítés. Egyértelműen csak az online bankolás-tól zárkózott el minden kutatásba bevont gondozó.

„– Nem kéritek le az EESZT-ről a leleteket? Én simán megcsinálom. Megnézzük, rákeresünk, ha nem érti a diagnózist, nagyon szeretik.

– Nálatok mi a helyzet?

– Na, mi nem csinálunk semmi ilyet! Csinálja meg a fia! Le is vagyunk tiltva. Utána meg csak a baj van belőle.” (FG5)

„– Sok esetben gondot okoz az idősnek a bankkártyával történő készpénzfelvétel. Ezt hogyan oldjátok meg?

– Nekünk ezt nem lehet... a családtagra marad.

– Nekünk sem. De én néhány esetben megteszem, különben nem tudná a papa felvenni a nyugdíját.” (FG2)

„A pénzkezelés nagyon necces dolog. Borsózik a hátam tőle. Három helyen papírozol és sokszor még az sem elég. Írd be címletenként, mennyit vettél át, mennyit adtál vissza... Én nem nyúlok a bankkártyához!” (FG1)

A szolgáltatások online használatának segítségét több szolgáltató a saját, illetve munkatársai védelme érdekében korlátozza, tekintettel arra, hogy számos vitát eredményezhet a nem megfelelő segítségnyújtás.

„– Beállítom neki a tévécsatornákat, az internetet, másnapra elnyomkodja és kéri újra. Nem neki való már. Demenciája van. De minden nap kéri... hát megcsinálom neki.

– Én nem csinálok ilyeneket! Nem is tudnék... (nevetés)... ha otthon bajom van, megvárom, míg a fiam hazajön. Mindig nevet rajtam.” (FG3)

„– Nálunk ilyet nem is lehet. Csak ami a papírra van írva, meg a megállapodásba. Csak azt csinálhatjuk...” (FG5)

A hozzátartozókkal való kapcsolattartás jellemzően inkább személyesen, vagy telefonon történik, illetve üzenetet hagynak a családtagoknak, ha indokolt. Néhány esetben azonban kapcsolatot vesz fel a gondozó a hozzátartozóval a szociális médiában, vagy rákeres az időskorú családtagjaira. A kapcsolattartás jellegét jórészt itt is a gondozó személyes döntése határozza meg. A téma kutatásának nem várt eredménye is volt. Minden csoportban szóba került az idősök otthonában elhelyezett biztonsági kamerák kérdése.



„– Na, én megmondtam, hogy engem nem rögzíthetnek! Nem vagyok hajlandó bemenni, amíg a piros lámpa ég.” (FG4)

„Én meg jól beleköszöntem a kamerába: Helló, jó a vétel?!” (FG1)

„Csak később derült ki, hogy felvette a menyé a beszélgetést, amikor feljelentett a vezetőségnél. De tudja, hogy van ez, az idősök panaszkodnak mindenkre... én meg csak meghallgattam.” (FG3)

„Valamit aláírtattak velünk erről, nem? Vagy ez nem az volt? Ez is benne volt...” (FG5)

A csoporttagok sokszor intenzív indulatokkal beszéltek a rejtett kamerákról, hiszen ez a jelenség az érzelmi munka egyik alapvetését a kölcsönös bizalmat áshatja alá (Francosa et al. 2019). A jelenség rávilágít továbbá a gondozásban résztvevők különböző szerepére is. Volt olyan eset, ahol sem a gondozó, sem az időskorú nem tudta, hogy a kamera megfigyeli a gondozási folyamatot, volt olyan, ahol az időskorú tudtával és egyetértésével került oda az eszköz. Az eszközök kihelyezése mellett tehát fontos tisztázni, hogy ki, hogyan, hol és milyen feltételekkel figyelheti meg a gondozási folyamatot, készíthet-e róla felvételeket, valamint azt is, hogy azokat milyen célokra használhatja fel. Ebben a folyamatban figyelembe kell venni az ellátottak és a dolgozók jogait is.

DIGITALIZÁCIÓVAL KAPCSOLATOS JÓGYAKORLATOK A POSZT-COVID IDŐSZAKBAN

A pandémia alatt számos olyan eljárást, gyakorlatot kellett bevezetni, melyek átalakították a hagyományos gondozási munka kereteit. A különböző zárt online kommunikációs rendszerek lehetővé tették a gondozónak, hogy információkat osszon meg, konzultálni tudjon munkatárjaival. A gondozási folyamatok esetében keresték a kevesebb személyes érintkezést igénylő megoldásokat. A kutatás eredményei alapján ezek jelentős része a pandémia időszakával leépítésre került.

A gondozók a mobil szolgáltatásokat preferálták inkább jógyakorlatként. Példaként az éppen a kutatás idején (2024) megszűnő mobil kormányablakok említhetők, melyek a nehezen mozgó ellátottak esetén biztosítottak segítséget a személyes okmányok ügyintézésében. Egy szolgáltató továbbra is fenntartotta a bevásárlás segítésére bevezetett központosított eljárást, mely azt jelenti, hogy az ellátottak részére a nagyobb bevásárlásokat egy intézményi munkatárs végzi személygépkocsival, így ezzel tehermentesítik a gondozókat. A háziorvosi és gyógyszerértári ügyintézés, a gyógyszerek felírása, vagy diagnózis kérése szintén a gondozók által kedvelt és időtakarékos eljárásként került említésre a csoportokban. A pandémia kezdetén mindenki a gondozási rendszer nagy átalakulásáról beszélt, láthatóan ezek a rendszerszintű reformok elmaradtak, a rendszer lassan visszaállt a régi működési módra.

A KANADAI ESET

A fókuszcsoportok végén minden csoport számára bemutattunk egy rövidfilmet, vagy ahol ennek nem voltak adottak a feltételei ott elmeséltük a történetet, melyben egy kanadai házi gondozó mutatja be egy napját.



„Reggel fél nyolctól fél kilencig megbeszélés van a központban és kávézás. Ezt követően a gondozó egy gépkocsival indul a címekre. Bemutatja a csomagteret, ahol minden eszköz a takarítószerektől a félautomata újraélesztő készülékig be van készítve. A tájékozódását egy GPS eszköz segíti, amit a központból is lát a diszpécser. A helyszínre érve elbeszélgetnek az elláttal, majd elvégzi a feladatokat, melyet a nála lévő tablet érintőképernyőjén pipálgat. A végén mindezt az idő az ujjlenyomat érzékelő megérintésével hagyja jóvá.”

„– Remélem addig nem jön be ez, amíg én nem leszek nyugdíjas.” (FG4)

„– Na hát nekem nem kéne ilyen.

– Miért?

– Így sem tudom elvégezni a papírmunkát, az mindig otthonra marad.

– Meg engem ne követgessen senki, míg dolgozom.” (FG5)

A gondozók alapján fenntartásokkal beszéltek az esetpéldában szereplő gondozói munkáról. A fenntartások között az autonómia csorbulásának veszélye állt, valamint az a félelem, hogy a digitalizáció nem csökkenti, hanem növeli a munkaterheket. A jövőbeli fejlesztéseknek tehát fontos eleme kell, hogy legyen olyan eljárások bevezetése, amelyek egyszerűsítik a munkával járó feladatokat, nem pedig nehezítik, duplikálják azokat.

ÖSSZEGZÉS ÉS KÖVETKEZTETÉSEK

Az idősebb házi gondozásban dolgozó munkavállalók munkaerőpiaci esélyeit a kutatásba bevont gondozók véleménye szerint nem befolyásolja negatívan digitális készségeik szintje. A szolgáltatások rugalmasan alkalmazkodnak a technológiákat elutasító gondozókhoz is. A gondozási szektor az infokommunikációs technológiák használatában nagyon sokszínű, a szolgáltatók leggyakrabban saját és dolgozóik védelme érdekében korlátozzák a dolgozókat az idősök ilyen irányú segítségével, míg más esetekben a gondozóra bízzák a dolgot. Az új eljárások bevezetése – még ha az hasznos is – gyakorta megfelelő jogi és szakmai garanciák és protokollok kidolgozása nélkül történik. Öt évvel a pandémia után nem lehet észlelni a digitális átállás, vagy az infokommunikációs technológiák széles körben való alkalmazását, illetve a gondozási szektor ilyen irányú fejlődését.

A tartós gondozás fejlesztésének fontos eleme az otthonközeli szolgáltatások mennyiségi és minőségi megfelelőségének és hozzáférhetőségének biztosítása. A házi segítségnyújtás e szolgáltatások egyik fontos eleme, mely az elmúlt évtizedekben lényegesen nem változott sokat. A detektálható változások (pl. gondozási szükségletvizsgálat bevezetése) inkább a gondozási terhek növekedésével jártak, mint a gondozási munka minőségi fejlesztésével. Hollandiában az otthonközeli gondozásnak 12 kompetenciaszintje van, nálunk az otthoni szakápolással is csak három. A házi segítségnyújtás még mindig a napi egyórás gondozásra fókuszál, melynek jellemző tartami elemeit a jogszabály taxatíván rögzíti. A szolgáltatók így kénytelenek szoros kontrollt alkalmazni a gondozói munka felett, mivel az elszámoláshiba finanszírozásmegvonással járhat. A kutatás során ezt a gondozók „kettős könyvelésnek” nevezték, de volt több olyan szolgáltató is, ahol a dokumentációt a szolgálat erre felkészített munkatársa végezte a gondozók Messenger jelentései alapján. Ez a rendszer megnehezíti az egyéni szükségletek szerinti gondozás kialakítását, miközben a minisztérium szakemberei évek óta a házi segítség-



nyújtás szakfeladatának specializálásáról beszélnek (időbeli kiterjesztés, demenciaspecifikus gondozás stb.).

A gondozók képzése és kompetenciaszintje az évtizedek folyamán inkább visszafejlődött. Elmaradtak a korábbi ápolási kompetenciák, s maradt a gondozás szűkebb tevékenységi köre. A felnőttképzés és átképző rendszer beáldozta a gondozási szektort az alacsonyabb végzettségű középkorú nők átképzésének eszközeként. Fontos specifikus ismeretek hiányoznak a szakképzési programokból (pl. demencia ismeretkör, idősekkel szembeni abúzusok, infokommunikációs protokollok, adatvédelem stb.). Mindemellett a gondozási szektort vizsgáló kutatások az otthonközeli szolgáltatások színvonalának fejlesztését sürgetik. Széman és Tróbert (2017) majd' egy évtizeddel ezelőtt végzett kutatása a szektor rendszerszintű hibáira és átszervezésének igényére figyelmeztetett.

Eközben egyre nő a digitális szakadék a korosztályok között, mely a közszektor digitalizálásával már alapvető hozzáférési akadályokat is generálhat a technológiákat jobban vagy nehezebben használók között. A témát kutató vizsgálatok a szolgáltatásokból való kirekesztődés egyik faktoraként kezelik az infokommunikációs technológiák használatának akadályozottságát (Walsh et al. 2016). Átgondolandó tehát, hogy megjelenhet-e szükségletként a digitális akadályozottság és lehet-e erre átgondolt eljárásokat kidolgozni? A kirekesztődés kockázata mellett a támogatott eszközhasználat segíthet az időseknek a magány leküzdésében, információszerezésben és az infokommunikációs biztonság támogatásában is.

A gondozási szektor megközelítésében a szakemberek képzésén túl újra kell gondolni a gondozási etika alapjait, protokolljait, a gondozás szereplőinek jog- és adatvédelmét. Ma a szektor digitalizációja többnyire az infokommunikációs szolgáltatások körét fedi le, miközben számos lehetőség adódna a gondozót támogató, a gondozás fizikai és adminisztratív terheit csökkentő eszközök gondozásba való bevezetésére.

Figyelembe kell venni a gondozás mint érzelmi munka speciális igényeit (pl. minimumok kidolgozása) és az infokommunikáció, digitalizáció eszközeit ennek megfelelően kell fejleszteni.

IRODALOM

- Bogóné, Jehoda R. – Vakhal, P. (2022): Workplace transition, digitalisation and automation in the Hungarian automotive, automotive parts and metal industries. Budapest.
<https://worktransition.eu/>
- Breitenstein, E. – Goldmann, T. (2021): Válságok COVID idején – Egy bentlakásos idősotthon élete a pandémiában. *Esély*, 2: 37–53. <https://doi.org/10.48007/esely.2021.2.3>
- Csikai, E. – Patyán, L. (2022): Hungarian Social Caregivers' Challenges in Providing Home Care to Older Adults with Cancer. *Journal of Social Policy and Ageing*, 34(6): 955–975.
<https://doi.org/10.1080/08959420.2021.1926210>
- European Commission: European Care Strategy for caregivers and care receivers 2022.
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_5169 (Utolsó letöltés: 2025. 06. 08).
- European Social Survey (2022) adatait a DIGINet program 3. Munkacsoportja tisztította és országanként és korcsoportonként leválogatta
<https://www.europeansocialsurvey.org/> (Utolsó letöltés: 2025. 06. 08).



- Franzosa, E. – K Tsui, E. – Baron, B. (2019): “Who’s Caring for Us?”: Understanding and Addressing the Effects of Emotional Labor on Home Health Aides’ Well-being. *Gerontologist*, 59(6): 1055–1064. <https://doi.org/10.1093/geront/gny099>
- Gyarmati A. (2022): Idősellátásban dolgozó munkavállalók helyzete az Európai Unióban és Magyarországon. Budapest: Friedrich Ebert Stiftung Intézet.
- Hochschild, A. (1979): „Emotion work, feeling rules, and social structure”. *American Journal of Sociology*, 85: 551–575. <https://doi.org/10.1086/227049>
- Jeneiné Rubovszky Cs. (2019): Szociális innováció az idősellátásban, avagy bentlakásos bentlakásos intézmény helyett „okosotthon”. *Esély*, 3: 75–100.
- Johansson-Pajala, R. M. – Zander, V. – Gustafsson, C. – Gusdal, A. (2022): No thank you to humanized robots: attitudes to care robots in elder care services, *Home Health Care Services Quarterly*, 41: 1. <https://doi.org/10.1080/01621424.2022.2052221>
- Johansson-Pajala, R. M. – Gustafsson, C. (2022) Significant challenges when introducing care robots in Swedish elder care, *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 17(2): 166–176. <https://doi.org/10.1080/17483107.2020.1773549>
- Kopint Konjunktúra Kutatási Alapítvány (2021): A fiatal és a szenior vegyipari dolgozók körében végzett kérdőíves felmérés eredményeinek ismertetése (2. felmérés). Budapest.
- KSH (2021): Szociális Statisztikai Évkönyv. Budapest
- Macalupu, V. – Miller, E. – Martin, L. – Caldwell, G. (2025): Human–robot interactions and experiences of staff and service robots in aged care www.nature.com/scientificreports (Utolsó letöltés ideje: 2025. 06. 15.) <https://doi.org/10.1038/s41598-025-86255-w>
- Mosidlowska Johanna, M. (2023): Between technophilia and technophobia – the program of the technological fear. Silesian University of Technology Publishing House. *Organization and Management Series*, 187: 477–487. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2023.187.24>
- Nimrod, G. (2018): Technophobia among older Internet users, *Educational Gerontology*, 44(2–3): 148–162. <https://doi.org/10.1080/03601277.2018.1428145>
- Patyán L. – Széman Zs. – Kostyál L. – Almási V. – Asztalos B. (2021): Házi gondozók kihívásai a COVID 19 első hulláma alatt. *Esély*, 3: 59–74. <https://doi.org/10.48007/esely.2021.3.4>
- Schmidt, A. – Chiatti, C. – Fry, G. – Hanson, E. – Magnusson, L. – Socci, M. – Stückler, A. – Széman, Zs. – Barbabella, F. – Hoffmann, F. et al. (2011): The CARICT project – ICT-based solutions for caregivers. Assessing their impact on the sustainability of long-term care in an ageing Europe. Analysis and Mapping of 52 ICT-based initiatives for caregivers. Vienna: JRC European Commission.
- Schulte, P. – Guerin, R. – Schill, A. – Bhattacharya, A. – Cunningham, T. – Pandalai, S. – Eggerth, D. – Stephenson, C. (2015): Considerations for Incorporating “Well-Being” in Public Policy for Workers and Workplaces. *American Journal of Public Health*, 105(8): 31–44. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2015.302616>
- Schütz, J. (2024): Home care and digitalisation: Where we get stuck – and how we can make progress. *Population Europe*.



- <https://www.population-europe.eu/research/policy-insights/home-care-and-digitalisation-where-we-get-stuck-and-how-we-can-make> (Utolsó letöltés: 2025. 06. 08.)
- Smrke, U. – Spes, T. – Mlakar, I. – Musil, B. and Plohl, N. (2025): Technophobia Mediates the Associations Between Age, Education Level, and Readiness to Adopt New (Health) Technology Among Aging Adults. *Journal of Applied Gerontology*, 44(3): 497–507.
<https://doi.org/10.1177/07334648241274260>
- Széman, Zs. (2012): SKYPE az idősgondozásban: egy intervenció kutatás tapasztalatai. *Esély*, 2: 38–53.
- Széman, Zs. (2013): Skype as Means of Integrating Older People in Long-term Care: An action Research, In: Széman Zs. – Solymári, D. (szerk.): *Challenges of Ageing Societies in the Visegrad Countries*. Budapest: Magyar Máltai Szeretetszolgálat, 149–160.
- Tóth A. P. (2017): Tóth Anikó Panna: Infokommunikációs technológiák használata a szociális munka gyakorlatában. *Párbeszéd*, 4(2).
- Tóth A. P. (2022): Közösségi média, telemedicina, mesterséges intelligencia, robotizáció – Hogyan hat a digitális technológia fejlődése a szociális munkára? *Acta Medicinae et Sociologica* 13(35): 189–218. <https://doi.org/10.19055/ams.2022.11/29/10>
- Tróbert, A. M. – Asztalos, B. – Széman, Zs. (2018): Az e-learning képzés szerepe a formális és informális idősgondozók támogatásában In: Fodorné, Tóth K. (szerk.): *A felsőoktatási lifelong learning társadalmi és gazdasági haszna: kutatás – fejlesztés – innováció: Social and economic benefits of university lifelong learning research – development and innovation*. Debrecen: MELLearn Egyesület, 279–294.
- Twigg J. (2000): *Bathing – the Body and Community Care*. 1st edition. London: Routledge.
- UNECE: *Shaping Europe's digital future*.
<https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts> (Utolsó letöltés: 2025. 05. 30.)
- Walsh, K. – Scharf, T. – Keating, N. (2016): Social exclusion of older persons: a scoping review and conceptual framework. *European Journal of Ageing*, 14(1): 81–98.
<https://doi.org/10.1007/s10433-016-0398-8>