

# Hogyan biztosítsunk a különféle közszolgáltatásokhoz egyenlő esélyű hozzáférést mindenkinek?

SZENTKATOLNAY MIKLÓS<sup>1</sup>, GOMBKÖTŐ ANDREA<sup>1</sup>, PÁTER TÜNDE<sup>1</sup>,  
SZAUER CSILLA<sup>1,2</sup>

---

## **Absztrakt**

A közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása alapvetően befolyásolja a fogyatékos emberek társadalmi inklúziójának a kérdését, lehetőségeit – legyen szó közoktatásról, munkaerőpiacról vagy szociális rehabilitációról. Széleskörű szakmai együttműködésre, sokszínű fejlesztési koncepcióra és programokra van szükség minden szinten ahhoz, hogy megteremtsünk egy mindenki számára használható és élhető világot. Cikkünkkel ehhez a közös gondolkodáshoz szeretnénk hozzájárulni.

**Kulcsszavak:** fogyatékos emberek, egyetemes tervezés, egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása

---

## **Bevezetés**

Az Európai Parlament Fogyatékosügyi Csoportjának tagjai 2009-ben megalkotott munkatervükben kiemelt helyen foglalkoznak a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának kérdésével mint a fogyatékos emberek társadalmi inklúzióját erősen meghatározó tényezővel. A Dr. Kósa Ádám magyar EP képviselő vezette csoport célja, hogy az Európai Parlament adjon mindenki számára mintát a tekintetben, hogy miképpen kell és lehet hozzáférést adni az épített környezethez, a különféle egyeztetéseken és tárgyalásokon zajló kommunikációhoz, valamint az elektronikus információtartalmakhoz (Disability Intergroup, 2009).

Az Európai Bizottság által publikált, a 2010-2020 időszakra vonatkozó fogyatékosügyi stratégia megalkotását előkészítő felmérés szerint az egészségügyi, a képzési, a munkaerőpiaci és egyéb szolgáltatásokhoz való hozzáférés mikéntje alapvetően meghatározza a fogyatékos emberek közösségi befogadását, érvényesülését (European Commission, 2010).

A civil érdekeket artikuláló European Disability Forum a 2011–2021 időszakra vonatkozó Fogyatékosügyi Paktumban (EDF, 2009), valamint a Fogyatékosügyi Irányelv tervezetében (EDF, 2008) is hangsúlyos feladatként foglalkozik az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának ügyével.

A következőkben – a téma aktualitása miatt – egyrészt a szakterület kereteit biztosító nemzetközi és hazai jogszabályi környezetet mutatjuk be röviden, másrészt pedig azokat az ígéretes gyakorlatokat, amelyek példaként szolgálnak az elvek hatékony megvalósítására.

## I. Nemzetközi keretek

A közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának kérdéseivel minden a fogyatékosügyben meghatározó erővel bíró szupranacionális szervezet, valamint az általuk kiadott irányelv kiemelt helyen foglalkozik.

Az ENSZ a Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv című dokumentum 9. cikkében nyilatkozik az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának ügyéről. A Magyarország által a 2007. évi XCII. törvénnyel ratifikált egyezmény alapján a részes államoknak biztosítaniuk szükséges a fogyatékos emberek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz – beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket –, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez, szolgáltatásokhoz a hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken. Ez egyrészt a különféle akadályok és korlátok azonosítását, másrészt pedig ezek lebontását, felszámolását jelenti.

Az alapelvek megfogalmazása mellett konkrét lépések megtételét is előírja a dokumentum:

- minimális szabványokat és irányelveket szükséges létrehozni, hatályba léptetni és a végrehajtásukat ellenőrizni annak érdekében, hogy a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítmények és szolgáltatások hozzáférhetőek legyenek;
- intézkedéseket kell hozni annak elősegítésére, hogy a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményeket és szolgáltatásokat kínáló magánjogi jogalanyok figyelembe vegyék a hozzáférhetőség valamennyi aspektusát;
- képzéseket kell támogatni az érdekelt felek számára az egyenlő esélyű hozzáférés kérdéseiről;
- Braille, illetve könnyen érthető és olvasható jelzéseket kell biztosítani az épületekben és más, a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményekben;
- segítő személyeket (például szakképzett jelnyelvi tolmácsot) és egyéb közvetítő eszközöket (például útmutatókat és felolvasóprogramokat) szükséges biztosítani annak érdekében, hogy a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítmények és szolgáltatások hozzáférhetőek legyenek;
- az új információs és kommunikációs technológiák (ideértve az Internetet is) tervezésébe, fejlesztésébe be kell vonni fogyatékos embereket, annak érdekében, hogy minél alacsonyabb költséggel tudjunk ezekhez a rendszerekhez hozzáférhetővé biztosítani.

Az Európai Unió 2007. évi 738. számú közleményében deklarálta azokat a legfontosabb szakmai irányokat, amelyeket követve a tagállamok elősegíthetik a fogyatékos emberek társadalmi inklúzióját. A dokumentum, ahogy elődei is, a 2009-2010. évek horizontális feladataként nevezi meg a termékek, szolgáltatások és az infrastruktúra akadálymentesítését, s ezáltal a különféle szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását. A korábbiaktól eltérő módon azonban szinte minden fejlesztést az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtésének rendel alá: így például a munkaerő-piaci integráció

támogatását, a Bizottság fogyatékosügyre vonatkozó elemző kapacitásának a megszilárdítását is (European Commission, 2007).

A közlemény kimondja, hogy ha a fogyatékos emberek egyenlő eséllyel férnek hozzá az alapvető termékekhez, szolgáltatásokhoz és infrastruktúrához, a többi állampolgárhoz hasonló módon tudnak fogyasztóként viselkedni. Ez okból az Európai Bizottság az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához kapcsolódó jogszabályi keretek teljes körűvé tételén munkálkodik a közlekedés (European Parliament, 2006, 2007) és az infokommunikációs technológiák (European Parliament, 2002) területén egyaránt, továbbá kiegészíteni készül a hátrányos megkülönböztetés elleni védelemre vonatkozó teljes közösségi jogszabályi keretet is.

Az Európa Tanács az évtized elején kiadott Tomari határozatban (Council of Europe, 2001) tette közzismertté az Egyetemes Tervezés (Universal Design) fogalmát. Az Egyetemes Tervezés egy olyan stratégia, amely arra irányul, hogy a különféle környezetek és termékek mindenki számára a lehető legönállóbb és legtermészetesebb módon, adaptációk és speciális tervezési megoldások nélkül legyenek hozzáférhetőek, megismerhetőek és használhatóak. A stratégia holisztikus megközelítése révén a különböző életkorú, testméretű és képességű használók igényeinek kiszolgálására törekedve, továbbá az emberi élet előrehaladásával bekövetkező változások figyelembevételével elősegíti a fokozottan felhasználó központú tervezés irányába történő elmozdulást (Pandula 2006).

Ezt a stratégiát erősíti meg az emberi jogokért hatékonyan síkra szálló szervezet által 2003-ban elfogadott Malaga Deklaráció és a 2006–2015 időszakra vonatkozó fogyatékosügyi akcióterv is. A dokumentumok az Egyetemes Tervezés elveit, gyakorlati alkalmazásának lehetőségeit a felsőoktatás és a felnőttképzés rendszereiben megvalósuló képzések útján, valamint Egyetemes Tervezési szolgáltató központok által gondolják disszeminálni az érintett szakemberek és kliensek számára (Marton 2007).

## **II. Hazai keretek**

A Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény alapján a Magyar Köztársaság 2010-ben számol be az ENSZ számára az Egyezmény megvalósításának előrehaladásáról, a feladatok hazai végrehajtásáról. A magyar civil Caucus párhuzamos jelentése szerint a fizikai akadálymentesítés követelményrendszere és szakmai szabályai már jóval az ENSZ egyezmény elfogadását megelőzően megjelentek az építési eljárásra vonatkozó jogszabályokban és azok végrehajtására vonatkozó részletes szabályozásban, a hozzáférhetőség azonban, mint komplex fogalom – hozzáférhetőség az épített környezet, a kommunikáció, a közlekedés és a támogató szolgálatok, segédeszközök, a közszolgáltatásokhoz tekintetében – csak az utóbbi években vált elterjedté és használttá Magyarországon. (Gombos 2010)

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 5., 6. és 7. §-ban nyilatkozik a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának általános kereteiről, alapelveiről. Ennek alapján minden fogyatékos személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezetre. Továbbá a fogyatékos személyeknek, családtagjainak, segítőinek biztosítani kell a hozzáférés lehetőségét a közérdekű információkhoz,

továbbá azokhoz az információkhoz, amelyek a fogyatékos személyeket megillető jogokkal, valamint a részükre nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosak.

Hozzáférhető az információ akkor, ha azt a fogyatékos személy érzékelheti, és az biztosítja számára a megfelelő értelmezés lehetőségét. Az információs társadalom nyújtotta lehetőségek erősítik az esélyegyenlőséget a fogyatékos személyek számára. A fogyatékos személyt megilleti az információs esélyegyenlőség az információs társadalmi szolgáltatások igénybevételekor.

Az új Országos Fogyatékosügyi Programról szóló 10/2006. (II. 16.) OGY határozat 4.2 része a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő hozzáférés biztosításának kulcs-területeire hívja fel a figyelmet. Ennek alapján az épített környezet akadálymentesítése körében prioritásként kell meghatározni a központi költségvetési szervek tulajdonában, kezelésében és vagyonkezelésében lévő épületek akadálymentesítését. Az önkormányzati tulajdonban, kezelésben vagy vagyonkezelésben lévő épületek esetében prioritásként kell kezelni az egészségügyi, szociális és munkaügyi intézmények teljes akadálymentessé tételét és azokban az információhoz jutást (tájékoztató táblák, hangjelzések stb.). A nevelési és nevelési-oktatási intézmények esetében legalább arra kell törekedni, hogy kistérségenként – a lakóhelyhez közel, elérhető távolságban – legyen legalább 1 akadálymentes óvoda, iskola.

A közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférését a legmodernebb információs és kommunikációs technológiák alkalmazásával is segíteni kell, felszámolva ezáltal a fogyatékos személyek digitális írástudatlanságát.

A fogyatékos személyeknek önálló életvezetésükhöz bizonyos esetekben speciális információkra, illetve speciálisan megfogalmazott információkra van szükségük. Támogatni kell olyan kiadványok (nyomtatott, elektronikus vagy más technikával készült) elkészítését és terjesztését, amelyek pl. a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférésről (fizikai és kommunikációs akadálymentességről) adnak tájékoztatást. Elő kell segíteni – a honlapok akadálymentesítésével is – az információk hozzáférését Braille-formátumban vagy elektronikusan, szintetizált beszéddel, jelnyelven vagy feliratozással, könnyen érthető formában vagy piktogramokkal. Bővíteni szükséges mindazon információs szolgáltató, tanácsadó, közvetítő szolgálatokat és tréningeket, amelyek révén a fogyatékos emberek tájékozódhatnak az általuk igénybe vehető szolgáltatások köréről, s amelyek segítséget nyújtanak ahhoz, hogy az igényeiket érvényesíthessék.

A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. törvény alapvető változásokat hozott a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának területén. A jogszabály egyrészt rögzíti a hallássérült és a siketvak személyek nyelvi jogait, másrészt pedig biztosítja számukra a speciális kommunikációs rendszerek használatának és az állam által finanszírozott jelnyelvi tolmácsszolgáltatást igénybe vételének a lehetőségét.

A magyar civil Caucus párhuzamos jelentése kitér azokra a területekre is, ahol véleményük szerint a már meglévő jogszabályi és gyakorlati környezetet tovább kell fejleszteni, alakítani. Ilyen például – egyebek mellett – az „ésszerű alkalmazkodás” fogalmának és az ehhez kapcsolódó szabályrendszernek a beemelése a hazai szabályozásba, valamint a hozzáférhetőség területén annak az objektív, tényalapú regisztrációs rendszernek a kialakítása és bevezetése, mely indikátorként szolgálhat a jövőben a valós helyzet leírásához. A dokumentum emellett a jogszabályt végre nem hajtókkal szembeni szankciórendszer kialakítását sürgeti, valamint a hozzáférhetőség biztosítását lehetővé tévő pénzügyi források folyamatos rendelkezésre bocsátását. (Gombos 2010)

# III. Ígéretes programok és gyakorlatok a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány berkeiből

## III.1 Know-how biztosítása

A teljes körű (fizikai és infokommunikációs) akadálymentesítés, az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtése érdekében a Közalapítvány kidolgozta a SEGÉDLET a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez – Komplex akadálymentesítés című módszertani kiadványt (Pandula 2009), amelyben az épületek fizikai környezetének kialakításához, átalakításához, az infokommunikációs akadálymentesítéshez, valamint a szolgáltatások hozzáféréséhez adott szakmai segítséget. A kiadványt az európai uniós forrásokból akadálymentesítési céllal kiírt pályázatok, valamint ez egyéb beruházási témájú, de horizontálisan akadálymentesítést is tartalmazó konstrukciók esetében kötelező mellékletként vezették be a támogatási rendszerekbe. Fontos tudni azonban, hogy a SEGÉDLET nem mindig alkalmazható sablon, vagy igazságok gyűjteménye, hanem know-how, az egyetemes tervezés alkalmazásának ésszerűségére figyelmet felhívó ajánlás, amely tartalmazza a minimum követelményeket és segítséget ad egy-egy épület és szolgáltatás akadálymentes tervezéséhez, át- és megalkotáshoz. A SEGÉDLET kidolgozásakor a szemlélet az egyenlő esélyű hozzáférés eszméjéhez illeszkedve az élhetőbb, hozzáférhetőbb környezet kialakítására törekvő volt, annak támogatása, hogy a gyakorlatban is sikeresen megvalósuljanak a tervezőasztalnál és a további szakmai fejlesztői körökben megszületett akadálymentesítési elképzelések.

## III.2 Tudástár és képzésfejlesztések

A Közalapítvány módszertani fejlesztései jelentős mértékben növekedtek az elmúlt években az egyenlő esélyű hozzáférés területén, amelyben nagy szerepet játszott a TÁMOP 5.4.5 „A fizikai és info-kommunikációs akadálymentesítés szakmai hátterének kialakítása” című kiemelt projekt megvalósítása. A kiemelt projekt fő célja az egyenlő esélyű hozzáféréshez és teljes akadálymentes környezet létrehozásához eredményes és hatékony ismereteket biztosító tudásbázis létrehozása és elterjesztésének megalapozása volt. A tudásbázis létrehozása a felsőoktatási tananyagfejlesztésben, valamint többségében akkreditált felnőttképzési programok kidolgozásában valósult meg.

A szakmai fejlesztéseket külső szakértőkből kialakított munkacsoportokkal közösen végeztük, akiket nyílt szakértői pályázat keretében választottunk ki. A képzésfejlesztési munka az alábbi 4 témacsoportban indult el több mint száz képzésfejlesztési szakember közreműködésével.

- **Egyetemes és akadálymentes tervezés:** minden mérnök szakmához kapcsolódóan kidolgozásra kerültek az akadálymentesség szempontjait tartalmazó felsőoktatási tantárgyak és ugyanazon tartalommal a mérnök és építész kamarák által akkreditált továbbképzések formájában. Elkészült továbbá egy összefoglaló felnőttképzési program, a rehabilitációs szakasszisztens, amelynek négy szakiránya van: építész, formatervező, külső környezettervező és épületgépész – épület-villamossági.

- **Egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása:** a humán közszolgáltatásokban dolgozók számára kidolgozott képzési programok, amelyek alapvetően épülnek a szakmai személyiségszervezés módszertanára és a személyközi kapcsolatokon keresztüli, partneri együttműködés elfogadó és hatékony közegének megerősítését tűzték ki célul. Ebben a témacsoportban szintén felsőoktatási tantárgyak és szakmai továbbképzési programok kerültek kidolgozásra a következő szakterületeken tanulók, dolgozók számára: pedagógia, pszichológia, egészségügy, informatika, kommunikáció, média, HR, szociális területek, kultúra, művelődés, szabadidő, sport.
- **Jelnyelvi képzések és továbbképzések:** a magyar jelnyelv területén szükséges fejlesztések megindítása volt a cél. Ennek megfelelően az európai nyelvi referenciakeretnek megfelelően öt szinten: A1, A2, B1, B2 és C1 szinten került kidolgozásra a magyar jelnyelvi tanfolyamok tananyaga. Ezenkívül az alább felsorolt hat olyan képzési program készült el a hazai felsőoktatási szereplők bevonásával, amelyek magyar jelnyelv felsőoktatásba történő belépését indíthatják meg: magyar alapszakon belül magyar jelnyelv szakirány, valamint minor szak, jelnyelv szakos tanár mesterszak, hallássérült tanulók bilingvális oktatása-nevelése (szakirányú továbbképzés), idegen nyelvet jelnyelven tanító oktató (szakirányú továbbképzés), jelnyelvi képzés tolmácsoknak jelnyelvi tolmácsolásra (szakirányú továbbképzés), jelnyelvi képzés nyelvtanároknak jelnyelv tanítására (szakirányú továbbképzés). Továbbképzési lehetőségként kidolgozásra került még a felkészítés jelnyelvi fordítások készítésére, a feliratozás és a jegyzetelés (online tréning) képzési programja is.
- **Speciális képzési programok:** a speciális kommunikációs szükségletű fogyatékos emberekkel dolgozó szakemberek továbbképzési programjai jelennek meg ebben a témacsoportban. Olyan szakterületek jelenlegi és jövőbeli szakemberei számára alkottunk meg hiánypótló képzéseket, mint az autizmus, súlyosan halmozottan sérültség, siketvaktság, fejlődésmentükben súlyosan akadályozottság, értelmi fogyatékoság (könnyen érhető kommunikációs képzési program) és a felnőttkorban hallássérültté vált szakterület.

A fejlesztés folyamatában a „Semmit rólunk, nélkülünk!” elv érvényesítése érdekében bevontuk a fogyatékos emberek érdekvédelmi szervezeteinek, így az AOSZ, az ÉFOÉSZ, a MEOSZ, az MVGYOSZ, a SINOSZ a SVOE és a Halmozottan Sérültek Szülőszövetsége szakembereit, akik közvetlenül érvényesíthették tudásukat és tapasztalataikat a képzési programok és tananyagok kidolgozása során.

A projekt eredménye közel 70 db képzési program, amelyeket a közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek megvalósításában közreműködő szakterületek továbbképzési rendszereiben (FAT, PAT, építész, mérnök, szociális, egészségügyi, közigazgatási továbbképzési rendszerek) fogunk akkreditáltatni. Az akkreditált továbbképzéseken kívül, a felsőoktatási intézmények számára is előkészítettünk befogadásra képzési programokat.

A kidolgozott tananyagokat, képzési programokat elhelyeztük egy elektronikus tudástárban, amelyben egyenlő esélyű módon hozzáférhetővé tettünk minden általunk kidolgozott képzési programot és a kapcsolódó szoftvereket, filmeket, hazai és külföldi szakirodalmak jegyzékét: <http://tudastar.fszk.hu/>.

A kidolgozott tudásanyag reményeink szerint valódi áttörést eredményezhet a hazai fogyatékosügy, azon belül is elsősorban az egyenlő esélyű hozzáférés és az egyetemes tervezés, mint oktatási programok területén, hiszen a naprakész tudással rendelkező szakembereket sokszor nélkülöző közszolgáltatások számára nyújt lehetőséget a szakmai

továbbképzésre, valamint a felsőoktatási tananyagokon keresztül a jövő szakembereinek biztosítására.

A Közalapítvány fő feladata az elkövetkező időszakban a képzési programok közép- és felsőoktatási implementációjának megalapozása, támogatása, továbbá, mint a képzések tulajdonosa, akkreditált felnőttképzési intézményként, magas minőségű képzések szervezése és lebonyolítása. Amennyiben a jövőben a Közalapítvány által kidolgozott képzések lebonyolítására pályázati úton támogatást nyernek oktatási intézmények a képzések átadása és a lebonyolításhoz kapcsolódó minőségbiztosítás szintén kiemelt feladatként jelenik meg az FSZK számára.

### III.3 Módszertan- és szolgáltatásfejlesztés

Az FSZK a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosításáért számos módszertan- és szolgáltatásfejlesztést generált és működtet. Ezek közül itt két programot ismertetünk részletesen azok fontossága és innovatív tartalma miatt: a jelnyelvi tolmácsszolgáltatást és a felsőoktatási jegyzetelő szolgáltatást.

A jelnyelvi tolmácsolás a jelnyelvet használó siket és nagyothalló személyek közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek egyik legfőbb eszköze. Magyarországon 2003-tól működnek jelnyelvi tolmácsszolgálatok, melyek nem önálló jogi személyek, az őket fenntartó szervezetek közvetlenül kapják a támogatást évről évre kiírt, változó keretösszegű forrásból, pályázati úton.

A pályázatok eredményes lebonyolítása mellett a szolgálatok szakmai, módszertani és pénzügyi működésének irányítását Közalapítványunk Magyar Jelnyelvi Programirodája látja el kezdettől fogva. Az egyes pályázati programok tapasztalatainak felhasználásával fokozatosan alakultak ki a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás nyújtásával szemben támasztott elvárások, és a szolgálatok fenntartása során biztosítandó feltételek a „Semmit rólunk, nélkülünk!” elv alkalmazásával. Erre a jelenleg is működő szolgáltatási modellre épül az Országgyűlés által tavaly novemberben elfogadott, a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. törvény.

Jelenleg Magyarországon 23<sup>1</sup> jelnyelvi tolmácsszolgálat biztosítja a siket, siketvak és nagyothalló személyek részére az akadálymentes kommunikációt. A szolgálatok közül 19 megyei, 3 fővárosi jelnyelvi tolmácsszolgálatként, továbbá egy, a siketvak személyek részére országos ellátási területen működő speciális tolmácsszolgálatként dolgozik.

Az egységes szolgáltatási protokoll alapján működő szolgálatok napi 4 órás ügyfelfogadással, és 24 órás készenléttel állnak az igénybe vevők rendelkezésére. A szolgálatok az ügyfelek számára hozzáférhető és értelmezhető szolgáltatási renddel rendelkeznek, melyek részletesen tartalmazzák szolgáltatási tevékenységük leírását síkírásos, könnyen érthető, jelnyelvi formátumban, illetve Braille írásos változatban is.

A jelnyelvi tolmácsszolgálatokban betöltendő kötelező munkakörök száma és alkalmazási formái, a helyiségekkel és a tárgyi eszközökkel kapcsolatos követelmények biztosítják, hogy országos szinten, megyénként azonos feltételekkel igénybe vehető szolgáltatási hálózat áll az igénybevevők rendelkezésére.

Kialakítottunk és alkalmazunk egy ellenőrzési rendszert, amelynek segítségével a programiroda munkatársai folyamatosan nyomon követik az alapszolgáltatás

---

1 A szolgálatok jegyzéke letölthető az FSZK honlapjáról: <http://www.fszk.hu/mjp/tolmacsszolgalatok-elertosege.htm>

működését, a személyi és tárgyi minimum követelmények biztosítását az egyes szolgálatoknál, az egységes minőségi szint igénybevételének lehetőségét garantálva a felhasználók számára. Meghatározásra és bevezetésre került az ügyfélfogadási és a készenléti idő be nem tartásához kötődő szankciók rendszere, amely szintén a felhasználók érdekeinek érvényesítését célozza.

A Közalapítvány által fenntartott elektronikus adatrögzítő rendszerben kerülnek rögzítésre a jelnyelvi tolmácsolással kapcsolatos adatok, melyekre építve lehet a fejlesztéseket alapozni, a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működését elemezni, tendenciákat jelezni. Ennek az adatbázisnak az alapján, valamint az utolsó két pályázati ciklus adatai részletes feldolgozásának köszönhetően tudjuk, hogy a megrendelések száma, a szolgáltatást igénybe vevők száma, a jelnyelvi tolmácsolásra fordított idő évről évre folyamatosan emelkedik (Szabó 2009) (Csuhai 2010).

A hálózat működésének főbb adatai az elemzések szerint a következőket mutatják: 2009. júniusa és 2010. májusa között 29.493 államilag támogatott megrendelést adott le a 2.317 regisztrált ügyfél, melyre összesen 38.016,25 óra tolmácsolási időt fordítottak a szolgálatok országosan. Az ezt megelőző támogatási időszakban 2.122 fő 26.661 megrendelést adott le, 32.959,5 tolmácsolási időt regisztrálva (Szabó 2009) (Csuhai 2010).

Ha megnézzük a tolmácsszolgálat igénybevételének jellemzőit, akkor azt látjuk, hogy a nemek közötti arányok követik a hallássérültek ismert szociológiai összetétele szerinti 50-50% körüli arányt. A megrendelők átlag életkora: 45,7 év. Elsőpró többségben vannak, akik csak 1-2 megrendelést adnak le évente, ők csak a legszükségesebb esetekben fordulnak jelnyelvi tolmáchoz. 73% körül mozog a 10 alatti rendelésszámot leadók aránya. Országosan a szolgáltatást igénybe vevők 76,9%-a siket személy, megyéknként tekintve azonban egyes esetekben jól látható eltérések mutathatók ki. A tolmácsolási típusok elemzésekor azt láthatjuk, hogy az önálló életvitel támogatása, az egyéni igény, az egészségügy összesen az igénylések 84%-át adja. A sorrendben viszonylag magasan szerepel majdnem ezer esettel a felsőoktatási tanóra, de összességében a pályázati támogatásból finanszírozott középiskolai oktatás esti és levelező tagozatán, a szakképzésben tanulók részéről beérkezett megrendelések száma jelentősen növekedett 2009-2010-es ciklusban. A működés során a felhasznált időket tekintve az idő kétharmadát teszi ki a tényleges tolmácsolás átlagosan, hangsúlyozva, hogy az átlagtól és egymástól is nagy eltéréseket mutatnak a szolgálatok. Térítés szempontjából a nem állami támogatásból történő szolgáltatások száma elenyésző mind esetszámban, mind pedig arányaiban. (Csuhai 2010)

A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. törvény megszületéséig a szolgáltatás jogi szabályozás nélkül működött, a már említett pályázati forrás nagyságát a mindenkori gazdasági helyzet határozza meg. 2010. július elsejétől a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működtetése állami kötelezettség, a szolgálatok működéséhez szükséges forrást a mindenkori költségvetési törvény tartalmazza. A törvénynek köszönhetően reményeink szerint stabil, pénzügyi és jogi háttere lesz a szolgálatoknak.

A jelnyelvi törvény alapján az állam által biztosított térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás teljes időkerete évi 36.000 óra lesz jövő évtől. A 2011. január elsején életbe lépő paragrafusok kimondják a jelnyelvi tolmácsoláshoz való jogot és a jogosultság mértékét az alábbiakban határozzák meg: korlátlanul igénybe lehet venni a közszolgálati tevékenységek során, például egészségügy. 120 óra tolmácsolást szabadon használhatnak majd fel a hallássérült személyek. A középiskolában és a felsőoktatásban

tanulók további 120 órát igényelhetnek tanévenként, illetve a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszámának 20%-nak megfelelő mértékű jelnyelvi tolmácsolást biztosít az állam.

A törvény alkotói építettek a Közalapítványunk közel 8 éves tapasztalatára és a jövőben is számítanak aktív szerepvállalásunkra.

Közalapítványunk kiemelten kezeli szakmai fejlesztései, szolgáltatásai generálása során a speciális szükségletű hallgatók tanulásának, önérvényesítésének segítését. Több évre visszatekintő kapcsolatot tartunk fenn az egyesült államokbeli Rochester Institute of Technology (RIT) egyetemmel és annak a siket és nagyothalló fiatalok oktatásával foglalkozó karával, a National Technical Institute for the Deaf (NTID) intézménnyel, elsősorban a felsőoktatásban tanuló siket és nagyothalló tanulókat segítő szolgáltatások magyarországi adaptálásának előkészítése érdekében.

Ezen az egyetemen a hallássérült fiatalok számára a szakképzéshez, a főiskolai és egyetemi szintű továbbtanuláshoz a hozzáférést, a lemorzsolódás megakadályozását sokféle szervezett szolgáltatás biztosítja. A munkakapcsolat eredményeképpen dolgoztuk ki a jegyzetelő szolgáltatást. Ennek célja a felsőoktatási intézményekben tanuló, önálló jegyzetelésre nem, vagy csak akadályozottan képes speciális igényű (siket, nagyothalló, mozgásfogyatékos, diszlexiás, diszgráfiás stb.) diákok számára az elhangzott információk írásbeli rögzítésének segítése.

A jegyzetelő képzés elvégzésére az FSZK által létrehozott, korábban már említett elektronikus Tudástár oldalon van lehetőség. A tananyag e-learning formában sajátítható el, a szolgáltatásba való bekapcsolódáshoz szükséges vizsga pedig az FSZK vizsgaközpontban teljesíthető előzetes egyeztetés alapján. A jegyzetelést jellemzően diákmunkában végzik a hallgatók.

Magát a jegyzetelő szolgáltatást a 2008/2009. tanév során a Debreceni Egyetemmel közösen kialakított fejlesztés során igyekeztünk Magyarországon meghonosítani. A programot értékelő tanulmány (Berényi 2009) tartalmazza azokat az ajánlásokat, amelyek segítik az ország többi felsőoktatási intézményét a szolgáltatás megismerésében és bevezetésében.

Tapasztalataink alapján elmondható, hogy a jegyzetelő programban résztvevő, fogyatékoságuk miatt eddig hátrányt szenvedő diákok bennmaradási esélyei nőnek, tanulmányi átlaguk javul a felsőoktatásban a segítő szolgáltatás által.

### **III.4 Forrásteremtés a sikeres megvalósításért**

Az EGT és a Norvég Finanszírozási Mechanizmus támogatásával a fogyatékos emberek életminőségének javítására a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvényben, valamint a Közalapítvány Alapító Okiratában előírt feladatok teljesítése érdekében közintézmények akadálymentesítésére pályázatot hirdettünk. E pályázattal is szerettünk volna hozzájárulni a minden ember számára történő egyenlő hozzáférés megteremtéséhez.

A pályázat során 57 olyan intézmény akadálymentesítési átalakításához járultunk hozzá, amelyek a gyermekjóléti alap- vagy gyermekvédelmi szakellátásában, és a szociális alap- vagy szakosított ellátásban gondoskodnak ellátottjaikról. A pályázat során különös gondot fordítottunk a pályázatokban benyújtott tervek előzetes ellenőrzésére és egyeztetésére a kedvezményezettekkel, hiszen egy jó terv lehet csak alapja a megfelelő kivitelezésnek. A korábbi gyakorlatból tanulva azonban a kivitelezések során

is támogatást nyújtottunk a nyertes pályázóknak, hogy magas minőségű akadálymentesítési munkálatok valósuljanak meg.

Nagy örömünkre ez a támogatás rendkívül hasznosnak bizonyult, kiváló eredmények születtek. Több esetben a hasznosság szempontja mellett esztétikailag is szép beruházások átadására kerülhetett sor. (P. Farkas 2010)

## Összefoglalás

A közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása széleskörű szakmai gondolkodást és sokszínű fejlesztési koncepciót igényel az emberek rendkívül szerteágazó igényei, szükségletei miatt. A 2010. évben éppen ezért elkezdtük tovább bővíteni azt a módszertani és szolgáltatási repertoárt, amely további szakmaterületeket és célcsoportokat von be a közös munkába.

Az egyik program célja olyan tanácsadó-szolgáltató központok létrehozásának az előkészítése, illetve működésük megalapozása, melyek az egyenlő esélyű hozzáférés előmozdításában játszanak szerepet. A tervezett központok a fogyatékos személyek és családjaik, személyi segítőik valamint a helyi közszolgáltató intézmények számára nyújtanak szakmai segítséget az önálló életvitelt segítő eszközök és technikák megismerésében, a speciális kommunikációs segédeszközök használatában, valamint a tárgyi környezet adaptálási, akadálymentesítési lehetőségeiben. A központok a hatékony működés elérése érdekében a helyi szinten működő szolgáltatókkal és eszköz-forgalmazókkal szorosan együttműködve alakítják ki szaktanácsadó szolgálatukat.

A másik kezdeményezés az augmentatív és alternatív kommunikációt (AAK) használókat célozza meg. Saját forrásából, egyéves kísérleti program során a Siketvakok Országos Egyesülete által fenntartott jelnyelvi tolmácsszolgálatnál Dr. Kálmán Zsófia szakmai támogatásával modellezzük az AAK használók számára hiánypótló, speciális kommunikációt segítő szolgáltatást. Ennek keretében megkezdődik a felhasználói igények, a szakmberszükséglet és az ellátási területek feltérképezése.

## Felhasznált irodalom

- Disability Intergroup (2009): *Disability Intergroup Work Priorities 2009–2014*. Letölthető: <http://www.disabilityintergroup.eu/>
- European Commission (2010): *Preparation of a new EU Disability Strategy 2010-2020. Summary of the main outcomes of the public consultation*. European Commission, Brussels.
- European Disability Forum (2009): *Proposal for a European Pact on Disability*. EDF, Brussels. Letölthető: <http://www.edf-feph.org/Page.asp?docid=20837&langue=EN>
- European Disability Forum (2008): *Proposal by the European Disability Forum for a Comprehensive Directive fighting discrimination of Persons with Disabilities*. EDF, Brussels. Letölthető: [http://www.edf-feph.org/Page\\_Generale.asp?DocID=13854&thebloc=13856](http://www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=13854&thebloc=13856)
- Európai Bizottság (2007): *COM(2007) 738 végleges; A Bizottság Közleménye a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – A fogyatékos emberek helyzete az Európai Unióban: a 2008–2009-es európai cselekvési terv*. European Commission, Brussels. Letölthető: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=430&langId=en>

- Európai Parlament (2006): *Az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/EK rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól (EGT vonatkozású szöveg)*. Official Journal L 204, 26.7.2006, European Parliament, Brussels. Letölthető: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/transport/mobility\\_and\\_passenger\\_rights/l24132\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/transport/mobility_and_passenger_rights/l24132_en.htm)
- Európai Parlament (2007): *Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről*. Official Journal L 315, 3.12.2007, European Parliament, Brussels. Letölthető: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/transport/rail\\_transport/l24003\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/transport/rail_transport/l24003_en.htm)
- Európai Parlament (2002): *Az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve (2002. március 7.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról („Egyetemes szolgáltatási irányelv”)*. Official Journal L 108, 4.24.2002, European Parliament, Brussels. Letölthető: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:13:29:32002L0022:HU:PDF>
- Európa Tanács (2001): *ResAP(2001)1 Határozat az Egyetemes Tervezés alapelveinek az építési környezettel és annak alakításával foglalkozó valamennyi szakma képzési tervébe történő bevezetéséről*. Council of Europe, Strassbourg.
- PANDULA ANDRÁS (2006): *Az Egyetemes Tervezés. Tervezési stratégia a társadalmi részvétel és egyenlő jogok biztosítására*. Szociális és Munkaügyi Minisztérium, Budapest. Letölthető: <http://www.szmm.gov.hu/main.php?folderID=1297>
- MARTON KINGA – SZAUER CSILLA (2007): *Az Európa Tanács tízéves Akcióterve a befogadó társadalom megteremtéséért, valamint a dokumentum hatása a tagállamokra (I. rész). Gyógypedagógiai Szemle, 2007 – XXXV. évfolyam 3. szám, 182–189.*
- GOMBOS GÁBOR – KOVÁCS MELINDA – SZÖLLÖSINÉ FÖLDESI ERZSÉBET – DR. TAPOLCZAI GERGELY – CSATÓ ZSUZSA (szerk) (2010): *Fogyatékos személyek jogai vagy fogyatékos jogok? A magyar civil Caucus párhuzamos jelentése az ENSZ egyezményről*. ISBN 978-963-88487-1-0, SINOSZ – MDAC – FESZT, Budapest, letölthető: [http://mdac.info/files/CRPD\\_alternative\\_report\\_hu\\_2010.pdf](http://mdac.info/files/CRPD_alternative_report_hu_2010.pdf)
- PANDULA ANDRÁS (szerk) (2009): *SEGÉDLET a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez – Komplex akadálymentesítés*. ISBN 978-963-87899-7-6, FSZK, Budapest, letölthető: [http://fszk.hu/api/szakmai\\_anyagok/segedlet\\_v6\\_2009\\_ebook.pdf](http://fszk.hu/api/szakmai_anyagok/segedlet_v6_2009_ebook.pdf)
- SZABÓ ATTILA – KOVÁCS ÁRPÁD – VELENCZEI ATTILA (2009): *Jelnyelvi tolmácsszolgáltatás támogatása 2008. II. félévétől 2009. I. félévéig terjedő időszakra” pályázati program a számok tükrében*. FSZK, Budapest, letölthető: <http://www.fszk.hu/mjp/szakmai-anyagok/Jelnyelvi-tolmacsszolgalattas-tamogatasa-2008-2009-tanulmany.pdf>
- CSUHAI SÁNDOR – VERŐCZEI JÓZSEF (2010): *Jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételi adatainak elemzése a 2009. június 01. és 2010. május 31. közötti időszakra vonatkozóan*. FSZK, Budapest.
- P. FARKAS ZSUZSA (2010): *Hozzáférhetőség a szociális ellátásban*. FSZK, Budapest, letölthető: [http://www.fszk.hu/api/szakmai\\_anyagok/Hozzaferhetoseg-a-szocialis-ellatasban.pdf](http://www.fszk.hu/api/szakmai_anyagok/Hozzaferhetoseg-a-szocialis-ellatasban.pdf)
- BERÉNYI ANDRÁS – JUHÁSZ PÉTER – FODOR – GÁL VALÉRIA – MÓZES BEA (2009): *„A 1812 Rochester program – modellkísérlet” című program értékelő záró tanulmánya. Ajánlás a jegyzetelő szolgáltatás felsőfokú oktatási intézményekben történő biztosítására*. FSZK, Budapest, letölthető: [http://www.fszk.hu/api/szakmai\\_anyagok/Rochester\\_zaro\\_tanulmany.pdf](http://www.fszk.hu/api/szakmai_anyagok/Rochester_zaro_tanulmany.pdf)