



Interreg

Austria-Hungary

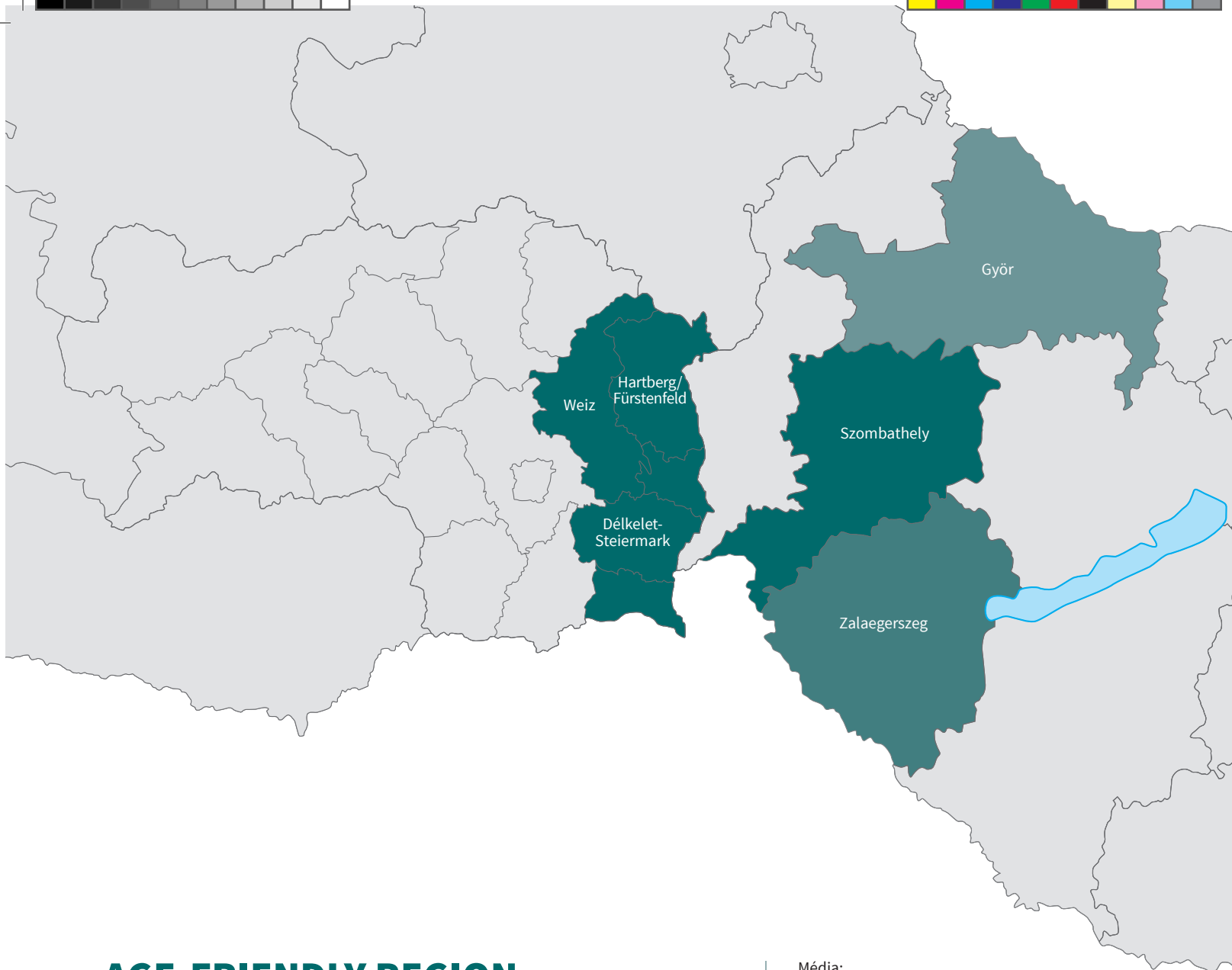
European Union – European Regional Development Fund

Age-friendly Region



AGE-FRIENDLY REGION IDŐS KORBAN OTTHON ÉLNI

Hogy lett Kelet-Steiermark, Győr, Szombathely és Zalaegerszeg régióiból „Idősbarát régió“.



AGE-FRIENDLY REGION – IDŐSBARÁT RÉGIÓ

Kelet-Steiermark, Győr, Szombathely
és Zalaegerszeg

Média:

médiatulajdonosok és kiadók
„Age-friendly Region“ projekt
Chance B Holding
Franz-Josef Str. 3, 8200 Gleisdorf
www.chanceb-gruppe.at

Copyright fotók és szövegek Chance B,
Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ,
Zalaegerszegi Gondozási Központ, Egyesített
Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr



AGE-FRIENDLY REGION

A PROJEKT:



PROJEKT HÁTTERE

A lakosság öregedése és az ezzel kapcsolatos kihívásokhoz az ápolás területén új elképzelésekre, új megoldásokra van szükség. Az idős emberek életterének pozitív és saját igényre szabott kialakítása egyre inkább előtérbe kerül.

Az „Age-friendly Region” projekt éppen ezért új módszereket fejleszt ki, hogy az osztrák-magyar határtérségben élő emberek idős korban is magas életszínvonalon élhessék mindennapjaikat. A kétoldalú együttműködés lehetőséget ad arra, hogy a két ország szakemberei tudásukat és tapasztalatukat megosszák egymással és egy közös modellt dolgozzanak ki – egyéni ellátási koncepció formájában.



PROJEKTPARTNEREK

1. Chance B Sozialbetriebs-GmbH, Gleisdorf (vezető partner)
2. Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung (Jóléti politika és Szociális kutatás Európai Központja), Bécs
3. Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr
4. Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely
5. Zalaegerszegi Gondozási Központ, Zalaegerszeg



INTERREG PROGRAMCÉLOK

Az Interreg már több mint 20 éve támogatja az olyan határon átnyúló együttműködések régiók és városok között, melyek a mindennapi életre befolyással vannak, mint pl. a szomszédos régiók gazdasági és szociális együttműködésének továbbfejlesztése. A fókusz az intézményi, határon átnyúló együttműködés javításán van, azért hogy segítse az integrációt.

PROJEKTCÉLOK

A projekt célja, hogy intenzívebbé tegye az együttműködést az idősgondozás területén a magyar és osztrák szereplők között, azért hogy közösen javítsuk a határtérségben élő, ápolásra szoruló emberek, hozzátartozóik és szakemberek életminőségét.



1. cél:

szoros kétoldalú együttműködés az idős embereknek szóló szolgáltatások területén működő legfontosabb szervezetek között.



2. cél:

az idősgondozásra specializálódott intézményekben dolgozó szakemberek kompetenciáinak fejlesztése az osztrák-magyar határtérségben.



PROJEKT FUTAMIDEJE
2017-2019



A projekt a hálózatépítés terén határozottan fejlődést hozott. A szervezetek közötti együttműködés új alapra helyeződött. Az intézmények közötti kommunikáció folyamatos, ami nagyon jó alapot képez az együttműködéshez.

Ápolási szakértő Magyarországról



HANZL ÚR:

Jó hogy van az esetmenedzsment

A Chance B esetmenedzserei Manuela Gollowitsch, Iris Feichtner és Christina Mohr tanácsadást és támogatást nyújtanak egészségügyi, szociális és ápolási kérdésekben. Hanzl urat, akit esetmenedzsereink év eleje óta támogatják, felkértük, hogy készíthessünk vele interjút. Hanzl úr 90 éves elmúlt és egyedül él gleisdorfi lakásában.

Hanzl úr, mi az, amit leginkább értékel a Chance B esetmenedzsmentjében?

Nagyon örülök, hogy ez a lehetőség létezik. A legjobb dolog számomra, hogy esetmenedzserem, Christina Mohr, eljön hozzám, az otthonomba és hogy ez a lehetőség ingyenes. Mohr asszony segített nekem lakhatási segélyhez jutni és megigényelni a GIS (rádió, tv)-díjak alóli mentességet. Mindkettő megoldódott, és ennek nagyon örülök.

Hogyan segít Önnek még a Chance B esetmenedzsmentje?

Mohr asszony segített nekem találni egy kifizethető, akadálymentesített lakást, és gondoskodott arról, hogy minden nap jöjjön egy házibeteg-ápoló hölgy és abban, hogy minden nap friss étel legyen az asztalomon – hála az Essen auf Rädern (ételfutár-szolgálat)-nak.

Mi a tapasztalata az esetmenedzsmentet illetően?

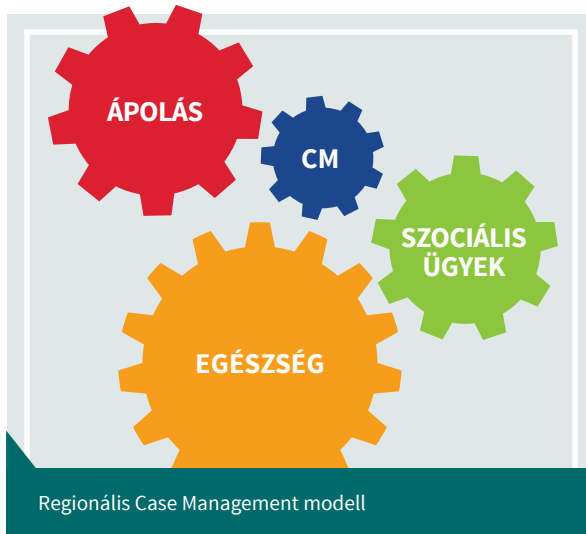
Egy kórházi tartózkodás után kerültem a Gleisdorfi ápolási otthonba rövid ideig tartó ápolás céljából. Ott hallottam arról, hogy létezik az esetmenedzsment és azonnal tudtam, hogy tőlük megkapom azt a támogatást/segítséget, amire szükségem van. Az ápolási igazgatóval, Weiß úrral folytatott rövid telefonbeszélgetés után Mohr asszony rögtön felkeresett az ápolási otthonban és elindított minden további folyamatot.

Hanzl úr, mit gondol, mik a legnagyobb kihívások idős korban manapság?

Őszintén szólva az, hogy „nem vesznek komolyan“, ez az, amit a hétköznapiakban egyes esetekben meg kell hogy tapasztaljak, s ez szomorúvá tesz, elgondolkodtat. Itt szeretnék mindenkit emlékeztetni: az öregség nem egyenlő a butasággal! Természetesen az egyedüllét is nehéz és hogy az embernek egyre kevesebb a szociális kapcsolata.



Interjú Hanzl úrral és Case Managerével, Christina Mohr





4 Kérdezz ...



Esetmenedzser, Zalaegerszeg
Horváthné Rudovics Éva

Esetmenedzserként megtanultam, hogy...

Esetmenedzserként/az esetmenedzseri munka során megtanultam, hogy nem vagyok „mindenható”, esetmenedzserként sem tudok/tudunk minden esetben teljes megoldást találni egy-egy esetre.

Ez a tulajdonságom segített engem leginkább a munkám során:

türelem, empátia, segítőkészség, szakmai tapasztalat.

A kollégákkal való együttműködésben a leginkább azt értékelem, hogy....

... olyan team-ban dolgozhatok, ahol mindenki segíti a másik munkáját, nincsen rivalizálás, abszolút összhangban tudunk dolgozni. Jó a munkahelyi légkör, így a nehézségeken is sokkal könnyebb túljutni!



Esetmenedzser, Szombathely
Koroknai Anikó

Esetmenedzserként megtanultam, hogy...

Esetmenedzseri munka során azt tanultam meg, hogy az esetek sokkal összetettebbek tudnak lenni, mint első pillanatra tűnik. Ezzel a munkával közelebbi kapcsolatba kerültem a családsegítéssel is, és az ő munkamódszereiket is elsajátítottam.

Ez a tulajdonságom segített engem leginkább a munkám során:

Leginkább azok a tulajdonságaim segítettek ebben a munkában, amik eddig az idősellátás során is. Úgy gondolom, hogy jó a problémamegoldó képességem és rugalmasan tudok kezelni dolgokat. Nagyon fontosnak tartom a kapcsolatteremtő képességemet, hiszen azon áll vagy bukik sok minden. Csak akkor tudok jól dolgozni, ha idősek megosztják velem a valós problémáikat.

A kollégákkal való együttműködésben a leginkább azt értékelem, hogy....

A kollégáimban azt értékelem leginkább, hogy a szociális szakma viszonylag alacsony elismertsége ellenére is kitartanak, és lelkiismeretesen, maximális segítőkészséggel végzik munkájukat.

Esetmenedzser, Győr
Haris Csilla



Esetmenedzserként megtanultam, hogy...

Sokszor az a kicsi, amit adni tudtam, sokat jelentett a kliens számára, sokkal többet, mint gondoltam volna.

Ez a tulajdonságom segített engem leginkább a munkám során:

Leginkább a logikus gondolkodás és a jó kommunikációs készség segítette a munkámat. Sokszor volt rá szükség.

A kollégákkal való együttműködésben a leginkább azt értékelem, hogy....

A türelmüket és a segítőkészségüket becsülöm leginkább.



FOTÓALBUM

„Case Management nyitórendezvény“ 2017. október 13.
balról jobbra Christoph Pammer (*Chance B*), Andreas Raith-Preterhofer (*Weiz Sozial*), Peter Lidl (*Lions Club Gleisdorf*), Gerald Maier (*Hartberg-Fürstenfeld Szociális segítségnyújtó szervezet vezetője*), Eva Skergeth-Lopič (*Chance B ügyvezetője*), Landesrat Christopher Drexler, Christoph Stark polgármester, Rudolf Grabner (*Weiz Szociális segítségnyújtó szervezet vezetője*)



„Intézményi workshop Chance B“ 2019. augusztus 6.
balról jobbra Margit Gross (*pszichológus, gerontológus*), Regina Entfellner, Michael Longhino, Christina Mohr, Iris Feichtner (*Chance B*), Eva Skergeth-Lopič (*Chance B ügyvezetője*), Philippine Hierzer (*Szociális és lakásügyi városi tanácsos*), Thomas Weiß (*Gleisdorf Körzeti otthon vezetője*), Karin Strempl (*Chance B*), Rudolf Grabner (*Weiz Szociális segítségnyújtó szervezet vezetője*), Peter Lidl (*Lions Club Gleisdorf*)



„Tapasztalatcsere Graz-ban“
2017. november 16.



„Case Management Training“
2017. november 23-24.



„Ápoló hozzátartozók tanulmányútja“
2017. november 19.



Tanulmányút időseknek a „Zotter Csokoládégyárba“
2018. november 8-án



„Tapasztalatcsere Győrben“
2018. november 14.

Győr

Idősbarát Régió Hálózatépítés és társadalmi tudatosítás



Az esetmenedzsment kifejlesztése mellett a projekt lehetőséget kínált arra, hogy a meglévő együttműködések megerősödjenek, új partnerek felkutatására, megismerésére. Ezt a munkát segítették a projekt időszaka alatt szervezett **hálózatépítő workshopok és az együttműködő partnerek számára tartott munkacsoport találkozók**. Az együttműködések elsősorban egészségügyi és szociális vonalon erősödtek. Az egészségügyi intézmények közül szoros, hatékony együttműködés alakult ki a háziorvosokkal, kórházakkal, szakápolást végző szervezetekkel.

Az együttműködések során kiemelkedő feladatnak tekintettük az időseket ápoló és gondozó **hozzátartozók** és az önkéntesek bevonását. Mindkét célcsoport olyan komplex felkészítésen vett részt, amely lehetővé tette, hogy jól megalapozott szakmai tudással támogassák a saját otthonukban élő időseket életminőségük javításában.

„**Idősbarát közösség a mindennapokban**” címmel megvalósításra került Győrben az idősellátásban részt vevő szakemberek számára bilaterális, **szakmai konferencia**. A konferencia eredménye, hogy a jövő tervezésének fontos része az idősekről való tudatos gondoskodás a régióban.

Ausztriai tapasztalatcserén vettek részt a három városból az ápoló személyzet, hozzátartozók és maguk az idősek is. A tapasztalatcsere elérte célját a résztvevők betekintést nyertek az ausztriai szociális és egészségügyi ellátások rendszerébe és jó gyakorlatokat ismerhettek meg.

A társadalmi tudatosítás és érzékenyítés központi elemét képezik a pályázat megvalósításának, ezért a hagyományos és az innovatív kommunikációs technikák alkalmazására kerültek.



A Chance B Case Managementje volt az első központ, miután apukámat hosszú kórházi tartózkodás után hazahozhattuk. Itt pontosan olyan útbaigazítást és szaktanácsokat kaptunk, amire szükségünk volt – ráadásul professzionális módon és mindezt ingyen. Ez a szolgáltatás nélkülözhetetlen!

Chance B Case Managementjének ügyfele



Idősbarát Régió
**Az önkéntes segítők és
hozzátartozók szerepe**

Szombathely



Szombathely adott helyet a projekt nyitókonferenciájának, mely színvonalas előadásával méltó beharangozója volt az Age-friendly Region program magyarországi bevezetésének.

Az önkéntesség szerepének hangsúlyozása érdekében két alkalommal került megszervezésre önkéntesek számára workshop, ahol a magyar és osztrák önkéntes munka szabályait ismerhették meg az érdeklődők, valamint bemutatkoztak magyar és osztrák önkénteseket fogadó szervezetek és önkéntes munkát végző civilek is.

Szintén az önkéntességhez kapcsolódóan közösségi szolgálatot teljesítő diákok felkészítése zajlott, melyen az önkéntes munka szépségeiről és nehézségeiről is szó esett.

Az időseket otthonukban gondozó hozzátartozók nagy fizikai és pszichés megterhelésnek vannak kitéve. Számukra négy alkalmas programsorozat zajlott, melyen egyrészt előadásokat hallhattak az idősek gondozásáról, másrészt megoszthatták tapasztalataikat, nehézségeiket a jelenlévő „sorstársaikkal”, felmerülő kérdéseikre választ kaphattak a szakemberektől.

“

Az Age-friendly-Regionnak köszönhetően sikerült felhívni a politikai és gazdasági vezetőket, valamint a lakosság figyelmét az idős emberek sokféleségére, egészségük fontosságára.

Rájöttek, hogy mennyire fontos, hogy segítsük az idős emberek szociális befogadását és részvételét a közösségi életet érintő döntésekben.

Peter Lidl, Lions Club Gleisdorf



Innovatív tevékenységek intézményünk minden- napi munkája során az élhetőbb időskorért

Az „Age- friendly Region” projekt keretében a Zalaegerszegi Gondozási Központ mindennapi munkájába beépítésre került az esetmenedzser. Ő az a szakember, aki segít eligazodni az időseknek és családtagjaiknak városunk szociális ellátórendszerében, támogatja az időseket és hozzátartozóikat, hogy saját otthonukban jussanak olyan szolgáltatásokhoz, amelyek segítségével minél tovább megszokott környezetükben élhetnek.

Az ellátórendszerben működő szervezetek képviselői workshopok keretében tájékozódtak a projekt előrehaladásáról, bemutatták tevékenységüket, a találkozásokkal erősödtek az együttműködések, valamint a felmerülő kérdésekre is választ kaphattak.

Fontos a szemléletformálás, programjainkkal szeretnénk felkészíteni a lakosságot a tudatos időskorra, hogy aktív, egészséges életet élhessenek, de az akut problémával küzdőknek is igyekszünk támogatást nyújtani. Ezt segítette az önkéntesek és a hozzátartozók felkészítése, valamint azok a tapasztalatcserék, melyeknek során szakemberek, ellátásban részesülő aktív idős emberek és az otthonukban családtagot ellátó hozzátartozók vettek részt.

Bepillantást kaphattak, hogy a szomszédos országban milyen lehetőség adódik egy-egy felmerülő probléma megoldására. Tudásbővítő fórum keretében életvezetési tanácsokat nyújtó ismeretátadásra került sor.

A pályázat keretében tájékoztató kisfilm készült, mely rámutat az időskor nehézségeire, ugyanakkor hangsúlyozza: mindenképpen hosszú és aktív életet tervezünk.

“

Az AFR projekt egyértelmű jelzést ad Kelet-Steiermark régiója számára: megteremti a kapcsolatot az idős emberek szükségletei és a hozzátartozóik között azáltal hogy a nagy kihívást jelentő élethelyzetek megoldása céljából központot hoz létre és ugyanakkor az időskori önálló életet helyezi a középpontba!

Sandra Probus, Projektvezető „Age-friendly Region“





Bécs

Idősbarát Régió Hálózatépítés és társadalmi tudatosítás

Az European Centre for Social Welfare Policy and Research csapata tudományos nyomkövetése és megvalósíthatóságra törekvő elemzése révén a következő tevékenységekben támogatta az Age-friendly Region (AFR) projektet:

- 1. Case és Care Management standardjainak kidolgozása:** Az ECV-csapata szakértői interjúk és egy szakértői workshop segítségével kezdeményezte ezt a folyamatot, azért hogy tudományosan megteremtse a Case és Care Management modellt és elkészítse a határon átnyúló standardokat. Összességében 17 bilaterális standard és a hozzájuk tartozó indikátorok kerültek kidolgozásra, hogy segítsék az AFR Case Managerek munkáját.
- 2. Kiindulási helyzet elemzése:** A csapat elemezte a meglévő szociális és egészségügyi adatokat Magyarországon és Ausztriában, hogy az AFR keretfeltételeit meghatározzák. Számításaink szerint mind a magyar, mind pedig az osztrák projektrégióban a kizárólag informálisan ápolott személyek száma a hivatalosan ápolott személyekhez képest jelentősen magasabb. Míg ez a csoport Ausztriában pénzbeli juttatást (ápolási pénz hét fokozatban) kaphat, Magyarországon ezzel

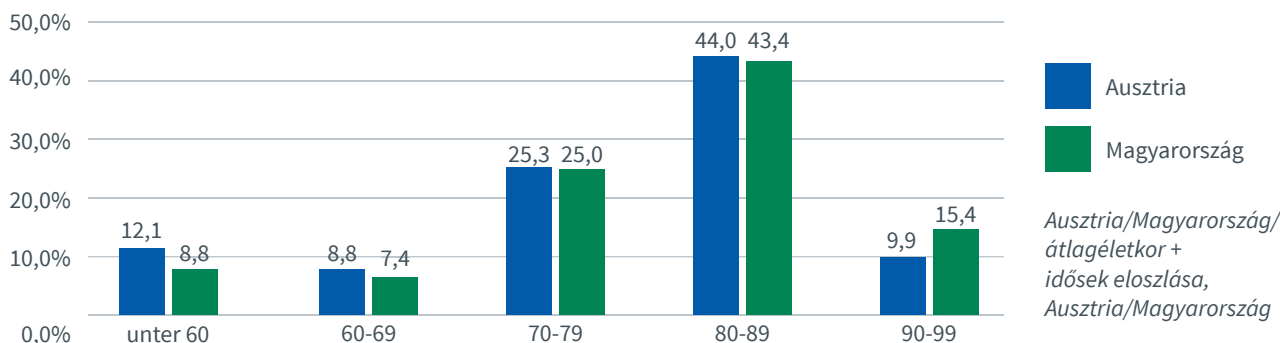
szemben az ápolási szolgáltatások vonatkozásában a dologi juttatások elve érvényesül. A Case és Care Management itt nagyon indokolt lenne, könnyebbé tenné az ápolási szolgáltatásokhoz való hozzáférést, valamint segítené a személyre szabott ápolási forma kiválasztásában is.

- 3. Egy online-kérdőív a projekt elején és végén:** 100 magyar és osztrák, az egészségügy, ápolás és politika területén dolgozó szakértő szerint az AFR-nek köszönhetően többek között nagyobb teret kaptak a szolgáltatások és intenzívebbé vált a hálózati munka.

Egy magyar ápolási szakértő így nyilatkozott:

„A projekt határozott fejlődést generált a hálózatépítés terén. A szervezetek közötti együttműködés egy közös alapra helyeződött. Az intézmények közötti kommunikáció folyamatos, ami rendkívül jó alap az együttműködéshez.”

Hatástanulmány idős emberek életminőségéről

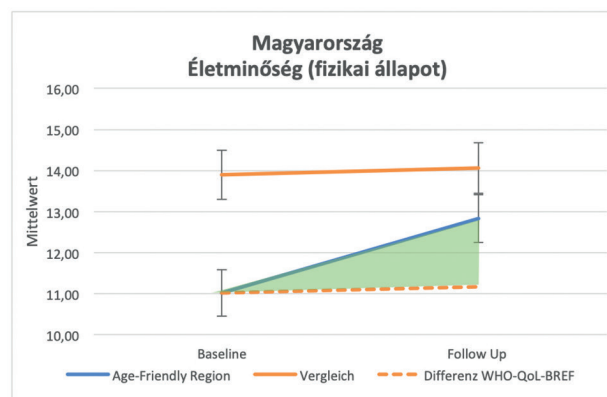
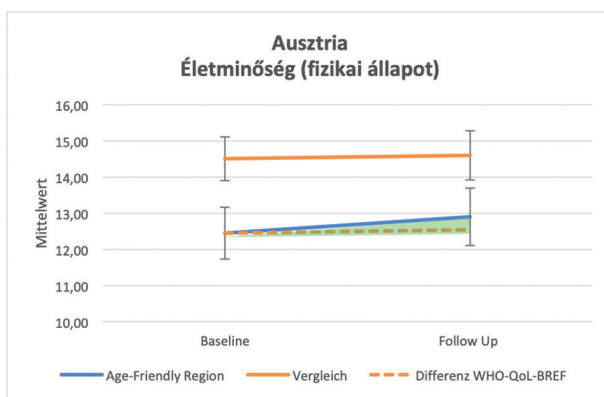




A magyar és osztrák klienseket különböző dolgok jellemezték, pl. átlagéletkort és korelosztást illetően.

Az AFR Ausztriában folyamatosan fiatalabb személyeket gondozott (Ausztriában az átlagéletkor 74 volt, Magyarországon ezzel szemben 77. A nők aránya 68% Ausztriában 74%.

Az AFR klienseit a szolgáltatások kezdetén, valamint 6 - 8 hónappal később kérdezték az életminőségükről és egyéb tényezőkről. Ezzel párhuzamosan a mindenkori projektrégióban idős személyeket is megkérdeztek kétszer, akik viszont nem részesültek esetmenedzsmentben. A két csoport válaszait végül összehasonlították.



2. kép: fizikai életminőség Ausztria/Magyarország. A validált WHO-QOL-BREF kérdőív 28 kérdésből áll, kérdésenként 5 választási lehetőséggel. A standardizált kiértékelést követően, a kérdés-csoportok középértékei kialakításra és összevetésre kerültek. Az eltérés a standardizált WHO-QOL-BREF kérdőívben szereplő életminőségre vonatkozólag.

Az AFR kliensek, valamint a kontrol csoport közti egyértelmű különbség azon kérdések megválaszolásában mutatkozott meg, melyek a fizikai állapotukra vonatkoztak. Ide tartozik az elégedettség, fájdalomérzet, a mindennapi élethez szükséges energia, a mozgás és alvás, valamint az orvosi kezelésre utaltság.

A grafikonok pozitív változást mutatnak ezen kérdések megválaszolásánál mind Magyarországon, mind Ausztriában, ami a referenciacsoporthoz képest jobb életminőséget mutat az ügyfelek fizikai állapotát illetően. Jelentős

változás volt észlelhető Magyarországon a pszichikai egészség és környezet vonatkozásában. Szociális kapcsolatok vonatkozásában ezzel szemben nem volt említésre méltó különbség az AFR csoport és a kontrolcsoport között mind Ausztriában, mind Magyarországon.

Az életminőséget illetően a változások Ausztriában általában kevésbé voltak jelentősek. Ausztriában az ápolásra szoruló emberek ellátása általánosan talán már jobb, így az AFR esetmenedzsmentje csak kis mértékben tudott ehhez hozzájárulni.

© Összeállította: Rahel Kahlert és Christian Boehler



„Age-friendly Region a” médiában

Látta – hallotta – likeolta

50.000 nyomtatott szó, 500 like a szociális médiában, 1800 mp. a TV-ben, 1800 mp. a rádióban

A projekt elején az erőteljes médiajelenlétnek köszönhetően lehetőség nyílt az „Age-friendly Region” projekt céljainak bemutatására, és ezáltal az emberek figyelmének felhívására. A projekt megvalósításának központi fázisában a médiaszereplés leginkább az elért eredmények bemutatására koncentrált, valamint arra, hogy egyre tudatosabban irányítsa a társadalom figyelmét az „Idős korban történő otthonélés” témájára.

15-ször



15-ször



35-ször



45-ször

• **Online:** 35 poszt és bejegyzés a weboldalon

• **TV:** 15-ször a magyar tv-ben

• **Nyomtatott sajtó:** 45-ször regionális újságokban, egyszer a Titel-Story-ban

• **Rádió:** 15-ször a magyar rádióban



Beszélgetés Kányai Róberttel, Kulcsár Lászlónéval és Radics Andreával a projekt céljairól és a a régióban történt változásokról



Milyen érezhető változásokat eredményezett az „Age-friendly region“ projekt a régióban eddig?

Kányai Róbert: Az Age-friendly Region projekt legnagyobb eredményei a városban egyrészt, hogy sikerült növelni a társadalom tudatosságát az idősödés folyamatával kapcsolatban, másrészt sikerült létrehozni és fejlődő szakmai közösséget tenni a városban kialakított szakemberi hálózatot. Harmadrészt az esetmenedzser olyan egyedül élő időseknek tudott segítséget nyújtani, akik a hatékony beavatkozás nélkül sodróttak volna az ellátórendszerben.

Kulcsár Lászlóné: A projekt keretében az intézmény sok olyan feladattal szembesült, melyek megoldásához rendszeresen meg kellett szólítani a városban működő minden olyan intézményt, akik kapcsolatban állhatnak idősekkel, illetve találkozhatnak kimondottan az idősödéssel együtt járó problémákkal, nehézségekkel. A projektben dolgozó esetmenedzser, egy-egy eset kapcsán rendszeres kapcsolatot tartott ezen intézmények képviselőivel. A félévente megtartott munkacsoport megbeszélés pedig lehetővé tette, hogy a résztvevők egymással is találkozzanak, megismerjék egymás munkáját, kialakulhasson egy személyes kapcsolat.

A projekt kapcsán egy hatékonyabb, „élőbb” kapcsolat tudott kialakulni a város azon intézményei, szervezetei

között, akik munkájuk során kapcsolatba állhatnak időse személyekkel.

Radics Andrea: A projekt lehetőséget biztosított egy olyan új munkakör bevezetésére, amely eddig az idős ellátás területén nem volt. A feladat nem jelentett teljesen új tevékenységet, mert ezt a fajta tájékoztatást a korábban ellátás iránt érdeklődők is megkapták. Ami újdonságként jelent meg, hogy egy kolléga kezében összpontosult a feladat elvégzése, az első érdeklődéstől kezdve a problémára való megoldási lehetőség megtalálásáig.

Mit kívánna magának a jövőt illetően – hogy élhet tovább az „Age-friendly Region“ gondolata a régióban?

Kányai Róbert: Hatékony esetmenedzsermentet. Az intézmény folytatni fogja az esetmenedzsermentet, valamint működtetni fogja a szakemberek aktív közreműködésével kialakított szakmai hálózatot a városban élő idősök életminőségének javítása érdekében.

Kulcsár Lászlóné: A projekt időszak alatt kiépítésre került az idősök problémáira reagáló szolgáltatás, amely a meglévő integrált intézmény keretén belül működik. A fenntarthatóságot, az esetmenedzser szükségességét a jövőben az határozza meg, hogy az integrált rendszeren belül működő egyes szolgáltatások mennyire lesznek képesek az idősök által jelzett problémákat komplex



KÁNYAI RÓBERT
igazgató, Győr

KULCSÁR LÁSZLÓNÉ
igazgató, Szombathely



RADICS ANDREA
vezető, Zalaegerszeg

módon, hatékonyan leereagálni, megoldási alternatívát nyújtani, a megoldást nyomonkövetni, az esetet lezárni és visszacsatolni.

A kialakított koordináció működtetésének relevanciája a jövőben, hogy az együttműködés hatékony és adott esetben nem csak az idősök problémáira fókuszál, hanem a felmerült problémát szükség szerint az integrált szolgáltatás megfelelő szintjén kezelik.

Radics Andrea: A projekt befejezésével az esetmenedzserek a továbbiakban is tartják a kapcsolatot egymással, a nehézséget okozó eseteket megbeszélik, tanácsot kérnek.