



Cselekvési terv

Közösségi megoldások a közszolgáltatásokban –
egy szociális intézmény idősek nappali ellátásának átalakítása





Készült az Európai Unió finanszírozásával.

Az itt szereplő vélemények és állítások a szerző(k) álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek meg az Európai Unió vagy az Európai Oktatási és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) hivatalos álláspontjával. Sem az Európai Unió, sem az EACEA nem vonható felelősségre miattuk.

Szerzők:

Molnár Aranka, Fodorné Papp Ilona

A terv megalkotásában együtt működő alkotótársak:

Nagy Éva, Farkas Gabriella és a Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ idős nappali ellátásának igénybe vevői és dolgozói

2023

Tördelés:

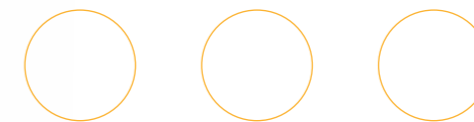
Vilimi Kata

Összefoglaló bevezetés



A **Közösségfejlesztők Egyesülete** évek óta foglalkozik a közösségi módon történő szolgáltatások, a közszolgáltatások, a közösségi alapú működés és működtetés kérdéskörével. Eddig a témát főleg elméleti szinten közelítettük meg, de most találtunk egy partnert a **Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központot**, akikkel együttműködve, együtt dolgozva az egyik szolgáltatásuk, mégpedig az idősek nappali ellátásának közösségivé tételén munkálkodunk. A Közösségfejlesztők Egyesületének sok tapasztalata van a közösségekről, a közösségek működéséről, a települések közösségi alapú fejlesztéséről, de a közszolgáltatásokat nyújtó intézmények közösségi működéséről nincs. Nyilván vannak elképzeléseink, eddigi tapasztalatainkra építve különböző eszközök és módszerek, amelyekhez tudunk nyúlni, és átalakítani, vagy tovább fejleszteni ehhez a folyamathoz, de azt hogy mi fog valójában működni, és mi nem még nem tudhatjuk. Ezért döntöttünk úgy, hogy ennek a pilot programnak a tapasztalatait a megszokottnál pontosabban dokumentáljuk és elkészítünk egy esettanulmányt, valamint egy cselekvési tervet, amely mintául szolgálhat azok számára, akik a későbbiekben szeretnék a közszolgáltatásaikat megreformálni, átalakítani.

Mindkét szervezet – a Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ és a Közösségfejlesztők Egyesülete – fontosnak tartja a változást, a változtatást, a társadalmi kihívásokra történő reagálást. Változást elérni, hatni is többféle szinten lehet. Most ezzel a kísérleti munkával, az idősek nappali ellátását közösségi működésűvé tevő munkával a rendszerekben, a struktúrában történő változást kezdeményezünk. Az, hogy a projektben (Erasmus+ pályázat) részt vesznek cseh és lengyel szervezetek is, akik szintén a közszolgáltatásokkal foglalkoznak biztosítja, hogy szélesebb körű több területre kiterjedő tapasztalataink legyenek.



A lengyel partnerünk a kulturális szolgáltatásokkal, a **cseh partnerünk** a mentális betegséggel élőket segítő intézményekkel dolgoznak azért, hogy ezen szolgáltatások közösségivé váljanak. Ez a többféle tapasztalat biztosítja számunkra, hogy olyan mintákkal tudunk szolgálni a közszolgáltatások átalakításáról, amely elhozza a tényleges rendszerszintű változásokat. Mindezt segítik azok a szakmai anyagok – tananyag, esettanulmányok, cselekvési terv, szakmai összefoglaló – amelyek a projekt során íródnak.

A cselekvési tervnek két fő fejezete van. Az elsőben a cselekvés alapjául szolgáló keretek kerülnek bemutatásra, amely kitér a háttér bemutatására, a munkában résztvevő szervezetek motivációinak feltárására, bemutatja az érintetteket és az ő szerepeiket, valamint az elméleti kiindulásokat. A második fejezetben a cselekvés lépéseit ismerhetik meg az olvasók. Egyrészt azt, hogy mire kell figyelni egy ilyen folyamat során, másrészt pedig azt, hogy konkrétan mit kell tenni, hogyan kell tenni és milyen módszereket kell használni a különböző munkafázisokban.

A cselekvési tervet, az ezt kiegészítő esettanulmányt (amely tartalmazza a műhelyek és közösségi beszélgetések fókuszait és a használt módszereket) és handout-ot ajánljuk mindazoknak a szervezeteknek, intézményeknek, amelyek közszolgáltatásokat nyújtanak, vagy ilyen szolgáltatást nyújtót akarnak támogatni a működés átalakításának folyamatában. Hisz ahhoz, hogy ez a változás bekövetkezzen, felépüljön az új és más minőségű működés nem elegendő ismerni a közösségi munka módszerét, hanem szükség van a gyakorlat elméletének ismeretére is.

A keretek

1.1.

Általános kitekintés, a háttér megismerése, a keretek tisztázása

A Közösségfejlesztők Egyesülete már évek óta foglalkozik azzal, hogy hogyan lehet a különböző szolgáltatásokat, közszolgáltatásokat, az ezeket végző intézményeket közösségi módon működtetni. A munka során újabb és újabb területeket tekintettünk át, elemeztünk, kutattunk és közben egy evolúciós fejlődésen ment keresztül ezen működési forma elnevezése is. Első körben közösségi szolgáltatásokról beszéltünk, majd közösségi alapú szolgáltatásokról. Innen jutottunk el a ma használatos elnevezéshez: a közösségi alapú működés és működtetéshez. Azért tartjuk fontosnak ezt a széleskörű meghatározást, mert közösségi módon lehet működtetni egy civil szervezetet (ugyanis attól, hogy valami civil még nem biztos, hogy közösségi), egy intézményt, egy szolgáltatást, egy közszolgáltatást, de lehet egy egész települést is. Ez a települést vezetőknél, az intézményekben dolgozóknál, a civil szervezetekben tevékenykedőknek a választása, hogy belevágnak-e a közösségi alapon történő működésbe. Egy településen belül bármelyik szereplő is kezd el közösségi módon működni, tanulni ezt az újfajta szemléletet, az hatással lesz valamennyi

szereplőre, hisz a struktúrákban, a rendszerekben történik változás, amely nem tud csupán az intézmények, szervezetek keretein belül maradni.

Egyesületünkben az alábbi projekteket tekintjük közvetlen előzménynek, amelyekben már a közösségi alapú működést boncolgattuk, az alapjait vizsgáltuk, alakítottuk:

- 2010-2014 között a „Közösségi felzárkóztatás a mélyszegénységben élők integrációjáért” projektben a közszolgáltatások elérhetőségével foglalkoztunk a hátrányos helyzetű településeken és térségekben. Azt tapasztaltuk, hogy ahogyan távolodunk a megyeszékhelytől úgy csökkennek a településeken az elérhető közszolgáltatások. A társadalmi igazságosság, a szolidaritás elvét követve gondolkodtunk azon, hogy hogyan lehetne ezt megváltoztatni, mit tehetnének és mi lehetne a szerepe ezen helyzetben a közösségeknek.¹
- 2014-2016 között a „Közösségi szolgáltatás – közösségi működtetés kistélepeleken”² projektben civil szervezetekkel dolgoztunk együtt. A célunk ezzel az volt, hogy megerősítsük a civil szervezeteket, hogy az általuk nyújtott szolgáltatások változzanak.
- 2018-2020 között a „Közösségek szolgálatában kistélepeleken” projektben azt vizsgáltuk, hogy hogyan lehet a közszolgáltatásokat megváltoztatni, mindenki számára elérhetővé tenni. Ennek érdekében egy hátrányos helyzetű térségben – a Gönci járásban – kutat-

¹ kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2014/TAMOP513_kozfejl_modszertani_melyszegeny.pdf

² kofe.hu/parola/parola-folyoirat/kozossegi-szolgaltatas-kozossegi-mukodtetes-kistelepuleseken-a-kozossegfejlesztok-egyesulete-ncta-programjanak-33-honapja

tuk³ a közszolgáltatásokat, a szakemberek kapcsolati hálóját, a Warreni közösség funkcióinak⁴ és a közösségi tőkéknek⁵ az állapotát. Szakpolitikai ajánlást⁶ készítettünk, illetve kézikönyvet⁷, amelyben meghatároztuk a közösségi alapú működés fogalmát és azokat a lépéseket, amelyeken keresztül egy szolgáltatás közösségivé tehető.

A közösségi alapú működés és működtetés „az igények és szükségletek kielégítésének az a módja, amely a helyi közösségbe ágyazottan működik, vagyis helyben van; személyes, illetve helyi közösségi szükségletekre és erőforrásokra épít; a helyi lakosokkal egyenrangú, partneri viszonyban működik; belső erőforrásokat mozgósít; más szolgáltatásokkal, illetve a helyi közösség más szereplőivel partnerségben dolgozik.”⁸ Fontos, hogy a közösségben megfogalmazódott szükségletek kielégítése megtörténjen magában a közösség-

³ kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/efop-2018-2020/Kutatásibeszámoló

⁴ Roland R. Warren szerint az alábbi öt funkció jelen van a közösségekben: szocializáció, gazdasági boldogulás, társadalmi részvétel, társadalmi kontroll, együttműködés a szolidaritás.

⁵ Cornelia Butler Flora és Jan L. Flora fejlesztett ki a közösségi tőkéket: természeti tőke, kulturális tőke, társadalmi tőke, humán tőke, pénzügyi tőke, politikai tőke, épített tőke.

⁶ kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/efop-2018-2020/Szakpolitikaiajánlás

⁷ kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2020/honlapra_handout_kozossegialapuszolgaltatas.pdf

⁸ Gyenes Zsuzsa (2019): Közösségek szolgálatában, 13.o. kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2020/honlapra_handout_kozossegialapuszolgaltatas.pdf

ben, vagyis a településen elérhető legyen, illetve valóban megjelenjen ott szükségletként. Ez feltételezi azt a lehetőséget, hogy a települések maguk válasszák ki és maguk tervezzék meg a különböző közszolgáltatásokat, így azok jelennek meg, amelyekre ott valóban szükség van.

Minden közösség rendelkezik erőforrásokkal, még a legrosszabb helyzetben lévőknek kikiáltottak is. A közösségi alapú működés során a közösségek felismerik ezeket az erőforrásokat és képesek azok mozgósítására is.

Sohasem szabad elfelejteni, hogy az egyes intézmények és szervezetek nem önmagukban léteznek az adott településen, hogy ugyanazokkal az ügyekkel, szükségletekkel, ugyanazokkal az emberekkel, családokkal más intézmények, szervezetek is foglalkoznak. Ezeknek az intézményeknek, szervezeteknek meg kell találniuk a kapcsolatot egymás felé, mégpedig a partneri kapcsolatot, amelyben egyenrangúan vesznek részt. Ez az egyenrangú partnerség, amelyben nincsenek alá-fölé rendeltségi viszonyok nemcsak az intézmények között kell, hogy jelen legyen, hanem a teljes település kapcsolati hálózatát kell átszönie. Vagyis az emberek között, az emberek és intézmények/szervezetek/önkormányzat között is az egyenrangú partnerségnek kell megjelennie. Leírni, beszélni róla könnyű, de az hogy valóban ez jellemezze a viszonyokat, a viszonyulásokat egy településen tudatosan kell rá figyelni mindaddig, amíg nem válik ez a viselkedési mód uralkodóvá a közösségben.

Minden magyar állampolgárnak bárhol is él jár a megfelelő minőségű közszolgáltatás az igazságosság, a méltá-

nyosság, a szolidaritás jegyében. Nem valakinek kell ezt kívülről szervezni, hanem helyi igényre, helyi szinten tervezni. A közösségi módon működtetett közszolgáltatás nem azt jelenti, hogy nincs szükség az állami szerepvállalásra, hogy önkéntesen a helyi közösség megoldja, kielégíti a felmerülő szükségleteket. Szükség van rá, de más képp, mert a résztvevő szereplők más szerepbe kerülnek a közösségi alapú működés során. Nem ellátórendszer és ellátottak lesznek, hanem partnerek, egyenrangú partnerek, akik ahelyett, hogy várnák a megoldásokat valakitől, valakiktől cselekvően részt vesznek abban, hogy az életükben változások történjenek.

1.2. Hogyan került ide Nagyecsed?

A nagyecsed-i szociális központ szakmai stábjának egy része 2011-ben találkozott először a közösségfejlesztés szemléletével, az Együtt az úton! – Közösségi felzárkóztatás a mélyszegénységben élők integrációjáért Nagyecsed mikro-térségében című program keretein belül megvalósult műhelyeken és képzéseken. Az elmúlt 11 évben a szociális központ a Közösségfejlesztők Egyesülete szakértői támogatásával folyamatosan közreműködött a város valamennyi társadalmi integrációt elősegítő programjának tervezésében, esetenként a megvalósításában is. A szakmai megvalósítók megismerkedhettek a közösségfejlesztés különböző módszereivel, a helyi folyamatokban való alkalmazásával annak eredményeit, hatásait is megtapasztalhatták. Továbbá lehetőség nyílt

részt venni a Közösségfejlesztők Egyesületének több szakmai rendezvényén is. A „Közösségek szolgálatában kistelepüléseken” című projekt záró rendezvényének hatására született meg a szándék az idősök nappali ellátása nevű szociális ellátástípus közösségalapú fejlesztésére.

Az elmúlt évtizedekben jelentős társadalmi és gazdasági változások történtek országos szinten és így Nagyecsedben is. Megváltozott a város gazdasági helyzete, a lakosság korösszetétele, a családok helyzete, és a munkavállalási lehetőségek is. A településen egyre magasabb az idős emberek aránya. A megváltozott körülményekhez a helyi szolgáltató rendszernek is igazodni kell.

A lakosság elöregedésével a település szociális ellátó rendszere egy új kihívás előtt áll. Ami már érzékelhető, hogy az intézmény jelenlegi szervezeti és működési struktúrája nem alkalmas a nagyobb létszámú igénybevételre, és nem tud megfelelően reagálni a megváltozott szolgáltatási igényekre sem. Ezért szükség van az idősöknek nyújtott szolgáltatások átszervezésére, a meglévő erőforrások hatékonyabb kihasználására és újabb erőforrások bevonására.

A közösségi alapú fejlesztés iránya felé ösztönzi a szociális közszolgáltatót az állami szerepvállalás csökkentése, és az önkormányzati rendszer reformja. Ezek az intézkedések arra ösztönzik az intézményt, hogy másféle erőforrásokat keressen, mint amelyekre eddig épített. Így erősödik meg a helyi közösségi szerepvállalás, és a helyi cselekvés.

1.3. Közösségfejlesztők Egyesülete és Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ bemutatása

1.3.1. Közösségfejlesztők Egyesülete

A Közösségfejlesztők Egyesülete 1989 óta dolgozik azért, hogy Magyarországon erősödjön a civil társadalom, a települések, térségek, szomszédságok közösségi módon működjenek és az emberek részt vegyenek a saját és közösségük életében. Az Egyesületet alapító tagok tevékenysége azonban egészen a '70-es évekig nyúlik vissza, amely évek alatt zajlott a közösségfejlesztés tanulása, valamint elindultak az első közösségfejlesztési kísérletek az országban.

A Közösségfejlesztők Egyesülete alakulásától fogva dolgozik terepen, végez felnőttképzést és meghatározó szereplője a közösségfejlesztő szakma fejlesztésének is. Az elméleti keretek, a kipróbált módszerek és eszközök bemutatására szolgál az Egyesület által 1989 óta évi négy alkalommal megjelenő Parola folyóirat és az időszakos Parola füzet kiadvány. A '90-es évek második felében a szervezet bekapcsolódott a felsőoktatásba is, közösségfejlesztést tanítva a különböző karokon és szakokon. Meghatározó szerepe volt az önálló közösségfejlesztő szak (közösségi és civil tanulmányok MA szak) kidolgozásában és engedélyeztetésében.

Az Egyesület számtalan civil szervezet és közösség létrejöttében vett részt. Dolgozik helyi emberekkel, civil szervezetekkel, intézményekkel, önkormányzatokkal. Célja, hogy az egyenrangú partnerségen alapuló közösségi alapú működést megmutassa és elterjessze az erre nyitott emberek és különböző szereplők körében.

1.3.2. Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ

Nagyecsed Magyarország egyik legelmaradottabb részében, az Észak-Alföldi Régióban fekszik. Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében található kisváros, Nyíregyházától mintegy 75 kilométerre a Mátészalkai járásban. A 6268 fős kisváros a járás második legnagyobb települése. Nagyecsed gazdaságát a 90-es évek elejéig a mezőgazdaság és az agráripari foglalkoztatás határozta meg. A rendszerváltás után a mezőgazdaságban lezajlott változások hatására jelentősen csökkent a foglalkoztatottak száma. Ezen változások után a helyi gazdaság nem tudott talpra állni. A folyamat hatására az iskolázottabb, munkavégzésre alkalmas fiatalok elvándoroltak a településről, az idősödő szülők természetes támogató rendszer nélkül maradtak.

A Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ a Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Társulás fenntartásában működik. A társulást 10 település önkormányzata alkotja, Nagyecsed gesztor település mellett Fábriánháza, Mérk, Tiborszállás, Vájlaj, Győrtelek, Géberjén, Fülöpösdaróc, Ökörítőfülpös és Rápolc települések. Az intézmény nagyecsed-i székhelye mellett egy telephellyel rendelkezik Ökörítőfülpösön.

A székhelyen öt szakfeladatot – szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, idősek nappali ellátását és család- és gyermekjóléti szolgálatot – működtet, az ököritófülpösi telephelyen két szakfeladatot lát el. A telephely az Ököritófülpösön és Rápolton élők részére biztosít szociális étkeztetést és idősek nappali ellátását. A Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ 39 fős közalkalmazotti személyzetrel működik. A dolgozók 95%-a az intézményben szakmai munkát végez, mindössze 2 fő lát el technikai feladatot. A szakmai munkakört betöltő munkatársak szakképesítése 100%-os. A munkatársak 20%-a felsőfokú iskolai végzettségű, míg a többi dolgozó jellemzően általános iskolai, szakiskolai vagy kisebb számban érettségivel rendelkezik.

Az idősek nappali ellátása széleskörű szolgáltatásokat biztosít a szolgáltatást igénybe vevők részére. A folyamatos személyes felügyelet mellett tanácsadás keretében: egyéni segítő beszélgetést; egyéni képességek, készségek szinten tartását, fejlesztését; rendszeres kézműves foglalkozásokat biztosít (szabásminták, hímezés, keresztszemes terítők készítése, jelmez készítés, horgolás, gyöngyfűzés). A gondozási tevékenység (alapápolási feladatok, gyógyszerírás, kiadagolás) mellett háztartást pótló segítségnyújtást is végez (mosást, vasalást, egyszerűbb ruhajavítást-, foltozást, gombfelvarrást). Igény esetén bevásárlást, gyógyszerkiváltást is biztosít. Segíti a szolgáltatás igénybe vevőit a hivatalos ügyek intézésében, a háziorvosokkal, kezelőorvosokkal való kapcsolattartásban. A szolgáltatás munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8-16.30 óráig, pénteken 8-14 óráig vehető igénybe. A klubtagság ingyenes, a felvétel személyes jelentkezés alapján történik.

1.4. A projektről

A Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ idősek nappali ellátásának átalakítása az „*Open to your communities*” című Erasmus+ projekt keretén belül zajlik. A pályázat egy cseh és egy lengyel szervezettel partnerségben arra keresi a válaszokat, hogy a közszolgáltatásoknak, a közintézményeknek milyen gyakorlati lehetőségeik vannak a közösségi alapú megoldások alkalmazásában. Ennek keretén belül foglalkozik azzal is, hogy a településen élők, valamint a szolgáltatások igénybe vevői hogyan válhatnak tényleges partnerekké, illetve a helyi szolgáltatások működtetésének alakítóivá.

A Közösségfejlesztők Egyesülete által koordinált projekt nemzetközi partnerei a mentális betegséggel élőket támogató, prágai *Mental Health Care Development (CMHCD)*, valamint a helyi cselekvések fejlesztésében élen járó városi *Community Activity Centre (CAL)*. Így három területen – mentális betegséggel élők segítése, kulturális szolgáltatások, idősellátás –, három országban párhuzamosan zajlik a munka a közszolgáltatások átalakításán, működésüknek közösségivé tételével. A projekt végére a tapasztalatok, a fejlesztési folyamatok eredményei különböző módszertani anyagokban és tréningprogramban jelenik meg, amelyek alapul szolgálnak azon intézmények számára, amelyek közösségi módon szeretnének működni.

1.5. Miért készült ez a cselekvési terv? Mi a célja a cselekvési tervnek?

A cselekvési terv az elkövetkező években a szociális intézmény idősek részére nyújtott szolgáltatásainak fejlesztését kívánja támogatni. A hagyományosan alkalmazott módszerek már nem elegendőek az intézmény jó működéséhez. A lakosságnak és a település-vezetésnek egy jól működő intézményre van szüksége, ami képes fenntartható magas minőségű szociális szolgáltatást biztosítani és az erőforrásokat eredményesen kiaknázni.

A cél egy olyan átfogó cselekvési terv kidolgozása és megvalósítása, ami az intézményi fejlesztés megvalósításával a jelenkori igényekhez igazodóan segíti a városban élő időseket a biztonságos és teljes értékű élethez a saját, megszokott környezetükben.

A cselekvési terv a közösség alapú szolgáltatásfejlesztésen alapul, központi eleme a „*Co-creation*” (Közös alkotás). Az akcióterv lépésről lépésre mutatja be az átalakítás folyamatát.

A cselekvési terv egyben egy tanulási folyamat is minden szereplő számára, hiszen már az előkészítéséhez is jelentősen hozzájárultak a szolgáltatást igénybe vevők, a szakemberek és a helyi lakosok is ötleteikkel és aktivitásukkal. Az átalakítási folyamat során is fontos további közösségi módszerek megismerése, és alkalmazása, az aktivitás fenntartása és a partneri együttműködés elősegítése céljából.

A dokumentum elsősorban a szűkebb intézményi környezet számára nyújt eligazodást a szolgáltatói és szolgáltatást igénybe vevői oldalról egyaránt. A cselekvési terv ennek megfelelően egy információs anyag és módszertani kézikönyv is lehet számukra.

A cselekvési terv lépései nagymértékben hozzájárulnak ahhoz, hogy felszínre kerüljön és erősödjön a szolgáltatást igénybe vevők önszervező ereje. Valamint ahhoz, hogy javuljon az együttműködés, a partnerség, az intézményen belül, és kívül is.

Átfogó cél

- Az időskor érték alapú megközelítésével a város lakossága számára hosszútávon fenntartható magasabb minőségű szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, a szolgáltatást igénybe vevők aktivitásának folyamatos fenntartásával.
- Értékké tenni az időseket Nagyecsedben. A társadalmi felelősségvállalás és az összefogás erősödésével az idős lakosság számára élhetőbb helyé alakítani a települést.

Prioritásként jelenik meg az akciótervben

- A szolgáltatást igénybe vevők aktivitásának megtartása, az aktív idősödés lehetőségének kialakítása, ezáltal életminőségük javítása.
- Az időskor érték alapú megközelítése. Az időskorral és idősekkel kapcsolatos pozitív szemlélet elősegítése.
- Az időskori biztonság megteremtése.
- Az egyéni és a közösségi aktivitás erősítése.
- A rejtett erőforrások aktivizálása.

Operatív célok, intézkedések

- Intézményi működés megerősítése, az igénybe vevői aktivitás növelése.
- Képzések, szakkörök, előadások, önképző körök szervezése megvalósítása.
- Az idősebb és a fiatalabb generációk közötti szakadék áthidalása, a generációs szolidaritás elmélyítése.
- Közösségi kezdeményezések, programok megvalósítása a lakosság széles körű bevonásával.
- Az egész életen át tartó tanulás szemléletének adaptálása és támogatása.
- Értékek feltárása, bemutatása.
- Tapasztalatcsere, jó gyakorlat megismerése.
- Nyilvánosság biztosítása.

Várható eredmények

A tervezet fejlesztés várható hatása az intézményre:

- A szakmai fejlesztés rendszeres tanulási és fejlődési lehetőséget teremt az intézmény munkatársai számára. Eredményeként megtanulják mozgósítani és használni a közösségi és helyi erőforrásokat.
- Erősödik az intézményen belüli partnerség, hatékonyabbá válik a szakmai team munka.
- A szolgáltatás hatékonysága nő, mert a létrejövő együttműködések és beágyazódás eredményeként a közösség alapú szolgáltatás várhatóan gyorsabban és rugalmasabban tud reagálni a helyi szükségletekre és igényekre.
- A nyilvánosság biztosításával az információk eljutnak a lakossághoz, megismerik az intézményben működő folyamatokat, kezdeményezéseket.

A tervezet fejlesztés várható hatása a szolgáltatást igénybe vevőkre:

- A település lakossága körében a szolgáltatást igénybe vevők elfogadottsága nő.
- A többségi társadalom befogadó-készségének javulásával erősödnek a szolgáltatást igénybe vevők kapcsolatai és természetes támogató rendszere.
- Az ellátási területen élők megélik azt, hogy életminőségük és lehetőségeik javulnak, hogy a településen élők tesznek értük és a fejlődésben ők maguk is részt vehetnek.

A tervezet fejlesztés várható hatása a településre:

- A helyi közösség ráébred a saját erőforrásaira. Megtanul együttműködni a közös ügyek megoldásában.
- Befogadóbbá válik, erősödik a szolidaritás, a társadalmi felelősségvállalás és az összefogás.
- A településen működő intézmények közötti partnerség mélyül azzal, hogy a részvételi akciókutatásban⁹ megszólítjuk őket, és a rendszeres műhelymunkákon becsatlódnak a közösségi alapú szolgáltatástervezésbe és a cselekvési terv kidolgozásába.

⁹ A részvételi akciókutatás kifejezetten a társadalmi változások előidézésére fókuszáló kutatás, amely során a szakember hosszabb időt tölt és dolgozik a közösséggel, vagy a szervezettel. Egy közösségi tanulási folyamatban vesz részt valamennyi szereplő. Célja, hogy a folyamatban résztvevők cselekvőképessé váljanak, és hogy partnerségi viszony alakuljon ki közöttük. Az elmélet a gyakorlatba ültetést támogatja, vagyis a gyakorlatban történő megvalósítást. Fókuszában a közös tudás létrehozása áll. (részletesen a részvételi akciókutatásról: archive2020.szie.hu/file/tti/archivum/Bodorkos_B_ertekezes.pdf).

1.6. Hogyan készült a cselekvési terv?

Tervek többféleképpen készülhetnek. Készítheti külső szakértő csapat, akik vagy a leendő cselekvőkkel együttműködve, vagy nélkülük készítik a cselekvési tervet, de készíthetik azok az emberek is, akik majd a cselekvéseket is megvalósítják. Ebben az esetben a tervet készítő és a tervet megvalósítók megegyeznek.

Nem csak a tervet készítő személyekben térhetnek el egymástól a tervek, de abban is, hogy a cselekvések előtt vagy közben készülnek-e. Az ideális folyamat: helyzetfeltárás, tervezés, tervek elkészítése, majd a cselekvések. Az idősek nappali ellátásának átalakításához, működésének közösségivé tételéhez szükséges terv nem ilyen ideális körülmények között jött létre, hanem a már megkezdett munka során alakult ki. Elkezdtünk együtt dolgozni a szolgáltatást igénybe vevő idős emberekkel, és az intézmény dolgozóival, majd megszólítottuk a településen a téma iránt érdeklődő helyi embereket és intézményeket is. Ezt követően részt vettünk egy képzésen, és utána folytattuk a munkát az intézményben dolgozókkal és az idősekkel. E közben a folyamat közben született meg ez a cselekvési terv, amelynek egyik és talán legfontosabb oka, hogy nem volt előttünk minta az ilyen jellegű intézményi átalakításról, így csak elképzeléseink voltak arról, hogy a különböző beavatkozások, munkafolyamatok milyen hatást érnek el, illetve a lépéseknek hogyan kell egymást követni. Ezért fontosnak tartottuk, hogy először legyen tapasztalatunk, rálátásunk, megérzésünk

arról, hogy hogyan is viszonyulnak az intézményben dolgozók és a szolgáltatást igénybe vevők a beavatkozáshoz, illetve a különböző munkamódokkal és eszközökkel milyen eredményeket lehet elérni.

Annak ellenére, hogy a terv nem a munka megkezdte előtt készült fontos dokumentumnak tartjuk, hisz egyszerre ad képet és reflektív elemzést arról, hogy mi hogyan történt, illetve a különböző cselekvések hogyan hatottak az idősekre, a munkatársakra, a fejlesztő szakemberekre, a település vezetésére, a település egyéb intézményére, a településen élőkre. E mellett pedig megmutatja a következő lépéseket is.

Fontos, hogy azok a szakemberek, akik dolgoznak az átalakítási folyamatban részt vegyenek a tervezésben is, amelyhez használják a már létező más munka során elkészült terveket, mégpedig úgy, hogy a saját helyzetükre, a saját képükre formálják azokat.

1.7. Kultúraváltás

Fejlesztő, közösségfejlesztő szakemberekként a munkánkat mindig elemzően, mély reflektivitással végezzük. Figyelünk arra, hogy mi mitől működik, miért lesznek elakadások, miért van az, hogy egyes településeken könnyebb átugrani a léceket, míg máshol az ember leverti azt a léceket, és finomítani kell, újabb módszereket kell alkalmazni. Eközben meg kell érteni a közösség működését, azokat

a múltban gyökerező szokásokat, viszonyokat, amelyeket az emberek hoznak magukkal, és amit a legnehezebb meghaladni, rajta túllépni. Amikor olyan közösségben zajlik a közösségi tervezés, ahol még a hagyományos, családi modell az uralkodó nehéz helyzetbe kerül a fejlesztő szakember, de a folyamatban résztvevő helyi emberek is. Hisz a közösségi működés, közösségi gondolkodás olyan szabadságot, szabad döntéseket, szabad akaratot feltételez mind egyéni, mind közösségi szinten, amelyhez a résztvevők még nem érkeztek meg. Így első körben ezt az ellentmondást kell feloldani, hogy a munkát folytatni tudjuk.

A nagyecsed-i klubban az első találkozási alkalmak az újdonság erejével hatottak, így az emberek nyitottan, a kezdeti kíváncsisággal fordultak a folyamat felé. Ekkor még csak kóstolgattuk a közösségi tervezés, a közösségi beszélgetés módszereit, és témában még nem távolodtunk el az idősek nappali ellátásától, annak értékeitől, a megfogalmazott változásoktól. Használtunk különböző módszereket, amelyekkel elértük, hogy mindenki elmondja a véleményét, megossza a gondolatait. Ahogyan haladtunk egyre beljebb és beljebb a munka során és kerültünk egyre mélyebbre és mélyebbre a fogalmakkal, a fogalmi gondolkodással lett egyre nehezebb, egyre nagyobb csöndek alakultak a közösségi beszélgetéseken. A résztvevők bezártak, és nehezen osztották meg a véleményüket. Először nem értettük ezt a változást, ezért elkezdtük elemezni, kicsit kintebb lépni a megélt helyzetekből, de rájöttünk, hogy nem a módszerekben, nem a megbeszélésre hozott téma nehézségében vannak az okok. Valójában a résztvevők még az életük folyamán

sohasem beszélgettek ilyen jellegű kérdésekről, még senki sem kérdezte meg, hogy mitől lenne nekik jó, mit is gondolnak ők a változásról, a változtatásról. Ezért úgy döntöttünk, hogy nem adjuk fel, folytatjuk a megkezdett folyamatot a megszokott partneri kapcsolatban. Ismét bebizonyosodott, hogy türelemmel, kitartással, figyelemmel le lehet bontani a falat, amelyet a klub résztvevői építettek maguk köré.

Miután lebontottuk a falat már könnyű dolgunk volt. Alakalmról, alkalomra egyre többen szólaltak meg, egyre többen mondták el a véleményüket miközben olyan fogalmakat boncolgattunk, mint közösség, részvétel, változás, együttműködés, közösségi működés, egyenrangú partnerség stb. Ezeken a közösségi beszélgetéseken kezdtek egyre közelebb kerülni az emberekhez azok az értékek, amelyek elengedhetetlen feltételei a közösségi alapú működésnek. Értették, megértették és ami fontos kimondták azokat a plusz tartalmakat, amelyeket a közösségfejlesztés ért ezen fogalmak alatt. Közben megértettük mi is, hogy ezek nagyon nagy lépések, amelyeket elértünk, és amelyeket együtt az idős klub tagjai, a helyi szakemberek és külső fejlesztő szakemberek megugrottunk. Hisz a nagyecsed-i emberek – akik főleg nők – nem voltak hozzászokva ahhoz, hogy ilyen kérdésekről, ilyen fogalmakról beszéljenek. Egyáltalán ahhoz sem, hogy közösségi módon közelítsenek egy adott szolgáltatáshoz, egy klub működéséhez és ne azt várják, hogy az intézmény dolgozói mondják meg mit tegyenek és azt tervezzék és szervezzék is meg nekik. Volt bátorságuk kilépni a megszokott működési módból, lett bátorságuk ahhoz, hogy elmondják a véleményüket és

a szavakon túl a cselekvéshez is hozzáálltak. Ezzel eljutottak a közös felelősségvállaláshoz. Azért sem volt ez könnyű, mert egy olyan működési módot tanulunk együtt a helyiekkel, amely eddig nem volt jellemző, amely távol áll a megszokottól, és amely egyben kultúraváltást is jelent a településen, ahogyan Gergely Attila¹⁰ fogalmazza. Az intézmény átalakítása során bekövetkezett változásokkal új kultúrát viszünk be az intézménybe, a településre, amely kultúra mellett még létezik a régi is. Mivel ezzel az átalakítással nem csupán a szolgáltatás válik másfajta, hanem feltételezi a struktúrákban, a rendszerekben történő átalakulást is, így az intézményekre, a helyi közösségekre, a helyi önkormányzatra, a helyi civil szervezetekre, a Nagyecsed-en élő emberekre is hatással lesz ez a változás. Egy intézmény szolgáltatásának átalakítása hosszú távon kihat a teljes településre, hisz az itt megtanult, megtapasztalt új kapcsolódások, viszonyulások megjelennek a többi szinten is. Az ilyen mértékű változás nem tud megállni az intézmény falainál, hisz a klubban résztvevők (tagok és munkatársak egyaránt) viszik magukkal az itt tanultakat, az itt megélt tapasztalatokat. Aki egyszer egy helyzetben megtapasztalta a partneri viszonyt, megtanulta azt, hogy hogyan kell ebben viselkedni ezt az értéket fogja képviselni valamennyi kapcsolódásában.

¹⁰ Gergely Attila (1991): *Intézmények építése a helyi közösségben*. www.kka.hu/_062568aa00708a67.nsf/0/94377162f-3636de085256640006a09b8?OpenDocument

1.8. Szereplők, és szerepek

A közösségi működés alapja, hogy a szereplők akarják a változást, hiszen a szolgáltatást igénybe vevők és a szolgáltatást nyújtók aktív közreműködői az átalakítási folyamatnak. Viszont az intézmény átalakítás, és az idősek nappali ellátásának közösségalapú szolgáltatásfejlesztése többszereplős tevékenység, érinti a város lakosságát, a döntéshozókat és döntéshozókat, a településen működő intézményeket, egyházi és civil szervezeteket. Az átalakítási folyamat aktív szereplőjévé válhat bármelyik csoport vagy személy, aki egyénileg kíván hozzájárulni a szolgáltatás alakításához.



1. táblázat
Szereplők és szerepek az átalakítási folyamatban

Szereplők	Szerepek	Bevonás módszerek
Intézményi szolgáltatást igénybe vevők	<ul style="list-style-type: none"> • Értékesek a szolgáltatást igénybe vevők tudásai, tapasztalatai, amelyekre erőforrásként kell tekinteni, hisz aktív tevékenységükkel hozzá tudnak járulni a közösségalapú működéshez. • Tapasztalati szakértelmükkel hozzá tudnak járulni a hatékonyabb szolgáltatás tervezéshez. • Közös cselekvés: A partneri együttműködés iránti nyitottságukkal, személyes erőforrásaik felajánlásával, ötleteik mozgósításával, megvalósításával erősödik a csoport kohézió. • Tapasztalataik, élményeik megosztásával hozzá tudnak járulni az intézményi kommunikáció hatékonyabbá tételéhez, a szolgáltatások széles körű nyilvánosságának megteremtéséhez. • Jobban elfogadják, mélyebben beépül a változás, ha őket is bevonjuk annak kialakításába. 	<ul style="list-style-type: none"> • közösségi interjú • közösségi beszélgetés • közösségi tervezés „co-creation” • eredmények társadalmasítása • helyi médiumok használata
Szakemberek/ intézményi dolgozók	<ul style="list-style-type: none"> • Szakmai kompetencia fejlesztés, tudás, tapasztalat bővítés, annak gyakorlati alkalmazása. • Közösségi szemlélet és módszerek alkalmazása a mindennapi munkavégzésben. • A koordináló szerep erősítése, a gyakorlati megvalósulás elősegítése. A közös cselekvésen keresztül új tapasztalatokhoz és sikerélményhez juttatni a szolgáltatás igénybe vevőit. • A partneri együttműködés kialakítása, bizalomépítés a folyamat iránt. • Közreműködők önbizalmának erősítése. • A célcsoport aktivizálása, motiválása, az érdeklődés fenntartása: legyen gyakorisága a személyes, de még inkább a nyilvános kommunikációnak; a közösségi alkalmak megszerveződjenek; a közös szándékok nyilvánosságra kerüljenek; biztosítva legyenek az intézményközi, valamint a Tanácsadó Testületi munka feltételei, a csoportok és intézmények között folyamatos legyen az információcsere. • A helyi kapcsolat rendszerrel való kapcsolattartás ápolása, kapcsolatok bővítése. • Tevékenység dokumentálása, partnerek, fenntartó tájékoztatása. • Bizalomépítés a partnerek irányába: maga és az ügy, a folyamat iránt. • Önbizalomépítés a helyi szereplőkben. 	<ul style="list-style-type: none"> • szakmai kompetencia fejlesztés; • tudás, tapasztalat bővítés, annak gyakorlati alkalmazása • közösségi beszélgetés • közösségi tervezés • szakmai műhelyek

Szereplők	Szerepek	Bevonás módszerek
Lakosság (család, barátok, ismerősök)	<p>A lakosságon elsősorban egy szűkebb közösséget értünk, a szolgáltatást igénybe vevők családtagjait, barátait és ismerőseit. Ők azok, akik könnyebben megszólíthatók és támogatásukkal, aktivitásukkal segíthetik a folyamatot. Fontos szerepük lehet az intézményi kommunikáció erősítésében, a szolgáltatás közvetítésében, és a forrás bevonásban.</p> <p>Ugyanakkor fontos feladat a közvetlenül nem érintett lakosság tájékoztatása és érzékenyítése is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nyílt napok • közösségi beszélgetések • közösségi tervezések • közösségi akció • folyamatos tájékoztatás az intézményi működésről
Fenntartó	<p>A fenntartó hozzájárulása, támogatása nélkül nem tud megvalósulni szervezeti átalakítás. A fenntartó jelentős hatással lehet a folyamatra, segítheti és gátolhatja is azt. A közösség alapú szolgáltatás fejlesztés egy hosszú távú folyamat. Nem hoz gyors eredményeket, és rövid távon nem lesz költség-hatékonyabb a szolgáltatás működtetése sem. Ugyanakkor az átalakításhoz szükséges feltételrendszert biztosítani kell.</p> <p>Ma Magyarországon a közszolgáltatásokat több különböző szereplő működteti. A fenntartó lehet állami, önkormányzati és nem állami, civil vagy egyházi szervezet.</p> <p>Nem állami, egyházi vagy civil szervezetek részéről önként vállalt feladat egy-egy közszolgáltatás működtetése. Oka lehet szervezeti misszió, a közösség vagy az érintett célcsoport iránti elköteleződés. Az átalakítási folyamat során arra kell kiemelt figyelmet fordítani, hogy összhangban legyen a szervezeti céllal, és misszióval.</p> <p>Az állami és önkormányzati szerveknek ellátási kötelezettsége a közszolgáltatások működtetése. A döntéshozók részéről nincs személyes érintettség, motiváció. Fontos megtalálni azt a kulcsembert a döntéshozók között, aki az ügy melletti elköteleződésével tudja segíteni a folyamatot.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • folyamatos tájékoztatás a folyamat alakulásáról • programok közösségi tervezése
Civil szervezetek (egyház)	<p>Közösségi ügyekben való aktív közreműködés.</p> <p>Partneri együttműködés közös programok és adományok szervezésében és lebonyolításában.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • szakmai műhely • közös tervezés



Szereplők	Szerepek	Bevonás módszerek
Települési intézmények	<p>A településen működő intézményeket két csoportba tudjuk osztani. Az első csoportba sorolhatjuk a hasonló szolgáltatást nyújtó egyházi és civil szervezeteket. A második csoportba tartozik minden más önkormányzati, civil és egyházi intézmény.</p> <ul style="list-style-type: none"> Az első csoport tagjai szakmai tapasztalataival a célcsoporttal kapcsolatos információkkal és javaslatokkal tudja segíteni a folyamatot. Az együttműködés fő célja kölcsönös tanulás és tudás megosztás. A második csoportba tartozó intézmények körében partneri együttműködések alakulhatnak ki közös programok szervezésével. Valamint kölcsönös együttműködés alakulhat ki a szolgáltatások közvetítésében, és kommunikációjában. 	<ul style="list-style-type: none"> • folyamatos tájékoztatás a folyamat alakulásáról • szakmai műhely
Tanácsadó Testület	<p>Ez egy 12 főből álló csoport, ahol a folyamatban érintett minden szereplő képviselteti magát. Ez a csoport közösségfejlesztési alappal, szemlélettel rendelkezik, mélyebben rálát a folyamatra. Fontos a csoport felkészítése, hogy információkkal és tudásukkal segíteni tudják az átalakulási folyamatot, és a közösségi működés fenntartásában is szerepe lehet.</p> <p>A tagok kiválasztására az intézmény dolgozói és az idősek nappali ellátását igénybe vevők tesznek javaslatot. A Testület javaslatot tesz, véleményez és kontrollál a szolgáltatás működésével kapcsolatban.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • szakmai műhely • közösségi tanulás • közös tervezés



2.

A cselekvés lépései

2.1.

Mire figyelünk egy intézmény átalakításakor

A változást akarni kell. A nagyecsedei szociális intézmény idősek nappali ellátásának közösségi működésűvé alakításához az intézmény vezetőjének és az intézményben dolgozóknak az akarata és elhatározása mindenképp kell. E mellett fontos, hogy az intézmény szolgáltatását igénybe vevők, jelen esetben az idősklubot használó idősek emberek is partnerek legyenek az átalakításban, hisz a közösségi működéshez tőlük is másfajta hozzáállásra, mélyebb és elkötelezettebb egyéni és közösségi vállalkozásokra van szükség. Az intézmény fenntartói jelen esetben a települési önkormányzatok, akiknek a jóváhagyása, a támogatása szintén elengedhetetlen. Ahhoz, hogy ezt a fenntartói támogatást megkapja az intézmény fontos arra figyelni, hogy az önkormányzati testületek tagjai értsék a folyamatot, és lássák, hogy a végére mi fog történni, mi fog másképp történni az idősek nappali ellátásában.

Általában azt gondolják, ha az intézmény vezetője érti és akarja a változást az már elegendő. Ez azonban nincs így, ha az intézményben dolgozó munkatársaknak nincs megfelelő tudása, információja és előzetes tapasztalata nem fogja támogatni az átalakítási folyamatot. Nem elegendő egy nyitott intézményvezető, mert akkor nem egy demokratikus folyamat során történik még a változás, hanem a vezető parancsára. Ez pedig teljesen ellentmond a közösségi alapú működésnek, és olyan mintát mutat, ami kizárja azt, hogy valóban közösségivé váljon a szolgáltatás.

Ezért nagyon fontos, hogy legyen közösségfejlesztési tudása, közösségi szemlélete az intézmény vezetőjének, az intézményben dolgozóknak, valamint a szolgáltatást igénybe vevőknek. Nagyecseden az intézményvezetőnek és az intézmény munkatársai jelentős részének vannak közösségi munka tapasztalatai, amelyet korábbi fejlesztési projektek megvalósítása során szereztek. A gyakorlati munka mellett többen vettek részt közösségfejlesztéssel foglalkozó képzésen is, így a tapasztalati tanulást kiegészítette tudatos, a közösségi munkára fókuszáló elméleti tanulás is. Az idősklub tagjai azonban nem rendelkeztek semmilyen közösségi működéssel, közösségfejlesztéssel kapcsolatos információkkal, tudásokkal, tapasztalatokkal. Ezért a közösségi beszélgetések folyamatában külön figyelmet kapott a tanulás a közösségfejlesztésről.

Az egyik kulcsa a közösségi alapú működésnek az egyenrangú partneri viszony kialakítása. Nemcsak beszéltünk erről Nagyecseden, hanem mi magunk is így viszonyul-

tunk a tanulási alkalmak, a közösségi beszélgetések és tervezések, a szakmai műhelyek során. Ezt azonban nem mindenki tudta egyből értelmezni és legfőképpen elfogadni, és beépíteni a saját maga viszonyaiba, élet-helyzeteibe és a hozzánk fűződő kapcsolatába.

Elengedhetetlenül szükséges fejlesztő, fejlesztői szemlélettel, attitűddel rendelkező szakember az átalakítási folyamathoz. Nem elegendő a segítői viszonyulás, hisz a kapcsolatok, a bizalom az önbizalom építéséhez, az együttműködések és a helyi nyilvánosság szervezéséhez, a részvétel növeléséhez fejlesztői beállítottság kell.

Ha szóba kerül a közösségi munka, a közösségi működés az intézmények egyből az önkéntességre, önkéntesek bevonására gondolnak, és az e területen szerzett tapasztalataikat, gyakorlataikat mutatják be. A közösségi alapú működés azonban túllép az intézményi önkéntes programokon, hisz nem csupán külső erőforrás bevonását jelenti, hanem szemléletmódot, és egy a megszokottól eltérő viszonyulást. Ezt minden esetben a folyamat során fókuszba kell állítani, beszélni kell róla elemezve és megértve a különbözőségeket. Csak így tudnak az intézmények nyitottan és értően fordulni a közösségi alapú működéshez.

Ki kell alakítani azokat a csatornákat, amelyeken keresztül a kommunikáció zajlik az átalakítási folyamatról. Fontos, hogy ez ne csupán egyoldalú információ átadás legyen, hanem oda-vissza működő nyilvánossági platformok. Ezeket keresztül válik a közbeszéd témájává a munka, ismerik meg a településen élők azokat a helyzeteket,

amelyekhez kapcsolódni tudnak, amelyhez az intézmény várja a részvételüket. E mellett ez a csatorna biztosítja azt a felületet is, amelyen keresztül hozzájárulhatnak tudásukkal, elképzelésükkel és erőforrásaikkal az intézmény átalakításához a helyi emberek.

2.2. A lépések meghatározása

2.2.1. A közösségi működésre való felkészítés

Az intézmény átalakítási folyamat első lépése a közösségi munkában részt vevők kiválasztása volt. Három csoport került megjelölésre az intézményben dolgozó szakemberek, az idősek nappali ellátását igénybe vevő idősek, valamint a lakosság (az intézmény dolgozói által megnevezett kulcsemberek). Az idő rövidsége miatt egyszerre folyt a munka mindhárom szintén. Az eltérő bemeneti kompetenciák miatt a folyamatok nem tudtak egyforma ütemben haladni.

A második lépés az együtt gondolkodás színterének megteremtése volt. Mindhárom csoport havi szinten találkozott. A szakmai műhelyeken a résztvevők megismerték a közösségi működés alapjait. Közös tanulási folyamat keretében külön, külön történt a felkészítés arra, hogy mindenki ugyanazt értse a fogalmakon. Ezek a szakmai műhelyek adtak teret a helyzetfeltárára, annak elemzésére, a cél és jövőkép megfogalmazására is.

A harmadik lépés az átalakítási folyamat kulcsembereinek kiválasztása minden szintén. A jól kiválasztott és megfelelő gyakorlati felkészítésben részesülő kulcsemberek lesznek az átalakítási folyamat „motorjai”. A gyakorlati felkészítésre több módszer is alkalmas mint: a jó gyakorlatok megismerése (hazai nemzetközi), gyakorlat orientált képzés, tanulmányút. Fontos, hogy a felkészítés minél szélesebb körben valósuljon meg. A felkészítő szakaszban lehetősége volt mindhárom csoportból egy-egy főnek egy prágai tanulmányúton részt venni. A tanulmányúton egy három napos képzés keretében az *Open Recovery Methodology* módszer került ismertetésre a Recovery College alapelveinek a közösségi pszichiátriai ellátásban való gyakorlati alkalmazásán keresztül. A tanulmányút tapasztalatai és a helyi tevékenységben érzékelhető hatása alapján elmondható, hogy jó gyakorlatok megismerése megfoghatóbbá, érthetőbbé teszi a folyamatot, inspirál, és cselekvésre készítet.

2.2.2. Cselekvési terv készítése, közösségi tervezés

A cselekvési terv a közösségi beszélgetések, közösségi tervezések, szakmai műhelyek eredményeire épül. A terv nemcsak az intézményi szolgáltatást igénybe vevők szükségleteit és az intézményi szolgáltatásokra vonatkozó elképzeléseit tartalmazza. Hanem tartalmazza azokat a lépéseket is, amelyek megvalósításában, az intézmény munkatársai mellett a szolgáltatást igénybe vevő idősek is aktív szerepet vállalnak. Ehhez arra van szükség, hogy a szolgáltatást igénybe vevők partnerként tudjanak együtt gondolkodni és dolgozni az intézmény munka-

társai mellett, az önkormányzattal, intézményeivel, szakmai és civil szervezetekkel és a gazdasági élet szereplőivel is. A cselekvési terv megvalósítása során szükséges a folyamat rendszeres felülvizsgálata. A felülvizsgálat célja a cselekvési terv ütemezésének nyomon követése, és a terv folyamatos aktualizálása a környezeti változásokhoz és az idős emberek szükségleteihez igazodóan. A cselekvési terv megvalósítása során mindvégig a közösségi munka módszereit kívánjuk alkalmazni, hogy a folyamat során a szolgáltatást igénybe vevők képessé váljanak helyi és saját igényeik megismerésére, a szükségletek feltárására, valamint maguk keressék meg a válaszokat azok megoldására.

2.2.3 Települési közösség bevonása nyílt napok

A település lakosságának megszólítása több célt szolgál. Az intézmény ismertségének, beágyazódásának javítása, kihasználtságának növelése, valamint a lakosság különböző korosztályainak megszólításával azon kulcsemberek megtalálása, akik szívesen részt vesznek a közös munkában.

A város 65 év feletti lakosságával interjúk készülnek, azzal a céllal, hogy megszólítsa, aktivizálja, bevonja az érintett korosztályt, valamint növekedjen az intézményi szolgáltatás kihasználása. Ezeknek az interjúknak, beszélgetéseknek az elkészítésébe bekapcsolódnak a nappali szolgáltatást igénybe vevők is. Az interjúk során feltárára kerülnek az intézményi szolgáltatáson kívüli idős emberek igényei, szükségletei, ami segíti a szolgáltatás hatékonyságának javítását. Valamint az

interjúk alkalmával megismerhetik a város idős lakói az intézmény szolgáltatásait.

Az intézmény szolgáltatásainak szélesebb körű megismertetésére nyílt napok kerülnek megszervezésre. A nyílt napok 3 csoportot szólítanak meg:

- a 65 év feletti városlakókat;
- a szolgáltatást igénybe vevők családtagjait, barátait;
- a város aktív korú és fiatal lakosságát.

Az idősebb és a fiatalabb generációk közötti szakadék áthidalása, a generációs szolidaritás elmélyítését célozza a város lakossága részére szervezendő nyílt nap, amely keretében fogvatékkal élőket támogató közösségi akció valósul meg. Ezen kívül a primer prevenció szempontjából nagyon fontos, hogy a nyugdíj előtt álló generációkat meg tudják szólítani, be tudják vonni a szolgáltatásba, illetve az aktív idősödés lehetőségét ne csak 65 éves kor felett ismerjék meg a lakosok, hanem korábban, és ennek megfelelően tudják a megszerzett tudást beépíteni mindennapjaikba.

A városban élő gyermekek elérése a gyermek intézményekkel való együttműködés keretében történik. A kapcsolattartás erősítése céljából a kapcsolódási pontok keresésére irányuló szakmai műhely kerül megszervezésre. Az intézményi kommunikáció javítása céljából kommunikációs terv is készül. Az átalakítási folyamat során kiemelten fontos a közösségi kommunikáció, az érintettek folyamatos tájékoztatása. Kiemelt cél, hogy az aktuális információk naprakészen elérhetővé váljanak az érintettek, az érdekeltek számára. Továbbá a szolgáltatásfejlesztési

folyamat eredményeit minél szélesebb körben ismertté tenni. A hatékony kommunikáció érdekében a helyi nyilvánosság több szinten zajlik.

Egyik eszköze a közösségi beszélgetések a részvételi fórumok rendszeres időközönkénti megtartása. Itt az érintetteknek személyesen is lehetőségük van a vélemények, gondolatok, ötletek elmondására, az értelmes viták folytatására.

Az intézmény facebook oldala, és a negyedévente megjelenő *Ecsedi Hírmondó* főleg kifelé az intézményen kívülre történő folyamatos tájékoztatásra ad lehetőséget. Alkalmask az aktuális információk megjelenítésére, valamint az eredmények ismertté tételében is segítséget nyújtanak.

2.2.4. Értékteremtés – az intézményi szolgáltatást igénybevevő idős emberek erőforrásainak feltárása és mozgósítása

A szolgáltatást igénybe vevők egyéni és a közösségi aktivitásának erősítését célozza a személyes erőforrások feltárása. A közösségi beszélgetések során felszínre kerülnek az egyéni képességek, tapasztalatok, az évek során megszerzett hozzáértés, tudás, amelyek köré akár foglalkozások is szervezhetők. Ezek egy része olyan tárgyi vagy szellemi tudást, kiemelt hagyományt, kulturális értéket képvisel, hogy települési szintű bemutatást igényel. Lehetséges témakörök: népi kismesterségek, receptek, gasztronómia, állattartás, háztáji gazdálkodás tevékenységei, népi játékok, népi énekek, mesék stb.

A különböző foglalkozások során rejtett értékek kerülnek felszínre, amelyek egyben nyilvánosságot is kapnak. A speciális tapasztalattal, tudással rendelkezők a figyelem középpontjába kerülnek, ami egyfajta elismerés és megbecsülés.

A szolgáltatást igénybe vevők tudása köré szerveződő foglalkozások színesítik és bővítik az intézmény szolgáltatási körét.

2.2.5. Közösségi folyamat biztosítása

Az intézmény átalakítási folyamat szakmai hátterét a Közösségfejlesztők Egyesülete biztosítja aktív közösségfejlesztői jelenléttel. Az egyesület szakmai iránymutatással tud hozzájárulni a helyi működéshez, és a cselekvési tervben megfogalmazott tevékenységek végrehajtásához, a kitűzött célok eléréséhez. A közösségfejlesztési folyamat elsősorban a Nagyecsed Nappali szolgáltatásnak a közösségi kezdeményező és cselekvőképességének fejlesztését jelenti. A folyamatban kulcsszerepe van a szolgáltatást igénybe vevőknek, a szakfeladat munkatársainak és a közösségfejlesztőnek is. A szolgáltatásfejlesztési folyamat sikeressége nagymértékben függ az intézményi nyitottságtól, a szolgáltatást igénybe vevők együttműködési készségétől, és minden olyan személytől, akik a helyi szükségletek alakításában, feltárásában, megfogalmazásában, a közösségi erőforrások megerősítésében támogató szerepet töltenek be. A közös tervezési munkában és a tevékenységek megvalósításában való együttműködéssel, valamint a jövőkép formálásával, az erőforrások jobb kihasználásával valósul meg az intézményi szolgáltatás fejlesztése.

A későbbiekben ezt a támogató szerepet a megfelelően felkészített tanácsadó testület át tudja venni, ezzel ön-működővé válik a folyamat.

2.2.6. Co-creation – közösség alapú szolgáltatás működtetése

Az intézmény átalakítása akkor válhat sikeressé, ha *co-creation* – közös alkotás módszertana az idős emberek nappali ellátásának mindennapi működésébe beágyazódásra kerül. *„A közös alkotás folyamatában már nem a szolgáltató által dominált, felülről lefelé vezényelt tervezési folyamat teremti új értéket, hanem a felhasználó és a szolgáltató közötti állandó dinamikus interakció eredményeként jön létre a szolgáltatás, amelynek kontextusa átfogja a szolgáltatás felhasználójának szélesebb életp tapasztalatait. A közös alkotás folyamatában a felhasználók nem az igényeik által motivált választásokkal vannak jelen (deficit-based approach), hanem magának a folyamatnak az a kiindulópontja, hogy a felhasználónak értékes javai (assets) és erősségei (strengths) vannak, amellyel hozzájárul a közös alkotáshoz”* (Baron et al. 2019; Fox et al. 2019; Fox et al. 2020).¹¹

Közösségi tervezési folyamat keretében kell elkészülnie, illetve aktualizálnia a szakmai programnak és házi-rendnek az idős emberek nappali ellátásának vonatkozásában, amelyben közösen kerülnek kidolgozásra a működést meghatározó kritériumok, alapszabályok.

¹¹ Co-Creation a közszolgáltatások modernizációjában szerk: Csoba Judit és Sipos Flórián Debrecen, 2021. 18. o. Csoba-Sipos-Co-creation-a-közszolgáltatások-modernizációjában.pdf (eselyfk.hu)

Fontos, hogy a szolgáltatás ne csak az egyéni és helyi közösségi szükségletekre fókuszáljon, hanem az egyéni és közösségi erőforrásokra is építsen.

Megfelelő teret és lehetőséget kell biztosítani az egyéni képességek, értékek kibontakozásához. Erősíteni kell a szolgáltatást igénybe vevők egyéni és közösségi aktivitását, ami elérhető közösségi kezdeményezések, programok megvalósításával, egyéni értékek bemutatásával. (kiállítás, foglalkozás, bemutató formájában).

A közösségi munkamód alkalmazása a mindennapi munkavégzésben lehetővé teszi, hogy a szervezési feladatokat az azokat vállalók spontán és szervezett módon is megosszák egymással. A közös tervezés és megvalósítás új tapasztalatokhoz és sikerélményhez juttatja a csapat tagjait. Ugyanakkor meg kell teremteni a közösségi aktivitás nyilvános elismerésnek formáját is.

Fontos a szolgáltatást nyújtó szakemberek szakmai kompetenciájának fejlesztése. Képesé kell válni a napi ellátás munkatársainak az új típusú munkafolyamat feladatainak ellátására is: a gyakorlati megvalósulás elősegítésére; az érdeklődés fenntartására; a folyamatos nyilvános kommunikáció feltételeinek biztosítására; a közösségi alkalmak megszerveződésének elősegítésére; a közös szándékok nyilvánosságra hozására; az intézményközi, és a helyi kapcsolat rendszerrel való kapcsolattartás ápolására; kapcsolatok bővítésére; a szakmai kompetencia fejlesztését szolgáló tudás, tapasztalat bővítésre; a tevékenység dokumentálására; az együttműködő partnerek és a fenntartó tájékoztatására.



