



# Esettanulmány

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



*„Tegyük értéké az időseket Nagyecsedben”*



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:**

Nagy Éva, Dr. Vajda Kinga, Farkas Gabriella, Fodorné Papp Ilona,  
Molnár Aranka

**Együttműködő alkotótársak:**

a Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ idős nappali  
ellátásának igénybe vevői és dolgozói

**2023**

**Tördelés:**

Vilimi Kata

# Bevezetés

A **Közösségfejlesztők Egyesülete** a 2010-es évek elejétől foglalkozik a közszolgáltatások fejlesztésének a lehetőségeivel. Az első ilyen fókuszú program a „*Közösségi felzárkóztatás a mélyszegénységben élők integrációjáért program*”<sup>1</sup>, volt, amelyben az önszerveződés és a szakmaközi együttműködések kialakításának támogatásával foglalkozott a leghátrányosabb helyzetű kistérségekben a közszolgáltatások elérhetőségének javítása érdekében. A 2014-2016 között megvalósított „*Közösségi szolgáltatás – közösségi működtetés kistélepléseken*”<sup>2</sup> projekt fókuszában a civil szervezetek által kínált szolgáltatások közösségi alapokra helyezése, közösségi jellegének erősítése volt. A közösségi alapú működés fogalmi megalapozására a „*Közösség alapú szolgáltatások fejlesztése és a szakellátással való összekapcsolása kistélepléseken*” elnevezésű projektben<sup>3</sup> került sor, melynek eredményeire több szempontból is épít a jelenlegi program, meghatározó módszertani előzményként tekintünk rá. Ebben kerültek lefektetésre a közösségi alapú szolgáltatások bevezetésének, illetve a meglévő szolgáltatások átalakításának elméleti alapjai, keretei, a gyakorlati megvalósítás elindításához szükséges főbb lépések.

A közszolgáltatások átalakítására, közösségivé tételére irányuló „*Open to your communities*” Erasmus+ projektben

1 kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2014/TAMOP513\_kozfejl\_modszertani\_melyszegeny.pdf

2 Közösségi szolgáltatás – közösségi működtetés kistélepléseken. A Közösségfejlesztők Egyesülete NCTA programjának 33 hónapja – Parola Folyóirat (kofe.hu)

3 Kiemelt program – Közösségfejlesztők egyesülete (kofe.hu)

egy cseh és egy lengyel szervezettel partnerségben arra keressük a válaszokat, hogy a közösségi alapú megoldások bevezetésében, alkalmazásában a közszolgáltatásoknak, a közintézményeknek a gyakorlatban milyen lehetőségeik vannak, illetve a helyi lakosok, valamint a szolgáltatások igénybe vevői hogyan válhatnak tényleges partnereivé és alakítóivá a helyi szolgáltatások működtetésének. A Közösségfejlesztők Egyesülete által koordinált projekt nemzetközi projekt partnerei a mentális problémákkal élők felépülését támogató, prágai **Mental Health Care Development (CMHCD)**, valamint a helyi cselekvések fejlesztésében élen járó varsói **Community Activity Centre (CAL)**.

A Közösségfejlesztők Egyesületének hazai partnere a **Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ**. A projekt keretében az intézményben működő idősök nappali ellátásának átalakítására, működésének közösségi alapúvá tételére teszünk kísérletet, mely tapasztalat a későbbiek során hozzájárulhat más hasonló szolgáltatások közösségi alapú működtetésének tervezéséhez és lebonyolításához.

A közösségfejlesztés szakmai diskurzusában elsőként közösségi szolgáltatásokról, aztán közösségi alapú szolgáltatásokról beszéltek, majd 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.

A közösségi módon működő és működtetett „*szolgáltatás 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.*”<sup>4</sup>

A közösségi alapú működéssel a közszolgáltatásokat nyújtó intézmények nagyobb eséllyel képesek a helyi lakosság és közösségek valós igényeihez és változó szükségleteihez jobban illeszkedő szolgáltatásokat nyújtani, azáltal, hogy működésük ki vagy átalakításába aktívan bevonják a szolgáltatás igénybe vevőit és a település lakóit is.

Esettanulmányunkban a Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ idős nappali ellátásának átalakításához kapcsolódó tervezési folyamat, pontosabban a 2022. április és 2023. február között megvalósuló „terepmunka”, valamint az azt meghatározó fontosabb körülmények, szempontok kerültek részletesebb leírásra és elemzésre. Ehhez szervesen kapcsolódva az elkészített cselekvési terv azokat a lépéseket tartalmazza és foglalja folyamatba, melyek a közösségi alapú működés bevezetéséhez szükségesek, emellett kitér az átalakítási folyamat potenciális szereplőire, szerepeikre, illetve bevonásuk módszereire is.

4 Gyenes Zsuzsa (2020) Közösségek szolgálatában – kistélepléseken, Közösségfejlesztők Egyesülete, 2020, 17-20. o., e-tanulmánykotet\_final.pdf (kofe.hu)

„A Közösségfejlesztők Egyesülete folyamatosan az értékeink mentén dolgozik, de ezeket az értékeket magától értetődőnek tekintjük, és nem vitatjuk meg/kérdőjelezzük meg őket az adott közösséggel. Mindent közösségi alapon teszünk, kivéve ezt a kezdeti lépést. A személyiségünkön keresztül hozzuk őket, és elfogadjuk őket, de nem egy közös folyamatban hozzuk létre. Hasonlóképpen a szociális gondozásban is: alapelveket használunk, de ezeket nem együtt alkotjuk meg, és ezek kialakításakor a szociális gondozás szempontjai nagyobb hangsúlyt és figyelmet kapnak, mint az együttgondolkodás.”

# 1. A fejlesztési folyamat megvalósításának helyszíne

A gyakorlati megvalósítás, illetve a közösségi alapú működéshez vezető lépéseket megelőző tevékenységek, az ún. terepmunka bemutatását megelőzően elengedhetetlen röviden képet adni a jelenlegi pilot programban érintett településről. Ennek segítségével könnyebben kontextusba helyezhető a nagyecsedei intézményben zajló átalakítási folyamat.

## 1.1. A település bemutatása

Nagyecsed Magyarország egyik legelmaradottabb részében, az Észak-Alföldi régióban fekszik. A szegénység és társadalmi kirekesztődés kockázatának kitettek arányát tekintve az észak-alföldi régió 2021-ben a harmadik legrosszabb eredményeket produkáló régió volt az or-

szágban (az itt élők 25,4%-a érintett) minimális lemaradással a második helyen található észak-magyarországi régió után<sup>5</sup>. Lakossága 2023. január 1-én 6 227 fő volt.<sup>6</sup> Nagyecsed népességszáma az 1990-es évek elejének átmeneti javulását követően újra gyorsan csökken, különösen aggasztó, hogy a település az elmúlt évtizedben elvesztette a lakosságának 5%-át, évente átlagosan 50 főt. A településre jellemző népességcsökkenés több tényezőből fakad, egyrészt a születések és halálozások, másrészt a migráció negatív egyenlegéből. Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyében az öregedési index, vagyis a 14 év alatti népességre jutó időskorúak (65 év feletti) aránya 112,6% a 2022-es adatok szerint, ami a vármegye népességének fokozatos elöregedését vetíti elő.<sup>7</sup>

A város 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.

<sup>5</sup> Központi Statisztikai Hivatal (2023). A szegénység vagy társadalmi kirekesztődés kockázatának kitettek aránya régió és településtípus szerint (előzetes adat). Forrás: [www.ksh.hu/stadat\\_files/ele/ele0038.html](http://www.ksh.hu/stadat_files/ele/ele0038.html) (Letöltve: 2023.04.24)

<sup>6</sup> Forrás: [nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=kozerdeku](http://nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=kozerdeku)

<sup>7</sup> KSH forrás: [www.ksh.hu/stadat\\_files/nep/hu/nep0038.html](http://www.ksh.hu/stadat_files/nep/hu/nep0038.html)

A lakosság összetételét tekintve jelentős a cigány lakosok száma, az összlakosságot tekintve 20%-ot meghaladó<sup>8</sup>, akiknek a többsége mélyszegénységben él, szegregált területeken.

Az Önkormányzat a kötelező szociális és gyermekvédelmi alapellátási feladatokat Önkormányzati Társulás keretében működtetett intézmények útján biztosítja. A Szatmári Kistérségi Területi Bölcsőde Társulás keretében Nagyecsed székelyhely 50 férőhelyes bölcsőde működik. A társulás fenntartásában működtetett Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ biztosítja a kötelező szociális alapszolgáltatási feladatokat (szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása), valamint a család- és gyermekjóléti szolgáltatást a településen. (Emellett az intézmény ököritófülpösi telephelyén az Ököritófülpösön és Rápolton élők részére biztosítja a szociális étkeztetést és idősek nappali ellátását.) Az önkormányzati szolgáltató mellett házi segítségnyújtást három egyházi szolgáltató (görögkatolikus, református, baptista) is biztosít a településen. A géberjéni „Jó s Jól” Egyesület a Nagyecseden élők részére is biztosítja a fogyatékos személyek és pszichiátriai betegek nappali ellátását és a támogató szolgáltatást A szenvedélybeteg személyek részére elérhető nappali ellátás a Baptista Szeretetszolgálat fenntartásában működik. A település közművelődési, nevelési-oktatási intézményei: óvoda három telephellyel, egy általános iskola két telephely-

<sup>8</sup> Tar F & Dr. Hajnal B. (2014). Nemzetiségek Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében különös tekintettel a romákra, Területi Statisztika, 54(5), pp. 500.

lyel és egy református gimnázium. A Városi Művelődési Ház és Könyvtár biztosítja a lehetőséget a művelődésre, szórakozásra, sportra. Nagyecsedben a lakosság egészségügyi alapellátása jónak mondható (felnőtt háziorvosi ellátás 3 körzetben működik, emellett van fogorvosi ellátás, védőnői szolgálat). Nincs helyi közösségi közlekedés a településen, a helyközi járat ritka és csak a főutcán közlekedik. A településen belüli nagy távolságok akadályozzák az idős embereket az önellátásban (ügyeik önálló intézésében, szolgáltatások igénybe vételében), kulturális, közösségi igényeik, szükségleteik kielégítésben.

## 1.2. A Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ

A Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ ellátási területébe 3 település tartozik, amelyek állandó lakosainak száma 8680 fő. A lakosság 20 százaléka a 60. életévét betöltötte. Magas a településeken az egyedül élő 75 életévét betöltött emberek száma, akik koruk és egészségi állapotuk miatt önellátásra csak részben képesek. Jellemzően a fizikai állóképességük romlik, a szűkülő lehetőségek, a magány, a társtalanság érzése pedig meghatározza a lelki életüket. Sok esetben a családtagok távol élnek, nem tudják személyesen támogatni a szülőket, valamint a nyugdíjkorhatár emelkedése is korlátozza a családon belüli gondoskodás lehetőségét. Ebből adódóan megváltoznak a szolgáltatási igények: felmerül például a megszokott esti szükségle-

tek kielégítése iránti igény, a segítségnyújtás pl.: vacsora, gyógyszer beadás, lefektetés körül. A munkanapokon jelentkező szükségletek hétvégén is fennállnak és kielégíthetetlenek. Az alacsony jövedelmek miatt a piaci alapú szolgáltatások nem életképesek a településen. Esetenként még a közszolgáltatások térítési díját sem tudják megfizetni az érintettek.

Az idős nappali ellátás szolgáltatás célja az idős emberek életkörülményeinek javítása, harmonikus életvitelének megteremtése, egyedüllétének feloldása, valamint a télen járó káros hatások megszüntetése, személyes szükségleteik kielégítése. A közösségi fejlesztés<sup>9</sup> részeként valósul meg az inaktív idős emberek bevonása a közösségi életbe. Fontos, hogy az idős emberek érezzék, hogy hasznos állampolgárai a társadalomnak. A klub olyan életteret ad az egyedül élő, magányos embereknek, ahol újra barátra, együtt érző társakra lelhetnek. A nappali ellátás keretében széles körű szolgáltatásokat biztosítanak a szolgáltatást igénybe vevők részére. A folyamatos személyes felügyelet mellett tanácsadás keretében egyéni segítő beszélgetésre van lehetőség. Egyéni képességek, készségek szinten tartását, fejlesztését, a rendszeres kézműves foglalkozásokkal biztosítják (szabászat, hímezés, kereszteszemes terítő készítése, jelmez-

<sup>9</sup> A közösségi fejlesztés a nappali ellátás jogszabályban meghatározott szolgáltatási eleme. A közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg. (1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 2 §. 1m) pontja alapján)

készítés, horgolás, gyöngyfűzés). A gondozási tevékenység (alapápolási feladatok, gyógyszeríratás, kiadagolás) mellett háztartást pótló segítségnyújtást is végeznek. (Mosást, vasalást, egyszerűbb ruhajavítást, foltozását, gombfelvarrást.) Igény esetén bevásárlást, gyógyszerkiváltást is biztosítanak. Segítik a szolgáltatás igénybe vevőit a hivatalos ügyek intézésében, a háziorvosokkal, kezelő orvosokkal való kapcsolattartásban, illetve közreműködnek a vizsgálatokhoz való hozzájutásban és időpontkérésben. A társas kapcsolatokat erősítik a közösségi programok, a biblia kör, társasjáték, közös főzés, és az ünnepi alkalmak (születésnap, farsang, nőnap, húsvét, anyák napja, idősek világnapja, karácsony).

A szolgáltatás munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30 óráig, pénteken 8.00-14.00 óráig vehető igénybe. A szolgáltatás térítésmentes, a felvétel személyes jelentkezés alapján történik. A klub létszáma 41 fő, kihasználtsága az elmúlt évben 35%-os volt, a 2019. évhez képest 60%-os csökkenést mutat, melynek oka a COVID 19 járványügyi vészhelyzet korlátozó intézkedései voltak. A klubtagok nemenként megoszlásában jelentős eltérés mutatkozott, 41 fő regisztrált klubtagból 10 fő férfi, és 31 fő nő, mely alapvetően idomul az országos statisztikához<sup>10</sup>. A szolgáltatásra jogosultak 56%-a 70 év feletti, ebből 6 fő a 80. életévét is betöltötte.

Az intézmény a közösségi alapú szolgáltatásfejlesztéssel a nappali ellátás hatékonyabb működését szeretné el-

<sup>10</sup> Központi Statisztikai Hivatal (2023). Szociális Statisztikai Évkönyv 2021. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest

érni. A fejlesztés átfogó céljaként a város lakossága számára hosszú távon fenntartható, magasabb minőségű szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítását tűzték ki, a társadalmi felelősségvállalás és az összefogás erősítésével „Értékké tenni az időseket Nagyecseden”.

## 2. Az elgondolástól a megvalósulásig, azaz, ami a gyakorlatban történt

Három szinten kezdtük meg a munkát, a szolgáltatást igénybe vevő idős emberekkel, az intézményben dolgozó szakemberekkel, valamint helyi lakosokkal (az intézmény munkatársai által megnevezett „kulcsemberek”), később megszólítottuk a településen működő szolgáltató szervezetek szakembereit is. Úgy gondoltuk fontos, hogy először külön-külön csoportokban gondolkodjanak az érintettek a településről, az idősek helyzetéről, a szolgáltatásról, és ezután következhet a közös tervezés.

**„Rájöttünk, hogy mennyire fontos az erőforrásokra és a személyes erősségekre összpontosítani; ezeket tovább kell fejleszteni és ki kell használni, hogy új programokat és szolgáltatásokat lehessen indítani.”**

**„Azt hittem, hogy az idős embereket lehetetlen kimozdítani a komfortzónájukból, de most úgy gondolom, hogy igen, csak meg kell találnunk a megfelelő módszereket. Megértettem, hogy amellyel, hogy nyugdíjas vagyok, még mindig értékes ember lehetek, és értékes dolgokat tudok nyújtani a közösségemnek.”**

Azt követően részt vetünk a cseh partnerünk által tartott képzésen az idősek, a munkatársak és a helyi lakosok képviselőjével közösen, ahol megismerkedtünk a *co-creation*, a közös alkotás módszerével, melynek „az a lényege hogy a szolgáltatás szervezői, megvalósítói és felhasználói együttműködnek a kezdeményezésben, a tervezésben, a folyamatok szervezésében, a megvalósításban, és az eredmények értékelésében egyaránt.”<sup>11</sup> Az itt szerzett tapasztalatok, inspirációk új megközelítéseket hoztak a munkába.

<sup>11</sup> A közös alkotás ereje – Valós helyi igényekre és kollektív preferenciákra épülő új közszolgáltatási forma létrehozása – Parola Folyóirat (kofe.hu)



A bemutatásra kerülő folyamatban láthatóvá válik, hogy az elképzeléseinket, terveinket változtatnunk kellett. Ez egyrészt annak köszönhető, hogy ilyen jellegű, a szolgáltatásokat közösségi működésűvé alakító munkában nekünk sincs nagy gyakorlatunk, másrészt pedig mutatja azt a rugalmasságunkat, ami elengedhetetlen a közösségi munkában, hiszen mindent a terep, az ott megjelenő igények határoznak meg.

## 2.1.

### A közös tervezés a szolgáltatás igénybe vevőivel

Tele kíváncsisággal és némi izgalommal vágtunk neki az első találkozóznak. Az intézmény munkatársai ezt megelőzően már beszélgettek az idősekkel a szolgáltatás átalakításáról, az elképzelésekről, a tervezett közös műhelymunkákról. A bemutatkozásnál a Dixit kártyát használtuk, mindenki választott egy, az életére/aktuális élethelyzetére leginkább jellemző kártyalapot, és annak a segítségével mondott magáról néhány fontosnak tartott dolgot. Meglehetősen személyes és érzékletes/ szemléletes képzettársításokat hallhattunk, leginkább az időskorhoz/idősödéshez kapcsolódóan. Megdöbbenő volt számunkra, hogy mennyire nyitottan, őszintén és bizalmat szavazva beszéltek nekünk magukról.

A közös munkát a szolgáltatás elemzésével kezdtük, melyhez a World Café módszert használtuk. Négy asztalnál, a következő kérdések mentén elemeztük a szolgáltatást:

- Mi a jó a szolgáltatásban? Mi az értéke?
- Mi a rossz benne? Mi a probléma vele?
- Mit kellene rajta változtatni? Milyen lehetőségek vannak benne?
- Hogyan kellene rajta változtatni? Ők maguk (értsd szolgáltatást igénybe vevők) mivel tudnának ehhez a változáshoz hozzájárulni?

A műhelymunkában az intézmény, illetve a nappali ellátás munkatársai is részt vettek. Jelenlétük támogatást jelentett a beszélgetés bizalmasabb, fesztelenebb légkörének megteremtéséhez, az esetleges kommunikációs nehézségek áthidalásához (pl.: kommunikációs akadályozottság, személyiségből fakadó féltékenység, stb.). Másfelől kockázatot is a tekintetben, hogy az idősek mennyire fognak nyíltan megnyilatkozni a szolgáltatás problémáiról, a nehézségekről a szakemberek jelenlétében. Utóbbi nem igazolódt be, „*a minden jó úgy, ahogy van*” kijelentés mellett számos hiányosság is megfogalmazásra került a szolgáltatást illetően.

A nappali klub legfontosabb értékeként az fogalmazódott meg, hogy számukra ez egy olyan közösséget jelent, ahol szeretet, összetartozás, békesség, biztonság van, számíthatnak a bajban egymás segítségére, az intézménytől az ügyintézésben („*mindent elrendeznek nekünk*”), ezen kívül a fizikai, szellemi aktivitás, a feltöltődés, kikapcsolódás színtere is egyben.

Problémaként említették az intézménybe való eljutás nehézségét a buszjárat vagy más helyi szállítószerelés hiánya miatt (az intézmény a település szélén helyez-



Az első szakmai műhely az idősekkel

kedik el). Hiányosságként merült fel, hogy a művelődési ház által szervezett rendezvényeken nem, vagy csak korlátozottan tudnak részt venni az idősek, nem kapnak időben tájékoztatást a programokról. Több támogatásra lenne szükségük a szabadidős rendezvényekhez, illetve a kézműves tevékenységhez (például alapanyagok). Továbbá infrastrukturális fejlesztésnek (nyitott, fedett terasz), és a mindennapi tevékenységekhez szükséges eszközök (bogrács, üst, varrógép, stb.) beszerzésének igénye merült fel. A megjelölt nehézségek, illetve igénybevételt nehezítő tényezők egy másik, az aktív idősödés nappali ellátásban való megjelenését vizsgáló kutatás alapján dolgozói oldalon is megjelentek.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Vajda K. (2022). *Az aktív idősödés idősödés lehetőségei a hazai idősek nappali ellátásában*, Doktori disszertáció, Semmelweis Egyetem, Budapest

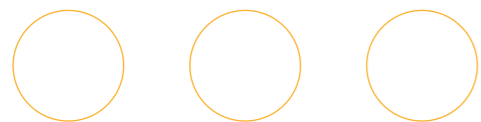
A változtatás szükségességének tekintetében megfogalmazódtak szolgáltatási deficitek, úgymint a közösségi közlekedés, illetve a szállítószerelés, a „munkaidőn kívül” és hétvégén is elérhető gondozási szolgáltatás hiánya. Felmerült emellett bentlakásos intézmény létrehozásának szükségessége az idősek számára, a helyben igénybe vehető ingyenes mozgásrehabilitációs szolgáltatás, gyógytorna; kirándulások szervezésének igénye. Lehetőséget jelentenének a helyi közösségi házban a fiatalokkal/gyerekekkel szervezett közös tevékenységek, programok, pl.: kézműves klubok, gasztronómia hagyományörzés. A kézműves tevékenységek alapanyag-szükségletének biztosításához meg lehetne keresni gyártó, illetve forgalmazó cégeket.

A „*Hogyan kellene változtatni?*” kérdés kapcsán az előzőekben említett problémákon, szükségleteken és igényeken túlmenően az fogalmazódott meg, hogy úgy érzik „*sok dolog kellene*”, de „*nem kapnak semmit a településtől*”, illetve hogy „*nincs semmi a településen, csak a heti templom*”. Több intézményen belüli és kívüli programra lenne igény.

Az idősek ellátásához kapcsolódóan felmerült ötletek/ igények konkretizálásával folytatódott a közös gondolkodás a szabadidős elfoglaltságokhoz, kézműves tevékenységekhez szükséges eszközöket, az intézményen belüli programokat, valamint az intézményen kívüli lehetőségeket, szolgáltatásokat gyűjtöttük össze. Azokat a szolgáltatási hiányokat, amelyekről úgy gondoltuk, hogy a településszintű megoldásuk jóval túlmutatnak a projekt keretein, illetve az intézmény kompetenciaha-

tárain (például: szállítószolgálat létrehozása), a felmerülő igények és lehetőségek konkretizálása során „félretettük”.

A közös gondolkodás eredményeként számos, a nappali klub életét színesítő ötlet, javaslat merült fel: különböző ismeretterjesztő előadások és tanulási alkalmak, rendszeres filmklubok, hagyományőrző délelőtti rendezése, kézműveskedés, új technikák megtanulása, kvízzjátékok, stb. Nemcsak olyan ötletek merültek fel, amelyeket az intézmény falain belül végezhetnek, hanem olyanok is, amelyekhez együtt közösen kell utazni másik településre, ilyenek például a szórakoztató, kulturális és szabadidős rendezvények, kirándulások, tapasztalatcsere látogatások más településen működő szolgáltatóknál, stb. A Nemzeti Kulturális Alap Közművelődés Kollégiuma ez idő tájt hirdetett pályázatot „Idősek klubja” tevékenységet Magyarországon ellátó szervezetek által megvalósításra kerülő közösségépítő kulturális programok támogatására. Az idősek és az intézményi munkatársak közösen gondolták át, hogy milyen tevékenységekre adják be a pályázatot. A közös gondolkodás, és ötletelés eredményei jó alapot szolgáltattak a pályázat elkészítéséhez.



## 2.2. Szakmai műhelyek az intézményi munkatársakkal

A szakemberekkel történő munka során abból indultunk ki, hogy előzetesen fontos azt feltérképezni, hogy kinek, milyen köze van a helyi közösséghez, milyen tudásaik, ismereteik vannak a közösségi alapú működéshez/megközelítéshez kapcsolódóan. A család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársai közül, a település felzárkóztatási, fejlesztési programjaiban való részvételük révén is többeknek van tapasztalatuk, tudásuk a közösségi munkamód szemléletét, eszközeit, módszereit illetően, a nappali klubban dolgozóknak viszont nincsenek ilyen jellegű jártasságaik. Így az első szakmai műhelyen a közösségi alapú szolgáltatások jellemzőit értelmeztük közösen, illetve a település közszolgáltatásait vettük górcső alá a tekintetben, hogy mennyire vannak jelen ezek a sajátosságok a működésükben.

Itt is megfogalmazódott, hogy vannak hiányzó, vagy nem elegendő kapacitással működő szociális szolgáltatások (pl.: fogyatékos személyek, demens személyek nappali ellátása), illetve a családgondozásra is nagyobb szükség lenne, de nincs meg az ehhez szükséges erőforrás. Az egészségügyi alapellátással szemben érzékelhető a legnagyobb elégedetlenség a lakosok részéről a településen, „nem jó a viszony egyéni szinteken, szívességek mentén működik” a szolgáltatás.

Fontos közösségi erőforrást jelenthet a helyi közösségben lévő kapcsolatok, „a településen mindenki ismer mindenkit”. Ugyanakkor az is megfogalmazódott a szakemberek részéről, hogy az „öngondoskodó képesség fejlesztése nehéz, általánosságban az egyéni érdekérvényesítő képesség szintje alacsony”.

Az idős nappali ellátással kapcsolatosan elhangzott legfontosabb megállapítások:

- Nem ismerik az emberek a szolgáltatást;
- „Mebélyegzést” jelent, ha valaki ide jár;
- Rugalmas programszervezéssel kellene a szolgáltatási tartalmat egyéni tevékenységekhez, igényekhez igazítani;
- Azzal is számolni kell, hogy más lesz az igény az „új” nyugdíjasoknál (aktívabb idősor, nem tudnak rájuk számítani a szülők pl.: gyermekfelügyeletben, stb.)

A szolgáltatásnyújtók és szolgáltatást igénybe vevők közötti egyenrangú partneri együttműködés kialakításának vonatkozásában fontos a munkatársak szerepeinek értelmezése, tudatosítása. Kiindulásként összevetettük a segítő/gondozó, azaz a gondozás minőségére fókuszáló és a szolgáltatást igénybevevők életminőségét középpontba helyező szolgáltatási modellekben jellemző támogató/fejlesztő munkamód, megközelítés ismérveit, illetve a leglényegesebb különbségeiket.<sup>13</sup> Az előbbiben a szolgáltatást igénybe vevő inkább passzív szerepben van, az adott probléma elhárítása van a fókuszban

<sup>13</sup> Intézmény Férőhely Kiváltási Terv Módszertani Útmutató, 2018, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., 32-33.o.

(egyéni esetkezelés), korrigáló jellegű, felmerül a „túl-gondozás” kockázata, sok esetben nincs is lehetőség az (egyéni) erőforrások feltárására. Az utóbbi esetben az „ellátott” aktív, együttműködő szerepben van, a szakembernek nagyobb tere van az ok-okozati összefüggések szélesebb körű feltárására, innovatív megoldásokra, személyes igényekre és erőforrásokra épül, szélesebb körű partnerségben dolgozik, a közösségi/társadalmi részvétel támogatása lényeges elem.

Mire van szükség a szakemberek részéről? Bátorságra és szemléletváltásra van szükség, hogy merjenek kilépni a komfortzónájukból. Időre a felkészüléshez, és ahhoz, hogy jobban megismerjék a település közösségeinek hagyományait, szükségleteit. Mire van szükség számukra? Ha vannak előttük jó példák vagy akár saját pozitív tapasztalatok is, akkor sokkal könnyebb változtatni. Nagyon fontosak a pozitív megerősítések és visszaigazolások mind intézményen belülről, mind intézményen kívülről. A külső fejlesztő szakemberektől elsősorban a közösségi munkamód módszereinek, eszközeinek megismertetésében, valamint tapasztalatok, gyakorlati példák megosztásában várnak támogatást, ötleteket a lakosság megszólítására, bevonására.



## 2.3.

### A helyi lakosság megszólítása

Az intézmény dolgozói átgondolták, hogy kik azok a településen élő emberek, akik nyitottak és elkötelezettek a település ügyei iránt (kulcsemberek). Ők kaptak közvetlenül meghívást a helyi lakosok számára szervezett fórumra. Emellett az intézmény közösségi média felületeit is igénybe vettük a meghívásra, az eseményről történő tájékoztatásra. A programra összesen nyolcan érkeztek az egész településről. A résztvevőket elmondásuk szerint leginkább a személyes megkeresés, szakmai és személyes érdeklődésük, érintettségük (idős, demens hozzátartozójuk van) szólította meg. A projektről, a tervezett szolgáltatásfejlesztésről történő tájékoztatást követően arról beszélgettünk velük, hogyan látják ők a településen élő idős személyek helyzetét, mire lenne szükség ahhoz, hogy „a közösség/település elfogadott és aktív tagjaivá váljanak az idősek” Nagyecsedben? Általános tapasztalat, hogy nehéz a település lakóinak megszólítása, ráadásul a COVID járvány is beszűkítette az emberek nyitottságát, „kiöregedtek azok az idősek, akik korábban a közösség aktív tagjai voltak”.

Az idősek ellátásának vonatkozásában az alapszolgáltatás fejlesztésben kellene gondolkodni, bentlakásos intézmény létrehozásának a településen nem nagyon van realitása. Az lenne a cél, hogy minél többen menjenek és maradjanak a nappali ellátásban, hiszen a szakosított ellátás igénybevételének ideje kitolható az aktív nappali ellátásban való részvétellel.

Úgy vélték, hogy a szolgáltatás kihasználtságának javítása érdekében célravezető lenne a szolgáltatás potenciális igénybe vevőinek – beleértve „a hídon túl élő roma kisebbség” tagjainak - közvetlen megszólítása, megkeresése, és nyílt napot szervezni a nappali klub „népszerűsítésére”. A fejlesztésről szóló tájékoztatás mellett az is cél volt, hogy „feltérképezzük”, hogy ők milyen erőforrásokat „látanak” a közösségben, amivel hozzá tudnának járulni a szolgáltatás működéséhez? Az önkéntes tevékenység, illetve egy adománygyűjtő rendezvény merültek fel konkrétan javaslatokként.

## 2.4.

### Szakmaközi műhely a településen működő szolgáltató szervezetekkel

A településen működő (köz)szolgáltatásokkal történő együttműködés szükségessége már az előzetes tervezés során megfogalmazódott. Egyfelől fontosnak tartottuk, hogy más szolgáltató szervezetek szakemberei is megismerjék ezt az új működési módot, hiszen úgy gondoljuk, ha az idősek nappali ellátása közösségi módon fog működni, akkor az hatással lehet, és mintául szolgál a többi intézmény részére is. Másfelől javaslataikkal, tapasztalataikkal segíthetik a gondolkodást a szolgáltatás „átalakításával” kapcsolatban. A jelenlévők részben a munkájukhoz, hivatásukhoz kapcsolódó tapasztalataik, részben

saját személyes megéléseik alapján azt fogalmazták meg, hogy mindenekelőtt az emberek egymás iránti nyitottságát és az elfogadást szükséges megerősíteni ahhoz, hogy az helyiek bármilyen közösség, vagy közösségi aktivitás felé forduljanak, ehhez pedig személyesen meg kell őket szólítani. Minél több olyan találkozási lehetőséget, illetve közös(ségi) teret, alkalmat kellene biztosítani, ahol kötetlenebb keretek között lehetnének együtt a különböző generációk képviselői, hogy jobban megismerhessék egymást, tanulják az „együttélés” mintáit.

## 2.5.

### Prága után...

A prágai tanulmányút során szerzett személyes és szakmai ismeretek, élmények, inspirációk hatására folytattuk a hazai terepmunkát. Előzetesen is azt terveztük, hogy a tervezési folyamat egy pontján/vagy pontját követően a szolgáltatás átalakításában érintett „csoportok” delegáltjaiból közös fórumot szervezünk, amelyen megismerhetik egymás véleményét, elképzeléseit, a „feltárt” problémákat, szükségleteket, meghatározhatják a közös célokat, tevékenységeket. Ezzel a „szűkebb” létszámú csoporttal folytattuk a közös tervezést. A prágai Recovery College működésének értékalapú megközelítésének „mintájára” meghatározásra került az az öt alapelv, amelyhez a csoport igazodni kívánt a közös munka során (meghatározó szerepük lehet az intézmény közösségi módon történő működésének kialakításában), illetve

amelyeket az idősek nappali ellátásának szolgáltatásában is értékékként fogad el.

#### Az alapelvek a következők:

- Helyi erőforrás, helyi tudás, sajátosságok
- Szeretet, önzetlenség
- Egymás tisztelete, empátia
- Együttműködés, összefogás
- Önkéntesség, önkéntes alapon tenni akarás, önként vállalt cselekvés

Az alapelvek értelmezését, azoknak a gyakorlati megvalósítását elősegítő stratégiáknak, illetve tevékenységeknek a meghatározása követte volna, melyek a szolgáltatás közösségi alapú működésüvé „alakításához” vezetnek. Az alapelvek értelmezése azonban bonyolultabb feladatnak bizonyult, mint ahogyan azt előzetesen gondoltuk. Bár kétségtelen, hogy a „Helyi erőforrás, helyi tudás, sajátosságok” alapelv talán a legkomplexebb értelmezési kettővel és nehezen konkretizálható jelentéstartalommal bír, de úgy éreztük, hogy „elakadtunk”. Miért?

Ez alkalommal is markánsan kirajzolódott, hogy a település történelmi hagyományai, a „múlt még jelen lévő” hagyományai, értékei meghatározó jelentőségűek az emberek gondolkodásában a város életét illetően. Dilemma, hogy a település értékeinek konkrétan azonosítása, értelmezése, nélkül lehet-e tovább haladni a tervezéssel? Amennyiben nem, akkor kérdés, hogy a múlt jelen lévő település szintű értékei milyen szerepet játszhatnak az intézmény jövőbeni terveit, működését illetően?



A jelenlévők maguk is úgy érezték, hogy „már mindent elmondtunk, ugyanazokról a dolgokról beszélünk”, szükség lenne annak átgondolására, hogy kiket kellene/lehetne még megszólítani, mert ebben a körben már nem tudunk továbblépni a gondolkodásban.

## 2.6. A tanulságok levonása, és az újratervezés

Ez volt az a pillanat, amikor nemcsak a folyamatban résztvevő helyi emberek, hanem mi külső, a folyamatot támogató szakemberek is elbizonytalanodtunk. Sokat lamentáltunk, beszélgettünk arról, hogy mi is lehet az elakadás oka? Végül arra jutottunk, hogy hazaérve Prágából nagyon motiváltak voltunk arra, hogy egyből elkezdjük kipróbálni a megismert új módszert. Ez az élmény erőteljesebb volt bennünk, mint az a tapasztalat, hogy semmit sem lehet siettetni, és addig, amíg az idős emberek, az intézményben dolgozók nem értik a közösségi működés alapjait, az egyenrangú partnerséget, nem fogalmazták meg közösen, hogy a szolgáltatás milyen értékeket képvisel a település életében, nem lehet tovább haladni.

A közösség elé lépést megelőzően a szolgáltatást igénybe vevő idős személyeknek, illetve az intézmény munkatársainak kell megtervezniük egy, az egyéni igényeikhez is jobban illeszkedő „közösségi megközelítéssel” működő

szolgáltatásjövőképét. Miután már pontosabban megtudják fogalmazni, hogy mit szeretnének elérni, megvannak a célok, körvonalazódnak a tevékenységek, akkor tudnak kilépni a „közösség elé”. Ezek mentén terveztük újra a szakmai műhelyek folytatását külön-külön az idősek és az intézményi munkatársakkal, a települési szintet pedig elhalasztottuk addig, amíg a két csoport felkészülté vált a közös tervezésre.

## 2.7. Közösség, részvétel, változás

Az idős emberek közösségi kapcsolódásai leginkább a nappali klubhoz, a szomszédsághoz, illetve az egyházi közösségekhez fűződnek, szorosabb kapcsolatokat jellemzően a szűkebb családi, rokon körben, esetlegesen a szomszédsággal ápolnak. Egy jól működő közösségben van kölcsönösség – oda-vissza működik, ilyen vonatkozásban a „résztvevők” megítélése szerint a települési közösség ilyen vonatkozásban nem működik közösségként. Találtunk jó példát is a résztvevők saját életéből, a „*Csigatésza közösséget*”, amelyben esténként szomszédolásként közösen tésztát készítenek.

Saját „részvételüket” (a település életében) illetően arra jutottak, hogy aktív kezdeményezőszerepre van szükség a lakosok részéről is, ha változást szeretnének elérni a közösség ügyeinek képviseletében, a település problémáinak megoldásában. Elsősorban „a *kapcsolatok visz-*

*szépítésére lenne szükség*” települési szinten, mindezek pedig „*rajtunk is múlnak*”, hogy ezen változtassunk, „*keljenek a változások, új dolgokat megtanulni, kezdeni kell magunkkal valamit, különben elpunnyadunk*”.

A résztvevők fontos megállapításokra jutottak önmagukról, viszonyulásaikról, szerepeikről a közösségben. Egyre bátrabban és többen fogalmazták meg gondolataikat, elképzeléseiket. Ezek a beszélgetések és témák elindítottak valamit, úgy éreztük ezen a ponton sikerült egyfajta áttörést elérni a közös munkában. Ez az áttörés azonban nem ment könnyen, hisz olyan fogalmakról beszélgettünk, amelyeket nap mint nap használunk ugyan, de nem tudatosítjuk azok jelentését. Ahhoz azonban, hogy mindenki értően tekintszen az intézményben történő változásokra szükséges megérteni a közösségi alapú működés jellemzőit, és az ehhez kapcsolódó fontosabb értékeket és alapelveket. Az egyenrangú partnerségnek az is a feltétele, hogy legyenek közös tudásaink, hiszen akkor tudunk érvelni, és az elképzeléseinket megvédeni.

Az intézményben zajló fejlesztési folyamat, a közös beszélgetések maguk is elindítottak változásokat a nappali klub életében, mind a munkatársak, mind az idősek kezdeményezésére új tevékenységek jelentek meg a szolgáltatásban, például angol nyelv oktatás, kavicsfestés stb. Másfelől a szociális ellátórendszer is érintő változások, trendek vonatkozásában az fogalmazódott meg „*könnyebb, ha a változások elé megyünk, intézményi és közösségi szinten is felkészülünk rájuk*”, egy közösségi módon működő szolgáltatással rugalmasabban lehet alkalmazkodni az átalakuló feltételekhez is. De hogyan is értel-

mezhető ez a nappali klub mindennapi működésében? A szolgáltatás egyéni szükségletekre (is) reagál, amellett, hogy helyi szükségleteket elégít ki, azaz feltárja, hogy a helyi lakosok részéről milyen igények merülnek fel az „ellátással” kapcsolatban. Másik jellemzője, hogy egyéni erőforrásokra épít, azáltal például, hogy megmutatja, megjeleníti és elismeri az idős emberek tudását, tapasztalatait pl.: kézimunka pályázatra beküldött, idősek által készített munkákat. Ezenfelül az intézmény a saját belső erőforrásainak részeként a munkatársainak egyéni tudását, tapasztalatait is felhasználja a nappali klub működésében, így indult el például az angol nyelv oktatás a nappali klubban. További sajátossága ennek a típusú működésnek, hogy egyenrangú partneri viszonyt alakít ki a szakemberek és a szolgáltatás használói között, például közösen választják ki a megszervezendő ismeretterjesztő előadások témáit, előadóit. Alapoz a település erőforrásaira, más szóval azokra a természeti értékekre (pl.: az ecsedi láp), a történelmi múltra, a kulturális örökségre, hagyományokra melyeket meg lehet mutatni, „értékké” lehet tenni – pl.: az idős emberek tudásának felhasználásával receptgyűjtemény, szakácsönyv készítése. Ilyen kezdeményezések révén válik a település részévé az intézmény.

A szolgáltatást igénybe vevők „felkészülése” (az átalakítási folyamat megértése; bátorításuk, ösztönzésük a részvételre; megerősítésük a változások elfogadásában és a tudatos alkalmazkodásban) meghatározó jelentőségű egy ilyen folyamatban.

### 3.

## Körvonalazódó irányok, egy közösségi módon működő szolgáltatás jövőképe

A szakmai műhelyek, beszélgetések során kirajzolódott, hogy a helyi közösségben alacsony intenzitású a társadalmi részvétel. A közösségi alapon működő szolgáltatások működtetése pedig nehezen képzelhető el az idősek és a szolgáltatás ügyei iránt nyitott, aktivizálható lakosok nélkül. A helyi lakosok „bevonása” érdekében fel kell tárni a szolgáltatás(ok) igénybevételehez fűződő egyéni (jelenlegi és akár jövőre vonatkozó és mutató) motivációkat, és a „részvételi” hajlandóságot. Másik fontos felismerés volt, hogy a helyi lakosok nem ismerik a nappali ellátást, az ott zajló tevékenységeket, illetve rossz az intézmény megítélése a „múltja” miatt, és azokat is „elítélik”, akik ide járnak. Így „ki kell nyitni az intézményt” a lakosság felé.

Ennek érdekében erősíteni kell az intézmény kommunikációját, melynek javítása érdekében kommunikációs terv készül. A lakosság bevonására a korábbi, településen megvalósult integrációs célú fejlesztő programok tapasztalatait, módszereit is fel lehetne használni. Ott a probléma volt közös, amire közös megoldásokat kellett kitalálni, az idős klub esetében a közös célokat kellene kitalálni a közös cselekvéshez. A településen működő többi fenntartóval, szolgáltatóval történő együttműködés jellemzően egy-egy krízishelyzet megoldására irányul, tervszerű, tudatos az erőforrások hatékonyabb felhasználását segítő együttműködés hatékonyabban segíthetné a helyi szociális problémák kezelését. Az eredmények fenntarthatóvá válásához közösségfejlesztő szemléletű helyi szakemberekre van szükség.

A közös beszélgetések, szakmai műhelyek során „feltárt” problémák, szükségletek alapján a szolgáltatás „átalakításának” vonatkozásában az alábbiakban ismertetett célok és tevékenységek körvonalazódtak.



Célok	Feladatok
<b>Az intézményi szolgáltatás kihasználásának a növelése</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toborzás: a város 65 év feletti lakosságával interjú készítés, az intézmény munkatársai és a szolgáltatást igénybe vevők „párban” keresik fel az érintetteket</li><li>• Nyílt nap szervezése az intézményben</li></ul>
<b>A szolgáltatást igénybe vevők egyéni és a közösségi aktivitásának erősítése</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Szakmai műhelyek –Közösségi tervezési folyamat</li><li>• Közösségi kezdeményezések, programok megvalósítása a lakosság széles körű bevonásával.</li><li>• Megfelelő tér és lehetőség biztosítása az egyéni képességek, értékek kibontakozásához pl. a szakmai program megvalósításában tapasztalati szakértőként való közreműködés</li><li>• Egyéni értékek bemutatása – kiállítás, bemutató formájában</li><li>• Közösségi aktivitás elismerése-díjazása</li></ul>
<b>Ismertté és elismertté tenni az intézményt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nyílt nap szervezése hozzátartozóknak</li><li>• Intézményi kommunikáció javítása</li><li>• Hatékonyabb kommunikáció a szolgáltatás igénybe vevők részéről</li><li>• Értékek feltárása, bemutatása – recept gyűjtemény</li></ul>
<b>Az idősebb és a fiatalabb generációk közötti szakadék áthidalása, a generációs szolidaritás elmélyítése</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nyílt nap szervezése a lakosoknak</li><li>• Gyermek intézményekkel való kapcsolattartás erősítése – kapcsolódási pontok keresésére irányuló szakmai műhely</li><li>• A meglévő tudás tovább örökítése, mesterségek bemutatása a gyerekeknek (work- shop)</li></ul>

## 4.

# Tapasztalatok, eredmények

Visszatekintve, most már másképp kezdenénk hozzá egy ilyen folyamathoz. Az idő rövidsége miatt egyszerre kezdtünk el dolgozni mindhárom szintéren. A folyamatok nem egyforma ütemben haladtak, a munkatársak és a szolgáltatást igénybe vevő idős emberek aktivitása és hozzáállása nem volt egyforma, gyakran eltérő dinamikában működtek, volt, amikor az idősek szárnyaltak, de a kollégák nem, az visszafogta az időseket és fordítva is igaz, hogy a kollégák kedvüket veszítették, ha nem találtak elég nyitottnak az időseket. Ezért célravezetőbbnek tartjuk első körben a szakemberekkel megismertetni a közösségi működés alapjait, motiválttá tenni őket a változásra, következő körben pedig a szolgáltatást igénybe vevőkkel, fontos, hogy ők is partnereivé váljanak az átalakítási folyamatnak. A tanulmányút tapasztalatai azt mutatják, hogy jó gyakorlatok közös megismerése (hazai nemzetközi)- megfoghatóvá, érthetőbbé teszi a folyamatot, inspirál, és cselekvésre készítet.

Az intézményvezető elkötelezettsége és szándéka a szolgáltatások fejlesztése és az innováció iránt motiváló hatású, mindemellett a mindennapi rutinok és működési

**„Az intézményben dolgozó munkatársak annak ellenére, hogy vannak pozitív tapasztalataik a közösségek bevonásában, a közösségekkel való munkában mégis volt olyan szakasz, amikor láthatóvá vált az ellenállásuk, ami nem a folyamat ellen volt, hanem azért, mert nem volt egyértelmű és világos, hogy mi miért van. Ezért fontos, hogy ezeknél a pontoknál megálljunk és értelmezzük, átbeszéljük a lépéseket, hogy ne legyen belőle önértékelési válság, és ne higgye azt egyik kolléga sem, hogy a változás ellene van, azért, mert ő nem csinált valamit jól. Eddig nem volt ilyen, hogy a kollégák önértékelése válságba került volna, de lehet, hogy azért nem mert a felzárkóztatási programokban az új dolgok, az új szemlélet, az új módszerek gyakorlatba építése nem a munkakör keretén belül történtek, hanem azok plusz feladatok voltak. Ha a munkakörön belül hozunk be innovációt az okozhat mentális válságot.”**

gyakorlatok megváltozása mind az intézményi munkatársak, mind a szolgáltatás igénybevevői részéről is ellenállásba ütközhet, vagy nehézségekkel járhat. Amikor a szolgáltatást érintő változások szükségességéről beszélünk, fontos hangsúlyozni azt is, hogy ez nem jelenti azt, hogy a jelenlegi rosszul működik, vagy a dolgozók nem jól végzik a munkájukat, sokkal inkább ez egy újfajta, szemléletet, megközelítést jelent a szolgáltatások működtetésében, a tevékenységek szervezésében, és ezzel együtt a „közös tanulás” révén lehetőségeket a személyes és szakmai fejlődésre.

A közösségi alapú működés bevezetésében az intézményi munkatársaknak meghatározó szerepük van, elköteleződésük és aktív közreműködésük az átalakítási folyamatban alapvető fontossággal bír. A szakembereknek abban feladatuk van, hogy a szolgáltatást igénybe vevőknek teret adjanak arra, hogy kezdeményező szerepbe kerüljenek, javaslataikat, ötleteiket megvalósíthassák, érezzék, hogy van lehetőségük és felelősségük is a nappali klub életének alakításában, működésében. Az egyenrangú partnerség kialakításának fontosságát sokat hangsúlyoztuk. Mindazonáltal beszélni könnyebb róla, mint megvalósítani. A szemléletváltást, úgy véljük, leginkább „példamutatással” lehet támogatni, ahogyan mi magunk is alakítottuk a „viszonyulásainkat” a szakmai műhelyeken, megbeszéléseken, tervezési alkalmakon, ahogyan teret adtunk a közös, gondolkodásnak, „közös alkotásnak”, a „tapasztaltak”, „tanultak”, így válhatnak követendő „mintává” az intézményen kívüli kapcsolatokban, együttműködésekben is.

Az idősek nyitottan és kíváncsian álltak a folyamathoz, de az érdeklődésük, ahogyan haladtunk előre a beszélgetésekben, lankadt. Egyrészt nehezebb volt, hogy érthetővé és kézzelfoghatóvá tegyük számukra a folyamat célját, és értelmezni tudják ebben saját „szerepüket”. A résztvevők nem igazán beszélgettek még ilyen jellegű kérdésekről, senki sem kérdezte meg őket, hogy mitől lenne nekik jó, mit is gondolnak ők a változásról, változtatásról. A „közösség, részvétel, változás” voltak azok a fogalmak, amelyeknek az értelmezésével kerültek egyre közelebb a megértéshez. A folyamat során egyre többen váltak nyitottá és fogalmazták meg véleményüket. A nappali klubra most már egy jól működő közösségként tekintenek, tudatosultak a közösség és a szolgáltatás „értékei”, melyeket lehet képviselni a településen. A szolgáltatás igénybe vevői elköteleződtek, és a munkatársakkal partnerségben aktív szerepet vállaltak az cselekvési tervben előírányzott feladatok megvalósításában.

Az intézményi szolgáltatás kihasználásának erősítése érdekében, meg kell szólítani az intézmény szolgáltatási körén kívül eső nagyecsed-i időseket, és bevonni őket a folyamatba. A személyes és közösségi szükségleteik (a szolgáltatással kapcsolatos igényeik, szükségleteik, nyitottságukat, valamint motivációjuk, mozgósítható erőforrásaik) potenciális erőforrásai lehetnek az átalakítási folyamatnak. Az időskor életkori sajátosságainak figyelembe vétele fontos olyan vonatkozásban is, hogy más-más igényeik, szükségleteik lehetnek a 60-as, 70-es, 80-as éveikben járó idős embereknek, ami meghatározó a nappali klub kereteiben zajló, illetve tervezett szabadidős és egyéb tevékenységek vonatkozásában is.

A munkatársak egy részének – annak köszönhetően, hogy közülük többen dolgoztak a településen megvalósult felzárkóztatási/fejlesztési projektekből, amelyeknek a közösségfejlesztés is része volt – vannak tapasztalatai arról, hogyan zajlik az érintett közösség vagy csoport megszólítása, bevonása. Ezekre a tapasztalatokra, illetve a fejlesztő szakember iránymutatásaira lehet építeni a helyi lakosok megkeresésében, illetve megszólításában.

A közösségi alapú működés kialakításához elengedhetetlen a település lakosainak megszólítása, bevonása is, illetve a településen működő más (köz)szolgáltatásokkal az együttműködési lehetőségek feltérképezése, illetve kialakítása. A közösségi működés „erősebb közösséget, színesebb, változatosabb programokat, forrásokat (elsősorban nem anyagi forrásokat, hanem személyes erőforrásokat) hoz, összekovácsoló ereje is van”.

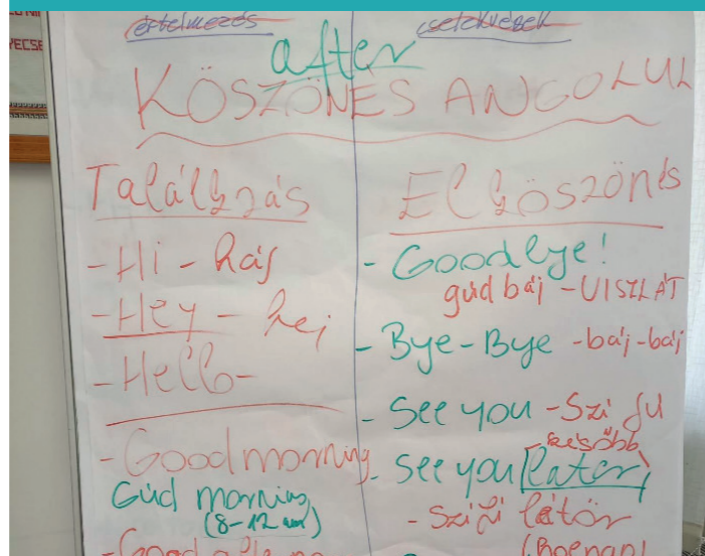
A közös gondolkodás, a közös beszélgetések, a prágai tanulmányút tapasztalatai elindítottak változásokat a nappali klub életében, ezek leginkább az új változatos és az idős kezdeményezésére induló szabadidős, kézműves és egyéb tevékenységekben jelennek meg.

Úgy véljük, hogy a nappali intézmény átalakítása hatással van a helyi közösségre is, illetve megfordítva, a helyi közösség „megerősítése” fontos tényezője a közösségi alapú működés kialakításának.

Az esettanulmány, illetve cselekvési terv elkészítésével a projekt egyik szakasza lezárult, az elkövetkező időszakban a szolgáltatás közösségi módon történő mű-



Angol nyelv oktatása a nappali klubban



ködtetéséhez tervezett feladatok megvalósítása, illetve az átalakítási folyamat további potenciális szereplőinek megszólítása, bevonása történik.

„A települési közösség még egy nagy kérdés. A településen szemléletváltásra van szükség, abban hogy ezek az ügyek közügyek és nem az intézményvezető, vagy az intézményben dolgozók ügye csupán. Mindenki ügye és felelőssége. A települési erőforrások így tudnak becsatornázódni az intézménybe.”

(Részlet az intézményvezetővel készített interjúból)



