



## ROZWIĄZANIA SPOŁECZNOŚCIOWE W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG SOCJALNYCH

Stowarzyszenie Rozwoju Społeczności Węgierskiej

Autorzy: Éva Nagy, Kinga Vajda Phd, Gabriella Farkas, Aranka Molnár, Ilona Fodorné Papp

*"Open to your communities - Impacts of developing community-based approach in the field of public services"*

*Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.*

## Rozwiązania społecznościowe w zakresie świadczenia usług socjalnych

Drogi Czytelniku!

Czytasz publikację, która jest owocem trzyletniej współpracy międzynarodowej, wspieranej przez Unię Europejską, pomiędzy trzema renomowanymi organizacjami z Czech, Węgier i Polski.

Centrum Rozwoju Ochrony Zdrowia Psychicznego (CMHCD) w Republice Czeskiej uruchomiło Szkołę Zdrowienia<sup>1</sup>, wspierając osoby powracające do zdrowia po chorobie psychicznej i ich rodziny, i jest aktywnie zaangażowane w rozwój profesjonalnego wsparcia dla osób z problemami zdrowia psychicznego.

Węgierskie [Stowarzyszenie Deweloperów Społeczności Lokalnych](#) (KÖFE) jest krajową organizacją non-profit zajmującą się rozwojem społeczności lokalnych, rozwiązywaniem lokalnych problemów w oparciu o społeczność lokalną oraz uruchamianiem i rozwijaniem usług opartych na społeczności lokalnej. We współpracy z Subregionalnym Centrum Podstawowych Usług Socjalnych Satu Mare, KÖFE opracowało know-how w celu przekształcenia opieki dziennej dla osób starszych w usługi oparte na społeczności.

Polskie [Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej](#) (CAL) to ogólnopolska organizacja, która od ponad 20 lat rozwija metodologię wspierania społeczności lokalnych. We współpracy z Wolskim Centrum Kultury w Warszawie opracowała nowe podejście do angażowania społeczności, zwłaszcza grup szczególnie wrażliwych (np. migrantów, uchodźców, osób chorych psychicznie i innych) w rozwój działań i usług centrum kultury. Przestrzeń społeczna, nazwana Wolską Mozaiką, została stworzona i jest rozwijana dla lokalnej społeczności, a w szczególności dla grup szczególnie wrażliwych. Inicjatywy te opierają się na koncepcji kultury włączającej i idei społecznego centrum kultury.

Chociaż trzy organizacje partnerskie koncentrują się na różnych grupach docelowych i różnych grupach beneficjentów usług publicznych<sup>2</sup>, działania wspierające są zorganizowane wokół wspólnych zasad. Są to: integracja osób w trudnej sytuacji ze społecznością oraz wspieranie mieszkańców społeczności w akceptacji i zrozumieniu osób znajdujących się w trudnej sytuacji.

Możliwość wspólnego dostosowania metodologii, która jest odpowiednia i przydatna dla wszystkich trzech organizacji (*Recovery College*), została zapewniona przez projekt "*Otwierając się na nasze społeczności - wpływ rozwoju podejścia opartego na społeczności w usługach publicznych*", finansowany przez projekt Unii Europejskiej Erasmus +.

---

<sup>1</sup> Projekt opiera się na metodologicznych podstawach współpracy metodologicznej i sieciowej, której członkiem jest CMHCD. Więcej szczegółów można znaleźć [tutaj](#).

<sup>2</sup> Znaczenie pojęcia "usługa publiczna" różni się w zależności od kraju. Aby zapoznać się z interpretacją tego terminu przez niektóre zespoły, zobacz studia przypadków dotyczące procesów wdrożonych w ramach projektu "*Otwórz swoje społeczności*" (opublikowane na stronach internetowych trzech organizacji).

Na początku pracy wydawało się dość trudne pogodzenie różnych grup docelowych/uczestników i różnych typów organizacji, ale w trakcie procesu projektowego znaleźliśmy i odkryliśmy wspaniałe możliwości wzajemnego uczenia się i wsparcia oraz bardzo obiecujące przykłady synergii.

Nasze doświadczenie pokazało również, że transformacja ta nie jest łatwym procesem i że może zająć dużo czasu, zanim usługa stanie się oparta na społeczności. Podczas procesu transformacji stanęliśmy przed wieloma kwestiami i praktycznymi wyzwaniami. Czy osoby z chorobami psychicznymi mają takie same potrzeby jak uchodźcy lub osoby starsze? Jak przydatna jest nasza pomoc lub jak może być jeszcze bardziej przydatna? Jakie mamy realne możliwości pomocy (finansowe, przestrzenne...)? Jak są najlepsze praktyki angażowania użytkowników usług we współtworzenie? Jak możemy zmotywować interesariuszy (użytkowników usług, członków społeczności, profesjonalistów) do aktywnego udziału w procesie transformacji?

To tylko niektóre z pytań, które zadawaliśmy sobie podczas projektu. Było ich znacznie więcej. Opracowując podręcznik, doszliśmy do wniosku, że nie ma jednego rodzaju "natychmiastowej książki kucharskiej", którą można ostatecznie zastosować do wszystkich instytucji i wszystkich rodzajów usług.

Dlatego skupiliśmy się na podstawowych wartościach. Na rzeczach, które łączą trzy organizacje, na których nam naprawdę zależy i od których nie chcemy odchodzić:

- Aby usługa była naprawdę użyteczna, musimy stworzyć ją wspólnie z przyszłymi użytkownikami: **współtworzenie**.
- Naszym celem jest sprawienie, aby ludzie (pracownicy, wolontariusze i użytkownicy) czuli się komfortowo w różnych wymiarach usługi: **integracyjnych postawach i praktykach**.
- Znajdujemy się na tej samej łodzi. **Dzielenie się osobistymi doświadczeniami jest** naturalnym sposobem pomocy.
- Deklarowanym celem jest **przybliżenie** usług publicznych członkom społeczności lokalnych.

Podręczniki opracowane przez trzy uczestniczące organizacje zostały przetłumaczone na języki narodowe (czeski, węgierski, polski) i angielski. Są one dostępne na stronach internetowych CMHCD, HACD i CAL.

W duchu współtworzenia, profesjonalne zespoły z zadowoleniem przyjmują wszelkie opinie, dalsze pytania lub komentarze.

Wrzesień 2023 r.

Petra Kubinová

CMHCD

[kubinova@cmhcd.cz](mailto:kubinova@cmhcd.cz)

Gabriella Farkas

HACD

[farkas.gabriella@kofe.hu](mailto:farkas.gabriella@kofe.hu)

Paweł Jordan

CAL

[pawelj@boris.org.pl](mailto:pawelj@boris.org.pl)

## **Wprowadzenie**

Krajowy projekt Erasmus + "Otwórz się na swoje społeczności", mający na celu przekształcenie usług publicznych i uczynienie ich bardziej zorientowanymi na społeczność, jest realizowany we współpracy z subregionalnym centrum podstawowych usług społecznych Satu Mare. Celem projektu jest rozwój jednej z podstawowych usług społecznych dla osób starszych, dziennej opieki nad osobami starszymi (klub dzienny) w Centrum Podstawowych Usług Małego Obszaru Satu Mare, oraz uczynienie jej działania opartym na społeczności. Czas potrzebny na proces transformacji, który rozpoczął się w kwietniu 2022 r., znacznie wykracza poza ramy czasowe projektu i nadal trwa.

Niemniej jednak jest to ważna aspiracja i celem tego profesjonalnego materiału jest dostarczenie modelu i punktu wyjścia dla innych profesjonalistów, instytucji i opiekunów zainteresowanych działaniem opartym na społeczności, aby przekształcić swoje działania.

Oprócz niniejszego dokumentu polecamy czytelnikom również plan działania (Molnár & Fodorné, 2023), który zawiera tło, ramy organizacyjne, proces planowania i etapy transformacji, a także studium przypadku (Nagy et al., 2023), które bardziej szczegółowo przedstawia wyniki, doświadczenia i zastosowane metody oraz daje pełny obraz prac rozwojowych w Nagycesed.

## **I. Społeczność, rozwój społeczności, świadczenie usług w oparciu o społeczność**

Społeczność i wszystkie powiązane z nią koncepcje są w modzie i są często i chętnie wykorzystywane w polityce (Gilchrist & Taylor, 2022). Efektywność, działania społeczności, partycypacja i budowanie potencjału są postrzegane jako kluczowe elementy rozwoju społeczności. Znaczenie rozwoju społeczności jako koncepcji jest wieloaspektowe i szeroko dyskutowane, a w profesjonalnym dyskursie pojawiło się między innymi jako: zaangażowanie społeczności, pedagogika krytyczna, organizowanie społeczności (Gilchrist & Taylor, 2022). W Wielkiej Brytanii kilku praktyków opowiadało się wcześniej za sformułowaniem "krytyczna praktyka społeczności" (Butcher i in., W swojej syntezie Ilona Vercseg odnosi się również do wielu wariantów terminu rozwój społeczności oraz faktu, że w niektórych krajach zamiast rozwoju społeczności używa się terminu zaangażowanie społeczności (Vercseg, 2020: 18). Koncepcja rozwoju społeczności jest również kojarzona na arenie międzynarodowej przede wszystkim z

sektorem non-profit, sektorem obywatelskim, a mniej z organizacjami i usługami rządowymi, tymi samoorganizującymi się małymi społecznościami, które biorą swój los w swoje ręce i walczą o demokrację, lokalne inicjatywy gospodarcze i rozwój infrastruktury (Gilchrist & Taylor, 2022). W wielu przypadkach rządy redukują główny cel rozwoju społeczności do znacznie węższego celu, jakim jest walka z ubóstwem i praca nad rozwiązaniem widocznych niekorzystnych warunków społecznych, co oczywiście może być częścią rozwoju społeczności, ale należy zauważyć, że sama koncepcja ma znacznie szerszy potencjał (Gilchrist & Taylor, 2022).

Jedna z najwcześniejszych definicji rozwoju społeczności, sformułowana przez Organizację Narodów Zjednoczonych, mówi, że jest to proces tworzenia możliwości rozwoju społecznego i gospodarczego oraz postępu dla całej społeczności i przy jej aktywnym udziale (ONZ, 1955: 6). Z kolei definicja rozwoju społeczności, określona w Deklaracji Budapeszteńskiej podczas Spotkania Rozwoju Społeczności w roku przystąpienia Węgier do UE, definiuje tę koncepcję jako "rozwój społeczności rozwija zdolność ludzi do bycia aktywnymi członkami społeczeństwa poprzez grupy społeczności, organizacje i sieci oraz przygotowuje instytucje i organizacje publiczne, prywatne i pozarządowe do zaangażowania się w dialog z ludnością w celu wspólnego definiowania i wdrażania zmian, które ich dotyczą" (Craig i in., 2004).

W porównaniu do tych dwóch definicji, Międzynarodowe Stowarzyszenie Deweloperów Społeczności Lokalnych (IACD) znacznie rozszerzyło znaczenie tego terminu. Według IACD rozwój społeczności lokalnych to zawód zorientowany na praktykę i dziedzina akademicka, która promuje demokrację uczestniczącą, prawo do zrównoważonego rozwoju, równość, możliwości ekonomiczne i sprawiedliwość społeczną poprzez różne organizacje, edukację i wzmocnienie pozycji ludzi, zarówno w społecznościach lokalnych, miejskich, jak i wiejskich (IACD, 2016). Koncepcja ta ma konsensualną podstawę, ale jest połączona z różnicami wynikającymi z różnych praktyk, a zatem jest to w rzeczywistości definicja i znaczenie, które stale ewoluuje w czasie i przestrzeni (Gilchrist & Taylor, 2022).

W profesjonalnym dyskursie rozwoju społeczności literatura najpierw mówiła o usługach społecznościowych, następnie o usługach opartych na społeczności, a następnie o operacjach i zarządzaniu opartym na społeczności (Farkas i in., 2023: 3).<sup>3</sup>

Historia rozwoju społeczności na Węgrzech sięga dłuższego okresu, ale jego faktyczne i współczesne pojawienie się można bezpośrednio powiązać z rozwijającą się praktyką edukacji popularnej w latach 70. (Vercseg, 2018), "takimi poprzednikami były inicjatywy edukacji publicznej, które pojawiły się w tym czasie na uniwersytetach / szkołach wyższych" (Péterfi, 2014: 14).

- **Pierwsze ćwierćwiecze XX wieku:** podobnie jak tak zwane osiedla pojawiły się w kilku miejscach pod koniec XIX wieku (np. Toynbee Hall w Londynie lub Hull House Neighbourhood w Chicago), ruch osadniczy podobny do modelu europejskiego / północnoamerykańskiego pojawił się również na Węgrzech po szoku I wojny światowej. "Domy osiedlowe są również znane w języku węgierskim jako domy ludowe, osady, ośrodki społeczne i są zasadniczo ośrodkami społecznymi "osiedlonymi" w biednych dzielnicach, które organizują swoją działalność edukacyjną, kulturalną, rekreacyjną, sportową, zdrowotną i społeczną zgodnie z potrzebami mieszkających tam ubogich" (Vercseg, 2018: 11). Rezső Hilscher, który ma wiele powiązań z ruchem węgierskim i tak zwaną "kolonią uniwersytecką", która go reprezentowała, również powiązał rozprzestrzenianie się ruchu z pojawieniem się i rozprzestrzenianiem się idei tak zwanego idealizmu społecznego, który rekompensował często niesprawiedliwe dystrybucje liberalnych idei i procesów rynkowych. Mottem idealizmu społecznego jest to, że "bólczkom społeczeństwa można i trzeba pomóc" (Hilscher, 1989). Inicjatywy te zostały przerwane wraz z wybuchem II wojny światowej i przez długi czas nie były w stanie ponownie rozkwitnąć w długich dekadach socjalizmu państwowego (zwłaszcza w pierwszej połowie wojny).
- Nowoczesny rozwój społeczności w sensie zachodnim wyrósł z edukacji publicznej w **latach siedemdziesiątych XX wieku** (Vercseg 2018: 57-63). Z tego okresu wyłoniło się kilka pomysłów: ruchy klubów młodzieżowych, programy "otwartych domów", programy

---

<sup>3</sup> Koncepcja operacji opartych na społeczności została wyjaśniona w dalszej części dokumentu (s. 7)

domów kultury (Makovecz I., Beke P., Varga A.T.) (Beke, 2016: 83), utworzenie Stowarzyszenia Deweloperów Społeczności Lokalnych w 1989 r., wprowadzenie rozwoju społeczności lokalnych jako przedmiotu w edukacji uniwersyteckiej i jego ważna rola w edukacji społecznej w ramach środowiskowej pracy socjalnej, utworzenie Radia Obywatelskiego w 1993 r. itp. Chociaż władze zrobiły niewiele, aby wykorzystać wiedzę z tej dziedziny, innowacyjne praktyki i modele zostały opracowane w sposób zdecentralizowany, z kilkoma wybitnymi graczami, które razem mogłyby stanowić podstawę kompleksowego programu.

Rozwój społeczności ma charakter lokalny, ale możliwe jest również prowadzenie organizacji lub instytucji według tych samych zasad. Działanie i zarządzanie oparte na społeczności jest również wykonalnym procesem dla niektórych usług. Praktyka ta jest wciąż w powijakach w tym kraju, ale wdrożono już kilka pilotażowych inicjatyw w zakresie obsługi określonych rodzajów usług przez społeczność. Jedną z nich był projekt "Aktywne społeczności - aktywne zaangażowanie społeczności" EFOP-1.3.1-15-2016-00001, którego celem było zwiększenie aktywności społecznej, wzmocnienie zaangażowania społeczności, wspieranie relacji między gminami i instytucjami społecznymi a ludnością gminy (we wspomnianym przykładzie zmiany zostały zainicjowane w szczególności w odniesieniu do usług publicznych instytucji kultury) (Communities in Action, 2019). Zgodnie z opisem publikacji związanej z projektem "Społeczności w działaniu", znaczenie usług społecznych jest następujące: "Usługa społecznościowa to każda usługa związana z funkcjami społeczności, która służy celom społeczności, przyczynia się do rozwoju społeczności, wzmocnienia sieci społecznych, poprawy jakości czasu wolnego" (Arapovics & Vercseg, 2017). Instytucje zaangażowane w projekt wykazały tendencję wzrostową w zakresie frekwencji i liczby wolontariuszy (Polonyi, 2019). W ramach projektu zbadano również postawy ludności. W latach 2018 i 2019 przeprowadzono dwa badania. Nie zaobserwowano znaczącej zmiany w postawach lokalnej społeczności między tymi dwoma badaniami, chociaż prawdopodobnie wynika to z krótkiego odstępu czasu między tymi dwoma datami, ponieważ faktycznej aktywizacji ludności i świadczenia usług w społeczności nie można było osiągnąć w tak krótkim czasie (Hegóczki & Bacher, 2019).

Innym innowacyjnym przykładem był projekt CoSIE<sup>4</sup>, program transformacji usług publicznych obejmujący 10 krajów europejskich. Każdy z krajów partnerskich zaangażowanych w program próbował przekształcić i zmodernizować swoje usługi publiczne, biorąc pod uwagę lokalne potrzeby, wykorzystując metodę współtworzenia<sup>5</sup>. Istniała również możliwość stworzenia nowych rodzajów usług publicznych, które jeszcze nie istniały, ale odpowiadały na rzeczywiste potrzeby. Węgierski eksperyment miał na celu opracowanie nowego modelu usług publicznych wspierającego rozwój lokalnej gospodarki w małych wioskach znajdujących się w niekorzystnej sytuacji (Csoba i Sipos (red.), 2021).

Oparcie usług na społeczności może być innowacyjnym sposobem zmiany i rozwoju usług społecznych dla wszystkich grup docelowych, ponieważ te usługi publiczne zwykle muszą skutecznie radzić sobie z rosnącymi wymaganiami i zwykle ograniczeniami zasobów, a zaangażowanie zasobów społeczności może przyczynić się do ich sukcesu. Naszym zdaniem istnieje podstawowy model, który dobrze służy transformacji usług publicznych, ale należy go "dostroić", aby pasował do grup użytkowników (np. usługi dla osób niepełnosprawnych lub starszych, usługi podstawowe lub usługi mieszkaniowe). Kolejność etapów transformacji należy rozważyć z perspektywy grup docelowych i społeczności przyjmującej, ponieważ nie ma jednego uniwersalnego podejścia, a zaangażowane grupy i cechy lokalne mogą mieć duży wpływ na udany proces transformacji. W zależności od grupy docelowej mogą istnieć znaczne różnice w sposobie przygotowania beneficjentów i społeczności przyjmującej oraz współpracy z nimi.

Niezależnie od użytkowników usług, warto przyjrzeć się charakterystyce środowiskowych usług społecznych i tradycyjnych (nie opartych na społeczności) usług społecznych (Tabela 1).

---

<sup>4</sup> Współtworzenie innowacji w usługach publicznych w Europie ([www.cosie-projekt.eu](http://www.cosie-projekt.eu))

<sup>5</sup> Jednym z dokładnych opisów koncepcji współtworzenia w perspektywie rozwoju społeczności jest to, że obejmuje ona "współtworzenie sposobu, w jaki organizatorzy, realizatorzy i użytkownicy usługi współpracują w celu zainicjowania, zaplanowania, zorganizowania, wdrożenia i oceny wyników usługi" (SCIE, 2015).



Tabela 1 *Oczekiwane korzyści z usług społecznych świadczonych w społeczności lokalnej w porównaniu z usługami nieświadczonymi w społeczności lokalnej (Fodorné & Molnár, 2023b)*

<b>Wpływ rozwoju na instytucję</b>	
<i>Instytucja działająca na tradycyjnych zasadach</i>	<i>Instytucja wspólnotowa</i>
Nie angażuje zasobów lokalnych i wspólnotowych	Zdolność do mobilizowania zasobów lokalnych i społecznościowych
Partnerstwo w ramach instytucji funkcjonuje ze zwykłą formą i intensywnością	Wzmocnienie prawdziwego partnerstwa w ramach instytucji
Usługa jest świadczona w zwykły sposób i w zwykłym tempie, z niewielkim naciskiem na jednostkę	Zwiększona wydajność usług, reagowanie na rzeczywiste potrzeby/wymagania
Spółeczeństwo nie ma wglądu w funkcjonowanie instytucji, ale uczestniczy w niej jako osoba z zewnątrz.	Opinia publiczna poznaje usługi, pracę, która jest tam wykonywana
<b>Wpływ rozwoju na użytkowników</b>	
Akceptacja beneficjentów pozostaje niezmienną wśród populacji	Rosnąca akceptacja użytkowników wśród populacji
Beneficjenci są członkami instytucji bardziej odizolowanej od społeczności, więc ich wsparcie w tym zakresie pozostaje niezmienną.	Wzmocnienie wspierającego i relacyjnego zaplecza beneficjentów
Osoby mieszkające w obszarze opieki nie doświadczają współtworzenia i współtworzenia, więc nie uczestniczą we wspólnym rozwoju.	Ludzie mieszkający w obszarze usług czują, że ich jakość życia jest lepsza, że społeczność robi coś dla nich, że uczestniczą w rozwoju (współtworzenie).
<b>Wpływ rozwoju na gminę</b>	

	Wzmocnienie solidarności społecznej
Społeczność lokalna nie jest zaangażowana w proces współtworzenia, więc nie może żyć z własnych zasobów w tym zakresie.	Społeczność lokalna staje się świadoma własnych zasobów, wspólnego działania, prawdziwego procesu współtworzenia.
Stosunki instytucjonalne w gminie będą nadal funkcjonować jak zwykle	Wzmocnienie powiązań między instytucjami w gminie

Stowarzyszenie Deweloperów Społeczności Lokalnych (KÖFE) zajęło się już możliwościami rozwoju usług publicznych w oparciu o społeczność lokalną w ramach swoich poprzednich projektów: w latach 2010-2014 projekt TÁMOP 5.1.3 "Możliwości społeczności w walce ze skrajnym ubóstwem - samoorganizacja i współpraca międzybranżowa" (KÖFE, 2014). Następnie projekty "Usługi społecznościowe - zarządzanie społecznością w małych osiedlach", 2014-2016, obejmowały świadczenie usług w oparciu o społeczność przez różnych usługodawców (Fodorné i in., 2023). W ramach projektu "Obsługa społeczności w małych osiedlach", 2018-2020, zbadano, w jaki sposób udostępnić usługi publiczne wszystkim, oraz opracowano zalecenia polityczne i podręcznik. W tym ostatnim projekcie sformułowano koncepcję usług świadczonych na poziomie społeczności lokalnych, którą można podsumować w następujący sposób: "Usługa oparta na społeczności lokalnej to sposób zaspokajania potrzeb i pragnień, który jest osadzony w społeczności lokalnej, tj. jest lokalny; opiera się na osobistych lub lokalnych potrzebach i zasobach społeczności; współpracuje z mieszkańcami na równych zasadach; mobilizuje zasoby wewnętrzne; współpracuje z innymi usługami i innymi podmiotami w społeczności lokalnej" (Gyenes, 2020). W bieżącym projekcie definicja ta została wykorzystana jako podstawa wspólnej pracy specjalistów, która w naturalny sposób angażowała członków społeczności lokalnej, różne organizacje, użytkowników dziennej opieki nad osobami starszymi (tj. same osoby starsze) oraz specjalistów pracujących w sektorze opieki.

## II. Proces uwspólnotowienia usług społecznych

W tym rozdziale przedstawiono główne kroki w kierunku świadczenia usług w społeczności lokalnej, w oparciu o wyniki krajowych projektów i inicjatyw rozwojowych, o których mowa wcześniej, a także na podstawie doświadczeń związanych z trwającą transformacją usług opieki dziennej dla osób starszych w Nagyecsed. Naszym celem jest dostarczenie profesjonalistom wskazówek na temat możliwości wprowadzenia trybu pracy środowiskowej w ramach operacyjnych instytucji społecznej, możliwych narzędzi i metod wdrażania oraz trudności/wyzwań, które mogą pojawić się w trakcie tego procesu.

Dla pełniejszego zrozumienia i interpretacji procesu rozwoju, przedstawiamy kilka ważnych cech gminy zaangażowanej w obecny program pilotażowy oraz samej instytucji. Pomoże to umieścić proces transformacji w Nagyecsed w kontekście.

*Nagyecsed znajduje się w jednej z najsłabiej rozwiniętych części Węgier, w regionie Północnej Wielkiej Niziny, a jego populacja w dniu 1 stycznia 2023 r. wynosiła 6227 osób.<sup>6</sup> Osada charakteryzuje się malejącą populacją, a emigracja pozostawia starzejących się rodziców bez naturalnego systemu wsparcia. Subregionalne Centrum Podstawowych Usług Socjalnych Satu Mare, prowadzone przez stowarzyszenie samorządowe, zapewnia obowiązkowe podstawowe usługi socjalne (catering społeczny, pomoc domowa, sygnalizacja pomocy domowej, opieka dzienna dla osób starszych) oraz usługi opieki nad rodziną i dziećmi. a usługi w gminie. Oprócz usług komunalnych, trzy kościoły (greckokatolicki, reformowany, baptyistów) również zapewniają pomoc domową. biztosít w gminie. Stowarzyszenie "Jót s Jól" w Géberjén zapewnia również opiekę dzienną i usługi wsparcia dla osób niepełnosprawnych i pacjentów psychiatrycznych mieszkających w Nagyecsed. W gminie znajduje się przedszkole, szkoła podstawowa i szkoła średnia. Miejski Dom Kultury i Biblioteka zapewniają możliwości edukacji, rozrywki i sportu. Nagyecsed ma dobrą podstawową opiekę zdrowotną (lekarz rodzinny dla dorosłych, dentysta i publiczna służba zdrowia). W gminie nie ma lokalnego transportu publicznego, usługi międzymiastowe są rzadkie i kursują tylko na głównej ulicy. Duże odległości w obrębie gminy*

---

<sup>6</sup> Źródło: <https://nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=kozerdeku>

uniemożliwiają osobom starszym samodzielne zarządzanie swoimi sprawami, korzystanie z usług i zaspokajanie potrzeb kulturalnych i społecznych. Opieka dzienna dla osób starszych jest dostępna od 8:00 do 16:30 od poniedziałku do czwartku i od 8:00 do 14:00 w piątki. Usługa jest bezpłatna. Klub ma 41 członków, a wskaźnik obłożenia wyniósł 35% w ubiegłym roku, w porównaniu z 60% w 2019 roku. 56% osób kwalifikujących się do usługi ma ponad 70 lat, z czego 6 ma ponad 80 lat (Nagy i in., 2023).

## ***1. Rysunek 3 - Kroki do wdrożenia operacji opartej na społeczności - schemat blokowy lub inne wizualne przedstawienie kroków opisanych poniżej***

### **1. Krok 1: Ustalenie intencji**

Rozwój usług społecznościowych może przybierać różne formy: może być inicjowany przez lokalną społeczność lub grupę lokalnych mieszkańców, lub może być wynikiem inicjatywy zewnętrznej, takiej jak inicjatywa publiczna lub prośba o utrzymanie usługi lub decyzja instytucji społecznej / usługodawcy.

*Transformacja usług w Nagyecsed została zainicjowana przez dyrektora instytucji. Rozwijając usługi środowiskowe, instytucja dąży do poprawy efektywności opieki dziennej nad osobami starszymi. Ogólnym celem rozwoju jest zapewnienie długoterminowego, zrównoważonego dostępu do wyższej jakości usług społecznych dla mieszkańców miasta, poprzez wzmocnienie odpowiedzialności społecznej i solidarności: "Uczynienie osób starszych wartością w Nagyecsed".*

### **Jak zmieni się usługa w wyniku transformacji Wspólnoty?**

- Konsultując się i aktywnie angażując użytkowników usług i członków społeczności w decyzje dotyczące usług, instytucja ma większe szanse na świadczenie usług, które są dobrze dostosowane do rzeczywistych potrzeb i zmieniających się wymagań lokalnych mieszkańców i społeczności.
- Zwiększona inicjatywa społeczna i udział pracowników i użytkowników usług.

- Instytucja/usługa staje się lepiej znana w społeczności, a jej sieć kontaktów rozszerza się.
- Taki sposób pracy pozwala na bardziej efektywne wykorzystanie istniejących zasobów i mobilizację dodatkowych środków.
- Informacje zwrotne od uczestników procesu pozwolą na dalsze innowacje w zakresie profesjonalnej zawartości usługi.
- Poprawia się zdolność usługi do dostosowywania się do zmian i zmieniających się warunków.
- Inicjatywa Społeczna wzmacnia solidarność społeczności poprzez wspólne doświadczenia, wydarzenia, działania, darowizny i wkłady.

Jakie warunki są potrzebne do rozpoczęcia procesu transformacji?

- Instytucja/usługodawca wspiera lub przynajmniej akceptuje proces.
- Większość pracowników jest otwarta, rozumie cel procesu i jest zmotywowana do zmian.
- Znają i/lub wykorzystują metody pracy ze społecznością w swojej codziennej pracy. W przypadku ich nieobecności zaangażowanie praktyka rozwoju społeczności jest konieczne lub zdecydowanie zalecane, aby rozpocząć proces.
- W gminie są mieszkańcy i/lub lokalne organizacje, którzy są otwarci, otwarci i mobilni w sprawach publicznych.

Zatwierdzenie i wsparcie usługodawcy jest niezbędne do wprowadzenia trybu pracy opartego na społeczności. Jeśli chodzi o jego rolę, nie można ignorować faktu, że obowiązkiem usługodawcy i / lub instytucji jest ustanowienie ram i warunków działania, a także zapewnienie, że usługa działa zgodnie z wymogami prawa i odpowiednimi przepisami zawodowymi. Poziom aktywnego zaangażowania instytucji/usługodawcy w proces transformacji może być różny. Niemniej jednak *"ważne jest, aby znaleźć kluczową osobę wśród decydentów, która może pomóc w procesie poprzez zaangażowanie w sprawę"*. (Molnár & Fodorné, 2023)

W przypadku zintegrowanej organizacji, tj. takiej, która obejmuje kilka usług lub rodzajów opieki, uważamy, że wskazane jest rozpoczęcie transformacji od jednej wybranej usługi i kontynuowanie jej w sposób rozłożony w czasie.

Przed podjęciem decyzji warto rozważyć następujące kwestie:

- Jaki jest zakres nowych rodzajów działalności, zaangażowania i innowacji w funkcjonowaniu usługi? Czy istnieją działania w ramach obowiązkowych zadań, które można zorganizować w sposób społeczny przy aktywnym udziale członków społeczności?
- Czy pracownicy serwisu mają wystarczająco dużo czasu i możliwości na nowe i dodatkowe działania związane z transformacją?
- Czy dostępne są środki finansowe na proces transformacji?

Koszty mogą obejmować na przykład opłaty za zatrudnienie ekspertów ds. rozwoju (rozwój społeczności, rozwój organizacyjny), wizyty studyjne, wizyty w ramach wymiany, kursy szkoleniowe i wydarzenia.

## 2. Krok 3: Projektowanie procesu transformacji usług

### 2.1. "Rdzeń aktorów" i jego poszerzający się krąg

W początkowej fazie procesu tworzy się centralny rdzeń procesu, "krąg aktorów" w terminologii rozwoju społeczności, którego członkowie inicjują, uruchamiają, komunikują się, monitorują, planują proces i organizują kolejne kroki. Początkowo grupa planująca może składać się z przedstawiciela dostawcy, szefa instytucji/usługi, ekspertów zewnętrznych zaangażowanych w proces, a następnie jest stopniowo rozszerzana o pracowników, użytkowników usług, przedstawicieli lokalnej społeczności, kluczowych osób, które mogą później stać się siłą napędową procesu. Specjalista ds. rozwoju społeczności / praktyk rozwoju jest niezbędny, aby rozpocząć, ale sposób myślenia społeczności musi stać się wewnętrzny, ważne jest, aby społeczność przejęła inicjatywę później (Vercseg, 2020: 19). Z grup przedstawicieli interesariuszy można utworzyć radę doradczą, która będzie pomagać, wspierać, monitorować i oceniać proces. W duchu podejścia opartego na współtworzeniu, uczestnicy wspólnie zdefiniują zasady i wartości, które oni oraz wszystkie zaangażowane osoby i organizacje będą zobowiązane przestrzegać w trakcie wspólnej pracy.

### 2.2. Planowanie komunikacji procesu transformacji

Początkowy okres jest również odpowiedzialny za planowanie wewnętrznej (w stosunku do personelu, użytkowników usług) i zewnętrznej (w stosunku do opiekuna, organizacji miejskich, instytucji, ludności) komunikacji procesu transformacji, tj. kto, kogo, kiedy, za pomocą jakich środków, w jaki sposób komunikować o inicjatywie, procesie, odbywających się wydarzeniach, osiągniętych wynikach i możliwości zaangażowania się oraz za pomocą jakich kanałów i w jaki sposób można przesyłać informacje zwrotne, pytania i sugestie. W planowaniu pomaga wstępna ocena potrzeby zmiany obecnych praktyk komunikacyjnych. Jakie są najbardziej odpowiednie środki i kanały dotarcia do szerszej publiczności (np. strona internetowa instytucji/usługodawcy, biuletyn, strona FB, lokalne/społecznościowe grupy FB, lokalne gazety, lokalne media, wydarzenia informacyjne, dni otwarte instytucji itp.) Ważne jest, aby nie myśleć tylko w kategoriach informacji jednokierunkowej, ale opracować odpowiednie kanały wielokierunkowe i instytucjonalizować je w społeczności, tj. regularnie i w zorganizowany sposób przekazywać informacje związane z procesem transformacji do lokalnych kanałów publicznych i rozpocząć dialog zwrotny. To właśnie za pośrednictwem tych kanałów proces staje się tematem dyskursu publicznego, a mieszkańcy gminy stają się świadomi procesu, w którym instytucja zaprasza ich do udziału i oczekuje, że to zrobią.

### 2.3. Identyfikacja podmiotów i możliwych ról w procesie transformacji

Aby przekształcić usługę, zapraszamy interesariuszy do wspólnego myślenia, planowania i uczenia się, co skutkuje wspólnymi działaniami, aktywnościami i rozwojem. Rozwój usług opartych na społeczności jest działaniem wielopodmiotowym, angażującym nie tylko pracowników i użytkowników usług, ale także mieszkańców gminy, instytucje świadczące usługi publiczne w gminie, organizacje kościelne i obywatelskie oraz grupy samoorganizujące się. Na początku procesu warto zastanowić się, kim są interesariusze zaangażowani w usługę, którzy mają lub mogą mieć wpływ na proces transformacji lub mogą stać się jego aktywnymi uczestnikami oraz jakie mogą być ich interesy, cele i oczekiwania w związku z ich udziałem.

Tabela 2: *Potencjalni aktorzy zidentyfikowani w procesie transformacji w Nagyecsed, ich role i metody zaangażowania (Źródło: Dostosowane z Planu Działań Transformacji Instytucjonalnej)*

Obsada	Role	Metody włączania
Użytkownicy usług instytucjonalnych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogą oni wnieść swój wkład w działania prowadzone przez społeczność, oferując swoje osobiste zasoby i mobilizując swoje pomysły</li> <li>- Ich doświadczenie może pomóc w bardziej efektywnym rozwoju usług, poprawie komunikacji instytucjonalnej.</li> </ul>	<p>Wywiad środowiskowy</p> <p>Dyskusja społeczności</p> <p>Projektowanie społeczności, współtworzenie</p>
Specjaliści/personel instytucjonalny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozwój kompetencji zawodowych, wiedza, doświadczenie</li> <li>- Wzmocnienie roli koordynatora w instytucji: dostarczanie nowych doświadczeń i historii sukcesu użytkownikom usług poprzez wspólne działania</li> <li>- Współpraca z lokalnymi partnerami, poszerzanie kontaktów</li> <li>- Dokumentowanie działań, informowanie partnerów, opiekunów</li> <li>- Zapewnienie publicznych forów między grupami i instytucjami</li> </ul>	<p>Dyskusja społeczności</p> <p>Projektowanie społecznościowe</p> <p>Profesjonalne warsztaty</p>
Mieszkańcy (rodzina, przyjaciele, znajomi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wzmocnienie komunikacji instytucjonalnej, pośrednictwo w usługach</li> <li>- Oferowanie osobistych zasobów</li> </ul>	<p>Dni otwarte</p> <p>Rozmowy wspólnotowe</p> <p>Projektowanie społecznościowe</p>
Zarezerwowane przez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zapewnienie warunków do konwersji</li> </ul>	<p>Ciągłe informowanie o procesie</p> <p>Projektowanie społecznościowe</p>
Organizacje pozarządowe, Kościół	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktywne zaangażowanie w sprawy społeczności</li> <li>- Współpraca partnerska w zakresie organizacji i wdrażania wspólnych programów i pozyskiwania funduszy</li> </ul>	<p>Profesjonalne warsztaty</p> <p>Wspólne planowanie</p>
Kościół i	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dzielenie się wiedzą i doświadczeniem</li> </ul>	<p>Ciągła komunikacja</p>



organizacje pozarządowe świadczące podobne usługi w gminie	(doświadczenie zawodowe, informacje o grupach docelowych, sugestie)	na temat ewolucji procesu Profesjonalne warsztaty
Wszystkie inne instytucje miejskie, cywilne i religijne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizowanie wspólnych programów</li> <li>- Pośrednictwo i komunikacja w zakresie usług</li> </ul>	

#### 2.4 Przygotowanie planu działania w zakresie transformacji usług

W Planie Działań na rzecz Transformacji Usług interesariusze planują proces transformacji/planowania społecznościowego<sup>7</sup>, tj. w jaki sposób zająć się i zaangażować podmioty określone powyżej, w jakim celu, w jaki sposób i w jakich ramach czasowych. Dokument powinien również określać wstępnie zdefiniowane cele, planowane kroki, powiązane zadania oraz podmioty i osoby zaangażowane w ich realizację. Plan działania powinien być stale zmieniany i aktualizowany w świetle wyników wspólnej refleksji i planowania z lokalnymi mieszkańcami i organizacjami.

*Pierwszym krokiem w procesie transformacji w Nagyecséd był wybór uczestników pracy środowiskowej. Zidentyfikowano trzy grupy: profesjonalistów pracujących w instytucji, użytkowników opieki dziennej i przedstawicieli ludności (kluczowe osoby zidentyfikowane przez personel instytucji). Ze względu na ograniczenia czasowe praca była prowadzona równolegle, a wszystkie trzy grupy spotykały się co miesiąc. Warsztaty dały uczestnikom możliwość zapoznania się z podstawami funkcjonowania społeczności, a także dały im możliwość zbadania sytuacji, przeanalizowania jej i wyznaczenia celów. Ważnym dla nas spostrzeżeniem było to, że*

---

<sup>7</sup> "Planowanie społecznościowe ma miejsce wtedy, gdy interesariusze są skutecznie zaangażowani w proces planowania od bardzo wczesnego etapu". (Arapovics-Vercseg, 2017.) Można to osiągnąć poprzez proces identyfikacji i aktywizacji interesariuszy, przygotowanie planowania, mapowanie sytuacji, ocenę zasobów, wspólną wizję i tworzenie strategii.

zaangażowaliśmy mieszkańców we wspólne planowanie wcześniej, niż byłoby to idealne rozwiązanie. Tylko wtedy, gdy personel i osoby starsze korzystające z usług są w stanie wyraźniej określić, co chcą osiągnąć poprzez transformację usług, lokalna społeczność naprawdę zrozumie, w jaki sposób może przyczynić się do operacji opartej na społeczności. Kolejną ważną lekcją, jakiej się nauczyliśmy, jest to, że bardziej efektywne jest najpierw zapoznanie profesjonalistów z podstawami pracy w społeczności, zmotywowanie ich do zmiany, następnie praca z użytkownikami usług, a dopiero potem dotarcie do lokalnej społeczności.

### **3. Krok 2: Przygotowanie pracowników i użytkowników usług do procesu transformacji i działań społecznych**

#### 3.1 Zaangażowanie użytkowników i pracowników

Głównymi interesariuszami usługi społecznej są profesjonaliści pracujący w usłudze i użytkownicy usługi; bez ich zaangażowania i aktywnego udziału nie do pomyślenia jest działanie oparte na społeczności, w którym usługodawca przejmuje inicjatywę, docierając do lokalnych mieszkańców, instytucji i organizacji. Adresowanie, aktywizowanie i angażowanie lokalnej społeczności wymaga profesjonalnej wiedzy, którą można (i trzeba) zdobyć. Jest to ważna rola dla praktyków rozwoju społeczności.

Ważne jest, aby podczas przygotowań uczestników:

- zrozumienie celu i potrzeby procesu transformacji;
- poznanie i zrozumienie zasad społeczności i uczestnictwa, podstawowych koncepcji funkcjonowania społeczności oraz tego, w jaki sposób zmienia to codzienne funkcjonowanie usługi;
- zrozumienie własnej roli w procesie "współtworzenia";
- Wspólnie identyfikują wartości usługi (*Dlaczego usługa jest dla nich dobra i jakie wartości reprezentuje?*), obszary, w których chcieliby zmian (*Co powinno się zmienić?*), mocne strony i możliwości (*Jakie są niewykorzystane potencjały usługi?*) oraz własne zasoby wewnętrzne (*Jak mogą przyczynić się do zmian i innowacji w usłudze?*).

*(W studium przypadku dotyczącym pracy w Nagyecsed szczegółowo opisaliśmy proces i treść planowania z personelem i osobami starszymi, zastosowane narzędzia i metody oraz doświadczenia specjalistów ds. rozwoju).*

### 3.2 Zaangażowanie i szkolenie personelu

Otwartość pracowników ma kluczowe znaczenie dla powodzenia procesu transformacji. Aby zapewnić ich akceptację i zaangażowanie, ważne jest, aby od samego początku komunikować się w sposób jasny, prosty i zrozumiały na temat transformacji, tak aby dokładnie rozumieli, jaki jest cel, co wniesie ich zaangażowanie oraz jakie możliwości i obowiązki przyniesie.

Głównymi motywacjami i celami uczestnictwa pracowników mogą być

- Zdobywają nową wiedzę i kompetencje zawodowe poprzez wspólne (kompleksowe) uczenie się.
- Dzięki swojej wiedzy, doświadczeniu i osobistym zasobom mogą przyczynić się do lepszego funkcjonowania serwisu.
- Dzięki swoim sugestiom, pomysłom i inicjatywom mają większy wpływ na codzienne funkcjonowanie usługi i decyzje wpływające na jej działanie.
- Poprzez wspólne działania i akcje wzmacnia się poczucie przynależności do społeczności i spójność grupy.
- Zwiększa się wydajność usługi, a metodologia współtworzenia pozwala na bardziej elastyczne reagowanie na potrzeby.

Organizacja usług w oparciu o społeczność wymaga innego nastawienia i podejścia ze strony personelu. Usługi społeczne są zazwyczaj zdominowane przez indywidualną pracę i zarządzanie przypadkami, więc uczestnicy muszą być przygotowani do włączenia podejścia społecznościowego oraz narzędzi i metod pracy w społeczności do swoich codziennych działań. Oznacza to, z jednej strony, zadania związane z procesem transformacji i wcześniej zidentyfikowanymi podmiotami działań społecznościowych (węższe i szersze grupy lokalnej społeczności, instytucje i inne organizacje działające w gminie), aby zwracać się do nich, uwrażliwiać, angażować i aktywizować, a także identyfikować i mobilizować zasoby indywidualne i społecznościowe. Z drugiej strony, pracownicy mają również do odegrania ważną

rolę we wzmacnianiu pozycji użytkowników usług, aby stali się aktywnymi uczestnikami, dając im przestrzeń do realizacji ich pomysłów i inicjatyw. Istnienie i rozwój równego partnerstwa między uczestnikami jest zasadniczo kwestią postawy, ale wspólne planowanie i przygotowanie, a także działania, tj. wspólne doświadczenia i uczenie się, same w sobie są czynnikiem kształującym postawę. Specjaliści dostawcy usług są (lub mogą być) również mieszkańcami gminy, więc to, co i jak komunikują o usłudze, jej działaniach i planowanej transformacji w codziennych kontaktach i interakcjach jako przedstawiciele instytucji, ma wpływ na stosunek społeczności lokalnej do dostawcy usług i użytkowników usług.

### 3.3 Zaangażowanie i szkolenie użytkowników usług

W działaniach opartych na społeczności użytkownicy usług są aktywnie zaangażowani we wdrażanie działań usługi, a zatem są nie tylko użytkownikami, ale także kształtują działania i funkcjonowanie usługi. Dostawcy usług społecznych świadczą swoje usługi osobom w różnym wieku i w różnych sytuacjach, co może determinować zakres i sposoby, w jakie użytkownicy mogą stać się uczestnikami procesu transformacji. Zadaniem usługodawcy jest zapewnienie, że opinie, pomysły i propozycje użytkowników są wyrażane i mają miejsce w procesie oraz że są oni zaangażowani tak szeroko, jak to możliwe, zgodnie z ich umiejętnościami, zdolnościami i indywidualnymi okolicznościami.

Z punktu widzenia procesu pomocne może być, jeśli beneficjenci wybiorą spośród siebie kluczowe osoby, które mogą zainspirować innych swoją aktywnością i zaangażowaniem oraz reprezentować ich w przypadkach, gdy nie jest możliwe zaangażowanie wszystkich interesariuszy, na przykład podczas podróży studyjnej.

## **4. Krok 3: Angażowanie społeczności - badanie i planowanie**

Wszyscy interesariusze mają do odegrania ważną rolę w badaniu i planowaniu społeczności: mogą wnieść swój wkład w postaci własnych zasobów (np. wiedzy specjalistycznej, sieci kontaktów, wiedzy empirycznej z różnych sytuacji życiowych) do zbiorowej refleksji, do identyfikacji wartości i zasobów, które mogą stanowić podstawę planowania rozwoju usług.

### 4.1 Docieranie do lokalnych mieszkańców

Ponieważ cała populacja nie może uczestniczyć w procesie transformacji, ważne jest, aby dotrzeć do jak największej liczby osób na etapie eksploracji i planowania (Gyenes, 2020). Oprócz dostarczania informacji, celem dotarcia do mieszkańców jest uzyskanie ich opinii, pomysłów i sugestii dotyczących funkcjonowania usługi, zidentyfikowanie ich zasobów oraz zachęcenie ich do udziału, zaangażowania, wydarzeń i programów.

Co może zmotywować lokalnych mieszkańców do zaangażowania się w życie społeczności?

- Są z nimi konsultowane, a ich opinie, sugestie i pomysły są brane pod uwagę, czyli mogą mieć wpływ na funkcjonowanie instytucji i usług, a pośrednio na sprawy lokalnej społeczności.
- Poczucie przydatności poprzez wnoszenie osobistych zasobów w funkcjonowanie usługi lub instytucji.
- Ich sieć społeczna zostaje wzmocniona i rozszerzona.
- Dzięki wspólnym działaniom mogą zdobywać nową wiedzę, umiejętności i kompetencje.
- Nowe relacje i wspólna praca rozwijają społeczność i wzmacniają solidarność.

Wybór metod aktywizacji może zależeć od umiejętności zaangażowanych osób, ale także od innych istniejących możliwości i dostępnych zasobów. Istnieje szereg dobrze opracowanych metod docierania do ludności i angażowania jej, które można dostosować do celów rozwojowych funkcjonujących usług społecznych w procesie transformacji. Ich cele i podstawowe elementy zostały krótko podsumowane poniżej.

- Przeprowadzanie wywiadu ze społecznością/populacją

Rozmowy twarzą w twarz są najskuteczniejszym sposobem dotarcia do ludzi, budowania relacji i zaufania oraz aktywizowania ich do angażowania się w sprawy społeczności i usług. Osoby i grupy osób, które są kluczowe dla działania i prowadzenia usługi (np. grupa docelowa usługi, potencjalni użytkownicy usługi, krewni itp.), a także niektórzy kluczowi przedstawiciele i liderzy opinii lokalnej społeczności, mogą zostać zaproszeni do bezpośredniego wywiadu lub dyskusji. Wywiad zasadniczo dotyczy ogólnego dobrobytu lokalnego, relacji między jednostką a społecznością, pomysłów na rozwój społeczności, możliwości działania, zasobów, które można skierować na proces transformacji. Jednak wywiad może być również dostosowany do usługi i jej bardziej

szczegółowych celów transformacji. Może to również dostarczyć ważnych informacji na temat lokalnej świadomości i postrzegania instytucji, zadowolenia ze świadczonych usług, luk w usługach i potrzeb (więcej szczegółów na temat metody można znaleźć w Vercseg, 2004).

*Aby zaangażować i zaktywizować lokalnych mieszkańców, pracownicy i użytkownicy ośrodka opieki dziennej dla osób starszych w Nagyecsed połączyli siły z ankieterami, aby skontaktować się ze starszymi mieszkańcami w wieku powyżej 65 lat mieszkającymi w gminie w celu poprawy wykorzystania obiektu. Wspólnie zastanawiali się wcześniej, kim są osoby starsze, które mogłyby być potencjalnymi użytkownikami usługi. Wywiady zidentyfikowały potrzeby osób starszych poza usługami instytucjonalnymi, co pomoże poprawić skuteczność usługi. Wywiady zapewnią również starszym mieszkańcom miasta wgląd w usługi świadczone przez instytucję. Wywiady opierały się na następujących pytaniach. Jak to jest być osobą starszą w Nagyecsed? Co należy zmienić? Jak? Jak to jest żyć w starszym wieku? Co trzeba zrobić, aby tu przyjechać? Czy możesz polecić kogoś do odwiedzenia?*

- Organizowanie dyskusji w społeczności

Rozmowy ze społecznością są okazją do zaangażowania szerszego grona osób, na które usługa nie ma bezpośredniego wpływu. Podczas dyskusji inicjatorzy mogą wyjaśnić cel procesu transformacji, zdać relację z doświadczeń wewnętrznych warsztatów i wywiadów publicznych oraz nakreślić pojawiające się problemy i możliwości. Dyskusja będzie okazją do wysłuchania opinii i sugestii uczestników na temat funkcjonowania usługi i sytuacji grupy docelowej, a także do zobowiązania się do dalszej współpracy i zaproponowania zaangażowania dodatkowych uczestników. W wyniku tych dyskusji, kwestii i kierunków działania, nakreślane są alternatywy, wokół których organizowane są wspólne działania i akcje (więcej szczegółów na temat metody, patrz Vercseg, 2004).

#### 4.2 Zwrócenie się do lokalnych instytucji i usługodawców oraz ich zaangażowanie

Zwrócenie się i zaangażowanie profesjonalistów z lokalnych usługodawców i instytucji służy przygotowaniu gruntu pod rozwój współpracy międzyzawodowej i międzyinstytucjonalnej. "Koordynacja i współpraca między instytucjami, dostawcami usług, zawodami/profesjonalistami zaangażowanymi w społeczność osiedleńczą i którym powierzono zadania i obowiązki, ma również ogromne znaczenie z punktu widzenia tego, że ich indywidualne, dobrze zdefiniowane grupy

docelowe razem, w szerszym znaczeniu, tworzą lokalną populację jako całość." (Molnár et al., 2014: 51)

Budowanie partnerstw z lokalnymi instytucjami i organizacjami może przynieść wiele korzyści zaangażowanym podmiotom. Mogą one uczyć się od siebie nawzajem perspektyw, podejść, wartości i doświadczenia zawodowego. Mogą identyfikować możliwości współpracy, łączyć swoje zasoby w celu osiągnięcia wspólnych celów i przedstawiać propozycje zaangażowania i dotarcia do nowych podmiotów. Warto spotkać się z profesjonalistami osobiście, aby poznać ich działania przed zaproszeniem ich na wspólne warsztaty dla lokalnych usługodawców i instytucji. Podczas tych wydarzeń możemy zbadać, co każdy z nas może zaoferować drugiej stronie i jak możemy przyczynić się do działań innych usług i instytucji. (Więcej informacji na temat narzędzi i metod wspierających rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej można znaleźć w Arapovics-Vercseg, 2017).

### **Krok 5: Prowadzenie i utrzymanie usług świadczonych w społeczności lokalnej**

Jednym z najważniejszych rezultatów planowania społecznościowego jest sam proces, w ramach którego nawiązywana jest współpraca i budowane zaufanie. Poprzez dyskusje społeczne i profesjonalne warsztaty, wdrażanie wspólnie zdefiniowanych celów i działań stopniowo prowadzi do operacji opartych na społeczności. Utrzymanie partnerstwa i zaangażowanie innych partnerów w jego realizację jest działaniem ciągłym. System współpracy, komunikacji między partnerami i podziału pracy jest ustanawiany i instytucjonalizowany, tj. włączany do codziennej praktyki. Gwarancje utrzymania wspólnotowego trybu działania muszą być wbudowane w operację; jednym z możliwych sposobów na to jest posiadanie odpowiednio wyposażonego organu doradczego, który przejmie zapewnienie procesu wspólnotowego, czyniąc go w ten sposób samoobsługowym. *"Rada doradcza powinna obejmować wszystkie podmioty zaangażowane w proces. Ta grupa ma bazę rozwoju społeczności, perspektywę, głębszy wgląd w proces. Ważne jest, aby przygotować grupę tak, aby mogła dostarczać informacji i wiedzy, aby pomóc w procesie transformacji, a rada doradcza może również odgrywać rolę w utrzymaniu funkcjonowania społeczności"* (Molnár & Fodorné, 2023).

Bieżące zadania 8-12-osobowej rady mogą się różnić w zależności od tego, gdzie instytucja/usługodawca znajduje się w procesie transformacji. Na przykład może promować proces

zaangażowania społeczności, identyfikować zasoby, angażować dodatkowych partnerów, formułować zalecenia dotyczące rewizji koncepcji zawodowej i programu usługi, oceniać wdrażanie funkcjonowania opartego na społeczności itp.

### **Trudności i wyzwania napotkane podczas procesu transformacji**

Podczas procesu przekształcania mogą pojawić się trudności. Nie zawsze łatwo jest uświadomić uczestnikom, że taka transformacja nie rozwiąże pilnych braków w usługach i problemów w gminie, przynajmniej nie w krótkim okresie, ponieważ rozwój nie koncentruje się zasadniczo na brakach, ale na wykorzystaniu istniejących zasobów indywidualnych i społecznościowych. Operacje oparte na społeczności mają inne rodzaje korzyści i zalet dla zaangażowanych podmiotów (patrz wyżej).

Proces transformacji wywołuje zmiany organizacyjne, dlatego konieczne jest przygotowanie się do zarządzania procesami zmian (np. poprzez poznanie dostępnych metod i/lub zaangażowanie specjalisty ds. rozwoju organizacyjnego). Zmiany w codziennej rutynie i praktykach operacyjnych, zmiana ról mogą wywołać opór zarówno ze strony personelu instytucjonalnego, jak i użytkowników usług. Jeśli chodzi o profesjonalistów, ważne jest, aby podkreślić, że transformacja nie kwalifikuje ani nie kwestionuje ich pracy (ich tożsamości zawodowej), ale jest okazją do opracowania nowego podejścia do planowania i organizacji usług. Opór może pojawić się również dlatego, że nie rozumieją oni, dlaczego ten proces ma miejsce, dlatego ważne jest, aby wielokrotnie omawiać i interpretować z nimi ten proces. Proces transformacji oznacza dodatkowe zadania dla zaangażowanego w niego personelu i aktywne zaangażowanie użytkowników usług, dlatego wskazane jest "stworzenie form publicznego uznania działalności społeczności" (Molnár & Fodorné, 2023).

Zaangażowanie społeczeństwa - zwłaszcza w społecznościach słabo zorganizowanych - niekoniecznie jest łatwym zadaniem. Mogą istnieć powody bierności, takie jak nie docieranie we właściwy sposób i właściwymi kanałami, brak zaangażowania społeczności, nieufność wobec lokalnych instytucji itp. Mieszkańcy, którzy uczestniczą w rozmowach społecznych i czują, że ich poglądy są pożądane, że mogą kształtować proces, z czasem zaangażują się w usługę. Dlatego ważne jest, aby nie tylko prosić ich o informacje, ale także regularnie otrzymywać informacje zwrotne i tworzyć kanały lokalnego rozgłosu. (Więcej szczegółów na temat sugestii dotyczących



sposobu radzenia sobie z biernością mieszkańców w oparciu o doświadczenia związane z socjalizacją instytucji kultury można znaleźć w Arapovics-Vercseg, 2017).

### **III. Wnioski z zogniskowanych wywiadów grupowych i wywiadów z ekspertami podczas procesu transformacji**

W okresie przejścia na opiekę środowiskową w dziennej opiece nad osobami starszymi w Regionalnym Centrum Podstawowych Usług Społecznych Satu Mare przeprowadzono zogniskowane wywiady grupowe z osobami starszymi zaangażowanymi w opiekę oraz specjalistami pracującymi bezpośrednio z nimi w ramach usługi. Celem gromadzenia danych było zbadanie pozytywnych i negatywnych doświadczeń oraz wyników przejścia do usług środowiskowych, zarówno dla osób starszych korzystających z usług, jak i dla personelu. Celem było ustalenie, jakie procesy pomagają lub utrudniają proces przejścia, czego oczekuje się od przejścia, gdy jest ono nadal w fazie wdrażania. Co oznacza dla nich działanie oparte na społeczności w opiece dziennej dla osób starszych, jak mogą to sformułować, co sprawia, że usługa jest oparta na społeczności? Przyjrzelśmy się również, w jakim stopniu zaangażowanie użytkowników usług i profesjonalistów w projektowanie i wdrażanie transformacji (współtworzenie) działało jako ważny wyznacznik funkcjonowania w społeczności. Ważne było zbadanie, jakie pozytywne lub negatywne oczekiwania mieli w fazie początkowej i czy doświadczyli już jakichkolwiek zmian w funkcjonowaniu opieki dziennej dla osób starszych w fazie transformacji, które były wyraźnie związane z transformacją. Po grupach fokusowych nastąpiła ustrukturyzowana profesjonalna dyskusja jeden na jeden ze specjalistą ds. rozwoju społeczności projektu i profesjonalnym kierownikiem projektu na temat rozpoczęcia projektu, wybranego raportu z działalności społeczności lokalnej i osiągniętych dotychczas wyników.

Zogniskowane wywiady grupowe odbyły się latem 2023 r. w instytucji w Nagyecséd, natomiast dyskusje techniczne przeprowadzono online. Ze względu na ich wysoki udział (łącznie 27 osób) zorganizowano dwa zogniskowane wywiady grupowe dla starszych beneficjentów, w tym wszystkich beneficjentów obecnych w serwisie w dniu rekrutacji. W przypadku personelu (4 osoby) wywiady przeprowadzono w jednej sesji. W wywiadach technicznych wzięły udział 2 osoby z działu zarządzania i wdrażania projektu.

Grupa fokusowa została wybrana jako metoda jakościowa, ponieważ w obecnym procesie transformacji osoby starsze stanowią grupę zbiorową, którą można uznać za dobrze zdefiniowaną i stosunkowo niewielką pod względem liczebności. Zogniskowane wywiady grupowe dają uczestnikom możliwość podzielenia się swoimi doświadczeniami w grupie na temat zadawanych pytań i poruszanych kwestii, tworząc poczucie znajomości i podobieństwa, co może prowadzić do gęstego dyskursu i bardziej nasyconych emocjonalnie opinii (Oblath, 2005). Te gęstsze dyskursy i ożywione dyskusje zostały osiągnięte, głównie w dyskusjach zorganizowanych dla beneficjentów. Ze względu na ograniczenia czasowe dane z grup fokusowych i profesjonalnych dyskusji zostały przetworzone przy użyciu metody przetwarzania tematycznego; po odsłuchaniu nagranych materiałów audio, na podstawie transkrypcji odpowiedzi i reakcji na wybrane tematy, które obejmowały odpowiedzi i reakcje na zadane pytania, utworzono podsumowującą matrycę tematyczną. Metoda ta została wykorzystana do ukierunkowania tematów, które były ważne dla gromadzenia danych i umożliwienia ich zbadania w krótkim czasie.

## Wyniki

### 1. Realia działania w społeczności, czynniki ułatwiające i utrudniające transformację

Beneficjenci w obu grupach fokusowych z niecierpliwością czekali na proces transformacji, ale istota i znaczenie działania w oparciu o społeczność lokalną były dla nich, zgodnie z wywiadami, trudne do zrozumienia. To, co rozumieli przez przejście do pracy w społeczności w ich instytucji, było trudne do wyartykułowania. Częściej zgłaszali poczucie oczekiwania lub bardzo ogólne rzeczy: *"Po prostu czekamy, aby zobaczyć, jak to się skończy"* (grupa fokusowa z beneficjentami). Konkretnych praktycznych przykładów było niewiele; po dłuższej ciszy po zadaniu pytania, głównymi wymienianymi korzyściami były bardziej zróżnicowane możliwości i programy oraz poprawa sytuacji personelu (np. więcej zasobów, środków finansowych). Wspomniano o trudnościach i lukach, które są obecne w wielu innych instytucjach na poziomie krajowym w wyniku uwspólnotowienia, np.: łatwiejszy dostęp do opieki i powrót do domu (świadczenie usług transportowych), możliwość korzystania z opieki dziennej przez osoby potrzebujące pomocy domowej, rozwój i świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych, zwłaszcza w domach dla osób starszych, w gminie (obecnie nie ma takiej możliwości na poziomie lokalnym). *"To było takie ciekawe, bo na początku wszyscy myśleli, że będzie taki projekt i wtedy przyjdą pieniądze, ale*

*dobrze, że będą pieniądze na to i na tamto. Kiedy zdaliśmy sobie sprawę, że nie chodzi o to, chodzi o poruszanie się na poziomie społeczności, abyśmy mogli wyrazić swoje opinie tutaj, więc nie czekam, aż zaproponujesz mi kawę, ale pójdę i zrobię to sam, lub jakie programy można stworzyć, które są oparte na społeczności i mieliśmy wiele takich wydarzeń w ciągu roku, które były tego wynikiem "(grupa fokusowa beneficjentów). Fakt, że osoby starsze korzystające z usługi stały się bardziej proaktywne, chętniej dzielą się swoimi poglądami i są bardziej otwarte na wspólne myślenie, został potwierdzony przez profesjonalistów.*

Specjaliści zaangażowani w proces, podobnie jak beneficjenci, początkowo mieli trudności z wyrażeniem tego, co oznaczały działania oparte na społeczności, zwłaszcza dla ich instytucji: *"To wciąż dla mnie kompletne rozmycie".* Ale mówili też, że obraz stopniowo układał się w mozaikę w miarę podążania ścieżką wdrażania, a nawet podawali argumenty, dlaczego transformacja zachodzi w bardzo dobrym momencie. *Myszę, że Aranka pojawiła się we właściwym czasie, ponieważ musieliśmy się odbudować (po COVID) i byliśmy w stanie nieco się otworzyć dzięki zmianie podejścia" (grupa fokusowa beneficjentów).* W odniesieniu do czynników, które pomagają i utrudniają transformację, specjaliści uważali, że ważnym czynnikiem determinującym było osadzenie miejskie specjalistów pracujących z osobami starszymi. Podano konkretny przykład: był kolega, który nie mieszkał w Nagyecsed od ponad dekady, a jego praca nad zaangażowaniem potencjalnych beneficjentów, tj. części populacji miejskiej, była znacznie trudniejsza niż w przypadku długoletnich mieszkańców. To, jak długo, w jakiej formie i roli profesjonalista przeprowadzający transformację był obecny w gminie, ma silny wpływ na akceptację, włączenie i zainteresowanie beneficjentów, społeczności gminy. *"To, co najbardziej zauważyłem, to fakt, że teraz przeprowadzamy wywiady z ludźmi, a ci, którzy byli lepiej znani jako pracownicy, mają inne podejście do ludzi z zewnątrz. Na przykład M. nie mieszkał w gminie, nie znają go tak dobrze" (zogniskowany wywiad grupowy z profesjonalistami).* Stopniowo otwiera się zaufanie i tak, było to odczuwalne w wywiadzie" (zogniskowany wywiad grupowy z profesjonalistami). *Myszę, że gdybym miał wykonywać tę pracę w innej gminie, musiałbym włożyć niezmiernie więcej energii" (zogniskowany wywiad grupowy z profesjonalistami).*

Wspomnieli również o wielkości gminy, która według nich może mieć również duży wpływ na powodzenie transformacji, ponieważ uważają, że im większa gmina, tym trudniej jest

przeprowadzić podobny proces transformacji. Czynnikiem decydującym może być również postawa kierownictwa i pracowników innych instytucji w gminie.

Różnica między usługą kierowaną przez społeczność a działaniem/zarządzaniem opartym na społeczności pojawiła się w profesjonalnych dyskusjach: według jednego z pracowników, to drugie obejmuje również przypisywanie obowiązków uczestnikom. Według praktyka rozwoju społeczności lokalnej, rzeczywiste działanie oparte na społeczności jest osiągnięte, gdy istnieje szeroka świadomość i akceptacja działania, a inne osoby i instytucje z poziomu gminy są zaangażowane. W przypadku instytucji: osoby starsze są zaangażowane w planowanie i wdrażanie własnych spraw, mają partnerstwo z personelem, a co najważniejsze, personel instytucji rozumie, co oznacza praca w sposób *oparty na społeczności*. *"Chodziło bardziej o uznanie, rozmawialiśmy z nimi dużo o uczestnictwie, o samej społeczności, uznali potrzebę zmian i że to ich rola, że mają odpowiedzialność i możliwość dokonania zmian. Z ich strony było to bardzo duże osiągnięcie"* (wywiady z ekspertami). To ostatnie rozpoznanie zostało również powtórzone w grupie fokusowej z osobami starszymi (patrz str. 23).

## **2. Zaangażowanie użytkowników i specjalistów (współtworzenie) w proces transformacji**

Podczas obu zogniskowanych dyskusji grupowych beneficjenci wyraźnie potwierdzili, że byli zaangażowani w proces transformacji i że faza planowania była już zorganizowana wokół wspólnego tworzenia i myślenia: *"Usłyszeliśmy o tym około rok temu, Aranka przyjechała i przedstawiła ten projekt, oczywiście skonsultowała się ze wszystkimi, rozmawialiśmy o tym, co to będzie. W świetle tego poszliśmy dalej, przyjechaliśmy do Pragi, przywieźliśmy doświadczenia z tego, więc powiedzieliśmy, co się stało, a potem zaczęliśmy pracować razem"* (grupa fokusowa beneficjentów). Informacje zwrotne pokazały, że współtworzenie było kontynuowane po pierwszej sesji, specjaliści prowadzący transformację regularnie odwiedzali starszą opiekę dzienną, rozmawiali z nimi, a ich zaangażowanie w transformację trwa od tego czasu i mogą dzielić się swoimi opiniami i sugestiami.

Według specjalistów nie byli oni zaangażowani w planowanie projektu, w definiowanie celów, dowiedzieli się o projekcie dopiero wtedy, gdy zewnętrzni specjaliści odwiedzili instytucję z planem wdrożenia; w tym momencie zaangażowali się wraz z beneficjentami. *"Odpowiadając na twoje pytanie, nie jesteśmy pewni, czy otrzymaliśmy wystarczające wsparcie, wszystko było*

tworzone na bieżąco (o czym był projekt i jaki był jego cel). Z perspektywy czasu pominięto fazę przygotowawczą" (zogniskowany wywiad grupowy z profesjonalistami). Należy zauważyć, że w wywiadach specjaliści stwierdzili, że w okresie rozruchu kilku pracowników miało okoliczności życiowe, takie jak zwolnienie lekarskie, nowy kolega, narodziny wnuka, co spowodowało, że opuścili dłuższe lub krótsze okresy pracy lub nagle musieli poradzić sobie z wieloma nowymi informacjami, co mogło utrudnić im zaangażowanie się w proces.

Według specjalistów projektu proces współtworzenia rozpoczął się od samego początku, zaangażowanie zarówno beneficjentów, jak i specjalistów rozpoczęło się tego samego dnia: zaprosili oni uczestników do partnerstwa, wskazując, że tego rodzaju proces transformacji i przejście od usług społecznych do działań opartych na społeczności było dla nich nowym doświadczeniem.

### 3. Zmiany w fazie transformacji

Podczas wywiadów obie grupy potwierdziły, że choć proces transformacji wciąż trwa, pozytywne korzyści są już odczuwalne.

Zauważalne jest, że placówka staje się bardziej otwarta, poszukuje kontaktów z innymi instytucjami świadczącymi usługi publiczne, wzmocniła dotychczasowe relacje (np. kościelne) i planuje nawiązać dialog z innymi (np. lokalnymi organizacjami pozarządowymi). Zwrócono uwagę, że chociaż istniały bardziej formalne relacje z przedszkolem w gminie, zmiana w zarządzaniu przedszkolem i przekształcenie Centrum Usług doprowadziły do pozytywnego rozwoju relacji; nie tylko zapraszają dzieci, ale przedszkole zaprosiło również członków świetlicy do swojego domu: *"Upiekliśmy nawet ciasto dla dzieci z przedszkola. Zabrali je i poczęstowali nas. Teraz zaprosili nas, starszych, na egzamin do przedszkola. Żebyśmy też poszli, a nie tylko dzieci przyszły nas przywitać. Więc naprawdę zawsze coś się dzieje"* (fokus użytkownika). Głównym programem w centrum uwagi obu grup docelowych był tak zwany program "integracji społecznej". *"Myślą, że teraz jest ten ośrodek opieki nad osobami starszymi, nazywa się to domami opieki nad osobami starszymi i myślą, że osoby starsze przychodzą tutaj, siedzą tutaj do południa, a potem idą do domu, nie mają pojęcia, co się tutaj dzieje. Na przykład w środy przychodzi wielebny, a w każdą*

*śródę odbywają się inne zajęcia. Jest rękodzieło, cokolwiek, są projekcje. Jeśli jest jakiś fajny film, to go pokazują. Elvira i Ilike czują, że mogą nam pomóc z rzeczami, które możemy zrobić. Ludzie z zewnątrz o tym nie wiedzą" (użytkownik).* W wyniku dnia otwartego do ośrodka opieki dziennej dla osób starszych przybyło już kilku nowych kandydatów. Oprócz otwarcia się na świat zewnętrzny, pojawiło się wiele nowych pomysłów, takich jak: wystawa rękodzieła, kurs języka obcego, produkcja i publikacja wspólnej książki kucharskiej i dystrybucja wśród mieszkańców gminy, produkcja gazety klubowej. W rezultacie osoby starsze poczuły, że stały się bardziej aktywne i w tym kontekście stwierdziły również, że *"staliśmy się prawdziwą społecznością"* (fokus użytkowników). Choć to stwierdzenie jest nadal faktem dla nich samych, postrzeganie siebie jako społeczności może być ważnym krokiem w łączeniu się ze społecznością zewnętrzną gminy.

Należy zauważyć, że beneficjenci postrzegali bardziej kolorowe i zróżnicowane programy jako wynik procesu uwspólnotowienia w ich własnej instytucji, ale stopień, w jakim jest to związane z uwspólnotowieniem, jest trudny do zmierzenia, ponieważ w 2022 r. instytucja otrzymała wsparcie finansowe z innej dotacji przeznaczonej specjalnie na organizację programów, która została wydana na realizację zróżnicowanych programów.

Beneficjenci nie zidentyfikowali żadnych negatywnych aspektów procesu transformacji, twierdząc, że obecne zjawiska, które można określić jako negatywne, pochodzą z okresu przed transformacją.

Otwarcie na społeczność i inne instytucje było również odczuwalne przez profesjonalistów: *"Jedną z korzyści jest otwarcie się przedszkola, a ostatnio kościoła reformowanego, pieczenie biszkoptów, otrzymujemy również darowizny. Jeden z piekarzy zaoferował ciasto na dzień osób starszych, ale jego ojciec jest również użytkownikiem usług, więc wie o tym"* (zogniskowany wywiad grupowy z profesjonalistami). Otwarcie się na lokalną społeczność było szczególnie udane, gdy dana osoba miała jakiś związek z dzienną opieką nad osobami starszymi, na przykład krewny uczęszcza do instytucji. Wskazali, że ważne jest dla nich, aby byli już aktywnymi użytkownikami Facebooka, aby programy i zdjęcia tam zrobione były publiczne, pokazując codzienne życie osób, które z nich korzystają.

Widoczność i "otwarcie" usługi zostało potwierdzone w wywiadach z ekspertami i było uważane za ważną korzyść z projektu, który był nadal w toku w momencie pisania tego tekstu. Ponieważ jednym z celów projektu było uwidocznienie usługi w gminie: *"Punktem wyjścia było również to,*

że w konsekwencji tego wszystkiego osoby starsze mogą stać się bardziej akceptowane w gminie, a żeby tak się stało, kwestia osób starszych musi zostać upubliczniona, gmina musi być świadoma, że jest to kwestia publiczna" (wywiady z ekspertami). Postęp w tym zakresie może być postrzegany jako ważny rezultat. Eksperci zauważyli również zmianę w funkcjonowaniu i postawach osób starszych korzystających z usług, ponieważ w trakcie procesu transformacji osiągnęli oni punkt, w którym uznali swoją rolę, swój wpływ, znaczenie swojego uczestnictwa oraz to, że klucz do zmiany leży w ich aktywnym udziale i zaangażowaniu.

#### 4. Podsumowanie

Ogólnie rzecz biorąc, zarówno użytkownicy, jak i specjaliści, z którymi przeprowadzono wywiady, którzy bezpośrednio z nimi pracują, mają pozytywne skojarzenia z opartą na społeczności transformacją opieki dziennej dla osób starszych. Użytkownicy wyraźnie stwierdzili, że byli zaangażowani w proces transformacji od samego początku. Pod tym względem specjaliści uważali, że nastąpiło pewne opóźnienie i spóźnione informacje, a niektórzy komentowali, że okres przygotowań został pominięty. To poczucie braku zaangażowania może być również częściowo spowodowane faktem, że kilku z nich miało zmiany w życiu osobistym w okresie uruchamiania projektu, które wpłynęły na ich pracę (długotrwała nieobecność, nowy współpracownik). Z drugiej strony, specjaliści zaangażowani w zaangażowanie różnych grup interesariuszy nie zauważyli żadnych opóźnień. Aby uniknąć tego sprzecznego postrzegania, przydatne może być włączenie regularnego systemu informacji zwrotnej podczas procesu wdrażania, co pozwoliłoby na natychmiastowe reagowanie na pojawiające się sytuacje.

To, co oznacza usługa oparta na społeczności, co sprawia, że usługa jest oparta na społeczności, jest trudne do zdefiniowania zarówno dla użytkowników, jak i pracowników. Kiedy to samo pytanie dotyczy konkretnej zmiany w ich własnej instytucji, łatwiej jest podać przykłady. Dyskusje ekspertów sugerują, że to w codziennych operacjach, podczas procesu, uczestnicy "łączą się", co to dokładnie oznacza. Jednym z kluczy do sukcesu i zaangażowania społeczności w proces transformacji jest zakorzenienie pracowników w gminie. Im dłużej profesjonalista mieszka w danej gminie i im bardziej czuje się w niej jak w domu, tym skuteczniejsza jest transformacja i tym skuteczniejsze może być zaangażowanie społeczności i działania informacyjne. Zarówno użytkownicy, jak i zaangażowani specjaliści i eksperci uważają, że relacje opieki dziennej dla osób

starszych ewoluują, zmieniają się i nasilają w stosunku do innych instytucji, ze szczególnym uwzględnieniem żłobka miejskiego i kościoła. Nie zapraszają już innych tylko do swojej instytucji, ale są również zapraszani gdzie indziej, co jest postrzegane przez wielu jako znacząca zmiana. Otwarcie na różne instytucje i organizacje lokalne jest postrzegane przez profesjonalistów jako naprawdę udane tam, gdzie istnieje otwartość i podobna otwartość, więc zależy to również w dużej mierze od postawy kierownictwa innych instytucji. Jednym z najważniejszych przykładów otwarcia się na społeczność lokalną, wymienianym przez obie badane grupy, był Dzień Otwarty, podczas którego potencjalne osoby starsze (jeszcze nie wymagające opieki) zostały specjalnie zaproszone na Dzień Otwarty. Usługa została zaprezentowana, a ludzie mogli poznać dzienną opiekę nad osobami starszymi oraz osoby pracujące i korzystające z niej poprzez dyskusję i sesję pieczenia. Dzień otwarty zaowocował również wieloma nowymi kandydatami, którzy chcieli dołączyć do usługi. Bardziej kolorowe programy zostały docenione przez użytkowników jako efekt procesu stawania się społecznością, ale nie można ich oddzielić od rządowego wsparcia dla 2022, które zostało przyznane i wdrożone, i które specjalnie przeznaczyło dodatkowe pieniądze na organizację programów. W wyniku tego współnotowania obecni użytkownicy usługi mają nadzieję na nowe zasoby, możliwości i więcej użytkowników, a ważnym rezultatem jest to, że sami stali się społecznością w wyniku transformacji, w której ważne jest zbiorowe myślenie i proaktywność.

Opieka dzienna dla osób starszych jest postrzegana jako niszowa usługa, która znacząco przyczynia się do ich dobrego samopoczucia. Szczególny nacisk kładzie się na towarzystwo i działania społeczne, które zapewniają bardzo pozytywne doświadczenia dla osób starszych, które często są samotne i bez partnera. Jednak dotarcie do i z usługi staje się dla nich coraz trudniejsze wraz ze zmianą ich stanu fizycznego, a możliwość domu opieki dla osób starszych w gminie była kilkakrotnie podnoszona w obu dyskusjach grup fokusowych z użytkownikami usług, co mogłoby zapewnić znaczącą funkcję wypełniania luki dla osób o większych potrzebach opiekuńczych.



**Zalecamy zapoznanie się z metodami społecznościowymi:**

- Organizowanie wizyt studyjnych, wizyt w ramach wymiany.
- Dostęp do materiałów informacyjnych, które pomogą ci pogłębić zrozumienie tematu, co zdecydowanie zalecamy:
  - ✓ Ilona Vercseg (2004). Lekcje rozwoju społeczności dla początkujących i zaawansowanych. Community Developers Association, Budapeszt. Broszury Parola  
<http://www.kka.hu/062568aa00708a67.nsf/0/c25665214fdbda8ec1256f1800529729?OpenDocument>
  - ✓ Molnár A. & Fodorné Papp I. (2023). Rozwiązania społecznościowe w usługach publicznych - plan działania. Przekształcenie dziennej opieki nad osobami starszymi w instytucji społecznej Nagyecséd ([https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Cselekvesi\\_terv.pdf](https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Cselekvesi_terv.pdf))
  - ✓ Nagy É. et al. (dr Kinga Vajda, Gabriella Farkas, Ilona Fodorné Papp, Aranka Molnár) (2023). Rozwiązania społecznościowe w usługach publicznych - transformacja dziennej opieki nad osobami starszymi w instytucji społecznej "Uczyńmy osoby starsze wartościowymi w Nagyecséd" - Studium przypadku (<https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Esettanulmany.pdf>)
- Skorzystanie z możliwości finansowania oferowanych przez Stowarzyszenie Deweloperów Społecznościowych:
  - ✓ możliwość osobistych konsultacji (w przypadku pytań lub dylematów),
  - ✓ Szkolenie społeczności,  
o które można pytać pocztą elektroniczną pod adresem [egyesulet@kofe.hu](mailto:egyesulet@kofe.hu).

#### IV. Bibliografia

Arapovics M., Vercseg I. (red.) (2017). Przewodnik metodologiczny rozwoju społeczności. Źródło:  
[https://cselekvokozossegek.hu/wp-](https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/CSK_utmutato_kozossegfejlesztos_online_2017_0331.pdf)

[content/uploads/CSK\\_utmutato\\_kozossegfejlesztos\\_online\\_2017\\_0331.pdf](https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/CSK_utmutato_kozossegfejlesztos_online_2017_0331.pdf) (data dostępu:  
06.08.2023).

Beke M. (2016). Imre Makovecz - Dramat wspólnoty, Sztuka węgierska, s. 83. Źródło:

[http://www.magyar-](http://www.magyar-muveszet.hu/upload/userfiles/2/publications/201801/pdf/MM2016_1belivek_kepnelkul_10_beke_marton.pdf)  
[muveszet.hu/upload/userfiles/2/publications/201801/pdf/MM2016\\_1belivek\\_kepnelkul\\_10\\_beke\\_marton.pdf](http://www.magyar-muveszet.hu/upload/userfiles/2/publications/201801/pdf/MM2016_1belivek_kepnelkul_10_beke_marton.pdf) (pobrano: 2023.09.18)

Butcher, H., Banks, S. J., Henderson, P., Robertson, J. Critical community practice, Policy Press, Bristol, 2007.

Craig, G., Gorman, M., Vercseg I. (2004) Deklaracja Budapeszteńska - Preambulum. Źródło:  
[Deklaracja Budapeszteńska - Parola Journal \(kofe.hu\)](http://www.kofe.hu/parola/2004/04/01/dokumentumok/dokumentumok_040104.pdf) (pobrano 2023.08.08)

Społeczności w działaniu (2019). O nas - O projekcie. Źródło:  
<https://cselekvokozossegek.hu/rolunk/a-projektrol/> (pobrano 12.07.2023)

Csoba J., Sipos F. Co-creation a közszolgáltatások modernizációjában - Lokális szolgáltatásfejlesztési kísérletek a közös alkotásmethodenével, Debrecen Egyetemi kiadó, Debrecen, 2021, s. 7-13. Źródło: <http://eselyfk.hu/wp-content/uploads/2021/09/Csoba-Sipos-Co-creation-a-ko%CC%88szolga%CC%81ltata%CC%81sok-moderniza%CC%81cio%CC%81ja%CC%81ban.pdf> (pobrano: 2023.08.08)

Gilchrist A., Taylor M. The short guide to community development, Policy Press, University of Bristol, 2022.

Nagy É. Dr. Kinga Vajda, Gabriella Farkas, Ilona Fodorné Papp, Aranka Molnár (2023). Studium przypadku Rozwiązania społecznościowe w usługach publicznych - transformacja opieki dziennej dla osób starszych w instytucji społecznej "Zróbmy wartość dla osób starszych w Nagyecsed",

Studium przypadku "Otwórz się na swoje społeczności" Grant Erasmus +, Stowarzyszenie Deweloperów Społeczności. <https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Esettanulmany.pdf> (pobrano: 31.10.2023.)

Molnár A., Fodorné Papp I. (2023). Rozwiązania społecznościowe w usługach publicznych - plan działania. Przekształcenie opieki dziennej dla osób starszych w instytucji społecznej Nagyecséd, grant "Open to your communities" Erasmus +, Community Developers Association. [https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Cselekvesi\\_terv.pdf](https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Cselekvesi_terv.pdf) (pobrano: 2023.10.31.)

Gyenes Zs. (2020). Kapitał społeczności, usługi oparte na społeczności. Parola, 2020/1

Hegóczki Sz., Bacher J. (2019). Pomiar wpływu procesów rozwoju społeczności kulturowej z perspektywy populacji. Arapovics M., Ponyi L., Bódog A. (red.): Badania procesów rozwoju społeczności kulturowej w węgierskich gminach Raport końcowy podsumowujący wyniki badań przeprowadzonych w ramach projektu "Działające społeczności" - aktywne zaangażowanie społeczności" EFOP-1.3.1-15-2016-00001, s. 120-144.

HelpAge International. Osoby starsze w rozwoju społeczności - rola stowarzyszeń osób starszych (OPA) we wzmacnianiu rozwoju lokalnego. Źródło: <https://www.helpage.org/silo/files/older-people-in-community-development-the-role-of-older-peoples-associations-opas-in-enhancing-local-development.pdf> (pobrane 14.07.2023)

Hilscher R. (1989). Ruch osadniczy, Chance, I., s. 55-64.

Międzynarodowe Stowarzyszenie Rozwoju Społeczności (IACD) (2016). Źródło: <https://www.iacdglobal.org/2016/08/01/iacd-board-approves-historic-global-definition-of-community-development/> (pobrano 10.09.2023)

Molnár A., Peták P., Vercseg I. (2014). Możliwości społeczności w walce ze skrajnym ubóstwem, s. 51. Źródło: [https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2014/TAMOP513\\_kozfejl\\_modszertani\\_melyszegeny.pdf](https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2014/TAMOP513_kozfejl_modszertani_melyszegeny.pdf) (pobrano 10.08.2023).

Oblath M. (2005) Grupa fokusowa, w Feischmidt M. (red.) Metody jakościowe w empirycznych badaniach społecznych i kulturowych. Źródło:

[http://mmi.elte.hu/szabadjelteszet/mmi.elte.hu/szabadjelteszet/index2b6d.html?option=com\\_tanelem&id\\_tanelem=836&tip=0](http://mmi.elte.hu/szabadjelteszet/mmi.elte.hu/szabadjelteszet/index2b6d.html?option=com_tanelem&id_tanelem=836&tip=0) (pobrano 20.06.20.2023)

Péterfi F. (2014). Początki, Farkas G - Kovács E. (red.) Praising the Community - 25 years of the Community Development Association, Community Development Association, Budapeszt, s. 14.

Źródło: <https://kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2020/Kiadvanyaink/A%20kozosseg%20dicserete%20-%202025%20eves%20s%20kofe%202014.pdf> (pobrano: 17.10.2023)

Polonyi G. (2019). Pomiar wpływu procesów wspólnoty kulturowej z perspektywy instytucjonalnej. M. Arapovics, L. Panyi, A. Bódog (red.): Badania procesów rozwoju społeczności kulturowej w węgierskich gminach Raport końcowy podsumowujący wyniki badań przeprowadzonych w ramach projektu "Działające społeczności" - aktywne zaangażowanie społeczności" EFOP-1.3.1-15-2016-00001, s. 55-72.

SCIE (2015) Koprodukcja w opiece społecznej: Co to jest i jak to robić? SCIE Guide 51. SCIE.

Rada Gospodarcza i Społeczna Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ) (1955). Zasady rozwoju społeczności, Dokument: E/CN5/303, s. 6. Źródło: <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015015207007&view=1up&seq=20> (pobrano: 10.07.2023)

Varga A. T.-Vercseg I. (2001).

Ilona Vercseg (2004). Lekcje rozwoju społeczności dla początkujących i zaawansowanych.

Community Developers Association, Budapeszt. Broszury Parola

<http://www.kka.hu/062568aa00708a67.nsf/0/c25665214fdbda8ec1256f1800529729?OpenDocument>

Vercseg I. (2018). Rozdziały z historii rozwoju społeczności europejskich (materiał do nauki online)

Źródło: [https://tatk.elte.hu/dstore/document/1563/Vercseg\\_Fejezetek\\_az\\_europai\\_kozosseg.docx](https://tatk.elte.hu/dstore/document/1563/Vercseg_Fejezetek_az_europai_kozosseg.docx)

Vercseg I. COMMUNITY AND PARTICIPATION The theory of community development and community work practice, ELTE Faculty of Social Sciences, Master's Degree in Community and Civic Studies, Budapeszt, 2020. s. 18.