



Közösségi alapú megoldások

szociális szolgáltatások működtetésében



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, Molnár Aranka,
Fodorné Papp Ilona

Együttműködő alkotótársak:

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

2023

Tördelés:

Vilimi Kata

Közösségi alapú megoldások szociális szolgáltatások működtetésében

Kedves Olvasó!

Ön egy olyan kiadványt olvas, amely egy hároméves, az Európai Unió által támogatott nemzetközi együttműködés gyümölcse; három neves cseh, magyar és lengyel szervezet együttműködésének eredménye.

A csehországi Centre for Mental Health care Development (CMHCD, Mentális Egészségügyi Ellátás Fejlesztéséért Központ) elindította az ottani *Recovery School*-t¹, és támogatja a mentális betegségből felépülő embereket és hozzátartozóikat, valamint aktívan részt vesz a mentális problémákkal küzdő emberek szakmai támogatásának fejlesztésében.

A magyar [Közösségfejlesztők Egyesülete \(KÖFE\)](#) egy olyan országos nonprofit szervezet, amely közösségfejlesztéssel, helyi problémákra reagáló megoldások közösségi alapú kidolgozásával, valamint közösségi alapú szolgáltatások elindításával és fejlesztésével kapcsolatos különböző témákkal foglalkozik. A KÖFE a Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központtal partnerségben kidolgozta az idősek nappali ellátása közösségi alapú szolgáltatásának alakításának know-how-ját.

A lengyel [Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej](#) (CAL, Helyi Tevékenységeket Támogató Központ Egyesület)

¹ A projekt módszertani alapját képező módszer és hálózati együttműködés, melynek a CMHCD is tagja. További részleteket ld. [itt](#).

egy országos szervezet, amely több mint 20 éve fejleszti a helyi közösségek működését támogató közösségi alapú módszertanát. A varsói Wolski Kulturális Központtal partnerségben új megközelítést dolgoztak ki, hogy a közösséget, különösen a sérülékeny csoportokat (pl. migránsok, menekültek, mentális betegek és mások) bevonják a kultúrház tevékenységeinek és szolgáltatásainak kialakításába. A *Wolska Mosaic* névre keresztelt közösségi teret a helyi közösség, és különösen a kiszolgáltatott csoportok számára, hozták létre és fejlesztik. E kezdeményezések alapja a befogadó kultúra fogalma és a közösségi kulturális központ gondolata.

Bár a három partnerszervezet más-más célcsoportokra fókuszál, más-más csoportok a közszolgáltatások igénybevevői², a támogató tevékenységek mégis közös alapelvek mentén szerveződnek. Ezek: a nehéz élethelyzetben lévő emberek közösségbe való integrálása, valamint a közösség lakóinak támogatása a kiszolgáltatott emberek elfogadásában és megértésében.

A lehetőséget arra, hogy közösen adaptáljunk egy mindhárom szervezet számára releváns és hasznos módszertant (*Recovery College*), az Európai Unió Erasmus+ projektje által támogatott „*Nyitás közösségeink felé – A közösségi alapú megközelítés fejlesztésének hatásai a közszolgáltatások területén*” című projekt biztosította.

² A „közszolgáltatás” jelentése országonként eltérő. A fogalom egyes csapatok általi értelmezéséről lásd a „*Nyissátok meg a közösségeiteket*” projekt során megvalósított folyamatokról írt esettanulmányokat (a három szervezet honlapján közzétételre).

A munka kezdetén meglehetősen nagy kihívásnak tűnt a különböző célcsoportok/részvevők és a különböző szervezeti típusok szempontjainak összehangolása, de a projektfolyamat során csodálatos lehetőségeket találtunk és fedeztünk fel a kölcsönös tanulás és támogatás terén, és a szinergiák rendkívül előremutató példáit tapasztaltuk.

Tapasztalataink azt is megmutatták, hogy ez az átalakulás nem egy könnyű folyamat, és hosszabb időbe telhet, amíg egy szolgáltatás közösségi alapon kezd működni. Az átalakítási folyamatok során számos kérdéssel és gyakorlati kihívással szembesültünk. Vajon a mentális betegségben szenvedő embereknek ugyanolyan szükségleteik vannak, mint a menekülteknek vagy az időseknek? Mennyire hasznos a segítségünk, illetve hogyan lehetne még hasznosabb? Milyen reális lehetőségeink vannak (pénzügyi, térbeli...) a segítségnyújtásra? Melyek a legjobb gyakorlatok arra, hogy a szolgáltatást igénybe vevőket bevonjuk a közös alkotásba? Hogyan tudjuk motiválni az érdekelt feleket (szolgáltatás-használókat, közösségi tagokat, szakembereket), hogy aktívan részt vegyenek ebben az átalakulási folyamatban?

Ezek csak példák azok közül a kérdések közül, melyeket a projekt megvalósításának ideje alatt feltettünk magunknak. Volt még sok más is. A kézikönyv összeállítása során arra a következtetésre jutottunk, hogy nem lehet egyetlen fajta „instant szakácskönyvet” készíteni, amely végső soron minden intézmény- és minden szolgáltatástípusra alkalmazható.

Ezért az alapértékekre összpontosítottunk. Azokra a dolgokra, amelyek összekötötték a három szervezetet, és amelyeket valóban fontosnak tartunk, amelyektől nem akarunk eltérni:

- Annak érdekében, hogy a szolgáltatás valóban hasznos legyen, a későbbi használókkal együtt kell létrehoznunk: **közös alkotás**.
- Célunk, hogy az emberek (dolgozók, önkéntesek és felhasználók) jól érezzék magukat a szolgáltatás különféle dimenzióiban: **befogadó szemléletmód és gyakorlat**.
- Ugyanabban a csónakban evezünk. A **személyes tapasztalatok megosztása** természetes eszköz a segítségnyújtásra.
- Deklarált cél, hogy a közszolgáltatásokat **közelebb hozzuk** a helyi közösség tagjaihoz.

A három résztvevő szervezet által kidolgozott kézikönyveket lefordították az egyes nemzeti nyelvekre (cseh, magyar, lengyel) és angolra. A CMHCD, a HACD és a CAL weboldalán található.

A közös alkotás szellemében a szakmai csapatok szívesen fogadnak minden visszajelzést, további kérdést vagy észrevételt.

Petra Kubinová CMHCD	Farkas Gabriella HACD	Pawel Jordan CAL
kubinova@cmhcd.cz	farkas.gabriella@kofe.hu	pawelj@boris.org.pl

2023. szeptember

Bevezetés

A közszolgáltatások átalakítására, közösségivé tételére irányuló „Open to your communities” Erasmus+ hazai projektjét a Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központtal együttműködésben valósítjuk meg. A projekt célja a Szatmári Kistérségi Alapszolgáltatási Központ idősek számára biztosított egyik szociális alapszolgáltatásának, az idősek nappali ellátásának (nappali klubjának) fejlesztése, működésének közösségi alapúvá tétele. A 2022 áprilisában elindult átalakítási folyamat időigénye jóval túlmutat a projekt időbeli ütemezésének keretein, még jelenleg is zajlik.

Mindemellett fontos törekvésünk, és ennek a szakmai anyagnak célja is, hogy az eddigi eredményekkel, tapasztalatokkal mintát, kiindulási alapot adjon más, a közösségi alapú működés iránt érdeklődő szakemberek, intézmények, fenntartók számára működésük átalakításához.

Jelen dokumentum mellett ajánljuk továbbá az olvasók figyelmébe az intézményben zajló fejlesztés előzményeit, szervezeti kereteit, a tervezési folyamatot, az átalakítás lépéseit tartalmazó cselekvési tervet (Molnár és Fodorné, 2023), valamint az eredményeket, tapasztalatokat, az alkalmazott módszereket részletesebben bemutató esettanulmányt (Nagy és mtsai, 2023), melyek révén átfogó képet kapnak a Nagyecsedeni megvalósuló fejlesztő munka részleteiről.

1. Közösség, közösségfejlesztés, szolgáltatások közösségi alapú működtetése

A közösség és minden hozzá kapcsolódó fogalom divatosnak tekinthető, a politikában szívesen és gyakran alkalmazzák azokat (Gilchrist & Taylor, 2022). A közösségfejlesztés kulcsfontosságú elemeinek tekinthetők a hatékonyság, a közösségi akciók, részvétel és a kapacitás növelése. A közösségfejlesztés mint fogalom jelentése sokrétű, széles körben vitatott, a szakmai párbeszédben többek között megjelent már mint: közösségi elköteleződés, kritikai pedagógia, közösség szervezés (Gilchrist-Taylor, 2022). Az Egyesült Királyságban pedig több szakember érvelt korábban a „kritikai közösségi gyakorlat” (critical community practice) megfogalmazás mellett (Butcher és mtsai., 2007). Összefoglaló munkájában Vercseg Ilona is utal a közösségfejlesztés megnevezésének számos változatára, illetve arra, hogy bizonyos országokban a közösségfejlesztés kifejezést teljesen elengedve inkább

a közösségi bevonás kifejezést alkalmazzák (Vercseg, 2020:18). A közösségfejlesztés fogalma nemzetközi kitekintésben is elsődlegesen a non-profit, civil szektorhoz és kevésbé a kormányzati szervezetekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódik, ezek az önszerveződő, sorsukat saját kezükbe vevő kisközösségek küzdöttek a demokrácia, a helyi gazdasági kezdeményezések és az infrastrukturális fejlesztések elérése érdekében (Gilchrist & Taylor, 2022). A kormányzatok a közösségfejlesztés elsődleges célját sok esetben jóval szűkebben: a szegénység elleni küzdelemre és a látható szociális hátrányok kezelése érdekében végzett munkára redukálják, mely nyilvánvalóan része lehet a közösségfejlesztésnek, azonban megjegyzendő, hogy maga a fogalom ennél jóval tágabb lehetőségeket rejt magában (Gilchrist & Taylor, 2022).

Az egyik legkorábbi, az Egyesült Nemzetek (United Nations) által megfogalmazott definíció szerint a közösségfejlesztés a társadalmi és gazdasági fejlődés és előrelépés lehetőségeinek megteremtésére, a teljes közösség számára és annak aktív részvételével zajló folyamat (UN, 1955:6). A magyar EU-csatlakozás évében megrendezett közösségfejlesztő találkozó során, a Budapesti Nyilatkozatban megfogalmazott definíció pedig a következőképpen határozza meg a fogalom jelentését: „a közösségfejlesztés a közösségi csoportokon, szervezeteken és hálózatokon keresztül fejleszti az emberek képességét arra, hogy aktív tagjai legyenek a társadalomnak, valamint felkészíti az intézményeket és az állami, magán- és nem kormányzati szervezeteket arra, hogy párbeszédet alakítsanak ki a lakossággal az őket érintő változások közös meghatározásában és végrehajtásában” (Craig és mtsai, 2004).

Ezen két definícióhoz képest a Közösségfejlesztők Nemzetközi Szervezete (International Association of Community Development, IACD) jelentősen kibővítette a fogalom jelentéskörét. Az IACD megfogalmazása alapján a közösségfejlesztés egy gyakorlatorientált szakma és akadémiai terület, ami a participatív demokráciát, a fenntartható fejlődéshez való jogot, az egyenlőséget, a gazdasági lehetőségeket és a szociális igazságosságot a különböző szervezeteken, oktatáson és az emberek képessé tételén (empowerment) keresztül támogatja, legyenek ezek helyi lokális városi vagy vidéki közegekben (IACD, 2016). A fogalom rendelkezik egy konszenzusos alappal, azonban ehhez kapcsolódnak az eltérő gyakorlatokból eredeztethető különbségek, s emiatt tulajdonképpen egy térben és időben folyamatosan alakuló definícióról és jelentéstartalomról beszélhetünk (Gilchrist & Taylor, 2022).

A közösségfejlesztés szakmai diskurzusában először a közösségi szolgáltatásokról, majd a közösségi alapú szolgáltatásokról, azt követően pedig a közösségi alapú működésről és működtetésről beszélt a szakirodalom (Farkas és mtsai, 2023:3).³

A hazai közösségfejlesztés története hosszabb időszakra nyúlik vissza, azonban tényleges és mai értelemben vett kialakulása az 1970-es évek szélesedő népműveléshez kapcsolódó gyakorlatával hozható közvetlen kapcsolatba (Vercseg, 2018), „az előzmények közül ilyen meghatározó jelenségek voltak az ekkoriban egyetemeken/

³ A közösségi alapú működés fogalmának tisztázására a dokumentum egy későbbi pontján kerül sor (7. o.).

főiskolákon megjelenő közművelődési kezdeményezések" (Péterfi, 2014:14).

- **1900-as évek első negyede:** Ahogy a 19. század végén több helyütt megjelentek az ún. *settlementek* (pl.: Toynbee Hall Londonban vagy a Hull House Neighbourhood Chicagóban), úgy az I. világháború okozta sokkot követően az európai/észak-amerikai mintához hasonló settlement mozgalom tört utat magának Magyarországon is. „A *settlement házakat magyarul népháznak, telepnek, társadalmi központnak is nevezik, lényegük szerint szegény városrészekbe »betelepedett« közösségi központok ezek, amelyek az ott élő szegények szükségletei szerint szervezik meg oktatási, kulturális, szabadidős, sport-, egészségügyi és szociális tevékenységeiket*” (Vercseg, 2018:11). A magyar mozgalomhoz és az azt képviselő ún. főiskolai telephez sokszálon kötődő Hilscher Rezső is a liberális eszmék, és a piac vezérelte folyamatok sokszor igazságtalan elosztásait kompenzáló ún. szociális idealizmus elképzelésének megjelenésével és terjedésével kapcsolta össze a mozgalom terjedését. A szociális idealizmus mottója, hogy „a társadalom bajain lehet és kell is segíteni” (Hilscher, 1989). Ezek a kezdeményezések a II. világháború kitörésekor megszakadtak, és a hosszú évtizedekig tartó államszocializmusban (főként annak első felében) hosszú ideig kevéssé tudtak újra kibontakozni.
- A modern, nyugati értelemben vett közösségfejlesztés az **1970-es évek** közművelődéséből/népművelésből nőtte ki magát (Vercseg 2018:57-63). Számos elképzelés jelent meg ekkortól: ifjúsági klubmozgalmak, „nyitott ház” program, közösségi ház program (Makovecz I.,

Beke P., Varga A.T.) (Beke, 2016:83), a Közösségfejlesztők Egyesületének létrejötté 1989-ben, az egyetemi oktatásban is megjelenik a közösségfejlesztés tantárgy és a szociális képzésekben is fontos szerepet tölt be a közösségi szociális munka tárgy keretein belül, 1993-ban megalakul a Civil Rádió stb. Ugyan a mindenkori hatalom kevéssé karolta fel és építette be programjaiba vagy használta a terület tudását, decentralizáltan néhány kiemelkedő szereplőhöz köthetően innovatív gyakorlatok és modellek indultak el, melyek összefogva egy átfogó program alapját is képezhetnék ezek a tudások.

A közösségfejlesztés lokális szempontú, azonban lehet szervezeteket vagy intézményeket is ennek szellemisége, gyakorlata mentén működtetni. A közösségi alapú működés és működtetés egyes szolgáltatások esetében is megvalósítható folyamat. Ennek hazai gyakorlata még gyerekcipőben jár, azonban néhány pilot pályázati kezdeményezés meghatározott típusú szolgáltatások közösségi alapú működtetésére vonatkozóan már megvalósult. Ilyen volt a Szabadtéri Néprajzi Múzeum, az NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft. és az Országos Széchényi Könyvtár megvalósításában lebonyolított „Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás” EFOP-1.3.1-15-2016-00001 megnevezésű hároméves projekt, ahol cél volt a társadalmi aktivitás növelése, közösségi szerepvállalás erősítése, a települési önkormányzatok és közösségi intézmények valamint a települési lakosság közti kapcsolat támogatása (az említett példában kifejezetten kulturális intézmények közszolgáltatásai kapcsán indult meg változás) (Cselekvő Közösségek, 2019). A Cselekvő közösségek című pro-

jekthez kapcsolódó kiadvány leírása alapján a közösségi szolgáltatás jelentése a következő: „A közösségi szolgáltatás a közösségi funkciókhoz kapcsolódóan minden olyan szolgáltatás, amely közösségi célokat szolgál, hozzájárul a közösségfejlesztéshez, a társadalmi háló erősítéséhez, a szabadidő minőségi erősítéséhez” (Arapovics és Vercseg, 2017). A projektbe bevont intézmények látogatottságban és az önkéntesek számában emelkedő tendenciák jelentek meg (Polonyi, 2019). A projekt vizsgálata a lakossági attitűdökre is kiterjedt. Két adatfelvétellel 2018-ban majd 2019-ben zajlottak a vizsgálatok. A két adatfelvétel között jelentős változás a helyi lakosság attitűdjének esetében nem volt tapasztalható, bár ez vélhetően a két dátum közti rövid időintervallumnak is köszönhető, a tényleges lakossági aktiválás és a szolgáltatás közösségi alapokra helyezése ilyen rövid idő alatt nem tudott megvalósulni (Hegóczki & Bacher, 2019).

Egy másik innovatív példa az ún. CoSIE projekt⁴ keretében megvalósuló, közszolgáltatások átalakítására irányuló, 10 európai ország bevonásával lezajlott program volt. A program során minden bevont partnerország a helyi igények tekintetbe vételével próbálta meg, más és más közszolgáltatását átalakítani, modernizálni, a *co-creation*⁵ módszer segítségével. Volt lehetőség arra is, hogy még

⁴ Co-Creation of Public Service Innovation in Europe (www.cosie-projekt.eu)

⁵ A *co-creation* fogalmának egyik pontos leírása alapján ez a közösségfejlesztés perspektívájában a következőket takarja: „A közös alkotás, ahogy a szolgáltatás szervezői, megvalósítói és felhasználói együttműködnek a kezdeményezésben, a tervezésében, a folyamatok szervezésében, a megvalósításában és az eredmények értékelésében egyaránt” (SCIE, 2015)

nem létező, de valós igényeket kielégítő, új típusú közszolgáltatásokat hozzanak létre. A magyar kísérlet célja hátrányos helyzetű kistélepedéseken a lokális gazdaság fejlesztését támogató új közszolgáltatási modell kialakítása volt (Csoba & Sipos (szerk.), 2021).

A szolgáltatások közösségi alapú működésének kialakítása szociális szolgáltatások esetében minden célcsoport vonatkozásában innovatív útja lehet a változásnak és a fejlődésnek, hiszen ezek a közszolgáltatások általában növekvő igényekkel és rendszerint forráshiányos állapotok között kell, hogy hatékonyan helyt álljanak, a közösségi erőforrások bevonása így hozzájárulhat sikeres működésükhöz. Véleményünk szerint létezik egy alapmodell, mely jól szolgálja a közszolgáltatások átalakítását, azonban az igénybevevői csoportokhoz igazodva szükséges ennek „finomhangolása” (pl.: fogyatékos személyek vagy idősek számára nyújtott szolgáltatások, alapszolgáltatások vagy bentlakásos szolgáltatások). A célcsoportok és a fogadó közösség szempontjából az átalakítás lépéseinek sorrendje átgondolásra érdemes, hiszen nincsen egy minden esetben bevált módszer, a bevont csoportok és a helyi sajátosságok a sikeres átalakítási folyamatot nagymértékben befolyásolhatják. A célcsoport függvényében az igénybevevők és a fogadó közösség felkészítésében, illetve a velük való munkában jelentkezhetnek jelentős különbségek.

A szolgáltatás igénybevevőitől függetlenül érdemes megnézni a közösségi alapon működő szociális szolgáltatások és a hagyományos (nem közösségi alapon működő) szociális szolgáltatások jellemzőit (1. táblázat).

1. táblázat

A közösségi alapon működő szociális szolgáltatások várható előnyei a nem közösségi alapon működő szolgáltatásokkal szemben (Fodorné és Molnár, 2023b)

A fejlesztés hatása az intézményre	
Hagyományos alapon működő intézmény	Közösségi alapon működő intézmény
Helyi és közösségi erőforrásokat nem von be	Képes mozgósítani a helyi és közösségi erőforrásokat
Az intézményen belüli partnerség a megszokott formában és intenzitással funkcionál	Erősödik az intézményen belüli valódi partnerség
A szolgáltatás a megszokott formában és ütemben zajlik, kevésbé személyközpontúan	A szolgáltatás hatékonysága nő, valós igényekre/szükségletekre reagál
A lakosság nem lát bele az intézmény működésébe, külső szemlélőként vesz részt	A lakosság megismeri a szolgáltatást, az ott zajló munkát
A fejlesztés hatása az igénybeevőkre	
Az igénybeevők elfogadottsága változatlan a lakosság körében	Az igénybeevők elfogadottsága nő a lakosság körében
Az igénybeevők egy közösségtől elzártabb intézmény tagjai, támogató háttérük így e tekintetben változatlan	Erősödik az igénybeevők támogató és kapcsolati háttere
Az ellátási területen élők nem élik meg a <i>co-creation</i> és közös alkotás élményét, így közös fejlődésben sem vesznek részt	Az ellátási területen élők megélik, hogy életminőségük javul, a közösség tesz értük, a fejlődésben részt vesznek (<i>co-creation</i>)
A fejlesztés hatása a településre	
	Erősödik a társadalmi szolidaritás
A helyi közösség nem vesz részt a <i>co-creation</i> folyamatában, így saját erőforrásait sem tudja e tekintetben megélni	A helyi közösség ráébred saját erőforrásaira, közös cselekvés, valódi <i>co-creation</i> folyamat jön létre
A településen működő intézményi kapcsolatok a megszokott formában működnek tovább	A településen működő intézmények közti kapcsolat erősödik

A Közösségfejlesztők Egyesülete (KÖFE) korábbi projektjei alapján már foglalkozott a közszolgáltatások közösségi alapú fejlesztésére vonatkozó lehetőségekkel. 2010-2014 között a TÁMOP 5.1.3 projekt a „Közösségi lehetőségek a mélyszegénység elleni küzdelemben – Önszerveződés és szakmaközi együttműködés” keretében (KÖFE, 2014). Majd ezt követően a 2014-2016 között zajló „Közösségi szolgáltatás – közösségi működtetés kistelepüléseken” című megvalósult projekteknek is részét képezte a különböző szolgáltatók által nyújtott szolgáltatások közösségi alapokra helyezése (Fodorné és mtsai, 2023). 2018-2020 között zajlott a „Közösségek szolgálatában kistelepüléseken” nevű projekt, melyben azt vizsgálták, hogyan lehetséges a közszolgáltatásokat mindenki számára elérhetővé tenni, itt szakpolitikai ajánlás és egy kézikönyv is készült. Az utóbbi projekt során megfogalmazásra került a közösségi alapú szolgáltatás fogalma, mely a következőkben foglalható össze: „A közösségi alapú 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” (Gyenes, 2020). A jelenlegi projektben ezt a definíciót alapul véve és alkalmazva kezdtek neki a közös munkának a szakemberek, melybe természetesen bevonták a helyi közösség tagjait, különböző szervezeteket, az idősek nappali ellátásának igénybevevőit (azaz magukat az idős embereket) és az ellátásban dolgozó szakembereket is.



2.

A szociális szolgáltatások közösségivé válásának folyamata

Ebben a fejezetben a közösségi alapú szolgáltatás-szervezéshez vezető út főbb lépéseit mutatjuk be, a korábbiakban hivatkozott hazai fejlesztési projektek, kezdeményezések eredményei, valamint a nagyecsedidőseknek kínált nappali ellátás jelenleg is zajló átalakításának tapasztalatai alapján. Célunk, hogy útmutatást adjunk a szakembereknek arról, hogy a közösségi alapú működési mód bevezetésének milyen lehetőségei vannak egy szociális intézmény működési keretei között, a megvalósítás milyen eszközei és módszerei lehetségesek, illetve melyek azok a nehézségek/kihívások, melyek felmerülhetnek a folyamat során.

A fejlesztési folyamat teljesebb megértése és értelmezése szempontjából bemutatunk néhány fontosabb jellemzőt a jelenlegi pilot programban érintett telepü-

lésről, illetve magáról az intézményről. Ennek segítségével könnyebben kontextusba helyezhető a nagyecsedidősek intézményben zajló átalakítási folyamat.

Nagyecsed Magyarország egyik legelmaradottabb részén, az észak-alföldi régióban fekszik, lakossága 2023. január 1-én 6227 fő volt.⁶ A településre jellemző a népességcsökkenés, az elvándorlás miatt az idősödő szülők természetes támogatórendszer nélkül maradnak. Az önkormányzati 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. Az önkormányzati szolgáltató mellett házi segítségnyújtást három egyházi szolgáltató (görögkatolikus, református, baptista) is biztosít a településen. A géberjéni „Jót s Jól” egyesület a Nagyecsedden 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 településen óvoda, általános iskola és gimnázium működik. A Városi Művelődési Ház és Könyvtár biztosítja a lehetőséget a művelődésre, szórakozásra, sportra. Nagyecsedden a lakosság egészségügyi alapellátása jónak mondható (felöltt háziiorvosi ellátás, fogorvosi ellátás, védőnői szolgálat működik). Nincs helyi közösségi közlekedés a településen, a helyközi járat ritka és csak

⁶ Forrás: nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=kozerdeku

a főutcán közlekedik. A településen belüli nagy távolságok akadályozzák az idősek embereket az ügyeik önálló intézésében, szolgáltatások igénybe vételében, kulturális, közösségi igényeik, szükségleteik kielégítésben. Az idősek nappali ellátása hét-főtől csütörtökig 8:00-16:30 óráig, pénteken 8:00-14 óráig vehető igénybe.

A szolgáltatás térítésmentes. A klub létszáma 41 fő, kihasználtsága az elmúlt évben 35% volt, a 2019. évhez képest 60%-os csökkenést mutat. A szolgáltatásra jogosultak 56%-a 70 év feletti, ebből 6 fő a 80. életévét is betöltötte (Nagy és mtsai, 2023).



1. lépés

A szándék megfogalmazása

A közösségi alapú szolgáltatás kialakítása többféle úton történhet: a helyi közösség vagy annak egy csoportja kezdeményezi új szolgáltatás létrehozását, vagy egy működő szolgáltatás átalakítása történik külső, például lakossági kezdeményezés vagy fenntartói elvárás, vagy a szociális intézmény /szolgáltató elhatározásának eredményeként.

A nagyecsedai szolgáltatás átalakítása az intézmény vezetőjének kezdeményezésére indult el. Az intézmény a közösségi alapú szolgáltatásfejlesztéssel az idősek nappali ellátásának hatékonyabb működését szeretné elérni. 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 Nagyecsedén*”.

Hogyan változik a szolgáltatás a közösségi átalakítás hatására?

- Azáltal, hogy megkérdezik és aktívan bevonják a szolgáltatás igénybevevőit és a közösség tagjait a szolgáltatással kapcsolatos döntésekbe, nagyobb eséllyel képes az intézmény a helyi lakosság és közösségek valós igényeihez és változó szükségleteihez jól illeszkedő szolgáltatásokat nyújtani.
- Erősödik a szolgáltatás munkatársainak és igénybevevőinek közösségi kezdeményezőkézsége és közösségi részvétele.

- Az intézmény/szolgáltatás ismertsége erősödik a településen, bővül a kapcsolatrendszere.
- Ez a működési mód a meglévő erőforrások hatékonyabb kihasználására és további erőforrások bevonására ad lehetőséget.
- A folyamatban részt vevők visszajelzései további innovációkra adnak lehetőséget a szolgáltatás szakmai tartalmának alakításában.
- A szolgáltatás változásokhoz, változó feltételekhez történő alkalmazkodási képessége javul.
- A közösségi kezdeményezés hatására erősödik a közösségi szolidaritás, a közös élmények, események, tevékenységek, felajánlások, hozzájárulások révén.

Milyen feltételek megléte szükséges az átalakítási folyamat elindításához?

- Az intézmény/szolgáltatás fenntartója támogatja, de legalábbis elfogadja a folyamatot.
- A munkatársak többsége nyitott, érti a folyamat célját, és motiválható a változásra.
- A közösségi munka módszereit ismerik és/vagy alkalmazzák a mindennapi működésben. Ennek hiányában közösségfejlesztő szakember bevonása szükséges, illetve a folyamat elindításához részvétele mindenképpen javasolt.
- A településen vannak a közügyek iránt nyitott, fogékony, mobilizálható lakosok és/vagy helyi szervezetek.

A szolgáltatás fenntartójának jóváhagyása, támogatása elengedhetetlen a közösségi alapú működési mód bevezetéséhez. Szerepét tekintve nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy a fenntartónak és/vagy az intézménynek

a feladata a működés kereteinek, feltételeinek kialakítása, és a felelősség is őket terheli a szolgáltatás jogszabályokban és a releváns szakmai szabályozókban elvárt működésének biztosításáért. Az intézményt/szolgáltatást fenntartó aktív részvételének mértéke/szerepvállalásának módja különböző lehet az átalakítási folyamat során. Mindemellett „*fontos megtalálni azt a kulcsembert a döntéshozók között, aki az ügy melletti elkötelezettségével tudja segíteni a folyamatot.*” (Molnár és Fodorné, 2023)

Egy integrált formában működő, azaz többféle szolgáltatást vagy ellátástípust magába foglaló szervezet esetében megfontolandónak tartjuk egy kiválasztott szolgáltatás átalakításával kezdeni a közösségivé válást, s időben eltolva a továbbiakkal folytatni.

A következő szempontokat érdemes átgondolni a döntés meghozatala előtt:

- Mennyire van mozgástere új típusú tevékenységeknek, szerepvállalásoknak, innovációknak a szolgáltatás működtetésében? A kötelezően ellátandó szakfeladatok keretében vannak-e olyan tevékenységek, melyek közösségi módon is megszervezhetők a közösség tagjainak aktív részvételével?
- A szolgáltatásban dolgozó munkatársaknak van-e elegendő idejük és kapacitásuk az átalakításhoz kapcsolódó új és többletfeladatokat jelentő tevékenységekre?
- Az átalakítási folyamathoz szükséges pénzügyi erőforrások rendelkezésre állnak-e?

Költségeként merülhetnek fel, például, a fejlesztő szakemberek (közösségfejlesztő, szervezetfejlesztő) alkalmazá-

sának díja, tanulmányutak, tapasztalatcsere látogatások, képzések, rendezvények megszervezéséhez kapcsolódó kiadások.

2. lépés

A szolgáltatás-átalakítási folyamat megtervezése

2.1. A „cselekvők magja” és szélesedő köre

A folyamat kezdeti szakaszában kialakul a folyamat központi magja, közösségfejlesztési terminológiával élve a „cselekvők köre”, melynek tagjai kezdeményezik, elindítják, kommunikálják, nyomon követik, tervezik a folyamatot, szervezik a következő lépéseket. A tervezői csoport tagja kezdetben lehet a fenntartó képviselője, az intézmény/szolgáltatás vezetője, a folyamatba bevont külső szakemberek, majd folyamatosan bővül a munkatársak, szolgáltatást igénybe vevők, helyi lakosság képviselőinek, kulcsembereinek a bevonásával, akik később a folyamat motorjaivá válhatnak. A közösségfejlesztő szakember/fejlesztő szakember az elinduláshoz szükséges, azonban a közösségi gondolkodásmódnak belsővé kell válnia, fontos, hogy az irányítást a későbbiekben átvegye a közösség (Vercseg, 2020:19). Az érintettek képviselőiből álló csoportokból alakulhat majd ki az a tanácsadó testület, mely segíti, támogatja, nyomon követi és értékeli a folyamatot. A résztvevők, a *co-creation* megközelítés je-

gyében, közösen határozzák meg azokat az alapelveket és értékeket, melyek érvényesítését a közös munka során magukra és minden bekapcsolódó személyre, szervezetre nézve kötelezőnek tekintenek.

2.2. Az átalakítási folyamat kommunikációjának megtervezése

Ugyancsak a kezdeti időszak feladata az átalakítási folyamat belső (munkatársak, szolgáltatást igénybe vevők felé), illetve külső (fenntartó, települési szervezetek, intézmények, lakosság irányába történő) kommunikációjának megtervezése, azaz ki, kit, mikor, milyen eszközökön keresztül tájékoztat, milyen módon kommunikálunk a kezdeményezésről, a folyamatról, a megvalósuló eseményekről, az elért eredményekről és a bekapcsolódási lehetőségről, s milyen csatornákon, milyen módon lehet visszajelzéseket, kérdéseket, javaslatokat küldeni. A tervezést segíti, ha előzetesen megvizsgáljuk, hogy a jelenlegi kommunikációs gyakorlaton szükséges-e változtatni. Milyen eszközökön, csatornákon keresztül lehet a leginkább elérni a lakosság szélesebb körben történő tájékoztatását (például: intézmény/szolgáltató weboldala, hírlevél, FB oldal, helyi/lakossági FB-csoportok, helyi újságok, helyi média, tájékoztató rendezvények, intézményi nyílt napok stb.)? Fontos, hogy ne csak egyirányú tájékoztatásban gondolkodjunk, hanem hogy kialakuljanak a megfelelő többirányú csatornák és azok intézményesüljenek a közösségben, vagyis az átalakítási folyamathoz kapcsolódó információk rendszeres és szervezett módon kerüljenek be a helyi nyilvánosság csatornáiba, és elinduljon

az oda-vissza működő párbeszéd. Ezeken keresztül válik a közbeszéd témájává a folyamat, ismerik meg a településen élők azt is, hogy az intézmény milyen folyamatba hívja őket, mihez várja a részvételüket.

2.3. Az átalakítási folyamat szereplőinek, lehetséges szerepeinek meghatározása

A szolgáltatás átalakításához közös gondolkodásra, tervezésre, tanulásra invitáljuk az érintett szereplőket, melynek eredményeként közös akciók, cselekvések, fejlesztések indulnak el. A közösség alapú szolgáltatásfejlesztés többszereplős tevékenység, mely a szolgáltatás munkatársai és igénybe vevői mellett érinti, érintheti a település lakosságát, a településen működő közszolgáltatásokat ellátó intézményeket, egyházi és civil szervezeteket, önszerveződő csoportokat is. A folyamat elején érdemes átgondolni, hogy kik a szolgáltatásban érintett szereplők, akik az átalakítási folyamatra hatással vannak vagy lehetnek, illetve annak aktív résztvevőivé válhatnak, továbbá milyen érdekeik, céljaik, elvárásaik merülhetnek fel a részvételük vonatkozásában.



2. táblázat

A nagyecsedői átalakítási folyamatban beazonosított potenciális szereplők, szerepeik és bevonásuk módszerei
(Forrás: Intézményátalakítási cselekvési terv alapján saját szerkesztés)

Szereplők	Szerepek	Bevonási módszerek
Intézményi szolgáltatást igénybe vevők	<ul style="list-style-type: none"> • Személyes erőforrásaik felajánlásával, ötleteik mozgósításával hozzá tudnak járulni a közösség alapú működéshez • Tapasztalati szakértelmükkel segíthetik a hatékonyabb szolgáltatásfejlesztést; az intézményi kommunikáció hatékonyabbá tételét 	<p>Közösségi interjú</p> <p>Közösségi beszélgetés</p> <p>Közösségi tervezés, co-creation</p>
Szakemberek/ intézményi dolgozók	<ul style="list-style-type: none"> • Szakmai kompetencia fejlesztés, tudás, tapasztalatbővítés • Intézményen belüli koordináló szerep erősítése: közös cselekvéseken keresztül új tapasztalatokhoz és sikerélményekhez juttatni a szolgáltatás igénybevevőit • Helyi partnerekkel kapcsolattartás, kapcsolatok bővítése • Tevékenység dokumentálása, a partnerek, fenntartó tájékoztatása • A nyilvánosság fórumainak biztosítása a csoportok és az intézmények között 	<p>Közösségi beszélgetés</p> <p>Közösségi tervezés</p> <p>Szakmai műhelyek</p>
Lakosság (család, barátok, ismerősök)	<ul style="list-style-type: none"> • Intézményi kommunikáció erősítése, szolgáltatás közvetítése • Személyes erőforrásaik felajánlása 	<p>Nyílt napok</p> <p>Közösségi beszélgetések</p> <p>Közösségi tervezés</p>
Fenntartó	<ul style="list-style-type: none"> • Az átalakításhoz szükséges feltételek biztosítása 	<p>Folyamatos tájékoztatás a folyamatról</p> <p>Közösségi tervezés</p>
Civil szervezetek, egyház	<ul style="list-style-type: none"> • Közösségi ügyekben aktív közreműködés • Partneri együttműködés közös programok, adománygyűjtés szervezésében, lebonyolításában 	<p>Szakmai műhely</p> <p>Közös tervezés</p>
Hasonló szolgáltatást nyújtó egyházi és civil szervezetek a településen	<ul style="list-style-type: none"> • Tudás és tapasztalat megosztás (szakmai tapasztalatok, célcsoporttal kapcsolatos információk, javaslatok) 	<p>Folyamatos kommunikáció a folyamat alakulásáról</p> <p>Szakmai műhely</p>
Minden más önkormányzati, civil és egyházi intézmény	<ul style="list-style-type: none"> • Közös programok szervezése • Szolgáltatások közvetítése, kommunikációja 	

2.4. A szolgáltatás-átalakítási cselekvési terv elkészítése

A szolgáltatás-átalakítási cselekvési tervben az érintettek az átalakítás/közösségi tervezés folyamatát⁷ tervezik meg, vagyis hogy a fentiekben beazonosított szereplőket milyen céllal, módszerekkel és ütemezésben szólítsák meg, vonják be. A dokumentumban célszerű rögzíteni az előzetesen meghatározott célokat, a tervezett lépéseket, az azokhoz kapcsolódó feladatokat és a megvalósításban közreműködő szereplőket, személyeket is. A cselekvési tervet a későbbiek során a helyi lakosokkal, szervezetekkel történő közös gondolkodás, tervezések eredményeinek figyelembe vételével folyamatosan módosítani, aktualizálni szükséges.

A nagyecsed-i átalakítási folyamat első lépése a közösségi munkában részt vevők kiválasztása volt. Három csoportot azonosítottunk be: az intézményben dolgozó szakembereket, az idősek nappali ellátását igénybe vevőket, valamint a lakosság képviselőit (ők az intézményi dolgozók által megnevezett kulcsemberek voltak). Az idő rövidsége miatt egyszerre folyt a munka, mindhárom csoport havi szinten találkozott. A szakmai műhelyeken a résztvevők megismerték a közösségi működés alapjait, emellett ezek

⁷ „Közösségi tervezésnek nevezzük, ha a tervezési folyamatba már annak egészen korai szakaszában is ténylegesen bevonják az érintetteket.” (Arapovics-Vercseg, 2017.) Ez egy folyamatban valósulhat meg, melynek elemei: az érintettek körének feltárása, aktivizálása, a tervezés előkészítése, helyzetfeltárás, erőforrások felmérése, közös jövőkép és stratégia alkotás.

az alkalmak adtak teret a helyzetfeltárásra, annak elemzésére, célok megfogalmazására is. Fontos felismerés volt számunkra, hogy a lakosságot az ideálisnál hamarabb vontuk be a közös tervezésbe. A helyi közösség számára akkor válik igazán érthetővé, hogy miként tudnak ők hozzájárulni a közösségi alapú működéshez, amikor a munkatársak és a szolgáltatást igénybe vevő idősök már pontosabban meg tudják fogalmazni, hogy mit szeretnének elérni a szolgáltatás átalakításával. Másik fontos tapasztalatunk, hogy célravezetőbb első körben a szakemberekkel megismertetni a közösségi működés alapjait, motiválttá tenni őket a változásra, a következő körben a szolgáltatást igénybe vevőkkel folytatni, s csak ezt követően megszólítani a helyi lakosságot.



3. lépés A munkatársak és a szolgáltatást igénybe vevők felkészítése az átalakítási folyamatra, illetve a közösségi működésre

3.1 A szolgáltatást igénybe vevők és a munkatársak elköteleződése

Egy szociális szolgáltatás legfőbb érintettjei a szolgáltatásban dolgozó szakemberek és a szolgáltatás igénybevevői; elköteleződésük, aktív szerepvállalásuk nélkül nem képzelhető el a közösségi alapú működés, amelynek során a szolgáltató intézmény kerül kezdeményező szerepbe azzal, hogy megszólítja, felkeresi a helyi lakosokat, intézményeket, szervezeteket. A helyi közösség megszólítása, aktivizálása, bevonása olyan szakmai tudást igényel, amelyet el lehet (és ezekhez a folyamatokhoz el kell) sajátítani. A közösségfejlesztő szakembernek ebben van fontos feladata.

Fontos, hogy a felkészülés során a résztvevők:

- megértsék az átalakítási folyamat céljait, szükségességét;
- megismerjék és értelmezni tudják a közösség és részvétel alapelveit, a közösségi működés alapfogalmait, illetve azt, hogy ez milyen változást jelent(het) a szolgáltatás mindennapi működésében, működtetésében;

- értelmezni tudják saját szerepeiket a „közös alkotás” folyamatában;
- közösen tárják fel a szolgáltatás értékeit (*Miért jó a szolgáltatás számukra és milyen értékeket képvisel?*), azokat a területeket, amelyeken változást szeretnének elérni (*Min kellene változtatni?*), az erősségeket, lehetőségeket (*Milyen kiaknázatlan lehetőségek rejlenek a szolgáltatásnyújtásban?*), valamint saját belső erőforrásaikat (*Ők maguk mivel tudnának hozzájárulni a változáshoz, a szolgáltatás újszerű működéséhez?*).

(A nagyecsed-i munkáról készült Esettanulmányban részletesen leírtuk a munkatársakkal és az idősökkel történt tervezés folyamatát, tartalmát, az alkalmazott eszközöket, módszereket, illetve a fejlesztő szakemberek tapasztalatait.)

3.2 A munkatársak bevonása, felkészítése

A szolgáltatásban dolgozó munkatársak nyitottsága meghatározó az átalakítási folyamat eredményessége szempontjából. Bevonódásuk és elköteleződésük érdekében a kezdetektől fontos az átalakításról történő világos, egyszerű, érthető kommunikáció biztosítása annak érdekében, hogy pontosan lássák, mi a cél, mihez járulnak hozzá részvételükkel, s az számukra milyen lehetőségekkel, illetve feladatokkal jár.



A munkatársak részvételének főbb motivációi és céljai lehetnek:

- A közös(ségi) tanulás révén új ismereteket és szakmai kompetenciákat szereznek.
- Tudásaikkal, tapasztalataikkal – személyes erőforrásaikkal hozzájárulhatnak a szolgáltatás jobb működéséhez.
- Javaslatokkal, ötleteikkel, kezdeményezéseikkel nagyobb beleszólásuk és hatásuk van a szolgáltatás mindennapi működésébe, illetve a működtetést befolyásoló döntésekbe.
- A közös tevékenységek, cselekvés révén erősödik a közösséghez tartozás érzése, a csoportkohézió.
- A szolgáltatás hatékonysága nő, a *co-creation* módszertana lehetőséget biztosít az igényekre való rugalmasabb reagálásra.

A közösségi alapú szolgáltatásszervezés a megszokottól eltérő attitűdöt, hozzáállást kíván a szolgáltató munkatársaktól. A szociális ellátásokban jellemzően az egyéni esetmunka, esetkezelés dominál, ezért a közösségi szemlélet, a közösségi munka eszközeinek és módszereinek a mindennapi működésbe történő beintegrálására is fel kell készíteni a résztvevőket. Ez egyrészt az átalakítási folyamat, illetve a közösségi működés előzőekben beazonosított szereplőinek (a helyi lakosság szűkebb és tágabb csoportjai, a településen működő intézmények, egyéb szervezetek) megszólításához, érzékenyítéséhez, bevonásához és aktivizálásához, valamint az egyéni és közösségi erőforrások feltárásához és mobilizálásához kapcsolódó feladatokat jelenti. Másrészt a munkatársaknak abban is fontos szerepük van, hogy a szolgáltatást igénybe vevők aktív résztvevőkké váljanak, teret kapjanak ötle-

teik, kezdeményezéseik megvalósításához. A résztvevők közötti egyenrangú partneri viszonyok megléte, kialakítása alapvetően attitűdbeli kérdés, ugyanakkor a közös tervezés és felkészülés, illetve a cselekvések, azaz a közös élmények és tanulás önmagukban is szemléletformáló hatással bírnak. A szolgáltató szakemberei egyben a település lakói is (lehetnek), így az, hogy a mindennapi kapcsolataikban, interakcióikban az intézmény képviselőiként mit és hogyan kommunikálnak a szolgáltatásról, az ott zajló tevékenységekről, a tervezett átalakításról, hatással van a helyi közösségnek a szolgáltatóhoz és a szolgáltatás igénybe vevőihöz való viszonyulására.

3.3 A szolgáltatást igénybe vevők bevonása, felkészítése

A közösségi alapú működés során a szolgáltatás igénybevevői a szolgáltatás tevékenységeinek megvalósításában is aktívan részt vesznek, így nem csak felhasználói, hanem alakítói is a szolgáltatás tevékenységeinek, működésének. A szociális szolgáltatók különböző életkorban és helyzetben lévő embereknek nyújtják szolgáltatásaikat, s ez meghatározó lehet abban, hogy a felhasználók milyen mértékben, és milyen módon tudnak résztvevőivé válni az átalakítási folyamatnak. A szolgáltató feladata, hogy az igénybevevők véleményei, elképzelései, javaslatai artikulálódjanak, teret kapjanak a folyamat során, illetve készségeik, képességeik, egyéni adottságaik szerint abba minél szélesebb körben részt vegyenek, bevonódjanak.

A folyamat szempontjából előrevivő lehet, ha az igénybevevők kiválasztják maguk közül azokat a kulcsembereket, akik aktivitásukkal, elhivatottságukkal is ösztönzőleg hatnak a többiekre, s olyan esetekben, amikor nincs lehetőség minden érintett részvételére, például egy tanulmányúton, képviselik az igénybevevőket.

4. lépés A közösség bevonása – feltárás és tervezés

A közösségi feltárásban és tervezésben minden érintettnek fontos szerepe van: saját erőforrásaikkal (például: szaktudás, kapcsolati háló, a különböző élethelyzetekből adódó tapasztalati tudás) tudnak hozzájárulni a közös gondolkodáshoz, azoknak az értékeknek és erőforrásoknak a feltárásához, melyek a szolgáltatás-fejlesztés tervezésének kiindulási alapját képezhetik.

4.1 A helyi lakosok megszólítása

Mivel az átalakítási folyamatban a teljes lakosság nem tud részt venni, fontos, hogy a feltárás és a tervezés szakaszban minél több embert megszólítsunk. (Gyenes, 2020). A lakosság megszólításának a tájékoztatás mellett az is a célja, hogy megismerjük a szolgáltatás működésével kapcsolatos

véleményüket, elképzeléseiket, javaslataikat, feltárjuk erőforrásaikat, illetve hogy részvételre, bekapcsolódásra, események, programok megvalósítására ösztönözzük őket.

Mi motiválhatja a helyi lakosokat a közösségi részvételre?

- Megkérdezik és figyelembe veszik véleményüket, javaslataikat, ötleteiket, azaz hatással lehetnek az intézmény és a szolgáltatások működésére, közvetetten a helyi közösség ügyeire.
- A hasznosság érzése által, hogy személyes erőforrásaikkal hozzájárulnak a szolgáltatás vagy intézmény működéséhez.
- Szociális kapcsolati hálójuk megerősödik, bővül.
- A közös tevékenységek révén új tudásokra, ismeretekre, kompetenciákra tehetnek szert.
- Az új kapcsolatok és a közös munka fejlesztik a közösséget, erősítik a szolidaritást.

Az aktivizálás módszereinek megválasztásában meghatározó lehet a munkában részt vevők felkészültsége, de a meglévő egyéb lehetőségek és a rendelkezésre álló erőforrások is. A lakosság megszólítására és bevonására számos kidolgozott módszer áll rendelkezésre, melyek jól alkalmazhatók az átalakítási folyamat során egy működő szociális szolgáltatás fejlesztési célkitűzéseihez igazítottan is. A következőkben röviden összefoglaljuk ezek céljait, lényegi elemeit.

Közösségi/lakossági interjú készítése

A személyes beszélgetések révén lehet a leghatékonyabban eljutni az emberekhez, kapcsolatot és bizalmat

építeni, aktivizálni őket a közösség, illetve a szolgáltatás ügyeiben való részvételre. A szolgáltatás működésének, működtetésének vonatkozásában meghatározó személyeket, lakossági csoportokat (például: a szolgáltatás célcsoportja, potenciális igénybevevői, hozzátartozók stb.), illetve a helyi közösségi élet néhány meghatározó képviselőjét, véleményformálóját felkérhetjük egy személyes interjúra, beszélgetésre. Az interjú alapvetően a helyi általános közérzetre, az egyén és a közösség kapcsolatára, közösségi fejlesztési elképzelésekre, cselekvési kapacitásokra, erőforrásokra kérdez rá, melyek becsatornázhatók az átalakítási folyamatba. Mindemellett a beszélgetést alakíthatjuk a szolgáltatáshoz, illetve átalakításának konkrét céljaihoz is. Így fontos információkat kaphatunk az intézmény helyi ismertségéről, megítéléséről, a nyújtott szolgáltatásokkal való elégedettségéről, a szolgáltatási hiányokról és a szükségletekről is. *(A módszerről részletesebben: Vercseg, 2004.)*

A helyi lakosok bevonása és aktivizálása céljából a nagyecsed-i idős emberek nappali ellátásának munkatársai és igénybevevői kérdezői párokat alkotva a településen élő 65 év feletti idős lakosokat kerestek meg az intézményi kihasználtság javítása érdekében. Előzetesen közösen átgondolták, hogy kik azok az idős személyek, akik a szolgáltatás potenciális igénybevevői lehetnek. Az interjúk során feltárásra kerültek az intézményi szolgáltatáson kívüli idős emberek igényei, szükségletei, ami segíti a szolgáltatás hatékonyságának javítását. Valamint az interjúk alkalmával megismerhetik a város idős lakói az intézmény szolgáltatásait. A beszélgetések a következő kérdések mentén zajlottak: Ismeri-e az intézményt? Milyen idősnek

lenni Nagyecsedben? Min kellene változtatni? Hogyan? Kinek? Mi kellene neki ahhoz, hogy ide eljöjjön? Tud-e ajánlani valakit, akit érdemes lenne felkeresni?

Közösségi beszélgetés(ek) szervezése

A közösségi beszélgetések a lakosság – szolgáltatásban közvetlenül nem érintett – szélesebb körének bevonására adnak lehetőséget. A beszélgetésen a kezdeményezők elmondhatják az átalakítási folyamat célját, beszámolhatnak a belső szakmai műhelyek és a lakossági interjúk tapasztalatairól, a feltáruló problémákról, körvonalazódó lehetőségekről. A beszélgetés alkalmával lehetőség nyílik a résztvevők szolgáltatás működésével és a célcsoport helyzetével kapcsolatos véleményének, javaslatainak megismerésére a résztvevők elköteleződhetnek a további együttműködésre, illetve javasolhatják további résztvevők bevonását. Ezeknek a beszélgetéseknek az eredményeként körvonalazódnak azok a kérdések és cselekvési irányok, alternatívák, melyek köré a közös tevékenységek, akciók szerveződnek. *(A módszerről részletesebben: Vercseg, 2004.)*

4.2 Helyi intézmények, szolgáltató szervezetek megszólítása, bevonása

A helyi szolgáltató szervezetek, intézmények szakembereinek megszólítása, bevonása a szakmaközi, intézményközi együttműködések kialakításának előkészítését szolgálja. „A települési közösségben érintett, feladattal, felelősséggel felruházott intézmények, szolgáltatók, szakmák/ szakemberek közötti koordináció, összefogás abból a szem-

pontból is nagy fontosságú, hogy ezek egyes, jól körülhatárolt célcsoportjai együttesen, tágabb értelemben a helyi lakosság egészét teszik ki.” *(Molnár és mtársai, 2014:51)*

A helyi intézményekkel, szervezetekkel történő partneri együttműködések kialakítása az érintett szereplők számára több haszonnal is járhat. Megismerhetik egymás nézőpontjait, megközelítéseit, értékeit, szakmai tapasztalatait. Felismerhetik együttműködési lehetőségeiket, egyesíthetik erőforrásaikat közös célok megvalósítására, javaslatokat tehetnek új szereplők bevonására, megszólítására. Érdemes személyesen felkeresni, megszólítani a szakembereket, megismerni a tevékenységüket, mielőtt meginvitáljuk őket a helyi szolgáltatók, intézmények számára szervezett közös szakmai műhelyekre. Ezekon az alkalmakon feltérképezhetjük, hogy kik mit adhatnak egymásnak, mivel tudunk hozzájárulni más szolgáltatások, intézmények tevékenységeihez. Az együttműködések kialakítását célszerűbb konkrét programok, tevékenységek mentén kezdeni (például a nappali intézménybe járó idős emberek tartanak kézműves foglalkozásokat a helyi iskolában), az általánosabb ügyek nehezebben megfoghatóak. *(Az intézményközi, ágazatközi együttműködések kialakítását támogató eszközökről, módszerről részletesebben: Arapovics-Vercseg, 2017.)*



5. lépés **A közösségi alapú szolgáltatás működtetése, fenntartása**

A közösségi tervezés egyik legfontosabb eredménye maga a folyamat, ahol létrejönnek az együttműködések, kialakul az egymás iránti bizalom. A közösségi beszélgetéseken, szakmai műhelyeken közösen meghatározott célok, tevékenységek megvalósításával fokozatosan elindul a közösségi alapú működés. A partnerségi együttműködések fenntartása, további együttműködők bevonása a megvalósításba folyamatos tevékenység. Az együttműködések, a partnerek egymás közti kommunikációjának, munkamegosztásának rendje kialakul és intézményesül, azaz beépül a mindennapi gyakorlatba. A közösségi működésmód fenntartásának garanciáit be kell építeni a működésbe; ennek egy lehetséges módja, ha a közösségi folyamat biztosítását át tudja venni a megfelelően felkészített tanácsadó testület, ezzel önműködővé válik a folyamat. „A tanácsadó testületben a folyamatban érintett minden szereplő képviselteti magát. Ez a csoport közösségfejlesztési alappal, szemlélettel rendelkezik, mélyebben rálát a folyamatra. Fontos a csoport felkészítése, hogy információkkal és tudásukkal segíteni tudják az átalakítási folyamatot, és a közösségi működés fenntartásában is szerepe lehet” a tanácsadó testületnek *(Molnár és Fodorné, 2023).*

A 8-12 fős testület aktuális feladatai különbözőek lehetnek attól függően, hogy hol tart az intézmény /szolgáltató az átalakítási folyamatban. Például népszerűsítheti

a közösségivé válás folyamatát, erőforrásokat tárhat fel, további együttműködőket vonhat be, javaslatokat fogalmazhat meg a szolgáltatás szakmai koncepciójának, programjának felülvizsgálatához, értékelheti a közösségi alapú működés megvalósulását stb.

Az átalakítási folyamat során felmerülő nehézségek, kihívások

Az átalakítási folyamat során felmerülhetnek nehézségek. Nem mindig egyszerű megértetni a résztvevőkkel, hogy egy ilyen jellegű átalakítás nem fog megoldani sürgető szolgáltatási hiányokat, problémákat a településen, legalábbis nem rövid távon, hiszen a fejlesztés alapvetően nem a hiányokra fókuszál, hanem a meglévő egyéni és közösségi erőforrásokra épít. A közösségi alapú működés más jellegű előnyökkel, haszonnal jár az érintett szereplők számára (lásd az előzőekben leírtakat).

Az átalakítási folyamat elindít egy szervezeti változást, ezért szükséges felkészülni a változásokkal járó folyamatok kezelésére, menedzselésére (például a rendelkezésre álló módszerek megismerésével és/vagy szervezetfejlesztő szakember bevonásával.) A mindennapi rutinok és működési gyakorlat megváltozása, a változó szerepek mind az intézményi munkatársak, mind a szolgáltatás igénybevevői részéről ellenállást válthatnak ki. A szakemberek vonatkozásában fontos hangsúlyozni, hogy az átalakítás nem a munkájukat (szakmai identi-

tásukat) minősíti, kérdőjelezi meg, hanem egy új megközelítéssel, szemlélettel működő szolgáltatás-tervezés, -szervezés kialakításának lehetőségét jelenti. Az ellenállás azért is kialakulhat, mert nem értik, hogy mi miért történik, ezért fontos újra és újra átbeszélni és értelmezni velük a folyamatot. Az átalakítási folyamat többfeladatokat jelent az abban közreműködő munkatársaknak, és aktívan bekapcsolódnak az igénybe vevők is, ezért célszerű „*megteremteni a közösségi aktivitás nyilvános elismerésének a formáit*” (Molnár és Fodorné, 2023).

A lakosság megszólítása bevonása – különösen az alacsony szervezettségű közösségekben – nem feltétlenül könnyű feladat. A lakosság passzivitásának oka lehet, például, hogy nem a megfelelő módon, csatornákon próbáljuk elérni a lakosságot, lehet a közösségek hiánya, bizalmatlanság a helyi intézményekkel szemben stb. Azok a lakosok, akik részt vesznek a közösségi beszélgetéseken, és úgy érzik, hogy kíváncsiak a véleményükre, alakítani tudják a folyamatokat, idővel elköteleződnek a szolgáltatás iránt. Ezért is fontos, hogy ne csak információkat kérjünk tőlük, hanem legyen rendszeres visszacsatolás, megteremtődjenek a helyi nyilvánosság csatornáit. *(A kulturális intézmények társadalmatisításának tapasztalatai alapján felmerült javaslatok lakossági passzivitás kezelési módjairól részletesen lásd Arapovics-Vercseg, 2017.)*



3.

Az átalakulás folyamata során készült fókuszcsoportos és szakértői interjúk eredményei

A Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgálati Központ idősek nappali ellátásában a közösségi alapú működésre való áttérés időszakában fókuszcsoportos interjúk készültek az ellátásba bevont idős emberekkel, valamint a szolgáltatásban közvetlenül velük dolgozó szakemberekkel. Az adatfelvétel célja volt, hogy vizsgálja mind az igénybevevő idősek, mind pedig a dolgozók vonatkozásában a közösségi alapú működésre való áttérés pozitív és negatív tapasztalatait, eredményeit. Cél volt feltárni, hogy milyen folyamatok segítik vagy hátráltatják az átalakítás folyamatát, mit várnak az átalakítástól úgy, hogy annak még a megvalósítási időszakában vannak. Mit jelent számukra a közösségi alapú működés

az idősek nappali ellátásában, hogyan tudják ezt megfogalmazni, mitől válik közösségi alapúvá a szolgáltatás működése? Vizsgáltuk azt is, hogy az igénybevevők és a szakemberek átalakítás-tervezésbe és megvalósításba való bevonása (*co-creation*) mennyire működött, mint a közösségi alapú működés egy fontos meghatározó faktora. Fontos volt annak feltérképezése, hogy az indulás fázisában milyen pozitív vagy negatív várakozások voltak, illetve az átalakulás fázisában tapasztalnak-e már valamilyen változást az idősek nappali ellátásának működésében, mely egyértelműen az átalakításhoz köthető. A fókuszcsoportokat követően a projekt közösségfejlesztő szakemberével és szakmai vezetőjével egy-egy önálló, strukturált szakmai beszélgetés zajlott a projekt indulásáról, a kiválasztott szociális szolgáltatás közösségi alapú működésének jelentéséről és az eddig elért eredményekről.

A fókuszcsoportos interjúkra 2023 nyarán a nagyecsed-i intézményben került sor, míg a szakmai beszélgetések online zajlottak. Magas részvételi számuk miatt (összesen 27 fő) az igénybevevő idősek esetében két fókuszcsoportos interjú szerveztünk, ezekbe a felvétel napján a szolgáltatásban jelenlévő összes igénybevevő becsatlakozott. A dolgozók esetében (4 fő) egy ülésben történt meg a beszélgetés. A szakmai beszélgetésekben 2 fő vett részt a projektvezetés és megvalósítás oldaláról.

A fókuszcsoport, mint kvalitatív módszer kiválasztására azért került sor, mert a jelenlegi átalakítási folyamatban kollektív csoportként jelennek meg az érintett idős emberek, akik jól körülhatárolható és számukat tekintve relatí-

ve kis csoportnak tekinthetők. A fókuszcsoporthoz interjú lehetőséget biztosít arra, hogy a résztvevők csoportban osszák meg tapasztalataikat a feltett kérdésekkel, témákkal kapcsolatban, ezekben a helyzetekben megszületik az otthonosság és hasonlóság érzése, ennek köszönhetően sűrű diskurzus alakulhat ki, s érzelmileg telítettebb vélemények fogalmazódhatnak meg (Oblath, 2005). Ezek a sűrűbb diskurzusok és élénk beszélgetések meg is valósultak, elsősorban az igénybevevők számára szervezett beszélgetésekben. A fókuszcsoporthoz és szakmai beszélgetések adatainak feldolgozása az idő szűkössége miatt tematikus feldolgozási módszerrel történt, a rögzített hanganyagok végighallgatását követően a kiválasztott témakörökre adott válaszok és reakciók leírataiból készült egy összefoglaló téma mátrix, mely tartalmazta a megfogalmazott kérdésekre adott válaszokat, reakciókat. A módszer segítségével célzottan, az adatgyűjtés szempontjából fontos témakörök váltak rövid időn belül vizsgálhatóvá.

Eredmények

1. A közösségi alapú működés realitásai, az átalakulást segítő és nehezítő tényezők

Az igénybevevők mindkét fókuszcsoporthoz várakozással tekintettek az átalakulás folyamatára, a közösségi alapú működés lényege és jelentése azonban az interjúk alapján, nehezen megfogható számukra. Azt, hogy az ő intézményük esetében mit értenek a közösségi alapú

működésre való áttérés alatt, nehezen fogalmazták meg. Többször várakozásról, vagy nagyon általános dolgokról számoltak be: „Csak várjuk, hogy mi lesz ennek a vége” (igénybevevői fókuszcsoporthoz). Konkrét gyakorlati példát erre vonatkozóan kevésbé tudtak hozni, a feltett kérdést követően hosszabb hallgatás után elsődlegesen a lehetőségek és programok változatosabbá válását, a dolgozók helyzetének (pl.: több forrás, anyagi ráfordíthatóság) javulását nevezték meg mint hozadékot. A közösségivé válás eredményeként megfogalmaztak országos szinten, sok más intézményben is jelen lévő nehézséget, hiányt, pl. az ellátásba való eljutás és hazajutás könnyítése (szállító szolgáltatás biztosítása), házi segítségnyújtást igénybevevők számára a nappali ellátás igénybevételének lehetősége, szakosított ellátás, elsősorban idősek otthona szolgáltatás kialakítása és biztosítása a településen (jelenleg helyben nincsen ilyen lehetőségük). Visszajelzéseik szerint a kezdeti várakozások fokozatosan kezdtek átalakulni, és bontakozott ki a közösségivé alakulás tényleges jelentése számukra: „Olyan érdekes volt, mert az elején mindenki azt gondolta, hogy lesz egy ilyen projekt és akkor most fog jönni a pénz, de jó lesz, hogy erre is lesz arra is lesz. És amikor rájöttünk, hogy ez az egész nem erről szól, hanem arról, hogy közösségi szinten mozogjunk, tehát hogy itt elmondhatjuk a véleményünket, tehát nem várom meg azt, hogy most engem megkínál egy kávéval, hanem odamegyek és elkészítem magamnak, vagy hogy milyen programokat lehet készíteni, amik közösségi alapúak és rengeteg ilyen rendezvényünk volt már egy éven belül, ami ennek a hatására történt” (igénybevevői fókuszcsoporthoz). Azt, hogy a szolgáltatást igénybe vevő idősek proaktívabbá váltak, szívesen megosztják véleményüket

és nyitottabbak a közös gondolkodásra, a szakemberek is megerősítették.

A folyamatba bevont szakemberek, az igénybevevőkhöz hasonlóan, eleinte nehezen fogalmazták meg, hogy mit jelent a közösségi alapú működés, különösen az ő intézményük tekintetében: „Nekem még mindig teljes homály”. Emellett azonban elmondásuk alapján mozaikszerűen, fokozatosan áll össze a kép, ahogy a megvalósítás útján haladnak, sőt, érveket soroltak amellelt, hogy az átalakulás miatt nagyon jó időben zajlik: „Sokkal jobban működünk a COVID előtt. Azt gondolom, pont a legjobbkor jöttek Arankák, mert újra kellett építeni (a COVID után), és tudunk rajta így egy kicsit szemléletváltással nyitni” (igénybevevői fókuszcsoporthoz). Az átalakulást segítő és nehezítő tényezők kapcsán a szakemberek fontos meghatározó tényezőnek érezték az idősebbekkel dolgozó szakemberek települési beágyazottságát. Erre konkrét példát is hoztak: volt olyan kolléga, aki több, mint egy évtizedig nem élt Nagyecsedben, s az ő potenciális igénybevevőket, azaz a települési lakosság egy részének bevonását célzó munkája jelentősen nehezebb volt, mint a hosszú ideje a településen élő dolgozóké. Az elfogadásra, befogadásra, és az igénybevevők, a település közösségének érdekeltté tételére tehát erőteljes befolyással bír, hogy az átalakulást végző szakember mióta és milyen formában, szerepben van jelen a településen. „Amit a legjobban tapasztaltam, hogy mi most elmentünk interjúztatni, és akit jobban ismertek dolgozót, másképp álltak hozzá a kinti emberek. Például M. nem lakott itthon, annyira nem ismerik” (szakemberekkel készített fókuszcsoporthoz interjú). „Ahhoz, hogy megnyílnak, nekik fontos szerintem

a személyes, tehát előzőleg, és igen az benne van, hogy én 17 évig nem éltem a településen. Fokozatos a bizalomnyitás, és igen, ez az interjúzás kapcsán is érződött” (szakemberekkel készített fókuszcsoporthoz interjú). „Energiaforrás azt gondolom, egy természetes erőforrása, hogy ismeri-e azt a települést, nagyon sokat számít. Azt gondolom, ha én ezt a munkát csinálnám másik településen, hatványozottan több energiát kellene befektetni” (szakemberekkel készített fókuszcsoporthoz interjú).

Mindemellett a szakemberek említették a település méretét is, mely elmondásuk alapján szintén komoly befolyással bírhat az átalakulás sikerére. Úgy vélik, minél nagyobb egy település, annál nehezebb a hasonló átalakítási folyamat elvégzése. Meghatározó lehet a településen működő egyéb intézmények vezetésének, dolgozóinak hozzáállása is.

A szakmai beszélgetésekben megjelent a közösségi szemlélettel működtetett szolgáltatás és közösségi alapú működés/működtetés közti különbség: az egyik munkatárs szerint ez utóbbiban felelősségi körök is kerülnek a résztvevőkhöz. A közösségfejlesztő szakember szerint a tényleges közösségi alapú működés akkor valósul meg, ha már kialakul a működésmód széles ismertsége és elfogadottsága, a települési szintről más emberek és intézmények is bekapcsolódnak. Az intézmény esetében: az idősebb emberek részt vesznek saját ügyeik tervezésében és megvalósításában, partnerségi viszonyuk van az ott dolgozókkal, és ami a legfontosabb, az intézmény dolgozói is értik, hogy mit jelent a közösségi módon való működés. „Inkább a felismerés volt fontos, nagyon sokat

beszéltünk velük a részvételről, magáról a közösségről, a változás szükségességét is felismerték és azt, hogy az ő szerepük, hogy van ebben felelősségük és lehetőségük is van arra, hogy változtassanak. És az ő részükről ez nagyon nagy eredmény volt” (szakértői interjúk). Ez utóbbi felismerés az idősekkel készített fókuszcsoportban is elhangzott (lásd. 23. o.).

2. Az igénybevevők és szakemberek bevonása (co-creation) az átalakítás folyamatába

Az igénybevevők mindkét fókuszcsoportos beszélgetés során egyértelműen megerősítették, hogy bevonásuk az átalakítás folyamatába megtörtént, és már a tervezés fázisát is a közös alkotás és gondolkodás mentén szervezték: „Körülbelül egy éve hallottunk erről, Aranka jött el és ismertette ezt a projektet, természetesen mindenkivel egyeztetett, megbeszéltük, hogy miről lenne szó. Ennek a fényében mentünk tovább, jött a prágai út, annak a tapasztalatait hoztuk, tehát elmondtuk, hogy mi történt és akkor közösen kezdtük el a munkát” (igénybevevői fókuszcsoport). A visszajelzések alapján a közös alkotás az első alkalmat követően is folytatódott, az átalakítást vezető szakemberek rendszeres látogatásokat tettek az idősek nappali ellátásában, beszélgettek velük, bevonásuk az átalakításba azóta is folyamatos, véleményüket, javaslataikat megoszthatják, elmondhatják.

A szakemberek elmondása alapján a projekt tervezésébe, a célok meghatározásába nem vonták be őket, magáról a projektről akkor szereztek tudomást, amikor

a külső szakemberek a megvalósítás tervével felkeresték az intézményt; ezen a ponton kapcsolódtak be, az igénybevevőkkel együtt. „A kérdésre válaszolva, nem biztos, hogy kaptunk elég támogatást, menet közben állt össze (mi a projekt lényege és célja). A felkészítési szakasz kimaradt, így utólag belegendolva” (szakemberekkel készített fókuszcsoportos interjú). Fontos megemlíteni, hogy az interjúkban elmondták a szakemberek az indulás időszakában több dolgozó esetében voltak olyan életkörülmények pl.: táppénz, új kolléga, unoka születése, melyek miatt hosszabb-rövidebb időszakokat kihagytak a munkában, vagy hirtelen nagyon sok új információval kellett megbirkózniuk, így ez is nehezíthette a folyamatba való bekapcsolódásukat.

A projekt szakembereinek elmondása alapján a közös alkotás folyamata (co-creation) már az indulás pillanatától kezdődően megtörtént, mind az igénybevevők, mind a szakmai dolgozók bevonása ugyanazon a napon kezdődött el: partnerségbe hívták a résztvevőket, jelezve, hogy ez a fajta átalakítási folyamat és egy szociális szolgáltatás közösségi alapú működésre való átállása számukra is új tapasztalat.

3. Változások az átalakulás fázisában

A beszélgetések során mindkét csoport megerősítette, hogy noha az átalakulás folyamata még tart, pozitív hozadékaik már érzékelhetőek.

Érzékelhető, hogy az intézmény nyitottabbá válik, keresi a kapcsolatot más, közszolgáltatást nyújtó intézmények-

kel, meglévő (pl. egyházi) kapcsolatai szorosabbá váltak, illetve tervezik más (pl. helyi civil) szervezetekkel is a párbeszéd kialakítását. Kiemelték, hogy egy formálisabb kapcsolat volt ugyan a településen működő óvodával, azonban a Szolgáltató Központnál elindult átalakulás és az óvoda vezetőségében bekövetkezett változás nyomán a kapcsolat pozitív irányba fejlődött; már nem csak ők hívják meg a gyerekeket, hanem az óvoda is meghívta a nappali tagjait magukhoz: „Sőt, csörögét sütöttünk az óvodásoknak. Akkor azt elvitték, kínálgatták. Most az óvoda vizsgára meghívtak minket, az időseket. Hogy mi is menjünk el, ne csak a gyerekek jöjjenek minket köszönteni. Szóval tényleg olyan folyamatosan mindig van valami” (igénybevevői fókuszcsoport). Kardinális programként jelent meg mindkét célcsoport fókuszában az ún. nyílt nap, melyet a fókuszcsoportos beszélgetések előtt szerveztek meg, s melynek célja az volt, hogy megszólítsák a település közösségét, új potenciális igénybevevőket is bevonjanak a szolgáltatásba, látathatóvá tegyék mi történik az idősek nappali ellátásában: „Azt hiszik, hogy most van ez az idősek gondozási központja, úgy hívják, hogy idősek otthona, és azt hiszik, hogy idejön az idős, itt ül délig, aztán hazamegy, őnekik fogalmuk sincs arról, hogy itt mik történnek. Szerdán például a tiszteletes úr jön, minden szerdán meg más foglalkozások is vannak. Kézimunka, bármi, vetítések szoktak lenni. Ha van valami olyan szép film, akkor le szokták azt vetíteni. Érzy Elvira meg Ilike, ami minket is foglalkoztathat, abba segítenek. Ezt nem tudják a kintiek” (igénybevevői fókuszcsoport). A nyílt nap eredményeképpen már több új jelentkező is érkezett az idősek nappali ellátásába. A kifelé történő nyitáson túl számos új ötlet, pl.: kézimunka kiállítás, idegennyelv-tanfolyam, közös receptkönyv készítése és kiadása, illetve a települé-

sen lakókhöz való eljuttatása, klub újság készítése, merült fel. Eredményként fogalmazódott meg az idősek részéről, hogy úgy érzik, aktívabbá váltak, s ehhez kapcsolódóan fogalmazták meg azt is, hogy: „Igazi közösséggé váltunk” (igénybevevői fókuszcsoport). Ez a megállapítás ugyan egyelőre egy saját magukra vonatkoztatott tény, azonban az, hogy saját magukra közösségként tekintenek, fontos lépés lehet a külső, települési közösséghez való kapcsolódásban.

Fontos megjegyezni, hogy az igénybevevők a saját intézményükre vonatkozóan a közösségivé válás folyamatának eredményeként érzékelték a színesebbé, változatosabbá váló programokat, azonban az, hogy ez mennyiben köthető a közösségivé váláshoz, nehezen mérhető, mert egy másik, kifejezetten programok szervezésére szánt pályázatból 2022-ben pénzügyi támogatás érkezett az intézményhez, melyet változatos programok megvalósítására költöttek.

Negatívumot az átalakítás folyamatával kapcsolatban nem jelöltek meg az igénybevevők, elmondásuk alapján, a jelen lévő, negatívnak mondható jelenségek az átalakulás előtti időszakra nyúlnak vissza.

A települési közösség és más intézmények felé történő nyitást a szakemberek is érzékelték: „Az egyik hozadéka az óvoda felől ez a nyitás, vagy legutóbb a reformátusok felől ez a piskótásütés, kapunk felajánlásokat is. Az egyik cukrász felajánlott egy tortát az idősek napjára, de hozzá tartozik, hogy az ő édesapja is szolgáltatást igénybevevő, tehát tud róla” (szakemberekkel készített fókuszcsoportos interjú). A helyi közösség irányába való nyitást ott tudott igazán si-

keres lenni, ahol az érintett személynek van valamilyen kötődése az idősek nappali ellátásához, például rokona jár az intézménybe. Jelezték, hogy fontos számukra, hogy már ők is aktív Facebook-használók, így a programok és az ott készült képek is nyilvánosak, bemutatják az igénybevevők mindennapjait.

A szolgáltatás láthatóvá válását, „nyitását” a szakértői beszélgetések is alátámasztották, és a tanulmányírásának időpontjában még futó projekt egy már most tapasztalható, fontos hozadékának érezték. Mivel a projekt egyik célja volt a szolgáltatás láttatása a településen: „Az is egy kiinduló gondolat volt, hogy mindezek következményeként talán elfogadottabbak is lesznek az idősek a településen, és ehhez közüggé kell tenni az idősek ügyét, fel kell hívni rá a település figyelmét, hogy ez közügy” (szakértői interjúk). Az ebben való előrelépés fontos eredménynek tekinthető. Emellett érezték változást az igénybevevő idősök működésében, attitűdjeiben is, hiszen az átalakítási folyamat során elérkezett egy pont, ahol felismerték saját szerepüket, hatásukat, részvételük fontosságát, azt hogy a változás kulcsa tulajdonképpen az ő aktív részvételükben és bevonódásukban is rejlik.

4. Összegzés

Összességében elmondható, hogy mind az igénybevevők, mind pedig a megkérdezett, velük közvetlenül dolgozó szakemberek pozitív gondolatokat társítanak az idősek nappali ellátásának közösségi alapú átalakításához. Az igénybevevők egyértelműen arról nyilatkoztak, hogy

bevonásuk az átalakítás folyamatába már az első lépésnél megtörtént. A szakemberek e tekintetben érezték némi késlekedést és késői információszerzést, melyről elhangzott olyan vélemény is, hogy a felkészítés időszaka kimaradt. Ez a hiányérzet részben annak a következménye is lehet, hogy a projekt indulásának időszakában többük magánéletében változások voltak, melyek hatással voltak munkahelyi tevékenységeikre is (tartós távollét, új kolléga). A megvalósító oldaláról kapcsolódó szakemberek a különböző érintett csoportok bevonása során nem érezték késlekedést. Ennek az ellentétes érzékelésnek a kiküszöbölése érdekében célszerű lehet a megvalósítás során egy rendszeres visszajelzési rendszert beépíteni, ennek segítségével azonnal lehet reagálni a felmerülő helyzetekre.

Az, hogy mit jelent a közösségi alapú szolgáltatás, mitől válik egy szolgáltatás közösségi alapúvá, mind az igénybevevők, mind pedig a dolgozók számára nehezen megfogalmazható. Mikor ugyanez a kérdés már konkrétan a mostani, saját intézményüket érintő változásra vonatkozóan hangzik el, könnyebben hoznak példákat. A szakértői beszélgetések meglátása alapján a mindennapi működésben, a folyamat közben „áll össze” a résztvevők számára, hogy ez pontosan mit is jelent. Az átalakulás folyamatában a sikeresség és a közösség bevonásának egyik zálogaként jelenik meg a dolgozók települési beágyazottsága. Minél hosszabb ideje él a szakember az adott településen és minél otthonosabban mozog a közösségben, az átalakulás, és a közösség bevonása, megszólítása annál hatékonyabb tud lenni. Mind az igénybevevők, mind pedig a szakemberek és bevont

szakértők érzik, hogy az idősök nappali ellátásának kapcsolata alakul, változik, intenzívebbé válik más intézmények felé, elsősorban a települési óvodát és az egyházat nevezik meg. Már nem csak az ő intézményükbe hívnak meg másokat, de őket is meghívják máshová, amit többen jelentős változásnak ítélnék. A különböző intézmények, helyi szervezetek felé való nyitás a szakemberek meglátásai alapján ott tud igazán sikeres lenni, ahol erre van fogadókészség és hasonló nyitottság, így ez nagyban függ a többi intézmény vezetésének hozzáállásától is. A helyi közösség felé nyitás egyik és eddig legfontosabb példajaként említi mindkét vizsgált csoport a nyílt napot, melynek során célzottan kerestek fel potenciális (még ellátást nem igénybevevő) idős személyeket és invitálták meg őket saját nyílt napjukra. Itt bemutatták a szolgáltatást, az érdeklődők közös beszélgetés és sütés keretében megismerkedhettek az idősök nappali ellátásával és az abban dolgozókkal, azt igénybevevőkkel. A nyílt nap hatására több új jelentkező is szeretne csatlakozni a szolgáltatáshoz. A közösségivé válás folyamatának hatásaként értékelték az igénybevevők a színesebb programokat, melyek azonban nem választhatók el a 2022-es évben elnyert és megvalósított kormányzati támogatástól, melynek keretében kifejezetten programok szervezésére juttattak plusz pénzt az intézménynek. A közösségivé válás eredményeként újabb forrásokat, lehetőségeket és egyre több igénybevevőt remélnek a szolgáltatás jelenlegi felhasználói, illetve fontos eredmény, hogy megfogalmazták, ők maguk is közösséggé kezdtek válni az átalakulás hatására, ahol fontos a közös gondolkodás és a proaktivitás.

Az idősök nappali ellátását hiánypótlónak érzik, mely jelentősen hozzájárul jóllétük pozitív alakulásához. Különös hangsúllyal emelik itt ki a társaságot és a közös programokat, melyek nagyon sok pozitív élményt nyújtanak a sokszor egyedül, már pár nélkül élő idős személyek számára. A szolgáltatásba való eljutás és onnan hazajutás azonban egyre komolyabb nehézséget jelent számukra, ahogy fizikai állapotuk változik, emellett mindkét, az igénybevevőkkel készített fókuszcsoportos beszélgetésben több alkalommal felmerült egy, a településen működő idősök otthona lehetősége, mely komoly hiánypótló funkciót tölthetne be a magasabb gondozási szükséglettel élők számára.

A közösségi alapú módszerek megismeréséhez javasoljuk:

- Tanulmányutak, tapasztalatcsere látogatások megszervezését.
- A témában való elmélyedést segítő tudásanyagok megismerése, melyhez kifejezetten ajánljuk:
 - [Vercseg Ilona \(2004\). *Közösségfejlesztő leckék kezdőknek és haladóknak*. Közösségfejlesztők Egyesülete, Budapest. Parola füzetek](#)
 - [Molnár A. és Fodorné Papp I. \(2023\). *Közösségi megoldások a közszolgáltatásokban – cselekvési terv. A nagyecsedői szociális intézmény idősek nappali ellátásának átalakítása*](#)
 - [Nagy É. és mtsai \(Dr. Vajda Kinga, Farkas Gabriella, Fodorné Papp Ilona, Molnár Aranka\) \(2023\). *Közösségi megoldások a közszolgáltatásokban – egy szociális intézmény idősek nappali ellátásának átalakítása. „Tegyük értéké az időseket Nagyecsedén” – Esettanulmány*](#)
- A Közösségfejlesztők Egyesülete által biztosított támogatási lehetőségek igénybe vételét:
 - személyes konzultációk lehetősége (felmerülő kérdések, dilemmák esetében),
 - közösségi képzések, melyekről az egyesulet@kofe.hu e-mail címen érdeklődhetnek.



4.

Irodalomjegyzék

Arapovics M., Vercseg I. (szerk.) (2017). *Közösségfejlesztés módszertani útmutató*.

Forrás: cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/CSK_utmutato_kozossegfejlesztos_online_2017_0331.pdf

(letöltve: 2023.08.06.)

Beke M. (2016). *Makovecz Imre – A közösség drámája*, Magyar Művészet, 83. o.

Forrás: www.magyar-muve-szet.hu/upload/userfiles/2/publications/201801/pdf/MM2016_1belivek_kepnelkul_10_beke_marton.pdf (letöltve: 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). *Budapesti nyilatkozat – Preambulum*.

Forrás: Budapesti nyilatkozat – Parola Folyóirat (kofe.hu) (letöltve: 2023.08.08)

Cselekvő Közösségek (2019). *Rólunk – A projektről*.

Forrás: cselekvokozossegek.hu/rolunk/a-projektrol (letöltve: 2023.07.12)

Csoba J., Sipos F. *Co-creation a közszolgáltatások modernizációjában – Lokális szolgáltatásfejlesztési kísérletek a közös alkotás módszerével*, Debrecen Egyetemi kiadó, Debrecen, 2021, pp. 7-13.

Forrás: eselyfk.hu/wp-content/uploads/2021/09/Csoba-Sipos-Co-creation-a-ko%CC%88zsolga%CC%81lta-ta%CC%81sok-moderniza%CC%81cio%CC%81ja%CC%81ban.pdf (letöltve: 2023.08.08)

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

Nagy É. Dr. Vajda Kinga, Farkas Gabriella, Fodorné Papp Ilona, Molnár Aranka (2023). *Esettanulmány Közösségi megoldások a közszolgáltatásokban – egy szociális intézmény idősek nappali ellátásának átalakítása „Tegyük értéké az időseket Nagyecsedén”, Esettanulmány „Open to your communities” Erasmus + pályázat, Közösségfejlesztők Egyesülete*. kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Esettanulmany.pdf (letöltve: 2023.10.31.)

Molnár A., Fodorné Papp I. (2023). *Közösségi megoldások a közszolgáltatásokban – cselekvési terv. A nagyecsedői szociális intézmény idősek nappali ellátásának átalakítása, „Open to your communities” Erasmus + pályázat, Közösségfejlesztők Egyesülete*. kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2023/Cselekvesi_terv.pdf (letöltve: 2023.10.31.)

Gyenes Zs. (2020). *Közösségi tőke, közösségi alapú szolgáltatások*. Parola, 2020/1

Hegóczki Sz., Bacher J. (2019). *A kulturális közösségfejlesztési folyamatok hatásmérése a lakosság oldaláról*. Arapovics M., Ponyi L., Bódog A. (szerk.): *Kulturális közösségfejlesztési folyamatok vizsgálatai Magyarország településein A „Cselekvő közösségek” – aktív közösségi szerepvállalás” EFOP-1.3.1-15-2016-00001 projektben végzett kutatások eredményeit összefoglaló zárótanulmány*, pp. 120-144.

HelpAge International. Older people in community development – The role of older people’s associations (OPA’s) in enhancing local development.

Forrás: www.helpage.org/silo/files/older-people-in-community-development-the-role-of-older-peoples-associations-opas-in-enhancing-local-development.pdf (letöltve: 2023.07.14)

Hilscher R. (1989). *A settlement mozgalom*, Esély, I., pp. 55-64.

International Association of Community Development (IACD) (2016).

Forrás: www.iacdglobal.org/2016/08/01/iacd-board-approves-historic-global-definition-of-community-development (letöltve: 2023.09.10)

Molnár A, Peták P., Vercseg I. (2014). *Közösségi lehetőségek a mélyszegénység elleni küzdelemben*, pp. 51.

Forrás: kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2014/TAMOP513_kozfejl_modszertani_melyszegeny.pdf (letöltve: 2023.08.10.)

Oblath M. (2005) *A fókuszcsoporthoz*, Feischmidt M. (szerk.) *Kvalitatív módszerek az empirikus társadalom és kultúrakutatásban*.

Forrás: mmi.elte.hu/szabadbolcseszlet/mmi.elte.hu/szabadbolcseszlet/index2b6d.html?option=com_tanelem&id_tanelem=836&tip=0 (letöltve: 2023.06.20)

Péterfi F. (2014). *Kezdetek*, Farkas G – Kovács E. (szerk.) *A közösség dícsérete – 25 éves a Közösségfejlesztők Egyesülete*, Közösségfejlesztők Egyesülete, Budapest, pp. 14.

Forrás: kofe.hu/wp-content/uploads/Dokumentumok/2020/Kiadvanyaink/A%20kozosseg%20dicserete%20-%2025%20eves%20s%20kofe%202014.pdf (letöltve: 2023. 10. 17)

Polonyi G. (2019). *A kulturális közösségi folyamatok hatásmérése az intézmények oldaláról*.

Arapovics M., Ponyi L., Bódog A. (szerk.): *Kulturális közösségfejlesztési folyamatok vizsgálatai Magyarország településein A „Cselekvő közösségek” – aktív közösségi szerepvállalás” EFOP-1.3.1-15-2016-00001 projektben végzett kutatások eredményeit összefoglaló zárótanulmány*, pp. 55-72.

SCIE (2015). *Co-Production in Social Care: What it is and how to do it?* SCIE Guide 51. SCIE.

United Nations (UN) Economic and Social Council (1955). *Principles of Community Development*, Document: E/CN5/303, pp.6. [Forrás: babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015015207007&view=1up&seq=20](http://Forrás:babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015015207007&view=1up&seq=20) (letöltve: 2023.07.10)

Varga A. T. – Vercseg I. (2001). *Közösségfejlesztés*

Vercseg Ilona (2004). *Közösségfejlesztő leckék kezdőknek és haladóknak*. Közösségfejlesztők Egyesülete, Budapest.

Parola füzetek

www.kka.hu/_062568aa00708a67.nsf/0/c25665214fdbda8ec1256f1800529729?OpenDocument

Vercseg I. (2018). *Fejezetek az európai közösségfejlesztés történetéből* (online tananyag)

Forrás: tat.k.elte.hu/dstore/document/1563/Vercseg_Fejezetek_az_europai_kozosseg.docx

Vercseg I. *Közösség és részvétel. A közösségfejlesztés és a közösségi munka gyakorlatának elmélete*,

ELTE Társadalomtudományi Kar, Közösségi és civil tanulmányok mesterszak, Budapest, 2020. pp. 18.

